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：蒋成刚/樊莎莎 | 判定 |
| 审核员：伍光华（远程审核、微信沟通） 审核时间：2022年8月8日 |
| 审核条款：4.1，4.2，4.3，4.4，5.1.1，5.1.2，5.2,5.3，6.1，6.2，6.3，7.1.1，7.4，9.1.1，9.3，10.1，10.3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 |
|  |  | 确认受审方名称：上海煜路电子科技有限公司注册地址：上海市闵行区中春路7001号2幢3楼F3096室办公、经营地址：上海市闵行区中春路7001号D座308室资质确认：营业执照真实有效。审核范围：信息、通信、信号技术服务及其相关产品销售，安防设备的销售总经理：蒋成刚，管理者代表：胡惠忠 | Y |
| 组织及其环境 | 4.1 | 企业2016年5月成立，企业未接受过上级部门检查，企业是一家通信、信号、信息及计算机系统销售、集成和技术研发、服务的专业公司，位于上海市闵行区，为通信、信号、信息等项目提供主要系统设备和产品，市场遍及铁路、城市轨道交通、高速公路、城市综合管廊、智能楼宇、信息化等领域。目前企业经营活动基本正常。公司按照标准要求编写了体系文件，于2019.7.25A/0发布、实施，由管理者代表组织人员编写，总经理批准实施。文件中描述了质量管理体系建立的原则及质量管理体系的各个过程。确定了质量管理体系的过程及控制方法，配备了所需设施及符合能力要求的各任职人员。公司通过多种来源获得内外部因素的信息，包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。公司识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内外部因素，并且关注不断变化的内外部信息.符合要求。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：顾客；外部供应商；雇员；法律法规及监管机关；地方社区团体；非政府组织等。管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。抽相关方列表，符合要求。 | Y |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司明确了质量管理体系的边界：注册地址：上海市闵行区中春路7001号2幢3楼F3096室经营地址：上海市闵行区中春路7001号D座308室范围：信息、通信、信号技术服务及其相关产品销售，安防设备的销售不适用条款：无。外包过程：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 | 公司对过程及相互关系进行了整理，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、职能和物理边界、活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的权限和能力，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。不适用条款：无公司无外包过程。 | Y |
| 领导作用和承诺总则 | 5.15.1.1 | 公司编制了岗位职责与任职要求，明确了总经理的主要职责包括：对质量管理体系的有效性承担责任；确保建立了公司的质量方针和目标，并与公司面临环境和战略方向保持一致；确保将质量管理体系的要求整合到公司的业务运营过程中，包括公司管理体系覆盖的所有范围；促进使用过程方法和基于风险的思维，将过程方法和基于风险的思维应用到体系管理的全过程，并使全体员工理解其含义；确保获得质量管理体系所需的资源；传达质量管理有效实施、符合管理体系的重要性；确保质量管理体系实现其预期结果；指挥并支持公司人员为质量管理体系的有效实施做出贡献；促进质量管理体系的持续改进；支持其他相关管理角色在其职责范围内展示他们的领导力。组织管理评审；负责批准质量手册等领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过投标、市场调研等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | 5.2. | 质量方针：科学领先，顾客满意，持续改进，行业领先，质量一流，服务一流。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，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 | Y |
| 组织的角色职责和权限 | 5.3 | 公司编制了岗位职责和任职要求，经总经理批准后通过培训和发受控文件的形式使职责得到沟通。企业在策划和建立管理体系时，成立了组织机构：设置了行政部、销售部、采购部等部门，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， 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。最高管理者负责岗位的设定、职责和权限的指派工作。并有通过文件、会议、培训等方式将职责、权限传达到组织相关部门及层次。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。 | Y |
