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: 羊汉琼 陪同人员：李青青 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021年4月27日 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境 | **4.1** |  公司制定有《公司内、外部环境分析和影响因素评价表》，抽查关于内、外部环境评审记录，记录内容翔实。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，产品及服务质量在同行业中比较领先。对公司不利的内、外部因素有：行业市场竞争激烈，利润不断降低等。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，形成会议记录。查见《公司内、外部环境分析和影响因素评价表》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； | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望 | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、股东、银行、主管部门、供应商、客户等。查《相关方要求识别和控制》其中相关方顾客的需求和期望为：产品质量符合顾客要求、及时交付、价格合理、服务及时等。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。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； | 符合 |
| 确定QMS范围 | **4.3** | 公司原申请的质量管理体系的范围为: 计算机信息系统集成和安防工程相关服务。---不适用条款：无 注册地址：重庆市九龙坡区石小路158号3-7-2号生产/经营地址：重庆市九龙坡区渝州路99号青年汇15-4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。 |  |
| QMS及其过程 | **4.4** | 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：外包过程：无外包过程。关键过程：服务过程特殊过程：线路敷设 |  |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则 | **5.1** | 总经理：羊汉琼 组织代表：李青青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 | **5.1.2** | 公司从采购、系统集成服务的实施、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） | **5.2** | 公司的质量方针是：“科技领先、管理从严、确保安全、质量优良；以一流管理，树一流形象、聚一流人才、建精品工程。”公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，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 | **5.3** | 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、技术部、市场部，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，质量体系负责人由组织代表：羊汉琼负责，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《风险分析及其对策报告》，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：技术管理风险、采购风险控制、产品质量风险控制、研发能力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） | **6.1**  | 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） | **6.2**  | 公司的质量目标为： a、顾客满意率95%；b、交货期满意率90%。C、产品交付验收合格率达100%查《部门质量目标测量报告》2021年1月-3月测量统计a、顾客满意率97%；b、交货期满意率100%。C、产品交付验收合格率达100%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 | **6.3** | 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。 |  |
| 管理评审9.3.1总则9.3.2管评输入9.3.3管评输出 | **9.3** | 查，公司的质量体系策划了管理评审的管理要求。查，管理评审记录：本次评审时间：2021年1月25日（上次为2020年3月28日，符合策划要求）主持人：总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有人员提供管理评审会议签到表。管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结，内容比较笼统，已与负责人口头提出。查，管理评审输入资料：各部门工作报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量管理体系运行实施情况，取得的成绩，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS相关的内、外部因素变化、有关QMS绩效和有效性的信息、资源的充分性、应对风险和机遇采取措施有效性、改进的机会，上次管理评审改进措施的跟踪情况等。输入内容基本满足输入要求。查管理评审输出：提供有《管理评审报告》：公司的质量方针、质量目标和质量管理体系基本是适宜、充分、有效的，能以防止不合格来满足顾客要求，符合相关法律法规的要求和规定，能够贯彻我公司的质量方针，实现我公司的质量目标，已建立了自我发现问题和持续改进质量管理体系有效性的机制。