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：蒋小波 陪同人员：温忠伟 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年8月23日 |
| 审核条款：4.1-4.4，5.1-5.3， 6.1，6.2，6.3，7.1.1，9.1， 9.3，10.1，10.3 |
| 组织及其环境风险与机遇控制 | 4.16.1 | 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；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。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。未见对机遇的应对措施 | 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、供应商、公司员工。通过调查、访谈了解相关方的需求和期望。通过回访、电话、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：产品性价比、销售服务能力、交付时间；供应商：交易价格合理、按约定付款公司员工：提供培训机会，有较好的晋升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9月20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：位于四川省成都市高新区天益街38号理想中心3栋1708号注册地址：四川省成都市高新区(西区)百叶路6号1栋1层1号范围：计算机软件开发，信息系统集成，电子产品销售。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 | 5.1.15.3 | 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：组织制定本公司的质量方针、批准质量手册和程序文件；负责组织对本公司质量方针、质量目标进行评审和修订；负责国家和上级的有关法律法规和行规的贯彻执行；确保在全体员工中贯彻以顾客为关注焦点的意识；负责本公司各项资源的筹集和分配，确保必要和适量的配置；确保各部门的职责、权限得到确立并予以沟通；确保在管理层次和职能之间建立适宜的沟通过程，就质量管理体系的有效性进行沟通；负责本公司的管理评审，评价质量管理体系改进的机会和变更的需求，确保质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。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：设置了管理层、综合部、技术部、市场部、财务部，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。管理者代表负责审核质量手册和程序文件；批准技术性文件；审核质量管理体系中的其他管理性文件；确保质量管理体系在各过程中得到建立、实施并向最高管理者报告体系运行的绩效和其他信息，包括改进的需求；贯彻质量方针，落实质量目标；确保整个组织内形成并逐步提高满足顾客需求的意识；负责组织质量管理体系的内部审核；就质量管理体系的相关事宜对外联络。  | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 总经理证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过以下方面实现：a）确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求； b）确定和应对能够影响产品和服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇； c）始终致力于增强顾客满意。 | Y |
| 方针 | 5.2 | 企业策划并制定了质量方针：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。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：合同履行率100%顾客满意率≥95%供方评定率100%项目验收合格率达到100%查《质量目标分解与实施表》 目标完成情况：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，当公司内外部环境或利益相关方等因素发生变化，影响到公司质量管理体系实现预期结果，影响到公司产品和服务的符合性要求时，公司管理层应对质量管理体系策划实施变更。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，考虑变更后资源获得及责任权限的再分配等问题。明确以上因素后，按照过程方法要求系统地实施变更，重新确定变更后过程的输入输出、监测标准、资源支持及改进可能等。体系运行以来，暂无变更情况发生。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | 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 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 公司的内外部沟通每天都在进行，内部沟通包括：部门与部门之间、员工与员工之间的沟通等；外部沟通包括：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等，沟通的方式有：会议、数据信息传递、网络传播等方式，通常沟通的事项和内容包括：质量环境发生重大变化、顾客和其他相关方的要求发生变化、QMS范围发生变化、QMS及过程的调整和变更、质量方针和目标、各种策划输出、顾客满意度、产品和服务的符合性、顾客投诉和不符合情况等，综合部负责内部、外部沟通。符合要求。 | Y |
