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：领导层 主管领导：总经理：蒋小波，管理者代表：雷悦 陪同人员：温忠伟 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2021.3.29下午 |
| 审核条款：QEO4.1/4.2/4.3/4.4/；O5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 理解组织及其环境 | QEO4.1 | **■**受审核方四川恒升信达科技有限公司成立于2015年03月23日，注册资本200万元，经营地址位于四川省成都市高新区天益街38号理想中心3栋1708号，办公面积约300平米，主要从事计算机软件开发，信息系统集成，电子产品销售。■根据企业发展及经营管理的需求，公司组织了对管理体系标准的学习，依据标准的要求结合实际情况对管理体系进行了策划。策划基本体现了PDCA的思路。建立了文件化的管理体系，文件基本符合标准的要求，基本符合企业的实际情况。根据过程对组织结构进行了合理的设计，明确了各岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源。工作环境基本能满足经营和管理的需求。通过制定管理制度、作业文件及相关措施，对活动的主要环节实施了有效的控制。各种制度及规定基本建立。管理手册中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。组织机构的设置，职责、权限的分配基本明确，基本适宜，人力资源基本满足需求。法律法规：公司经营应符合国家的法律法规要求。公司地处成都市，在环境方面应符合国家和本市的环境法律法规要求。 技术水平：公司拥有多年计算机开发服务经验和营销能力，能够满足用户的个性化需求。文化和价值观：公司成立以来，形成了积极向上、努力进取的企业文化氛围。公司运行管理体系以来，重视服务质量、增强用户满意是所有员工的共识。关注环境变化：公司管理层及相关部门将持续关注公司所处的环境变化，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。关注的内容包括：——外部环境：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。 | 符合 |
| 理解相关方需求和期望 | QEO4.2 | 公司确定了与管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、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、优质服务、按时交付、不断提高客户满意度等。公司通过以下行为满足相关方需求和期望：——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；——持续改进管理体系过程，提升服务质量、环境、安全绩效。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。对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。 | 符合 |
| 管理体系的范围 | QEO4.3 | 根据客户需求（外部信息）、企业内部状况及相关方要求，确定体系覆盖的范围：Q：计算机软件开发，信息系统集成，电子产品销售E：计算机软件开发，信息系统集成，电子产品销售及其场所所涉及的环境管理活动O：计算机软件开发，信息系统集成，电子产品销售及其场所所涉及的职业健康安全管理活动通过文件发放方式在公司内部进行传递；在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。上述范围与企业目前经营范围相一致。 | 符合 |
| 管理体系及其过程 | QEO4.4 | 1.公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准，于2019年9月20日建立了质量、环境、职业健康安全管理体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定－资源提供－产品实现－测量和改进。无不适用条款。 2.公司明确规定产品执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各环节控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。3.公司编制了管理手册、程序文件及管理性文件、记录表格等。通过管理手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。4.通过对各主要环节的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。5.通过监视、测量和分析结果以及内审，管理评审等达到持续改进的目的。6.经识别外包过程：产品运输。 | 符合 |
| 管理承诺总则 | O5.1 | 最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺。主要通过以下活动来实现管理承诺：向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；制定管理方针；确保公司目标的制定和完成；各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；定期进行管理评审；持续保证职业健康安全工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 | 符合 |
| 管理方针 | O5.2 | 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、守法诚信、体现社会责任。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）。 | 符合 |
| 组织的岗位、职责权限 | O5.3 | 公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、综合部、技术部、市场部、财务部。在《管理手册》及《岗位职责和岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。 包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。查相关制度包括办公室管理制度、各部门岗位职责和工作标准等，基本明确了各级人员的环境管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息资源均能保证。详见各部门相关条款审核记录。 | 符合 |
| 应对风险和机会的策划 | O6.1.1 | 编制了《风险和机遇的应对措施控制程序》。查见《风险和机遇评估分析表》，确定了组织需应对的风险和机遇。如风险：消防设施不够健全；等级：一级；应对措施：建立健全消防制度，严格落实执行；执行部门：办公室。组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、员工安全等内外部因素及相关方的要求。评审情况均为符合发展要求，评审人：综合部，评审时间：2019年12月30日，措施正在实施中。另针对新冠肺炎的影响，进行了策划，制定了复工复产计划、应急预案、防护等措施。 | 符合 |
| 危险源 | O6.1.2 | 策划、编制了《危险源辨识、风险评价及控制策划程序》。2020年3月由综合部组织对危险源进行了辨识、评价。评价得出不可接受风险为火灾、触电、意外伤害。评价基本准确，详见各部门相关条款审核记录。 | 符合 |
| 法律法规要求 | O6.1.3 | 为使公司管理体系运行合法有效、符合法律规定及相关方要求，编制了《合规义务管理控制程序》，规定法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发、合规性评价的要求和频率。综合部负责适用的产品和质量/环境/安全方面的法律法规的识别、获取和更新，并评价其适用性；提供公司适用的法律法规及要求清单：质量法、合同法、环境保护法、环境噪声污染防治法、消防法、固体废弃物环境防治法、仓库防火安全管理规则等。法律法规及其他要求在办公室存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况，目前均为最新版本。 |  |
| 策划措施 | O6.1.4 | 组织管理层策划关于开展管理体系中所采取措施，以便管理安全目标、危险源、法律法规组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 | 符合 |
| 目标 | O6.2 | 公司涉及职业健康安全的目标：全年火灾事故发生率为“0”；环境、职业健康安全资金保证率100%；人全年触电伤害事故发生率为“0”；重大安全事故的发生为零对目标进行了分解，建立了各部门的分目标，每季度末对目标进行考核，查看“2020年度、2021年1-2月目标完成情况统计表”，见各部门考核情况。 | 符合 |
| 资源提供 | O7.1 | 公司为了实施管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。a. 人力资源：职工队伍相对稳定，均在相关企业工作5年以上，实践经验丰富；b. 基础设施：办公室有300平米，主要设备：服务器、电脑、打印机等环保设备：灭火器、消防栓等c. 工作环境：写字楼内，办公室布局合理，场所卫生干净整洁，配有通风设施，工作环境良好。d. 资金支持：注册资金200万元。能够满足软件开发、系统集成、销售服务需要。 | 符合 |
| 总则 | O9.1.1 | 组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。 | 符合 |
| 管理评审 | QEO9.3 | 制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求、环境安全绩效；合规性评价等。查管理评审的计划：管理评审的时间：2020年12月10日（去年管理评审2019年12月30日，时间间隔未超过12个月，符合标准及策划要求）主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人 要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。 审核：雷悦/2020.12.5 批准/日期：蒋小波/2020.12.5查看管理评审内容摘要：1、评价内部审核的结果及现行管理体系是否有效；2、评价现行管理体系的有效性、适宜性、符合性；3、评价方针、目标、指标、管理方案是否实现以及是否符合本公司发展的需要和用户期望；4、评价相关方的投诉、建议及其要求是否得到解决和满足；5、评价公司经营的环境；6、评价过程和产品的监视和测量情况，法规及其他要求合规性评价情况；7、评价服务过程及验收情况，法规及其他要求符合性情况；8、评价不符合、纠正和预防措施的状况，以及环境因素识别和评价的总结情况；9、现行管理体系有无更改的必要及更改的时机；10、评价重大环境因素及危险源识别的识别及控制情况；11、改进建议。提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进决议作出了安排。查看管理评审报告，结论：公司管理体系是符合标准要求的，是充分的，适宜的和有效的。批准：蒋小波 2020年12月10日持续改进：加强市场部销售服务意识和销售技巧。抽 《管理评审改进计划表》由市场部计划于2021年6月份前进行1）销售作业指导书的培训；2）服务意识的培训的培训。查去年2020年度公司管理评审改进的建议实施情况：提供有2020年4月对标准体系文件培训记录，记录显示按要求进行了专题培训，培训效果良好。 | 符合 |
