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：陈春娥 陪同人员：闫新宇 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021年10月08日 上午至2021年10月08日 下午 |
| 审核条款：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/6.1/6.2/6.3/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 理解组织及其环境 | 4.1 | ●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GB/T19001-2016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维修和管理的需求。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。质量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：公司业务应符合国家的法律法规要求。公司地处邢台市，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：公司技术人员从事该行业多年，能够满足用户的个性化需求。  文化和价值观：公司成立以来，在总公司的领导下形成了积极向上、努力进取的企业文化氛围。公司运行管理体系以来，重视施工质量、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。 |  |
| 理解相关方需求和期望 | 4.2 | 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、工商局、安监局等。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、工程合格、按时完工、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、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。 |  |
| 管理体系的范围 | 4.3 | 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：计算机系统集成、安防信息系统集成及电子产品、办公用品的销售  通过文件发放的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。  无变化。 |  |
| 管理体系及其过程 | 4.4 | 1、公司依据 GB/T19001-2016标准，于2020年3月15日建立了质量管理体系。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。对标准全部条款适用。  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、公司编制了质量手册、程序文件及管理作业文件、记录表格等。通过质量手册、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。 |  |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | 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：   1. 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； 2. 制定管理方针；确保公司目标的制定和完成； 3. 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； 4. 定期进行管理评审； 5. 持续保证质量管理工作的投入，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。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 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。  并策划和规定了由业务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。具体见业务部9.1.2 条款审核记录。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | 1. 质量方针：质量第一，加强科学管理；持续改进，增强顾客满意。  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）。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室、技术服务部、业务部，部门划分尚可。  在《质量手册》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、安全生产管理制度等，基本明确了各级人员的职责等。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。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | 编制了《风险和机遇控制程序》。查见《风险与机遇控制计划》，确定了组织需应对的风险和机遇。