公司经过系统集成和安防工程实施，目前产品及项目已按要求提交客户。经过严格的检验，所有产品均符合标准及客户合同要求。目前暂不需要改进。本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司产品服务及检验配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。提出改进项：技术部牵头，行政部配合培训工作，其他部门共同参与，提升售后服务能力。各部门在会议后，一定要落实上述决定，确保公司质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。 查改进计划一览表，由管代编制改进计划，行政部作出安排，各部门配合参与，在2021年2季度前完成以上培训及工作的实施开展。管理评审结论：本公司的质量管理体系，基本上是适宜的、充分的和有效的。 |  |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格输出控制程序》及《内部审核控制程序》《改进控制程序》，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。 |  |
| 持续改进 | **10.3** | 公司主要按策划的质量手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，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。 |  |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证（8.2.3）、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：计算机信息系统集成和安防工程相关服务 。提供营业执照，检查有效，公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。近一年，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。现场查，认证证书、标志的使用情况符合要求，未有违规使用的情况出现。该公司近一年以来，无质量监督抽查及体系变动情况。上次审核不符合项发生在市场部涉及条款8.2.3，经本次审核验证整改有效，未再痴线类似的不符合情况。 |  |

说明：不符合标注N说明：

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：行政部 主管领导：羊汉琼 陪同人员：李青青 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021年4月27日 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限 | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等体系文件中已经明确了行政部的岗位职责，具体为：（1）负责文件、记录的管理； （2）与产品有关的法律、法规的识别、收集、分发；（3）负责管理评审的组织工作；（4）负责人员的招聘、培训、考核和任用。。。。。。部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 行政部负责人：李青青查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2021.1月—2021.3月培训完成率100% 实测：100%文件准确发放率95%以上 实测：100%查2021年培训计划，抽查1月份对公司管理制度的培训记录，均按照培训计划执行实施。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。 |  |
| 人员 | 7.1.2 | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《岗位职责及权限》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。 查见：《岗位职责及权限》对各岗位任职要求，学历，经历等都作出了相应的要求。 现场确认，能满足规定要求。 |  |
| 组织的知识 | 7.1.6 | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理，包括必要的分级保密措施。 |  |
| 能力 | 7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。1. 无特种人员资质需求。公司的关键技术岗位人员在学历、经历上均有要求，负责人讲对关键岗位定期进行了人员能力测评，但未能提供岗位人员测评记录。

抽检关键岗位人员学历、从业经历证明：姓名 专业 学历 /职称 杨知云 电气工程师/机电与安装 赵刚 电工 （见人员资质扫描件附件）3、查见2021年培训计划共4次，查见已完成的培训记录2次。1）：2021年1月20日 培训内容：公司管理制度；培训人员：职能部门全体员工；效果评价：培训达到预期效果，培训有效。学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：李青青2）：2021年3月19日 培训内容：系统集成服务操作要求及验收标准；培训人员：技术部人员；效果评价：培训达到预期效果，培训有效。学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：李青青。其他培训均按计划进行 |  |
| 意识 | 7.3 | 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，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。---经与员工陈亚沟通了解，其基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 |  |
