合同编号：0465-2020-Q

****

**管理体系审核报告**

**受审核方：****邢台市亿阳科技开发有限公司**

**审核体系：**

**■质量管理体系（QMS）**

**□环境管理体系（EMS）**

**□职业健康安全管理体系（OHSMS）**

**北京国标联合认证有限公司**

**网址：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)**

1. **审核方基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **审核方名称** | **北京国标联合认证有限公司** | | | | | | | |
| **审核方地址** | **北京市朝阳区北苑路168号1号楼16层1603** | | | | | | **邮编** | **100101** |
| **联系电话** | 010-5351 6278 | | | | **邮箱** | service@china-isc.org.cn | | |
| **审核组成员** | | | | | | | | |
| 姓名 | | 组内身份 | 性别 | 注册资格 | | | 专业代码 | |
| 吉洁 | | 组长 | 女 | 2019-N1QMS-3022240 | | | 29.12.00,33.02.02 | |
| 周文廷 | | 组员 | 男 | 2019-N1QMS-1244880 | | | 29.12.00 | |
| **与审核组同行人员** | | | | | | | | |
| **姓名** | | **性别** | **角色** | **工作单位** | | | **备注** | |
| **/** | |  |  |  | | |  | |
|  | |  |  |  | | |  | |

1. **审核目的**

|  |  |
| --- | --- |
| ☑QMS/□EMS/□OHSMS  第二阶段审核： | 评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐认证注册。 |
| □QMS/□EMS/□OHSMS  再认证审核： | 评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性，以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。 |
| □恢复审核： | 评价组织在暂停期间整改及体系运行是否满足要求，以确定是否推荐恢复认证资格 |

1. **审核准则**

**■GB/T19001-2016** **□GB/T24001-2016** **□GB/45001-2020**

**■适用的法律、法规、标准**

**■受审核方管理手册第A/0版; 程序文件第A/0版**

1. **受审核方基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | **邢台市亿阳科技开发有限公司** | | | | | | **组织人数** | | | **25** | | | | |
| **注册地址** | **邢台市桥西区郭守敬北路386号** | | | | | | | | | | | | **邮**  **编** | **054000** |
| **经营地址** | **邢台市桥西区郭守敬北路386号** | | | | | | | | | | | | **054000** |
| **联系人** | **闫新宇** | **电话** | | **0319-2210770** | | | | **传真** | | |  | | | |
| **法人代表** | **陈春娥** | **最高管理者** | | **陈春娥** | | **体系负责人** | | | | | **闫新宇** | | | |
| **申请的产品/**  **服务认证范围** | **计算机系统集成、安防信息系统集成及电子产品、办公用品的销售** | | | | | | | | | | | | | |
| **专业代码** | **29.12.00;33.02.02** | | | | **是否是一体化审核** | | | | | | | **□是 ☑否** | | |
| **体系文件实施时间** | **2020-03-15** | | **上次审核时间（再认证）** | | | | | |  | | | | | |
| **体系区域** | **总部以外分公司（分场所）名称、地址（附多场所清单）：**  **无**  **所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）：**  邢台电信2020年政企客户无线局域网服务，交行邢台支行 | | | | | | | | | | | | | |
| **上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更**  **（再认证）** |  | | | | | | | | | | | | | |

**五、审核活动综述**

**1. 本次审核活动按审核计划执行（见附件1）。**

**2.已审核总部的部门、职能或过程：**

|  |  |
| --- | --- |
| **部门:** | **职能或过程:** |
| **管理层** | 4.1/4.2/4.3/4.4/5.1.1/5.1.2/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| **办公室** | 5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.4/9.1.3/9.2/10.2 |
| **技术服务部** | 5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.3/8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.6/8.6/8.7 |
| **业务部** | 5.3/6.2/8.1/8.2/8.5.1/8.5.3/8.5.5/8.6/9.1.2 |

**3. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分场所名称** | **职能或过程** | **地址** |
| **项目现场** | **8.5** | 交行邢台支行 |

**4. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产┄┄）是**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **产品名称/**  **服务名称** | **型号/**  **服务类型** | **规格** | **执行标准** |
| 计算机系统集成、安防信息系统集成及电子产品、办公用品的销售 | **集成/销售服务** | **/** | GB/T 50311-2016《综合布线系统工程设计规范》、GB/T 50312-2016《综合布线系统工程验收规范》、GA/308-2001《安全防范系统验收规则》 |

