管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：管理层 主管领导：杨建洪 陪同人员：颜磊 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2019.09.24 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境  #有影响的内、外部因素主要有哪些？  .对这些内、外部因素的相关信息进行监视和评审的情况如何？ | QE4.1 | 公司制定有《内、外部环境风险和机遇分析表》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的质量意识比较强，产品质量在同行业中比较领先。公司的配置资源和策划的技术水平比较先进。  对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品利润不断降低、员工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审。  查见《内、外部环境风险和机遇分析表》  内部环境，人力因素，目前情况：人力资源充足，不利情况：部分岗位技能弱，整改决策：加强岗位培训；  抽查关于内、外部环境评审记录，记录内容详实。 |  |
| 理解相关方的需求和期望  #与组织质量管理体系有关的相关方有哪些？  .相关方有哪些要求？  .对相关方及其要求的监视和  评审如何？ | QE4.2 | 公司确定的相关方有员工、股东、银行、主管部门、供应商、客户等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  查见《相关方要求识别和控制》  相关方：顾客  需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交付、价格合理、服务及时、通过ISO9001:2015。  对企业的影响：影响公司的业务；  监测指标：产品交付合格率、产品交付履约、顾客满意度等。 |  |
| 确定QMS、EMS范围  #质量、环境管理体系的边界和范围  是否形成文件？  .是否考虑了各种内外部因素、相关方要求及其产品或服务？  .质量、环境标准是否存在不适用于该范围的情况？  .若有,是否说明理由？  .若有理由,是否合理？ | QE4.3 | 公司确定的质量、环境管理体系的范围为：展览展示策划及相关服务  经识别，组织依据GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015、GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015标准的要求建立、实施、维护质量、环境管理体系，符合标准要求。  ---不适用条款：无  注册地址：深圳市龙岗区爱联爱新小区20栋701  生产/经营地址：四川省成都市双流区海港广场13座501 |  |
| QMS、EMS及其过程  #是否按照标准的要求，建立、实  施、保持和持续改进质量、环境管理体系？  .所需的过程包括哪些？  .是否形成必要的文件化信息以支持过程运行？  .是否必要的文件化信息作为运行证据？ | QE4.4 | 公司按照GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015、GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量、环境管理体系，策划质量手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。  组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。  经现场确认，生产过程中“策划过程”为关键过程。  ---公司外包过程：对于公司的外包过程进行了充分识别，就公司目前运营情况，展览展示的布置过程为外包过程。 |  |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则  #最高管理者通过哪些活动证实其对质量、环境管理体系的领导作用和承诺？ | QE5.1 | 总经理：杨建洪 组织代表：颜磊  公司总经理承诺建立、实施、保持和改进QMS、EMS，并对QMS、EMS的有效性负责。并组织落实其管理职责内的各项工作。  最高管理者组织公司相关人员并制定了管理方针和质量、环境目标，并与组织环境相一致，与组织的战略方向一致。  根据总经理的谈话沟通，组织的质量、环境管理体系要求已渐渐融入组织的业务过程中。  组织已使用过程方法和基于风险的思维进行体系的运行。  最高管理者针对体系的运行，提供了所需的资源。  向全公司强调遵守法律法规、质量管理、符合质量、环境管理体系的要求及达到顾客满意的重要性。  形成制度化，把质量、环境目标进行层层分解落实到各部门，规定了定期检查落实的情况。  不断强调负责人制度，并制定了各部门负责人的职责、权限，并在全公司宣贯。  为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。  基本符合要求。 |  |
| 方针（含制定/沟通）  #最高管理者是否制定质量、环境方针？  管理方针是否：  a）适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向；  b）为制定质量、环境目标提供框架；  c）包括满足适用要求的承诺；  d）包括持续改进质量、环境管理体系的承诺。  .质量方针是否得到文件化并在组织内部得到沟通？  .适宜时是否可向相关方提供？ | QE5.2 | 公司的原管理方针是：  质量方针：以高质量生产、优质服务，不断追求质量的持续改进。向顾客与社会提供高质量产品  环境方针：污染预防，全员环保，自觉遵守国家和地方有关环境保护方面的法律法规，并保障所需资源的投入  变更后的管理方针为：  质量方针：诚实守信，客户至上；真诚合作，实现双赢  环境方针：遵规守法，预防污染；高效低耗，环保营业  变更后的管理方针符合公司管理要求。  公司建立的管理方针基本满足标准各项承诺的要求，基本能为质量、环境目标的制定提供框架，基本符合要求。  主要通过日常工作会议、口头交流等将质量、环境方针的要求向全员传达和灌输，确保员工增强顾客满意和守法意识。 |  |
| /职责/权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | QE5.3 | 公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在质量手册中确定了公司组织机构图，行政部、市场部、策划部，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，质量、环境体系负责人由组织代表：颜磊负责，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。  公司策划有《风险和机遇的应对措施》，考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇包括：人力资源风险、设备风险管理、采购风险控制、策划能力风险控制、公共设施风险控制及短交期风险控制以及其他风险控制。  组织发生变更时能保持体系的正常运行和完整性； |  |
