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、总经理；主管领导/陪同人员：吴国昌、王朝述、 管理者代表：罗丽 陪同人员：唐兴华** | 判定 |
| **审核员：文平 审核时间：2021年12月15日** |
| 审核条款：**Q/(J)：Q4.1/4.2/4.3/4.4/（3.1、3.3）5.1（4.3）/5.2（3.2）/5.3（4.3）/6.1（12.3-5）/6.2（3.2）/6.3（3.4）/7.1.1(3.4)/9.1.1（3.4.2、11.1.1、11.2、12.1、12.2.1-2）/9.3（12.4）/10.1(12.1)/10.3（12.5）****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** |
| 理解组织及其环境 | Q4.1J3.1 | 受审核方总经理吴国昌及管理者代表罗丽叙述及查验公司相关文件，公司注册资金壹仟二百万元。自公司2014年成立以来取得；注 册 地 址：生产注册经营地址：成都市青羊区敬业路218号20栋4楼公司资质；石油化工工程施工总承包叁级；二级建造师3人、高级工程师3人、工程师10余人。焊接与热熔专业、安全员、质量员、资料员、施工员、项目经理、技术负责人等持证上岗。查看到最高管理者负责确定与本公司质量目标和战略方向相关并影响实现质量管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素可以包括需要考虑的正面和负面因素或条件。本公司每年至少一次对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保其充分和适宜。根据企业发展及经营管理的需求，公司组织了对质量管理体系标准的学习，依据标准的要求结合实际情况对质量管理体系进行了策划。策划基本体现了PDCA的思路。建立了文件化的质量管理体系，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施工和管理的需求。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：公司施工应符合国家的法律法规要求。公司地处四川省自贡市，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：公司拥有多年的石油化工工程施工经验和营销能力，能够满足石油化工用户的个性化需求。 |  |
| 理解相关方需求和期望 | Q4.2J3.1 | 公司通过识别、分析，确定与质量管理体系有关的相关方。通过发放调查表、访谈、电话、网络、会议、座谈等方法保持与有关相关方的沟通，确定有关相关方的要求。公司目前所确定的有关相关方为：业主、顾客、员工、供方、社区、政府相关管理部门、股东、监理方等。综合部负责通过与客户和供方的定期沟通，确定他们的要求，并通过与公司内部员工的沟通，确定他们的要求。通过企业知识、政府相关部门及网络，确定适用的法定要求。公司通过上级文件、市场调查、标准和规范的获取、顾客满意度调查、供方评价、政府检查、投诉、内审、管理评审等方式对相关方的信息及其要求进行监视和评审，并采取措施满足有关相关方的要求。 |  |
| 质量管理体系的范围 | Q4.3J3.1 | 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：本次审核公司标准GB/T19001-2016、GB/T50430-2017规范认证范围为：Q：资质范围内的石油化工工程总承包；化工专用设备（需资质许可除外）设计、制造、施工；无不适用条款生产注册经营地址：成都市青羊区敬业路218号20栋4楼生产地址：四川省广汉市珠海路二段。公司的管理手册确定了公司的质量方针、目标。总经理吴国昌介绍：本公司覆盖了GB/T19001：2016标准和GB/T50430-2017规范，的所有条款，并对每个条款（要求）作了适用于本公司的规定，是公司执行质量管理体系的纲领性文件，是公司全体员工必须遵循的行动准则。外包过程：设备租赁。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。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | Q4.4J3.1 | 1. 依据 GB/T19001-2016、GB/T50430-2017、标准，于2019年04月15日建立了质量管理体系。识别了标准中所需要的过程，确定了过程的相互顺序和作用：领导作用-策划-支持-运行-绩效评价-持续改进。

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、程序文件及作业管理性文件、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、公司识别外包过程：塔吊等设备租赁。 |  |