| 总则 | O10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：a.制订各种控制程序文件；b.通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；c.通过对绩效的监视测量评价开发/销售过程涉及质量、环境、职业健康安全管理的符合性；通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进目的。 | 符合 |
| 持续改进 | O10.3 | 查持续改进：a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。管理评审提出改进措施：员工中未收集到有深刻意义的建议，应加强员工沟通，对经营管理细节中存在的问题深入了解，防患于未然。已实施。 | 符合 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：综合部 主管领导：王楚睿 陪同人员：温忠伟 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2021.3.29下午 |
| 审核条款：QEO5.3/6.2/9.2；EO6.1.2/6.1.3/；O5.4/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO5.3 | 部门负责人：王楚睿询问其职责权限：主要负责公司文件的控制，即文件的编制、收发、归档等管理工作。负责公司人力资源及教育培训工作。负责组织内审和管理评审工作，对不合格采取纠正和预防措施；销售过程的控制；负责物质采购相关工作；负责组织辨识和评价公司的环境因素、危险源，对办公区的环境因素、危险源进行控制管理方面的工作等。职责明确，回答基本完整。 | 符合 |
| 目标 | QEO6.2 | 部门目标： 考核情况文件受控率100%； 100%主要岗位培训率95%； 100%固废分类处置率100%； 100%安全及火灾事故为0； 0每3个月进行一次考核，目标基本实现。考核人：王楚睿 2020.12.31抽查管理方案情况环境目标指标：固体废弃物分类回收率100%，合理处置管理方案：1.废电池用塑料袋装好，做好标识，交办公室集中回收，统一处理。2.废日光灯放入专用垃圾箱，做好标识，交办公室集中回收，统一处理。3.废硒鼓用塑料袋装好，做好标识，交办公室集中回收，统一处理。4.尽量用电子邮件和内部局域网传递资料，材料纸张采用双面打印。5.废纸放入可回收箱，集中外收废纸收购站。6.不可回收垃圾集中收集，倒入市政垃圾箱或运至垃圾处理。7.教育员工不随意丢垃圾，加强检查等。完成时间：2021.1-12费用3000元 责任部门：综合部•安全目标、指标：火灾事故为0管理方案：1、更换有效的灭火器2、对有关岗位进行培训3、设禁烟标识4、对火灾防范、控制情况进行检查5、对火灾应急预案进行演练.....完成时间：2021.1-12 费用：1700元 责任部门：综合部查看2020年4季度的目标、指标管理方案完成情况考核，已完成。 |  |
| 环境因素、危险源识别 | EO6.1.2 | 策划、编制了《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源识别、风险评价控制程序》，经文审符合标准要求提供《环境因素识别排查表》，其中包括办公区、施工区，包括电的消耗、生活垃圾的排放、硒鼓的废弃、包装物的废弃、植被的破坏、噪声排放、固体废弃物排放、潜在火灾的发生等。可以提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：固体废弃物排放、火灾的发生，评价准确。提供《危险源识别清单》，按照活动、区域进行了识别，其中包括：电脑、打印机、复印机产生的辐射；电源电器老化损坏、违章用电、地面油污水滑跌倒、障碍物挡路、；触电、车辆伤害、潜在火灾的发生、机械伤害、高处坠落、材料运输车辆伤害、沟槽坍塌室、室外施工高温中暑等，评价基本全面提供《不可接受风险清单》，其中重大危险源：火灾、触电、意外伤害，评价准确。 | 符合 |
| 合规义务、法律法规及其他要求 | EO6.1.3 | 编制了《环境和职业健康安全法律法规控制程序》，经查符合标准要求。提供公司适用的法律法规及要求清单，主要有质量法、合同法、环境保护法、环境噪声污染防治法、劳动法、消防法、环境空气质量标准、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、GB3095-2012《环境空气质量标准》、GBZ2-2007《工作场所有害因素职业接触限值》、GB16297-1996《大气污染物综合排放标准》、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》、GB/T 24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》、GB/T 45001-2020《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》等，网上查录或购买，经查阅为现行有效版本，目前满足体系运行需要。明确了法律法规及其他要求对公司环境因素、危险源的应用，明确了相应的适用条款。 | 符合 |
| 人员、能力、培训 | O7.2 | 编制了《培训、意识和能力控制程序》，规定了从事质量、环境、安全管理方面人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。编制“岗位职责和能力要求”，规定了公司领导、各级人员等关于质量、环境和职业健康安全工作的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。抽办公室主任、市场部经理等岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗。查对公司目前人员的评价记录，也经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。主要对关键岗位以及公司各级管理人员等进行了评价。提供员工能力考核表。查人员资质情况：1. 王敏，专业：软件技术，毕业院校：泸州职业技术学院，证书编号：1296712017060010；
2. 周亚武，专业：软件工程，毕业院校：青岛大学；证书编号：110651201605005075；
3. 赵森林，专业：软件高级测评师，证书编号：1006070053.

。。。。。。提供“2019年-2020年度培训计划”共10项，内容包括：标准培训、内审员培训、应急预案培训及消防火灾演习消防知识培训、各部门环境因素、集成作业操作规程等，目前完成培训7次。查内部培训记录，提供《培训记录表》2019.10.08培训题目：三体系标准宣贯；培训方式：讲课，包括：培训内容重要程度、培训任务和目标、培训要求、课程纲要、讲师反馈、课程总结。培训有效率100%。2019.11.25培训题目：内审员；培训方式：讲课，包括：培训内容重要程度、培训任务和目标、培训要求、课程纲要、讲师反馈、课程总结。培训有效率100%。2020.3.20培训题目：应急预案培训及消防火灾演习消防知识培训；培训方式：讲课，包括：培训内容重要程度、培训任务和目标、培训要求、课程纲要、讲师反馈、课程总结。培训有效率100%。 | 符合 |
| 意识 | O7.3 | 主要通过培训提高岗位作业水平和职业健康安全意识，明确各岗位要求，自身工作对环境目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高职业健康安全绩效等。询问办公室人员，清楚与其相关职业健康安全目标、不可接受风险。 | 符合 |
| 沟通、参与和协商 | O7.4O5.4 | 策划编制的程序文件《信息交流、协商与沟通控制程序》，规定了企业内、外部沟通和员工就职业健康安全事务参与、协商的要求，符合标准要求。总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。综合部是公司内部和外部信息交流和协商的归口办公室门，负责与上级主管部门及周边单位的信息交流，负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流，市场部负责与物资采购、客户相关方面的沟通。技术部负责与工程现场、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关质量、环境、职业健康安全方面的信息，包括法律法规等，及时向综合部反馈。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。经全体员工选举，并公司任命温忠伟为公司安全事务代表，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。通过员工代表的积极争取，员工的劳保用品得到合理配备并及时发放；每年为一线岗位人员体检一次；员工保险得到按时交纳等。 | 符合 |
| 组织的知识、文件化信息 | O7.5 | ■受审核方建立的管理体系文件包括：1.管理手册HSXD-QES-2019-A/O版，2019年9月20日发表实施（含管理方针、目标）2.程序文件HSXD-A-01～30，包括标准要求的程序3.作业文件HSXD-Z符合-2019，包括：岗位任职条件、员工职业健康及劳动保护管理规定、安全操作规程等4.体系运行所需要的记录■编制了《文件控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。查看《文件发放回收记录表》，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。查综合部管理手册的发放，文件编号HSXD-QES-2019-A/O，分发号03，接收人：王楚睿。查文件更改情况：针对文审提出的不符合，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，由综合部统一封存。查综合部管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。综合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《外来文件清单》、《适用的法律法规及要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等。共登记有质量法、合同法、环境保护法、环境噪声污染防治法、劳动法、消防法、环境空气质量标准、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、GB3095-2012《环境空气质量标准》、GBZ2-2007《工作场所有害因素职业接触限值》、GB16297-1996《大气污染物综合排放标准》、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》、GB/T 24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》、GB/T 45001-2020《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》等。收集基本全面。以上外来文件保管良好，均为有效版本。■编制了《记录控制程序》用于对记录的管理，符合标准要求。查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、保存地点、保存期等。共登记有文件发放登记表、受控文件清单、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。抽查综合部文件发放登记表、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，综合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：尚未销毁记录，如有，由综合部组织进行。 | 符合 |
