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:张伟、康志学（管代）， 陪同人员：侯丹 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 ， 审核时间：2022年4月16日上午 |
| 审核条款：QMS： 4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；7.1.1资源 总则；7.1.6组织知识；7.4沟通；9.1.1监测、分析和评价总则；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进；  范围的确认、资质的确认、法律法规执行情况、质量抽查及顾客投诉情况、证书使用情况、上次不符合验证。 |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | Q:4.1;4.2;4.3;4.4 | 视频询问张伟总经理，公司确定了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（如公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（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）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。  张伟总经理介绍公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2022年总过程风险机会识别措施评价表，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品销售利润不断降低、员工成本增加；有利因素：人力资源充足。  顾客的需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、服务及时、通过ISO9001:2015。  监测指标：产品交付合格率、产品交付履约、顾客满意度等。  公司质量管理体系的范围是：望远镜的生产。  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。  ---不适用条款：8.3条款，理由：公司望远镜的生产依据成熟工艺,按客户要求及图纸进行生产,因此标准8.3条款“产品和服务的设计和开发”要求不适用。该条款的不适用不影响满足客户产品质量要求及法律法规要求。  注册地址：什邡市回澜镇玉皇村十二组  生产/经营地址：四川省德阳市什邡市工业园沱江西路十一号，与审核任务一致。  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，组校为关键过程。  需确认过程：组校过程。  公司外包过程：无。 | 符合 |
| 领导作用和承诺 | Q5.1 | 总经理：张伟， 管理者代表：康志学  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。  公司从采购、生产、销售、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。 | 符合 |
| 方针（含制定/沟通） | Q5.2 | 公司的质量方针是：  “**质量第一、降本增效、精益求精、持续改进”。**  公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，基本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。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | Q5.3 | 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、生产技术部、市场部等部门，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：康志学负责，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《风险和机遇的应对措施》，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：人力资源风险、设备风险管理、采购风险控制、策划能力风险控制、公共设施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； | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、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：竞争风险公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、原材料、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。  针对内部因素，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。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 公司的质量目标为：  1、一次交验合格率≥95%；  2、供方评审率达到100%；  3、顾客满意度≥95%。  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。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 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。 | 符合 |
| 资源总则 | Q7.1.1 | 查问总经理，公司运行2015版质量管理体系在策划资源需求。  在提供资源方面充分考虑了内部资源的实际情况，存在的不足将通过从外部引进相应的人力、硬件等资源进行补充。 | 符合 |
