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/陪同人员：李燃 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年7月5日 |
| 审核条款：标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、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  Q:4.1-4.4，5.1-6.3，7.1.1，7.4，9.1.1 9.1.3 9.2 9.3，10.1，10.3 |
| 资质 |  | 现场查看营业执照原件：  营业执照（91110107MA01GR7030） 成立日期：2019年1月14日  认证范围在经营范围内，符合要求。 | Y |
| 组织及其环境  风险与机遇控制 | 4.1  6.1 | 总经理：李燃 人员状况：10  企业于2019年1月成立，一直从事计算机信息系统集成及技术服务销售。企业主攻方向为网络安全系统集成，主要客户为轨道交通，政府项目等，目前中国网络安全市场已经被瓜分完毕，企业从工业安全生产入手，获得了一定客户量，但还需资源的积累。人员除行政外，基本均为技术岗。人员优势比较明显。本年度进行了经营地址变更，变更后地址为：北京市丰台区中核路1号3号楼612室  公司通过多种来源获得内外部因素的信息，包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。  管理层识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内、外部因素，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。  企业识别内外部环境因素和对策主要有：  外部环境：宏观经济因素（信贷可得性）、竞争力因素（市场占有率、市场领先者趋势、市场稳定性、顾客增长趋势）、影响工作环境因素（法律法规要求及行为准则）、技术因素（材料及设备）  内部环境：资源因素（组织的基础设施、公司的知识）、人力因素（员工能力、组织文化）、运营因素（过程、生产或交付能力、质量管理体系绩效、顾客评价）、组织治理相关因素（决策的规则和程序、组织架构）、组织总体表现（财务因素）。  内外部环境基本无变更  提供风险和机遇应对措施表：  机遇：市场需求潜力大、效益好的产品，能够吸引新的顾客，增加公司的经营收入，扩大公司规模。  风险：市场营销合同内容不完整，签订合同的对方主体无签约资格或相应的资质，导致合同的效力存在瑕疵，可能造成合同不生效；  材料、设备质量不合格但行政部不注重保留相关证据，因此发生争议并引发诉讼后，公司因不能举证证明材料设备质量不合格，将面临承担违约解除合同的不利法律后果的风险；  项目部产品放行、交付验收资料不完整。将导致的风险有：a)收款被拖延；b)承担过期违约责任；c)承担产品或设备的继续保管义务；  项目部项目研发周期长，可能会产生竞争对手研发单位提前研发出来注册，申请专利，造成公司时间、费用、人力、成本的损失；  研发团队的核心成员流失，从而造成研发项目不能按期完成，甚至是商业秘密和技术秘密的泄露。  。。。。。  针对风险制定了措施，通过内审、管理评审评审措施的有效性，目前未发生过管理失当案例，措施有效 | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关：如客户、公司股东、外部供应商、公司员工、法律法规及监管机关等。通过调查、访谈了解相关方的需求和期望。通过回访、网站等渠道获取相关方的信息，并持续与相关方沟通，了解相关方要求。目前公司能满足相关方的需求和期望。  企业识别相关方的需求和期望主要表现如下  顾客：产品符合性、产品价格、产品交货期  公司股东：公司稳定健康发展、按期分红  外部供应商：公司稳定健康发展，加工费回款及时  公司员工：收入稳定，提供培训机会，有较好的成长空间  相关方需求识别充分，目前未发生相关方投诉事件。 | Y |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件，于2019年6月8日发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、管理制度和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持。  公司明确了质量管理体系的边界：位于北京市丰台区中核路1号3号楼612室  注册地址：北京市石景山区古盛路5号楼7层722  范围：计算机信息系统集成及技术服务。  外包过程：无  不适用条款：无  在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 组织对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、风险控制、职能和物理边界；明确了活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。  外包过程：无  不适用条款：无 | Y |
| 领导作用和承诺  总则  组织的角色、职责的权限 | 5.1.1  5.3 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：  采用宣传、教育、培训、会议、文件等方式，向公司全体员工传达满足顾客要求和法律法规要求的重要性，使全体员工牢固树立以顾客为关注焦点的意识和法律法规意识，从而能够自觉地参与有关的质量活动，实现持续改进;确保制定公司的质量方针和质量目标，并符合公司的环境和战略方向需求;通过管理实践，确保公司质量管理体系要求与公司的业务过程相融合;通过管理实践，促进员工使用过程方法和机遇风险的思维;确保通过必要的投入确保获得体系必需的人财物等资源;通过会议和日常检查，沟通有效的质量管理和质量管理体系要求的重要性;通过体系的有效运行，确保公司实现质量管理体系的预期结果;通过会议、检查、考核、促使指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性;通过检查考核推动改进体系;通过职责安排和权限授予支持其他管理者履行其所在领域的职责。  