| 管理承诺总则 | Q5.1.1J4.3 | 公司管理层利用会议、培训等方式，对全体员工进行了法律法规的学习、意识的培训。从而提高了员工的法律意识、以顾客为中心的意识。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；制定质量方针；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/安全工作的投入，提供充分的资源，确保公司质量管理体系有效运行。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。公司要求每年进行一次顾客满意度的调查，以获取顾客对公司产品及服务的满意程度信息，用以改进企业的质量。 |  |
| 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。并策划和规定了由市场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Q9.1.2 条款审核记录。 |  |
| 质量方针 | Q5.2J3.2 | 管理方针：**“**科学管理，质量创优，顾客至上，守法经营，安全第一，预防污染，井井有条，持续改进；**”****管理方针内涵：**公司通过过程的策划、实施、检查、改进（PDCA）的不断循环，确保工程质量工作；公司与顾客和相关方以诚相待，通过内、外部不断地沟通和管理评审，使质量管理体系得以持续改进，更好地满足顾客、相关方和市场不断变化的需求。目的是:遵守国家法律、法规，满足合同约定的质量要求; 在工程施土过程中及交工后，认真服务于发包方和社会，增强其满意程度，树立施工企业在市场中的良好形象; 追求质量管理改进，提高质量管理水平。通过自我检查自我完善等机制，促进公司不断发展，壮大。质量方针与企业的经营宗旨相适应，协调；通过会议传达，沟通，让全体员工理解并执行。并定期进行评审（一般一年一次）。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | Q5.3J4.3 | 公司质量管理体系覆盖的部门包括：管理层、综合部、工程部、市场部、项目部、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。提供管理制度文本，内容有：安全生产责任制、工程档案管理制度、质量信息管理制度等。编制：综合部2019.04.15. 审核：罗丽2019.04.15.批准：吴国昌2019.04.15，发布时间：2019.04.15实施时间：2019.04.15。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | Q6.1J12.3-5 | 制定了《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》。《风险管理计划》其中对风险和机遇内容、风险级别、应对措施、管理措施、实施时间等。提供《过程风险和机遇评估及应对措施评价表》QR6.1-01、综合部负责，组织策划质量管理体系，确定了应对的风险和机遇，以保持体系的完整性。编制：综合部 审核：罗丽，批准：王朝述，时间2019.04.15一年来没有发生新的变化，应对风险和机会的策划基本符合要求。 |  |
| 目标指标 | Q6.2J3.2 | 提供：质量目标展开表SCHD/QEO-01、质量目标统计表 SCHD/QEO-02公司2021年1-9月份管理目标： 完成状况**公司质量目标：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 目标 | 指标 | 完成状况 |
| 质量 | 工程一次验收合格率 | 95%以上 | 98% |
| 顾客满意度 | 90%以上 | 95% |

对目标进行了分解，建立了各部门的分目标和指标，每年度末对目标、指标进行考核，提供公司目标指标完成情况统计报告，在各部门审核时详细审核考核情况。 |  |
| 变更的策划 | **Q:6.3****J3.4** | 总经理吴国昌介绍质量管理体系变更时应考虑到：变更目的及其潜在后果；质量管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。并要求对变更质量管理体系应进行评审，确保体系运行的适宜性和有效性，经批准后发布实施，从质量管理体系运行以来，未发生质量管理体系的变更。 |  |
| 资源提供 | Q7.1.1J3.4.1 | 公司为了实施质量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，均在企业工作5年以上，实践经验丰富；项目经理、技术负责人、安全员、特殊工种等持证上岗。符合要求。b. 基础设施：综合部、库房，施工机具、办公设备；c. 工作环境：办公区域位于成都市青羊区敬业路218号20栋4楼，面积480平米左右，布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好。d. 资金支持：公司注册资金壹仟贰佰万元。2021年1-11月份在质量培训、检测设备方面资金投入达10余万元能够满足体系的运行及服务需要。 |  |
