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：唐义海 陪同人员：唐义海 | 判定 |
| 审核员：杨珍全、李林审核时间：2019.10.10 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | QE:4.1;4.2;4.3;4.4  S4.1 | 公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2019年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、顾客、政府机构、审核机构、供方等。  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，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。  查见《相关方要求识别和控制》  相关方：顾客  需求和期望：服务质量符合业主要求；及时交货；价格合理等。  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。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  公司确定的相关方有员工、业主、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构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，供方关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及货物回款时间等。  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。  公司管理体系的认证范围为：  Q：软件的设计开发及技术咨询服务；广播电视设备（不含无线广播电视发射及地面卫星接收器）的研发及相关服务  E：软件的设计开发及技术咨询服务；广播电视设备（不含无线广播电视发射及地面卫星接收器）的研发及相关服务所涉及的相关环境管理活动  O：软件的设计开发及技术咨询服务；广播电视设备（不含无线广播电视发射及地面卫星接收器）的研发及相关服务所涉及的相关职业健康安全管理活动  公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及GB/T 28001-2011标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，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。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 |  |
| 领导作用与承诺 | QE5.1 | 总经理：唐义海 组织代表：彭露丹  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境和职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展质量方针；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、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。 |  |
| 方针 | QE5.2  S4.2 | 质量、环境和职业健康安全管理方针：  以稳定品质、完善服务、持续改进、满足顾客需求  以安全生产、保护环境、提前预防、体现社会责任  其内涵包含了：  公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；  保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；  员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；  公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。  公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。  QEO管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  QEO方针对外进行了发布。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的QEO方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | QE5.3  S4.4.1 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | QE6.1 | 公司提供有《风险和机遇评估分析表》明确了风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇的评估方式，对识别出的风险和机遇制定有效的应对措施；并评价这些措施有效性。  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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 管理目标与指标  质量目标  1、软件设计开发合格率100%  2、客户满意度95分以上  环境目标  1、火灾事故为0  2、固体废弃物分类处理率100%  安全目标  1、火灾、触电事故为0  查《目标考核表》2019年1月-2019年9月对目标进行考核，考核情况为：  质量目标  1、软件设计开发合格率100%  2、客户满意度96分  环境目标  1、火灾事故为0  2、固体废弃物分类处理率100%  安全目标  1、火灾、触电事故为0  均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司要求：当公司质量、环境和职业健康安全管理体系变更时，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：暂无变更。。 |  |
| 资源 | Q7.1.1  E7.1  S4.4.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境和职业健康安全管理体系，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软件的设计开发及技术咨询服务；广播电视设备（不含无线广播电视发射及地面卫星接收器）的研发及相关服务的需要。 |  |