| 应对风险和机遇的措施  （含6.1.1和6.1.2）  #确定的需应对的风险和机遇有哪些？  .策划应对风险和机遇的措施有哪些？  .如何整合并实施这些措施？  .如何评价这些措施的有效性？  .措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？  .注:应对风险可包括规避风险，为寻求机遇承担风险，消除风险源，改变风险的可能性和后果，分担风险，或通过明智决策延缓风险。  .机遇可能导致采用新实践，推出新产品，开辟新市场，赢得新客户，建立合作伙伴关系，利用新技术以及能够解决组织或其顾客需求的其他有利可能性。 | **QE6.1** | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险：公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，特别是优秀人才被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。  机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。  针对内部部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 |  |
| 质量、环境目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2）  #组织建立的质量、环境目标有哪些？  .质量、环境目标是否覆盖相关职能、层次和过程？  .质量、环境目标是否与质量方针保持一致？  .质量、环境目标是否可测量，方法如何？  .质量、环境目标是否考虑到适用的要求？  .质量、环境目标是否与提供合格产品和服务以及增强顾客满意相关？  .质量、环境目标是否得到监视、沟通和适时更新？  .是否包留质量、环境目标的记录？  .组织如何策划质量、环境目标的实现？ | **QE6.2** | 公司的质量、环境目标为：  质量目标  展览展示策划及时率100%  展览展示策划合格率100%  客户满意率≥95分  环境目标  1、固体废弃物分类处理率100%  2、火灾事故为零  公司的上述质量目标与公司的质量方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容，可以测量。  经核查，公司已将质量、环境目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量、环境目标，基本能结合各部门工作实际，符合要求。提供有公司及各部门质量、环境目标分析统计报告，实施情况具体见各部门审核记录。  公司建立的文件化的质量管理体系基本保持未变，保持了质量、环境管理体系的完整性、一致性，持续满足了质量、环境管理体系的要求。 |  |
| 变更的策划 | **Q6.3** | 查，公司的质量管理体系要求：当公司质量管理体系变更时，应考虑：  1.变更的目的及潜在后果；  2.体系的完整性；  3.资源的可获得性；  4.责权的分配和再分配等因素。  经查：公司管理体系暂无变更。 |  |
| 资源总则 | Q7.1.1  E7.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足销售服务管理的需要。 |  |
| 组织的知识  #组织确定运行过程所需的知识包括哪些？  这些知识是否得到保持，并在需要范围内可得到？  组织如何获取更多必要的知识，并进行更新？  注：  组织的知识可以基于：  a）内部来源（例如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；  b）外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。 | **Q7.1.6** | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。  --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理，包括必要的分级保密措施。 |  |
| 总则  #组织确定需要监视和测量的对象由哪些？  .采用了哪些监视、测量、分析和评价方法？  .实施监视和测量的时机如何？  .实施分析和评价的时机如何？  .质量、环境管理体系的绩效和有效性如何评价？  .是否保留有关监视、测量记录？ | QE9.1.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，E的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：  （1）《合规性评价控制程序》  （2）《内部审核控制程序  （3）《管理评审控制程序》  （4）《运行控制程序》 |  |
| 分析和评价  #组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？  .是否利用分析结果予以评价：  a）产品和服务的符合性；  b）顾客满意程度；  c）质量管理体系的绩效和有效性；  d）策划是否得到有效实施；  e）针对风险和机遇采取措施有效性；  f）外部供方的绩效；  g）质量管理体系改进的需求。  注：数据分析方法可包括统计技术。 | **Q9.1.3** | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。  2.查顾客满意度调查表：公司2019年3月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意度分析报告》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为97分。  2.查质量目标统计等记录，公司2019年1月至2019年6月数据统计的结果为：  1、展览展示策划及时率100％；  2、展览展示策划合格率100%  3、客户满意率97分  4、员工培训合格率100%  。。。。。。  3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。  根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 |  |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2)  #组织是否按照策划的时间间隔进行内部审核？  .是否依据有关过程的重要性、对组织产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、实施和保持审核方案？  .审核方案是否包括频次、方法、职责、策划要求和报告？  .每次审核的审核准则和范围是否得到规定？  #审核员选择是否可保证客观公正？  .相关部门是否获得审核结果报告？  .是否及时采取适当纠正和纠正措施？  .实施审核方案以及审核结果的记录是否得到保留？ | QE9.2 | 编制有《内部审核控制程序》，程序中规定公司确定质量管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。  提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。  审核时间：2019-3-15开展了以GB/T19001-2016\GB/24001-2016为标准的结合审核。  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：颜磊（市场部）、尹倩（策划部）  查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；  查《管理层审核检查表》，《策划部审核检查表》、《行政部审核检查表》，《市场部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。  对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。  查，《内部管理体系审核报告》，审核结论：公司质量、环境管理体系基本符合ISQ9001：2015、ISO14001：2015质量、环境管理体系要求，且运行有效。  此次开据的《内审不符合项报告》涉及行政部 涉及条款为QE7.4，部门根据内审开具的不符合已经进行了整改并实施，且验证人验证有效。  提供有《内部审核报告》。查，审核结论：本公司质量、环境体系得到了有效实施，运行实施保持了适宜性。  通过内部审核，公司质量、环境管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。  公司内审基本符合要求。 |  |