**5. 本次审核覆盖时期：**

**☑体系运行开始的2020年3月****15日至2020年9月16日。**

**□上次审核时间年月日至年月日（再认证填写）**

**6. 完成情况说明:**

**☑已完成审核计划的全部工作**

**□计划有修改，但不会影响审核结论，修改的内容和原因是**

**□未完成计划，未完成的内容和原因是:**

**六、审核发现及审核证据说明**

|  |  |
| --- | --- |
| **(一)策划的充分与合理性** | **1、组织及其环境的识别情况**  国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素；内部条件：公司的价值观、产品和服务、战略方向、文化与能力；周边环境：气候、空气和水质量、土地使用、现存污染、资源的可获得性等相关因素；对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通及定期（周总结会议、月中、月末总结会议）内部总结等方式进行监视和评审。 |
| 1. **相关方需求和期望识别情况**   公司确定了与质量管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、股东、供应商、内部员工等。相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、设计开发过程节能环保安全卫生，对环境无重大污染、对人员无重大伤害，不断提高技术水平以及不断提高客户满意度等。公司通过关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；以下行为满足相关方需求和期望：持续改进管理体系过程，提升管理绩效等，公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。 |
| **3.☑质量/□环境/□职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）**  1.管理方针：质量第一，加强科学管理；持续改进，增强顾客满意  2.管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；  3.通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。 |
| **4.风险识别与控制策划（QMS）**  公司编制《应对风险和机遇的措施表》，公司分别从顾客要求、公司内部、外部供方等方面识别了必要的风险和机遇，如：方针和目标变更的需求，产品标准变更、法律法规变更、外部环境变化等风险，制定了相应的应对措施，制定了负责的部门和具体的实施方案，需要的资金和日程安排等，如针对顾客需求的变更，由业务部紧密与客户沟通，是否有更新的需求，经查暂无变更需求。 |
| **5.QMS过程**  **质量管理体系过程有：**生产和服务提供过程；产品和服务的设计和开发；产品和服务的放行；销售过程；外部提供产品、服务和过程  **其中关键过程有 采购、销售、设计开发 ，**  **需要确认过程：需求分析、业务洽谈**  **不适用条款是 无 ，不适用理由：** |
| **6. 法律法规及其他要求**   1. **获取法律法规项，☑法律法规获取充分，□法律法规获取有遗漏，缺少** 2. **结合公司的☑产品/服务□环境因素□危险源，☑确定 □未确定法律法规要求的具体条款，** 3. **法律法规的宣传方式：培训** 4. **法律法规要求及时更新了。** |
| **7. 目标、方案（在相关层次上建立可测量的目标，目标、方案的有效性，对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法）**  公司质量目标：1、工程一次交验合格率98%以上；2、顾客满意率95％以上。  提供了文件化可分解的目标、指标，经查问分解到各部门，经查阅建立的管理目标符合标准要求，在方针的框架下展开，每季度考核一次，提供2020年2季度目标考核记录，显示目标均已完成。 |
| **10. 文件与记录控制 (文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等)**  管理体系文件由办公室组织编写，总经理批准发布实施，办公室打印传阅，公司文件柜存放，电子版本在电脑桌机的桌面上，每个人均可查阅。外来文件电子版本在电脑桌机的桌面上，每个人均可查阅，产品技术标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。记录管理：办公室根据管理体系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，办公室不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。 |
| **(二)资源评价** | **1.人力资源的简要说明**  公司共有员工25人，其中管理人员5人，满足集成、销售服务要求。 |
| **2.设备设施（包括信息系统）**  配备了穿管器、电锤、手枪钻、冲击钻、偏口钳、扳手、老虎钳、网线钳、工具箱、熔接机、手持式网络分析仪、光纤识别仪、光功率、梯子等设备，办公设施有办公桌、电脑、电话、沙发等。 |
| **3.过程运行环境**  办公地点位于邢台市桥西区郭守敬北路386号，面积500平米；办公环境良好，办公环境及设施保证现代化。 |
| **4.监视和测量资源**  卷尺、数字多用表 |
| **5.知识**  公司对法律法规及其他要求进行了获取，包括质量法、合同法、环境保护法、劳动法、消防法、固体废弃物环境防治法、仓库防火安全管理规则、劳动保护用品管理规定、GB/T50311-2016《综合布线系统工程设计规范》、GB/T 50312 - 2016《综合布线系统工程验收规范》、GA/308-2001《安全防范系统验收规则》、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》等 |
| **6.环保设施：灭火器** |
| **7.职业健康安全设施：灭火器、警示牌** |
| **(三)体系运行情况** | **1. 针对方针的管理职责评审（包括针对组织宗旨，制定相关管理方针政策、确保方针为员工理解并在运营中实施，监视方针的实施并评审方针的适宜性）**  1.管理方针：科质量第一，加强科学管理；持续改进，增强顾客满意  2. 管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；  3. 通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。 |