| 组织知识、文件化信息 | Q7.1.6  E7.5.1  S4.4.4 | 受审核方建立的管理体系文件包括：   1. 管理手册QES/SLGH-SC-2018版A/0，发布时间：2018年1月9日 实施时间：2018年1月9日   2.程序文件，含38个文件，包括标准要求的形成文件的信息。 3.管理制度汇编SLGH-SC-2018 包括管理制度、合同管理制定等。  4.体系运行所需要的文件和记录  编制了《文件控制程序》《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。  查看《文件发放记录表》，内容包括：文件名称，文件编号，接收部门，分发序号，接收人/日期，回收记录。  查行政部管理手册的发放，文件编号QES/SLGH-SC-2018版A/0，分发号01，接收人唐义海。分发号02，接收人彭露丹。  查文件更改情况：针对一阶段提出的不符合，对《管理手册》进行了更改。补充完善了相关内容，被替换的文件页均标有“作废”标识，由行政部统一封存。  查行政部管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。  行政部负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。  查见《适用的法律法规及其他要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等，收集基本全面，基本符合。  查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。  共登记有不符合项报告、顾客满意程度调查表、文件发放回收记录、外来文件清单、培训记录表、环境因素清单等。保存期限分别为三年和长期。  抽查行政部文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，填写及保管符合要求。 各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，行政部定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。  介绍：尚未有销毁记录，若有由行政部组织进行。 |  |
| 沟通 | QE7.4  S4.4.3 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QES相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。  --主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。  --现场查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | 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，QMS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）《监视和测量资源控制程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备和响应控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》 |  |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 公司通过以下方面确定、收集和分析适当的数据，以证实管理体系的适宜性和测试性。查有以下信息进行数据分析:  1)对顾客满意率采用权重法统计分析，顾客满意率96%达标。  2)对质量进行了统计分析，达目标值要求  3)对各部门的目标进行统计，见各部门6.2记录。  分析与评价：公司总体质量水平较高，客户对公司质量普遍有好评，企业发展具有一定空间。  抽《顾客满意度调查分析》调查时期：2019年3月发放调查表共2份，回收调查表共2 份，详见9.1.2记录。 |  |
| 内部审核 | QE9.2  S4.5.5 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。  查，2019年《体系审核实施计划》  审核时间：2019年4月10日(上次审核时间为2018年4月15日，没超过1年)，  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组长：彭露丹  审核员：雷雪锋  抽查《行政部审核检查表》，《研发部审核检查表》审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。  查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及市场部不符合标准E8.1、O4.4.6条款，已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。  查，审核结论：公司环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 |  |
| 管理评审 | QE9.3  S4.6 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  时间：2019年5月10日（上次管理评审时间2018.5.10）  主持人：总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员  评审输入内容：   * 体系贯彻工作进展情况。 * 环境及职业健康方针的评审， * 体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）； * 预防措施和纠正措施的状况。 * 实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）； * 体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）； * 相关法关注 * 改进的建议：公司全体技术研发人员加强对研发技术的再培训，由行政部负责，2019年11月底完成。   评审输出内容：   * 体系贯彻工作进展情况：符合标准要求，得到了正确的实施和保持。 * 环境、安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求， * 体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）； * 预防措施和纠正措施的状况。 * 实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）； * 体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求； * 相关方关注：2019年至今未收到相关方及顾客投诉抱怨；   管理评审结论：环境、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 |  |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.1;10.2;10.3；  E10.1；10.3  S4.5.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《合同评审与顾客服务控制程序》、《监视和测量控制程序》、《纠正措施控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、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。  