如风险：客户对产品质量标准提高，对供应周期和售后服务的期望值提高；机遇：市场竞争加剧，公司管理水平提升，带来潜在的发展机遇；等级：高；应对措施：业务部加强与客户的沟通，及时处理客户需求和意见等；执行部门：业务部。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：孟玉莹，评审时间：2021.1.20，措施正在实施中。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | 公司质量目标：  1、工程一次交验合格率98%以上；  2、顾客满意率95％以上  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-2021年3季度目标完成情况统计表”，目标已基本实现。（见各部门考核结果）。 |  |
| 资源提供 | 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。  1、 人力资源：职工队伍相对稳定，学历较高，均在同行业工作5年以上，实践经验丰富；  2、基础设施：办公室/库房等基础设施，主要设备：穿管器、电锤、手枪钻、冲击钻、偏口钳、扳手、老虎钳、网线钳、工具箱、熔接机、手持式网络分析仪、光纤识别仪、光功率、梯子；  3、工作环境：办公区域面积400平米、库房100平米，布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好  4、资金支持：总公司注册资金600万元。  能够满足施工服务需要。 |  |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | 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。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | 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；质量方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；相关方的需求；改进的需求等。  查管理评审的计划：管理评审的时间：2021年7月8日  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。  编制：闫新宇 批准：陈春娥 日期：2021.7.1  查看管理评审输入的资料，包括：质量管理体系内部审核报告；质量方针、质量目标及其实施情况；重大质量事故的处理情况；体系内外部因素变化情况；过程质量趋势；产品质量趋势；不合格的控制及纠正预防措施实施情况；顾客满意度及投诉的处理；外部供方绩效评价；应对风险和机遇所采取措施的有效性；企业的组织机构、职责分配，资源配备是否适宜；体系的要素及相应的文件是否有修正的需求；顾客或员工对质量管理体系的建议；改进的机会。输入内容基本符合标准要求。  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，同时就改进的决议作出了安排。  查看管理评审报告，编制：闫新宇，批准：陈春娥 2021.7.8  结论：公司质量管理体系符合标准要求，具有较好的充分性、适宜性和有效性，能较好的适应实现管理方针和管理目标的需要。  持续改进：更新适用的法律法规要求。预计完成日期：2021年9月。经查，已实施。 |  |
| 总则 | 10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：  1、制订 8.2.2，9.3，10.2各种控制程序文件；  2、通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；  3、通过对绩效的监视测量评价维护/保养/检测服务过程的符合性；并通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进目的。 |  |
| 持续改进 | 10.3 | 查持续改进：  1、通过管理体系运行，质量方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；  2、通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；  3、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：更新适用的法律法规要求。已实施完成。 |  |
| 资质验证/上次审核问题验证/投诉或事故/ 政府主管部门抽查情况 |  | 现场查看营业执照、安防资质，符合要求。  被投诉情况/事故：无  证书使用情况：目前主要对客户展示，未违规使用。  政府主管部门抽查情况：无  初审开具的不符合项为办公室GB/T19001-2016标准的8.4.1条款，本次审核未发现类似问题，采取的措施有效。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：业务部 主管领导： 陈彦辉 陪同人员：闫新宇 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021年10月08日 上午至2021年10月08日 下午 |
