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: 李竟维 陪同人员：石灵雨 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2021年03月10日 |
| 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 | Q:4.1;4.2;4.3;4.4 | 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。公司的设施设备和软件开发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，产品销售利润不断降低、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《风险和机遇评估表》，记录内容详实。  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、会议等；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》其中相关方顾客的需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交付、价格合理、服务及时等；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；  公司确定的质量管理体系的范围为:计算机软件设计开发，计算机信息系统集成及服务  经识别，组织依据ISO9001：2015版标准的要求建立、实施、维护质量管理体系，符合标准要求。  ---不适用条款：无。  注册地址：重庆市渝北区龙山路72号新城丽都3幢2单元2-5-3  生产/经营地址：重庆市江北区北滨二路星耀天地3栋12-3  公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，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，公司识别过程为:“隐蔽工程”为特殊过程  ---公司外包过程：对于公司的外包过程进行了充分识别，结合本公司实际情况，无外包过程。 |  |
| 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管理体系的领导作用和承诺？ | **Q5.1** | 总经理：李竟维 组织代表：王丹  公司总经理承诺建立、实施、保持和改进QMS，并对QMS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质量方针和质量目标，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。  基本符合要求。 |  |
| 以顾客为关注焦点  #最高管理者通过哪些活动证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺？ | **Q5.1.2** | 公司从设计、开发、销售、售后服务各个环节注重培养员工顾客满意的意识，领导对顾客满意比较关注，认识到没有顾客就没有公司的市场。  公司在各个方面努力提高顾客满意率。注重服务和企业形象。努力寻求顾客满意。 |  |
| 方针（含制定/沟通） | **Q5.2** | 公司的质量方针是：  “严格管理、科学设计、确保产品质量；  信守合同、持续改进、增强顾客满意；  遵守法律、防止污染、立足安全发展。”  公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，基本能为质量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。 |  |
| 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？ | **Q5.3** | 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，策划：行政部、研发中心、市场营销部等部门，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，质量体系负责人由：王丹负责，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？ | **Q6.1** | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险及机遇的识别、风险及机遇的评估、风险及机遇应对措施、执行情况、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：法律、法规内容的变化：风险：公司前几年获得了质量管理体系认证，在市场竞争中牌比较有利的位置，符合国家关于深化体系建立质量管理体系的要求。  机遇：公司产品机构调整，给公司带来潜在的客户  应对机遇及措施：市场营销部加大市场开拓，主要职能部门按照要求加强相关产品销售区域所在地法政策的收集评价。  针对外部因素，还分析了市场、供应商要求、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：售后服务：风险：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遇。  应对机遇及措施：市场部和质量管理部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与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **Q6.2** | 公司的质量目标为：  客户反馈处理率100%  客户满意度95分以上  研发产品成功率≥98%  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，公司已将质量目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量目标，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，保持了质量管理体系的完整性、一致性，持续满足了质量管理体系的要求。 |  |
| 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。 |  |
| 沟通  #组织是否确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通包括哪些方面？  是否包括：沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式？ | **Q7.4** | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与产品质量、服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。  相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同。  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、产品要求等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。  对顾客一般提出的问题，由售后人员负责解决，或公司派人到现场去查看。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 |  |
| 总则 | **Q9.1.1** | 对整个质量管理体系过程进行的监视和测量，主要通过内审、管理评审对设计开发过程及系统集成实施过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测。查质量手册，规定了产品实现全过程的监视和测量方法、形式：测评准备活动、方案编制活动、现场测评活动、报告编制活动等监视和测量。通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问进行改进等。 |  |
| 管理评审  9.3.1总则  9.3.2管评输入  9.3.3管评输出 | **Q9.3** | 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。管理评审为三体系结合评审。  查，管理评审记录：  本次评审时间：2021年01月30日（上次评审时间为：2020年03月6日，未超过一年，符合相关策划及规定）  主持人：总经理主持完成  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，管理评审输入内容：  质量环境安全目标和指标的实现程度。  质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  对上次管理评审改进项的验证情况的跟踪：改进项目一个，加强运行程序和管理制度培训和执行。已开展培训，达到预期效果。  输入内容基本满足输入要求。  查本次评审改进的建议：进一步加强对ISO9001：2015质量管理体系、ISO14001：2015环境管理体系和ISO45001：2018职业健康安全管理体系文件及公司QEO管理手册及程序文件的学习，提高顾客满意度。公司拟定了培训计划，于2020年2月10日进行了公司文件和管理制度培训，有培训和效果评价记录表，达到预期效果。  查管理评审输出：  质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  质量、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：近一年来未收到相关法及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：质量、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。 |  |
| 总则  持续改进 | **Q10.1;10.3** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《内部审核管理程序》、《不合格品输出控制程序》、《纠正预防措施控制程序》等程序文件，对持续改进的过程予以规定，以实现质量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，以推动质量管理体系的持续改进。  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 |  |