| 组织的知识 | Q7.1.6 | 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。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4 | 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，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；  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，确属公司产品质量问题的，给与处理，采取退、换措施。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 总则 | Q9.1.1 | 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。 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3 | 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：2022年3月10日（去年管理评审时间2021年3月15日，时间间隔未超过12月，策划符合标准要求）  主持人：总经理张伟  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。  公司经过生产，目前产品已按要求提交客户。经过严格的检验，所有产品均符合标准及客户订货要求。目前暂不需要改进。  本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司产品生产及检验配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。  提出改进需求：加强对产品质量把控的提升。  抽 《管理评审改进建议实施计划表》由行政部牵头计划于2022年10月30日前实施产品质量意识和工作责任心培训。下次审核时关注。  查去年2021年度公司管理评审改进的建议实施情况：提供有2021年5月28日对全体管理人员进行管理体系标准条款学习的培训记录，记录显示按要求进行了专题培训，培训效果良好。  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。 | 符合 |
| 总则 | Q10.1 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》及《内部审核控制程序》《纠正、预防措施控制程序》，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。 | 符合 |
| 持续改进 | Q10.3 | 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。 | 符合 |
| 范围的确认、资质的确认、法律法规执行情况、质量抽查及顾客投诉情况、证书使用情况、上次不符合验证。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：望远镜的生产。  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。  2021年4月至今，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。  该公司在2021年4月以来，无质量监督抽查情况。  现场查见认证证书及标识使用情况符合要求。  上次不符合为市场部门Q8.4.1条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 |  |

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：行政部， 主管领导：杨守玉 ， 陪同人员：侯丹 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 ， 审核时间：2022年4月16日上午 |
| 审核条款：QMS：5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.2人员；7.2能力；7.3意识；7.5文件化信息；9.1.3分析和评价；9.2内部审核；10.2不合格和纠正措施； |
| 岗位/职责 /权限 | Q5.3 | 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。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | Q6.2 | 行政部负责人：杨守玉  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2022年1月—3月   1. 职工培训合格率 100%； 实测：100% 2. 文件控制率100%； 实测：100%   查2022年培训计划，抽查1月份对公司全体员工的ISO9000族贯标培训记录，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。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2 | 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《员工入职要求及岗位职责》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。  现场确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 能力 | Q7.2 | 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。  查见公司无人员资质要求  查见2021年5月至2022年度培训计划共7次，已完成的培训记录4次。  1）：2021.12.27培训内容：法律法规培训培训；培训老师：张伟。培训人员：康志学、杨守玉、陈国峰等，培训内容：依据《公司法》、《合同法》对公司可能涉及到法律方面的部门和人员进行了法律培训，以保证公司合法权益。效果评价： 在公司涉及法律法规方面起到了很好的促进作用，对保证公司合法权益和守法经营起到了很大的促进作用。评价人：张伟。  2）：2022.1.15培训内容：ISO9000族贯标培训；培训老师：侯丹。培训人员：张伟、康志学、杨守玉、陈国峰等，培训内容： ISO9001的背景，文件结构及内容。效果评价：通过ISO9001：2015培训学习，进一步加强了对ISO9001：2015标准的理解，重点根据各部门提出的条款进行了举例等讲解，讲解该如何持续改进质量管理体系的有性性。经讨论提问；对几个条款的理解进行提问，对标准条款的理解有了进一步的加深。评价人：张伟。  公司人员能力管理符合要求。 | 符合 |