| 策划应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 公司编制了《风险和机遇控制程序》，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。 管代介绍说公司面临的经营风险与机遇主要有：行业客户没有聚焦, 缺乏明确的行业核心业务定位, 对业务的核心竞争力培养较为欠缺; 公司还处于转制初创时期, 很难吸引到高素质的特别是具有丰富经验的设计开发; 公司转为市场化的经营公司时间尚短，成熟而规范的管理体制尚未健全; 暂时没有树立国内的知名品牌, 缺乏专业理论知识和大项目经验的积累；公司缺乏必要的激励和监督机制, 没有采取足够的措施激励和发展人才, 改善和技术服务人员的形象, 使其增强市场意识和市场竞争能力；市场化的业务处于起步阶段，利润较薄，缺乏长期持续发展能力；企业市场规模比较小，市场拓展能力有限，技术和销售专业技术人才储备不足，影响企业发展措施：1）公司内部机构部门，形成责任清晰、管理高效的管理架构和层级划分，明确岗位职责，提高管理效率。扩大需求、提升满意。2）根据客户的需求, 对的创新需要业务、服务与理念的共同创新。3) 创建良好品牌、培育核心竞争力。4） 公司可以通过培养强势的核心竞争力来强化客户对服务的评价, 充分发挥本身的独特优势, 以良好的客户关系来提升满意度。5）公司结合自己的资源状况, 兼顾长短期利益, 找准发展目标, 实施切实可行的发展战略, 进行准确的咨询业务定位, 从而培育良好的核心竞争力。6)规避市场风险、维护客户关系，实现统一、规范的客户管理。7）建立科学合理的薪酬体系与切实有效的绩效考核制度，激发全体员工的工作积极性和创造性。通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。公司的风险和机遇控制基本符合要求。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 总的质量目标为：1）合同履行率100%（合同履行率=周期已履约合同数/周期所签合同总数\*100%）2）顾客满意率≥90%（顾客满意率=调查的所有合格项目/收回调查表的所有调查项目）3）项目验收合格率≥98%（项目验收合格率=项目验收合格的数目/报验项目\*100%）2022年 7月3日目标完成情况：合同履行率99%，项目验收合格率99%；顾客满意率95%。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，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。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，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。体系运行以来，暂无变更情况发生。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | 公司经营场所在公司办公楼内进行，部分项目在客户现场进行公司目前主要工作人员20名，包括：管理、销售和采购人员、维修和质检人员等。办公设备：电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等。消防设备：干粉灭火器 有效总经理对资源的配备比较重视，人力资源配备和工作环境等均可满足体系运行需要。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 公司主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：1）内部沟通：a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式。2）外部沟通：a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；b)与顾客沟通、产品质量、交付情况和服务方面等；c)与当地政府主管部门进行交流沟通。内外部信息交流/沟通方式可行、有效。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 |
| 监测、分析与评价 | 9.1.1 | 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.通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。4.通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | 公司制定了《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次（两次间隔不超过12个月）管理评审。总经理于2022年3月26日组织进行了一次管理评审。查《管理评审计划》策划了管理评审目的、时间、参加人员、管理评审内容及资料等。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、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议、上次审核不符合项的整改情况等。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：公司的质量方针和目标与公司目前的情况是适宜的、充分的；公司的管理体系与公司目前的状况是适宜、有效的，正沿着良性发展的道路运行着。改进措施：1)认真学习新的ISO9001:2015版本。2)加强人员的培训，为公司升为管理体系的持续改进打基础。3)组织一次加强对现场销售人员的质量意识教育。抽管理评审改进措施完成情况：已完成，有培训记录，符合要求。 | Y |