| 审核条款：5.3/6.2/8.1/8.2/8.5.1/8.5.3/8.5.5/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：陈彦辉  询问其职责权限：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；贯彻执行公司的方针和管理目标。  职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | 部门目标： 考核情况（2021年3季度）  顾客满意度 95%以上 100%  合同履约率100% 100%  经查，已完成。 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 公司通过走访、电话、网络等方式与顾客交流，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。  经询问，体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。 |  |
| 与产品有关要求的确定 | 8.2.2 | 查公司合同  ——合同签订日期为 2020年10月5日  甲方： 宁晋县第四医院（凤凰中心卫生院）  乙方：邢台市亿阳科技开发有限公司  工程名称：宁晋县第四医院（凤凰中心卫生院）信息化建设采购项目  工程内容：计算机系统集成、安防信息系统集成  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行服务  合同期限：2020.10.10-2020.11.10  合同写明了双方的责任和要求及义务。  ——合同签订日期为 2021年1月27日  甲方： 中国电信集团有限公司邢台分公司  乙方：邢台市亿阳科技开发有限公司  工程名称：中国电信邢台分公司2021年数字化校园系统升级及网络整改项目  工程内容：系统集成服务  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行服务  合同期限：20个工作日内  合同写明了双方的责任和要求及义务。 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.3  8.2.4 | 查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》  评审日期：2020年10月3日、2021年1月26日。  评审内容包括技术要求/质量要求/支持服务/价格/法律法规要求/检验能力及交付期/合同内容。  评审结论：可以签订，总经理：赵春娥  公司目前暂无合同更改情况。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司对产品销售和服务提供过程进行了策划，对人、机、料、法、环诸因素进行了较好的控制，销售过程部门严格按策划的作业流程予以控制。该公司产品销售主要是电子产品、办公用品，其主要任务收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于产品销售、市场营销及完善的售后服务，以品牌、资源及资金为发展支点，促进对科技成果产业化的转换，实现品牌运营。  产品的销售依据的标准有：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2021年8月份的销售计划，编制：陈彦辉 批准：陈春娥  抽查2021.8交换机、摄像机、防火墙、机柜、办公桌椅等的销售记录，符合要求。  针对此销售计划，由业务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》、《消费者权益保护法》等。  ●获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方为销售型公司，只是对产品包装、型号等进行检验，不进行性能检验，故无监视测量设备。  ●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。  ●业务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。业务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，公司办公室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：电子产品、办公用品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。  业务员王某正在与顾客中国电信集团有限公司邢台分公司从网络上联系机柜、硬盘销售的具体事项。现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。  产品售出后，供销部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见9.1.2审核记录。  ●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销售服务（业务洽谈）。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：销售服务可以保证质量满足要求。确认人：陈彦辉，主管领导审批意见：同意，总经理 陈春娥，2021.1.20  该特殊过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。经查基本符合要求。  ●部门主管负责对销售过程的服务质量进行监督检查。  查见《销售服务过程质量检查考核记录》，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。  抽查见2021.7.30武继超的《技术服务过程质量检查考核记录》，工作环境、工作态度、工作效率、与客户的沟通、客户反馈等方面的检查结果均为合格。