| 监视和测量总则 | Q9.1.1J3.4.2、11.1.1、11.2、12.1、12.2.1-2 | 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，并通过统计技术的运用，对监视和测量的信息进行分析和处理。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，确保质量管理体系绩效和有效性。提供了：1、2021年1-11月份质量管理体系运行检查记录SCHD/QES JL-26 2、提供工程部 、市场部、综合部体系工作总结。3、质量安全目标展开表SCHD/QEO-01、质量目标统计表 SCHD/QEO-02。 |  |
| 内部审核 | Q9.2J12.2 | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：1.频次：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。2.方法：按部门/过程审核。3.职责：体系负责人组织内部审核活动。4.策划要求：范围、准则、工作分配等。5.报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。6.提供了《2021年内部审核实施计划》，计划内容有：目的、范围、审核准则、拟审核时间2021年7月19日。查阅2020年度内部审核有关记录审核时间：2021年7月19日（上次审核2020年8月10日）1. 审核范围：公司领导层、综合部、工程部、市场部等各部门。

2.提供了审核组名单：审核组长：罗丽，审核组成员：张勇 3.审核准则：GB/T50430-2017,ISO9001:2015、公司管理体系文件、适用的法律法规、产品标准等。4.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。5.提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。6.提供了《内审不合格报告》，开具2个一般不符合项，不符合事实为：对Q:7.5.3（J 3.5.3） QJ:审核中发现 “文件未进行整理，不便于检索；7.提供《内部审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进即：对于所有审核中发现的不合格，部门应分析不合格原因，提出纠正和纠正措施计划，组织相关部门人员进行质理体系标准条款学习，进行不符合项整改，要求在10日内整改完毕，由综合部组织相关内审员对整改后的情况进行跟踪验证，确认纠正及纠正措施有效，体系的建立、运行符合管理体系要求。审核结论：通过内部审核，公司的质量管理体系在正常运行，且取得了一定的效果，审核通过。提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。 |  |
| 管理评审 | Q9.3J12.4 | 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；改进的需求等。查管理评审的计划：管理评审的时间：2021年8月23日（上次时间2020年8月30日）主持人：总经理 吴国昌 参加人员：罗丽（管代）、唐兴华、王朝述等各部门领导及各部门主管负责人。 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。查管理评审计划 编制：罗丽 日期：2021.8.20 批准：吴国昌 日期：2021.8.20 查看管理评审输入的资料：（1）体文件控制\人力资源控制 责任部门：综合部（2）第一次内部体系审核报告 责任部门：管理者代表（3）各部门体系运行状况报告 责任部门：各部门（4）方针、目标实施情况报告 责任部门：综合部（5）市场销售现状、预测 责任部门：市场部（6）产品售后服务情况工作报告 责任部门：市场部（7）体系总体运行状况报告 责 任人：管理者代表（8）纠正预防措施实施情况及效果责任部门：管理者代表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质量管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司质量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，批准：吴国昌 2021.8.23 结论：公司质量方针、目标和指标是适宜的、充分的、有效的。制定的改进措施：提出改进措施针对内审出现的问题，公司应加强培训工作措施，使全体员工熟悉QE0J标准及公司体系文件，由综合部负责。计划在12月进行相关培训的落实，综合部具体负责实施。 |  |