| 改进总则 | 10.110.3 | 总经理：公司为不断改进体系、产品和服务创造氛围，使每个员工都有参与改进的意识和机会，通过使用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审等提高QMS的有效性。管代：为了保证质量管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的。 | Y |
| 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 |  | 公司执行 GB/T19001-2016/ISO 9001:2015、GB/T24001-2016/ISO 14001:2015及ISO45001：2018标准，遵守与企业相关的法律法规和地方政策，产品执行企业标准；上次审核不符合项：无。认证证书主要为企业招投标使用，产品、包装上未使用相关标志；目前为止未发生顾客投诉和事故情况；暂时没有国家/地方抽查，未受到上级主管部门有关质量、环境问题、职业健康安全的行政处罚。体系运行正常没有变动。 | Y |
| 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/陪同人员：樊莎莎 | 判定 |
| 审核员：伍光华（远程审核、微信沟通） 审核时间：2022年8月8日 |
| 审核条款：**5.3，6.2，7.1.2，7.1.3 7.1.4、 7.1.6，7.2 ，7.3 ，7.4， 7.5, 9.1.1，9.1.3，9.2** |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：负责质量方针、目标在本部门得到贯彻和实施；负责本部门的风险评价和本部门运行控制工作。负责部门的设备设施及环境的维护监督工作。贯彻执行公司质量管理方针、目标，保持质量管理体系本部门有效运行；负责公司质量管理体系相关的法律法规、技术标准的识别、收集和管理，并及时予以更新。负责组织内部审核工作、改进、纠正措施和预防措施的管理；主持编制本公司规章制度、管理标准，确保这些管理规定与管理体系文件的相容性。负责公司管理体系文件、非技术外来文件管理和记录的管理。负责本部门的风险评价和本部门运行控制工作。负责提供质量管理体系的有效运行所需人力资源。负责人力资源、信息的归口管理及人员能力培训的实施；。负责体系文件的编制、宣贯和运行的控制、管理职责和权限与手册描述基本一致。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：培训计划完成率100%；(实际培训人次/应培训人次) 2022年7月3日目标完成情况：100%，符合要求。 | Y |
| 人员 | 7.1.2 | 已识别与QMS相关人员：管理、销售和采购人员、质检人员、内审员，提供了岗位职责权限及任职要求。对特殊岗位人员已进行合理配置及变更控制，新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种。 | Y |
| 基础设施 | 7.1.3 | 配备了电脑、打印机、传真、电话等办公设施、配备了无线网络。提供了《办公设备清单》主要有一体机电脑、笔记本电脑、打印机、投影仪等办公设备，办公面积150平米左右，基本能满足服务需要。综合部设备的日常维护，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。电脑等维修保养由使用者自行解决，自己无法解决时由技术人员进行维修，无记录。 | Y |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 公司根据经营作业的需要，负责确定并提供作业场所必须的基础设施，创造良好的过程运行环境，包括：配置适用的行政部并根据需要适当对装修、防火；配置适宜的温度、照明、空气流通、卫生等，还包括社会的无歧视、和谐稳定、无对抗以及心理的舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感等，努力提高工作效率。疫情期间，发放口罩防护用品。符合基础设施的管理要求。 | Y |