| 管理评审  9.3.1总则  9.3.2管评输入  9.3.3管评输出  #策划和实施管理评审时是否考虑:  a）以往管理评审所采取措施的情况；  b）与QMS、EMS相关的内、外部因素变化；  c）有关QMS、EMS绩效和有效性的7信息；  d）资源的充分性；  e）应对风险和机遇采取措施有效性；  f）改进的机会。  #管理评审的输出是否包括与下列事项相关的决定和措施：  a）改进的机会；  b）质量、环境管理体系所需更改；  c）资源需求。  .是否保留记录，作为管理评审结果证据？ | QE9.3 | 查，公司的质量、环境体系策划了管理评审的管理要求。  查，管理评审记录：  时间：2019.04.15  主持人：杨建洪（总经理）  提供管理评审会议签到表。  管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结，内容比较笼统，已与负责人口头提出。  查，管理评审输入资料：各部门运行情况报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量、环境管理体系运行实施情况，取得的成绩，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS、EMS相关的内、外部因素变化、有关QMS、EMS绩效和有效性的信息、资源的充分性、应对风险和机遇采取措施有效性、改进的机会等。  输入内容基本满足输入要求。  查管理评审输出：  提供有《管理评审报告》：  公司的质量方针、质量目标和质量管理体系基本是适宜、充分、有效的，实现公司的质量目标，已建立了自我发现问题和持续改进质量、环境管理体系有效性的机制。  公司目前产品已按要求提交客户。经过严格的检验，所有产品均符合标准及客户要求。目前暂不需要改进。  提出改进项：  针对体系运行中存在的问题，管理层中对某些细小的管理工作意识不够，全员参与性不强，人员素质和能力不高，加强对标准的学习，促进公司所有人员进一步熟悉标准条款内容；由行政部负责，2019年9月底完成。  管理评审结论：  1、公司的管理体系是基本适宜、充分和有效的，符合法律法规，能够贯彻公司管理方针，实现管理目标、指标和管理方案。  2、公司制定的管理方针、目标、指标和管理方案是适宜的，能够有效的控制产品质量、重要环境因素和重大危险源。  3、公司的组织机构、人力资源基本能适合目前公司运作的需要，暂时无需有此方面的增加。  4、管理体系文件能够满足公司目前要求，暂时不需要修订。  5、就本次管理评审提出的改进建议要求综合部编制跟踪计划，适时进行验证。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2）  #如何应对包括投诉在内的不合格？  .是否评审和分析不合格，确定不合格的原因，确定是否存在或可能发生类似的不合格，实施所需的措施，评审所采取的纠正措施的有效性？  .风险和机遇是否有适时更新？  .质量管理体系是否有更改？  .纠正措施与不合格的影响相适应？  .是否有保留不合格性质、相关措施以及纠正措施结果的记录？ | **Q10.2** | 公司制定《策划过程控制程序》及《纠正和预防措施控制程序》、《不合格品控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件中规定了对不合格品及纠正措施的处理要求，程序文件对纠正措施的实施对象，信息来源，责任人，原因分析及措施的评审批准和验证都进行了相应的要求。纠正措施与不合格的影响相适应，  保留不合格性质、相关措施以及纠正措施结果的记录。  不合格品处理程序和机构健全。  提供有《纠正和预防措施单》1份  时间：2019年5月28日  不合格事实：策划部对验收后的不合格采取了措施，进行了整改，但未保留不合格处理记录。  责任部门：策划部  原因:相关人员对标准条款理解不够。  纠正措施:对相关人员进行标准培训，对该不合格的处置进行关闭，并保留记录。  验证结果：整改按要求完成。  验证人：颜磊 日期：2019.5.30  纠正措施实施基本有效。 |  |
| 持续改进  #质量、环境管理体系的适宜性、充分性和有效性是否得到持续改进？是否识别出持续改进的需求或机会？  .持续改进的需求或机会是否充分考虑管理评审的分析、评价结果及管评的输出？ | **QE10.3** | 公司主要按策划的质量手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量、环境管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 |  |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量、环境事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况。 |  | 现场确认，公司质量、环境管理体系覆盖范围：展览展示策划及相关服务。提供营业执照（三证合一），检查有效。公司严格执行国标及企业标准要求和法律、法规要求。  查公司环境管理者代表是龙灿变更为颜磊；  公司的原管理方针是：  质量方针：以高质量生产、优质服务，不断追求质量的持续改进。向顾客与社会提供高质量产品  环境方针：污染预防，全员环保，自觉遵守国家和地方有关环境保护方面的法律法规，并保障所需资源的投入  变更后的管理方针为：  质量方针：诚实守信，客户至上；真诚合作，实现双赢  环境方针：遵规守法，预防污染；高效低耗，环保营业  2019年1月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量、环境问题和投诉。  今年无质量监督抽查情况,现场查见认证证书及标识使用情况符合要求。 |  |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：行政部 主管领导：田驰 陪同人员：田驰 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2019.09.25 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | QE5.3 | 查组织编制了《岗位任职资格及要求》等  体系文件中已经明确了行政部的岗位职责，具体为：  （1）负责文件、记录的管理；  （2）与产品有关的法律、法规的识别、收集、分发；  （3）负责管理评审的组织工作；  （4）负责人员的招聘、培训、考核和任用  。。。。。。  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  行政部2019年1月8日组织各个部门开展了环境因素的识别修订工作。  查见：《环境因素清单》和《重要环境因素清单》，按照部门和经营过程进行识别并评价出公司重要环境因素有潜在火灾、固废2项，识别清楚、准确，评价合理。  查：公司《环境因素清单》  a.废旧灯管、墨盒等办公用品和清洁固废排放等；  b.清洁噪声排放；  c.清洁用品使用造成水污染；  d.潜在火灾；  共计识别近35项。识别基本清楚、全面。  查：公司的重要环境因素清单，2项：  固体废弃物排放、潜在火灾  查：行政部《环境因素评价表》  a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；  b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；  c.生活垃圾的排放；  d.电气短路和违规用电用火造成的火灾  e．生活污水排放等；  共计识别15项。识别基本清楚、全面。 |  |