| 意识 | Q7.3 | 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。  ---经与陈国峰、侯丹2位员工等沟通了解，其2位均基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 | 符合 |
| 文件化信息 | Q7.5 | 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,包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。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。  抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、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。  现场抽见《质量手册》  文件编号：YTGX/QM-2019 第A/0版  2019年11月10日发布 编制：行政部，审核：康志学， 批准：张伟  抽见《程序文件》  文件编号：YTGX/QP001 第A/0版  2019年11月10日发布 编制：行政部，审核：康志学， 批准：张伟  以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。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：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。  查，质量手册：公司编制了《文件控制程序》，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、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、图纸、工艺文件等行了发放；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：中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国质量法等和YT050521、W20750BB1-01望远镜生产工艺。  查见《质量记录清单》质量记录，有《培训计划》、《合格供方评价表》、《合同评审》等，规定了保存期为2-3年。对质量记录保存较为散乱，口头提出整改要求，负责人讲下来将引起重视。  QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件、记录控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 | 符合 |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | 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2022年1月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放2份，回收2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99分。  2.查质量目标统计等记录，公司2021年4月至2022年3月数据统计的结果为：  1、一次交验合格率99.7%；；  2、合同履约率100%；  3、顾客满意率99％；  4、采购物资一次验收合格率100%；  5、职工培训合格率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。 | 符合 |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | Q9.2 | 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：2022年2月25日（去年内部审核时间2021年3月3日，时间间隔未超过12月，策划符合标准要求）  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：康志学（组长） 、杨守玉（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》，《生产技术部审核检查表》，《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：公司质量管理体系基本符合ISQ9001：2015质量管理体系要求，且运行有效。  此次共开据《内审不符合项报告》1份，涉及市场部Q8.2.3条款“审核发现市场部2021年12月11日与沃泽技术有限公司签订的合同未进行评审”，针对该不符合项，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。 | 符合 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | Q10.2 | 公司制定《纠正预防措施管理程序》，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：  提供有《纠正和预防措施处理单》1份  抽查《纠正预防措施表》：责任部门：行政部  不合格描述：行政部未及时对外来文件清单进行更新。  原因分析：管理人员对标准条款7.5 文件的控制条款理解不够。  纠正措施：  1.对相关人员进行标准条款7.5进行学习。  2.安排人员对公司文件重新归类摆放。  措施实施验证：已经按纠正措施实施，并验证有效。  验证结果：已从新进行相应培训，并填写了相关记录，评审有效，通过学习标准和文件，行政部加深了对标准的理解。  杨守玉 日期：2021.03.05  纠正措施实施基本有效。 | 符合 |

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：生产技术部， 主管领导：陈国锋 ， 陪同人员：侯丹 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年4月16日下午 |
| 审核条款：QMS：5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划； 7.1.3基础设施；7.1.4过程运行环境；7.1.5监视和测量资源；8.1运行策划和控制； 8.3设计开发控制/不适用验证；8.5.1生产和服务提供的控制；8.5.2标识和可追溯性；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.4防护；8.5.6更改控制； 8.6产品和服务放行 ；8.7不合格输出的控制； |