| 沟通 | 7.4 | 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。 |  |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | 7.5.1 | 公司的质量管理体系文件----包括一级文件：质量管理手册二级文件：程序文件三级文件：管理规定或制度四级文件：表格和检查表。--此外，外来文件即外部提供的文件,包括与质量有关的标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。 经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。 |  |
| 创建和更新 | 7.5.2 | 抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、岗位说明书等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等，体系文件均发放到各职能部门。查《文件发放登记表》现场抽见《程序文件》文件编号：BNKJ/CX-01-21-2018 第A/0版 编制：行政部 审批：羊汉琼签收人：羊汉琼、范丽等以上文件均有编审批，签发日期及签收人、受控状态。 |  |
| 形成文件信息的控制和使用； | 7.5.3 | 使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。--公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。--现场确认：现场查见文件、记录存放较为散乱，口头提出整改。查，程序文件：公司编制了《文件、记录控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有21个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、岗位任职要求、作业文件、管理制度汇编等。查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册、管理制度汇编等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。可获得该文件的有效版本：《质量手册》现行版本为A/0版以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整保存完好，易于识别查《外来文件清单》,里面包括法律法规：中华人民共和国标准化法;中华人民共和国产品质量法等;产品执行标准：《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。 查体系文件，公司编制了《记录控制程序》，对记录的控制作了具体规定。查见《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。查：《记录清单》：有《文件发放、回收登记表》、《合同评审表》、《合格供应商评价表》、《员工培训记录》等。规定了保存部门和保存期限，根据情况相关安全记录保存期限分为：3年。现场查见，对部分记录的保存不够规范，已现场口头提出。 QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件资料控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 |  |
| 内部审核(含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核控制程序》，程序中规定公司确定质量管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。本次审核时间：2021年1月15日（上次审核为2020年3月10日，符合策划要求）范围：质量手册覆盖的所有部门和要求。重点是 ISO9001：2015所要求的各要素及涉及的各职能部门。审核组组成：审核组长：李青青（组长） 组员：陈亚（组员）查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；查《管理层审核检查表》，《技术部审核检查表》，《市场部审核检查表》、《行政部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。查，《内部管理体系审核报告》，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施是有效的。此次共开据《内审不符合项报告》1份，涉及技术部8.5.1条款，属一般不符合。不符合事实描述为“抽查项目现场，操作处无作业操作指导文件”，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。提供有《内部审核报告》查，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施有效。通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。公司内审基本符合要求。 |  |

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： 羊汉琼 陪同人员：陈亚 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.4.27 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限 | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等体系文件中已经明确了市场部的岗位职责，具体为：a) 负责产品的采购、验收；b) 负责顾客要求的识别，组织标书和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络。b) 负责合格供方的评价，产品采购。c）做好顾客反馈信息的记录,组织对顾客满意度的调查。......部门职责清楚，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） | **6.2** | 市场部负责人：王端松查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2021.1月-2021年3月 顾客满意率95%以上 实测：97%交货期满意率90% 实测：100%采购产品检验合格率98% 实测：99%抽见：2021年1月进行的顾客满意度调查见调查报告，对客户进行了顾客满意度调查，最后结果为97%。