检查人：陈彦辉。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | 8.5.3 | ●该公司顾客财产主要为客户信息及相关数据，由技术服务部做好信息及数据保密工作。  查见《顾客名单》，内容包括：顾客名称、项目名称、地址、联系人、联系电话。  ●以上顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | ●查集成系统交付情况：专人介绍使用以及维护注意事项，均由专业人员负责检验， 检验运行正常后交付使用。  ●公司以市场及业务情况进行设计开发和下单委托采购，下单过程中产品的技术资料和委托合同及记录等相关资料，内容齐全； 现场观察及查阅安装和检验记录能反映客观情况。  ●集成系统安装过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，集成系统交付使用前均经上级批准后方可交付客户。  ●产品交付至客户，公司办公室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。 |  |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | ●公司通过电话走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，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、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。2021年6月底对顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。得出顾客满意率99%。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：办公室 主管领导：孟玉莹 陪同人员：闫新宇 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021年10月08日 上午至2021年10月08日 下午 |
| 审核条款：5.3/6.2/8.4/9.1.3/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：孟玉莹  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等。  职责明确，回答基本完整。 |  |
| 目标 | 6.2 | 部门目标： 考核情况（2021年3季度）  1、体系文件受控率100%； 100%  2、上岗人员培训合格率100%； 100%  每季度进行一次考核，目标基本实现。  考核人：孟玉莹 2021.9.30  经查，符合要求。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | 8.4.1  8.4.2 | ●策划了《供方选择和评价制度》，规定了对选择评价和重新评审供方的方法。通过调查供方的质量保证能力如：经营合法性、产品质量、质量保证能力、价格、交货、服务等方面进行评价。  ●主要采购物资：施工机具、钢钉线卡、蛇皮管、光缆标志牌、镀锌铁线、钢绞线、可视光源、顶管机、交换机、双绞线等  ●提供了《合格供方名录》，共显示合格供应商10家，内容包括：序号、供方名称、供货类别等。  ——抽查河北正腾网络科技有限公司的《供方评定记录表》  提供产品：机柜、交换机  评价内容：经营合法性、产品质量、生产保证能力、价格、交货、服务等，同时查验了供方的营业执照、产品检验报告。  评价结论：同意继续列入合格供方，闫立霞 2021.1.20  ——抽查北京通网世纪信息技术有限公司的《供方评定记录表》  提供产品：彩色网络固定摄像机、自动光圈镜头、NVR网络硬盘录像机、硬盘、48口交换机、六类四对非屏蔽双绞线、支架、护罩  评价内容：经营合法性、产品质量、生产保证能力、价格、交货、服务等，同时查验了供方的营业执照、产品检验报告。  评价结论：同意继续列入合格供方，闫立霞 2021.1.20  ——抽查邢台四通五金门市的《供方评定记录表》  提供产品：蛇皮管、钢钉线卡、镀锌铁线等原材料及工程设备等  评价内容：经营合法性、产品质量、生产保证能力、价格、交货、服务等，同时查验了供方的营业执照、产品检验报告。  评价结论：同意继续列入合格供方，闫立霞 2021.1.20  合格供方的重新评价每年进行一次，已实施  经查，采购过程符合标准要求。 |  |
| 提供给外部供方的信息 | 8.4.3 | 本公司需求物资的采购信息由业务部负责，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8月采购订单，内容包括产品名称、规格、数量、价格、备货周期等  产品名称：交换机、支架等 供方：北京通网世纪 |  |
| 内部审核 | 9.2 | 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。  2021年7月1日开展了管理体系内部审核活动，并提供以下资料：  ——《内部审核实施计划》，批准：陈春娥。计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；审核组成员。  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项一般不符合，为业务部8.2.2。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：孟玉莹2021.7.3  ——本次内审编制有《内部管理体系审核报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改的要求。  结论：公司的质量管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效。 |  |