| 岗位/职责 /权限 | Q5.3 | 查《岗位职责》，已经明确了生产技术部的岗位职责，具体为：  主要职责如下：   1. 负责组织产品实现过程的策划； 2. 负责生产过程中的技术指导和不合格的控制。 3. 负责对本公司生产、监视和测量设备的管理工作； 4. 负责来料及生产产品的检验工作 5. 对生产计划的安排及实施生产 6. 对生产设备及现场的管理工作   ………  部门负责人熟悉本部门职责。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：  1、产品一次交验合格率≥95%；  2、生产设备完好率100%。  查2022年1月-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：  1、产品一次交验合格率为99.7%；  2、生产设备完好率100%。  基本达到目标要求  目标量化情况良好。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。 | 符合 |
| 设施 | Q7.1.3 | 查见，《设施一览表》，公司配置的设备主要有电脑及办公设备、车床（3台）、钻床（7台）、校准仪（5台）、棱镜像倾斜仪（1台）、组装工具（10套）等。可以满足望远镜的生产的需要。  1、设备保养采取每月保养的方式进行，抽查《设备保养卡》  日期：2022年1月 设备：钻床（型号/编号：1号）  保养项目：外观、电路、加注润滑油等。  保养人：陈国峰  日期：2022年2月 设备：校准仪 （型号/编号：2号）  保养项目：外观清洁、电路检查、镜片除尘等。  保养人：陈国峰  其他设备均按要求进行了保养，但保养记录不全，未策划设备项目保养规范，现场生产设备状态完好。  抽特种设备：无。   1. 公司办公条件满足要求，配置有电脑、打印机、电话等。 2. 支持性服务，产品运输交交物流公司运输，公司名下有1辆车，车辆的维护保养在4S店进行。公司未建立信息管理系统用于生产和服务。   询问生产技术部负责人，生产现场由现场管理人员负责安全管理和现场产品质量管理，工作环境基本受控。  基础设施和工作环境能满足要求。  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。 | 符合 |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 视频查看：车间内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了电风扇、消防设施等设施，作业场所光线较充足。各工序作业井然有序、员工和睦相处，精诚团结，工作氛围和谐，工作环境适宜，无歧视。  目前工作环境符合生产需要。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 公司的监视和测量设备主要是游标卡尺、校准仪等，能保证产品的生产检测要求。  查测量设备管理：校准仪每月进行了自校，有自校合格证。生产车间在用的2把游标卡尺（编号：K14E068951和K13M136755），未提供实施检定或校准证实。不符合GB/T 19001:2016 标准 7.1.5 .2a条款：“当要求测量溯源时，或组织认为测量溯源是信任测量结果有效的基础时，测量设备应：a)对照能溯源到国际或国家测量标准，按照规定的时间间隔或在使用前进行校准和（或）检定，当不存在上述标准时，应保留作为校准或验证依据的成文信息”的规定。 | N |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：望远镜的生产。  公司产品执行标准：目前生产的望远镜主要用于出口，按客户要求（图纸、合同协议）生产。  最近生产的望远镜按YT050521、W20750BB1-01作业指导书生产。  生产技术部负责产品实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定产品和生产的要求；望远镜YT050521、W20750BB1-01技术标准、合同、客户技术要求。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验规范（图纸）、作业指导文件  c）确定符合产品和服务要求的资源；---生产工艺流程图  d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控  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。  ----外包过程：无；  ----关键过程的识别：组校工序  -----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 产品设计与开发 | Q8.3 | 理由：公司望远镜的生产依据成熟工艺,按客户要求及图纸进行生产,因此标准8.3条款“产品和服务的设计和开发”要求不适用。8.3条款的不适用不影响组织提供满足客户要求的产品及法律法规的要求。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《生产过程控制程序》明确了受控条件  1、查生产车间及作业工位执行的作业指导书主要包括：设备操作规程、客户提供的图纸和技术要求等。相应工位都放置相应的作业指导书。  3.现场查看：现场有车床、钻床、校准仪、组装工具等生产相关设备，工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的生产的条件及要求。  4.公司配置了相应的检测设备，主要为游标卡尺、校准仪等，能满足生产产品检测要求。  5.负责人讲根据客户合同约定将信息由生产技术部转化为生产计划传递到生产车间。以生产计划单的形式发放到车间，内容；客户名称、原料、规格、数量、要求等。  现场观察望远镜的生产工艺流程：  原料检验→金工、三镜→组校→装套→质保检验→包装、入库。  组校工序为关键过程，也是需确认过程。  查生产计划单：  客户：成都众慧贸易有限公司 、产品规格/型号：YTW12750BB1望远镜、 生产数量：2000台 生产计划下达日期：2022.1.3， 生产完成交期：2022.3.1  生产过程：  现场查看操作者为熟练工，工序运行情况：  1、金工、三镜工序   1. 镜体组装   a)工作操作要求：作业指导书  b）生产设备：手装。  c）材料：左右镜体、中轴、屋脊棱镜、手轮。  d）操作：员工李玉检查物料规格是否正确，先清洁左右镜体，在中轴孔中涂上润滑油后将中轴放入左右镜体中，再将屋脊棱镜装入左右镜体中，最后将手轮装在中轴上。操作流程符合规定要求。  工艺控制点：左右镜体清洁度、中轴转动灵活性。  