公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。  公司制定《与顾客有关的过程控制程序》及《顾客满意监视和测量控制程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。在《顾客满意监视和测量控制程序》文件中规定了顾客满意度信息来源方法：顾客满意度信息来源：  （1）顾客满意度信息可来自：   * + 1. 顾客满意度调查表；     2. 顾客的抱怨及投诉；     3. 顾客的赞扬；     4. 顾客的索赔；     5. 流失业务的分析；     6. 经销商的报告。   （2）获得顾客满意度信息的方法可采取下述方式获得信息：   1. 向顾客发出《顾客满意度调查表》； 2. 走访顾客，填写《顾客满意度调查表》；   c）建立顾客投诉热线电话。  相关责任部门要分析产生客户投诉的原因，按《纠正措施控制程序》实施纠正措施。  不符合处理程序和机制健全。  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、质量方针和目标等来实现对质量、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。 |  |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：软件的设计开发及技术咨询服务；广播电视设备（不含无线广播电视发射及地面卫星接收器）的研发及相关服务。  提供营业执照（三证合一），年审有效，经营范围包含认证范围。公司严格执行国家及行业标准和法律、法规要求。  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：市场部 主管领导：杨文昊 陪同人员：杨文昊 | 判定 |
| 审核员：杨珍全、李林 审核时间：2019.10.10 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3；  S4.4.1 | 查，市场部的岗位职责和权限如下：  1）负责市场部活动策划，对顾客与产品有关要求的评审；  2） 负责公司销售合同的评审，对公司合同评审质量负责；  3）负责产品销售及售前、售后与顾客沟通联络；  4）负责环保产品市场信息收集、整理、分析；回访和顾客满意度调查；  5）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；  6)负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。  ……  市场部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2  S4.3.3 | 查市场部质量目标： 完成情况统计（2019年1月-9月）  a)顾客满意度≥95% 96%  b)产品交付及时率100%100%  c)合同评审率100% 100%  d)固体废弃物分类处理率100% 100%  e）触电事故为0 0  f）火灾事故为0 0  查：2019年1-2019年9月市场部质量目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了环境安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素、危险源识别、评价控制程序》，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：1）潜在火灾；2）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。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S4.3.1 | 查，市场部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》共识别出9项危险源，包括电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电；外出过程车辆造成交通伤害、中暑等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定重大风险：  1）火灾；  2）触电；  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，风险控制措施有：  相关方告知、定期检查线路；设立消防逃生通道、消防设备配备定期检查；  消防应急预案的制订及演练等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1  S4.4.6 | 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》、《公司劳动安全管理办法》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。  查不可接受风险源：  有2项不可接受风险办公、服务场所吸烟/使用明火/电源线路老化/违规使用大功率电器/消防器材失效；2.电线电缆绝缘失效、电器设备漏电、误操作电器。  查重要环境因素：   1. 潜在火灾； 2. 固废排放；   查看，公司制订的相应的安全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、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：  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：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有吸烟提醒。  现场查看：查见办公等服务性一般固废有处理，现场有处理的记录。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2  S4.4.7 | 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2019年4月6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。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《与顾客有关的过程控制程序》，市场部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机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；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；  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,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求；  （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,如保密、特殊资历等  顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  查见《项目合同清单》，内容包括：序号、顾客名称、合同编号、产品名称、签订日期、备注。  