| 组织知识 | 7.1.6 | 行政部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与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。询问部门负责人称，公司定期进行技术培训，由项目经理或技术负责人进行技术知识的培训。已识别的公司内部知识包括：公司信息、专业技术知识、项目积累三大类。主要有：人员的工作经历、经验、技能、作业文件、工作程序等。外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国知识产权法》、《中华人民共和国合同法》《铁路通信设计规范》（TB 10006-2016）《高速铁路设计规范》（TB 10621-2014）《铁路数字移动通信系统GSM-R设计规范》（TB 10088-2015）《铁路数字调度通信系统及专用无线通信系统设计规范》（TB 10086-2009）《铁路工程设计防火规范》（TB 10063-2007）《铁路无人值守机房环境远程监控系统工程设计规范》（TB/T 10034-2005）等。已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 | Y |
| 能力 | 7.2 | 编制“岗位职责说明书”，规定了公司领导、部门领导、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，行政部负责组织人员进行能力评价考核，确保人员满足岗位要求。抽人员能力评价在员工招聘时进行，不符合不予录用。主要评价年龄、学历、工作经历等内容。询问各部门负责人能力符合情况，均符合。抽刘剑，销售部（技术）负责人：大学；从事销售行业5年多，能力符合要求。另抽其他人员能力，均符合要求。查《2022年度培训计划》策划实施内容有：《质量手册》宣贯培训、内审员培训、岗位技能培训、公司规章制定、岗位职责、ISO质量管理体系标准宣贯培训、检验培训、法律法规学习培训、新员工入职培训培训等共8项培训安排。编制：行政部 批准：蒋成刚 2022.1抽培训记录：2022.1.16内审员培训培训内容：GB/T19001-2015《质量管理体系 要求》 GB/T19000-2015《质量管理体系 基础和术语》审核知识和内审检查表的编制和审核要求培训及考核结果记录：现场口头提问,均能正确回答，符合内审员资格记录：樊莎莎2022.3.20培训题目：公司《质量手册》宣贯培训培训内容：本公司《质量手册》学习现场口头考核培训及考核结果记录：现场头提问,均能正确回答记录：樊莎莎 另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 意识 | 7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 公司主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：1）内部沟通：a)通过各种例会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式。2）外部沟通：a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；b)与顾客沟通、产品质量、交付情况和服务方面等；c)与当地政府主管部门进行交流沟通。内外部信息交流/沟通方式可行、有效。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。符合要求。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 公司制定了《文件控制程序》对文件的编制、审批、文件的控制、文件的保存与归档、文件的修订、更新评审与更改、文件的作废处置等做出了规定，内容基本符合标准要求。制定了《记录控制程序》，对记录的标识、贮存、保护、检索、保留和处置等均做出了规定。内容基本符合标准要求。公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、公司规章制度、岗位操作规程、各类记录等。运行控制的相关程序基本覆盖了主要活动的控制要求，并有管理制度等，确保管理体系运行在受控状态。已建立“受控文件清单”。查：公司质量《管理手册》、《程序文件》以GB/T19001-2016版为依据编制，于2019.7.25发布实施，目前版本为A/0版。查《受控文件清单》内容有质量手册、程序文件、作业文件等，版本A/0版。总经理批准实施。提供“消防设备名录”，显示了记录名称、编号、状态、使用部门等内容。查：培训计划、培训记录等，其成文信息标识清晰，填写规范、齐全、清晰，记录在文件柜中分类编目保存，记录的贮存和保护符合要求，检索方便。各成文信息由各部门负责保存，目前尚无文件销毁的记录文件、记录保持清晰，保存完好。 | Y |
| 监测、分析与评价 | 9.1.19.1.3 | 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)对质量目标完成进行了统计，均完成，符合要求3）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。4）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。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根据对应对风险措施评价分析，公司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 |