|  |

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：管理层 主管领导：李竞维，陪同人员：石灵雨 | 判定 |
| 审核员：李林，审核时间：2021.3.10 |
| 审核条款：见下 |
| 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 | E:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司制定有《风险和机遇的应对控制程序》，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：公司全体员工的环保意识比较强，产品质量在同行业中比较领先。公司的设备和服务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，资源、能源较大消耗。  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。  抽查关于内、外部环境评审记录2份，记录清晰。  公司确定的相关方有员工、股东、银行、市场监管局、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。  公司环境管理体系的范围是：  **EMS:** 计算机软件设计开发及服务，计算机信息系统集成及服务所涉及的相关环境管理活动。  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体系文件，修订整合建立了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ISO45001：2018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。制定有《风险和机遇的应对控制程序》，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 | E5.1 | 总经理：李竞维；管代：王丹  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施环境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环境方针和管理目标；  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。  6、对环境管理体系的有效性承担责任。  7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。  公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，落实每个岗位的责任；通过以顾客满意为核心的服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和业主都能得到最大的效益。 |  |
| 方针 | E5.2 | 环境（含安全）方针是：  “严格管理、科学设计、确保产品质量；信守合同、持续改进、增强顾客满意；遵守法律、防止污染、立足安全发展”  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；  诚信经营是企业永久经营的法宝，守法是公司的生存底线。  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。  环境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。  环境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。  企业的环境管理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 | E5.3 | 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《部门职责》和《岗位说明书》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； | E6.1 | 提供有《组织环境和相关需求分析清单》，内容包括考虑的层面、当前现状、风险或机遇、应对措施等，抽查2项如下：  层面... 当前现状...风险或机遇...应对措施...  1)内部服务流程 会产生噪声排放 周围居民投诉和影响员工休息 对相关设备进行维护保养，降低噪声，保证达标排放。  2)外部供应链 现有供方没有发现环保不达标或违规，但少有通过ISO14001认证 供方可能会因环保问题而停业或关闭，影响供货。 对现有主要供方进行调查审核；优先考虑通过ISO14001认证的供应商  ......  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 | E6.2 | 环境目标   1. 无火灾事故发生   2）固体废弃物100%分类收集，统一处理  查《目标考核表》2020年10月-2021年2月对目标进行考核，考核情况为：  环境目标、指标：  1）固体废弃物100%分类收集，统一处理; 实测：100%  2）火灾事故为零； 实测：零  对潜在火灾、固废的排放、粉尘排放等拟定有管理方案实施控制。 |  |
| 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、维护环境和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工环保意识组织了的培训，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计算机信息系统集成和计算机应用软件开发服务的需要。 |  |
| 沟通 | E7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与环境管理体系相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开环境方针和目标、与业主、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、电话、微信、QQ、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； | E9.1.1 | 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，环境管理体系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）《环境与职业健康安全运行控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》 |  |
| 管理评审 | E9.3 | 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。管理评审为三体系结合评审。  查，管理评审记录：  本次评审时间：2021年01月30日（上次评审时间为：2020年03月6日，未超过一年，符合相关策划及规定）  主持人：总经理主持完成  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，管理评审输入内容：  质量环境安全目标和指标的实现程度。  质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  对上次管理评审改进项的验证情况的跟踪：改进项目一个，加强运行程序和管理制度培训和执行。已开展培训，达到预期效果。  输入内容基本满足输入要求。  查本次评审改进的建议：进一步加强对ISO9001：2015质量管理体系、ISO14001：2015环境管理体系和ISO45001：2018职业健康安全管理体系文件及公司QEO管理手册及程序文件的学习，提高顾客满意度。公司拟定了培训计划，于2020年2月10日进行了公司文件和管理制度培训，有培训和效果评价记录表，达到预期效果。  查管理评审输出：  质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  质量、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：近一年来未收到相关法及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：质量、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  持续改进 | E10.1;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。 |  |

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：管理层 主管领导：李竞维，陪同人员：石灵雨 | 判定 |
| 审核员：文平，审核时间：2021.3.10 |
| 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 | S:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司制定有《风险和机遇的应对控制程序》，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：公司全体员工的安全意识比较强，产品质量在同行业中比较领先。公司的设备和服务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，资源、能源较大消耗。  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。  抽查关于内、外部环境评审记录2份，记录清晰。  公司确定的相关方有员工、股东、银行、市场监管局、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。  公司职业健康安全管理体系的范围是：  **OHSMS:** 计算机软件设计开发及服务，计算机信息系统集成及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体系文件，修订整合建立了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ISO45001：2018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。制定有《风险和机遇的应对控制程序》，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 | S5.1 | 总经理：李竞维；管代：王丹  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职业健康安全方针和管理目标；  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。  6、对职业健康安全管理体系的有效性承担责任。  7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。 |  |