领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。  成立了组织机构：设置了行政部、市场部、项目部等部门，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表， 对各部门职责权限进行了描述，各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。审核发现组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。  管理者代表：赵晓东 负责管理体系建立及体系运营过程控制 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 企业最高管理者以顾计算机信息系统集成及技术服务为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：  公司的发展依存于顾客，因此本公司在进行质量策划、制定质量方针、确定质量目标、风险和机遇识别等活动中应充分考虑顾客的需求和期望，确保顾客的要求得到确定并予以满足，力争超越顾客的期望；  公司通过市场调查和预测、走访顾客、与顾客接触等方式来识别和确定顾客明示的、隐含的以及当前的、未来的需求和期望，同时考虑适用的法律法规要求，并确保应对能够影响公司产品和服务符合性以及增强顾客满意能力的相关风险和机遇；  通过质量目标在相关职能和层次上的分解，将顾客的需求转化为对公司内部的要求，促使员工了解顾客需求，确保顾客的要求得到满足，达到顾客满意；  有效履行合同，向顾客提供优质的产品和服务，及时有效地处理顾客的意见或抱怨，让顾客放心，确保致力于顾客满意。  在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | 5.2 | 企业策划并制定了质量方针：  **诚信求实，不断创新，为客户提供优质产品和服务。**  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺。通过发布文件、宣传培训、检查考核等方式确保质量方针在公司内得到沟通和理解，并坚决贯彻执行，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司总的质量目标为：  产品交付合格率为100%；（合格率%=合格量÷总数×100%）  顾客满意度达到90分。（满意率%=有效的调查表实际分值累计值÷有效的调查表总分值×100%）  查《管理目标与指标完成情况统计表》 目标完成情况：2020年7月至2021年6月目标已完成 。  公司的质量目标已分解到相关职能部门。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | 企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。  受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，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。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  体系运行以来，暂无变更情况发生。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | 1)企业目前主要工作人员10名，包括管理、技术人员、销售和采购人员等。可满足产品和服务控制需要。  巡视办公室（含会议室）约50平米左右，租赁，有租赁合同，符合要求。配备了台式电脑、传真机、笔记本、打印机、扫描仪、手电钻、压线钳、剥线钳、电钻等办公设备和施工工具和通讯等设备/设施。  目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 公司质量管理工作的协调沟通包括组织内部沟通及与外部沟通两方面活动；  沟通采用方式有：会议；数据信息传递；网络传播等。  沟通包括所需要沟通的内容、时机、信息传递通道、接收者、反馈及处理。  沟通畅通，未发生沟通不畅导致的事件。 | Y |
| 监视、测量、分析和评价  总则 | 9.1.1 | 公司确定的需要监视和测量的对象包括：产品和服务的符合性、质量管理体系的适宜性、充分性、有效性、质量管理体系绩效等。  公司确定的确保结果有效所需的监视、测量、分析和评价方法包括：通过内审、管理评审等证实体系的适宜性、充分性、有效性；通过顾客满意率调查、用户质量反馈等证实质量管理体系绩效、顾客满意.  通过纠正、纠正措施、预防措施、改进计划、简单的统计分析保持质量管理体系持续改进的有效性，并确定了质量目标/过程绩效指标及监视和测量方法，考核频次。  公司在质量手册中对监视、测量、分析和改进过程进行了策划，对确保质量管理体系的适宜性、产品质量的符合性及应用数据分析等方式来实现对质量管理体系的改进和提高进行了策划，并在实际工作中通过日常的监视和测量对发现的问题及时进行分析、解决。 |  |
| 监测、分析与评价 | 9.1.3 | 通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等。  查质量目标统计表，均满足策划的要求。  查体系运行监控记录，均满足要求  根据对应对风险措施评价分析，公司各项指标虽然达到《质量手册》规定要求，仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 |  |