| 内部审核 | 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，间隔时间不超过12个月。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《审核实施计划》，策划了审核目的、依据、审核频次、审核要求、审核组成员等内容。内审时间：2022年03月02日依据ISO9001：2015、GB/T19001-2016标准版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。公司按计划实施了内审。内审员经培训达到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。 提供了内审检查表。内审不符合1项，已整改验收合格。内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：采购部 主管领导/陪同人员：樊莎莎 | 判定 |
| 审核员：伍光华（远程审核、微信沟通） 审核时间：2022年8月8日 |
| 审核条款5.3，6.2；8.4 |
| 职责和权限 | 5.3 | 微信沟通：部门主要职责如下： 负责与采购有关的过程负责人了解自己的职责，符合要求。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况供方评定率100%（已评定供方家数/供方总数）项目验收合格率≥98%（应检产品批次-已检产品批次）/应检产品批次）2022年7月3日目标完成情况：均完成。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 微信沟通，并通过微信传输所需记录：为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求，要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名单”：供应商名称 采购产品上海西岱尔电子有限公司 安防设备法施达（上海）工程材料有限公司 通信相关产品上海弈睿轨道交通工程技术有限公司 信号相关产品常熟市捷通通信设备安装有限公司 信息相关产品京东/淘宝 办公用品。。。。。。。。查见上述供方调查评价内容包括：供方评价记录表质量体系认证情况、生产能力和供应能力情况、历史及社会、信誉情况、质量及以往 使用情况等。 批准人：蒋成刚 日期：2022.1.12采购部签订合同后，采购员下采购单，经总经理审批后进行采购。每批次采购产品完成后，供方通知企业核对订单，无误后产品直接发货到客户指定地点，客户验收。抽采购合同：供方：福建元信泰智能科技有限公司产品名称、型号、数量：存储机头、扩展柜、交换机、光模块，规定了质量标准、包装标准及费用、运费、验收方法等事宜。签订时间：2021年11月18日供方：龙游龙辉电镀有限公司产品名称、型号、数量：镀铜圆钢24000米规定了质量标准、包装标准及费用、运费、验收方法等事宜。签订时间：2022年04月28日供方：上海西岱尔电子有限公司产品名称、型号、数量：同轴保护器，PRC2360-N/MF1400PCS规定了质量标准、包装标准及费用、运费、验收方法等事宜。签订时间：2022年06月14日另抽其他合同，符合要求。采购产品检验：供方将货品准备齐全后电话沟通或邮件形式与企业确认产品数量、型号等，企业确认无误后进行发货，产品直接发货到客户指定地点，由客户进行检验，有验收报告。如检验过程中存在不符，客户可直接拒收。产品到客户处后，签“验收报告”，抽2022年4月龙游龙辉电镀有限公司设备签收清单信息相关产品验收单，均保存完好，符合要求。另抽其他验收报告，均保存完好，符合要求。提供数据线保护器、 配电系统过电压保护装置、镀铜圆钢检验报告采购过程受控。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：销售部 主管领导/陪同人员：刘剑 | 判定 |
| 审核员：伍光华（远程审核、微信沟通） 审核时间：2022年8月8日 |
| 审核条款Q:5.3/6.2/7.1.5/8.1/8.2 /8.3 / 8.5 /8.6 /9.1.2 / 8.7 10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 微信沟通：部门主要职责如下： 销售合同或订单的签订及评审组织；开拓市场，按客户要求提供合格的产品顾客或外部供方的财产的识别和保护顾客满意度调查和分析；销售过程控制、过程的监视和测量等等负责人了解自己的职责，符合要求。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况合同履行率100%；（实际履行合同/应履行合同）顾客满意度≥90％（按调查表统计）2022年7月3日目标完成情况：均完成。 | Y |