| 方针 | S5.2 | 安全（含环境）方针是：  “严格管理、科学设计、确保产品质量；信守合同、持续改进、增强顾客满意；遵守法律、防止污染、立足安全发展”  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；  诚信经营是企业永久经营的法宝，守法是公司的生存底线。  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。  职业健康安全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。  职业健康安全管理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。  企业的职业健康安全管理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 | S5.3 | 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《部门职责》和《岗位说明书》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。 |  |
| 员工参与协商 | S5.4 | -《信息交流管理制度》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。  查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：  告知员工：职业健康安全事务代表是石灵雨；  告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司在服务过程中未涉及危险化学品，故未对全体员工出具告知书。  组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  与职业健康安全事务代表石灵雨交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。  询问职业健康安全事务代表石灵雨，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | S6.1 | 提供有《组织环境和相关需求分析清单》，内容包括考虑的层面、当前现状、风险或机遇、应对措施等，抽查2项如下：  层面... 当前现状...风险或机遇...应对措施...  1)内部服务流程 会产生噪声排放 周围居民投诉和影响员工休息 对相关设备进行维护保养，降低噪声，保证达标排放。  2)外部供应链 现有供方没有发现安全不达标产品，但少有通过OHSMS 18001认证 供方可能会因安全问题而停业或关闭，影响供货。 对现有主要供方进行调查审核；优先考虑通过OHSMS 18001认证的供应商  ......  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 | S6.2 | 职业健康安全目标   * 1. 火灾事故为零   2. 重大人员伤亡事故为零   3. 轻伤事故的发生每年小于3次。   4）职业病发生为零  查《目标考核表》2020年10月-2021年2月对目标进行考核，考核情况为：  安全目标、指标：  1火灾事故为零  2重大人员伤亡事故为零  3轻伤事故的发生每年小于3次。  4职业病发生为零  对潜在火灾、触电、货物滑落、坍塌等拟定有管理方案实施控制。 |  |
| 资源 | S7.1 | 询问总经理，企业为了职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、保证职业健康安全管理体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工职业健康安全意识组织了的培训，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计算机信息系统集成和计算机应用软件开发服务的需要。 |  |
| 沟通 | S7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与职业健康安全相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开职业健康安全方针和目标、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。  --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； | S9.1.1 | 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，职业健康安全管理体系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）《环境与职业健康安全运行控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》 |  |
| 管理评审 | S9.3 | 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。管理评审为三体系结合评审。  查，管理评审记录：  本次评审时间：2021年01月30日（上次评审时间为：2020年03月6日，未超过一年，符合相关策划及规定）  主持人：总经理主持完成  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，管理评审输入内容：  质量环境安全目标和指标的实现程度。  质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  对上次管理评审改进项的验证情况的跟踪：改进项目一个，加强运行程序和管理制度培训和执行。已开展培训，达到预期效果。  输入内容基本满足输入要求。  查本次评审改进的建议：进一步加强对ISO9001：2015质量管理体系、ISO14001：2015环境管理体系和ISO45001：2018职业健康安全管理体系文件及公司QEO管理手册及程序文件的学习，提高顾客满意度。公司拟定了培训计划，于2020年2月10日进行了公司文件和管理制度培训，有培训和效果评价记录表，达到预期效果。  查管理评审输出：  质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  质量、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：近一年来未收到相关法及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：质量、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  持续改进 | S10.1;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、管理体系变化情况、质量监督抽查情况、顾客对产品质量的投诉、认证证书及标识使用情况。  上次不符合的验证 |  | 现场确认，公司管理体系范围无变化。  提供营业执照（三证合一），检查有效。  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  自2020年4月以来，公司无重大产品质量投诉，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。  无重大环境和职业健康安全的问题和投诉。  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。  上次不符合为E8.1条款、Q7.1.5，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。整改有效。 |  |

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：市场营销部 主管领导：杨成飞 陪同人员：周艳 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2021.3.10 |
| 审核条款：见下 |
| 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？ | **Q5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了市场营销部的岗位职责，具体为：  1) 负责产品的交付；  2) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  3) 负责同本公司的顾客进行联系；  4) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；  5) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；  6)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  ......  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **Q6.2** | 市场营销部负责人：  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2020年10月-2021年2月  客户满意度95分以上 实测：97分  研发产品成功率≥98% 实测：100%  客户反馈处理率100% 实测：100%  抽见：2020年11月进行的顾客满意度调查见调查报告，对4家客户进行了顾客满意度调查，最后结果为97分。质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致，基本符合要求。 |  |