| 监视、测量、分析和评价 | 9.1 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。2）质量目标完成情况进行了统计，均完成，符合要求。3）对交付产品质量进行验证、合格率100%。根据验收结果，证明产品质量是稳定的。4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。6) 对不符合的纠正及改进措施的实施结果进行分析评价，以确定体系持续改进的有效性。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | 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27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。提供《管理评审报告》，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：1、 本公司现行管理体系是本公司新近建立的质量、环境、职业健康安全管理体系，目前符合本公司的现状，符合管理体系标准的要求，内容充分、适宜；从运行情况看，各项管理活动可以按照体系所规定的方法实施，各过程和活动处于稳定的受控状态，结果能达到预期的效果，通过对过程和服务质量、环境、职业健康安全的监视和测量，本公司的质量、环境、职业健康安全目标基本达到，用户要求得到满足；体系运行有效。2、 本公司现行的质量、环境、职业健康安全、方针、目标符合用户期望及本公司发展；3、 本公司的运作符合国家的相关法律、法规；4、 由于本公司的综合管理体系建立时间不长，现无更改的必要。5、 总体来看，本公司的管理体系是持续适宜、充分的。改进措施：1、加强对实施有效性的审核，对不理解和不按文件规定实施的环节进行培训和考核，；2、通过对体系的进一步实施，努力提高全体员工的质量意识和工作的责任心抽改进措施完成情况，已完成，符合要求抽上年度改进措施完成情况，已完成，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。2)、纠正、预防或减少非预期情况给组织带来的不利影响。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。微信沟通： | YY |
|  |  | 企业基本信息按照认证范围公司提供的法律证明文件有：营业执照，符合要；顾客投诉情况：未发生法律法规：符合要求上级检查情况：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：无上年度不符合：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： 综合部 主管领导：王楚睿 陪同人员：温忠伟 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年8月23日 |
| 审核条款：5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.3/9.2/10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：编写、修订企业质量管理手册，处理质量管理体系运行中的有关事项；负责质量管理体系文件的管理，协助管理者代表组织质量管理体系审核工作；负责相关法律、法规及其它要求的识别、获取和更新，并及时将最新要求传达到相关部室和人员；负责公司协商计划及培训计划的编制，负责意识和技能的教育培训工作；负责质量协商和信息交流管理，及时与相关方沟通；参加重大事故的调查处理，协助做好员工伤亡事故的善后处理工作。。。。。。职责和权限与手册描述基本一致 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：文件受控率100%； 100%主要岗位培训率95%； 100%抽质量目标完成情况：均完成，符合要求  | Y |
| 人员人员能力 | 7.1.27.2 | 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“2020 -2021年度培训计划”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。查内部培训记录，提供《培训记录表》2020.10.08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%。2020.11.25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%。另抽其他培训记录，符合要求 | Y |
| 意识 | 7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式确保在组织控制下工作的人员应意识到：组织的质量方针要求；与之岗位或工作内容有关的质量目标；对质量管理体系有效性的贡献，包括改进质量绩效的益处；偏离质量管理体系要求的后果。抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 公司的内外部沟通每天都在进行，内部沟通包括：部门与部门之间、员工与员工之间的沟通等；外部沟通包括：与政府部门及其他相关方的沟通等，沟通的方式有：会议、数据信息传递、网络传播等方式。公司沟通机制已经建立，基本有效。尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 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。 | Y |
| 监测、分析与评价 | 9.1.19.1.3 | 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。查部门检查记录，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。 | Y |
| 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。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5月10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：雷悦（（A）审核组成员：何昌永（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：公司管理体系符合标准和公司管理体系规定，得到了有效实施与保持的信息。 质量、环境、职业健康安全体系的运行基本有效。提供“内审报告”，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。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：朱晓丽 审核时间：2021年8月24日 |
