管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:龚华 陪同人员：郭兴兴 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2022.5.14 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境  #有影响的内、外部因素主要有哪些？  .对这些内、外部因素的相关信息进行监视和评审的情况如何？ | **4.1** | 公司制定有《内、外部环境风险和机遇分析表》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的质量、安全意识比较强，产品质量在同行业中比较领先。公司的人员技能、研发设施设备、服务意识均较强。  对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品利润不断降低、经营成本增加。  公司通过业内同行交流、公司座谈会、工作例会、QQ、网络等进行内外部沟通，并定期进行评审。  查见《内、外部环境风险和机遇分析表》  内部环境，人力因素，目前情况：人力资源充足，不利情况：部分岗位加强岗位培训.  见内、外部环境评审记录。 | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望  #与组织质量管理体系有关的相关方有哪些？  .相关方有哪些要求？  .对相关方及其要求的监视和  评审如何？ | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、股东、银行、主管部门、供应商、客户等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和网络等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  查见《相关方要求识别和控制》其中相关方：顾客的需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交付、价格合理、服务及时等。  对企业的影响：影响公司的业务；  监测指标：交付合格率、交付履约、顾客满意度等。 | 符合 |
| 确定QMS范围  #质量管理体系的边界和范围。是否形成文件？是否考虑了各种内外部因素、相关方要求及其产品或服务？质量标准是否存在不适用于该范围的情况？若有,是否说明理由？若有理由,是否合理？ | **4.3** | 公司质量管理体系的范围为：消费类电子产品研发、销售及技术服务  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：无  注册地址：成都市新都区新都街道崇义村7组  生产/经营地址：四川省成都市新都区新都镇工业东区金泰路368号 | 符合 |
| QMS及其过程  #是否按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系？所需的过程包括哪些？是否形成必要的文件化信息以支持过程运行？是否必要的文件化信息作为运行证据？ | **4.4** | 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。  经确认，过程中“销售服务过程”为特殊过程。  ---公司外包过程：对于公司的外包过程进行了充分识别，结合本公司实际情况，外包过程为软件的设计。 | 符合 |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则  #最高管理者通过哪些活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺？ | **5.1** | 总经理：龚华 组织代表：郭兴兴  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 | 符合 |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：  “**倾心关注客户利益；**  **创建一流研发企业。**  **真诚服务提升价值；**  **持续改进追求卓越**。”  公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，能为质量目标的制定提供框架，基本符合要求。  体系文件中明确质量方针，并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 |
| 岗位/职责/权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 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，管理层、行政部、市场部、研发部。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，质量体系负责人由研发部负责人：杨开华负责，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。 |  |
| 应对风险和机遇的措施  （含6.1.1和6.1.2）  #确定的需应对的风险和机遇有哪些？  .策划应对风险和机遇的措施有哪些？  .如何整合并实施这些措施？  .如何评价这些措施的有效性？  .措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | **6.1** | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险及机遇的识别、风险及机遇的评估、风险及机遇应对措施、执行情况、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：法律、法规内容的变化：风险：公司前年获得了质量管理体系认证，在市场竞争中占比较有利的位置，符合国家关于深化体系建立质量管理体系的要求。  机遇：公司产品机构调整，给公司带来潜在的客户  应对机遇及措施：市场部加大市场开拓，主要职能部门按照要求加强相关产品销售区域所在地法政策的收集评价。  针对外部因素，还分析了市场、供应商要求、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：售后服务：风险：公司产品售后服务处理不好，顾客埋怨投诉较多，会严重影响公司产品的销售，会给公司发展带来较大的风险；  机遇：售后服务处理得当，会给公司带来额外的发展机遇。  应对机遇及措施：市场部和质量管理部要严格按照售后服务管理规定，做好客户服务工作，提高客户满意度。  针对内部部因素，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（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 公司的质量目标为：  1、客户满意度＞90%  2、产品交付合格率100%  3、合同按时间交付率100%  查见2021年11月-2022年4月部门目标考核情况  1、产品交付合格率100%  2、顾客满意度为96分  3、合同按期交付率100%  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 | **6.3** | 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：公司自体系建立以来管理体系暂无变更。 |  |