| 顾客沟通 | **Q8.2.1** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，市场营销部采用上门拜访、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2020年11月签订的在线监测采购合同（含计算机信息系统集成）（调试阶段）  顾客：重庆市渝山水资源开发有限公司  项目名称：重庆市渝山水资源开发有限公司压力检测设备安装。  约定内容包括：交付、技术内容、进度、价格、验收、双方义务权利等。  签订人：李珂  2、抽查2020年8月5日软件开发及系统集成合同（已完成）  顾客：苍溪县汉昌水务有限公司  项目名称：苍溪县城供水工程应急抢险调度系统服务承包  约定内容包括：交付、技术内容、进度、价格、验收、双方义务权利等。  签订人：李竟维  3、抽查2020年9月7日系统集成合同（已完成）  顾客：汉中市国中自来水有限公司  项目名称：思恩科水务企业运营管理信息平台V9.0（供水管网分区计量管理系统）  约定内容包括：交付、技术内容、进度、价格、验收、双方义务权利等。  签订人：李竟维  。。。。。。  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？  评审的要求是否包括：  a）顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；  b）顾客虽没明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；c）组织规定的要求；d）适用于产品和服务的法规要求；e）与先前表述有差异的合同要求。若与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项是否已得到解决？若顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前是否对顾客要求进行确认？ | **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《与顾客有关过程控制程序》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。  询问负责人，均与顾客签订产品合同、订单，在签订前进行合同评审。  抽查:《客户要求评审确认记录表》  2020年8月5日签订的《产品销售合同》  顾客名称：苍溪县汉昌水务有限公司  项目名称：苍溪县城供水工程应急抢险调度系统服务承包  评审内容：产品质量、技术要求、交期、售后、合同的合法性等信息  评审签字人：张艺、杨成飞、王丹  评审结论：同意签订合同 批准人：李竟维  评审时间：2020-8-1（合同签订前）  2020年9月7日签订的《产品销售合同》  顾客名称：汉中市国中自来水有限公司  项目名称：思恩科水务企业运营管理信息平台V9.0（供水管网分区计量管理系统）  评审内容：产品质量、技术要求、交期、售后、合同的合法性等信息  评审签字人：张艺、杨成飞、王丹  评审结论：同意签订合同 批准人：李竟维  评审时间：2020-9-3（合同签订前）  。。。。  查其他合同、订单均在签订前进行了评审  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：近一年来，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。 |  |
| 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？  注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、维修索赔和经销商报告。 | **Q9.1.2** | 1、公司编制了《信息交流与协商控制程序》，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《顾客满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意程度调查表》2020年11月的调查表共4份，回收4份 ：  --调查内容包括：质量、性能、价格、交期、服务等.  ---但客户对质量、性能、价格、交期等项都比较满意。  --统计分析结果：97分（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对4家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的交付准时度等都比较满意。  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：市场营销部，主管领导：杨成飞，陪同人员：周艳 | 判定 |
| 审核员：文平，审核时间：2021.3.10 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3 | 查，市场营销部的岗位职责和权限如下：  1）负责原材料的采购以及对合格供方评价；  2）负责顾客要求的识别，和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络；  3）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；  4)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。  ……  市场营销部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查市场营销部环境和职业健康安全目标：  1）固体废弃物100%分类收集，统一处理;  2）重大人员伤亡事故为零。  3）火灾事故为零  查：2020年10月-2021年2月市场营销部环境和职业健康安全目标均能达到要求。  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《环境因素识别与评价控制程序》，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，市场营销部确定的重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废的排放。(2021年未发生变化，故未重新评价)  现场查看，部门的主要工作为客户提供服务销售。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 | S6.1.2 | 查，市场营销部经过辨识与评审形成了《危险源辩识与风险评价控制程序》共识别出9项危险源，包括纸张等易燃品堆放导致火灾；触电引发伤亡事故。  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是：火灾、触电引发伤亡事故。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，火灾控制措施有：  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 | ES8.1 | 查，市场营销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：  1）火灾；  2）触电引发伤亡事故。  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。  查市场营销部办公区域环境和安全实施情况；  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、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。  查见办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《消防与疏散演习实施方案》  市场营销部人员在行政部组织下，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：部门人员参加了2021年1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。消防器材完善、良好。 |  |

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（含财务）主管领导：王丹， 陪同人员：石灵雨 | 判定 |
| 审核员：文平，审核时间：2021.3.10 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3 | 在体系手册中规定了行政部的质量、环境、职业健康安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)公司贯标工作的主管部门，协助管理者代表做好质量、环境、职业健康安全管理体系的建立、实施和保持工作，指导、协调、督促其他职能部门行使其管理职责，指导、督促各部门、各单位实施质量、环境、职业健康安全管理体系要求；  2负责公司人员的招聘、选择、试用、聘用及处理。  3)协助管理者代表完成质量、环境、职业健康安全管理体系的第三方认证的有关工作；  负责组织公司各项教育培训工作。  4)负责职业健康安全法律法规的收集、整理与评价。  ……  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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查见：公司建立有《管理目标、指标及管理方案》，查行政部质量、环境和职业健康安全目标及完成情况：   1. 培训完成率100% 完成率100% 2. 固体废弃物100%分类收集，统一处理; 完成率100% 3. 火灾事故为零； 0 4. 重大人员伤亡事故为零。 0   抽查2020年10月-2021年2月发现，提供的《质量、环境、职业健康安全目标指标分解考核表》，考核均达到质量目标要求。  查见管理方案有时间期限、管理措施、责任部门。  查见杜绝火灾事故确定的管理措施：   1. 安全、消防知识学习； 2. 更换接线插座； 3. 定期巡检电路； 4. 购买安全标识张贴；   5）消防演习每年至少一次。  固废处理管理措施：  1）按时向物业管理部门交纳物业管理费；  2）购买有盖垃圾箱/桶，分类贮存固废，由物业管理部门交与有资质回收公司回收。  粉尘的排放管理措施：   1. 员工佩戴口罩； 2. 服务部门制定粉尘管理制度； 3. 安装防护设备。   查见安全管理方案共计有3个，分别是1）火灾管理方案；2）触电管理方案；3）意外伤害管理方案。方案针对目标及指标提出了管理措施，方案中有具体的实施时间及经费，有相应的实施主体。 | 符合 |