顾客名称 合同编号产品名称 签订日期  成都市龙泉驿区文化体育和旅游局 C-2019-013 龙泉文化公众号运营 2019.04.26  四川省邮电广播电视网络股份有限公司盐亭分公司 SCCN盐亭（2019）第006号 机柜、调制器、发射机等 2019.06.14  ........  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；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，  顾客：成都市龙泉驿区文化体育和旅游局 合同编号：C-2019-013  签订时间: 2019.04.26  产品名称：龙泉文化公众号运营  评审内容：产品有无特殊要求；产品的研发能力；产品标准；人员、设备及检测工具保证能力等。  评审负责人：唐义海、彭露丹、杨文昊、雷雪锋  评审结论：符合要求，同意签订。  评审时间:2019年4月10日（合同签订前）  顾客：四川省邮电广播电视网络股份有限公司盐亭分公司合同编号： SCCN盐亭（2019）第006号  签订时间: 2019.06.14  产品：机柜、调制器、发射机等  评审内容：产品有无特殊要求；物料采购能力；产品标准；人员、设备及检测工具保证能力等。  评审负责人：唐义海、彭露丹、杨文昊、雷雪锋  评审结论：符合要求，同意签订。  评审时间:2019年5月20日（合同签订前）  经查：近来以来，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？a）外部供方的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分；  b）外部供方替组织直接将产品和服务提供给顾客；  c）组织决定由外部供方提供过程或部分过程。  组织是否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？  相关活动和由评价引发的任何必要的措施，是否保留所需的记录？ | **Q8.4.1** | 公司策划了《采购控制程序》，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《采购控制程序》  负责人讲，公司的外部供方主要为电脑及电脑配件和办公用品的供应商和广播电视设备（不含无线广播电视发射及地面卫星接收器）的研发，后续样品及成品的代加工厂。  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、成都探码科技有限公司（供应：大数据平台数据标注治理）；  2、成都恒禄顺企业管理咨询有限公司（供应：安全生产资质补贴办理） ；  3、重庆京东创盟信息技术有限公司（供应：办公耗材）  4、珠海格之格数码科技有限公司（供应：墨盒等）  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：杨文昊  **查采购合同，村村响适配器、调制器的供应商为“杭州中河电子器材有限公司”，但不能提供对该供应商进行了合格供应商评价的证据** | N |
| 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，公司对主要的电脑及电脑配件和办公用品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，对每批产品进行检验，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：  成都探码科技有限公司；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、试用产品等。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。  公司编制了《采购控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对产品名称、外观、数量、客户提供的检测报告进行了验收。  抽查验证记录，查《入库记录》   1. 抽查：采购日期：2019.04.07   产品名称：办公桌、办公椅、打印机、打印纸、签字笔等  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、检验报告或质量证明文件  结论：合格，入库  检验人：彭露丹  抽查：采购日期：2019.06.23  供应商：杭州中河电子器材有限公司  产品名称：村村响适配器、调制器  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符等。  结论：合格，入库  检验人：彭露丹  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，组织软件的设计开发所涉及的采购通过实际需要制定采购计划单进行网上采购。广播电视设备（不含无线广播电视发射及地面卫星接收器）的研发后续的生产则签订采购合同。  1、抽采购合同  产品：格之格CF510A硒鼓  数量1套，颜色：四色套餐  订单包含：品名，型号，价格，运送，交期等  2、抽采购合同：  供应商：杭州中河电子器材有限公司  采购产品：调频收扩机 型号：LXD-CXY-001  数量：5  合同内容约定了产品名称、数量、型号、价格、违约、交付等。  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2份，回收2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：96（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对两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：行政部（财务部）， 主管领导：彭露丹，陪同人员：彭露丹 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2019.10.9 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3；  S4.4.1 | 在《岗位职责及任职要求》中规定了行政部的环境安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)参加管理评审会议，向会议提供本部门质量管理体系执行情况，并制定、实施本部门纠正、纠正措施。  2)负责顾客要求的识别以及顾客的沟通和联络。  3)负责进行市场调研和分析，组织对顾客满意的调查，编制相应的调查分析报告。  4)负责组织《质量手册》的编制、修改、换版。  ……  部门职责清晰、明确。  