| 总则 | Q10.1J12.5 | 查公司在建立、实施质量管理体系中：公司通过质量管理体系的内部、外部审核、管理评审及相应的纠正和预防措施建立自我完善的机制，确定需改进的过程、运行活动，进行PDCA循环，通过对质量方针、目标、审核结果、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审等各方面信息的分析，持续改进质量管理体系的有效性，增强顾客和相关方的满意，取得良好的管理绩效。 |  |
| 持续改进 | Q10.3J12.5 | 查持续改进：a. 通过质量管理体系运行，质量方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；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：1、进一步完善落实岗位职能，加强职能部门对施工现场的安全、环保的监督检查。2、提出改进措施针对内审出现的问题，公司应加强培训工作，使全体员工熟悉并应用质量标准及公司文件，计划完成时间：2021年12月。此项措施正在组织实施中。下次审核中予以关注。 |  |
| **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** |  | 查阅营业执照、资质证书、安全生产许可证、施工许可证在有效期内，认证范围符合要求；（附件已带回）认证范围无变化与任务书一致；无顾客及相关方重大投诉；上一年度审核发现的1项不符合问题已整改，纠正措施实施现场验证未见不符合。无政府部门监督抽查；无质量安全事故发生。认证证书、标志的使用情况未发生违规现象、无投诉或事故、监督抽查情况、体系运行以来未发生变动。 |  |

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/陪同人员：王朝述 /罗丽 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021.12.15 |
| 审核条款：**Q:/（J）5.3(4.3)/6.2（3.2）/8.2（6.2-6.3）/8.4（9.1-9.3、8.1-8.4）/9.1.2(10.7)** |
| 组织的岗位职责和权限 | **Q:5.3(4.3)** | 张勇部长介绍本部门主要负责招投标及合同管理及顾客满意度的管理活动的实施与执行与市场部负责人王朝述经理沟通，描述的职责和权限与公司管理体系的文件规定及职能分配表基本一致。市场部人员与公司其他部门人员联合办公，有办公桌、电脑、空调、投影仪等能满足部门体系运行需求。 |  |
| 目标及其实现的策划总要求 | **Q6.2****(3.2)** | 市场部管理目标有： 1.顾客满意率达90%以上； 2. 投标文件合格率95%以上； 目标可测量，与公司方针一致。质量目标完成情况：查质量目标展开表，2021年1-9月份部门管理目标完成情况，1.顾客满意率达95%； 2. 投标文件合格率100%；以上质量目标已全部完成， |  |
| 了解顾客沟通的实施。 | **Q 8.2.1（6.2-6.3）** | 公司编制了“与顾客有关的过程控制程序”，SCHD-A-13工程项目投标及工程承包合同管理制度.识别顾客对服务的需求与期望，要根据顾客规定的要求以达到：1. 顾客明示的服务要求，包括服务质量要求及涉及的可用性、交付、支持服务，如：运输、保修、培训、价格等方面的要求。
2. 顾客没有明确要求，但预期或规定的用途所必要的服务要求，这是一类习惯上隐含的潜在要求，企业为满足顾客要求应做出承诺。

 顾客没有规定，但国家强制性标准及法律、法规规定的要求。1. 企业在实施过程中努力为顾客着想，通过签订合同、协议、洽谈等多种形式提出合理化建议，保证服务的顺利实施。

与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是微信、电话、传真、QQ、微信、互联网、公司宣传册及网站的方式；问询、合同或订单的处理：主要采取电话或面谈的方式；顾客反馈：主要为顾客建立档案，定期电话或登门进行回访。查见《客户档案》，内容包括：客户名称、法人代表、通讯地址、联系人、电话、邮编、传真、E-mail等。并为客户建立了客户档案。档案内容包括：营业执照、体系认证证明、供方评定调查表资料、交付业绩等。查看相关客户档案资料的完整性需改进。已同张勇部长交流。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求确定 | **Q**  8.2.2（6.3） | 该公司主要服务为资质范围内的石油化工工程总承包；工程管理服务；化工专用设备（需资质许可除外）设计、制造、施工 该公司主要依据合同法及顾客要求进行施工，与产品和服务有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同/协议中。