| 审核条款：5.3/6.1.2/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/7.1.6/8.1/8.3/8.5/8.6/8.7/10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下： 负责软件、集成项目物资到场验收工作；负责软件、集成项目的现场安装、调试等及项目的后期服务工作…….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：项目验收合格率达到100%（项目验收合格数/年度项目总数X100%）抽目标完成情况，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、寻线仪、工具包、网线钳、多功能剥线刀、打线刀、一字螺丝刀、十字螺丝刀、网络模块打线刀、尖嘴钳、水口钳、测线仪、万用表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。《设备设施维护检查记录》2020.10.28服务器数据备份2020.10.13服务器应急电源检查 运行正常2020.9.27 服务器数据备份 写明了维护人、日期等内容，按策划要求进行了检查，满足要求。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 | 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。机房有《机房温湿度记录表》查看中心机房√温度（24℃）湿度（35％）工作环境温度、湿度、照明、空气流通、卫生满足要求。服务过程中暂无特殊环境要求。查看疫情期间工作环境消毒记录提供《消毒记录》每天消毒消毒时间：8：50 经了解每日消毒2次，早上一次，中午一次消毒部位主要是共用的打印机，门把手等公共易接触物品。另抽其他的记录，记录保存完好提供《疫情期间上班员工体温登记表》体温检测均正常记录保存完好工作现场空调未使用，员工均佩戴口罩。员工办公间距不小于1米。 | 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、钢卷尺、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。研发过程监视测量软件：jmeter 为正版软件，网络自动更新抽校准记录：万用表 证书编号：21UA009050001 规格：FLUKE 15B游标卡尺 21UA009050003 0-150mm校准日期：2021年6月22日校准单位：广东中准检测有限公司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技术部负责保管，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 |
| 企业知识管理的方法、措施及效果 | 7.1.6 | 综合部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。已识别的公司内部知识包括：知识产权、从经历获得的知识、从失败和成功项目获得的经验教训、得到和分享未形成文件的知识和经验、产品和服务改进。外部知识包括：标准、学术交流、专业会议、从顾客或外部供方收集的知识。主要有：《企业信息化系统集成实施指南》《企业控制系统集成 第1部分模型和术语》《计算机软件文档编制规范》《环境信息系统集成技术规范GB/T11457-2006》《计算机软件测试文档编制规范》《企业控制系统集成 第3部分：制造运行管理的活动模型》《环境信息系统集成技术规范》《企业控制系统集成 第2部分:对象模型属性》。 已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 | 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→验收软件开发流程：立项--需求分析--概要设计--详细设计—研发（架构搭建、分工、研发、评审）测试—验收需确认过程：隐蔽工程二、确定了相应的质量目标：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/T15532-2008《计算机软件测试规范》GB/T20157-2006《信息技术 软件维护》GB/T20158-2006《信息技术 软件生存周期过程配置管理》 GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》GB/T9385-2008《计算机软件需求规格说明规范》GB/T9386-2008《计算机软件测试文档编制规范》GB/T17544-1998《信息技术 软件包 质量要求和测试》GB/T11457-2006《信息处理 软件工程术语》GB 17859—1999《计算机信息系统安全保护等级划分准则》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、软件开发、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 | 公司按照手册及公司规范制度等进行控制。抽政务服务服务质量监察与评估系统开发资料：项目概况：大厅智能监察综合管理系统为综合管理平台，分为数据分析与辅助决策板块与后台系统管理。数据分析与辅助决策板块利用人工智能、大数据、物联网、云计算和网络可信等新一代信息技术，将政务服务中心窗口、人员与考勤系统、视频监察设备紧密结合，运用大数据可视化分析技术，将AI监察、员工考勤、现场巡查、绩效管理以及大厅排队叫号、业务应用系统等数据统一汇总、分类、预处理，按不同的主题形成数据集，通过平台进行多维度可视化分析展示，为领导提供辅助决策与数据支持。研发项目预计周期本项目阶段划分：2020年5月-2021年1月人员均为计算机相关专业毕业且有一定工作经验，能力符合要求。结论分析：支持立项，方案可行。资源配置：在进行充分的文献查阅的基础上，进行方案设计，然后对设计的方案开会进行讨论，不断进行改进。在遇到问题开会进行讨论改进。经费由人力资源部按需要下发。编制：赵森林 日期：2020/5/8评审情况：需求分析阶段评审/评审内容：业务规则提取、分析是否合理等/ 2020/5/8。软件设计开发说明书制定是否合理/ 2020/5/15确认计划：方案完成后进行确认。验证/确认：通过运行测试进行验证，时机：系统设计完成后，负责人/项目经理；经公司组织人员进行软件功能点和使用效果运行测试，对软件进行确认。.. .. ..