| 监视和测量工具 | 7.1.5 | 微信沟通企业产品销售过程属服务性质，供方发货到客户处，客户进行验收，企业无需检测设备。公司目前的监视和测量工具主要是《销售管理制度》《销售过程检验规范》和《顾客满意情况调查表》等，通过表格来对产品的销售服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。询问部门负责人称，公司对于服务考核记录和顾客满意情况调查表在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。技术服务不涉及监视测量设备，对服务过程及人员进行考核，能够达到对服务进行监视和测量的目的。 |  |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司针对服务的特点进行了如下策划：一、策划了流程：技术服务流程：客户要求识别--出技术方案--交付→售后服务销售流程：客户需求—面对面服务—签订合同—采购—发货--验收二、确定了相应的质量目标，目标基本合理、可测量、可达到。三、策划了相关文件：《铁路通信设计规范》（TB 10006-2016）《高速铁路设计规范》（TB 10621-2014）《铁路数字移动通信系统GSM-R设计规范》（TB 10088-2015）《铁路数字调度通信系统及专用无线通信系统设计规范》（TB 10086-2009）《铁路工程设计防火规范》（TB 10063-2007）《铁路无人值守机房环境远程监控系统工程设计规范》（TB/T 10034-2005）《铁路防雷及接地工程技术规范》（TB 10180-2016）《GSM-R数字移动通信网技术体制（暂行）》（科技运[2006]120号）《铁路GSM-R数字移动通信系统网络技术规划》（铁信息函[2005]120号）《GSM-R无线网络覆盖和服务质量（QOS）测试方法（V1.0）》（科技运［2008］170号）《铁路数字移动通信系统（GSM-R）总体技术要求》（TBT 3224-2013）等国家法律法规、标准要求；策划了《销售管理制度》《服务过程检验记录》等记录。 四、服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行服务评价，符合要求。 五、场所：服务在办公楼内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。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、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 |  |
|  |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 销售部经理微信介绍到公司产品销售、技术服务由客户提出需求，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、技术要求等。销售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：企业负责人介绍说：企业客户基本为铁路行业，项目周期较长，目前部分正在执行的合同为2021年签订。客户：中兴（温州）轨道通信技术有限公司项目名称：通用设备天馈防雷设备合同编号：2021-024签订日期：2021年6月3日产品名称、型号及品牌：信号防雷等数量：略合同写明合同金额、质量要求及技术标准、交货、包装、运输、验收、付款等评审记录：日期：2021年6月1日评审内容：合同条款是否符合有关法律法规 符合法律法规履行合同时企业的利益和风险如何 无风险合同条款是否有含糊不清之处 无技术、供应等能否满足需要 能满足需求有无特殊要求 无交货期限能否满足 能交货方式是否合适 合适价格是否合理 合理付款期限是否适当 适当有无质量保证要求 有产品：信号防雷等结论：同意签订合同 各部门负责人进行了会签批准：蒋成刚 客户：通信工程局团集团有限公司天津分公司项目名称：广州南沙港铁路站年工程施工合同编号：NSG-TX-022-补01产品名称、型号、数量：尾纤等签订日期：2022年3月30日 合同写明了合同依据、合同文件、价格及支付条件、生效条件及附件1、合同通用条款等评审记录：日期：2022年3月20日评审内容：合同条款是否符合有关法律法规 符合法律法规履行合同时企业的利益和风险如何 无风险合同条款是否有含糊不清之处 无技术、供应等能否满足需要 能满足需求有无特殊要求 无交货期限能否满足 能交货方式是否合适 合适价格是否合理 合理付款期限是否适当 适当有无质量保证要求 有产品：通信设备（天馈线）结论：同意签订合同 各部门负责人进行了会签批准：蒋成刚 客户：肃宁县共创商贸有限公司项目名称：国能朔黄铁路原平分公司龙宫--北大牛区间监测系统合同编号：JSFW-X-2019005服务内容：设备方案设计、安装督促、调试、验收、培训以及在规定期限内的技术咨询服务合同写明了支付方式、争议解决、合同生效、变更及终止等签订日期：2022年5月18日评审记录：日期：2022年5月15日评审内容：合同条款是否符合有关法律法规 符合法律法规履行合同时企业的利益和风险如何 无风险合同条款是否有含糊不清之处 无技术、供应等能否满足需要 能满足需求有无特殊要求 无交货期限能否满足 能交货方式是否合适 合适价格是否合理 合理付款期限是否适当 适当有无质量保证要求 有产品：通信设备（天馈线）结论：同意签订合同 各部门负责人进行了会签批准：蒋成刚 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 |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 受疫情影响，从2020年至今未有技术服务设计开发项目，提供资料为2019年发生的技术服务设计开发过程：抽拉林技术服务资料：策划：基本要求：甲方提出的“新建铁路川藏线拉萨至林芝段（简称拉林段工程）”所供通信系统漏泄同轴电缆及吊具的主要技术、网络业务功能和供货、安装、调测、验收等方面的要求。 