行政部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标及其实现的策划 | E6.2  S4.3.3 | 查见：公司建立有《管理目标、指标及管理方案》，公司有将环境、职业健康安全目标分解到各个部门，行政部（财务部）的目标是：  环境、职业健康安全目标 完成（2019.1--2019.9）   1. 固体废弃物分类处理率为100%； 100% 2）全年火灾触电事故为零； 未发生火灾触电事故   3）环境安全资金投入率100%； 100% 抽查2019年1月-9月份发现，提供的《环境、职业健康安全目标指标分解考核表》，考核均完成目标任务。  查见公司制定的环境管理方案有：固废排放、潜在火灾爆炸的发生2个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理方案、资金预算、完成日期、责任部门。  抽查：查见固体排放确定的管理方案：   1. 固废排放管理方案；目标：固体废弃物合法处置；指标：固体废弃物合规处理率100%。管理措施：1）按时向环卫机构缴纳垃圾清运费；2）购买有盖垃圾桶/箱，分类储存固废，集中送至有资质回收公司回收。责任部门：公司各部门；投入资金10000元；完成日期2019年6月；检查部门：行政部。   制定的指标和管理方案基本可行。  ........  查见公司制定的职业健康安全管理方案有：1）火灾；2）触电。  抽查：预防火灾管理方案：  目标：无火灾安全事故；指标：火灾责任事故发生率为零、火灾事故致人伤害事故为零、安全卫生培训≥3次/年；管理措施：1）安全、消防、救援知识培训、学习；2）严禁购买和使用三无电器产品；3）加强日常安全用电检查和电器设备维保；4）每年至少进行一次消防演习；5）制定《安全用电管理规定》；6）配置充分的消防器材；7）现场增加安全、防火标识。责任部门：公司各部门；投入资金10000元；完成日期2019年6月；检查部门：行政部。  .........  制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 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10日组织各个部门开展了环境因素的识别工作。  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、固废的排放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、电脑等办公用品和清洁固废排放等；  b.清洁用品使用造成水污染；  c.潜在火灾；  识别基本清楚、全面。  查：行政部《环境因素评价表》  a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒、电脑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；  识别基本清楚、全面。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S4.3.1 | 查见：《危险源辨识与风险评价控制程序》  上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查见：《危险源识别评价表》，经过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：2项，分别是：1火灾）；2触电）。  辨识清楚、准确，评价充分合理。  查见确定的风险控制措施：  A：每年张贴安全、职业卫生的宣传、禁示标识；  B：每年不少于一次职业卫生、劳动防护、健康知识讲座或培训；  C：安全目标纳入部门、个人的绩效考核  D：每年对一线岗位员工进行健康体检；  E：确保劳保防护用品按时发放、按规定佩带使用  查见：行政部“危险源识别评价表”  行政部共识别出包括:  办公电器线路插头、开关使用不当引发触电伤人；线路老化漏电、人员吸烟应发火灾、人员出差导致意外事故、中暑等危险源.  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  查见，行政部打分法确定了2项不可接受风险办公、服务场所吸烟/使用明火/电源线路老化/违规使用大功率电器/消防器材失效；2.电线电缆绝缘失效、电器设备漏电、误操作电器。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查见确定的管理措施：  消防逃生通道设立；  消防设备的配备及定期检查；  消防应急预案的制订及演练  每年参与公司组织的消防演练 |  |
| 法规与其他要求/合规性义务 | E6.1.3  S4.3.2 | ---有《合规性评价控制程序》，查有《适用法律法规一览表》，对本公司环境和职业健康安全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，包括环境质量标准、排放标准、职业健康安全卫生标准等。  · 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）四川省等地方法规；  3）与环境、职业健康安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  污水综合排放标准  劳动防护用品监督管理规定  《环境空气质量标准》  防暑降温措施管理办法  职业健康安全管理体系要求等。  《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。 |  |
| 运行的策划与控制 | E:8.1  S:4.4.6 | ◆组织制定了环境、职业健康安全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、劳保用品管理制度、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、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。  ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境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：  生活垃圾在办公区域集中收集后，由物业管理交环卫部门统一定期清运；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类回收。  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。现场有水、电等使用的场所，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，每月由财务部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。提供有2019年1月至9月能源支出统计表，记录显示：基本达成目标。  3）火灾预防：  张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；  组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。  ◆查见组织的职业健康安全运行控制状况：  1）意外火灾控制  建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。  2）对相关方施加影响  组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2  S4.4.7 | 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，明确了对可能的突发事件进行应急准备、响应和处理的职责、程序和方法要求。  提供有2019年3月27日在公司办公楼进行的“触电应急演练”记录（演练通知 、应急预案评审记录、触电应急演练报告）和2019年4月6日在公司办公楼进行的”消防应急演练”记录（演练通知、应急预案评审记录、火灾应急演练报告），无需更改。  应急准备：在公司办公区域，按要求配置有灭火器。上次审核不符合情况得到改进，未出现同样问题。 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | E9.1  S4.5.1 | ----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至9月份，公司对消防器材、用电安全及劳动保护进行了检查，均合格。  检查人员：彭露丹、雷雪锋。  ◆查2019年1至9月份《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。检查结果：合格。检查人员：彭露丹、雷雪锋。  ◆ 职工健康体检报告  公司产品属于研发性质其范围不涉及需要员工职业健康体检。  ......  自体系建立以来没有发生过安全事故。  监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 |  |
| 符合性评估 | E9.1.2  S4.5.2 | ----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3月27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：彭露丹、张小辉、宋学江  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 | QE10.2;10.3；S4.5.3 | 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。  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/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供有2018年支出清单：支出项目有水电费、消防安全培训和演练、垃圾处置、劳保用品等共计25000元左右。 |  |

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：研发部 ， 主管领导：雷雪峰， 陪同人员：彭露丹 | 判定 |
| 审核员：文平、宋明珠，审核时间：2019.10.9 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3；  S4.4.1 | 查研发部主要工作职责：  a) 负责编制相应工艺规程、产品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) 负责公司整个代理、咨询业务服务过程；  …..  研发部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2  S4.3.3 | 查研发部的质量、环境安全目标为：完成情况统计（2019年1月-9月）  1）设计开发合格率100%； 100%  2）全年火灾触电事故发生； 0  3）全年重大安全事故发生； 0  4）固体废弃物分类处理率。 100%  查：2019年1月-2019年9月研发部目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了环境安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 |  |
| 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，项目部确定的重要环境因素有：固体废弃物的排放、火灾的发生。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S4.3.1 | 查，研发部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》共识别出9项危险源，包括电气使用不当造成火灾；设备漏电、线路老化造成触电伤人；上下班途中、公事外出途中交通事故、中暑等潜在危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定重大风险：1）办公室电器线路插头、开关使用不当引发触电伤人；2）线路老化漏电、人员吸烟引发火灾。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，风险控制措施有：  执行安全用电管理规定，注意用电安全等；  特种作业人员；无  张贴安全、防护标志、消防疏散图；  定期安全检查等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查，研发部部门均按策划的要求配置了相应的检测设备，主要为测试软件及测试平台，包括：系统：Ubuntu操作系统，macos操作系统和windows操作系统，编辑器：Atom，浏览器：谷歌及火狐浏览器，辅助工具：浏览器自带的网页审查工具；测试软件：Ruby on Rails的测试库，如Rspec,MiniTest等，均采用自己确认的方式进行控制。查确认记录：能提供有以上测试软件的确认记录，符合标准。  负责人讲，广播电视设备（不含无线广播电视发射及地面卫星接收器）的研发结果交由外包生产厂家进行产品生产，其硬件测试由外包供方负责。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：软件的设计开发及技术咨询服务；广播电视设备（不含无线广播电视发射及地面卫星接收器）的研发及相关服务。  公司产品执行标准：计算机软件文档编制规范GB/T 8567-2006、信息技术 软件维护GB/T 20157-2006  计算机软件测试规范GB/T 15532-2008、软件工程 产品质量 第1部分:质量模型GB/T 16260.1-2006、软件工程 产品质量 第2部分:外部度量GB/T 16260.2-2006、软件工程 产品质量 第3部分:内部度量GB/T 16260.3-2006、软件工程 产品质量 第4部分:使用质量的度量GB/T 16260.4-2006、软件配置管理GJB 5880-2006；广播电视术语 [GB/T 7400-2011](http://www.csres.com/detail/221591.html)、广播电视数字微波传输电路运行维护规程[GY/T 244-2010](http://www.csres.com/detail/212810.html)、广播电视光缆干线同步数字体系（SDH）传输接口技术规范[GB/T 17881-1999](http://www.csres.com/detail/57876.html)、电子产品分类与代码[SJ/T 11144-1997](http://www.csres.com/detail/103326.html)、广播电视接收机用电子调谐器通用规范[SJ/T 11188-2016](http://www.csres.com/detail/280140.html)等。  