软件设计说明书较清晰，符合要求。制定人：技术部 审批：蒋小波2020/5/8查看项目的设计输入内容：目标：客户需求、系统功能等。2 适用的产品标准和法规要求：[1]张强.行政效能监察管理系统的开发[D].上海:华东师范大学,2009.[2]马春海.基于信息技术支持的政务大厅信息化建设[J].现代信息技术，2019,3(1):139-140.[3]李菁华.提升政府机关行政效能的探究和思考[J].科学资讯，2020,4(10):232-233.[4]蔺豆豆.张锐昕.电子行政审批系统的多元需求及其满足——以吉林省气象局为例[J].电子政务，2014(9):77-83. [5]张锐昕，代云平.吉林省政府政务大厅推动行政审批制度改革的措施和成效[J]. 行政与法，2008(9):1-4. [6]胡志喜，王欢.带着微笑面对百姓——湖北省国土资源厅政务大厅开展创先争优活动纪实[J]. 国土资源通讯，2012(19):39-41等3、其它要求 编制/日期：赵森林/2020/9/8 批准/日期：蒋小波/2020/9/8企业负责人介绍说，经常会因项目进行项目组评审会议，在会议上对项目问题进行讨论，大家讨论出项目方案或改进、项目进度等，直接会议上进行任务分配，相关人员按要求执行。输出内容：需求规格说明书、开发计划、概要设计、详细设计、数据库设计说明书、测试计划、测试报告、测试用例、用户手册等。2、各种验收准则：检验规程3、对产品质量控制的特殊要求： 无产品技术规范：中华人民共和国国家标准 计算机信息系统安全保护等级划分准则，计算机可靠性和可维护性，计算机软件测试文档编制规范，软件可靠性和安全性设计准则等。项目组对1、标准符合性 2、采购可行性 3、可检验性 4、结构合理性 5、美观性 6、环境影响 7、安全性 评审结论：符合要求 存在问题：无编制：技术部 日期：2020/9/17抽：设计开发验证报告项目名称：政务服务服务质量监察与评估系统开发验证方式：测试验证人员：赵森林、徐莉、余林、王林、温忠伟、李国强等验证内容； 结果分析分析：办件数据推送中心，对办件参数添加“上传”功能进行压力测试，发送请求量为100，测出的数据为：平均的响应时间是329毫秒，最大的响应时间是704毫秒，最小的响应时间是156毫秒，错误率为0，吞吐量为10.8/sec。分析：办件数据推送中心，对办件参数添加“上传”功能进行压力测试，发送请求量为120，测出的数据为：平均的响应时间是234毫秒，最大的响应时间是298毫秒，最小的响应时间是168毫秒，错误率为0，吞吐量为12.8/sec。分析：办件数据推送中心，对办件参数添加“上传”功能进行压力测试，发送请求量为150，测出的数据为：平均的响应时间是244毫秒，最大的响应时间是523毫秒，最小的响应时间是185毫秒，错误率为0，吞吐量为10.8/sec。结论：在不断施压的情况下，错误率均为0，相应时间低于1S，满足性能要求备注：1、因环境是本地，未部署到服务器，可能存在一定差异2、数据做了异步处理，未能检测数据是否处理处理成功或失败，仅能检测单个上传功能验证结论：符合要求2020/12/27确认方式 ：项目验收报告项目名称：政务服务服务质量监察与评估系统开发  。。。。。。。。目前项目设计和开发尚未发生更改情况。现场抽正在研发的项目资料，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 抽查“南部县行政审批局政务服务好差评及智慧政务大厅建设项目”的设计文件：抽： 查设计任务书及策划：总则： 系统集成方案设计应严格执行[1]张强.行政效能监察管理系统的开发[D].上海:华东师范大学,2009.[2]马春海.基于信息技术支持的政务大厅信息化建设[J].现代信息技术，2019,3(1):139-140.[3]李菁华.提升政府机关行政效能的探究和思考[J].科学资讯，2020,4(10):232-233.[4]蔺豆豆.张锐昕.电子行政审批系统的多元需求及其满足——以吉林省气象局为例[J].电子政务，2014(9):77-83. [5]张锐昕，代云平.吉林省政府政务大厅推动行政审批制度改革的措施和成效[J]. 行政与法，2008(9):1-4. [6]胡志喜，王欢.带着微笑面对百姓——湖北省国土资源厅政务大厅开展创先争优活动纪实[J]. 国土资源通讯，2012(19):39-41.[7]范云之.基于WEB数据库监察系统的设计与实现研究[J].河南:商丘师范学 院学报,2006.22(5),:1-55.[8](美)西尔·伯莎茨.数据库系统概念第4版[M].北京:高等教育出版社, 2003，36-234.《智能建筑设计标准》、《建筑设计防火规范》和国家强制性标准条文；满足现行的系统集成建设标准、设计规范（规程）和国家规定的相应设计文件编制深度要求，以及北京市关于设计方面的文件规定。系统集成方案设计应按照科学发展观，全面贯彻适用、经济，在可能条件下注意美观的原则。二、 项目概况及规模项目名称：南部县行政审批局政务服务好差评及智慧政务大厅建设项目建设单位：四川恒升信达科技有限公司 建设地点：南部县行政审批局主要建设内容为排号应用系统、窗口评价交互系统、背靠背评价系统、综合导视查询学习通、大厅无线网络系统等软硬件安装部署，以及涉及42个乡镇便民服务中心窗口评价交互系统部署等。三、方案设计要求1、设计总说明2、设计依据3、各系统设计方案4、设计图纸四、设计成果1、设计图纸：施工图纸2、电子文件：正式设计方案五、参考标准政策：[1]张强.行政效能监察管理系统的开发[D].上海:华东师范大学,2009.[2]马春海.基于信息技术支持的政务大厅信息化建设[J].现代信息技术，2019,3(1):139-140.[3]李菁华.提升政府机关行政效能的探究和思考[J].科学资讯，2020,4(10):232-233.[4]蔺豆豆.张锐昕.电子行政审批系统的多元需求及其满足——以吉林省气象局为例[J].电子政务，2014(9):77-83. [5]张锐昕，代云平.吉林省政府政务大厅推动行政审批制度改革的措施和成效[J]. 行政与法，2008(9):1-4. [6]胡志喜，王欢.带着微笑面对百姓——湖北省国土资源厅政务大厅开展创先争优活动纪实[J]. 国土资源通讯，2012(19):39-41.[7]范云之.基于WEB数据库监察系统的设计与实现研究[J].河南:商丘师范学 院学报,2006.22(5),:1-55.[8](美)西尔·伯莎茨.数据库系统概念第4版[M].北京:高等教育出版社, 2003，36-234等级保护基本要求。。。。。。。。