| 运行控制 | O8.1 | 本部门执行的运行控制文件包括：运行控制程序，固体废弃物管理规定、对相关方施加影响管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、办公室安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法等运行控制情况：1、办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源，防止触电。2、办公区域禁止吸烟，查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、无安全隐患。3、工作时间平均每天不超过8小时。4、查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，规范用电，无乱拉线现象，防止火灾发生。5、相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方，督促影响各相关方按照环境/安全管理体系要求对环境/安全施加影响。在与顾客沟通和招投标时，通过选择适当时机向顾客宣传本公司的管理方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加环境、职业健康安全的影响，增强顾客对本公司的信任程度。6、要求遵守道路交通法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。7、办公室每天巡视现场，对环境安全事宜进行检查，发现问题当即纠正；每月进行检查统计分析，查2019.10-2020.5检查记录，各部门运行情况良好。检查人：王楚睿。8、公司为员工缴纳了社保，提供了缴纳保险的证据。组织一线员工进行了体检。9/为员工配备了安全防护设施—提供《劳保用品发放记录》，主要劳保用品为：手套、口罩、消毒液等，记录了发放时间、领用人等，发放人：王楚睿。查看办公室设备、电器状态良好，无安全隐患。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | O8.2 | 1、查策划有《应急准备与响应控制程序》，编制有《火灾事故应急救援预案》2、应急准备工作开展以下活动：——建立有应急组织，提供出应急组织机构图、消防队人员名单、职责权限规定等。——配备相应的消防器材。——进行消防常识和能力的培训、潜在的火灾爆炸的常识和能力的培训3、该部门介绍开展了消防器材的使用和人员紧急疏散演练活动：提供有“消防演习计划”。——演练时间：2020年11月26日；——演练组织部门：综合部；参加人员：全体——演练效果评价总结：总结： 通过本次演习，相关人员能达到自救和使用消防器材的目的。说明我司的相关培训和紧急应娈措施是有效的，同时我司的相关人员具备事故应急预案的要求， 评审人/日期：王楚睿/2020.11.27 | 符合 |
| 监视和测量 | O9.1.1 | 编制了《绩效监视和测量控制程序》，通过以下几种方式对运行过程进行监视和测量：●该公司对管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、目标考核、过程的监视和测量检查等。内审、管理评审、目标考核详见相关审核记录.每月进行一次过程的监视和测量的检查，发现问题立即整改。提供2020.8.30/2021.2.28《环境安全运行检查记录》，内容包括：部门、检查内容、检查方法、检查结果、检查人、检查日期。●日常监督检查：管代负责对各部门的环境职业健康安全行为进行不定期的巡检。巡检内容包括：办公现场管理情况、防护用品的使用情况、消防设施状况等。对发现的问题提出整改要求，责任部门整改，办公室验证整改效果。●职业健康安全监测：每年对员工进行体检，体检单位：四川大学华西医院健康管理中心，体检日期：2020年5月15日，结论：未见异常自体系建立以来没有发生过安全事故。●监测设备：公司暂无职业健康安全监测设备。 | 符合 |
| 合规性评价 | O9.1.2 | 策划编制了《合规性评价控制程序》，经查符合要求查合规性评价：2020年12月11日进行合规性评价，提供了《合规性评价表》，内容包括：活动场所、服务、重要环境因素、不可接受风险、现有控制措施、适用的法律法规及其对应条款、符合性评价等。评价了相关的法律法规，涉及火灾、固废排放、资源消耗、车辆伤害、触电、意外伤害等评价结果：公司能够按照有关法律法规、公司文件进行控制、检查，能够遵守国家、地方的法律法规，合规性评价符合要求。审批/日期：蒋小波/2020.12.11 |  |
| 内部审核 | QEO9.2 | 编制《内部审核控制程序》，基本符合标准要求。经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。2020年11月25日（去年内部审核时间2019年12月15日，时间间隔未超过12个月，符合标准及策划要求）开展管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：——《审核实施计划》编制：雷悦 2020.11.22 审批：蒋小波 2020.11.22计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；审核组组长：雷悦 组员：王楚睿计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。——本次内审发现1项不合格，涉及综合部不符合QEO7.5条款查法律法规清单时发现部分法律法规未及时更新，为一般不符合项，查看《不符合报告》，不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：验证人/日期：雷悦 2020.11.26——本次内审编制有《内部审核报告》，结论：1、我公司的管理体系运行是基本有效的，并得到了有效的实施和保持；2、体系文件基本符合标准要求。编制：雷悦 审批：蒋小波 日期：2020.11.26 | 符合 |
| 不符合和纠正措施 | O10.2 | 制定了《事故、事件、不符合管理程序》、《纠正与预防措施控制程序》，内容基本符合标准要求。对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，合规性评价发现的不符合及安全事件采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。对管理评审、内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，目前已实施完成。 | 符合 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：技术部 主管领导：赵森林 陪同人员：温忠伟 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2021.3.29下午 |
| 审核条款：Q8.1/8.3/8.5.1/8.6/8.7；E6.1.2/8.1；O5.3/5.4/6.1.2/6.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | O5.3 | 技术部负责人：赵森林主要负责：产品和服务的设计和开发；项目过程的控制、对项目管理负全面责任，按时完成项目任务；销售过程的控制；对基础设施的管理；工作环境的控制；产品实现过程的策划；产品的标识和可追溯性；顾客财产；过程的监视和测量；产品的监视和测量，不合格品的控制；环境因素危险源的识别与控制、公司目标方案的执行、应急准备和响应等负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确完成本部门的目标指标。对工作要求明确。 | 符合 |
| 目标和方案 | O6.2 | 部门安全目标：全年火灾事故发生率为“0”；全年触电伤害事故发生率为“0”；重大安全事故的发生为零，按照季度进行考核，提供了2019年第4季度及2020年1季度和2季度目标考核表：项目验收合格率100%；固废分类收集，合规处置率100%；重大安全事故的发生为0；全年火灾事故发生率为0；全年触电伤害事故发生率为0。对以上的目标指标制定了管理方案：•职业健康安全目标、指标管理方案：抽目标指标：重大安全责任事故为0。管理方案：培训企业标准化建设《安全管理制度》；施工安全教育；购置防护用品；设置安全设施和安全警示标志；安全检查；责任部门：技术部，费用：3000元，起止时间：2020.1-12每季度组织一次对目标、指标管理方案进行程度、完成情况的考核，提供职业健康安全目标、指标考核记录，2019年4季度及2020年1、2季度的目标、指标管理方案完成情况考核，达到了阶段性的目标要求。 | 符合 |
| 环境因素评价和控制措施的确定 | E6.1.2 | 可以提供《环境因素识别及评价记录》，其中包括：生活办公、施工过程，有电的消耗、生活垃圾的排放、硒鼓的废弃、包装物的废弃、噪声排放、固体废弃物排放、潜在火灾的发生等可以提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：固体废弃物排放、潜在的火灾的发生。评价准确。 | 符合 |
| 危险源辨识、风险评价和控制措施 | O6.1.2 | 提供《危险源辨识记评价记录》，按办公、系统集成施工识别了危险源，包括：电脑辐射、触电、潜在火灾的发生、机械伤害、物体打击、材料运输车辆伤害等。提供《不可接受风险清单》，评价的不可接受风险为潜在的火灾、触电、意外伤害。评价准确 | 符合 |
| 运行的策划和控制 | Q8.1 | 1、服务：计算机软件开发，信息系统集成，电子产品销售，制定了质量目标。2、规定了服务流程：产品销售：业务洽谈——签订合同/协议——按要求履约服务——顾客确认——结算信息系统集成服务：客户项目意向—项目设计（需要时）—制定方案—采购项目设备—综合布线—设备安装—系统测试—交付使用—售后服务软件开发：需求调研概要设计—详细设计—数据库设计—软件编码—功能测试—联合调试—系统测试—软件上线或发布3、编制了相关文件：《与顾客有关的过程控制程序》、《安全操作规程》、《销售过程控制程序》、《制度规范》等。4、收集了相关法律法规：产品质量法、合同法、标准化法、招标投标法、GB/T 9386-2008《计算机软件测试文档编制规范》、GB/T 26327-2010《企业信息化系统集成实施指南》、GB 50312-2007《综合布线系统工程设计与施工》、GB/T8567-2006《综合布线系统工程验收规范》等。5、设施：服务器、计算机、呼叫器平板、电钻、工具箱、电脑、汽车等，基本满足要求。6、质量记录：在产品实现策划过程中，共形成质量记录多份。 |  |