| 内审 | 9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，一般在每年的十月份进行。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。  提供了《2020-2021年度内审计划》包括审核目的，范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。“首末次会议签到表”和“内审检查表”  内审时间：2021年4月30日  依据GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015 《质量管理体系 要求》；本公司管理体系文件；相关的法律法规；相关方要求。  公司按计划实施了内审。  审核组长：李会娟（A）  审核组成员：胡波（B）  提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。  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  内审不符合1项，已整改验收合格。  内审结论：本次内部质量审核共发现1个不符合项，属于一般不符合项。并开出了不符合，整改报告到各部门进行分析整改，对此制定了纠正措施，并记录了纠正措施的结果。  提供“审核报告”，内容包括：审核目的、范围、依据、审核组成员、审核日期、审核评价。  内审报告显示《质量手册》、《程序文件》完善，各部门按照质量体系文件开展质量管理工作，质量体系正常。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | 提供管理评审资料：  公司制定了编号：《管理评审控制程序》，文件规定公司管理评审是一般每年一次，两次评审的间隔时间不能超过12个月。总经理于2021年5月18日日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》写明了时间、地点、参与人员、评审内容等。总经理批准。  管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况等等。  提管理供《评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。  评审结论：公司建立的质量管理体系与公司实际经营、运行相符合，具有适宜性；公司质量管理体系满足ISO9001:2015标准的要求，具有充分性；公司质量方针与公司宗旨相适宜，质量目标设定合理，实现了预期结果，具有有效性。公司质量管理体系目前试运行良好，暂不做变更。  做出如下改进决定：  进一步组织对GB/T19001-2016/ISO 9001：2015标准、《管理手册》、《程序文件》的学习和培训，使与管理体系有关的人员了解和掌握标准和本公司管理体系文件的内容。  抽改进措施实施整改情况：已完成，查看培训记录，符合要求。 | Y |
| 改进 总则 | 10.1 | 企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。  企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：  1)、改进产品和服务，以满足要求，且关注未来的需求和期望。  2)、纠正、预防和减少风险带来的减少不利影响。  3)、改进体系的绩效和有效性。 | Y |
| 改进 | 10.3 | 企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系，以提升销售和服务过程质量、产品质量和组织环境绩效。  日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实现一体化管理体系的持续改进。 | Y |
|  |  | 提供营业执照原件真实可信.  顾客投诉情况：未发生  提供营业执照原件真实可信.  法律法规：符合要求  顾客投诉情况：未发生  上级检查情况：未发生  主要用于投标，未发现违规使用证据  质量抽查：体系运行期间未进行抽查情况。  在体系运行期间未发生重大质量安全事故。  变更：注册经营地址变更为：注册地址：北京市石景山区古盛路36号院5号楼7层722  经营地址：北京市丰台区中核路1号3号楼612室  上年度不符合：不符合已整改，符合要求 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员：李会娟 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年7月5日 |
| 审核条款**5.3，6.2，8.2 8.4 8.5.3 8.5.5 9.1.2** |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  市场调查、产品对外宣传、企业形象策划等。  负责产品销售合同的组织评审和签订等管理。  与顾客进行沟通，及时收集、汇总、记录、传递顾客信息。  顾客满意度调查，并根据调查结果提供改进信息。  产品销售及货款的回收。  供应商的选择和评价  供方的归口管理及对其实施动态监控。  采购产品的采购及不合格采购产品的退货。  供应商不合格品的退货管理  负责人了解自己的职责，符合要求。 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况  顾客满意度90分；（满意率%=有效的调查表实际分值累计值÷有效的调查表总分值×100%）  合同评审率100%（评审率%=评审率÷合同数×100%）  抽2020年7月—2021年6月质量目标完成情况，已完成。 | Y |
| 与顾客有关的要求 | 8.2 | 公司制定了《与顾客有关过程控制程序》，文件规定了的用户对公司产品有关要求的确定、评审及与用户的沟通程序。  公司主要通过广告宣传、产品服务月、用户定货会等了解顾客需求、意见、问询及合同的处理等，不断提高服务水平。主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品和服务的有关信息，维护及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、客户信息等顾客财产的处置与管理  体系运行以来未发生客户抱怨投诉情况。  目前沟通渠道畅通。  通过合同信息系统集成及技术服务要求  抽查《合同》  客户：北京富能通科技有限公司  最终客户：苏州市轨道交通集团有限公司  产品:苏州轨道交通6号线信号系统信息安全等级保护建设服务项目  写明了合同内容、范围及要求、工程期限及进度计划、付款方式、交货方式、事件、地点及风险、违约责任 等  签订时间：2020年12月20日  有双方签字盖章，符合要求。  