职责划分：项目经理：赵森林 参与人：赵森林、徐莉、余林、王林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 2020.11.5 2020.11.5方案设计及确认 2020.11.5 2020.11.20设备采购及入场检验 2020.11.20 2020.11.26施工 2020.11.26 2020.12.29 .. .. ..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：技术部 审批：赵森林2020年10月28日查看项目的设计输入内容：1、项目合同书1份2、设计开发任务书、施工方案等3、适用的法律法规以及行业技术标准规范：[1]张强.行政效能监察管理系统的开发[D].上海:华东师范大学,2009.[2]马春海.基于信息技术支持的政务大厅信息化建设[J].现代信息技术，2019,3(1):139-140.[3]李菁华.提升政府机关行政效能的探究和思考[J].科学资讯，2020,4(10):232-233.[4]蔺豆豆.张锐昕.电子行政审批系统的多元需求及其满足——以吉林省气象局为例[J].电子政务，2014(9):77-83. [5]张锐昕，代云平.吉林省政府政务大厅推动行政审批制度改革的措施和成效[J]. 行政与法，2008(9):1-4. [6]胡志喜，王欢.带着微笑面对百姓——湖北省国土资源厅政务大厅开展创先争优活动纪实[J]. 国土资源通讯，2012(19):39-41.[7]范云之.基于WEB数据库监察系统的设计与实现研究[J].河南:商丘师范学 院学报,2006.22(5),:1-55.[8](美)西尔·伯莎茨.数据库系统概念第4版[M].北京:高等教育出版社, 2003，36-234等级保护基本要求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：技术部 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》，抽方案初审审查意见：项目名称：南部县行政审批局政务服务好差评及智慧政务大厅建设项目安装专业审查结论1、安装工程的功能、配置的安全性： 安装工程部分功能考虑充分，配置合理，安全性可以满足要求。2、 安装工程的功能配置标准的合理性： 完全参照国家及行业标准设计，同时兼顾了客户的使用习惯，非常合理。3、 安装方案的经济合理性 经济型在设计中也有考虑，满足客户需求。有个部门负责人签字2020年10月28日设计确认记录（输出评审）：项目名称：南部县行政审批局政务服务好差评及智慧政务大厅建设项目 确认时间：2020年11月2日确认方式：会议 确认人员：赵森林、徐莉、余林、王林确认结论及建议：完全满足以上要求设计和开发验证/确认验证方式：项目验收。。。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：赵森林输出信息清晰完整，满足输入要求。另抽查“施工图”，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。 | Y |
| 生产和服务提供的控制产品和服务的放行 | 8.5.18.6 | a）可获得的成文信息公司编制了《项目管理制度》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，游标卡尺，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。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。抽代码：this.checkedDate.month) { this.lastWeek = this.calendarOfMonth[0].slice(21, 28); } else { if (firstDayOfCurrentWeek.day === 1) { this.lastWeek = this.calendarOfMonth[0].slice(28, 35); } else { this.lastWeek = this.calendarOfMonth[1].slice(sliceStart - 7, sliceEnd - 7); if (this.lastWeek[this.selectedDayIndex].month === this.checkedDate.month) { this.isLastWeekInCurrentMonth = true; } } } this.isNextWeekInCurrentMonth = false; if (lastDayOfCurrentWeek.day < firstDayOfCurrentWeek.day && lastDayOfCurrentWeek.month !== this.checkedDate.month) { this.nextWeek = this.calendarOfMonth[2].slice(7, 14); } else { if (lastDayOfCurrentWeek.day === this.daysOfMonth(lastDayOfCurrentWeek.year)[lastDayOfCurrentWeek.month]) { this.nextWeek = this.calendarOfMonth[2].slice(0, 7); } else { this.nextWeek = this.calendarOfMonth[1].slice(sliceStart + 7, sliceEnd + 7); if (this.nextWeek[this.selectedDayIndex].month === this.checkedDate.month) { this.isNextWeekInCurrentMonth = true; } } } this.calendarOfMonthShow[0].splice(sliceStart, 7, ...this.lastWeek); this.calendarOfMonthShow[2].splice(sliceStart, 7, ...this.nextWeek); }, getLastWeek() {//显示上一周 this.checkedDate = this.lastWeek[this.selectedDayIndex]; this.showWeek(); },。。。。。。。抽设备验收及项目验收：抽验收报告：。。。。项目目前有在建项目一个：成都高新区智慧政务服务中心项目。地址：成都市武侯区天府二街，项目性质：系统集成项目于2021年3月1日开始，预计2021年12月31日完成。