视频查看作业过程符合要求。  2）目镜、物镜、棱镜组装  a)工作操作要求：作业指导书  b)生产设备：手镊子。  c)操作要求：员工兰飞先检查物料规格是否正确，先对目镜、物镜、棱镜进行清洗后装入镜片，检查镜片的清洁度和牢固度，确保质量达到要求后再点胶，最后放入密封盒待用。操作流程符合规定要求。  工艺控制点：镜片清洁度、粘合牢固度。  视频查看作业过程符合要求。  2、组校工序  a)工作操作要求：作业指导书  b）设备：校准仪、螺丝刀、专用板手。  c）操作：员工余红先检查校准仪是否正常，将组合好三镜组合体放校准仪玻璃板上，1）将右目镜定为零视度，确保下负视度对中开调中轴手轮及光车轴螺杆，将左右像呈现于投影屏中央，若像不清晰，再旋物镜使两像清晰，调整完成后在物镜点螺纹胶防止松动；2）精调光轴确保大中小目距范围内光轴螺钉点螺纹胶防止松动，正反目距中调手轮，右视度，以呈现清晰时，看其光轴化，再精调光轴处于最佳状态。  3）将调整好的三镜组合体放入包装袋中待用。操作流程符合规定要求。  工艺控制点：倍数及清晰度、手轮转运灵活性。  视频查看作业过程符合要求。  3、装套工序  a)工作操作要求：作业指导书  b）设备：手装，螺丝刀、手镊子及配料。  c）操作：员工左尚秀先将镜套套在镜体上，装上手轮套后清洁表面，清擦镜片，全检合格后装镜盖套装胶套（PE套）。操作流程符合规定要求。  工艺控制点：规格不允许混装、镜片清洁度。  视频查看作业过程符合要求。  4、质保检验  a)检验要求：检验标准；  b)检验设备：目测。  c) 操作：检验员李全英按检验标准对完工产品进行全检，具体进行外观检测、镜片检测、结构检测等。  现场观察检验员对产品熟悉，操作流程熟练。  质量控制点：产品结构正确、产品不允许错装、漏装。  5、包装  a)工作操作要求：按客户包装要求；  b)生产设备：打包机、软包袋。  c)操作：1）将检验合格的产品及辅件放入软包袋中，同时放入产品说明书、干燥剂，再将软包袋及附件放入包装盒中；2）根据客户要求数量再将进行装箱，装箱完成装入外包装箱内用打包机打包，并注明产品标识入库。  d)视频查看操作者为熟练操作工：陈娟。  工艺控制点：包装产品规格正确；辅件、配件不允许漏装。  ....  公司关健工序确定为：组校工序。制定了《生产和服务控制程序》，对关健工序的管理进行了规定。通过产品检验和配备有能力的员工实施生产，对关健工序的质量予以控制，并采取以下方式予以确认：  查见：  对组校工序的作业指导书、设备及操作人员能力进行了确认。使用的设备进行了维护和保养，状态良好，该工序的员工需经公司培训合格后上岗。  抽2022年1月20日对组校工序的《过程能力确认表》  设备鉴定：设备正常，均进行了日常保养，能满足要求。  工艺参数鉴定：按照《组校作业指导书》的规定进行。  人员鉴定：人员进行了培训，并考评合格。  批准人：陈国锋  整个过程基本受控；另供销部对交付给顾客的产品进行回访，对相关的客户反馈信息（包括投诉）进行收集、分析和妥善处理。2022年1月到现在，未发生质量投诉，反馈信息均进行了分析处理，并验证了情况。  整个过程基本受控。 | 符合 |
| 标识及可追溯性 | Q8.5.2 | 查《标识和可追溯性控制程序》，文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识做出了规定。   1. 在生产现场，车间的半成品采用标签标识，标识规格型号、数量、操作工、加工日期；   2．成品通过产品检验报告进行追溯，主要记录内容：生产日期，产品型号、检验员、数量等；  3、在原料仓库，各种原材料，按名称进行分类放置，有明确的标识。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。  询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客信息及图纸、样品，公司对顾客财产进行了专人管理，所有客户信息均采用专人存档保管。负责人讲，至今未有顾客财产丢失的情况。  现场查看，顾客财产管理基本受控。 | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 查，公司质量体系对产品的防护进行了规范，包括：标识、搬运、储存等保护措施。  现场观察:  1.标识：工序及交付的产品均采用检验记录、标识牌进行了标识；  2.搬运：采用手动叉车、推车人工搬运进行，未见有损产品质量的野蛮作业。  3.贮存：公司生产技术部门有分区库房，各种原材料、成品均贮存在恰当的场所，通风、采光、防潮，条件良好。  4.查：原材料入库，验收、保管有相应的管理制度。有出入库纪录；入库有入库单。  5.库房分区清楚，原料、成品均分别摆放在不同区域，并加以明显的标识。  6.现场检查，车间及仓库，各类物资均分类存放，标识明显。消防设施齐全，并在有效期内。  基本符合要求。 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：产品信息更改、生产信息的更改等。  现场查，公司对于更改生产信息的管理，均为重新发放生产计划，并回收作废的计划单。  查，近期暂无产品及生产信息变更的情况。 | 符合 |
| 产品和服务放行 | Q8.6 | 公司为验证产品的要求是否得到满足，对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料、生产过程、成品出厂产品的检验方法、标准。对特殊放行或紧急放行情况予以界定，明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。  查见：生产及检验执行标准：《产品图纸》、《原料检验标准》等以及客户合同要求。对各阶段检验标准及检验方法等做了规定。  一、抽查验证记录，要求符合材料检验标准。  抽查验证记录，查《进料检验报告》  1、材料名称：左镜体、型号：W11G010；右镜体、型号：W11G020；  供应商：优源  检验项目 ：规格/尺寸/数量/外观  结论：合格，入库  检验员：叶莉 检验日期：2022.1.18   1. 材料名称：中轴   供应商：春阳机械  检验项目 ：规格/尺寸/数量/外观  结论：合格，入库  检验员：叶莉 检验日期：2022.1.20   1. 材料名称：左镜套   供应商：优源  检验项目 ：规号/颜色/数量/外观  结论：合格，入库  检验员：叶莉 检验日期：2022.1.25  4、材料名称：W2目镜胶合  供应商：成都明鑫光电仪器有限公司  检验项目 ：  规号/颜色/数量/外观  结论：合格，入库  检验员：叶莉 检验日期：2022.2.4  ......  现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库。  