查合同评审  已对用户要求及本公司确定的附加要求组织相关部门对标书、合同的产品要求实施评审。  评审内容：产品要求（产品名称、型号规格和数量）、生产能力、交货日期等  评审时间 :投标、合同签定之前  参与人：各部门负责人  客户：北京富能通科技有限公司  最终客户：香港铁路有限公司  项目名称：港铁荃湾线信号系统信息安全等级保护建设服务项目  合同写明了合同内容、范围及要求、工程期限及进度计划、付款方式、交货方式、事件、地点及风险、违约责任等。  签订时间：2020-11-19  有双方确认签字。  查合同评审  已对用户要求及本公司确定的附加要求组织相关部门对标书、合同的产品要求实施评审。  评审内容：产品要求（产品名称、型号规格和数量）、生产能力、交货日期等  评审时间 :投标、合同签定之前  参与人：各部门负责人  企业有建立合同的变更的流程，合同中产品和服务要求的更改由市场部负责管理。当产品要求由于某种原因需要变更时，相应的文件（如合同及附件等）应得到修改，应把变更的要求与用户协商一致，并通知相关部门，执行《质量管理体系文件和记录管理程序》关于文件更改的有关规定。必要时，对更改的内容还需再评审。  目前无合同更改情况发生。 | Y |
| 外部提供的过程，产品和服务的控制 | 8.4 | 制定了《采购管理控制程序》，《采购业务内部控制制度》，内容符合标准要求。规定了对选择评价和重新评审供方的方法。通过供方评价调查表、供方业绩评定表，调查供方的质量保证能力如：供应商经营资格、产品检验和质量认证情况、价格、供应商的质量保证能力、供应商满足紧急需求的能力、供应商售后服务能力和水平、供应商过去履约情况。  评价准则：  1）经销商的资质，如是否为生产厂家授权的经销商；  2）经销商的售后服务能力；  3）同种产品的价格优势。  提供有供方采购合同。  供方名称：  北京乐研科技有限公司（TAWX-1191（J1900）-6C2BP双电源-无风扇、工业安全防护网关、入侵防御）  广州五舟科技股份有限公司（服务器）  京东 办公设备  。。。。。。  询问负责人已按准则对供方进行评价，均符合要求。  能确保外部提供过程、产品和服务在公司的质量管理体系控制下，不会影响组织持续提供合格产品和服务的能力。  公司提供给外部供方的信息主要有：  公司需外部供方提供产品的主体信息，如产品及其相关技术指标信息等。向供应商传达信息的方式主要是：电话、微信等，经沟通信息内容包括：采购产品名称、要求、数量、价格、到货日期等内容，采购前由总经理进行批准同意后，由市场部负责采购。  经查市场部人员具备任职要求，能够胜任本职工作。  基本符合要求。  采购产品检验 采购检验见项目部8.5.1设备验收  办公设备验收只是核对数量、外观等基本信息，无记录。 | Y |
| 顾客或外部供方财产管理 | 8.5.3 | 公司的顾客财产主要是顾客及外部供方的提供的信息，如有问题填写《顾客财产登记表》，自体系运行以来未发生问题记录。  顾客财产中暂无知识产权 | Y |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 识别的交付后的活动：本部门与其它部门通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。  目前未发生因产品质量问题导致的客户反馈及投诉的情况。 | Y |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司对主要客户进行了电话问卷调查，分别对工程质量、产品的质量、业务人员的态度、售后服务质量、交付期、价格等内容进行调查，根据市场部管理目标与指标完成情况统计表，顾客满意度分为95分，超过了质量目标要求，目标完成。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：项目部 主管领导/陪同人员：吴波 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年7月6日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.3-7.1.5 8.1 8.3 8.5 8.6 8.7 10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  　负责集成/技术服务方案设计；  　负责统集成项目物资到场验收工作；  　负责集成项目的现场安装、调试等技术服务及项目的后期服务工作  负责系统集成过程涉及的环境因素的识别和控制  …….  提供岗位说明书，明确了本部门岗位、职责和权限  岗位、职责和权限明确 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 部门目标：  工程一次验收合格率96%（项目验收合格数/年度项目总数X100%）  抽2020年7月—2021年6月质量目标完成情况，已完成。 | Y |
| 基础设施 | 7.1.3 | 编制了《设备管理制度》，写明了设备设施管理、保养、维护等内容。  查《设备设施清单》主要有台式电脑、传真机、笔记本、打印机、扫描仪、手电钻、压线钳、剥线钳、电钻等办公设备和施工工具，基本能满足服务需要。无特种设备  办公室设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。  对施工用工具进行了日常保养维护，使用前进行。内容主要是检查、清洁等。  查《设备设施申请报废单》  记录为空，询问部门负责人称目前设备工具均完好，未出现过报废设备。 | Y |
| 工作环境 | 7.1.4 | 技术服务主要在办公室内，现场查看：  1、办公现场环境整洁，秩序良好。  2、办公区内有消防器材，有效期内。  信息系统集成项目主要工作场所为客户的办公场所，制定有相关管理制度，项目实施过程中注意保护客户的财产不受损坏；产生的垃圾要及时清理，保证现场干净整洁；各种器具存放制定位置，不得乱放。所放物资不能阻挡客户处的消防通道。  服务过程中暂无特殊环境要求。 | Y |