现进行阶段：进场、安装该项目内容：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5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。d)使用适宜的基础设施，保持适宜的环境提供主要办公设备有电脑、打印机、传真机、扫描仪等及施工所用工具，办公设备的局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材等工作有专人负责，基本可满足日常办公需要。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。人员均为相关专业毕业，多年工作经验，可满足需要。f) 需确认过程，经确认，需要确认的过程为隐蔽工程，符合要求。g)采取措施，防止人为错误定期对用例、日志进行阶段备份，内部局域网进行定期杀毒。定期对服务器内容进行备份。h）实施放行、交付和交付后的活动项目完成后由工程师将系统程序文件夹分类制作光盘，进行运行安装验收；均采取移动存储设备拷贝形式进行。 | Y |
| 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 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技术部施工。目前无变更情况。 | Y |
| 不合格输出的控制不合格和纠正措施 | 8.710.2 | 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《不合格处理记录》，主要是BUG，均进行了整改，符合要求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。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：朱晓丽 审核时间：2021年8月24日 |
| 审核条款5.3/8.2/8.4/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | Q5.3 | 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。 |  |
| 目标 | Q6.2 | 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%经查目标均已完成。 |  |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 公司产品销售由客户提出要货需求，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求等。综合部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。企业通过电话、客户了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。抽销售合同客户：四川恒发科技有限公司签订日期：2020-11-09产品名称：自助服务终端 型号/数量：1套。。。。。合同写明了交货期、地点、方式、质量保证及售后服务、违约责任等评审记录：日期：2020-11-081.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □ 2）交货期 能满足 √ 不满足 □ 3）价格 合 适 √ 不合适 □4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □ 2）付款方式 合 适 √ 不合适 □ 3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □评审人：各部门负责人审批：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。 签名：蒋小波客户名称：四川云无线科技有限公司 签订时间：2021-3-1产品信息：政务好差评评价系统/窗口智能评价终端（软件、集成、产品销售）写明了运输方式及费用、付款方式、货物验收、保密条款、违约责任等评审记录：日期：2021-2-261.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □ 2）交货期 能满足 √ 不满足 □ 3）价格 合 适 √ 不合适 □4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □ 2）付款方式 合 适 √ 不合适 □ 3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □评审人：各部门负责人审批：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。 签名：蒋小波另抽其他销售合同及合同评审，均保存完好，符合要求。 公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。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处理和答复。4、合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。目前沟通渠道畅通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 | 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 2020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。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 2021年3月采购订单，产品名称：终端设备 进货数量：10台 需求日期：2021.04.10另抽其他采购计划，符合要求。采购检验见Q8.6 |  |
| 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《顾客满意情况调查表》。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，分别对质量、价格、服务态度、售后服务等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为99%，超过了质量目标要求，目标完成。 | Y |