另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、建筑法、消费者权益保护法等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。该公司目前在资质范围内的石油化工工程总承包；工程管理服务；化工专用设备（需资质许可除外）设计、制造、施工 提供过程中没有附加要求。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求评审 | **Q**  8.2.3（6.3） | 该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。查见《合同台帐》，内容包括：序号、顾客名称、合同编号、项目名称、规 格型号、评审日期、评审结论、参加人员、签定日期、履行情况。顾客名称 项目名称抽查1、中国成达工程有限公司 合成氨装置加热炉制作、安装 合同号：E20039-PO-008发包方：中国成达工程有限公司：肖建川 公司代表：吴国昌签字盖章合同签订日期： 2021年1月27日抽查2、重庆元利科技有限公司 页岩气转化制氢装置转化炉制作、安装 合同合同号：QT2024-PP-EI01-07双方授权人傅宗国、王朝述签字盖章。合同签订日期： 2021年1月20日 抽查3、内蒙古鄂尔多斯联合化工有限公司 一段转化炉对流段维修项目，签订日期2021年6月29日发包方：孙长俊 公司代表：王朝述签字盖章。。。。。。。。索阅合同评审的相关信息，市场部部长张勇介绍：在投标阶段进行了评审我们按顾客的质量、进度要求进行顾客要求的评审工作，合同评审在签订合同签订前进行，参加评审的有：市场部、财务部、质量部等部门负责人，最后由总经理或授权人审批，同意签订此合同。双方授权人签字盖公司章生效，提供了上述标书评审表。参加评审人员：市场部：王朝述、工程部：唐兴华、财务部：罗丽。审批：吴国昌。 |  |
| 产品和服务要求的变更 | Q 8.2.4（6.3） | 以上合同自签定后，由于公司未出现合同变更或顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。 |  |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | **Q/J8.4/(*9.1-9.3;8.1-8.4)*** | 编制了《采购控制程序》SCHD-A-14，工程项目施工质量管理制度查到公司与供方签订合同：公司供方及采购产品主要为：合肥实华有限责任公司（管件）、江苏溧阳诚信合金钢机械有限公司（管板）成都金华科技机械有限公司（钢管）成都正达化工机械有限公司（锻件、及机加工热处理）、成都鑫川蓉机电有限公司（焊材）查阅：合肥实华有限责任公司（管件）、成都金华科技机械有限公司（钢管）、成都正达化工机械有限公司（锻件、及机加工热处理）、成都鑫川蓉机电有限公司（焊材）供方评定表评定人员：工程部 张勇、市场部 唐兴华、综合部 罗丽 评定日期：审批：吴国昌 2021年7月4日。对物质进入现场的抽查：1焊材进场验收：型号：ECHE427-3、CHG-347H-2.5焊条、焊丝。供方名称：成都鑫川蓉机电有限公司提供了报验单、质保单、材料清单。供方提供了《焊接材料质量证明书》检验员廖春燕签字确认，公司提供了《焊材入场检查记录》检查员：蒋燕验收合格后签字确认。公司总工程师：何军审核签字确认。2021年9月21日抽查2：项目名称：中化涪陵化工加热炉项目。供方名称：成都迪丰一品管件有限公司。 提供：送货单、供应商材料验收单、检查员：蒋燕验收合格后签字确认。产品：N1集合管座。2021年5月20日抽查2：项目名称：中化涪陵化工加热炉项目。供方名称：江苏武进不锈股份有限公司。提供：送货单、供应商材料验收单、客户代表唐鑫签字确认。产品：不锈钢管。蒋燕验收合格后签字确认。2021年4月15日逄韬主管介绍;如果对于入场验证不合格的材料,公司对供应商提出整改时间/整改状态进行退换货处理，但目前没有入场验收出现不合格的情况。 |  |
| 顾客满意 | **Q9.1.2/(10.7)** | 公司已建立和保持了《与顾客有关的过程控制程序》SCHD-A-13，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。相关方期望和要求识别表编号：2021-03 公司采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出5份《顾客满意度调查表》，有效回收：抽查中国成达工程有限公司、重庆元利科技有限公司 、新疆天运化工有限公司、新疆兴发化工有限公司等5家顾客，调查内容有：产品质量、价格水平、交货期、服务等，查《顾客满意程度调查表》，客户评价均是非常满意或满意评价。提供《客户满意度分析报告》SCHD/QR-58顾客满意率达到95%，达到了质量目标的要求。调查未发现有顾客投诉或抱怨的情况发生。编制：张勇、审核：徐伟、批准：王朝述 2021年6月30日。 |  |

说明：不符合标注N