| 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。  由于公司的经营范围和业务流程无变化，2020年未进行新的环境因素识别和评价。  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办公区域重要环境因素有固废排放、潜在火灾、粉尘排放3项，识别清楚、准确，评价合理。  查：行政部《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.电脑噪声排放；  c.清洁用品使用造成水污染；  d.潜在火灾；  ........  共计识别近24项。识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 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。  由于公司的经营范围和业务流程无变化，2020年未进行新的危险源辨识与风险评价。  查见：公司各部门统计的《危险源识别评价表》，共对9项危险源进行了识别。经过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：3项，分别是：1）火灾；2）触电、3）意外伤害。  辨识清楚、准确，评价充分合理。  查见确定的火灾和中暑风险控制措施：  A：现场配备足够的防火器材；工作完毕应切断电源、气源、并检查确认操作区域内无火险隐患：  B：检查电气设备和线路的安全状况；  C：对发现有问题的电气设备及时维修或更换，防止造成意外触电事故的产生；  查见：行政部“危险源识别评价表”  行政部及办公场所共识别出包括:  办公活动和使用办公设备辐射导致职业病、车况异常导致伤害、人员出差导致意外事故等9项危险源.  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1项不可接受风险  纸张等易燃品堆放导致火灾。  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 | 符合 |
| 法规与其他要求 | ES6.1.3 | ---有识别和获取《法律法规及其他要求控制程序》，查有《适用法律法规及其他要求清单》，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：《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）重庆等地方法规；  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  中华人民共和国安全服务法  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。 | 符合 |
| 资源 | ES7.1 | 询问部门负责人，企业为了实施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。  部门负责人讲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计算机信息系统集成、应用软件开发的需要。 | 符合 |
| 能力 | ES7.2 | 公司确定了从事的工作影响环境和职业健康安全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环境和职业健康安全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。  查看人员资质情况如下：   1. 袁家强 专业：计算机科学与技术，毕业院校：湖南工程学院； 2. 杨 卫 专业：软件开发工程师（NET程序设计），发证机构：工业和信息化部人才交流中心； 3. 朱 莎 专业：信息管理和信息系统，毕业院校：重庆理工大学。   。。。。。。  提供了2021年度培训计划表，计划培训6次，已培训2次。  抽查培训记录：  1）：2021年1月25日，培训内容：ISO45001：2018标准培训,培训老师：咨询老师，全体管理人员参加，口试确认，均合格。  2）：2021年2月8日，培训内容：软件和系统集成产品售后服务知识，培训老师：技术负责人，全体售后服务人员参加，口试确认，均合格。  。。。。。。 | 符合 |
| 意识 | ES7.3 | 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ES的有效性的积极贡献，以及其不符合ES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。 | 符合 |
| 沟通 | ES7.4 | --《信息交流与协商控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品，在员工座谈会中提出。在日常服务例会中有通报公司近期环境、消防安全工作及加强职业安全管理工作，员工做好自身安全防范及其他保护环境方面的工作要求。  对外部当地政府、周边邻里、顾客，合格供应商等相关方进行了安全管理方针等方面的信息交流，主要通过网络、交流及公开信、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。各个部门负责各自经营管理活动中涉及的相关方。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。  查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：环境管理者代表是康涛、职业健康安全事务代表是石灵雨。  2）告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；  3）组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将办公区域和在外现场服务环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  询问职业健康安全事务代表石灵雨，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。 | 符合 |
| 文件 | ES7.5 | ----有《文件控制程序》，体系文件生效实施日期为2019年10月10日（为B0版，进行了换版），文件规定了环境管理、职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。根据一阶段问题清单进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件，另有《公司管理制度汇编》、《岗位职责》等作业文件。  · 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。  · 查《适用的法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与环境和职业健康安全管理体系相关适用法律法规。  文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。  · 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。  查文件的作废：暂无。  电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。  文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。  ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。  提供《记录清单》，有33份记录文件清单，规定了记录的名称、编号、存放部门、保存期限等内容。所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。 | 符合 |
| 运行的策划与控制 | ES:8.1 | ◆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：  制定并实施《环境与职业健康安全运行控制程序》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、由物业管理公司交付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，员工基本能按要求分类放置固体废弃物。  部分口罩未放入专用盛具中，与其他垃圾混放, 上次审核不符合情况得到改进，未出现同样问题。  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、消防栓、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。  ◆查见组织的职业健康安全运行控制状况：  1）意外火灾控制  组织的办公区域消防器材配置合理，有灭火器等灭火器材，现场确认正常，《消防设施检查表》按规定实施检查；各部门不定期的对本部门防火工作进行消防安全检查，对查出的问题和隐患，及时进行整改解决，确保安全；定期对员工进行火灾安全意识培训，参加公司组织的消防火灾演习；  2）意外触电防控  各部门经常检查电气设备和线路的安全状况，发现问题及时维修或更换，防止因短路、超负荷等，下班前对用电器具进行检查，防止电源没有切断的情况，配电及用电场所均张贴有明显的警示标志—“禁止触摸，有电危险，当心触电”，电气作业有专业的电工操作，并配有绝缘装置。  3）急救应对  --公司现场配备有创口贴、消暑、止痛及纱布等急救用品，并对其数量、保质期等予以跟进管控。  4）对相关方施加影响  组织对进入场所内的供方送货员、访客，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。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防火灾应急疏散预案》等。  查见：消防演练实况记录：相关人员参加了2021年1月6日在公司由行政部组织因办公室电路短路，导致火灾的消防演练。  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，公司全体员工锻炼了应急机动的能力；同时完善了公司环境管理制度，提高了公司安全防火和应急的实战技能。参与消防演习的员工有能力启动应急预案并按预案执行。  **查看应急准备：在公司办公区域明显处未按要求配置灭火器。** | N |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1 | ----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  抽2021年1月-3月份，公司对灭火器、用电安全及劳动保护进行了检查，均合格。检查人：康涛  ◆ 查《安全环境检查月报》，由行政部组织实施对公司各部门的环境方面、安全消防方面进行检查，每月一次。  ◆查办公区域和仓库的2021年1月-3月《安全环境检查月报》，由行政部人员对部门的水电、固废、消防、控制方案等进行监控检查，检查结果均合格，检查人：王丹  ◆ 职工健康体检报告：  现在经营活动无职业病的影响，暂未进行职工健康体检。  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 |