| 监视和测量设备管理 | 7.1.5 | 公司的监视和测量设备主要为万用表、网络线缆测试仪、电脑等，网络线材测试仪主要进行网线通路的测量，网线通路还可通过直接将交换机等网络设备与电脑连接的方式进行检测。经查，公司监视和测量设备可满足项目的需要。审核时能够提供各类有效的计量器具，能够确保产品的符合性。  未经双方检验合格的设备不能够投入现场或使用。  查《网络线材测试仪内校记录》：  设备名称：网络线材测试仪　　型号：NT01010  校准方法：检测正常线缆是否显示正常，有断线线缆是否显示正常。  校准所用设备：3接同轴电缆，接正常线序接水晶头  校准环境：室内自然环境  校准记录：1号正常显示正常；1号断线线缆显示断线，正确；3号断线线缆显示断线，正确；  校准结论：合格  有效期：检测日期：2021.3.16，有效日期：2022.3.15  记录保存完好，满足要求。  抽万用表主要测通断，本年度未进行新的校准。  根据企业目前经营的产品品类的检测和客户要求，现有检测器具基本监事和测量要求。按照监视测量管理要求，公司安排人员进行日常维护保养，定期进行鉴定或校准，确保计量器具的有效使用。  使用的监视测量设备由项目部负责保管，检验用的测量设备由使用人员专人负责，防止潮湿、磕碰和损坏。未发生使用过程中失效的现象，如果出现，清楚应立即停止使用，送具有计量资质的检定部门检定，并对已往所检结果重新检验。  监视和测量用软件均为设备自带，设备校准时同事校准，版本升级时设备返厂。 | Y |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司针对信息系统集成及服务的特点进行了如下策划：  一、策划了服务流程：  信息系统集成、技术服务流程：  需求确认→方案设计→现场环境准备、设备进场验收→线路布置、硬件系统安装调试→软件系统安装调试→系统试运行→验收→技术服务（客户问题反馈--问题解决--客户确认）  需确认过程：综合布线  二、确定了相应的质量目标：工程一次验收合格率96%，目标基本合理、可测量、可达到。  三、识别了规范和接收和放行准则：系统集成项目符合《合同法》、GB 50311-2016 《综合布线系统工程设计规范》GB 50312-2016 《综合布线系统工程验收规范》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》（国务院147号令）《信息安全等级保护管理办法》（公通字[2007]43号）《关于开展全国重要信息系统安全等级保护定级工作的通知》（公信安[2007]861号）《关于推动信息安全等级保护测评体系建设和开展等级测评工作的通知》（公信安[2010]303号）《中华人民共和国网络安全法》GB17859-1999 计算机信息系统安全保护等级划分准则GB/T22240-2008 信息安全技术信息系统安全保护等级定级指南GB/T 25058-2010 信息安全技术信息系统安全等级保护实施指南GB/T22239-2019 信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求等国家法律法规及标准要求。《技术方案》中写明施工要点及作业要求，策划了《设计开发计划书》《设备安装调试记录》等记录。  四、信息系统集成项目通过材料设备到场验收、安装调试验收、完工验收等方式进行监测。项目实施过程中由目负责人组织进行检查，项目完成后由客户进行验收。  五、服务场所：办公配备电脑台式机、打印机、笔记本电脑、电钻等设备设施，基本满足服务需要，资源满足。  六、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。  七、暂无外包过程。  策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求 | Y |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 抽查“世界旅游城市联合会信息系统网络安全防护”的设计文件：  查《设计开发计划书》  项目名称：世界旅游城市联合会信息系统网络安全防护项目  项目目的：1）依据《WTCF信息系统安全防护方案》和设备清单，完成了安全防护方案里的边界防火墙、入侵检测系统、九州档案管理服务器、OA档案管里服务器、交换机、机柜、电表箱等硬件设备的部署；  2） 试运行期间，边界防火墙、入侵检测系统等安全设备稳定运行，并在此期间为公司提供安全加密的远程办公环境；映射DMZ区域的九州档案管理系统到外网，避免遭受互联网的攻击。  3） 新搭建的九州档案管理服务器和OA共享档案服务器，完成系统的安装，并完成了数据和业务系统的切换，试运行期间运转正常  参考标准政策：《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》（国务院147号令）《信息安全等级保护管理办法》（公通字[2007]43号）《关于开展全国重要信息系统安全等级保护定级工作的通知》（公信安[2007]861号）《关于推动信息安全等级保护测评体系建设和开展等级测评工作的通知》（公信安[2010]303号）《中华人民共和国网络安全法》GB17859-1999 计算机信息系统安全保护等级划分准则  GB/T22240-2008 信息安全技术信息系统安全保护等级定级指南GB/T 25058-2010 信息安全技术信息系统安全等级保护实施指南GB/T22239-2019 信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求。。。。。。。。  3、系统主要功能模块：安全防护网关、入侵防御系统等  4、职责划分：项目经理：吴波 参与人：燕增伟等  实施计划  任务名称 开始日期 完成日期  需求调研及现场勘测 2020.5.28 2020.6.10  方案设计及确认 2020.6.10 2020.6.30  设备采购及入场检验 2020.7.1 2020.8.10  .. .. ..  设计评审：策划对设计方案进行评审，时机/方案完成后由项目经理组织实施；设计验证：通过以往经验和联调、运行对系统进行验证，由项目经理组织实施；设计确认：由客户对设计方案进行确认，时机设计方案完成后。  计划较清晰，写明了各阶段的责任人、工期等，进行了阶段划分，规定了评审、验证、确认活动安排，满足要求。  