二、公司根据生产工艺的要求在各生产关键工序均设置了验收控制点，工序检验对每批产品生产过程主要工序进行监控。  过程检验：依据《产品图纸》及相关标准要求。  一）抽金工、三镜工序《检验记录表》  A、产品：目镜组装 2022.2.6  规格：7X\*50  项目 要求 结论  镜片清洁度 无油污、灰尘 合格  镜片组装 不得错装、反装 合格  压圈牢固度 不得有松动、歪斜等缺陷 合格  检验人员：叶莉  B、产品：物镜组装 2022.2.6  规格： 7X\*50  项目 要求 结论  组装物镜 不得有松动、歪斜等缺陷 合格  镜片组装 不得错装、反装 合格  防尘脂 不得漏涂 合格  检验人员：叶莉  C、抽组校《检验记录表》  规格： 7X  项目 要求 结论  调校倍数 7倍 7倍  成像质量 清晰 清晰  光轴 符合标准 合格  手轮转运 转运灵活、平稳 合格  检验人员：叶莉 2022.2.7  ........  工序工艺质量控制基本有效。  三、成品检验按图纸及顾客要求进行检验。  抽成品检验记录，提供《出货检验记录表》  1、产品：OW20750、 生产数量：192台 、抽检数量：10台  检查项目 标准规定 检测值 结论  外观 镜身护皮无擦伤，凹痕，刮伤，污点 无 合格  倍率 7X±5% 7 合格  视场 6.6 ±5% 6.6 合格  物镜口径 φ50±1 φ50.5 合格  近焦距离 ≤3m 3m 合格  机械性能（调焦距范围内力度适中平滑） 调焦平稳、灵活 合格  判定：合格 检验员：叶莉 ，主管：陈国锋 2022.2.20  2、产品：YTW130750(极州)、 生产数量：100台 、抽检数量：8台  检查项目 标准规定 检测值 结论  外观 镜身护皮无擦伤，凹痕，刮伤，污点 无 合格  倍率 7X±5% 7 合格  视场 6.5 ±5% 6.3 合格  物镜口径 φ50±1 φ49.95 合格  近焦距离 ≤3 m 2.9m 合格  机械性能（调焦距范围内力度适中平滑） 调焦平稳、灵活 合格  ........  判定：合格 检验员：叶莉 ，主管：陈国锋 2021.3.26  3、产品：YT060821望远镜（平台）、 生产数量：2000台 、抽检数量：50台  外观 镜身护皮无擦伤，凹痕，刮伤，污点 无 合格  倍率 8X±5% 8 合格  视场 5.5±5% 5.4 合格  出曈距离 16.16±10% 16 合格  物镜口径 φ21±1 φ21 合格  近焦距离 ≤1.5 m 1.4m 合格  机械性能（调焦距范围内力度适中平滑） 调焦平稳、灵活 合格  ........  判定：合格 检验员：叶莉 ，主管：陈国锋 2022.2.24  ........  抽第三方检验情况：无。  经查，公司至今，没有原辅料、成品让步放行的情况，产品的放行均有授权的质检人员的签字。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司制定《不合格品控制程序》明确了各类、各阶段的不合格的控制管控要求，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品的影响程度。公司编制了《不合格品控制程序》，对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  抽查《不合格处理记录》  日期：2022.2.24  不合格范畴：生产过程中  不合格描述：产品检验时发现镜套瑕疵  处理方案：返工，重新更换，对操作人员进行质检培训  处理结果：重新返工后，符合要求  验证人： 陈国峰 2022年2月26日  经查，该公司体系运行以来没发生对不合格品进行让步放行的情况， | 符合 |

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：康志学， 陪同人员：侯丹 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年4月16日下午 |
| 审核条款：QMS：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；8.2产品和服务的要求，8.4外部提供供方的控制（上次不符合项验证）；8.5.5交付后的活动；9.1.2顾客满意； |
| 岗位/职责 /权限 | Q5.3 | 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：  1）负责对供方进行评价和选择;  2）负责原、辅材料的采购  3) 负责产品的交付；  4) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  5) 负责同本公司的顾客进行联系；  6) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；  7) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；  8)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  ......  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 市场部负责人：康志学  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2022年1月-3月  1、采购物资一次验收合格率≥95%； 实测：100%  2、客户满意率95%以上 实测：99%  3、合同履约率100% 实测：100%  4、供方评审率达到100%； 实测：100%  抽见：2022年1月进行的顾客满意度调查见调查报告，对客户重庆极州工贸有限责任公司进行了顾客满意度调查，最后结果为99分。  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。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 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；  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：   1. 顾客：重庆极州工贸有限责任公司 （年度销售合同）   销售产品：防水W11望远镜。  合同订单号：22OHTY25036-3， 签订日期：2021年12月18日  合同明确了产品名称、单位、采购数量、规格、交货方式、结算、违约等。    2、顾客：成都众慧贸易有限公司（年度销售合同）  销售产品：W20750FBB1-14望远镜。  