| 质量、环境目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | QE6.2 | 查《部门质量、环境目标测量报告》  测量时间：2019年1月-6月  质量目标： 员工培训合格率：≥95% 实测：100%  环境目标： 固废分类回收回收处置率100% 实测100%  火灾发生率为0 实测：0  查2019年培训计划，抽查培训记录，均按照培训计划执行实施。  质量、环境目标覆盖相关职能、层次和过程，质量、环境目标与质量、环境方针保持一致  基本符合要求。 |  |
| 合规性义务 | E6.1.3 | ---有《识别和获取法律法规及其他要求的程序》，查有《适用法律法规及其他要求清单》，对本公司环境管理体系适用的法律法规和当地政府、行业要求进行了识别，包括环境标准、排放标准等，识别了合规性义务。  · 查见：2019年《适用的法律法规及其他要求清单》  1）国家相关法律法规等  2）成都地方法规；  3）与环境全管理相关的执行标准  抽 ：中华人民共和国环境保护法  中华人民共和国消防法  固体废弃物污染防治法等80份。  《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；  法规清单上传内部网络，以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。  基本符合要求。 |  |
| 资源 | E7.1 | 询问总经理，企业为了实施环境管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足销售服务管理的需要。 |  |
| 人员  #组织确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员有哪些？  .组织提供的人员是否满足需求？ | **Q7.1.2** | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）  公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。  查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《岗位职责及权限》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。  查见：《岗位职责及权限》中总经理的任职要求，学历：大专以上，具有较高的综合能力及素质，掌握现代企业管理知识及经济基础知识，熟悉本行业情况，善于市场分析；具有良好的社会关系网络等。  现场确认，能满足规定要求。详见岗位任职考核、聘用记录。 |  |
| 能力  #组织确定人员所需的能力有哪些？  .组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？  .为获取所需能力采取了哪些措施？  .是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？ | **QE7.2** | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。   1. 无特种人员资质需求。公司的关键岗位人员在学历、经历上均有要求，负责人讲对关键岗位定期进行了人员能力测评，提供《岗位人员测评记录》。 2. 查见2019年培训计划共12次，查见已完成的培训记录9次。   查各培训记录均进行了有效评价，评价符合要求。经本次审核验证初审不符合项已整改且无类似不符合情况出现。8.2  其他培训均按计划进行 |  |
| 意识 | E7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现E的有效性的积极贡献，以及其不符合E要求的后果。  ---经与员工沟通了解，基本具备以上必要环境和职业健康安全管理体系相关意识。 |  |
| 运行的策划与控制 | E:8.1 | ◆组织制定了环境运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。  ◆根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制、火灾预防等过程的控制，避免和减少了环境的损失。  ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。  ◆抽查环境运行的策划与控制实施  1）固体废弃物排放的管控：  制定并实施《运行控制程序》中固体废弃物控制要求。行政部负责废弃物的分类、收集、保管、委托有资质的环保公司合法拉运、处置。现场分设：可回收一般废弃物、不可回收一般废弃物收集容器，员工能按要求分类放置固体废弃物。  2）资源、能源消耗管控：  负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导、专人定期统计跟进。现场有水、电、气等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月一次集中统计跟进。记录显示：基本达成目标。  3）火灾预防  制定并实施《应急准备与响应控制程序》。  组织管辖的区域内，均按要求配备灭火器、应急灯及安全出口标识并每月点检记录；对可能产生火灾隐患的区域予以重点排查，若发现问题及时上报、整改。经现场确认：实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求。  **现场查看：办公区域未按规定放置灭火器材。** | **N** |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防火灾应急疏散预案》、《机械设备事故救援应急预案》等。  查见：消防演练实况记录：相关人员参加了2018年4月10日在公司由行政部组织的火灾消防演练。  查，现场能提供有演练预案，演练计划等资料，**能提供演练记录及演练效果评估报告**。通过演练，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径，员工能按预案执行和获救等。  经本次审核验证初审不符合项已整改且无类似不符合情况出现。  应急准备：在公司办公区域，配置有灭火器，符合管理要求。 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | E9.1 | ----有《绩效测量与监测控制程序》和管理文件。  ◆查公司消防设备运行检查记录表  2019年1-8月份，公司对消防器材、用电安全进行了检查，均合格。  检查人：田驰  ◆ 查《消防安全检查记录》，由行政部组织实施对公司各部门的安全消防管理进行监控检查，每月一次。  ◆查《环境体系运行检查记录》，由行政部组织实施对公司各部门的水电、固废、消防、控制方案等进行监控检查，每月一次 |  |
| 符合性评估 | E9.1.2 | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。行政部组织对公司环境安全健康管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。  查由行政部组织各部门于2019年1月8日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。  评价结论：符合  评价人：公司领导及各部门负责人  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 |  |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | E10.2;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格品控制程序》、《纠正预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境和职业健康安全管理体系的持续改进。  抽查不符合处理记录：  提供《纠正预防措施处理单》1份  抽1 份不合格事实：2019年3月18日例行检查时发现采购部未按要求对相关方施加环境影响。已对不合格原因进行了描述分析，采取了相应措施，基本符合要求。  公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 |  |
| EMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供有2019年支出清单：支出项目有购置灭火器、消防演练、垃圾处置、劳保用品等共计3000元。 |  |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：市场部 主管领导： 罗奎 陪同人员：罗奎 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2019.09.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3 | 查市场部主要工作职责：  a) 负责顾客要求的识别，组织标书和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络。  b) 负责合格供方的评价，产品采购。  c） 做好顾客反馈信息的记录,组织对顾客满意度的调查。  ………..  部门岗位基本符合要求。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | QE6.2 | 市场部负责人：罗奎  查《部门质量、环境目标测量报告》  测量时间：2019年1月-6月  合同评审及时率：100% 实测：100%  顾客满意度≥95分 实测：97分  一般固废处理率100％ 实测：100%  查2019年顾客满意度调查表，达到97分，实现既定目标值。质量、环境目标覆盖相关职能、层次和过程，质量、环境目标与质量、环境方针保持一致  基本符合要求。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素、危险因素的识别与评价》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，市场部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。  现场查看，部门的主要工作为客户提供产品销售。销售过程中有办公固废、辅料等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 查，市场部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》等。  查重要环境因素：   1. 潜在火灾； 2. 固废排放；   查看，公司制订的相应的管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。  查，办公现场张贴有“请勿吸烟”标识；  现场查看：现场未发现大功率电器使用。  现场查看：查见办公等服务性一般固废有处理，现场有固废收集装置。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》  工作人员的在行政部组织下，参加了公司组织的“火灾消防知识培训”。  查见：消防演练实况记录：市场部相关人员参加了2018年4月10日在公司由行政部组织的消防演练。  查，现场对应，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 |  |
| 顾客沟通  沟通的内容 | **Q8.2.1** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，综合部采用上门拜访、报告、电话、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求 |  |
| 与产品和服务有关要求的确定  #产品和服务的要求规定是否含:  1）适用的法律法规要求；  2）组织认为的必要要求。  对于提供的产品/服务，组织声称的要  求有哪些？是否满足？ | **Q8.2.2** | 组织编制的质量手册及《顾客满意度测量控制程序》规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：  （1）顾客对产品规定的要求,包括产品内容、技术、进度和费用要求及后期服务要求；  （2）与产品有关的法律、法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求；  顾客有合作意向时，介绍公司产品，了解顾客对产品的要求，并结合相关标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  1、抽查2019年8月29日合同：  顾客：南充市农业农村局  项目名称：南充市农业农村局第七届四川农业博览会南充馆设计搭建及展销服务项目  约定内容包括：项目名称、地点、工期、金额、验收标准、违约等。签单人：尹倩  2、抽查2019年9月4日合同：  顾客：内江市商务局  项目： 第三届中国西部国际博览会进出口商品展内江综合馆展览服务项目  项目名称、地点、工期、金额、验收标准、违约等。签单人：尹倩  3、抽查2019年6月12日合同  顾客：达州市中医药管理局  产品：2019中国（四川）中医大健康产业博览会达州展区展览服务项目  项目名称、地点、工期、金额、验收标准、违约等。签单人：陈兰  合同信息明确。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审  #在承诺向顾客提供产品和服务之前，是否对各项要求进行评审？  #评审的要求 | **Q8.2.3** | 为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；组织编制了《产品销售过程控制程序》规定：在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。  抽查2019年5月17日与贵阳国际会议展览中心签订的合同：各部门对供应能力、策划能力、法律法规、合同的合规性及公司为满足顾客要求作出的承诺等方面进行了评审。评审人:颜磊、陈庆明、尹倩。结论：同意签订。批准人：杨建洪 2019.5.15  与负责人沟通，记录应填写规范并良好的保存。负责人讲下来会改进。  基本满足要求 |  |
| 产品和服务要求的更改策划，若产品和服务要求发生更改，相关的文件是否得到修改？相关人员是否知道已更改的要求？ | **Q8.2.4** | 负责人讲：2019.1至今，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 |  |
| 外部提供的 控制/总则  #组织需控制的对外部提供的过程、产品和服务由哪些？ | **Q8.4.1** | 公司策划了《外部提供产品过程、产品和服务控制程序》，明确采购物料、设备等，并明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。  ---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。详见《外部提供产品过程、产品和服务控制程序》  负责人讲，公司的外部供方主要为，办公用品及办公耗材和按顾客要求展览展示的策划方案的工程实施方。  见《合格供方名录》，共计合格供应商有4家，均进行了合格供应商评价确认，抽  --《供方评定记录表》  2019年1月10日供方确认：  1、京东商城（供应：电脑、U盘、显示器、打印机、办公用品等）；  2、成都德艺精工文化传播有限公司（供应：展览展示策划方案的工程实施）  3、济南铁霸模型科技有限公司（供应：各类模型）  4、成都强静服饰有限公司（供应：服装））  公司组织各部门对以上供方的资质、产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了评价，有各部门评价人签字。  以上供应商经调查评价：均合格 评价人：杨建洪 |  |