| 总则设计和开发策划 | Q8.3.18.3.2 | 提供《智慧政务综合管理系统》设计项目的设计资料。提供设计计划书起止时间：2019年5月-2019年12月阶段名称 责任人 设计结果 完成期限 项目立项 赵森林 《项目开发立项书》 2019-5-15需求讨论 赵森林 需求文档 2019-5-20原型设计 徐莉 原型图 2019-9-15UI设计 徐莉 设计图 2019-10-20程序开发 余林、王林 后台程序 2019-11-1测试 温忠伟/李国强 《测试报告》 2019-12-1 设计计划基本符合要求。 | 符合 |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3 | 提供设计开发任务书：项目来源：内部需求包括产品功能性能要求、依据标准：GB8566-88 计算机软件开发规范；GB9385-88 计算机软件需求说明编制指南；GB9386-88 计算机软件测试文件编制指南；GXB 02-027 软件测试规范等，制定相关需求文档，测试文档，并指出产品功能、性能、技术、结构等设计需求，输入资料比较齐全，并经过评审，评审人：赵森林， 日期2019.5.25输入资料包括：依据标准：1、GB8566-88 计算机软件开发规范2、GB9385-88 计算机软件需求说明编制指南3、GB9386-88 计算机软件测试文件编制规范4、GXB 02-027 软件测试规范法律法规：1、中华人民共和国著作权法(2001年修正)2、中华人民共和国著作权法实施条例(2002)3、中华人民共和国计算机软件保护条例(2001)4、作品自愿登记试行办法(1994)5、计算机软件著作权登记办法(2002)设计内容（包括产品主要功能、性能、技术指标、主要结构等）：1.权限模块：配置用户，站点权限，方便不同管理者管理不同功能。2.站点模块：多级站点管理，配置多级管理制度，设置各站点功能。3.子系统模块：配置子系统各功能模块，基础功能4.业务模块：增加/删除业务事项内容5.人员模块：增加/删除人员信息6.系统配置：后台系统基础配置7.智慧大厅：后台系统与前端智慧大厅终端设备交互配置8.决策分析：通过前端数据采集，后台分析、统计、展示数据信息考勤监察：与考勤设备，监察设备通信，获取数据进行分析，计算考勤信息；产品主要技术参数：1、业务模块对政务一体化平台对接；2、权限管理，账户权限分配3、子系统与设备终端交互4、数据分析，对采集数据进行大数据分析，提供决策信息设计开发输入清单(附相关资料 9 份)：1、《智慧政务综合管理系统需求文档说明书》2、国家法规3、政务一体化业务平台对接文档4、智慧政务综合管理系统性能要求5、软件开发标准依据6、数据库结构方案7、研发工作进度表8、功能详解说明书9、数据分析结构说明书 | 符合 |
| 设计和开发输出 | Q8.3.5 | 查设计和设计输出记录：输出内容包括：1产品设计开发方案（包括设计内容，设计原理及概述，资源配置等）2需求说明文档（产品设计总体设计方向，技术方案，子功能点需求）3功能详解说明书（详细阐述各子功能设计要求）4系统操作手册（管理员使用手册与客户使用手册）5软件测试报告（测试用例的使用，测试输入、输出结果，测试BUG修改） 等引用标准：GB8566-88 计算机软件开发规范；GB9385-88 计算机软件需求说明编制指南；GB9386-88 计算机软件测试文件编制指南；GXB 02-027 软件测试规范等设计开发输出清单（附相关资料 8 份）：1、智慧政务综合管理系统需求文档说明书2、软件功能结构详解说明书3、智慧政务综合管理系统操作说明书4、考勤系统规则说明书5、考勤检测系统操作说明书6、软件测试报告7、采购计划8、操作规范 | 符合 |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4 | 查：设计和设计的评审记录：评审内容：采购可行性、结构合理性、环境影响、安全性等内容输出评审记录：设计方案、系统UI设计，程序流程结构，安全性等设计合理，能够满足客户需要。查看“设计开发评审报告”评审内容：“□”内打“√”表评审通过，“？”表有建议或疑问，“×”表不同意1 合同、标准符合性 2 采购可行性 3 加工可行性 4 结构合理性 5 可维修性□ 6 可检验性 7 美观性 8 环境影响9 安全性 10 □ 11 □ 12 □存在问题及改进建议：考虑多设备能兼容性问题，增加适配或多版本共存。评审结论：合格评审人：蒋小波， 评审日期：2019.11.23查设计验证报告：（附试验、检测报告）设计开发输入综述（性能、功能、技术参数及依据的标准或法律法规等）：1.功能、性能要求：配置一个站点，一个管理账号，使用一台服务器，安装部署软件系统，前端设备自动上线，后台配置后即可使用该设备。2.技术参数：兼容windows,Linux服务器，支持Redis,Socket,Http通信，后台支持图文编辑，前端设备通过局域网或内网可正常通信，数据传输。主要试验仪器及设备：序号 仪器设备编号 仪器设备名称 操作者1 p-h10 评价器平板电脑 周亚武2 兼容机 客户机 温忠伟3 兼容机 服务器 余林 针对输入要求的各专项试验/检测报告内容摘要及其结论：合格设计开发验证结论：合格 验证人：李国强 日期 2019.11.25另抽软件“人脸识别系统V1.0”设计开发过程的控制，同上，符合要求 |  |
| 设计和开发更改 | Q8.3.6 | 管理手册中对设计开发更改作出了规定，目前基本未发生供设计变更，未提供相关记录，应加强对设计变更的控制。经查问，以上的设计没有更改。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | a《管理手册》中规定了服务过程受控条件。得到工作指标、任务单。查：已完成项目——智慧政务综合管理系统项目根据项目要求，技术部总监认定后，由技术总监全面负责整个项目的实施，并按公司规定的项目实施流程执行，包括召开项目启动会、对接市场采购、制定实施方案、再次确认客户需求，制定到货计划，现场勘察，项目实施，客户资料准备，用户培训，验收、服务等。1）项目启动，由技术总监负责整个项目的实施进度2）立项，技术总监认定，项目启动会启动项目3）计划，由技术总监编制项目实施方案，包含：项目概述，工作内容，深度化设计，施工图，技术方案，施工方案工艺，进度安排，设备采购到货计划，人物分解，人员配备要求，费用计划，可能存在的问题等4）需求确认，硬件需求确认，主要确认定制化项目的硬件外观，颜色，安装位置等；软件需求确认，软件需求主要针对定制化开发，实现前的功能性需求确认。5）需求修改计划，如在与客户确认需求时出现需求变更，应形成需求变更文档，并交由技术部进行需求定制，修改6）采购计划，制定采购计划交由市场部进行采购方案的实行，与市场部协商项目进度需要的采购货物到货时间。7）现场勘察，编制《现场勘察事项清单》，勘察完成后形成《现场勘察报告》，报告包含现场情况，注意事项等8）项目实施，现场实施条件检查，设备到货检查，签收，安装，安装过程每日进行卫生打扫，每日站会，总结工作进度，每周实施情况汇报，实施过程由现场技术人员对硬件设备进行摆放，安装对应的软件程序，完成安装后测试与服务端通讯，并在安装过程中检查硬件/软件的故障问题，如有故障，形成《产品缺陷报告》文档，交由公司进行检测。9）客户资料准备，收集相关客户资料，整理客户资料需求清单，以工作函的方式发送给客户。10）试运行，客户资料完善后，进入试运行阶段，每日由技术维护人员进行巡检，保证设备正擦运行。11）用户验收/培训，试运行结束，进入验收，培训，验收完成形成《项目验收报告》包含：项目文档目录，试运行报告，试运行记录，培训记录，产品说明书，保修卡，合格证，操作手册，培训手册，竣工图等。b获得和使用适宜的监视测量资源：项目集成过程中对于网络信号等的测试均由相关网络信号供应商进行，经确认，企业在软件开发及项目集成活动过程中暂未涉及计量器具的使用，对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查。c抽查过程监视和测量情况，提供了服务过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录予以控制。d使用适宜的设备和过程环境：有电钻、虎钳、网钳、工具箱、电脑，可以满足工作需要。查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。e指派胜任的人员，包括所要求的资格，见Q7.2记录。f需要确认的过程：编制了《特殊过程确认准则》，该公司目前经识别确认的特殊过程为信息系统集成服务销售服务过程。查见《过程确认记录》，对该过程从工作人员能力、设备能力、工作流程等方面进行了确认评价。确认结论：可以保证质量满足要求。确认人：赵森林、蒋小波2020.5.20该过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，无再确认的情况。g现场通过对客户分类、区域标识，专人负责专项管理，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。h服务完成后通知客户确认，业务员通过电话/网络跟踪沟通及定期拜访等方式确认交付及交付后服务的满意程度，做好售后服务工作，详见Q9.1.2审核记录。查看在建项目——广安行政审批局智慧政务项目该项工程目前已进入系统测试阶段，政务大厅查看，新设备与现有音响设备的调试、系统集成、项目维护、覆盖范围符合设计要求，查看走线均已遮盖保护，设备安装位置符合要求。查看现场设备摆放合理，均达到系统和设计要求.施工点现场配置2人，正在进行系统测试。工人均配有劳保手套、工作服等，现场安全防护符合要求。查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。现场办公秩序良好。经询问，开发过程通过TAPD平台进行控制d63144c8e9cb27392ac1156cedf21c8207849eaff8bbc042e766d339ebde24 | 符合 |
| 标识和可追溯性、产品防护 | Q8.5.28.5.4 | 标识：客户名称、项目编号、项目接受时间追溯路径：客户名称——项目编号——项目接受时间产品防护：采购物资大部分直接发送至客户处，设有一小存储间存放少量产品，清洁，干燥，防护措施得当，满足要求。有消防器材——灭火器，能够有效的对产品进行防护措施。 | 符合 |
| 变更的控制 | Q8.5.6 | 服务合同/协议评审后，按合同要求进行服务并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时调整，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 | 符合 |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 1、原材料/采购产品：电子产品抽： 采购物资验证记录2019年11月15日物资名称：平板电脑，数量：3台验证项目：数量、合格证、包装与外观情况。结论：合格 检验员：王楚睿 抽查：采购产品验证记录 2019年11月25日 物资名称：智能球型摄像机，数量：2个验证项目：数量、合格证、包装与外观情况。结论：合格 检验员：王楚睿抽查：采购产品验证记录 2020年4月6日 物资名称：维山高拍仪/数位屏，数量：3个验证项目：数量、合格证、包装与外观情况。结论：合格 检验员：王楚睿另抽AOC电视机、电源线、网线、摄像头的检验记录，同上，符合要求。 2、服务过程控制——提供2019.10.23政府采购项目“营山县行政审批局”过程检查记录表，内容包括物资要求、到货情况、客户反馈，评审人：赵森林——提供2019.10.09四川物联亿达科技有限公司“排队取号机/安卓终端盒/功放及喇叭/触摸导视查询机/高拍仪/窗口叫号终端/评价器/自助填单机/电子样表终端/24小时政务自助服务终端”过程检查记录表，内容包括设计评审、方案评审、跟踪情况、客户反馈，评审人：赵森林1. 查成品检验记录