| 不合格和纠正措施 | 10.2 | 制定了《不合格输出控制程序》，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，发现的不符合及时采取纠正，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。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：技术服务部 主管领导：李昌富 陪同人员：闫新宇 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021.10.8 |
| 审核条款： 5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.3/8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.6/8.6/8.7 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 技术服务部负责人：李昌富  主要职责：负责设备的维修和保养，工作环境的管理；负责施工的组织实施；负责对施工过程进行控制；负责计量器具的控制；负责产品的原材料进厂、施工过程、工程的检验；负责不合格品的控制。  负责人清楚其职责。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | 分解到该部门的目标： 考核结果（2021年3季度）  1、工程一次交验合格率≥98% 100%  2、工程按规程检验率100% 100%  经查，显示目标均已完成。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | ●查策划了《施工机具管理制度》、《设备操作规程》等，对施工机具的配备、安装调试、使用维护等作出了规定。  ●查见施工机具设备台帐，主要设备有穿管器、电锤、手枪钻、冲击钻、偏口钳、扳手、老虎钳、网线钳、工具箱、熔接机、手持式网络分析仪、光纤识别仪、光功率、梯子等。  ●项目组施工随施工方案一起报设施工机具配置计划，由监理审批。查均为正常程序手续。  --查见设施日常保养记录，对手枪钻、穿管器、熔接机等设备按要求进行了维修保养，有检修人、验收人签名，基本符合。  ●经查，符合标准要求。 |  |
| 运行环境 | 7.1.4 | 查看查看办公区域面积400平米、库房100平米，布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好。施工作业场所卫生干净整洁，组织有序。  经常对现场工人进行安全生产教育，配备必要的劳动防护用品，现有工作环境能够满足产品实现的需要。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 1、提供有“监视和测量装置一览表”，其显示了仪器名称、生产厂家、测量范围、检定周期等，主要有数字多用表、布卷尺等检测仪器，基本满足目前检测要求。  2、抽查检测仪器检定有效情况：  ——未提供对数字多用表（UT51）定期校准的证据。  目前尚没有计算机软件用于规定要求的监视和测量情况。  经询问，没有自校检测设备，未发生在用监视和测量设备有异常现象。 | N |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | 1、产品/服务：计算机系统集成、安防信息系统集成，制定了质量目标。  2、规定了产品和服务实现流程：  系统集成：需求分析—项目设计（需要时）—制定施工方案—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  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  3、编制了工艺文件：《技术文件管理制度》、《设备管理制度》、《安全生产管理制度》、《线缆敷设作业指导书》等。  4、收集了相关法律法规：产品质量法、标准化法、招标投标法及GB/T 50311-2000《建筑与建筑群综合布线工程》、GB/T50312-2000《建筑与建筑群综合布线工程系统施工与验收规范》、YD/T926-2001《大楼通信综合布线系统》、GA/308-2001《安全防范系统验收规则》等。  5、施工/检测设施：穿管器、电锤、手枪钻、冲击钻、偏口钳、扳手、老虎钳、网线钳、工具箱、熔接机、手持式网络分析仪、光纤识别仪、光功率、梯子、数字多用表、布卷尺等，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 | 8.3.1  8.3.2 | 提供“2021.1.27中国电信邢台分公司2021年数字化校园系统升级及网络整改项目”设计项目的设计资料。  提供设计计划书  计划设计完成时间：2021.2.4  阶段名称 责任人 设计结果 完成期限  现场勘查 李昌富 司庆书 草图 2021.1.29  绘制图纸 李昌富 司庆书 绘制图纸 2021.1.31  方案设计 李昌富 司庆书 工程方案 2021.2.1  施工进度安排 李昌富 司庆书 图纸 2021.2.3  设计评审 闫新宇 李昌富、陈中 对设计方案、示意图评审 2021.2.3  设计验证 闫新宇 李昌富、陈中 竣工后内部验收 2021.2.3  确认 闫新宇 客户评审 2021.2.4 |  |