| 资源总则 | **7.1.1** | 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 |
| 管理评审  9.3.1总则  9.3.2管评输入  9.3.3管评输出 | **9.3** | 查，公司的质量体系策划《管理评审控制程序》规定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04月19日  主持人：龚华总经理  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。  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。  本公司按照ISO9001：2015标准要求，过程质量处于受控之中。  提出改进需求：  加强对各部门人员对ISO9001:2015标准及程序文件的培训。使之融入到工作中去，让组织的各项工作开展更符合标准要求。评审改进建议计划实施表及培训记录，已经对改进措施进行了验证。评价人：龚华，2022.04.30。  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  #组织采取的改进措施包括哪些？  是否包括：  a）改进产品和服务，以满足要求并关注未来的需求和期望  b）纠正、预防或减少不利影响；  c）改进QMS的绩效和有效性。  注：改进的例子可包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新和重组。 | 10.1 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《内部审核管理程序》、《不合格品管理控制程序》、《纠正预防措施控制程序》等程序文件，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。 |  |
| 持续改进 | **10.3** | 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，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况。一阶段问题验证。 |  | 远程确认，公司质量管理体系覆盖范围：消费类电子产品研发、销售及技术服务  提供营业执照（三证合一），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11月体系建立至今，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及服务普遍反映较好。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11月来政府职能部门未对该公司产品进行抽查，无质量监督抽查情况。  一阶段审核不符合项Q7.1.5（万用表、示波器等在用测量设备不能提供有效校准证书）在二阶段审核时验证未得到整改。 |  |

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：刘凤 陪同人员：杨开华 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2022.5.14 |
| 审核条款：见下 |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 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） | **6.2** | 行政部负责人：刘凤  查《2022部门质量目标测量报告》  测量时间：2021年11月-2022年4月  1.培训计划实施率99% 实测：100%  2.培训按时率98% 实测：99%  3.文件发放按时率98% 实测：98%  抽见：2022年培训计划，均按计划予以实施，实现既定目标。  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  #组织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有哪些？  .组织提供的人员是否满足需求？ | **Q7.1.2** | 查，公司编制了《质量手册》《岗位任职要求》，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《岗位任职要求》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。  查见：《岗位任职要求》对各岗位任职要求，学历，经历等都作出了相应的要求。  远程确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：  ——办公面积80平方左右，研发室及打样车间共计300平方米左右，库房200平方米左右。  2、查《设备管理台账》主要设备包括：电脑、打印机等办公设施，研发涉及打样设备：贴片机、波峰焊、烧写器、手动组装工具等，研发检测设备：万用表、示波器等。  3、经查，办公设施采取定期日常维护的方式进行，出现异常情况由厂家维修。行政部按月度对主要设备进行了维护保养。打样设备由研发部负责，定期对设备进行运行检查、清洁。设备出现异常则由供应商进行维修处理。  4、特种设备：无  5、支持性服务，公司名下没有车辆，商务洽谈采取私人的车辆进行。运输采取物流运输的方式，可以满足产品销售的需要  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。 |  |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 视频查看：  办公经营及研发场所内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了空调、消防等设施，作业场所光线充足。办公环境空气流通，温度适宜，照明等均满足经营要求。 |  |
| 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；安全会议，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 |