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 | **8.2.1** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，市场部采用上门拜访、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 | **8.2.2** | 组织编制的质量手册规定，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；抽销售合同：顾客：仲量联行测量师事务所（上海）有限公司重庆第一分公司 项目：企业天地3、4、5号楼监控室电视墙一次性整改服务（系统集成项目）签订时间：2020-8-01合同明确了提供的服务、甲乙双方的权利义务、售后服务、下单以及付款方式、违约责任等。顾客：仲量联行测量师事务所（上海）有限公司重庆第一分公司 产品：2021年弱电系统维保服务（安防工程相关服务）下单时间：2021-1-1合同明确了提供的服务、甲乙双方的权利义务、售后服务、下单以及付款方式、违约责任等。与产品和服务有关要求的确定基本符合要 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审 | **8.2.3** | 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》2021-1-1签订的《安防工程相关服务合同》顾客：仲量联行测量师事务所（上海）有限公司重庆第一分公司 产品：2021年弱电系统维保服务（安防工程相关服务）评审内容：与客户沟通客户对项目的要求，公司能力是否满足客户要求，通过对客户的资信了解,客户是否有能力进行款项支付。本公司现有设备是否能够满足客户项目的需要。评审签字人：李青青、陈亚、王端松 评审结论：同意签订合同 批准人：羊汉琼评审时间：2020-12-30（合同签定前）。2020-8-1签订的《系统集成合同》顾客：仲量联行测量师事务所（上海）有限公司重庆第一分公司项目：企业天地3、4、5号楼监控室电视墙一次性整改服务（系统集成项目）评审内容：与客户沟通客户对项目的要求，公司能力是否满足客户要求，通过对客户的资信了解,客户是否有能力进行款项支付。本公司现有设备是否能够满足客户项目的需要。评审签字人：李青青、陈亚、王端松 评审结论：同意签订合同 批准人：羊汉琼评审时间：2020-7-30（合同签定前）。其他合同均能提供在签订前进行了评审的证据，上次不符合经本次审核验证其整改有效。 |  |
| 产品和服务要求的更改策划 | 8.2.4 | 负责人讲：公司近一年，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 | 8.4.1 | 公司策划了《外部提供产品、服务和过程控制程序》，公司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。负责人讲，公司的外部供方主要为系统集成工程所用到的原材料及设备和办公用品的供应商。负责人讲，平时采购以上物品部分在电商处进行采购，查《供方评定记录表》 2021年1月10日供方年度再确认：1、浙江宏泰电子设备有限公司（供应：电磁锁、支架等）2、重庆卡英诺科技有限公司（供应：线缆\网络设备等）3、成都安迅达科技有限公司（供应：双屏访客验证机、门禁卡、二维码读卡器等）.......公司组织各部门对供方的资质、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。供应商经调查评价：合格 评价人：羊汉琼 |  |
| 控制类型和程度 | 8.4.2 | 查，公司对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2021年1月10日供方确认：重庆卡英诺科技有限公司；评价报告内容包括：供方资质、供方的质量管理体系、供方人员能力、交付能力、产品质量等。时间：2021.01.10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2021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《外部产品、服务及过程控制程序》，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《入库单》抽查：采购日期：2021.01.17产品名称：机柜、网络硬盘录像机、蓄电池、加长支架、280kg单门电磁锁等 检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、合格证等。 结论：合格，入库 检验人：陈亚采购日期：2021.3.16产品名称：屏蔽电缆、门禁主板、网络摄像机等检验项目 ：名称/外观/规格/型号、供方资格、数量与订单/进货单相符、质量证明文件 。 结论：合格，入库 检验人：陈亚........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 | 8.4.3 | 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，组织软件的研发所涉及的采购通过实际需要制定采购计划或签订采购合同单进行采购。抽4月采购计划单内容包括：产品名称 、规格型号 、 数量 、到货时间等编制：市场部 批准：羊汉琼 查采购合同供方：浙江宏泰电子设备有限公司采购产品：加长支架、280kg单门电磁锁采购合同单约定了产品名称、数量、型号、价格、运输、违约等。公司产品均在合格供方处采购。外部供方的信息管理有效。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司的顾客财产有顾客信息、合同、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财产丢失或损伤情况。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 查问，对于已经交付的产品及项目，公司承诺：交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时进行解决或更换。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，诸如合同规定的维护服务等附加服务等。质保服务及质保后的服务均明示在合同内，公司有专人对客户提出的投诉及问询进行解答，出现问题时有技术人员进行远程指导或上门服务。现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。 |  |