| 设计和开发输入 | 8.3.3 | 提供设计任务书：  项目名称：2021.1.27中国电信邢台分公司2021年数字化校园系统升级及网络整改项目  设计内容：工程项目申请单、甲方提供建筑图、甲方功能要求、现场实地勘察、工程主要内容、其他要求：根据顾客的要求提供服务。  执行的法规：GB/T 50311-2000《建筑与建筑群综合布线工程》、GB/T50312-2000《建筑与建筑群综合布线工程系统施工与验收规范》、YD/T926-2001《大楼通信综合布线系统》、GA/308-2001《安全防范系统验收规则》  评审结果：以上要求均能满足，同意设计。  评审人：闫新宇 李昌富、陈中2021.2.3 |  |
| 设计和开发输出 | 8.3.5 | 查设计输出记录：  输出内容包括：预算表 图纸 规范 标准；  2021.1.27中国电信邢台分公司2021年数字化校园系统升级及网络整改项目设计全套文件；  引用标准：GB/T 50311-2000《建筑与建筑群综合布线工程》、GB/T50312-2000《建筑与建筑群综合布线工程系统施工与验收规范》、YD/T926-2001《大楼通信综合布线系统》、GA/308-2001《安全防范系统验收规则》等 |  |
| 设计和开发控制 | 8.3.4 | 查：设计和设计的评审记录：  评审内容：施工方案、系统图纸、施工图纸等，输入信息能满足要求。  输出评审记录：设计方案、系统图纸等设计合理，能够满足施工需要。  评审人：李昌富， 评审日期：2021.2.3  查设计验证报告：（附试验、检测报告）  名称：现场模拟测试、内部测试、验收。  要求：按项目组织设计方案中的质量标准验收；  验收结论：网络系统符合要求。  验证人：闫新宇 李昌富、陈中 日期 2021.2.4  又查“退役军人云视频平台网络集成项目”项目的设计资料，有设计计划书—包括项目名称，设计输入，设计输入的评审，阶段划分及主要内容，完成时间，责任人，有编制人签名、审批人签名。设计输出资料：施工方案等。设计评审记录—对方案的评审，参加人员符合要求等。设计验证确认报告-对功能性、安全性、可靠性、环境适应性、经济适用性、兼容性、可扩展性等方面与相关方面专家验证、确认。 |  |
| 设计和开发更改 | 8.3.6 | 质量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。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 编制《生产和服务提供控制程序》，对安装施工过程进行控制  a) 获得规定以下内容的文件化信息：  1） 生产的产品、提供的服务或执行的活动的特征：  ①与组织的产品及服务有关的法律法规：产品质量法、合同法、计量法、消费者权益保护法、环境保护法等；  ②编制了《原材料检验规范》、《成品检验规范》、《设备管理制度》、《设备操作规程》、《安装施工》等工艺文件和二十余种记录。  2）要达到的结果：生产的产品能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及产品使用性能/功能要求及售后服务承诺。  b) 获得和使用适宜的监视和测量资源：  提供的主要监视和测量设备有：手持式网络分析仪、光纤识别仪、光功率、数字多用表、钢卷尺等，基本满足目前检测要求。  c) 在适当阶段进行监视和测量，以验证过程或输出的控制及产品和服务的接收准则已得到满足；  查过程控制（宁晋县第四医院（凤凰中心卫生院）信息化建设采购项目）  —集成系统安装工序，使用设备：穿管器、电锤、手枪钻、冲击钻、偏口钳、扳手、老虎钳、网线钳、工具箱、熔接机、手持式网络分析仪、光纤识别仪、光功率、梯子、数字多用表、布卷尺，满足安装施工需求。  —布线工序，使用设备：穿管器、手动工具、电锤等，操作工6人，控制要求：牢固、不位移、位置准确  —接线工序：使用设备：手工工具，操作工2人，控制要求：准确、牢固  --测试工序：使用设施：测试软件，测试人： 李昌富 测试时间：2020.11.1  --竣工验收：该项目由三方（建设方、施工方、使用方进行了竣工验收）  验收日期：2020.11.6，其余内容详见8.6条款审核及项目验收单复印件  抽查工艺执行检查记录（施工日志），包括产品名称、个数、工序、操作人、检验人时间等，检查主要是尺寸要求等，记录清晰完整，符合要求。  d) 使用适宜的设备和过程环境；  主要生产设备：主要生产设备有穿管器、电锤、手枪钻、冲击钻、偏口钳、扳手、老虎钳、网线钳、工具箱、熔接机、手持式网络分析仪、光纤识别仪、光功率、梯子、数字多用表、布卷尺，满足安装施工需求等，基本满足要求。设备精度保证，维修及时，有设备日常保养记录.  过程环境：详见 7.1.4 审核记录  e）指派胜任的人员，经确认符合要求  ——抽姓名：刘小龙，证号：T130521199102184015，准操项目：低压电工作业。初领日期：20170214，有效期：20230213  ——抽姓名：陈关成，培训合格证证号：20121780，准操项目：安全技术防范系统工程设计、施工、维修。初领日期：20120612，培训单位：河北省安全技术防范学会  ——抽姓名：焦卫杰，培训合格证证号：20121781，准操项目：安全技术防范系统工程设计、施工、维修。初领日期：20120612，培训单位：河北省安全技术防范学会  f) 需确认过程：需求分析  对分析设施（软件）、人员、开发流程等进行了确认  确认时间：2021.1.20，确认人员：李昌富  g) 实施防止人为错误的措施：体系文件中明确规定了不合格品控制要求：包括原材料的不合格品，生产加工中的不合格品、组装过程中产生的不良品均不准转序，必须按照相关文件、制度执行。  