| 能力  #组织确定人员所需的能力有哪些？  .组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？  .为获取所需能力采取了哪些措施？  .是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？ | 7.2 | 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，组织有研发人员6名。  特种人员：无  抽查研发人员能力证明：负责人讲，组织的研发人员均是有丰富研发经验的人员，在电子产品行业中工作数年，有多项成功的研发产品。  查见2021年-2022年度培训计划共13次，已完成的培训记录5次。  1、2021年11月12日培训内容：ISO9001：2015标准培训；培训人员：公司全体人员；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：龚华。  2、2022年04月29日培训内容：质量方针的含义和质量目标实施方案；培训人员：公司全体人员；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：龚华。  ………  查见其它培训均按计划进行了并保留了记录。  人员能力管理基本符合要求 |  |
| 意识 | **7.3** | 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。  ---经与员工刘凤沟通了解，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 |
| 沟通  #组织是否确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通包括哪些方面？  是否包括：沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式？ | **Q7.4** | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与生产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、接收计划订单。  售中：组织按期交付，解决用户对进度、交付要求等关切问题；  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，由专业相关人员负责解决。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 形成文件的信息/7.5.1总则  #组织质量管理体系包括哪些文件？  是否满足标准的要求和确保质量管理体系有效性的需要？ | **Q7.5.1** | 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,包括标准、与产品质量有关的文件。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。 | 符合 |
| 创建和更新  #在创建和更新文件时，是否确保了适当的：  a）标识和说明；  b）格式和媒介；  c）评审和批准，以确保适宜性和充分性。 | **Q7.5.2** | 抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、岗位任职要求等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、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，体系文件均发放到各职能部门。  查《文件发放登记表》：《质量手册》  文件编号：QM/CDZW-2021 A/0版  编制：编写小组 审批：龚华 批准：龚华 实施日期：2021年11月16日  签收人：龚华、杨开华、刘凤等  查《文件发放登记表》：《程序文件》·  文件编号：：Q/CDZW-CX A/0版  编制：编写小组 审批：龚华 批准：龚华 实施日期：2021年11月16日  签收人：龚华、杨开华、刘凤等  以上文件均有编审批，签发日期及签收人、受控状态。 | 符合 |
| 形成文件信息的控制  #如何控制文件和记录？  是否在需要时和需要的地方可获得相关文件？  是否采取了措施防止泄密、不当使用和不完整？  是否关注下列活动：  a）分发、访问、检索和使用；  b）存储和防护，包括保持可读性；  c）更改控制；  d）保留和处置。  识别的外来文件有哪些？如何对外来文件进行控制？  是否对记录实施了保护，防止非预期的更改 | **Q7.5.3** | 使用文件的抽查确认，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。  --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，程序文件：公司编制了《文件、记录控制程序》，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13，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：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、GB 4706.1-2005 家用和类似用途电器的安全通用要求、GB4706.19-2008家用和类似用途，液体加热器的特殊要求、GB9706.15-2008医用电气系统安全要求、GB 15629.1101-2006系统间远程通信和信息交换 局域网和城域网特定要求等标准。  查见《质量记录清单》，有合同评审表、纠正预防措施单、合格供方评价表、培训记录表等，规定了保存期以及保存的部门。  QMS运行至今文件更改和作废情况：体系文件现行版本为A/0版。查见文件回收作废记录，暂未出现作废变更情况。 | 符合 |
| 总则 | **9.1.1** | 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、管理评审对产品的销售、研发服务过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测。查质量手册，规定了产品实现全过程的监视和测量方法、形式：合同评审准备活动、采购验收、过程监视和测量。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 |