| 控制类型和程度  #.外部提供的过程如何控制？  .外部供方的控制及其输出结果的控制是否得到规定？  组织是否考虑了：  1）外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；  2）外部供方自身控制的有效性。  必要的验证或其他活动是否得到确定？ | **Q8.4.2** | 查，公司对主要供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：产品质量、交付期、价格、售后服务、其它等。对于已经正常供货的供方管理，对工程进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查供方控制情况：  提供2019年1月10日供方确认：  成都德艺精工文化传播有限公司；评价报告，包括：供方资质、供方的质量管理体系、供方人员能力、设备能力、工程施工情况等。时间：2019.01.10  查，供方产品质量统计反馈情况，公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；  查 公司采购不合格情况  负责人讲2019年1月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。查施工方验收整改记录：  提供《不符合项整改时单》及《整改验收单》  《不符合项整改时单》内容包含：项目名称，需要整改的项目，通知的时间等。  《整改验收单》内容包含：项目名称、整改内容、验收内容、验收结论及验收人签字等。  公司编制了《外部提供产品过程、产品和服务控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。负责人讲，工程施工所需要的物料、原材料由公司向供应商提出要求并明示在合同内，由供应商采购并施工。  公司对采购的办公用品的：产品名称、外观、数量、进行了验收。  抽查验证记录，查《入库记录》   1. 抽查：采购日期：2019.03.11   产品名称：工作服等  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、供方资格、数量与订单/进货单相符  结论：合格，入库  检验人：杨文昊  2、抽查：施工验收 日期：2019.4.15  供应商：成都德艺精工文化传播有限公司  产品名称：第十九届中国国际冶金工业展览会鞍钢展台布置项目。  验收项目 ：主体结构部分，多媒体的安装，美工部分的完成等  结论：合格  检验人：尹倩  现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库  公司外部供方的管理基本符合要求。 |  |
| 外部供方的信息  组织与外部供方的沟通内容 | **Q8.4.3** | 因与采购供方为多年合作关系，组织与外部供方沟通均通过电话、网络等方式予以实现，效果能满足要求。负责人讲沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；  经询问，组织展览展会的策划所需的办公设备，办公用品均按需要进行网上采购。策划方案收文工程施工则签订采购合同。  1、抽采购合同：  供应商：成都德艺精工文化传播有限公司  项目名称：鞍钢集团成都冶金展会工程搭建  合同内容约定了项目名称、地址、施工内容、价格、质量要求、违约、交付、验收、附件(涵盖工程所用的材料要求）等。  外部供方的信息管理有效。 |  |
| 顾客满意  #产品和服务相关交付后活动是否含：  #顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受是否得到监视？  .组织是如何确定这些信息的获取、监视和评审方法的？ | **Q9.1.2** | 1、公司编制了《顾客满意度测量控制程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。  2、公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》2019年3月的调查表共3份，回收3份 ：  --调查内容包括：质量、价格、交期、服务等.  ---但对质量、交期及服务态度等项的客户感受未明确描述，已口头提出。  --统计分析结果：97（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对三家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的交货准时度及产品价格满意度评价略有意见，其它均表示客满意。  公司能对顾客反馈及时进行妥善解决，在顾客反馈信息的利用上不够。需要改善。  公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：策划部 主管领导：黎恋熊 陪同人员：张林林 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2019.09.27 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3 | 查策划部主要工作职责：  a) 负责编制相应策划规程、方案检验接收规程及相关作业指导书，明确关键工序和特殊工序；  b) 负责组织产品实现过程的策划；  c) 负责本公司的数据分析工作；  d) 负责服务过程中的技术指导和不合格的控制。  e) 负责采购产品的验证和本公司产品的检验工作；  f) 负责公司展览展会策划的整个过程；  ………..  部门岗位基本符合要求。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | QE6.1.2 | 公司策划并批准实施《风险和机遇评估分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险：公司目前的市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大。  应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、原材料、文化、社会经济等。   1. 类型：内部因素；   类别：公司营运：公司产品售后服务处理不好，顾客埋怨投诉较多，会严重影响公司产品的销售，会给公司发展带来较大的风险。机遇：售后服务处理得当，会给公司带来额外的发展机会。  应对机遇及措施：行政部和质量管理部门要严格按照售后服务管理规定，做好客户服务工作，提高客户满意度。  针对内部部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查《部门质量、环境目标分解表》该部门的质量、环境目标为：  质量目标：  1、展览展示策划合格率100%。  2、展览展示策划及时率：100%  环境目标:  1、火灾事故为0  2、固体废弃物分类处理率100%  查，2019年1-6月《部门质量、环境目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：  质量目标：  1、展览展示策划合格率100%。  2、展览展示策划及时率：100%  环境目标:  1、火灾事故为0  2、固体废弃物分类处理率100%  基本达到目标要求。  目标量化情况良好，质量、环境目标缺乏指标实际完成的实证性资料。已跟负责人沟通。