——电子产品，提供产品测试报告 名称：维山高拍仪/数位屏，数量：1个验证项目：外观、性能、合格证、说明书。结论：合格 检验员：王楚睿 2020年4月6日——软件开发，查“智慧政务综合管理系统”提供由中国赛宝实验室出具的测试报告，报告日期：2019年9月9日，详见附件——信息系统集成服务，服务完成后由客户确认，提供有客户确认记录及汇款记录。提供验收单；验收项目—营山县行政审批局智慧政务大厅应用系统采购项目项目负责人：赵森林，建设单位：营山县行政审批局2019.11.23——部门主管负责对员工服务过程进行监督检查。查见2019.12.30王楚睿《人员考核记录》，内容包括：考核项目、要求、考核办法、考核情况、判定、检查人、检查日期等。结论：优秀，检查人：赵森林 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 制订《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。在原材料进货验收中出现的不合格可进行退货处理，在系统集成项目施工过程中出现的不合格品可进行返工或报废处理，在工程交付后出现不合格可进行返工处理出示了《不合格品评审记录》1份，如：不合格品情况：2019-12-18，智能球型摄像机、主机电源线接触不良，处置措施：返回供应商更换。更换后经验收合格，验收人：赵森林。 | 符合 |
| 运行控制 | EO8.1 | 制定了运行控制程序，制定相关环境和职业健康安全方面的管理要求，来实现对技术部的环境、职业健康安全监督。查另有线缆敷设工艺要求；安全生产责任制；资源、能源管理规定；固体废弃物管理规定等。——办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源，防止触电。办公区域禁止吸烟。——服务现场设有警示标、警示绳等防护措施，禁止不相干人员进入，现场安全通道畅通。——服务方案中有有安全措施和文明施工措施，——用电设备旁有禁止烟火、禁止吸烟标志。——网络线缆敷设整齐，接线规范，各用电设备均有漏保装置 。——现场电钻、剥线钳、穿管器等均为低噪音设备，对周围环境影响不大。——现场固体废弃物废线缆头、包装材料等分类存放。定期由当地环卫部门回收。——查现场主要用电，消耗量不大。原材料消耗按方案根据工程量计算，尽量选用环保和安全的产品。 ——杜绝驾驶员违章驾驶，酒后开车，无证驾驶，私自出车，开带病车，现场看到工程车车况均良好；——工程车严禁超载，随车人员做好监护工作；——查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，规范用电，无乱拉线现象，防止火灾发生。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 执行《应急准备与响应控制程序》。2020.11.26，技术部参加了公司组织消防演练，相关记录详见办公室相关条款。 | 符合 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：吴友兵 陪同人员：雷悦  | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2021.3.29下午 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/8.5.1/；E5.3/6.2/；O5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO5.3 | 部门负责人：吴友兵负责公司原材料采购，合格供方评审工作；负责进行市场调查与顾客满意度的调查销售管理工作；负责销售合同的签定及与合同和顾客有关的外部联系；向顾客进行环保及安全宣传；贯彻执行公司的方针和管理目标，本部门危险源的识别及其控制，落实管理手册在本部门的运行，对相关方的控制。职责明确。 | 符合 |
| 目标、方案 | QEO6.2 | 部门目标： 考核情况合格供方评审率 100% 100%顾客满意度达 95%以上 98%合同履约率100% 100%固废100%分类处置 100%火灾发生率为0 0相关方影响率≥90% 100%抽目标——火灾发生率为0管理方案：1）下班时及时关闭办公设备电源，日常；2）抽查电源的关闭情况，每月。3）禁烟，日常。4）配备灭火器材，花费2000元，要求完成日期：2020.12.5）向供应商发放一封信，要求完成日期：2020.12经查，已完成。 | 符合 |
| 危险源辨识评价 | O6.1.2 | 提供了职业健康安全危险源识别与评价表，涉及本部门的危险源包括：使用电器不当造成触电，搬运货物造成的砸伤，吸烟乱扔烟头导致火灾，上下班途中交通危险，电器短路或使用时间过长散热不良，相关方进厂驾驶员违章驾驶、高空坠落。用LEC法对识别的危险源进行评价，本部门不可接受风险火灾、触电，评价基本准确。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 销售依据的标准有：质量标准：顾客技术要求及相关国家/行业标准。公司产品主要从以下方面进行销售：A市场占有率 B 技术水平 C性价比 D节能环保 E客户要求通过信息的收集加以整理，根据客户需求和国家标准进行销售。查销售任务，计划制定情况出示了2019年10月份的销售计划 编制：吴友兵 批准：雷悦抽查2019.10“排队取号机/安卓终端盒/功放及喇叭/触摸导视查询机/高拍仪/窗口叫号终端”的销售记录，符合要求。针对此销售计划，由市场部经理对销售员进行任务分配，并向销售员提供服务流程。经查符合要求。 提供的产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《售后服务要求》《服务过程工艺流程》等工艺文件和记录。相关法律法规要求：《产品质量法》、《合同法》、《消费者权益保护法》等。使用适宜的设备和过程环境：有台式电脑、复印机、打印机、传真机等，可以满足工作需要.设备数量保证，维修及时. 办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。市场部所有人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，符合公司岗位能力需求。现场通过对客户要求样品标签、区域标识，专人负责专区管理，批次送检，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。抽查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录及安全文明销售记录、工艺纪律检查等建立了记录，并对过程参数予以控制。公司根据以市场销售情况进行销售和采购，下销售任务过程中产品的技术资料和采购合同及记录等相关资料，内容齐全；查阅任务通知记录能反映客观情况。销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，检验合格的产品信息方可流转到下道工序，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。物资代理部结合办公室定期对开发各工序开展巡检。产品交付至客户处通过物流服务企业，客户签收，公司市场部通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。查看：电脑、摄像头等电子产品的主要销售现场。查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。业务部吴经理正在与四川物联亿达公司从网络上联系高拍仪等产品销售的具体事项。现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。产品售出后，市场部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见Q9.1.2审核记录。经查基本符合要求。识别的需确认的过程为销售，与实际相符。查见《过程确认记录》，对销售过程从人力资源、设备材料、作业方法、记录要求等方面进行了确认评价。确认结论：满足要求。确认人：赵森林、蒋小波2020.5.20 |  |
| 运行控制 | O8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：产品销售过程控制程序、环境、职业健康安全运行控制程序、与顾客有关过程控制程序等。查运行控制情况：办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电； 工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工办理了意外伤害等保险；外出办公要求遵守道路交通安全法，不违章行驶，驾驶证和车辆定期年审，确保出行安全；提供了致相关方的一封信，通过建议书告知各位来访人员公司有关安全方面应注意的事项及相关规定。有发放记录。提供相关方安全管理协议。在与顾客沟通和招投标时，通过选择适当时机向顾客宣传本公司的职业健康安全的方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加职业健康安全的影响，增强顾客对本公司的信任程度。提供“需要重点施加影响的相关方一览表”，包括原材料供方、合同方等，提供有“告知书”发放记录。**未提供对产品运输外包方进行了告知的证据。****经现场验证，企业对不符合项进行了整改，于2020年7月2日对产品运输外包方（宅急送快去有限公司）进行了告知的证据，并对相关人员进行培训，经查看，不符合项整改实施有效。**办公室设备、电器状态良好，无火灾、触电隐患，配置了灭火器。 | N**符合** |
| 应急准备和响应 | O8.2 | 执行《应急准备和响应控制程序》。2020.11.26，市场部参加了公司组织消防演练，相关记录详见综合部记录。 | 符合 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：财务部 主管领导：雷悦 陪同人员：王楚睿 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2021.3.29下午 |
| 审核条款：O5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | O5.3 | 财务部负责人：雷悦主要负责在公司经营管理活动中负责监督对环境管理方案提供资金保证，做到专款专用，对公司经营状况进行评价；负责审核环境管理体系资金预算，对设备设施进行财务监督工作；贯彻环境管理方针等。职责明确。 | 符合 |
| 目标、方案 | O6.2 | 本部门环境目标： 结果 火灾事故为零 0 环境、职业健康安全资金保证率100% 100%管理方案同综合部提供2019年4季度及2020年1、2季度管理目标完成情况统计表，显示已完成。 | 符合 |
| 危险源辨识评价 | O6.1.2 | 职业健康安全危险源识别与评价表，涉及本部门的危险源包括：电器绝缘性能下降造成触电，发放现金和取款时受到意外伤害，核对票据及发放现金，引起细菌感染，入室盗窃造成财产损失和人身伤害，吸烟乱扔烟头导致火灾，上下班途中交通危险，电器短路或使用时间过长散热不良，杀虫剂未按规定使用等。用LEC法对识别的危险源进行评价，本部门不可接受风险火灾、触电 | 符合 |