现场查验：原材料进货检验均有检验员签字后方可放行；  生产过程的控制由各自工序检验合格后，方可放行；  竣工项目的检验必须经主管质量负责人确认签字后方可交付。  对不影响使用功能的产品必须经总经理授权后，方可放行。  上述措施实施有效。  h) 实施产品和服务的放行、交付和交付后的活动：  查产品交付：根据合同要求进行产品交付。  查交付后的活动：产品交付后的活动直接由技服部负责改进落实。  --查在建项目：  ●项目现状  客户名称：电信邢台分公司  工程名称：沙河安全实业机房数据项目采购合同  施工单位：邢台市亿阳科技开发有限公司  开工日期： 2021.8.16。  安装现场在：沙河市金百家工业园区，距离公司30Km  沙河安全实业机房数据项目工程内容：勘测现场、技术交底、安全交底、穿管布线、设备安装、单机设备测试、系统设备联调、验收  提供该现场安装施工资料资料，目前该项目已进入单机调试阶段  ●现场询问项目负责人清楚工程内容，并负责协调各方面关系，按时完成工程内容，并交付验收。 a提供的服务特性和要达到的结果，编制了《技术文件管理制度》、《设备管理制度》、《安全生产管理制度》、《线缆敷设作业指导书》等工艺文件和记录。相关法律法规要求：产品质量法、合同法、标准化法、招标投标法及GB/T 50311-2000《建筑与建筑群综合布线工程》、GB/T50312-2000《建筑与建筑群综合布线工程系统施工与验收规范》、YD/T926-2001《大楼通信综合布线系统》、GA/308-2001《安全防范系统验收规则》等。 b获得和使用适宜的监视测量资源：手持式网络分析仪、光纤识别仪、光功率、数字多用表、钢卷尺。  C该项目使用的设备和过程环境：主要设备：穿管器、电锤、手枪钻、冲击钻、偏口钳、扳手、老虎钳、网线钳、工具箱、熔接机、手持式网络分析仪、光纤识别仪、光功率、梯子、数字多用表、布卷尺，满足安装施工需求。查见施工现场设有警示牌、警示绳等防护措施。  d技术服务部所有人员岗前经过专业培训及安全培训，有相关工作经验，符合公司岗位能力需求。 e需要确认的过程：编制了《特殊过程确认准则》，目前该项目经识别的需确认过程为 需求分析。  f现场通过对客户要求登记评审、区域标识，专人负责专区管理，批次归档保存等措施防止人为差错的发生 g抽查过程监视和测量情况，由项目经理对项目实施过程进行抽检，提供有工作日志；  --现场勘测：该工序主要是对照施工图进行现场勘测验证2021.8.16，勘测人：李昌富、陈关成  --安装前进行了安全、技术交底：  交底人：李昌富 接受交底人：陈关成、焦卫杰 2021.8.17  --穿线布管；施工人员：武继超、陈关成、刘小龙等 日期：2021.8.18-20  --设备安装：安装人员：焦卫杰、武继超、刘小龙、陈关成等 日期：2021.8.20-2021.9.30  --单机调试：参与人员：李昌富、陈关成等，调试日期：2021.10.8 h竣工验收：负责人介绍：完工后由施工单位、使用单位、建设单位进行竣工验收，业务部通过电话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，目前该项目正在单机调试阶段，尚未竣工。 |  |
| 标识和可追溯性、产品防护 | 8.5.2  8.5.4 | 库房：按区域存放材料，并建立了台帐。材料库干燥、通风、防湿，配置有电灯、灭火器材等，储存条件符合要求。对已完工的分项工程采取的防护措施如下：张贴告示、重要部位用加警示标志等。 |  |
| 变更的控制 | 8.5.6 | 企业目前主要提供的产品和服务为计算机系统集成、安防信息系统集成及电子产品、办公用品的销售，产品和服务实现流程未发生变化。从其施工方案、操作规程和施工记录、检验记录、销售记录等形成文件的信息来看未发生更改。  若产品和服务发生变更，由技术服务部填写《产品/服务变更通知单》，由领导进行评审，并下发至施工和检验相关部门。技术服务部存档 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | ●编制了《工程验收规范》，收集了相关标准：产品质量法、GB/T 50311-2000《建筑与建筑群综合布线工程》、GB/T50312-2000《建筑与建筑群综合布线工程系统施工与验收规范》、YD/T926-2001《大楼通信综合布线系统》、GA/308-2001《安全防范系统验收规则》等。  ●抽已竣工工程：宁晋县第四医院（凤凰中心卫生院）信息化建设采购项目（包括计算机系统集成、安防信息系统集成）。  开工日期：2020.10.5，竣工日期：2020.11.5  提供该工程竣工资料，包括：工程说明、建筑安装工程量总表、主要材料表、开工报告、交（完）工通知、验收证书、竣工技术文件、测试记录、竣工图纸等  设备及材料明细表，设备名称：室内外通用通信光缆、接头盒、终端盒、光缆挂钩、水泥卡钉、光猫等  现场人员：武继超 2020.10.7  附有生产厂家出具的产品合格证、检验报告  分项工程验收单 2020年10月20日  分部工程验收记录 验收项目-光缆铺设。  项目负责人：李昌富，建设单位：张\*\*  项目验收证书： |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | 编制《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。  在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行换货或返工处理。  目前没有发生不合格的情况。  经查，符合要求。 |  |

说明：不符合标注N