| 分析和评价 | **9.1.3** | 1.质量手册及相关文件中对收集过程、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4月以问卷调查的形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收2份。对公司的服务、质量、交付、价格等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意度为96分。但组织不能提供对该次顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的证据。  2.查质量目标统计记录，公司2021年11月-2022年4月数据统计的结果为：  1、产品交付合格率100%  2、顾客满意度为96分  3、合同按期交付率100%  4、培训计划实施率100%  5、培训按时率99%  6、文件发放按时率98%  。。。。。。  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、服务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已经口头提出。 | N |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核控制程序》，文件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。  本次内审审核时间：2022年04月09日  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审 审核组组成  A组：龚华（总经理） B组：刘凤（行政部）  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》，《行政部审核检查表》、《市场部审核检查表》，《研发部审核检查表》等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，涉及行政部7.2条款，不符合事实描述为“查培训记录，对2021年12月25日进行的标准培训，未见对该次培训进行效果评价的证据。”查不符合报告，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 |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 说明：不符合标注N | 涉及  条款 | 受审核部门：研发部 主管领导：杨开华 陪同人员：杨开华 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2022.5.14 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 研发部负责人：杨开华  该部门的职责权限为：  1)负责研发设施设备的管理；  2)负责制定研发计划并按计划执行；  3)负责对本公司监视和测量设备的管理工作；  4)负责监督纠正和预防措施的制定和执行情况；  5)负责处理技术、质量方面的问题；  。。。。。。  负责人对职责和权限比较了解。 |  |
| 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、产品交付合格率100%  2、设备按时保养率100%  查，2021年11月-2022年4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、产品交付合格率100%  2、设备按时保养率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。 |  |
| 测量设备管理 | 7.1.5 | 查《监视和测量装置一览表》研发部门均按策划的要求配置了相应的检测设备用于研发产品的检测，监视测量设备有：万用表、示波器等。  查，检测设备检验及校准情况，组织不提供对以上检测设备进行了检验或校准的证据。 | N |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要产品：消费类电子产品研发、销售及技术服务。  公司产品执行标准：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》等和GB 4706.1-2005 家用和类似用途电器的安全通用要求、GB4706.19-2008家用和类似用途，液体加热器的特殊要求、GB9706.15-2008医用电气系统安全要求、GB 15629.1101-2006系统间远程通信和信息交换 局域网和城域网特定要求等标准及客户技术要求、合同。  研发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）确定产品和服务的要求；--《需求分析》、《合同》、《招投标文件》  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---验收标准、作业指导书、《合同》、《招投标文件》  c）确定符合产品和服务要求的资源；---人力资源、生产经营场所、设施设备及检测设备、策划作业文件、监控记录等  d）按照准则实施过程控制；---《销售人员绩效评价》《研发和服务控制程序》  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录等。  ---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：软件设计；  ----特殊过程的识别：销售服务过程  -----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 总则 | Q8.3  Q8.3.1 | 查，公司编制了《研发和服务控制程序》对设计和开发规定了流程要求及控制要求。  查，公司近期设计完成的研发项目：五键大屏饮水机新增TDS。以上项目已经完成样机打样评审、验证和确认，目前正在进行的新的研发项目：物联网医疗空气消毒机控制板（该产品目前进行到设计输入阶段）。抽以上产品的研发资料如下。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 一、查：五键大屏饮水机新增TDS《研发计划书》：  负责人：杨开华  计划起止时间：2021.09-2021.12  参加人员：郭兴兴，杨开华、周松林、刘凤  计划书明确的设计开发的工作内容、责任人、完成时间、目标、资源需求等。计算机4台和相关配件、人力资源（2位主要设计人员，以及相关人员全力配合），目标成本：3000  任务 负责人 时间  启动项目，编写项目计划 杨开华 2021.09  设计方案 郭兴兴 2021.09  设计输入、评审 郭兴兴，杨开华 2021.09  图纸设计、评审 杨开华 2021.10  优化设计评审、确定 郭兴兴，杨开华 2021.10  样品验证 周松林、刘凤、邓鹏 2021.11  设计确认 周松林、刘凤、邓鹏（客户） 2021.12  .....  