| 顾客满意 | **9.1.2** | 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》2021年1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%（已实现既定目标）公司负责人讲：通过本次对顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的质量、性能、价格、交期、服务等都比较满意。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：技术部 主管领导： 羊汉琼 陪同人员：陈亚 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.4.27 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限 | **5.3** | 查《岗位职责》，已经明确了技术部的岗位职责，具体为：主要职责如下：a) 负责公司系统集成产品的技术支持，对施工过程中的问题进行解决。b) 负责公司施工服务整个过程。c) 负责对系统集成质量问题处理时提供技术支持d) 负责市场发展趋势的研究，新开发的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)负责对系统集成过程中的质量实施控制......部门职责清楚，描述符合部门实际情况。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） | **6.2** | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：a、工艺执行率95%以上；b、产品交付合格率100%c、不合格品处理率100%查2021年1-2021年3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：a、工艺执行率97%；b、产品交付合格率100%c、不合格品处理率100%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。基本达到目标要求 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：——办公面积100平方左右，主要为技术、市场和行政部门使用。2、查《设备管理台账》主要设备包括：电脑、服务器、办公桌等办公设施，可以满足办公和服务需要。经查，办公设施采取定期日常维护的方式进行，出现异常情况由厂家维修。现场查看设备、设施完好。3.抽查设备、设施维护保养记录，未做记录不完善，提出后续改进。4、特种设备：无。5、支持性服务，小车两辆。能满足业务洽谈及进行上门进行系统集成安装维护的服务需求。保养维护及维修由4S店进行。 目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 |  |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：人文因素与物理因素的结合，例如：a）社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；c）物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音）。 经现场确认（观察、沟通调查）： 以上相关的社会因素、心理因素、物理因素等均基本满足要求。现场查见：办公经营现场空气流通，温度适宜，照明及提供的设施设备等均满足系统集成及相关服务的要求。定期检查跟进记录不全，已和负责人沟通。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查，技术部均按策划的要求配置了相应的检测设备，主要为系统集成服务配置有万用表、测线仪等检测设备，能提供有效的校准或检定证书。 |  |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要产品：计算机信息系统集成和安防工程相关服务。公司产品执行标准：《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。技术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：线路敷设----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计和开发策划 | 8.3.1 | 查，公司编制了《设计开发控制程序》对设计和开发规定了流程要求及控制要求。查，公司近期完成的系统集成项目：“顾客：仲量联行测量师事务所（上海）有限公司重庆第一分公司项目：企业天地3、4、5号楼监控室电视墙一次性整改服务系统集成项目”。项目已经完成，目前暂无正在研发项目。抽系统集成开发资料如下。 | 符合 |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 1. 查：企业天地3、4、5号楼监控室电视墙一次性整改服务系统集成项目

《方案设计计划书》负责人：陈亚项目计划起止时间：2020年08月08日-2020年09月09日参加人员：吴旭飞、陈健、何点、韦铭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。阶段 负责人 时间任务 负责人 时间 方案设计 陈亚 2020.8.20硬件配置设计 何点 2018.8.21软件配置设计 韦铭 2018.8.22………………策划符合要求。 | 符合 |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3 | 1. 查项目：企业天地3、4、5号楼监控室电视墙一次性整改服务系统集成项目