标准、版本和性能：国家及铁路等行业标准及建议均是指ITU-T、国家及铁路等行业标准及建议的最新版本工程描述：全线新建正线长度403.14km，运营长度435.48km。正线桥隧总长300.853km，占线路长度的74.63%。其中，桥梁120座84.441km，占线路长度20.95%，隧道47座216.412 km，占线路长度53.68%，全线新建车站34个，初期开站17个工程主要技术标准：1）、铁路等级：Ⅰ级。2）、正线数目：单线。3）、设计旅客列车速度：160公里/小时。4）、最小曲线半径：一般2000m，困难1600m。5）、限制坡度：12‰。6）、牵引种类：电力。7）、机车类型：HX系列。8）、牵引质量：3000t。9）、到发线有效长度：650m，预留880 m。10）、闭塞类型：自动站间闭塞。11）建筑限界：满足《标准轨距铁路机车车辆限界》GB146.1及《标准轨距铁路建筑限界》GB146.2要求。。。。。负责人：刘剑项目周期：2019年6月20日-2019年8月20日执行标准：《铁路通信设计规范》（TB 10006-2016）《高速铁路设计规范》（TB 10621-2014）《铁路数字移动通信系统GSM-R设计规范》（TB 10088-2015）《铁路数字调度通信系统及专用无线通信系统设计规范》（TB 10086-2009）《铁路工程设计防火规范》（TB 10063-2007）《铁路无人值守机房环境远程监控系统工程设计规范》（TB/T 10034-2005）《铁路防雷及接地工程技术规范》（TB 10180-2016）《GSM-R数字移动通信网技术体制（暂行）》（科技运[2006]120号）《铁路GSM-R数字移动通信系统网络技术规划》（铁信息函[2005]120号）《GSM-R无线网络覆盖和服务质量（QOS）测试方法（V1.0）》（科技运［2008］170号）项目策划书中对设计过程进行了阶段划分，规定了评审、验证、确认活动安排和对人员培训计划，方案交付计划等内容，规定了各部门间接口和职责。审批人：蒋成刚2019年6月20日查看项目的设计输入内容：1、项目概况；2、服务合同；3、适用的法律法规以及行业技术标准规范4、以前类似项目的设计信息资料（电子版汇总1套）汇总人：刘剑2019年6月25日查：设计输出输出内容：设计方案、设备技术要求、培训内容课件等审批：蒋成刚2019年8月4日2020年8月10日设计验证：确认方式：论证会对方案进行论证确认人：蒋成刚、刘剑及客户代表验证内容：是否符合国家、行业及项目要求等验证结论：符合要求，方案可行。设计确认：确认方式：方案实施验收确认人：蒋成刚、刘剑及客户代表确认结论：技术服务和技术培训符合合同规定的标准和要求，方案有效。管理体系运行以来，对设计和开发的更改有明确的规定，在设计过程中，不断根据客户要求对设计方案进行修改，方案定好后客户实施阶段如客户提出更改需提交《变更申请单》，经相关部门负责人及客户代表签字确认后进行变更，相关人员对设计和开发更改程序清楚。 |  |
| 生产和服务提供；  | 8.5.1 | 微信沟通：1、销售部获取市场信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。服务流程：技术服务流程：客户要求识别--出技术方案--交付→售后服务销售流程：客户需求—面对面服务—签订合同—采购—发货--验收确定了销售服务、技术服务为需确认过程2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《销售管理制度》《服务过程检验记录》等作业规范。通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。具体见8.6条款抽样。1. 接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《铁路通信设计规范》（TB 10006-2016）《高速铁路设计规范》（TB 10621-2014）《铁路数字移动通信系统GSM-R设计规范》（TB 10088-2015）《铁路数字调度通信系统及专用无线通信系统设计规范》（TB 10086-2009）《铁路工程设计防火规范》（TB 10063-2007）《铁路无人值守机房环境远程监控系统工程设计规范》（TB/T 10034-2005）《铁路防雷及接地工程技术规范》（TB 10180-2016）《GSM-R数字移动通信网技术体制（暂行）》（科技运[2006]120号）《铁路GSM-R数字移动通信系统网络技术规划》（铁信息函[2005]120号）《GSM-R无线网络覆盖和服务质量（QOS）测试方法（V1.0）》（科技运［2008］170号）《铁路数字移动通信系统（GSM-R）总体技术要求》（TBT 3224-2013）等接收准则。