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：  ——办公面积300平方左右，主要为策划部、市场部和行政部门使用。  2、查《设备管理台账》主要设备包括：电脑、显示器、电话、传真、网络、办公桌等办公设施，可以满足展览展会策划的需要。  2.经查，办公设施采取定期日常维护的方式进行，出现异常情况由厂家维修。现场查看设备、设施完好。  3.抽查设备、设施维护保养记录，未做记录不完善，提出后续改进。  4、特种设备：无  5、支持性服务，公司平时的业务洽谈或项目验收均采取打车或员工自己开车的方式出行，在公司名下没有车辆登记。  目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查，策划部门制定了工程验收要求。  负责人讲，展览展会策划后的方案结果交由外包方实施展会工程，其硬件测试由外包供方负责，公司只负责对工程最后的验收，故不需要监视测量资源。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：展览展示策划及相关服务。  公司产品执行标准：经济贸易展览会 术语[GB/T 26165-2010](http://www.csres.com/detail/215904.html" \t "http://www.csres.com/_blank)，经济贸易展览会 数据统计[GB/T 30521-2014](http://www.csres.com/detail/240768.html" \t "http://www.csres.com/_blank)，展览会信息管理系统建设规范[GB/T 33489-2017](http://www.csres.com/detail/296117.html" \t "http://www.csres.com/_blank)，展览场馆功能性设计指南[GB/T 34395-2017](http://www.csres.com/detail/304916.html" \t "http://www.csres.com/_blank)，区域展览场馆规划指南 [GB/T 34398-2017](http://www.csres.com/detail/304919.html" \t "http://www.csres.com/_blank)，图书馆、博物馆、美术馆、展览馆卫生标准[GB 9669-1996](http://www.csres.com/detail/50464.html" \t "http://www.csres.com/_blank)，展览建筑设计规范 [JGJ 218-2010](http://www.csres.com/detail/212188.html" \t "http://www.csres.com/_blank)，展览场馆运营服务规范[SB/T 10852-2012](http://www.csres.com/detail/231314.html" \t "http://www.csres.com/_blank)，展览器材 术语 型材展台[SB/T 11161-2016](http://www.csres.com/detail/288478.html" \t "http://www.csres.com/_blank)等。  策划部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定产品和服务的要求；--产品标准、设计规范、技术协议等。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---实施方案、合同协议  c）确定符合产品和服务要求的资源；---流程图  d）按照准则实施过程控制；---设计和服务过程监控  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录  ---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。  ----需确认/特殊过程：设计过程  ----外包过程：展览布置  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 查，研发中心实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》等。  据介绍，公司产品服务流程为：  流程：项目接洽——项目策划——项目设计——现场指导——布展——交付——后续服务    查重要环境因素：  潜在火灾；  固废排放；  查看，公司制订的相应的环境管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。  据称：对火灾应急设施运行情况等进行了检查维护。如：  查，  现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟提醒。  现场查看：查见公司办公过程中产生的废料、包装废弃物等服务性一般固废有处理，能提供固废管理运行检查记录。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》  策划部工作人员的在行政部组织下，参加了公司组织的“火灾消防知识培训”。  查见：消防演练实况记录：相关人员参加了2019年1月17日在公司办公区由行政部组织的消防演练。  查，现场对应，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。 |  |
| 总则 | Q8.3  Q8.3.1 | 查，公司编制了《设计和开发控制程序》对设计和开发规定了流程要求及控制要求。  查，公司的设计开发主要是针对客户提供需求和相应规范设计展览展示方案。  查，近期的设计项目：做了2个设计项目，第三届中国西部国际博览会进出商品展内江综合馆展台、第三届中国西部国际博览会进出商品展达州展馆展台，以上两项目设计已经完成，暂无新开发记录。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 1、查：第三届中国西部国际博览会进出商品展内江综合馆展台《设计开发计划》：  负责人：江励  计划实际：2019.08.29-09.16  参加人员：杨建洪、尹倩等。  计划书明确了任务内容  阶段 负责人 时间  前期策划 杨建洪 2019.08.29-09.02  方案设计 杨建洪 2019.09.02-09.10  方案评审修改 江励 2019.09.10-09.12  出施工图 杨建洪 2019.09.12-09.16  ………………  计划书明确的设计开发的工作内容、责任人、完成时间、目标、资源需求等。  策划符合要求。 |  |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3 | 一、查，第三届中国西部国际博览会进出商品展内江综合馆展台项目的设计输入：   1. 合同协议； 2. 综合馆展台设计要求，包括展示主题、展台形象要求、展台区域划分及要求等；   查，设计输入评审,能提供输入评审记录，输入充分，完善。 |  |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4 | 1、查，第三届中国西部国际博览会进出商品展内江综合馆展台设计过程质量控制，主要有方案设计、方案评审、方案确认等。  查，方案设计资料：  时间：2019.09.07  该项目的方案设计内容有：设计思路、效果图展示等资料。  设计人：杨建洪  查，方案设计评审记录：  时间：2019.09.07  该项目的方案设计评审主要有：参照的整体定位、风格、色调、展出形式等。  评审结果：部分修改，如展板改为灯箱展；将大部分蓝色改为灯带体现；LOGO加大等。  评审人：杨建洪、尹倩、颜磊等  查方案确认  提供有《设计方案确认函》，包括:平面布局等  甲方：内江市商务局  代表签字：舒跃能  时间：2019.09.10  设计项目的过程控制策划符合管理要求。 |  |
