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：杨吉钊， 陪同人员：隋淼 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2022年8月25日 |
| 审核条款： |
| 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 | 4.1/4.2/4.3/4.4 | 公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、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，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、顾客、政府机构、审核机构、供方等。  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，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。  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；后续服务周道等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司在管理手册和制定的《风险机会控制程序》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业产品质量要求提高等。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、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。  公司管理体系的认证范围（无变化）：  QMS:轨道技术（安全防范类）的研发  注册地址：中国(四川)自由贸易试验区成都高新区益州大道中段1800号1栋5层508号  经营地：中国(四川)自由贸易试验区成都高新区益州大道中段1800号1栋5层508号  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。经过一年的运行，体系运行良好，实施有效。  经现场确认，关键过程：研发过程，同时也是需确认过程  ---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：无。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | 5.1 | 总经理：杨吉钊； 管代：隋淼  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展质量方针；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 | 符合 |
| 方针 | 5.2 | 质量方针：  “经营优质产品，提供完善服务，不断持续改进，追求顾客满意”。  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； | 5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | 6.1 | 提供有《风险管理识别与评估表》，内容包括活动/过程风险因素、判断依据、现行控制方法、是否为重大风险、涉及的场所及部门等。  查，公司的风险分析按产品销售过程进行分析，提供1份风险和机遇评估分析表：  产品销售过程的风险分析：法规要求：公司对法律法规是否充分收集评估，并转化为公司制度执行，符合新法规要求等；供应商的要求: 原材料市场不稳定，带来的采购和资金风险；客户的需求：客户对产品质量标准提高，以及对供应周期和售后服务的期望值提升；供应链风险。。。。。。。风险识别均围绕失效模式进行。  过程中的机遇风险识别：1）通过质量体系的建立，品牌的效应提升。2）现有客户的满意率逐步提高，客户范围扩大。3）公司管理水平的提升，会给公司带来潜在的发展机遇。  查，公司针对分析提出了应对风险和机遇的措施。  并将重大的措施策划在公司的正常经营管理中。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | 6.2 | 质量目标为：  1、项目开发合格率100%；  2、顾客满意度达到90分以上  查见2022年4-6月的部门目标考核情况  1、项目开发合格率100%；  2、顾客满意度达到97分   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 | 公司要求：当公司质量、环境和职业健康安全管理体系变更时，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：暂无变更。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | 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、管理评审对销售、设计过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，销售、设计过程中主要通过人员的能力、产品质量、价格等进行控制，详见供销部检查记录。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 |
| 内部审核 | 9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。  查，2022年《体系审核实施计划》  上次内审审核时间：2021年5月17日  本次内审审核时间：2022年 5月12日，未超过12个月符合策划要求。  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：隋淼（组长）、 吴坤阳（组员）。  抽查《行政人事部审核检查表》、《技术研发部审核检查表》、《市场部审核检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。  查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及行政人事部部Q7.2条款 不符合事实描述“未查见对员工进行年度考核的证据”。已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。  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。 | 符合 |
| 管理评审 | 9.3 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  上次管理评审时间：2021年6月1日  本次管理评审时间：2022年5月30日，未超过12个月符合策划要求。  主持人：杨吉钊总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员  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、对上次管理评审改进措施的跟踪验证等。  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。  公司经过经营，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。  公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司技术研发及检验配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。  提出以下改进内容：加强员工法律意识。组织公司全体人员进行法律法规培训，由行政人事部负责，2022.12.30前完成。查上次管理评审改进措施实施情况，行政人事部于2021年10月26日组织进行了研发作业指导书、质量体系文件培训，培训效果良好。  2022年至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；  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 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | 10.1  10.2  10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格输出控制程序》及《内审控制程序》《纠正和预防措施控制程序》，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。  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 |
| 资质的确认、管理体系变化情况、质量监督抽查情况、顾客对产品质量的投诉、认证证书及标识使用情况、上次不符合验证（8.4.1） |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：轨道技术（安全防范类）的研发。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9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2022年来，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。  管理体系变化情况：管代变更为隋淼  上次不符合的整改情况：上次不符合发生在市场部，涉及条款8.4.1，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 | 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：行政人事部 主管领导：隋淼， 陪同人员：隋淼 | 判定 |