| 运行控制 | O8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境运行控制程序，固体废弃物管理规定、对相关方施加影响管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、综合部安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法等。查运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公过程产生的固废按综合部要求放到指定地点，现场查看无混放现象；办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录； 工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工办理了养老、失业、意外伤害等参加公司组织的应急方案学习，火灾应急演练；对环境方面的资金投入情况：包含了环保设施、垃圾桶、消防安全培训、物业费用、垃圾清运等等共计2万余元。现场设备、电器、消防栓、灭火器状态良好。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | O8.2 | 执行《应急准备和响应控制程序》。2019.12.25财务部参加了公司组织消防演练，相关记录详见综合部8.2条款。 | 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：领导层 主管领导：蒋小波 陪同人员：雷悦 | 判定 |
| 审核员：余家龙、冉景洲 审核时间：2021.3.29下午 |
| 审核条款：QE5.1.1/5.1.2/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3/；Q6.3 |
| 管理承诺总则 | Q5.1.1E5.1 | 最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺。主要通过以下活动来实现管理承诺：向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；制定管理方针；确保公司目标的制定和完成；各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；定期进行管理评审；持续保证质量/环境工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 | 符合 |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 通过确定顾客相关要求，提供相应产品与相关服务，对顾客使用情况进行跟踪调查；并对顾客满意度感受进行测量与分析，以改进产品与服务。并策划和规定了由销售部定期对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。具体见市场部Q9.1.2 条款审核记录。 | 符合 |
| 管理方针 | QE5.2 | 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、守法诚信、体现社会责任。管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；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）。 | 符合 |
| 组织的岗位、职责权限 | QE5.3 | 公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、综合部、市场部、技术部、财务部，部门划分尚可。在《管理手册》及《岗位职责和岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。 包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。查相关制度包括综合部管理制度、销售服务管理制度等，基本明确了各级人员的环境管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息资源均能保证。详见各部门相关条款审核记录。 | 符合 |
| 应对风险和机会的策划 | Q6.1E6.1.1 | 编制了《风险和机遇的应对措施控制程序》。查见《风险和机遇评估分析表》，确定了组织需应对的风险和机遇。如：风险：上级主管部门的监督检查容易发现公司操作不规范的地方，严重时可导致公司的停业；机遇：帮助发现自身的不足之处，积极改进，促进公司管理的规范化。措施：1、严格按照制定的管理制度进行管理，确保服务安全；2、一旦在上级主管部门的监督检查过程中发现问题，积极整改并采取纠正措施，必要时采取预防措施风险：社会关系维护不好，导致客户流失；机遇：能获得更多的资源，包括客户措施：1、建立互惠互利的良好合作关系风险：人员流动大，导致人力资源不足或者有能力的人员流失，导致公司知识的流失；机遇：优秀人才来到本公司，将个人知识转化为公司知识措施：1、建立人力资源保障制度；2、积极参与行业会议，了解最新的行业动态和行业知识，确保公司知识不流失组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、生产能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。评审情况均为符合发展要求，评审人：综合部，评审时间：2019年12月30日 措施正在实施中。 | 符合 |
| 环境因素、危险源 | E6.1.2 | 策划、编制了《环境因素的识别与评价控制程序》。2020年3月由综合部组织对环境因素进行了辨识、评价。评价得出的重要环境因素为固体废弃物排放、潜在火灾。评价基本准确，详见各部门相关条款审核记录。 | 符合 |
| 合规性义务、法律法规要求 | E6.1.3 | 为使公司管理体系运行合法有效、符合法律规定及相关方要求，编制了《法律法规与其他要求控制程序》《合规性评价控制程序》，规定法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发、合规性评价的要求和频率。综合部负责适用的产品和质量/环境方面的法律法规的识别、获取和更新，并评价其适用性；提供公司适用的法律法规及要求清单：质量法、合同法、环境保护法、环境噪声污染防治法、消防法、固体废弃物环境防治法、四川省《中华人民共和国大气污染防治法》实施办法等。法律法规及其他要求在综合部存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况，目前均为最新版本。 | 符合 |
| 策划措施 | E6.1.4 | 组织管理层策划关于开展管理体系中所采取措施，以便管理环境目标、环境因素、合规性义务、法律法规组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 | 符合 |
| 目标指标 | QE6.2 | 公司质量、环境目标：1、顾客满意率≥95%；2、合同履行率100%；3、固废分类收集，合规处置率100%；4、全年火灾事故发生率为“0”。对目标进行了分解，建立了各部门的分目标，每季度末对目标进行考核，查看“2020年第3季度-四季度目标完成情况统计表”，见各部门考核情况。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 当企业发生重大变化（质量管理体系变更、产品转型、市场发生重大变化等），需要进行重新策划；组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。并明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目的考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控。组织应对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。自体系建立以来，体系未发生变更，保持完整。 | 符合 |
| 资源提供 | Q7.1.1E7.1 | 公司为了实施管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。a. 人力资源：职工队伍相对稳定，均在相关企业工作5年以上，实践经验丰富；b. 基础设施：办公室有300平米，主要设备：服务器、电脑、打印机等环保设备：灭火器、消防栓等c. 工作环境：写字楼内，办公室布局合理，场所卫生干净整洁，配有通风设施，工作环境良好。d. 资金支持：注册资金200万元。能够满足服务需要。 | 符合 |
| 监视和测量总则 | QE9.1.1 | 组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。 | 符合 |
| 总则 | QE10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：a.制订各种控制程序文件；b.通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；c.通过环境绩效的监视测量评价销售服务过程涉及环境管理的符合性；通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进目的。 | 符合 |
| 持续改进 | QE10.3 | 查持续改进：a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。管理评审提出改进措施：员工中未收集到有深刻意义的建议，应加强员工沟通，对经营管理细节中存在的问题深入了解，防患于未然。已实施 | 符合 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：综合部 主管领导/陪同人员：王楚睿/雷悦  | 判定 |
| 审核员：余家龙、冉景洲 审核时间：2021.3.29下午 |
| 审核条款：Q7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.2/10.2E7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1/9.2/10.2 |
| 人员、能力、培训 | Q7.1.2QE7.2 | 编制了《培训、意识和能力控制程序》，规定了从事质量、环境管理方面人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。编制“岗位职责和能力要求”，规定了公司领导、各级人员等关于质量、环境工作的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。抽综合部主任、技术部经理等岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗。查对公司目前人员的评价记录，主要对关键岗位以及公司各级管理人员等进行了评价。提供员工能力考核表。查人员资质情况：1. 王敏，专业：软件技术，毕业院校：泸州职业技术学院，证书编号：1296712017060010；
2. 周亚武，专业：软件工程，毕业院校：青岛大学；证书编号：110651201605005075；
3. 赵森林，专业：软件高级测评师，证书编号：1006070053.