| 设计和开发输出 | Q8.3.5 | 查，第三届中国西部国际博览会进出商品展内江综合馆展台项目输出：  1、平面效果图；  2、设计方案；  3、施工图纸。  负责人：江励  时间：2019.09.16 |  |
| 设计和开发变更 | Q8.3.6 | 查，公司策划了设计变更的管理要求。  该软件设计过程的变更：主要对方案进行了部分更改，均按设计开发程序要求，进行更改后再次评审确认通过。  公司的设计过程基本受控。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 查设计开发及布展过程：  询问部门负责人，开发的工作按设计开发的程序、开发作业标准有《设计开发控制程序》等，每个项目均进行了策划，策划了项目的预期要求、时间、工作分工，在不同的编程阶段有不同的测试、验证、确认要求和参照标准；  询问技术负责人，目前暂无项目设计实施。  在策划部现场查看：  1、办公室配置了有5台电脑，用于展览展示策划，能满足展览展示开发要求（展览布置委外进行）；  2、提供了相关作业文件：《设计和开发控制程序》、展览场馆功能性设计指南[、](http://www.csres.com/detail/304916.html" \t "http://www.csres.com/_blank)区域展览场馆规划指南等操作标准；  3、查，公司的设计人员均经过培训、考核，具有相应的岗位能力。  4、现场查看，策划部开发的专用电脑、储存设备、光盘刻录机等，能满足该过程需要；  5、开发平台：3DMAX等。  6、提供质量标准：展览会信息管理系统建设规范、展览场馆功能性设计指南[、](http://www.csres.com/detail/304916.html" \t "http://www.csres.com/_blank)区域展览场馆规划指南 [、](http://www.csres.com/detail/304919.html" \t "http://www.csres.com/_blank)图书馆、博物馆、美术馆、展览馆卫生标准、展览建筑设计规范 [、](http://www.csres.com/detail/212188.html" \t "http://www.csres.com/_blank)展览场馆运营服务规范等明确规定了设计产品的质量标准。  查，提供有第三届中国西部国际博览会进出商品展内江综合馆展台设计过程记录：方案策划、设计方案、设计输出、设计评审、设计确认等。  查第三届中国西部国际博览会进出商品展内江综合馆展台布展及效果评估资料：  1、与成都德艺精工文化传播有限公司签订的内江综合馆展台布展制作合同；  2、展会布置检查整改记录：不符合项整改通知单，整改内容：展柜摆放不到位，表面脏污；灯光效果不够强烈等。  3、展台布置验收单：验收时间2019年9月16日，验收代表：舒跃能  查，公司的展览展示产品在销售交付前必须进行验证、确认，合格后经策划部负责人确认后方能交付给客户使用。  对于已经交付的产品，公司对于客户反馈的问题会及时上门服务。  设计和服务过程基本能满足要求。 |  |
| 标识及可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司展览展会策划在编制过程中对标识和可追溯性进行了规定。规定每个策划过程的编制人、编制时间，若有修改，必须注明修改时间、修改人、修改内容等。  对于策划方案的输出资料（展会效果图纸、说明书等），必须有编号、文件名、版本号等进行标识。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。  询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客信息，公司对顾客财产进行了登记管理。  现场查看，顾客财产管理基本受控。 |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 策划方案的防护：查见，公司对电脑运行环境提出要求，在策划过程中安装必要的杀毒软件，避免策划过程中方案的遗失，损坏。同时，对于方案结果均采取备份，可及时找回数据。方案结果均采取加密保存，防止外泄。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查问，对于已经交付的产品，公司承诺：产品交付后随时跟踪状况，发现问题，及时上门进行解决。  查，公司策划了售后管理的要求。  具体见8.5.1审核。 |  |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：方案更改、产品信息更改等。  现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。  查，对于方案、产品信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。  查，近期暂无方案、产品信息变更的情况。 |  |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | ◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料、过程、成品出厂所有产品的检验方法、标准。  ◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到策划部长许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。  ◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样   * 进货检验，主要为办公设备、设施和耗材产品   主要对规格、型号进行验证，提供有入库单，记录等   * 过程检验，主要对设计过程和布展过程进行监控。   设计过程监控主要为方案评审，具体记录见8.3。  布展过程主要对过程进行监控，提供有检查记录表：  项目名称：第三届中国西部国际博览会进出口商品展达州展馆布展项目  检查项目：展柜布置、植物摆放、灯光效果、现场清洁等。  结论:基本满足要求，部分需改进。  检查人：尹倩  时间：2019年9月18日  成品检验：  采用与甲方一起验收的方式进行  抽验收单：   1. 2019中国（四川）中医药大健康产业博览会达州展柜布展验收：   验收内容：1）主题结构部分是否完成；2）多媒体部分是否安装到位，调试完毕；3）美工部分是否安装完成，美观度如何。  验收结论：合格  时间：2019.06.19  客户代表签字：曾小川   1. 第三届中国西部国际博览会进出口商品展达州展馆布展验收：   验收内容：1）主题结构部分是否完成；2）多媒体部分是否安装到位，调试完毕；3）美工部分是否安装完成，美观度如何。  验收结论：合格  时间：2019.09.19  客户代表签字：王旭  产品监视过程基本受控。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | . 查，公司编制了《不合格控制程序》对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  经查，针对发生的不合格策划部对不合格品进行了评审，确定了结论、措施和对纠正后的不合格品进行了验证。  抽查：《不符合整改单》  2019年6月19日  不合格描述：检查2019中国（四川）中医药大健康产业博览会达州展柜布展时发现展柜到位、表面污损等。  评审意见：立即整改。  处理情况及结果：6月19日上午整改到位。  再验证：符合要求。 验证人：尹倩  经查，该公司体系运行以来未发生对不合格品进行让步放行的情况，部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持 |  |