2. 查设计输入：

技术文件（设备清单及图纸）、标准及规范（《安全防范工程程序与要求》 GA/T75-1994、《入侵报警系统技术要求》 GA/T368-2001、《视频安防监控系统工程设计规范》 GB 50395-2007）、客户合同、需求分析、功能需求等3、功能要求：新建电视墙整体尺寸与现有电视墙颜色尺寸一致，拼接屏六块4K高清液晶显示器，原有线路调整，系统与原有系统兼容.........查，设计输入进行了评审：评审：陈亚评审结果：设计输入评审,符合标准，此设计输入全面。时间：2020.08.22 | 符合 |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4 | 查，“企业天地3、4、5号楼监控室电视墙一次性整改服务系统集成项目”方案设计过程质量控制，主要有方案评审、方案确认。查，方案设计评审记录：时间：2020.08.22该项目的方案设计评审主要有：方案实施可行性、原材料采购清单的完整性、方案实施时间、功能布局的合理性等。评审结果：合格。评审人：陈亚查，设计项目的确认记录：采用客户验收的方式进行确认时间：2020.8.23确认内容：功能符合性、可实施性、运行有效性、可维护性、采购可行性。结果：通过。甲方确认人：余皓设计项目的过程控制策划符合管理要求 | 符合 |
| 设计和开发输出 | Q8.3.5 | 一、查，输出清单： 查，“企业天地3、4、5号楼监控室电视墙一次性整改服务系统集成项目”项目输出： 1、采购设备清单；2、电视墙系统安装总体及细节图纸3、项目实施方案、实施计划……负责人：陈亚时间：2020.08.25对设计输出进行确认，能满足输入要求。 | 符合 |
| 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。该方案设计过程的变更：对于方案设计过程中出现的问题，均按设计开发程序要求，进行更改后再次确认，合格方能通过。提供，《服务方案申请表》，项目“企业天地3、4、5号楼监控室电视墙一次性整改服务系统集成项目”问题提要：企业天地3、4、5号楼监控室电视墙应实现全面覆盖显示，特殊角度不能识别人员进出。处理意见：调整摄像机位置，满足全面覆盖。实施方案--重新调整摄像机安装桥架，向上引至摄像机安装位置，实现覆盖全面，对特殊角度能进行识别。方案评审人：陈亚方案验证人：羊汉琼 甲方确认：余皓符合要求。公司的设计过程受控。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 技术部对产品的服务过程进行了策划及控制。计算机信息系统集成、安防工程相关服务流程：项目立项→确定方案→合同签订→采购→安装调试→项目验收→售后服务。需确认/特殊过程：线路敷设关键过程：安装、调试查，信息系统集成和安防工程相关服务执行情况。系统集成已经实施完成的项目为：企业天地3、4、5号楼监控室电视墙一次性整改服务系统集成项目现场查看正在实施安防工程相关服务项目为：重庆阳光金融中心2021年弱电系统维保服务项目负责人：陈亚。询问产品信息获得方式出示：企业天地3、4、5号楼监控室电视墙一次性整改服务系统集成项目实施方案、重庆阳光金融中心2021年弱电系统维保服务方案等。审批：陈亚 客户确认：余旭 查看作业指导书获得及使用情况 出示：系统集成实施方案、走线图、弱电维保服务方案等。现场见：系统集成及安防工程维保服务设备使用情况主要有：测线仪、夹钳、网线钳、打线钳、电钻、电锤、手枪钻等，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,从而确保满足服务实施要求。 现场察看检测设备使用情况主要有：万用表、网络测试仪、钢卷尺等，使用的监视测量设备由技术部进行日常管理,设备使用完好。查看项目实施情况：（安防工程相关服务），维保服务包括日常维护及业主报修维修。正在实施项目：重庆阳光金融中心2021年弱电系统维保服务。现场正在进行机房及井道漏液报警系统的调试及维保。操作人员：陈建、陈秦波、吴晓波。实施内容为：检查主机、显示器、键盘接口部件电源状态，运行状况检查维护，保证系统的正常运行；对设备进行清洁及维保检查、系统应用数据及历史数据备份等。现场查看能按服务方案、《工作手册》标准要求进行操作，能按策划要求进行监控记录。查见2021年2月份《安防工程维保服务日志》内容包括：维保系统、维保位置、维保及检测状况、实施人员，实施时间、客户确认等查见《项目工程指令单》项目名称 ：重庆阳光金融中心2021年弱电系统维保服务时间：2021.1.15实施内容：对中区1号速通门4、6号光耦进行更换实施验证：已经更换，并能正常使用实施人员：陈亚 业主：唐辉 负责人讲，按合同约定依据《月度考核标准》乙方进行工作考核。按评分的情况对款项进行结算。查见《3月度考核表》考核内容包括：员工仪容仪表、工作态度、质量要求、零部件更换、响应时间等。评分：96分。考核人员：唐辉抽查系统集成已经实施完成的项目“企业天地3、4、5号楼监控室电视墙一次性整改系统集成项目”查见项目资料如下：提供有：《实施方案》、《拼接屏安装标准》《综合布线隐蔽工程检查记录表》、《实施日志表》、《工程验收单》等。查实施方案：时间：2020年8月22日，内容：操作要点及技术措施、标准。交底人：陈亚查：综合布线工程检查记录表内容主要有：方案、材料合格报告、安装规范、安装情况等；实施人员：韦铭、何点结果：符合技术要求，检查人：陈亚 2020. 8.25查施工日志：时间：2020年8月28日，施工内容：安装拼接屏6块4K高清液晶显示器,安装机柜,调整原有线路,单机调试,确认联机时系统兼容；存在问题：无。操作工：陈俭、吴旭飞、何点查《重庆企业天地3、4、5号楼监控电视墙一次性整改验收报告》内容包括：工程名称、地址、建设单位、施工单位、工程概况、验收结论甲方代表：余浩 200.9.9 公司识别特殊过程为：线路敷设，组织不能提供对该过程进行了再确认的记录作为证据。系统集成和安防工程服务过程基本能满足要求。 | N |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 查《标识和可追溯性控制程序》及文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识作出了规定。根据需要，技术部确定所有标识的方法，产品的标识，主要按原料和成品来标识。采购的原材料采用“原厂原包装”进行标识，注明“原材料名称”、“规格型号”、“材料规格”、 “数量”等内容；过程采用施工记录进行标识；能做到追溯的目的。 |  |