| **2. 组织内部沟通的充分性与效果；（OHSMS员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等）**  **内部沟通的情况：内部沟通方式：**文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通  **内部沟通的效果：**沟通较为顺畅  **组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：**对顾客回访，进行满意度调查。 |
| **3. QMS 组织对重要过程实施控制的结果(包括对QMS关键工序(过程)、特殊过程控制;评价组织对过程实施控制情况/)**  产品和服务的设计和开发：主要设计的项目为计算机系统集成、安防信息系统集成，提供了设计和开发项目计划书、设计开发项目任务书、设计开发输出清单、设计开发输入及评审记录、设计开发输出及评审记录、设计开发确认记录、设计开发验证记录，现场审核发现设计开发资料基本符合要求。审核结论：产品的设计开发过程控制符合要求。  生产和服务提供过程控制：依据施工方案进行施工，方案中明确了施工布置及施工方案、与相关单位的施工配合、项目组织结构、施工进度计划及进度保证措施、材料供应的总体计划及质量保证措施、降低成本措施、冬雨季施工措施、文明施工、环境保护措施、工程质量保证体系、工程实施人员等，编制了《技术文件管理制度》、《设备管理制度》、《安全生产管理制度》、《线缆敷设作业指导书》，对直接影响整体工程质量的方案设计阶段和各个过程、因素进行控制。现场查看施工日志及在建项目施工情况，均按照要求进行操作，目前生产和服务过程控制情况较好。  产品和服务的放行：对过程质量关键控制点、进货验收、过程检验、成品验收实施了监控和验证。通过编制作业文件、管理制度和相关措施，对产品形成的主要过程实施了有效的控制。按照顾客要求和相关的法律法规进行安装调试，对项目所需材料进厂、过程验收、交付验收等均符合相关规定，提供了采购物资验证记录、测试分析报告、验收记录。原材料采取进货验证及抽检，过程验收采取项目阶段性测试记录；成品验收提供了提供测试分析报告、内部验收记录、验收报告；记录/报告符合相关技术规范，经查符合要求。  产品销售过程：公司主要提供的产品和服务为计算机系统集成、安防信息系统集成及电子产品、办公用品的销售。与产品和服务有关的要求主要体现在标书、合同及相关法律法规及标准中。一般通过电话、老客户介绍、招投标等方式进行销售。在签订正式合同前，由技术部组织进行合同评审，签订合同后，组织设计开发，及时与客户沟通，按时交付。收集顾客对产品的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉，体系建立以来未发生顾客投诉事件。公司销售过程基本符合要求。 |
| **4.QMS产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况；**  **主要满足客户要求，目前向顾客提供的产品均合格，提供有客户验收记录。** |
| **5 .QMS国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果**  **无** |
| **6. 不合格品/项的识别、控制;**  编制《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。在原材料/采购物资进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在测试过程中出现的不合格品可进行修改，在产品交付后出现不合格可进行售后维护。 |
| **7. 对特种设备的维护，检定;**  **无** |
| **8.对危险化学品销售、使用、储存、运输处置，规定的执行力度(必要时);**  **无** |
| **(四)监视测量方面** | **1. .对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况**  提供了文件化可分解的目标、指标，经查问分解到各部门，经查阅建立的管理目标符合标准要求，在方针的框架下展开，每季度考核一次，查看2020年考核结果，经查目标完成。并制定了管理方案，经查已完成，符合要求. |
| 1. **顾客满意**   公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率100%。该结果已提交管理评审。 |
| **3. 内审（包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性）**  按照策划的安排于2020年7月3-4日进行了一次集中式的内部审核，经查阅资料及与管代沟通，内审员没有审核自己的工作，查阅内审记录，符合策划安排，提出1项不符合，责任部门进行了分析原因、采取纠正/纠正措施并验证了有效性，内审报告中对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内审符合要求。 |
| **4.管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等）**  按照策划的安排于2020年7月16日进行了一次管理评审，由总经理主持，各部门负责人汇报体系运行情况、成绩、改进要求建议、管理者代表汇报了管理体系运行、目标考核及内审的情况等，查阅管理评审计划、输入材料、管理评审报告，提出了改进要求，经查已实施完成。对管理体系的评价较为客观，提出的改进对促进体系的运行有效，管理评审符合要求。 |
| **5.其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息：**  **/** |
| **(五)持续改进** | **1 纠正/预防措施的实施及效果;**  对内审提出的不符合进行原因分析，并完成了整改。对管理评审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前正在实施中。纠正措施尚可，预防措施欠缺。 |
| **2（近一年）重大事故、顾客/相关方投诉：：**  **无** |
| **3. 一阶段提出问题的整改情况?**  **一阶段无问题** |
| 1. **创新情况**   **积极开发新方案** |
| **5. 上次不符合的整改情况（再认证填写）** |