编制：项目部 审批：李燃 2020年5月28日  查看项目的设计输入内容：  1、项目合同书1份  2、设计开发计划书  3、适用的法律法规以及行业技术标准规范：GB50311-2016《综合布线工程设计规范》GB50312-2016《综合布线工程验收规范》、《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》（国务院147号令）《信息安全等级保护管理办法》（公通字[2007]43号）《关于开展全国重要信息系统安全等级保护定级工作的通知》（公信安[2007]861号）《关于推动信息安全等级保护测评体系建设和开展等级测评工作的通知》（公信安[2010]303号）《中华人民共和国网络安全法》GB17859-1999 计算机信息系统安全保护等级划分准则GB/T22240-2008 信息安全技术信息系统安全保护等级定级指南GB/T 25058-2010 信息安全技术信息系统安全等级保护实施指南GB/T22239-2019 信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求等  4、以前类似项目的设计信息资料（电子版汇总）  汇总人：项目部  查合同书中写有客户需求：客户需求表述清晰。合同保存完好，符合要求。  公司通过客户需求分析等方式对客户需求进行确认，确保满足客户需求，符合要求。  查对设计输入情况进行了评审，输入清晰完整，较充分适宜，符合要求。  查《设计开发评审表》  评审项目：客户需求  项目名称：世界旅游城市联合会信息系统网络安全防护  评审时间：2020年6月10日 参与评审人员：燕增伟等  评审内容：规模、技术要求、执行标准等  评审结论：通过 审批：李燃  查《设计开发评审记录》  评审项目：技术方案（含系统结构设计、配置等）  参与评审人：李燃、燕增伟等  评审内容：对系统整体组成结构进行了评审，结构、可行性、配置合理等。  评审结论：通过 2020年6月30日    经查按照策划要求进行评审，记录清晰，满足要求。  设计和开发验证、确认  询问技术负责人称，通过实施前由专业人员评审和交付客户确认后实施，通过最终验收来验证项目是否满足预期要求。  提供《联调报告》（设计开发验证）  项目名称：世界旅游城市联合会信息安全系统防护项目  验证项目：系统组成结构合理性，方案合理性，功能的实现性  开始时间：2020年5月28日--2020年8月26日  验证内容：硬件配置：网络交换机、DELL服务器、边界防火墙 结论：系统无安全产品和安全防护策略  软件：档案OA系统软件  结论：外网通过边界防火墙访问档案OA系统不成功  联调关键点简单描述：  档案OA管理系统由第三方公司运维，该系统之前运行在低配置下的服务器里，这次信息化建设需求之一就是将其移植到高配置的服务器里，联调设计IP地址分配，主机系统安装、OA系统切换等内容  验证结论：通过 验证人：李燃及客户代表等 日期：2020年8月26日  查见《验收报告》（设计确认记录）  项目名称：世界旅游城市联合会信息安全系统防护项目  项目承担单位：北京天安网信科技有限公司  验收日期：2021年4月26日  批准日期:2021年4月30日  运行效果：  从试运行到项目验收，稳定运行近4个月时间；从功能上，为DMZ区的九州档案服务器实现网络地址转换，实现外网用户对九州档案服务器的安全访问；为WTCF内网提供IPSEC的VPN功能，提供安全加密的员工远程办公环境。  项目总结：  世界旅游城市联合会信息安全系统防护项目部署实施完成并把所有的流量和业务切换到实施完成的安全设备和防护体系中，运行效果如下所述：  1） 依据《WTCF信息系统安全防护方案》和设备清单，完成了安全防护方案里的边界防火墙、入侵检测系统、九州档案管理服务器、OA档案管里服务器、交换机、机柜、电表箱等硬件设备的部署；  2） 试运行期间，边界防火墙、入侵检测系统等安全设备稳定运行，并在此期间为公司提供安全加密的远程办公环境；映射DMZ区域的九州档案管理系统到外网，避免遭受互联网的攻击。  3） 新搭建的九州档案管理服务器和OA共享档案服务器，完成系统的安装，并完成了数据和业务系统的切换，试运行期间运转正常  。。。。  提供《设计开发输出清单》  输出内容有：  技术方案、施工方案、配置清单。。。。  输出内容较清晰完整，保存较好。  汇总人：吴波  输出信息清晰完整，满足输入要求。  输出评审  项目名称：世界旅游城市联合会信息安全系统防护项目  项目概况：略  另抽查“设备清单”，保存完好，符合要求。  目前项目设计和开发尚未发生更改情况。  抽技术服务扔为潍坊公安局警力资源管理平台系统运维安全应急服务预案项目，目前无新项目。 | Y |
| 生产和服务提供的控制  产品和服务的放行 | 8.5.1  8.6 | a）可获得的成文信息  公司编制了《项目管理制度》《系统集成施工规范》《系统集成项目系统设计和施工计划》等作业文件，能够对项目实施起指导作用。  抽项目管理制度：  概述  目的  明确工程项目管理工作流程，规范各部门职责及相关接口配合，保证公司项目结果满足合同约定，特制定本文件。  适用范围  本办法适用于公司工程项目的管理——项目立项、项目执行监控、项目验收、项目结项四个阶段的管理控制。  。。。。。。。。。。。  同时符合相关法律法规要求：GB50311-2016《综合布线工程设计规范》GB50312-2016《综合布线工程验收规范》、《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》（国务院147号令）《信息安全等级保护管理办法》（公通字[2007]43号）《关于开展全国重要信息系统安全等级保护定级工作的通知》（公信安[2007]861号）《关于推动信息安全等级保护测评体系建设和开展等级测评工作的通知》（公信安[2010]303号）《中华人民共和国网络安全法》GB17859-1999 计算机信息系统安全保护等级划分准则  另合同约定了具体项目实施内容，企业根据合同要求进行项目实施。  b）可获得和使用适宜的监视和测量资源：询问负责人讲公司的监视和测量设备主要为万用表、测线仪、电脑，审核时能够提供各类有效的计量器具，能够确保产品的符合性。  