| 符合性评估 | ES9.1.2 | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。行政部组织对公司质量、环境、职业健康安全管理活动，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2020年09月20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。  评价结果：符合要求  评价人：李竟维、康涛、王丹等  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 内部审核 | QES9.2 | 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，2021年《体系审核实施计划》  审核时间：2021年1月10日（上次内审时间2020年1月16日），  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：康涛  审核员：杨成飞  抽查《行政部审核检查表》，《市场营销部审核检查表》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。涉及研发中心不符合标准8.5.1条款，不能提供系统集成项目的施工日志资料，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：公司质量、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，公司质量、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。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | ES10.2; | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格品控制程序》、《事故、事件、不符合纠正与预防措施控制程序》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：2021年1月10日检查时发现研发中心不能提供系统集成项目的施工日志资料。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。 | 符合 |
| 环境和职业健康安全资金投入 |  | 查看，企业2020年在环境和职业健康安全方面投入资金有消防设施、安全培训、劳保用品、保险等，共计金额25000余元。 | 符合 |

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：研发中心 主管领导：康涛 陪同人员：石灵雨 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.3.10 |
| 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？ | **Q5.3** | 查《岗位职责》，已经明确了研发中心的岗位职责，具体为：  主要职责如下：  a) 负责公司软件开发及系统集成服务的技术支持，对研发过程中的问题进行解决。  b) 负责公司软件的开发整个过程及系统集成的整改实施过程。  c) 负责对质量问题处理时提供技术指导  d) 负责市场发展趋势的研究，新开发的集成项目方案的编写及工作组织。  e)负责按照相应的技术规程和作业指导书要求进行集成实施；  f)负责对项目集成过程中的质量实施控制  ......  ………  部门负责人熟悉本部门职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **Q6.2** | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：  研发产品合格率≥98%  查2020年10月-2021年02月《部门质量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：  研发产品成功率100%  基本达到目标要求  目标量化情况良好。质量目标缺乏指标实际完成的实证性资料。已跟负责人沟通。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查，研发中心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：主要为测试软件及测试平台，包括：操作系统：windows浏览器：谷歌、火狐、IE。测试工具：禅道、loadrunner等。均采用自己确认的方式进行控制。  系统集成服务配置有万用表、测线仪等检测设备，查以上检具能提供有效的校准检定证书（见扫描件），但校准日期临近效期，与负责人沟通后其表示将立即安排人员送检。上次不符合经本次验证得到了有效整改，未再出现类似的不符合情况。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品： 计算机软件设计开发，计算机信息系统集成及服务。  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、《信息技术设备的安全》（GB4943-2001）、《建筑与建筑群综合布线系统工程设计规范及验收规范》（GB/T50311-2007）、GB50174-2008《电子信息系统机房设计规范》、GB/T 20273-2006《信息安全技术 数据库管理系统安全技术要求》等。  研发中心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：隐蔽过程  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 总则 | Q8.3  Q8.3.1 | 查，公司近期设计完成的研发项目：“苍溪县城供水工程应急抢险调度系统”。以上项目已经完成，目前暂无正在研发项目。抽以上研发软件的资料如下。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 查：苍溪县城供水工程应急抢险调度系统《软件研发计划书》：  负责人：袁家强  计划起止时间：2020.04-2020.12  参加人员：袁家强、黄江阳、赵泽文、蒋旭等  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。  任务 负责人 时间  需求分析 周艳 2020.03  方案设计 周艳 2020.04  方案评审、验证 康涛 2020.04  方案确认 张明星、张智森（客户） 2020.05  软件开发、测试 袁家强、蒋旭、黄江阳 2020.06-10  平台上线验收 张明星、张智森（客户） 2020.11  ………………  策划符合要求。 |  |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3 | 一、查设计输入：  1、技术文件、标准及规范、客户合同、协议。  2.项目目的、背景、活动流程、业务需求必要性分析；  3、功能要求：  1）GIS系统管网地图，查看管网地图信息。 2）DMA系统，在地图上查看设备点，如设备出现故障。会处于红色闪烁状态  3）删除、修改、查询工单  4）统计分析功能：监控数据查询、异常流量查询、夜间流量分析分区漏损分析  ......  查，设计输入进行了评审：  评审：康涛、袁家强、游九林、周珂春、张智森（客户）  评审结果：设计输入评审,输入完整、清楚、满足设计和开发的目的。  时间：2020.05.10 |  |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4 | 1、查，“苍溪县城供水工程应急抢险调度系统”软件设计过程质量控制，主要有信息系统设计方案、软件测试记录、软件用例测试记录、软件系统平台测试报告。  查，软件系统方案设计评审记录：  时间：2020.04.08  该项目的方案设计评审主要有：目标、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、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：康涛、袁家强、游九林、周珂春  客户方参与评审人员：张智森（客户）  查测试管理  提供有《软件测试记录》《软件测试用例记录》《软件测试报告》，包括:测试对象、测试标准、测试任务安排、资源分配、测试结果等  查，软件功能测试报告：  时间：2020.08-09月  内容包括：测试范围、测试内容及执行情况（系统架构要求先进、简单、功能全面、系统设置灵活  系统可靠性高、系统兼容性好、系统预测统计模型通过严格测试，通过以大量设备数据。对数据进行分析统计、测试结论。  测试结论：以上测试均通过，达到预设要求。  作者/修改人：黄江阳 测试参与人：黄江阳、赵泽文  时间：2020.09.30  提供该设计项目的确认记录：  查：采用客户验收的方式进行确认  时间：2020.12.14  确认内容：功能符合性、兼容性性、上线运行有效性。  结果：通过。  确认单位：苍溪县汉昌水务有限公司 确认人：张智森  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 | 一、查，输出清单：  查，“苍溪县城供水工程应急抢险调度系统”项目输出：  1、需求说明书；  2、软件程序；  3、软件测试分析报告  4、软件操作说明书  ……  负责人：袁家强  时间：2020.12.8  对设计输出进行确认，能满足输入要求。 |  |