审核获悉，销售部主要依据招标文件和合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，供方直接将产品送到客户所在地，客户进行验货。抽合同均保存完好，符合要求。产品直接发送到客户处，有验收报告，信号、信息相关产品验收单，均保存完好，符合要求，另抽其他验收报告，均保存完好，符合要求。销售人员与客户间建立微信沟通群，有问题再微信中说明/解决。4、查看产品销售情况：办公场所清洁卫生，配备有消防设施有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。企业无库房。1. 销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。

5、识别了需要确认的过程为销售/技术服务，提供《特殊过程确认表》评估过程：销售/技术服务 评估时间：2021.12.29评估内容： 1. 人员：人员尝有多年的专业经验,并由公司组织进行了培训,通过实际业务考查,基本能确保服务进行。

8c6c9c0b46d9067f07b6e4e6d79d44333a49ff198ab5c59ebf56836248092f2）设备能力：服务场所、电脑、打印机等服务设施，满足服务要求。3）作业指导书：编制了与程序文件，服务管理制度等文件,经确认有效可行，能确保服务进行。4）工作环境：工作环境及市场环境确保服务的有效进行评估结论：满足要求确认人：胡惠忠、刘剑、樊莎莎 7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。8、微信视频现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。9、自体系建立以来无合同更改情况销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误。服务过程受控 | Y |
| 标识和可追溯性管理 | 8.5.2 | 销售过程控制符合策划要求1、产品标识：采购的产品以自身的进场日期、产品名称、规格进行标识。 2、状态标识：合格 不合格 待检 。3、可追溯性：验收记录—服务记录—合同可满足追溯要求 | Y |
| 防护 | 8.5.4 | 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。储存环境：防潮、防火，防盗。企业无库房。 | Y |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 识别的交付后的活动：本部门与其它部门通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。目前未发生因产品质量问题导致的客户反馈及投诉的情况。 | Y |
| 顾客或外部供方财产管理 | 8.5.3 | 公司的顾客财产主要是顾客及外部供方的提供的信息，如有问题填写《顾客问题财产记录》，自体系运行以来未发生问题记录。顾客财产中暂无知识产权 | Y |
| 变更控制 | 8.5.6 | 组织明确组织应对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。经了解，目前组织在生产和服务提供期间的主要变更是：服务计划的变更、顾客订单产品要求及数量变更、交货日期变更、法律法规变更，产品标准变更，外部供方交货不及时或质量问题等情况。微信与负责人交流沟通，负责人介绍说，目前，尚无上述情况的变更，无变更情况。 | Y |
| 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、交货期、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95%，超过了质量目标要求，目标完成。 | Y |
| 过程、交付产品的监视、测量和评价 | 8.6 | 产品直接发送到客户处，有验收报告，相关产品验收单，均保存完好，符合要求。另抽其他验收报告，均保存完好，符合要求。查阅《服务检查记录》 ①销售人员：杨云飞 检查项目 工作要求 结论1）产品信息 熟悉商品特性，明确价格定位要求 √2）销售技能 推销技能较好，能有效管理负面情绪 √3）工作能力 应变能力强，客户管理较好 √┅考核结论:通过。考核主管：蒋成刚2020.12.12②技术人员：宋红军 检查项目 工作要求 结论1）项目信息 熟悉商品特性，国家/行业要求，明确价格定位要求 √2）技术技能 推技能较好，能有效管理负面情绪 √3）工作能力 应变能力强，客户管理较好 √┅考核结论:通过。考核主管：蒋成刚2021.12.29另抽其他考核记录，均保存完好，符合要求。顾客满意度调查表具体见9.1.2服务的放行受控。符合要求 | Y |
| 不合格输出的控制，不合格与纠正措施 | 8.710.2 | 企业提供的《不合格品控制程序》中规定了对不合格品的标识、隔离、记录评审和处置的控制要求。组织采购产品验收相关文件规定，采购/销售产品交付客户指定场所后客户组织产品验收，验收过程中发现不合格品直接退回供方单位，并要求做好验收确认记录；销售和过程中不不合格以口头、书面信息向相关责任部门/人员反馈，并责令改进,如道歉等。未发现批量的采购/销售产品不合格,以及销售和服务过程不合格。技术服务过程中及时与客户进行沟通，未发生客户投诉事件。抽不符合记录，企业目前为止未发生不符合事件。内审过程中发现的不符合已经整改，符合要求。 产品和销售和服务过程监视和测量过程中有导入风险思维，主要有通过加强员工培训，加大监督和检查力度等措施，以达到预防措施的目的。 |  |