二、查：物联网医疗空气消毒机控制板《研发设计计划书》：  负责人：杨开华  计划起止时间：2022.04.22-2022.06.30  参加人员：郭兴兴，杨开华、周松林、刘凤  资源配备（包括新增或调配的人员、设备及设计经费预算）：  计算机4台和相关配件、人力资源（2位主要设计人员，以及相关人员全力配合），预算资金50000  计划书明确的设计开发的工作内容、责任人、完成时间、目标、资源需求等。  任务 负责人 时间  设计计划、方案 杨开华 2022.4  元器件选择 郭兴兴 2022.04  产品外形设计 郭兴兴 2022.04  设计输入、评审 郭兴兴 2022.05  三维模型设计 杨开华 2022.05  CAD平面图 杨开华 2022.05  图纸评审 周松林、刘凤 2022.06  样品验证 周松林、刘凤 2022.06  设计确认 周松林、刘凤、梁锐（客户） 2022.06  .....  设计和开发策划符合要求。 |  |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3 | 一、查，五键大屏饮水机新增TDS的设计输入：  1、技术文件、标准及规范、参数依据、其他机械标准资料等  GB 4706.1-2005 家用和类似用途电器的安全通用要求  GB4706.19-2008家用和类似用途，液体加热器的特殊要求  2、功能要求：  采用现有的功能基础上加入TDS水质检测功能，同时锁定TDS范围值的目的。  在抽水机开始工作8S后检测水的TDS值，不达标的水电机停止工作。  3、技术参数及性能指标：  电压/频率：220V/50Hz  检测范围： 01-100MG/L  功率：1.35KW  绝缘电阻 ≥10MΩ  4、可维护性及主要零部件：电路板，TDS探针，显示屏，温度探头，单片机等。  查，设计输入进行了评审：  评审：龚华  评审结果：输入完整、清楚、满足设计和开发的目的。  时间：2021.9.22  二、查，物联网医疗空气消毒机控制板的设计输入：  1、依据的标准或法律法规：  GB9706.15-2008医用电气系统安全要求  GB 15629.1101-2006系统间远程通信和信息交换 局域网和城域网 特定要求  2、产品功能：  医疗空气消毒机功能：紫外线，等离子，光催化的电控部分；  对消毒机远程控制，数据上传和下行，远程升级；  对消毒机的地理定位。  3、技术参数及性能指标：  电压/频率：220V/50Hz  消毒部分由客户提供  功率：1.5KW  上传速率：≥512KB/S  下行速率：≥512KB/S  绝缘电阻 ≥10MΩ  4、主要零部件结构：  电路板，通讯模块，7寸显示屏，温度探头，单片机等  查，设计输入进行了评审：  评审：龚华  评审结果：输入完整、清楚、满足设计和开发的目的。  时间：2022.05.07 |  |
| 设计和开发控制  产品及服务的放行（产品研发） | Q8.3.4  Q8.6 | 查，产品设计的设计控制主要有：设计方案、设计输入、输出评审、使用材料类别验证、样机的验收确认等。  提供：产品《设计评审报告》、《设计验证报告》、《设计确认报告》。  一、查，五键大屏饮水机新增TDS《设计评审报告》，评审内容：设计输入、设计输出；元器件采购清单可行性；加工可行性；结构合理性；可维修性等  设计的缺陷及改进建议：TDS值在极限温度下显示不准，调整计输参数。  评审结论：通过修改以上设计，完善设计缺陷后，设计输出符合设计输入的要求。  评审人员：陈红雨、王俭  时间：2021.10.16  查，《设计验证报告》，测试内容：样品编号ZW20210602（在组织自有样品制作间进行验证）  依据的标准或法律法规：  GB 4706.1-2005 家用和类似用途电器的安全通用要求  GB4706.19-2008家用和类似用途，液体加热器的特殊要求  验证项目：外观、电气安全、功能测试  设计验证结论：合格  验证人员：周松林、刘凤  时间：2021.11.15  查《设计确认报告》，鉴定过程检查了下列文件：  设计计划书  设计任务书  设计输出文件：图纸、材料清单、说明书  设计评审  样机验证报告：检查样机是否在机构、性能、外观等质量上达到设计任务书或合同规定的要求，审查产品图样及技术文件是否符合有关标准规定，是否齐全、正确、统一，是否能指导生产；对产品技术质量水平做出评价。  鉴定结论及建议：   1. 产品达到设计任务书及客户要求。2、产品图样、设计文件、工艺文件是否齐全、统一、正确，能正确指导生产用户使用的可靠性、稳定性达到国内的技术标准。   确认结果：满足无意见  确认人：郭兴兴，杨开华、周松林、刘凤、邓鹏（客户）。  批准：龚华  时间:2021.12.02  研发项目的过程控制策划符合管理要求。 |  |
| 设计和开发输出 | Q8.3.5 | 一、查，五键大屏饮水机新增TDS输出清单：  1、使用说明书  2、生产图纸  3、采购材料清单  4、工艺规程（作业指导书）  5、采购产品检验规范  6、成品检验规范  评审意见：能够满足设计开发输入的要求。  评审人员：杨开华、周松林、刘凤  2021年12月05日 |  |
| 设计和开发变更 | Q8.3.6 | 查，公司策划了设计变更的管理要求。  查 产品设计更改情况  出示设计变更记录  产品：五键大屏饮水机新增TDS 图号：TDS-5-1  变更情况：通过样机装配发现以下问题  在特定环境下存在易误触发的情况。  针对以上问题，作如下改进：原有触摸芯片BS814-2 sop-8改换为XW05B-SOP14的，工程师把原理图和电路图一并改换  评审结论：在收到问题后，技术人员经过在原有电路板上改进线路并测试；成功换上XW05B以后，测试通过。可以交付客户确认。  测试人：郭兴兴  评审人：周松林  验证人员：杨开华  确认人：杨开华  时间：2021.11.13  公司的设计过程基本受控。 |  |
| 生产和服务提供的控制（研发、技术服务）  产品及服务的放行  （技术服务） | 8.5.1  8.6 | 消费类电子产品研发及技术服务过程：  需求分析---提出设计任务---进行产品设计---设计评审、验证、确认—客户验收  技术服务（客户反馈—派工—实施技术服务—客户确认）  询问部门负责人，研发的工作按设计开发的程序、开发作业标准等进行，每个项目均进行了策划，策划了项目的预期要求、时间、工作分工，在不同的研发阶段有不同的测试、验证、确认要求和参照标准；  询问研发部负责人，公司近期设计完成的研发项目：五键大屏饮水机新增TDS。以上项目已经完成样机打样评审、验证和确认，目前正在进行的新的研发项目：物联网医疗空气消毒机控制板（该产品目前进行到设计输入阶段）在研发部视频查看：  1、办公室配置了有6台电脑和相应的测试设备用于产品开发，能满足产品研发啊、设计要求；  2、提供了相关作业文件：《研发和服务控制程序》、产品标准等操作标准；  3、查，公司的产品设计人员均经过培训、考核，具有相应的岗位能力。  