| 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，提供有变更处理单  不合格情况：在进行系统测试时发现，SCADA系统采集回的数据不准确。  变更内容：对现场设备进行调试，设置设备运行参数。  变更后再次测试能达到预设要求。  测试人：张明星 确认人：张智森（客户） 2020.12.5  符合要求。  公司的设计过程受控。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 查软件设计开发过程：  询问部门负责人，开发的工作按设计开发的程序、数据库设计规范、项目结构规范、编码规范等，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，目前暂无软件设计项目实施。  在研发中心现场查看：  1、办公室配置了有16台电脑，用于软件开发，能满足软件设计要求；  2、提供了相关作业文件：《软件开发作业指导书》、《测试作业指导书》、《编码规范》、《数据库设计规范》等操作标准；  3、查，公司的软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，研发中心具有软件开发的专用电脑、储存设备、光盘刻录机等，能满足该过程需要；  5、包括：操作系统：windows浏览器：谷歌、火狐、IE。测试工具：禅道、loadrunner等  6、提供质量标准：《计算机软件测试用例》、《用户需求确认书》明确规定了设计产品的质量标准。  查，提供有“苍溪县城供水工程应急抢险调度系统”软件开发过程记录：可行性分析报告、用户需求确认书、设计输入、设计输出、设计评审、设计测试记录、设计确认记录等。  查，公司的软件在交付前必须进行验证、确认，合格后经研发中心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，计算机系统集成执行情况。  系统集成已经完成的项目为“苍溪县城供水工程应急抢险调度系统集成项目”现场查提供该项目的实施资料。  负责人讲，近期在实施的系统集成项目“重庆市渝山水资源开发有限公司在线监测系统集成项目”目前正进行到调试阶段。  现场见项目负责人：冯绪杰。  询问产品信息获得方式  出示：项目项目方案、硬件采购清单、项目实施计划、环境测试报告等。  现场使用设备主要有：电脑、测线仪、夹钳、网线钳、打线刀、电钻、工具箱、手枪钻、对讲机等，设备使用完好。能够满足经营需求，公司对相关的设备进行了维护和保养，能够满足设备的运行和日常维护要求,从而确保满足规定要求。  检测设备主要有：万用表、网络测试仪、钢卷尺等，使用的监视测量设备由研发中心进行日常管理,设备使用完好。  查看项目实施情况：  一、查项目合同  顾客：重庆市渝山水资源开发有限公司  项目：在线监测系统  签订时间：2020年11月  项目实施小组：技术指导（李竞维）、组长（冯绪杰）、现场技术负责人（张光明）、实施工程师（王治丞）  二、提供有：《项目实施进度与客户培训计划表》、《综合布线隐蔽工程检查记录表》、《工程日志表》、《项目实施方案》、《工程阶段验收单》等。  抽：布线隐蔽过程检查记录表  内容主要有：验收部位、验收依据、施工规范、检查情况等；  结果：符合技术要求，  检查人：冯绪杰 2020.12.26  查项目实施日志：  时间：2020年11月19日  内容：安装东林大道、璧山中学、向阳街道压力检测设备  当日小结：压力监测设备安装完毕，现场测试压力数据正常，服务器接收压力数据正常。  操作人员：冯杰、张光明  现场见该项目调试运维情况：现场正在进行液位在线监测系统设备的调试 实施人员：张光明  项目实施完成后，由公司项目负责组及客户方组织共同验收  抽查：已经完工项目“苍溪县城供水工程应急抢险调度系统集成项目”《项目验收报告》  项目名称：苍溪县城供水工程应急抢险调度系统集成项目  实施单位：重庆思恩科信息技术有限公司  交接内容：方案审批表、施工方案、竣工报告、实施日志、项目建设总结等  验收内容：设备运行，软件系统功能、集成系统运行情况等  验收意见：准予通过验收  客户代表：张智森 2020.10.04  公司识别特殊过程为:隐蔽过程  查见：隐蔽过程的《特殊过程确认记录表》  对隐蔽过程施工过程的设备，人员，材料、检验，作业指导书、检验记录等进行了特殊过程再确认。  确认人：康涛 确认时间：2021.01.26  设计开发和系统集成服务过程基本能满足要求。 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 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。  系统集成过程：原材料采用“标识卡”进行标识，卡上注明“原材料名称”、“规格型号”、“进厂日期”、“材料规格”、 “数量”、“检验状态”等内容；过程、产品采用检验记录进行标识；能做到追溯的目的。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客财产有顾客信息、合同、系统集成服务实施现场顾客处的物资等，公司对顾客财产进行了保存、保护，当顾客财产丢失时，应告知顾客。在系统集成实施方案中明确了项目实施前、实施中及实施后对服务现场顾客财产的保护措施及要求。  负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况。 |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 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。  系统集成项目的防护：查文件要求，待用的电线、网线、设备均进行了防护管理，已布好的线均用扎线固定或用塑料管防护，设备、仪器安装固定到位，能起到有效防护。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确产品和服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:  a）法律法规要求；  b）与产品和服务相关的潜在不期望的后果；  c）其产品和服务的性质、用途和预期寿命；  d）顾客要求；  e）顾客反馈。  此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后服务等。  查问，对于已经交付的软件及系统集成项目，公司承诺：软件或项目交付后随时跟踪质量状况，发现问题及时进行解决。公司的售后服务主要通过远程服务解决和上门服务解决两种方式。查，公司在项目实施方案内策划了售后管理的要求。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 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 | 1、公司要求对入库的原材料进行检验，合格后方可使用。  抽查验证记录，查《入库单》  抽查：采购日期：2020.08.20  产品名称：电子大屏  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、合格证 。  结论：合格，入库  检验人：左鹏  抽查：采购日期：2020.11.12  产品名称：水质在线监测设备等  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：左鹏  抽查：采购日期：2020.12.21  产品名称：电源、网络线等  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、合格证。  结论：合格，入库  检验人：张明星  ......  2、**系统集成过程检验**  查“苍溪县供水工程应急抢险调度系统系统集成项目”过程检验：  1）查开工技术报告：  时间：2020年08月05日，  开工准备情况说明内容：现场勘查情况、施工材料准备情况、设备到货情况、服务器配置情况、操作系统完整、服务器网络访问正常、服务器安全等级达标等  项目经理：左鹏 客户：张智森  2）抽：“苍溪县供水工程应急抢险调度系统系统集成项目”流量计、压力传感器安装检查记录表  内容主要有：设备安装、设备线路走向、设备就地试运行操作；  结果：符合技术要求，  检查人：左鹏 2020.09.30  3）查项目实施日志：  时间：2020年9月25日，  施工内容：安装防护栏墩子，给客户演示流量计调试方式，校对水流方向，检查各个站点数据回传情况；  当日工作小结：实施情况正常。  操作人：左鹏、王治丞  4）查项目实施验收申请：  时间：2020年10月04日，  事项内容：项目实施完成，经项目组自行对系统各功能验收合格，现向甲方提出验收申请。  施工方：左鹏   1. **软件过程检验：**   查BUG清单：  工单巡检APP：  1.地图上输入地方显示路线需要新增跳转第三方导航APP进行导航功能。  2.大屏显示系统站点工艺流程图，正在泵变频状态为紫色，工频状态为蓝色，泵未启动为灰色状态。  3.显示浏览器标题与图标显示为汉昌水务相关系统及图标（云平台同理）  。。。。。  查，软件用例测试记录：  2020.08.12 用户登录等的功能测试 适用阶段：功能测试 测试人：赵泽文 结果：通过  2020.08.18工单管理-编辑-删除等功能测试 适用阶段：功能测试 测试人：黄江阳 结果：通过  2020.08.18参数设置-策略管理-查看等功能测试 适用阶段：功能测试 测试人：黄江阳 结果：通过  2020.08.17巡检计划-计划管理-搜索等功能测试 适用阶段：功能测试 测试人：黄江阳 结果：通过  ........  查，软件功能测试报告：  时间：2020.09.015  测试时间范围2020-08-10至2020-09-30  测试参与人员：赵泽文、黄江阳  测试内容：主要模块、GIS、SCADA、DMA系统、水质监测、巡检系统、工单系统、监控系统、平台管理等多个功能模块。  测试情况概要：包括系统名称、时间、用例个数、通过数、问题数、结论。  测试结论：通过  **成品验收：依据方案和合同协议**  1、系统集成项目验收：  抽查：《项目验收报告》  项目名称：苍溪县供水工程应急抢险调度系统系统集成项目  实施单位：重庆思恩科信息技术有限公司  交接内容：方案审批表、施工方案、竣工报告、实施日志、项目建设总结等  验收内容：设备运行，软件系统功能、集成系统运行情况等  验收意见：准予通过验收  客户代表：张智森 2020.10.04  2、软件验收：  提供“苍溪县供水工程应急抢险调度系统”软件测试报告  内容包括：测试范围、测试内容、执行情况、测试结论等  测试结论：通过 报告编制人：黄江阳  抽查《用户验收报告》  产品名称：苍溪县供水工程应急抢险调度系统  客户：苍溪县汉昌水务有限公司  验收内容：功能、系统运行情况等  验收意见：与方案一致、验收合格  客户签字：李再银  日期：2020年10年04日  查产品委外检测情况：暂无。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司制定《不合格品控制程序》明确了各类、各阶段的不合格的控制管控要求，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品的影响程度。公司编制了《不合格品控制程序》，对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  抽查《不合格处理单》  日期：2020.08.20  抽查：《项目实施检查问题清单》  部门：研发中心  不合格描述：苍溪县供水工程应急抢险调度系统用万用表测试DS1和DS2之间直流电压大于1V，测试的流量不准确。  评审意见：传感器电极污染，予以清洗。 评审人：左鹏  处理情况及结果：按评审处理意见实施。  实施人：冯绪杰 验证人：左鹏  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