| 防护 | 8.5.4 | 系统集成和安防工程相关服务项目的防护：在仲量联行测量师事务所（上海）有限公司重庆第一分公司2021年弱电系统维保服务（安防工程相关服务）现场查看，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。采购的产品采用物流运输，人工搬运，现场堆放按区域划分，原包装防护，堆码整齐，保证堆放环境干燥。基本符合要求。 |  |
| 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； | 8.6 | 公司编制了《进料检验规范》、《过程质量控制标准》、《竣工交付验收办法》文件对采购、服务过程、验收的检验项目、方法、检验依据做出 了规定。1、抽查验证记录，查《入库单》1）抽查：采购日期：2021.01.17产品名称：机柜、网络硬盘录像机、蓄电池、加长支架、280kg单门电磁锁等 检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、合格证等。 结论：合格，入库 检验人：陈亚2）采购日期：2021.3.16产品名称：屏蔽电缆、门禁主板、网络摄像机等检验项目 ：名称/外观/规格/型号、供方资格、数量与订单/进货单相符、质量证明文件 。 结论：合格，入库 检验人：陈亚。。。。。。2、系统集成过程检验：查项目“企业天地3、4、5号楼监控室电视墙一次性整改服务系统集成项目”实施方案：时间：2020年8月22日，内容：操作要点及技术措施、标准。交底人：陈亚查：综合布线工程检查记录表内容主要有：方案、材料合格报告、安装规范、安装情况等；实施人员：韦铭、何点结果：符合技术要求，检查人：陈亚 2020. 8.25查施工日志：时间：2020年8月28日，施工内容：安装拼接屏6块4K高清液晶显示器,安装机柜,调整原有线路,单机调试,确认联机时系统兼容；存在问题：无。操作工：陈俭、吴旭飞、何点3、系统集成项目验收：依据服务方案和合同协议系统集成项目验收：抽查：《竣工验收表》项目名称：企业天地3、4、5号楼监控室电视墙一次性整改服务系统集成项目；实施单位：重庆佰宁科技有限公司验收内容：内容及范围；质量验收；工期验收；材料验收；资料验收验收意见：验收合格建设单位:仲量联行测量室事务所（上海）有限公司重庆第一分公司施工单位：陈亚，建设单位：余浩， 2020.9.9安防工程相关服务项目过程检验：1）日常维护查见2021年2月份《安防工程维保服务日志》内容包括：维保系统、维保位置、维保及检测状况、实施人员，实施时间、客户确认等2）报修维修查见《项目工程指令单》项目名称 ：重庆阳光金融中心2021年弱电系统维保服务时间：2021.1.15实施内容：对中区1号速通门4、6号光耦进行更换实施验证：已经更换，并能正常使用实施人员：陈亚 业主：唐辉 3）服务验收：负责人讲，按合同约定依据《月度考核标准》乙方进行工作考核。按评分的情况对款项进行结算。查见《3月度考核表》考核内容包括：员工仪容仪表、工作态度、质量要求、零部件更换、响应时间等。评分：96分。考核人员：唐辉通过以上项目资料的抽查，组织产品和服务放行基本满足要求。 |  |
| 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，针对发生的不合格技术部对不合格品进行了评审，确定了结论、措施和对纠正后的不合格品进行了验证。抽查：《不合格处理单》2021年4月2日 部门：技术部不合格描述：在重庆阳光金融中心楼弱电系统维保服务（安防工程相关服务）现场查看，发现设备清洁不到位。评审意见：立即安排维保人员检查设备，并对设备进行清洁服务。 评审人：陈亚处理情况及结果：按评审意见实施。 实施人：陈健验证：设备清洁符合规范要求 ，验证人：陈亚经查，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 |  |
| 总则 | **9.1.1** | 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、管理评审对生产过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，产品生产过程中主要通过操作人员自检，专职检验员对产品进行复检分析，抽检等进行控制，详见检查记录。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。 |  |
| 分析和评价 | **9.1.3** | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。 2.查顾客满意度调查表：公司2021年1月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收4份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为97%。2.查质量目标统计等记录，公司2021年01月至2021年3月数据统计的结果为：1、产品交付合格率达到100%；2、客户满意率达到97%；3、培训计划实施率100%；4、文件准确发放率100%；5、采购产品检验合格率99%6、不合格品处理率100%，..........3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。 根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《改进控制程序》及《不合格输出控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。现场提供有不合格品处置单。抽查不合格品处置记录：抽查《纠正预防措施表》：责任部门：市场部不合格描述：新购买的交换机无法正常运行。原因分析：运输过程中外包装损坏，导致产品因剧烈振动损坏。纠正措施：1、与供方协商，进行产品退换。2、与供方及运输方沟通，在今后运输过程中不要野蛮搬运及注意产品的包装防护，避免类似问题发生。措施实施验证：已经按纠正措施实施，并验证有效。 验证结果：合格。  验证人：王端松 2021.1.5纠正措施实施基本有效。 |  |