4、视频查看，研发部具有产品开发的专用电脑、储存设备、光盘刻录机等，能满足该研发过程需要；  5、产品开发配置有：万用表、示波器等检测仪器。配置了打样设备：贴片机、烧写器、波峰焊、印刷机、操作台、手动工具等。  6、提供质量标准：GB 4706.1-2005 家用和类似用途电器的安全通用要求、GB4706.19-2008家用和类似用途，液体加热器的特殊要求、GB9706.15-2008医用电气系统安全要求、GB 15629.1101-2006系统间远程通信和信息交换局域网和城域网特定要求等明确规定了设计产品的质量标准。  查，提供有五键大屏饮水机新增TDS、物联网医疗空气消毒机控制板等产品开发过程记录：设计任务书、设计输入记录、设计输出记录、设计评审记录、设计验证记录、设计确认等（详见8.3记录）。  公司的产品在设计成果交付前必须进行评审、验证、确认（甲乙双方共同对样机进行确认）。负责人讲，组织研发的产品主要是甲方产品上的一个电子部件，由甲方验收符合甲方各项技术要求即为合格，甲方确认后即可交付。后续的定型由甲方自行负责整机的检验。  对于已经交付的研发成果，公司对于客户反馈的问题会及时予以解答回复。  产品研发过程基本能满足要求。  组织的技术服务主要是针对其销售的电子产品进行后续的技术电话咨询服务、系统远程升级服务或质保期内维修的服务。  提供有技术服务客户反馈记录、派工单、服务日志、技术服务人员考核表等。顾客反馈信息出示了微信、QQ记录。  查见：技术服务派工单  技术服务内容：成都鑫泰诺电子科技有限公司传感器平台远程升级  问题反馈：在产品使用后，由于客户定单数量增加，数据传输速率跟不上。客户要求我们进行远程数据升级。  技术服务人员：郭兴兴 2022/3/12  处理结果：更换通讯模块，进行升级处理。  出示该次技术服务验收单  处理结果验证：产品升级后，工作效能提升30%，不良率降低至0.2%；  技术服务对接人：周国栋  客户：李强胜  2022年3月13日  经与负责人沟通得知，研发部有专人跟进项目的情况，对客户的电话、微信、QQ咨询也有及时的回复及相关的回复记录。  服务验收：  查见2022年4月《人员服务质量考核表》，考核内容涵盖：响应时间、处理时限、服务态度、沟通技能等  考核人员：周国栋、郭兴兴  考核结果：优  考核人员：刘凤 2022年4月30日  负责人讲，技术服务的内容均在合同中予以约定。自体系运行以来未有客户流失或重大服务质量投诉情况的发生。  经远程沟通及查阅记录，组织生产和服务提供的控制和产品及服务的放行基本满足要求。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：合同更改、方案更改、服务信息更改等。  公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。  查，对于合同、设计方案、信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行。  查，近期暂无合同、设计方案、信息变更的情况。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 策划《不合格品控制程序》明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等。  公司对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  抽查《不合格处置单》  日期：2021年11月13日 责任部门：研发部  不合格描述：项目五键大屏饮水机新增TDS，设计变更后的变更确认未见确认人签字。  不符合处理：补充该次变更后的评审签字，对相关评审人员进行培训教育，杜绝此类不符合再次发生。  验证人：杨开华  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，  部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。但记录保存较为散乱。 |  |

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：周松林 陪同人员：周林玉 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2022.05.14 |
| 审核条款：见下 |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了2022.5.14的岗位职责，具体为：  1 负责对供方进行评价和选择;  2 负责合同评审，以识别和确定顾客要求；  3 全面负责产品质量；  4 负责异常的处理及跟踪；  5 负责顾客满意度调查分析及索赔和投诉的处理；  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；  ......  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） | **6.2** | 市场部负责人：周松林  查《2022部门质量目标测量报告》  测量时间：2021年11月-2022年4月  1、供方按时评价率100% 实测：100%  2、顾客满意率≥90分 实测：96分  3、合同按时完成率100% 实测：100%  抽见：2022年4月顾客满意度调查表，满意度达到96分，实现既定目标。  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 |
| 顾客沟通 | **8.2.1** | 组织按《顾客要求及合同评审程序》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； |  |
| 与产品和服务有关要求的确定  #产品和服务的要求规定是否含:  1）适用的法律法规要求；  2）组织认为的必要要求。  对于提供的产品/服务，组织声称的要  求有哪些？是否满足？ | **8.2.2** | 组织编制的《顾客要求及合同评审程序》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 产品研发合同：  1、顾客：四川波尔加电子科技有限公司  研发产品：物联网医疗空气消毒机控制板  签订时间：2022年02月25日  合同明确了产品名称、研发价格、项目要求、验收交付、甲乙双方权力义务、违约等。  查 产品销售订单：  2、顾客：成都鼎盛创电子科技有限公司  销售产品：PCB板 198\*168双面板  时间：2022年04月25日  订单明确了产品名称、规格、价格、解决争议、交货期、验收交付等。  3、顾客：金牛区鼎力电子元器件经营部  销售产品：集成块、数码管彩屏 规格：5530  时间：2022年03月08日  订单明确了产品名称、规格、价格、解决争议、交货期、验收交付等。  