合同订单号：ZHYT2K22-010， 签订日期：2022年3月12日  合同明确了产品名称、单位、采购数量、规格、交货方式、结算、违约等。  产品和服务的要求规定基本符合要求，  ......  产品销售信息，基本符合标准要求。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《与顾客有关的过程的控制程序》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:《合同评审记录》  2022年3月12日签订的《产品销售合同》  顾客名称：成都众慧贸易有限公司  产品名称：W20750FBB1-14望远镜  评审内容：产品质量、技术要求、交付期、物资等信息。  评审签字人：康志学、陈国峰、杨守玉  评审结论：本订单可按时按量完成，同意签订， 批准人：张伟  评审时间：2022年3月9日（合同签定前）。  查其他合同均在签订前进行了评审  基本满足要求。  负责人讲：2021年4月至今，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。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制（上次不符合项验证） | Q8.4 | 查，公司编制了质量手册8.4条款及《采购控制程序》。文件规定了本公司有关的采购产品的采购过程进行控制，确保采购物资符合质量要求以及在交付和服务等各方面符合规定的要求。规定了对供应商每年进行评审。  负责人讲，市场部建立合格供方名录，核定《供方评价表》后，编制《合格供方名录》存档。采购人员应该具备相应能力。采购人员应从《合格供方名录》中选择供方。  查《合格供方名单》：主要供应商名单如下； 列入日期   1. 绵阳涪陵光电有限公司； 供应：分划板等； 2022.2.10 2. 星火光学有限公司； 供应：半五棱镜、屋脊棱镜等； 2022.2.10 3. 南阳金莱光电有限公司： 供应：目镜等 2022.2.10   4）浙江蓝特光学股份有限公司 ； 供应：半五棱镜、屋脊棱镜等; 2020.1..12  5）成都明鑫光电仪器有限公司； 供应：W2目镜胶合等; 2020.1.12  ……  3．查：供应商评价记录：  抽查2022年2月新列入供方评价确认记录：  绵阳涪陵光电有限公司 （供应：分划板等）；  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 评价人：张伟、陈国峰、杨守玉、康志学， 2022年2月10日。  抽查供应商年度评价资料：  1）供应商：成都明鑫光电仪器有限公司  评价项目：产品/服务的质量合格率、交货及时率、服务质量满意率、价格合理性等  评价结论：综合得分94分，继续列入合格供应商目录。  评价人：陈国峰、康志学  批准人：张伟 评审日期 2022.2.10  ..........  对其它供应商也进行确认评价，上次不符合项得到改善。  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2022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《采购控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司编制了《采购控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对产品外观、型号规格、数量进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据进货检验记录对相关产品的数量、规格型号等进行检验。抽查验证记录《进货检验记录》，提供有2022年1月-3月对W2目镜胶合、手轮外套、左右镜体等关键零件进货检验记录。见8.6条款原材料检验记录。  基本符合要求。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。  负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；采购物资根据签订采购合同进产品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。  查采购合同、订单等  供方：南充市恒川光电有限责任公司 、下单日期：2021.3.3  产品：1）物镜、规格8×21单蓝、数量40000件。  供方：浙江蓝特光学股份有限公司 、下单日期：2021.3.23  产品：1）屋脊棱镜 、数量350件；2）半五棱镜、数量300件。  供方：南阳市卓雅光电科技有限公司 、下单日期：2021.2.24  产品：1）半五棱镜、数量65000件；2）屋脊棱镜 、数量60000件。  以上采购计划单，明确了产品名称、数量、规格型号、运输、违约、验收等内容。日常传递采购信息以采购计划单或电话、微信进行传递。  公司的采购合同明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。  外部供方的信息管理有效。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司明确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）与服务相关的潜在不期望的后果；  c）其服务的性质、用途；  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，诸如合同规定的售后服务、运输服务等。负责人讲，公司有专人负责解答客户的售后问题，如遇产品质量问题采取退换的形式进行处理，近期未有客户的投诉或质量不良的反馈情况  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 1、公司编制了《与顾客相关过程控制程序》，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》2022年1月的调查表共2份，调查顾客：重庆极州工贸有限责任公司、成都众慧贸易有限公司。  --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：99分（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对沃泽技术有限公司进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的交货准时度及准确性等都比较满意。  公司现目前没有发生客户流失的现象。 | 符合 |

说明：不符合标注N