。。。。。。提供“2019年-2020年度培训计划”共10项，内容包括：ISO9001：2015、ISO14001：2015系列标准培训、内审员培训、应急预案培训及消防火灾演习消防知识培训、各部门环境因素、集成作业操作规程、销售及售后过程的服务要求、安全管理、法律法规学习等，目前完成培训7次。查内部培训记录，提供《培训记录表》2019.10.08培训题目：三体系标准宣贯；培训方式：讲课，包括：培训内容重要程度、培训任务和目标、培训要求、课程纲要、讲师反馈、课程总结。培训有效率100%。2019.11.25培训题目：内审员；培训方式：讲课，包括：培训内容重要程度、培训任务和目标、培训要求、课程纲要、讲师反馈、课程总结。培训有效率100%。2020.3.20培训题目：应急预案培训及消防火灾演习消防知识培训；培训方式：讲课，包括：培训内容重要程度、培训任务和目标、培训要求、课程纲要、讲师反馈、课程总结。培训有效率100%。 | 符合 |
| 意识 | QE7.3 | 主要通过培训提高岗位作业水平和环境意识，明确各岗位要求，自身工作对环境目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高环境绩效等。现场询问综合部人员，清楚与其相关质量/环境目标、重要环境因素。 | 符合 |
| 沟通、参与和协商 | QE7.4 | 策划编制的程序文件《信息交流、协商与沟通控制程序》及管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通和员工参与、协商的要求，经查阅和交谈符合标准要求。总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。综合部是公司内部和外部信息交流和协商的归口综合部门。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流。综合部负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流。市场部负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关环境方面的信息，包括法律法规等，及时向综合部反馈。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 | 符合 |
| 组织的知识、文件化信息 | Q7.1.6QE7.5 | ■受审核方建立的管理体系文件包括：1.管理手册HSXD-QES-2019-A/O版，2019年9月20日发表实施（含管理方针、目标）2.程序文件HSXD-A-01～30，包括标准要求的程序3.体系运行所需要的记录■编制了《文件控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。查看《文件发放回收记录表》，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。查综合部管理手册的发放，文件编号HSXD-QES-2019-A/O，分发号03，接收人：王楚睿。查文件更改情况：针对文审提出的不符合，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，由综合部统一封存。查综合部管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。综合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《外来文件清单》、《适用的法律法规及要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等。共登记有质量法、合同法、环境保护法、环境噪声污染防治法、劳动法、消防法、环境空气质量标准、固体废弃物环境防治法、GB3095-2012《环境空气质量标准》、GB16297-1996《大气污染物综合排放标准》、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》、GB/T 24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》等。收集基本全面，基本符合。以上外来文件保管良好，均为有效版本。■编制了《记录控制程序》用于对记录的管理，符合标准要求。查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、保存地点、保存期等。共登记有文件发放登记表、受控文件清单、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。抽查综合部文件发放登记表、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，综合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：尚未销毁记录，如有，由综合部组织进行。 | 符合 |
| 运行控制 | E8.1 | 本部门应执行的运行控制文件：车辆管理规定、环境保护责任制、环境保护目标责任制、环境事故管理制度、环保培训教育制度等。运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录；相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有周边商户、固体废弃物处理等。提供了“告知书”，将公司关于采购物资、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。公司办公产生的废硒鼓、废墨盒、色带由供应方公司回收；综合部每月进行环境安全检查，查2019.10-2020.5检查记录，各部门运行情况良好。检查人王楚睿等。废弃物统计表：墨盒 数量：3个 处置方式：供应商回收经办人：王楚睿 2020.04.13办公区固废；现在分类集中存放，及时处理，防止意外火灾。查看综合部设备、灭火器、消防栓等状态良好。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 1、查策划有《应急准备与响应控制程序》，编制有《火灾事故应急救援预案》2、应急准备工作开展以下活动：——建立有应急组织，提供出应急组织机构图、消防队人员名单、职责权限规定等。——配备相应的消防器材。——进行消防常识和能力的培训、潜在的火灾爆炸的常识和能力的培训3、该部门介绍开展了消防器材的使用和人员紧急疏散演练活动：提供有“消防演习计划”。——演练时间：2020年11月26日；——演练组织部门：综合部；参加人员：全体——演练效果评价总结：总结： 通过本次演习，相关人员能达到自救和使用消防器材的目的。说明我司的相关培训和紧急应娈措施是有效的，同时我司的相关人员具备事故应急预案的要求， 评审人/日期：王楚睿/2020.11.26 | 符合 |
| 绩效的监视和测量 | E9.1.1 | 编制了《绩效测量、数据分析控制程程序》，通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：●该公司对管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、目标考核、过程的监视和测量检查等。内审、管理评审、目标考核详见9.2/9.3/6.2的审核记录.每月进行一次过程的监视和测量的检查，发现问题立即整改。查见2020.8至2021.2环境安全运行检查记录，内容包括：部门、检查内容、检查结果、检查人、检查日期。●日常监督检查：管代负责对各部门的行为进行不定期的巡检。巡检内容包括：办公销售现场管理情况、防护用品的使用情况、消防设施状况等。对发现的问题提出整改要求，责任部门整改，综合部验证整改效果。●环境绩效监测：1）一般固废（废纸张等），按规定收集，卖给废品收购站。●监测设备：公司暂无环境监测设备。 | 符合 |
| 合规性评价 | E9.1.2 | 策划编制了《合规性评价控制程序》，经查符合要求查合规性评价：2020年12月11日进行合规性评价，提供了合规性评价表计划及报告，内容包括：1、环境的法律法规和其他要求清单2、供方、购方签订的环境管理通知书（协议时）及生活拉圾收集清运证明。3、法律法规遵循情况评价表通过评价遵循情况均符合要求，具体见环境法律法规和其他要求合规性评价表。4、环境体系运行检查表5、在环境检查中，共发现不符合事项 0 件。6、危险固废及可回收利用固废的处理情况:办公危险固废让供应商回收，其他固废分类收集堆放，及时处理，生活垃圾由物业公司统一处置。评价结论：合规性评价结论：本公司建立环境、安全管理体系以来，加强了对全员环境保护意识的教育和法律法规以及其他有关要求的学习，使全员环保意识有了很大的提高，“从我做起，参与环保”的良好风气正在逐步形成。通过此次合规性评价我们认为，本公司环境、安全管理体系是基本符合适用的有关法律、法规和其他要求的。编制/日期：王楚睿/2020.12.11 审批/日期：蒋小波/2020.12.11  | 符合 |
| 不符合和纠正措施 | QE10.2 | 制定了《事故、事件、不符合管理程序》、《纠正与预防措施控制程序》，内容基本符合标准要求。对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，合规性评价发现的不符合及质量、环境的事件采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。对管理评审、内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，目前已实施完成。 | 符合 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：吴友兵 陪同人员：雷悦  | 判定 |
| 审核员：余家龙、冉景洲 审核时间：2021.3.29下午 |
| 审核条款：Q8.2/8.4/9.1.2/8.5.3/8.5.5；E6.1.2/8.1/8.2 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。查顾客意见记录体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。 | 符合 |
| 与产品有关要求的确定 | Q8.2.2 | 查公司产品销售合同——合同签订日期为2019年10月23日需方：营山县行政审批局产品名称：营山县行政审批局智慧政务大厅应用系统采购项目规格型号、数量：略技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行交货时间：按工程进度合同写明了双方的责任和要求及义务。另抽2019年10月9日四川物联亿达科技有限公司、2019年10月30日成都市高新区政务服务和网络理政办公室等合同，均保存完好，符合要求。 | 符合 |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3Q8.2.4 | 查营山县行政审批局合同的评审记录，提供《合同评审表》评审日期：2019年10月20日。评审在合同签订之前进行。符合要求。评审内容包括■合同风险 ■条款合规性■交货能力 ■交货方式■付款期限 ■质量保证■价格。评审结果：该订单/合同内容，可满足顾客要求，同意签订后尽快交付顾客。。。。。。查其余合同均有合同评审记录，公司目前暂无合同更改情况。 | 符合 |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 编制了《采购控制程序》，明确了根据销售订单，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：交货及时、售后服务好、产品质量可靠等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。现场提供有《合格供方目录》，公司合格供方共有6家，抽其中3家情况如下：1. 杭州海康威视科技有限公司（供应：智能球型摄像机）；