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：研发中心，主管领导：康涛，陪同人员：石灵雨 | 判定 |
| 审核员：李林，审核时间：2021.3.10 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3 | 查，研发中心的岗位职责和权限如下：  1）参与制定公司发展战略与年度经营计划；  2）负责产品技术策划；  3）负责现场安全管理；  4）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查服务体系的运行；  5）组织落实、监督调控服务过程各项工艺、质量、安全、成本指标等；  6）领导、管理基础设施维护，保证服务现场能够正常服务，设备处于良好状态；  7）负责服务区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用；  8）综合平衡年度安全服务任务，制定下达月度服务计划，做到安全服务。  9）负责本部门环境因素、危险源的识别评价和控制措施的实施；  10）参与公司组织的应急演习、合规性评价、三标内审和三标管理评审  ……  研发中心负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 查研发中心的环境目标及完成情况：   1. 一般固废回收处理率100％ 完成率100% 2. 火灾责任事故为零 0   查看2020年10月-2021年2月研发中心环境目标统计，均满足目标要求。  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。 | 符合 |
| 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，研发中心确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废排放。  巡视查看，研发中心的主要工作为软件设计和系统集成设计及安装实施服务，为客户提供系统集成安装服务作业过程中有废弃工具、辅料、包装纸箱、废包装袋等固废；安装过程手动工具设备运转产生噪声小，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 在研发中心查看，提供有软件和系统集成合同，其认证范围处于正常经营情况，  在研发中心巡视查看，研发中心重要环境因素有：固废排放、潜在火灾。  研发中心根据部门的重要环境因素，策划的环境管理制度有：《运行控制程序》、《应急准备和响应控制程序》、《消防安全管理制度》、《火灾应急措施》等。  巡视查看，部门的服务内容主要有：软件设计和系统集成服务。  1、固废排放管理：  公司编制了《固体废弃物管理规定》，规定了办公和系统集成实施过程固废处理的管理要求。  查，办公环节的主要固废为：废纸、废办公用品、以及生活垃圾等。现采取集中收集，交由物业公司处理。在办公公共区域、市场楼层面内垃圾桶标识明确。  系统集成实施过程的固废有：包装、废弃部件、不合格材料等。  巡视查看，系统集成正在实施项目为重庆市大学城水务技术开发有限公司压力检测系统集成项目，该项目目前处于调试阶段，在实施区域，所有的废弃物料和包装材料等固废集中收集，定期交于客户所属物业处理。  2、火灾预防：  查看，公司编制了火灾预防管理规定、应急管理规定。  查看，共用区域、办公楼层设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。  巡视查看,消防设施配置完整，完好。  公司定期参加组织的消防培训和演练，研发中心主要岗位均参与。  3、电能节约管理：  查看，公司的电能消耗主要为办公用电：空调、取暖、照明灯。公司对节约、安全用电进行了管理规定。  查，现场对节约用电的要求明确，主要为控制空调温度、规定电器使用规范：必须使用节能灯，并根据天气情况规定开关灯时间。  巡视查看公共区域、市场内，现场未发现违规情况。  4、噪声排放：  查，噪声主要为系统集成项目安装设备时电动工具产生噪声，通过对设备定期维护保养，减少噪声，巡视查看，在重庆市渝山水资源开发有限公司信息系统集成项目处噪声不大。  对于异常噪声管理，主要在夜晚不允许作业的管理要求等。  对于相关方环境影响，公司的主要环境管理相关方有：业主、外来人员。  查，对业主的环境管理影响：主要为垃圾分类要求。  研发中心环境控制措施基本与管理要求基本一致，基本符合管理要求。  巡视查看，火灾伤害预防管理基本符合要求。 | 符合 |
| 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》  研发中心人员在行政部组织下，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：研发中心相关人员参加了2021年1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。消防器材完善、良好。 | 符合 |

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：研发中心，主管领导：康涛，陪同人员：石灵雨 | 判定 |
| 审核员：文平，审核时间：2021.3.10 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3 | 查，研发中心的岗位职责和权限如下：  1）参与制定公司发展战略与年度经营计划；  2）负责产品技术策划；  3）负责现场安全管理；  4）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查服务体系的运行；  5）组织落实、监督调控服务过程各项工艺、质量、安全、成本指标等；  6）领导、管理基础设施维护，保证服务现场能够正常服务，设备处于良好状态；  7）负责服务区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用；  8）综合平衡年度安全服务任务，制定下达月度服务计划，做到安全服务。  9）负责本部门环境因素、危险源的识别评价和控制措施的实施；  10）参与公司组织的应急演习、合规性评价、三标内审和三标管理评审  ……  研发中心负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 查研发中心的安全目标及完成情况：  1、杜绝死亡事故和伤亡事故；  2、火灾责任事故为零。  查：2019年10月-2020年3月研发中心目标完成情况：  1、死亡事故和伤亡事故无；  2、火灾责任事故为零。  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。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，研发中心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26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；服务过程因触电造成伤害；物体打击、机械伤害等潜在伤害等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定不可接受风险：潜在火灾、触电2项。  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：  安全知识、消防知识宣传、教育及培训；  特种作业人员如电工作业人员须持证上岗；  重点和关键岗位须制定安全操作规程；  张贴安全、防护标志、消防疏散图；  配置消暑药品等；  定期安全检查等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | S8.1 | 在研发中心查看，提供有软件和系统集成合同，其认证范围处于正常经营情况，  巡视查看，研发中心的不可接受风险为：触电、潜在火灾。  研发中心制订了相关的危险源防护、管理措施：  1、触电风险管理：  巡视查看，公司规定了安全供电的管理要求，所有电气设备定期进行维护，公司定期对线路、操作柄等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对安装、调试过程的用电安全管理进行了培训。  巡视查看，该项目范围内的电器设备、电缆、配电设施完好，设置规范，无不符合情况。  2、火灾伤害预防：  现场了解：公司制订了火灾预防管理规定、应急管理规定。在楼层、及公共场所均设置了消防栓、灭火器、消费通道、楼梯、消费报警器、应急疏散指示灯等。  查，研发中心员工定期参加行政部的消防、应急、逃生培训和演习。  巡视查看，公司办公地点楼层，消防逃生通道畅通，办公室设置了烟雾感应器，现场打开消防栓，能供水，压力明显。  巡视查看，火灾伤害预防管理基本符合要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》  研发中心人员在行政部组织下，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：研发中心相关人员参加了2021年1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。消防器材完善、良好。 | 符合 |

说明：不符合标注N