研发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、服务规范等。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准、作业指导书  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、研发过程  ----外包过程：硬件的样品制作及产品生产  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1  S4.4.6 | 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》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。  据介绍，公司产品服务流程为：  软件开发流程：洽谈项目——立项与策划——需求分析——设计开发——编码——测试——发布上线—验收    硬件开发流程：洽谈项目——立项与策划——需求分析——硬件设计——试制——测试——确认  查不可接受风险源：  1）火灾；  2）触电；  查重要环境因素：  固体废弃物的排放；  火灾的发生；  查看，公司制订的相应的安全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、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：  查，服务现场张贴有“请勿吸烟”标识；  现场查看：服务现场未发现大功率电器使用。  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。  现场查看：查见在办公现场卫生间有防滑、防跌警告标识；  现场查看：有灭火器材放置区； |  |
| 应急准备和响应 | E8.2  S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《突发事件应急处置预案》、《应急演练预案》等。  研发部相关人员参加了2019年4月6日在公司办公区由行政部组织的消防演练。  查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，部门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。  应急准备：在部门办公区域，配置灭火器、消防栓。 |  |
| 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使用环境设计开发软件及进行广播电视设备的研发。  查，近期的设计项目：从2018年下半年到现在新开发有一个软件，软件为“寻数系统”，硬件暂无新产品，主要在前期产品“广播村村响适配器”上进行部分改进升级，下次审核关注硬件设计。软件 “寻数系统”项目设计在实施中，新开发记录。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 1、查：寻数系统实施部署计划：  负责人：雷雪锋  计划实际：2019.4.16-2019.11.4  参加人员：李曼青、彭露丹、王远霞、冯宇、孙有才等。  计划书明确了任务内容  阶段 时间  需求调研与设计阶段2019.04.16-2019.07.15  系统编码与测试阶段 2019.07.16-2019.10.15  系统培训2019.10.25-2019.11.25  系统上线阶段2019.10.18-2019.10.30  系统正式交付阶段 2019.10.25-2019.11.04  ………………  部署计划书明确的设计开发的工作内容、完成时间、目标、资源需求等。 |  |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3 | 一、查，寻数系统项目的设计输入：   1. 合同协议； 2. 项目建设背景和必要性分析； 3. 《任务管理器立项报告》、《寻数测试分析报告》。   查，寻数UI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，寻数系统设计过程质量控制，主要有寻数需求（寻数测试用例）评审、寻数需求（寻数原型图）评审、寻数架构设计评审、寻数测试分析报告。  查，寻数需求（寻数测试用例）评审记录：  时间：2019.6.20  该项目的方案设计评审主要有：建设目标、建设原则（实用性、可维护性、技术先进性和成熟性等）、系统整体结构、基础平台构架、应用支撑平台、功能、业务流程、模块接口、数据表、数据标准等是否符合设计规范、环境适应性等。  评审结果：合格。  评审人：雷学锋、朱光波、袁欣等  查，寻数需求（寻数原型图）评审记录：  时间：2019.5.26  该项目的方案设计评审主要有：建设目标、建设原则（实用性、可维护性、技术先进性和成熟性等）、系统整体结构、基础平台构架、应用支撑平台、功能、业务流程、模块接口、数据表、数据标准等是否符合设计规范、环境适应性等。  评审结果：合格。  评审人：雷学锋、唐义海、彭露丹、李曼青等  查寻数测试分析报告  提供有测试任务名称及内容、测试环境、软件版本信息、测试充分性评价、测试结果及分析等  查，寻数软件测试大纲：  时间：2019.5.19测试内容：  测试依据  制定测试方案  单元测试  集成测试  系统测试  业务测试  验收测试  用户现场测试  编写测试文档  测试结论  。。。。。。。  系统功能测试  正常情况  非正常情况等 |  |
| 设计和开发输出 | Q8.3.5 | 查，寻数系统项目输出：  1、需求说明书；  2、软件程序；  3、测试用例。  4、软件操作说明书  ……  负责人：雷学锋  时间：2019.9.10 |  |