2. 成都华海达科技有限公司（供应：AOC电视机）；
3. 深圳市华瑞安科技有限公司（供应：平板电脑）。

。。。。。。查 2019年12月1日对供方的调查及评价。针对合格供方杭州海康威视科技有限公司等的评价：评价内容：交货及时、售后服务好、产品质量可靠等；符合相关规定，纳入合格供方。**未提供对产品运输外包方进行了告知的证据。****经现场验证，企业对不符合项进行了整改，于2020年7月2日对产品运输外包方（宅急送快去有限公司）进行了告知的证据，并对相关人员进行培训，经查看，不符合项整改实施有效。**本公司需求物资的采购信息由市场部负责，通过签订书面采购订单方式向合格供方进行产品采购。抽 2020年3月采购订单，产品名称：平板电脑 规格：10.5英寸 进货数量：10台 需求日期：2020.04.19另抽其他采购计划，符合要求。采购检验见Q8.6 | N**符合** |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 该公司顾客财产主要为顾客提供的合同、招标文件书及顾客的个人信息等，由市场部做好合同、招标文件书保管及个人信息保密工作。查见《客户财产交接记录》，内容包括：客户名称、提供的财产、单位(规格)、数量、移交人、接收人、备注。以上顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象，保管完好。经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售现场产品交付情况：产品研发好后，到客户现场进行安装调试，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 | 符合 |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 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、交付、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。对5个顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率98%。该结果已提交管理评审。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 市场部负责对本部门环境因素识别，2020年3月份对环境因素进行了识别和评价。提供《环境因素辨识评价一览表》，其中涉及市场部包括固废废弃、包装箱的废弃、意外火灾、原材料损耗、资源的消耗等37项。评价得出本部门的重要环境因素为潜在火灾、固废的排放。 |  |
| 运行控制 | E8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：产品销售过程控制程序、环境运行控制程序、与顾客有关过程控制程序等。查运行控制情况：办公过程注意节约用电，市场部做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公过程产生的固废按综合部要求放到指定地点，现场查看无混放现象；办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录； 工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工办理了意外伤害等保险；外出办公要求遵守道路交通安全法，不违章行驶，驾驶证和车辆定期年审，确保出行安全；提供了致相关方的一封信，通过建议书告知各位来访人员公司有关安全方面应注意的事项及相关规定。有发放记录。提供相关方安全管理协议。在与顾客沟通和招投标时，通过选择适当时机向顾客宣传本公司的方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加影响，增强顾客对本公司的信任程度。提供“相关方环境告知书”，包括原材料供方等，提供有“告知书”发放记录。**未提供对产品运输外包方进行了告知的证据。****经现场验证，企业对不符合项进行了整改，于2020年7月2日对产品运输外包方（宅急送快去有限公司）进行了告知的证据，并对相关人员进行培训，经查看，不符合项整改实施有效。**查看办公区配置了灭火器，无火灾、触电隐患，废弃物无混放现象。 | N**符合** |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 执行《应急准备与响应控制程序》。2020.11.26市场部参加了公司组织消防演练，相关记录详见综合部记录。 | 符合 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：技术部 主管领导：赵森林 陪同人员：王楚睿 | 判定 |
| 审核员：余家龙、冉景洲 审核时间：2021.3.29下午 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.5.2/8.5.4/8.5.6；E5.3/6.2/8.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QE5.3 | 技术部负责人：赵森林主要负责制定研发计划，组织安排安装调试，编制研发作业指导书及相关设备操作规程；对研发及安装调试过程负责管理和协调；设备的管理、维护、维修和保养；确保作业现场基础设施适用及工作环境良好；对产品实现过程进行策划；负责规定产品的标识内容及可追溯性措施等。部门负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确完成本部门的目标指标。 | 符合 |
| 目标和方案 | QE6.2 | 部门的质量目标： 结果 1、固废分类收集，合规处置率100% 100%2、全年火灾事故发生率为“0” 03、项目验收合格率达到100% 100%每季度组织一次对目标、指标管理方案进行程度、完成情况的考核，提供环境目标、指标考核记录，2020年3、4季度的目标、指标管理方案完成情况考核，达到了阶段性的目标要求。制定的指标和管理方案基本可行。 | 符合 |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 查《设备台帐》，主要设备有服务器、计算机、呼叫器平板、电钻、电脑、打印机等办公室设备环保设备：灭火器、消防栓等均可满足研发工作及环保需要。查特种设备：无抽设备保养、检修情况：提供电脑等设备“设施日常保养项目表”，其显示了设备名称、保养项目、保养时间、保养人等。制定有“设备检修及杀毒计划”，内容有设备名称、检修时间、检修人，提供了设备检修记录，记录清晰，写明了维修内容、维修人等内容，满足策划要求。 | 符合 |
| 运行环境 | Q7.1.4 | 办公室面积300平米，办公室布局合理，场所卫生干净整洁，配有通风设施，工作环境良好。办公室有灭火器，并在有效期内。其他环保设备运转正常。办公室技术人员在工作前及工作结束后能够及时清理环境及设备。工人每日工作前，仔细检查设备防护情况。工作环境得到良好的控制。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 企业软件开发、系统集成、产品销售过程中未涉及到计量器具的使用，项目集成过程中对于网络信号等的测试均由相关网络信号供应商进行，经确认，企业在软件开发及项目集成活动过程中暂未涉及计量器具的使用。 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 安装现场产品按标识牌分区域摆放，标识清晰，成品有标牌，标识生产厂家、产品名称、型号规格等。原材料利用原标识及标签，标识有产品名称、数量、生产厂家等。采购产品入库后，货位卡片对数量标识。状态标识：安装现场设有待检区和合格区标识并配合挂合格牌与不合格牌进行状态标识；唯一性标识：通过进货检验记录、过程记录、产品检验记录实现全过程的追溯。 | 符合 |
| 产品防护 | Q8.5.4 | 产品经检验合格后，未交付用户前，在现场安装过程中对产品搬运由周转的手推车或手工搬运。装运过程小心轻拿轻放，防止磕碰等，负责人介绍安装现场未见违规搬运。送交用户时轻搬防跌落、磕碰。 | 符合 |
| 变更的控制 | Q8.5.6 | 查变更的控制：经与技术部门沟通，销售合同评审后，按合同要求进行研发并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 执行《应急准备与响应控制程序》。2020年11月26日，技术部参加了公司组织消防演练，相关记录详见综合部记录。 | 符合 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：财务部 主管领导：雷悦 陪同人员：王楚睿 | 判定 |
| 审核员：余家龙、冉景洲 审核时间：2021.3.29下午 |
| 审核条款：Q5.3/6.2；E5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QE5.3 | 财务部负责人：雷悦主要负责在公司经营管理活动中负责监督对环境管理方案提供资金保证，做到专款专用，对公司经营状况进行评价；负责审核环境管理体系资金预算，对设备设施进行财务监督工作；贯彻环境管理方针等。职责明确。 | 符合 |
| 目标、方案 | QE6.2 | 本部门环境目标： 结果 固废分类收集，合规处置率100% 100%火灾事故为零 0 环境、职业健康安全资金保证率100% 100%管理方案同综合部提供2020年3、4季度管理目标完成情况统计表，显示已完成。 | 符合 |
| 环境因素识、风险评价和控制措施的确定 | E6.1.2 | 提供了环境因素识别与评价表，涉及本部门的环境因素包括：水电消耗、废旧墨盒、废旧办公桌椅、生活垃圾、生活污水、消防器材的排放等。重要环境因素有：潜在火灾、固体废弃物，评价基本准确。 | 符合 |
| 运行控制 | E8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境运行控制程序，固体废弃物管理规定、对相关方施加影响管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、综合部安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法等。查运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公过程产生的固废按综合部要求放到指定地点，现场查看无混放现象；办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录； 工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工办理了养老、失业、意外伤害等参加公司组织的应急方案学习，火灾应急演练；对环境方面的资金投入情况：包含了环保设施、垃圾桶、消防安全培训、物业费用、垃圾清运等等共计2万余元。现场设备、电器、消防栓、灭火器状态良好。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 执行《应急准备和响应控制程序》。2020年11月26日财务部参加了公司组织消防演练，相关记录详见综合部8.2条款。 | 符合 |