未经双方检验合格的设备不能够投入现场或使用；项目实施过程中没有例外放行情况。  测线仪等均用于测试线缆通断等，精度要求不高。企业每半年更换一次。  电脑：主要测试IP、网络通畅、数据包丢失等。定期对电脑进行杀毒，维护。  技术服务过程中无监视测量设备，对人员服务态度、顾客满意度进行考核，能够起到对服务过程监视作用，符合要求。  c在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则：  进场前需对客户财产进行识别状态，有问题与客户进行沟通并记录说明，无问题后可直接进场。本项目进场强进行了客户财产的检查，无争议性问题，直接进场。  2020年6月25日进货检验记录：  编号 设备名称 设备型号 供应商 数量  1 边界防火墙 TAWX-ISG 1000-G6000 天安网信 1  2 入侵检测系统 TAWX-IPS 1000-P5000 天安网信 1  3 防病毒软件 火绒企业版 火绒 2  4 设备接入机柜 / / 1  5 核心交换机 S5560S-28P-SI 华三 1  6 接入交换机 S1850-52P 华三 1  7 九州档案系统服务器 R730 R740/2U 戴尔 1  8 NAS系统服务器 DS1019+ 群辉 1  9 硬盘 容量 2T 西部数据 4  10 项目实施服务 / 富能通 1  11 应急培训售后服务 / 富能通 1  有甲乙双方验收人签字，符合要求。  抽项目实施条件检查报告：  开始实施时间：2020-7-2  现场情况（包括人员、环境、提交文档等）：  施工人员就位，材料设备货源准备就绪。  根据业主要求和国家相关安全标准，编制的信息安全技术方案和甲方讨论，评审通过  存在问题：无  检查人：吴波  抽 2020 年 6月20 日施工日志：  填写人：吴波  施工内容、完成情况：  在现场机房进行主业务设备安装，安装主要包括档案管理系统服务器和共享服务器。  顺利完成，可以进行正式部署。  施工质量检验、及次日施工计划：机房环境良好，设备预安装顺利进行。明天进行安全设备正式部署，完成硬件环境搭建  施工作业中存在的问题及处理情况：无  施工人员到位情况：按时到位，进行施工  设备、附料到场情况：设备已入场  另抽其他施工日志，符合要求。  提供《联调报告》（设计开发验证）  项目名称：世界旅游城市联合会信息安全系统防护项目  验证项目：系统组成结构合理性，方案合理性，功能的实现性  开始时间：2020年5月28日--2020年8月26日  验证内容：硬件配置：网络交换机、DELL服务器、边界防火墙 结论：系统无安全产品和安全防护策略  软件：档案OA系统软件  结论：外网通过边界防火墙访问档案OA系统不成功  联调关键点简单描述：  档案OA管理系统由第三方公司运维，该系统之前运行在低配置下的服务器里，这次信息化建设需求之一就是将其移植到高配置的服务器里，联调设计IP地址分配，主机系统安装、OA系统切换等内容  验证结论：通过 验证人：李燃及客户代表等 日期：2020年8月26日  2020年8月26日系统运行报告：  工程名称：世界旅游城市联合会信息安全系统防护项目  我单位采用北京天安网信科技有限公司（简称“天安网信”）的网络安全产品（工业安全防护网关、入侵防御系统等），进行我单位信息化系统的网络安全等级保护建设，项目实施后，通过近6个月现场的运行，天安网信公司的设备安全可靠，运行正常，符合要求，顺利通过验收  有双方负责人签字，符合要求。  查见《验收报告》（设计确认记录）  项目名称：世界旅游城市联合会信息安全系统防护项目  项目承担单位：北京天安网信科技有限公司  验收日期：2021年4月26日  批准日期:2021年4月30日  运行效果：  从试运行到项目验收，稳定运行近4个月时间；从功能上，为DMZ区的九州档案服务器实现网络地址转换，实现外网用户对九州档案服务器的安全访问；为WTCF内网提供IPSEC的VPN功能，提供安全加密的员工远程办公环境。  项目总结：  世界旅游城市联合会信息安全系统防护项目部署实施完成并把所有的流量和业务切换到实施完成的安全设备和防护体系中，运行效果如下所述：  1） 依据《WTCF信息系统安全防护方案》和设备清单，完成了安全防护方案里的边界防火墙、入侵检测系统、九州档案管理服务器、OA档案管里服务器、交换机、机柜、电表箱等硬件设备的部署；  2） 试运行期间，边界防火墙、入侵检测系统等安全设备稳定运行，并在此期间为公司提供安全加密的远程办公环境；映射DMZ区域的九州档案管理系统到外网，避免遭受互联网的攻击。  3） 新搭建的九州档案管理服务器和OA共享档案服务器，完成系统的安装，并完成了数据和业务系统的切换，试运行期间运转正常  d为过程的运行使用适宜的基础设施，并保持适宜的环境：集成过程中的主要设备有电脑、手电钻、压线钳等，操作简单。测线器、综合布线工具等工具有工人进行日常维护，技术服务使用设备为办公设备，均正常使用。设备可满足要求，查看员工能正确使用设备  e配备胜任的人员，包括所要求的资格：提供了岗位职责与任职要求。对员工岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价。  f需确认过程：经确认，综合布线、技术服务过程为需确认过程，本年度未进行新的再确认，已与企业沟通。  g采取措施防止人为错误：通过以下几个方面防止人为错误，并制定措施  由于员工经验不足、培训不够导致的人为错误，采取上岗前培训、转岗培训等措施，防止人为错误发生；由于工作方法不同而造成的人为错误，采取制定标准化操作程序等措施，防止人为错误发生；由于员工精神状态、情绪而造成的人为错误，采取定期休假、上级主管心理辅导等措施，防止人为错误发生  h实施放行、交付和交付后活动：交付后的活动主要是按照签订的售后服务协议书或公司的服务承诺实施售后服务，主要有电话技术支持、远程指导、使用培训等。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。  抽潍坊公安局警力资源管理平台系统运维安全应急服务预案技术服务方案：  内容涉及：应急计划的制定、测试和维护；应急处理流程；应急计划的实施保证。  