产品销售信息，基本符合标准要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审 | 8.2.3 | 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；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。查见：  （1）2022年02月25日日与四川波尔加电子科技有限公司签订的合同。公司于合同签订前进行了评审；评审内容：顾客对产品明示与潜在的技术要求、质量要求、支持服务、价格等；本公司为满足顾客要求做出的承诺、评审订单或合同的合法性、完整性、明确性等。审批意见：同意签订；审批人：龚华。2022-02-23（合同签订前）  （2）2022年03月08日与金牛区鼎力电子元器件经营部签订的合同。公司于合同签订前进行了评审；评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求技术要求、质量要求、支持服务、价格等；本公司为满足顾客要求做出的承诺、评审订单或合同的合法性、完整性、明确性等。审批意见：同意签订；审批人：龚华。2022-03-06（合同签订前）  。。。。  出示的合同均进行了评审，经询问公司负责人，所有约定最终转化为合同，均进行合同评审。  与产品和服务有关要求的评审基本符合要求。 |  |
| 外部提供的控制/总则 | 8.4.1 | 公司策划了《采购及分包方控制程序》，明确采购产品等，并明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的服务的一部分。  ---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。详见《采购及分包方控制程序》.  负责人讲，公司的外部供方主要为所销售产品的采购供方及样品制作的供方，都是同一家：重庆瑞朗电气有限公司。  查《合格供方名录》  深州市嘉利创科技发张有限公司（供应：PBC板、单片机等）  广州市丰思龙电子有限公司（供应：LED蓝灯）  江苏国芯科技有限公司（供应：电子集成电路）  深圳市立创电子商务有限公司（供应：电子元器件）  成都市金牛区鑫庆丰电子经营部（供应：软件设计）  提供对该供应商进行了合格供方评价的证据  于2022年1月13日对以上供方在交期、产品质量、资质、售后、价格等方面进行了评价  评价人：郭兴兴、刘凤、周松林、杨开华  结论：同意列入合格供应商  批准人：龚华 | 符合 |
| 控制类型和程度 | **8.4.2** | 查，公司控制文件规定，采购产品的供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、供方的质量管理体系、交货情况、售后服务能力等。对于已经正常供货的供方管理，及时对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。  公司编制了《采购及分包方控制程序》，要求销售的产品在交付前必须进行检验。  负责人讲，公司在接到产品销售订单后，直接向供方下单。由物流直接从采购供方处运送到顾客处，按照合同的验收标准约定，需方在货物收到后的三天内由顾客方进行验收，如发现问题在十日内书面通知供方。如果10日后未反馈质量问题则视为需方对供方的货物质量无异议。  用于产品研发打样的原材料采购，原料需检验合格后方可入库。查看产品采购验证记录  抽《来货单》  2021年11月10日  产品：五键大屏饮水机新增TDS检测控制功能源代码机烧写程序  检验内容：控制、检测功能  检验人员：杨开华、郭兴兴  2022年3月12日  产品：电子元器件（编码C313015、型号：SIT3485ESA sOP8商品名称：sIT3485ESA）等  检验内容：产品名称、数量、外观、型号、通电测试等  检验人员：周松林  2022年4月23日  产品：电子元器件（编码C2835505、型号：C1206X5R106K350NT 1206商品名称：10uF 二±10% 35V）等  检验内容：产品名称、数量、外观、型号、通电测试等  检验人员：周松林  2022年5月09日  产品：电子元器件（编码C543060、型号：LM555CMX/NOPB SOIC-8商品名称：I.M555CMX/NOPB）等  检验内容：产品名称、数量、外观、型号、通电测试等  检验人员：周松林  。。。。。。。。  公司外部供方的管理基本符合要求。 | 符合 |
| 外部供方的信息  #组织与外部供方的沟通是否含:  a）所提供的过程、产品和服务；  b）对下列内容的批准：  1）产品和服务；  2）方法、过程和设备；  3）产品和服务的放行；  c）能力，包括所要求的人员资质；  d）外部供方与组织的接口；  e）对外部供方绩效的控制和监视；  f）组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。  组织与外部供方沟通之前所确定的要求是否充分 | **8.4.3** | 因与采购供方重庆瑞朗电气有限公司为多年固定合作关系，组织与外部供方沟通均通过电话、网络等方式予以实现，效果能满足要求。负责人讲沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等。  经询问，组织所涉及的采购主要是销售的产品。采购主要通过签订采购合同进行采购信息的传递。   1. 抽2021.06.10采购合同   供应商：成都市金牛区鑫庆丰电子经营部  采购产品：程序（软件）开发  采购合同内容约定了项目内容、验收标准、质量标准、交接方式、双方权利义务等。   1. 抽2022.04.13采购合同   供应商：深圳市立创电子商务有限公司  采购产品：打样电子元器件（附采购清单）  采购合同内容约定了产品价格、型号、验收标准、质量标准、交接方式、双方权利义务等。   1. 抽2022.03.26采购合同   供应商：深州市嘉利创科技发张有限公司  采购产品：DTC探针、单片机、显示屏、传感器等  采购合同内容约定了产品价格、型号、验收标准、质量标准、交接方式、双方权利义务等。  外部供方的信息管理有效。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制（销售）  产品及服务的放行（销售） | 8.5.1  8.6 | 公司制定了《质量手册》明确了受控条件  1、公司编制了《销售服务规范》、《销售人员行为规范》、《销售人员考核制度》等对公司的产品销售过程进行了控制。  组织产品覆盖范围：消费类电子产品销售  2、产品销售服务流程：  流程：确定顾客群体----商务洽谈----签订合同-----采购产品----产品交付----售后服务；  特殊过程：销售服务过程。  3、技术要求 合同：销售合同  制定2022年销售计划：年度销售任务：\*\*万元  1)验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。  