**七、本次审核不符合项**

**1. 本次审核共开具不符合项报告1项；其中严重不符合0项，一般不符合1项，观察项0项，分布在办公室8.4.1条款，分布见附件。（Q/J/E/S分开填写）**

**2. 本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响□较大☑不大**

**八、已识别出的任何未解决的问题：**

**□可能影响本次审核结论可靠性的因素：**

|  |  |
| --- | --- |
| **影响本次审核结论可靠性的因素** | **具体说明** |
| **□样本量不足** |  |
| **□知识产权保护** |  |
| **□因受审核方信息造成的日数或审核资源不足** |  |

**九、是否达到审核目的**

**☑达到审核目的**

**□未达到审核目的，未达到目的的原因是：**

**十、审核结论**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. ☑QMS□EMS □OHSMS的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。**  **审核结论：**根据审核发现，审核组一致认为， 邢台市亿阳科技开发有限公司 的  **■**质量**□**环境**□**职业健康安全**□**食品安全 管理体系**□**危害分析与关键控制点体系：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 审核准则的要求 | **■**符合 | **□**不符合 | | 适用要求 | **■**满足 | **□**不满足 | | 实现预期结果的能力 | **■**满足 | **□**不满足 | | 内部审核和管理评审过程 | **■**有效 | **□**无效 | | 审核目的 | **■**达到 | **□**未达到 | | 体系运行 | **■**有效 | **□**无效 | |
| **2.对审核范围适宜性结论**  **☑审核范围适宜，与申请范围一致**  计算机系统集成、安防信息系统集成及电子产品、办公用品的销售  **□审核范围变更，** |
| **3. 审核组推荐意见：**  **□推荐认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **☑在完成纠正措施后推荐认证注册(☑QMS □EMS □OHSMS)**  **□推荐保持认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□(在完成纠正措施后推荐保持认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□推荐扩大范围(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□在完成纠正措施后推荐扩大范围(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□延期推荐注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□不推荐认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□不推荐或缩小推荐范围的说明:** |

**十一、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明**

**本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。**

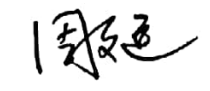
**十二、不符合项纠正措施要求**

**一般不符合报告在30天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。**

**十三、 任何影响审核方案的重要事项：无**

**十四、审核组签字**

**审核组组长（签名）：**



**审核组组员（签名）：**

**日期：2020年9月16日**

**十五、纠正措施验证结论：**

**1. 审核中发现的☑QMS( 1 )个一般不符合，(0)个严重不符合，☑验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□EMS( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□OHSMS( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**存在问题说明及意见：**

**2. 验证结论:**

**☑推荐注册□不推荐注册□推荐重新认证注册（再认证填写）**

**组长签字: 日期: 2020年9月18日**

**十六、认证评定与批准**

1. **技术委员会评定结论：□同意注册□不同意注册**

**认证评定负责人：日期：年月日**

1. **批准结论：□同意注册□不同意注册**

**批准人（总经理）：日期：年月日**

**十七、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：(技术委员会填写)**

**十八、审核报告的发放范围t：**

**受审核方(含附件)： 1份**

**北京国标联合认证有限公司：1份**

**十九、附件**

**1. 审核计划（含项目清单）**

**2. 不符合报告/问题清单**

**3. 其他**