抽应急计划的测试和维护  应急计划在被测试的时候可能失败，这常常是由于不正确的假定，疏忽，或设备、人员的变动所造成的。所以，需要定期测试应急计划以确保它们是最新的和有效的。这样的测试也应当确保恢复小组的所有成员以及其他有关的职员都知道该计划。应急计划应得到测试以确保各个恢复规程的正确性和计划整体的有效性。应急计划测试主要涉及以下领域：备用平台上使用备份介质进行系统恢复；内部和外部的连接性；使用备用设备的系统性能；恢复团队之间进行协调；正常操作的恢复；通知规程。。。。。。。。  方案保存完好，符合要求  服务过程中企业与客户建立微信群，在微信中沟通技术服务方案的设计，查看微信沟通截图，符合要求。  抽培训记录：  培训名称：网络安全产品使用培训 培训时间：2021.01.20  培训地点：山东信德软件公司会议室  培训对象：山东信德软件技术人员  培训内容：工业安全防护网关、入侵防御系统、工业主机安全卫士和工业安全综合审计系统等网络安全产品的功能，原理、安装、使用方法和运维等内容的培训。分为理论培训和实操培训。  培训效果评价：培训内容全面、思路清晰、讲授方式生动，达到预期的培训效果  记录人：赵晓东  顾客满意度调查见9.1.2；  抽：3-6月服务检查记录  检查时间 ：2021.4.30 检查人员：赵晓东  检查内容 要求 结果  员工 着装整洁，仪容大方，  精力充沛，言谈、表情、形态得当 合格  办公场所 办公设施设备摆放整齐  地面干净卫生无垃圾、积  水、杂物、办公桌干净整 合格  洁，物品摆放整齐  客户沟通 1, 网站、样本、报价单据、  广告宣传等，遵守国家法律法规  不虚假宣传，承诺合理。   1. 网上及电话沟通：回复接听及   时，言语礼貌，态度诚恳，合理承 合格  诺，记录清楚，传递及时。   1. 现场接待：态度诚恳热情   记录清楚，传递及时  文件记录 公司文件：存放的当，便于查找  不得损坏，丢失。  工作记录：填写及时，字迹清楚 合格  内容完整  售后及技术服务 服务及时，态度诚恳，记录清楚 合格  其他制度规定 遵守公司其他管理规定制度 合格  结论：检查合格  另抽其他考核记录，均保存完好，符合要求。  项目目前有在建项目一个：世界旅游城市联合会信息安全系统防护V2.0项目。  地址：北京市西城区德胜门东滨河路3号6层，距离总部34km，项目于2020年7月20日开始，预计2021年8底月完成。现进行阶段：验收  该项目内容：相关设备的提供及安装、调试和集成服务。  现场有有受控标识，客户确认实施，写有编制、审批等信息。  查看有设备布置图等资料，上面有编、审、批人员签字确认，满足要求。  工作现场设有专人管理，环境维持较好，未发现顾客财产破坏情况。  提供有设备现场验收证明，写明到场设备名称、数量、签收人等。  工作人员2名  抽查1名工作人员询问安装调试相关操作要求，能够准确回答，与作业文件要求一致，满足要求。  查有安装记录  查看设备、线路连接情况：  查看线路情况：观察线路连接情况，布置合理、整齐、安装牢固。与设备连接牢固，无松脱情况；转弯圆滑过渡，用扎带绑扎固定牢固。线缆均有机打号卡，两侧对应，满足要求。  查看了另一组工人的操作情况，正在安装短信网关，工人操作熟练，符合要求。查《工作日志》，符合要求。  经过查看，工人能够按照要求进行工作，秩序良好，满足要求。 | N |
| 标识和可追溯性管理 | 8.5.2 | 产品标识分为项目设备安装产品的标识和监视测量状态的标识。  设备标识，采取设备序列号对应相应的标签进行标识，注明型号、规格、数量、到货日期等内容。项目实施过程中设备材料的标识采取机打号卡进行标识。  项目检验状态标识规定为：合格、不合格、待调试三类，在现场以标牌作为标识。查看，调试状态分别类标识清楚，容易识别，满足要求。  可追溯性：集成：完工验收报告→项目检查记录→进货检验记录  技术服务；顾客满意度调查--项目检查记录--合同  设备安装成果分为两部分保存, 纸质记录和电子版记录。纸制记录以项目为单位，相关记录保存完好，可追溯性。电子版档案存放于电脑内，分类按文件夹存储，方便搜索查找，以项目名称为单位进行标识。标识清楚、可追溯。 | Y |
| 顾客或外部供方财产管理 | 8.5.3 | 顾客或外部供方财产主要是客户提供的要求、资料及客户信息等，项目施工现场客户设备、设施，如有丢失、损坏或不适用的情况发生，应由使用部门及时记录在《顾客问题财产记录表》中，与顾客协商解决。自体系运行以来尚无顾客财产问题记录。 | Y |
| 防护 | 8.5.4 | 公司采购产品不需要打开原包装进行检验，因此产品原包装可满足防护要求。搬运方式采用人工搬运，工人搬运时注意向上标志，小心轻放，满足搬运要求。  信息系统集成现场对安装的设备采取必要的防护措施，防止造成损坏。系统调试时对数据进行备份。检查，文件标识清楚，产品都分类摆放，防护标识明确。包装、搬运也都符合公司关于产品防护的有关规定 | Y |
| 交付后的活动 | 8.5.5. | 交付后的活动：系统集成及软件项目交付后的活动主要是售后服务，项目验收交付后，按照签订的售后服务协议书实施售后服务，公司做出了售后服务承诺，包括保修阶段、维护阶段、使用阶段等各阶段服务措施。明确有电话技术支持、技术热线、投诉电话等内容。  通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。  自上次审核以来尚未发生因产品及工程质量问题导致的客户反馈及投诉情况。 | Y |
| 变更控制 | 8.5.6 | 项目变更应有甲方提出，甲方出具变更表并签字确认，经综合部交由总经理批准后项目部施工。目前无变更情况。 | Y |
| 不合格输出的控制，不合格与纠正措施 | 8.7  10.2 | 查有“不合格输出控制程序”，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。  询问部门负责人称目前没有不合格输出放行情况，也没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。  查《不合格处理单》，目前未发生不符合事件。  针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。  目前风险和机遇无需更新，质量管理体系无需变更。 | Y |