2)作业指导书：《销售人员行为规范》、《销售作业指导手册》、《销售规范》、《销售人员考核制度》等。  3)使用适宜的设备：电脑、打印件、电话、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。  4)监视和测量设备  公司只对名称、规格型号、外观、质量证明等进行验证；质量技术特性由供方提供，故公司针对销售环节无监视和测量设备；  5)实施监视和测量：  抽：2022年第1季度考核表  销售人员周国栋进行了考核；考核指标有：计划与执行、支持与配合、工作效率、遵守制度、主动性、服务细致、以客户为中心、学习创新等  合计：96分  4、出示销售合同  顾客：成都鼎盛创电子科技有限公司  销售产品：PCB板 198\*168双面板  时间：2022年04月25日  订单明确了产品名称、规格、价格、解决争议、交货期、验收交付等。  顾客：金牛区鼎力电子元器件经营部  销售产品：集成块、数码管彩屏 规格：5530  时间：2022年03月08日  订单明确了产品名称、规格、价格、解决争议、交货期、验收交付等。  出示采购合同  2022年4月26日 供方：广州市丰思龙电子有限公司  采购产品：电子集成块、数码管彩屏  采购合同约定了采购产品的名称、数量、价格、型号、交付等  抽2022年4月《顾客满意度调查表》  客户：成都鼎盛创电子科技有限公司  对质量、价格、交期、服务等进行了考评，总分：97分，比较满意。  查见《客户签收单》  2021.10.11 客户：临沂金锣文瑞食品有限公司  产品：紫外线水处理器（RZ-UV2-E50）  签收人：韦红金  5、产品交付由供应商直接将产品发货到顾客处，顾客在接收时进行验收，检验合格后再进行确认。产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉；  依据：合同要求  查《客户签收单》   1. 买方名称：成都鼎盛创电子科技有限公司   产品名称：PBC板  日期：2022-04-27  顾客签收：李刚   1. 买方名称：金牛区鼎力电子元器件经营部   产品名称：集成块、数码管彩屏  日期：2022-03-11  顾客签收：向彩虹  ......  5、公司特殊过程识别为：销售服务过程。出示对该特殊过程进行了确认的证据。于2021年12月10日对人员能力、设施设备、文件记录、过程控制等进行了确认，确认人：龚华。 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 查见，公司产品研发过程中对标识和可追溯性进行了规定。规定每个研发阶段必须标识产品研发的功能、编制人、编制时间，若有修改，必须注明修改时间、修改人、修改内容等。  对于产品设计的输出资料（图纸、说明书等），必须有编号、文件名、版本号等进行标识。  样品管理过程：采用“标识卡”进行标识，卡上注明“产品名称”、“规格型号”、“规格”、 “数量”、“状态”等内容；负责人样品经客户确认验收后都已经销售给客户了。  过程、产品采用检验记录进行标识；能做到追溯的目的。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司顾客的财产为顾客信息、合同等，公司对顾客或外部供方财产进行了记录保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。  负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失的情况。 |  |
| 防护 | 8.5.4 | 1、研发产品的防护：查见，公司对产品研发运行环境提出要求，在研发使用过程中安装必要的杀毒软件，避免研发软件使用过程中被破坏。同时，对于研发的图纸等技术资料等均采取双机备份，可及时恢复数据。  2、销售产品的防护：在产品上有防护标识要求，1、对采购物资的搬运主要为人工装卸，可以起到产品搬运的防护的作用。2、负责人讲物资的包装主要为木箱包装，能起到产品包装、运输、装卸的防护作用。明确使用环境和要求，能起到有效防护。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司明确产品和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）与产品和服务相关的潜在不期望的后果；  c）其产品和服务的性质、用途和预期寿命；  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等。  查问，对于已经交付的产品，公司承诺：交付后随时跟踪状况，发现问题及时进行解决。公司有专门的技术人员负责后续的技术问题解答。查，合同中对交付后活动进行了约定。  自体系建立以来，暂无客户反馈重大质量问题。  -记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 顾客满意 | **9.1.2** | 1、公司编制了《客户满意度测量程序》，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。  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04月的调查表共3份，回收2份 ：  --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：96分（已实现既定目标）  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项  见《顾客满意度调查表》，顾客对质量、服务、价格均较为满意，满意度稍差出现在交付及时性上。负责人讲公司针对满意度进行了分析，力求努力改善，提高顾客满意度。已经将该次顾客满意度调查分析情况提交管理评审审议。  自体系建立以来无顾客流失及重大质量投诉的情况。 | 符合 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 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。在管理制度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  提供有《纠正和预防措施处理单》1份  时间：2022年4月9日 责任部门：行政部  不合格事实描述：内审时，对员工何\*进行问询，其不清楚公司的质量方针。  原因分析：相关人员对标准不熟悉，造成在其控制下的工作人员质量意识未达到要求。  纠正措施：1、立即将质量方针再一次进行各部门的贯宣，保证每一位在组织工作的人员知晓组织的质量方针2、对相关人员进行标准7.3条款的培训，杜绝此类时间段的发生。  纠正措施完成情况：已经按纠正措施实施  措施验证：实施有效  验证人：郭兴兴  纠正措施实施基本有效。 |  |

说明：不符合标注N