| 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：对于设计测试过程的问题，均按设计开发程序要求，进行更改后再次测试，合格方能通过。  查，测试不合格提供有BUG处理单，符合要求。  硬件设计暂无更改。  公司的设计过程受控。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 查设计开发过程：  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《信息化管理与标准体系》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。  在研发部现场查看：  1、办公室配置了有5台电脑，用于软硬件开发，能满足软硬件设计要求（硬件样品和测试委外进行）；  2、提供了相关作业文件：《设计和开发控制程序》、《信息化管理与标准体系》、《项目开发质量控制作业指导》、《测试作业指导书》等操作标准；  3、查，公司的软硬件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，研发部具有软硬件开发的专用电脑、储存设备、光盘刻录机等，能满足该过程需要；  5、软件开发平台：系统：Ubuntu操作系统，macos操作系统和windows操作系统，编辑器：Atom，浏览器：谷歌及火狐浏览器；测试软件：Ruby on Rails的测试库，如Rspec,MiniTest等。  6、提供质量标准：《计算机软件测试用例》、《信息技术软件包质量要求和测试》、《项目开发质量控制作业指导》明确规定了设计产品的质量标准。  查，提供有寻数系统开发过程记录：软件需求分析报告、设计输入、设计输出、设计评审、设计测试记录、设计确认等。  查，公司的软硬件在销售交付前必须进行验证、确认，合格后经研发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。  查技术服务过程：  询问部门负责人，技术服务作业标准有《运维管理体系》和《安全保障体系》以及客户要求进行，每个技术服务项目根据客户提出要求采取现场判定出具方案或前期讨论形成方案处理。策划了项目的预期要求、时间、工作分工，确保满足顾客提出的服务要求。  查技术服务过程，提供有《合同》，主要针对软件进行服务。  抽《合同》  时间：2019年4月26日  客户：成都市龙泉驿区文化体育和旅游局  依据：“龙泉文化”微信公众平台运营和推广服务合同  服务内容：a）保证每月发布30至50篇公共文化服务内容或文章；b）遇节庆活动等期间每天发放的文章等要适当增加；c）在节庆等活动现场针对“龙泉文化”的下线活动；d）由甲方指定文章和论坛或乙方为甲方推荐文章和论坛等；e）结合时下热点事件，联系甲方活动内容，提高关键词搜索效率，提高活动曝光率和影响力。  验收标准:a）乙方每天发布文章应提前一天或发布当天16：00前发给甲方进行审核，甲方给予答复后乙方才可发布；b）乙方每月以邮件形式，向甲方提供数据和报告。  客户签字：杨明  设计开发和技术服务过程基本能满足要求。 |  |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 现场查见，公司软件在编制过程中对标识和可追溯性进行了规定。规定每个代码块必须标识代码块的功能、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。  对于软件设计的输出资料（软件、说明书等），必须有编号、文件名、版本号等进行标识。  硬件研发的输出资料必须标注产品名称、规格、型号等。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 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 | 8.5.4 | 软件的防护：查见，公司对软件运行环境提出要求，客户在使用过程中安装必要的杀毒软件，避免软件使用过程中被破坏。同时，对于软件、数据库等均采取双机备份，可及时恢复系统和数据。硬件研发的结果均采取加密保存，防止外泄。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 查问，对于已经交付的产品，公司承诺：产品交付后随时跟踪质量状况，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 | 8.5.6 | 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，一定要得到研发部长许可、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，主要为办公设备和销售硬件产品采购产品（主要对外观、规格型号、检测报告等进行验证）   抽查进货检验记录   1. 产品名称：路由器   检验项目：外观、合格证、型号；  检验结论：合格  检验员：彭露丹 2019.7.17   1. 产品名称：交换机   检验项目：外观、合格证、型号；  检验结论：合格  检验员：彭露丹 2019.8.25   1. 产品名称：适配器   检验项目：外观、合格证、型号、检测报告；  检验结论：合格  检验员：彭露丹 2019.9.15  4、产品名称：调频收扩机  检验项目：外观、合格证、型号、检测报告；  检验结论：合格  检验员：彭露丹 2019.9.8  、、、、、、   * 过程检验，主要对设计软件、硬件进行测试。   软件过程测试：  公司依据测试用例进行测试，有专职测试人测试及验收。  抽：测试报告  项目名称：寻数系统软件  工作名称：软件测试  测评时间：2019.5.19  1、测试项目：系统测试  测试内容:在项目开发完成之后，应对整个系统软件和硬件进行系统测试.  测试结果：通过测试   1. 测试项目：集成测试   测试内容:集成测试着重对各功能模块之间的接口进行测试，验证各功能模块是否能协调工作、参数传递及功能调用是否正常等。  测试结果：通过测试  …… ……  硬件过程测试:  产品名称：调频收扩机  测试内容：  性能指标：频率范围、接受频率准稳度、FM输入电平、音频输出电平  功能测试：接收上级信号、包含固定和移动电话插播、信号监听、具有射频输入等  结论：符合。  测试人员：孙应才  时间:2019.7.1  成品检验：   1. 软件测试验收：   查，公共文化服务大数据平台服务端软件测试报告：  时间：2019.3.12-18  测试内容：  报名系统 马上预定（按钮文字变化） 正常  报名系统 马上预定（跳转页面） 正常  报名系统 选择购票人数（下拉菜单） 正常  报名系统 输入姓名（添、删、改、查） 正常  。。。。。。。  系统功能测试（输入身份证号 ） 正常  测试依据编制的测试用例。  测试结果：通过测试用例。  测试人：康峥非  登记测试报告：  提供公共文化服务大数据平台服务端软件的委外检测报告：  时间：2019.4.25  确认内容：功能符合性、中文符合性、用户文档。  结果：通过。  测试单位：四川省软件和信息系统工程测评中心   1. 广播电视设备产品测试验收   抽：时间：2019年8月22日  《广播村村响适配器调试记录表》：  产品名称: 适配器，型号：LXD-CSP002。  检测项目 实测值  线路输出指标 2.5v  FM输出指标 103dBμV  RDS输出指标： 2V  指示一致性 一致  参数设置 正常  IP发送功能 正常  ……….  结论：整体效果好  调试人：文林刚  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，针对发生的不合格研发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：《软件测试问题清单》  2019年5月26日部门：研发部  不合格描述：寻数系统，用户中心，点击创建功能，增加输入信息表单不能写入。  评审意见：程序bug。评审人：王远霞  处理情况及结果：填写系统输入表单信息。实施人：冯宇  再验证：修改完善，符合要求。验证人：李曼青  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 |  |

说明：不符合标注N