| 审核员：文平 ， 审核时间：2022年8月25日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | 5.3 | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了行政人事部的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；  2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。  3)负责组织公司各项教育培训工作。  4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。  5）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。  6）能源消耗统计考核工作。  ……  部门职责清晰、明确。  行政人事部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | 6.2 | 查见：公司有将质量目标分解到各个部门，行政人事部的目标是：  质量目标 完成（2022.4--2022.6）  培训计划及时完成率100%； 实测：100%  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 | 7.1.2 | 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《岗位职责和任职要求》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。  现场确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 能力 | 7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量、环境和职业健康安全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、环境和职业健康安全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。  抽关键岗位人员资质要求：  陈治颖（本科）、四川大学、电子信息工程专业。  王磊（博士）、兰州大学、自动化（自动控制）专业。  杨涛（本科）、成都电子科技大学、计算机应用。  吴坤阳（本科）、哈尔滨工业大学、软件工程专业。  ............  以上人员证照，见附件。  提供有2022年度培训计划表，计划培训7次，已培训4次。  抽查培训计划和培训记录。   1. 、2022.1.16，质量管理体系标准及文件知识。培训老师：韩老师 ， 参加培训人员：公司全体员工。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训，参加人员对质量体系标准及文件有了更进一步了解，培训结果有效，评价人：韩老师。 2. 、2022.3.18，内审培训,培训老师：韩老师 ， 参加培训人员：隋淼、吴坤阳。口试确认，均合格。培训效果评价：此次培训使受培训人员对内审知识有了进一步理解，具备了内部审核的能力。评价人：韩老师。   ......  其余培训计划均按时进行了培训。 | 符合 |
| 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。  ---经与何燕、沈琦俩位员工沟通了解，其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 | 7.5 | ----有《文件和记录控制程序》，体系文件生效实施日期为2019年7月10日，2022年1月10日进行了换版，现有版本为A/1。文件规定了质量管理体系文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。根据一阶段问题清单进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件16个，另有公司制定的《员工入职要求及岗位职责》、《质量目标分解》等文件。  · 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。  文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。  · 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。  查文件的作废：老版文件有作废记录。  电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。  文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。  待改进：  未对电子文档的安全性管理做出明确规定。  ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。  提供《记录清单（含质量、环境安全）》，包括《合格供方评价表》、《合同评审表》、《培训计划表》、《消防安全检查记录表》等记录文件清单，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。  核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。  记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。行政人事部主要负责归档公司质量管理体系标准文件的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见行政人事部保管的记录：  a. 产品执行标准及其他要求清单；  b.年度培训计划等记录；  c.管理评审计划等记录；  d. 质量目标完成情况统计表。  所见记录反映行政人事部能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求。 | 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：沈琦， 陪同人员：隋淼 | 判定 | |
| 审核员：文平， 审核时间：2022年8月25日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | 5.3 | 查，市场部的岗位职责和权限如下：  1）负责原、辅料的采购管理，保证所购原料、辅料、包装物料的质量；  2）保证采购产品质量，降低采购成本；  3）负责采购物资的采购、搬运、贮存、防护和交付；  4）供方调查、评价和选择，及供方业绩记录；  5）合格供方名录的建立及更新。  6）负责本部门环境、职业健康安全管理。  部门职责清晰、明确。  市场部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 | |
| 目标及其实现的策划 | 6.2 | 查市场部质量目标： 完成（2022.4--2022.6）  1）采购产品到货及时率98%以上； 实测：99.5%  2）合同评审率100%； 实测：100%  3）采购产品合格率98%以上； 实测：99.5%  查：2022年4月-2022年6月市场部质量目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了质量目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | 符合 | |
| 产品和服务的要求 | 8.2 | 公司制定并实施《与顾客有关的过程控制程序》，市场部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机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；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；  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,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及研发、策划后期服务要求；  （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,如保密、特殊资历等  顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  查见《产品销售合同清单》，内容包括：合同号、顾客名称、产品名称、签订日期等。  合同订单号 顾客名称 产品名称 履约期 签订日期  2205361084 攀钢集团攀枝花钢钒有限公司 电子添乘系统 2022.5.5-2026.6.30 2022.5.5  2022-BGA-0062 内蒙古包钢钢联股份有限公司 交管式铁路道口系统 2022.2.9  ........  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评审。  顾客：内蒙古包钢钢联股份有限公司。  签订时间:2022.2.9  产品名称：交管式铁路道口系统。  评审内容：研发研发质量；交付期限；售后技术服务能力；合同的合法性、完整性、明确性等。  评审负责人：隋淼、沈琦 、杨吉钊。  评审结论：完全能够达到合同要求，同意签订。  评审时间:2022年2月7日（合同签订前）  顾客：攀钢集团攀枝花钢钒有限公司  签订时间:2022年05月05日  产品名称：电子添乘系统  评审内容：研发研发质量；交付期限；售后技术服务能力；合同的合法性、完整性、明确性等。  评审负责人：隋淼、沈琦 、杨吉钊。  评审结论：完全能够达到合同要求，同意签订。  评审时间:2022年4月30日（合同签订前）  ........  负责人讲，公司运行以来暂未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 | 8.4 | 1.查公司编制并执行了《采购管理制度》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。  2.查《合格供方名录》。  1）杭州海康威视数字技术股份有限公司成都分公司 、 供应：车载录像机；模拟摄像机；网络摄像机等；  2）成都英创信息技术有限公司 、 供应：ESM6800H工控主板等；  3）成都电科星天科技有限公司、 供应：超宽带测距天线等；  4)深圳市鸿顺源电子科技有限公司、 供应：WD70-110S13电源模块等；  5)四川力本新能源科技有限公司、 供应：锂电池组；  6)佛山市锢丰电子机械有限公司、 供应：速度分路器外壳等；  .........  3．查：供应商年度评价表：  抽查《供方评定记录表》  1）供应商：杭州海康威视数字技术股份有限公司成都分公司  评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、配合度等。  评价结论：该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，经年度确认继续列入合格供方。  评价人：朱浩 、吴坤阳、沈琦。  批准人：杨吉钊 评审日期 2022.1.10   1. 供应商：成都英创信息技术有限公司   评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、配合度等。  评价结论：该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，经年度确认继续列入合格供方。  评价人：朱浩 、吴坤阳、沈琦。  批准人：杨吉钊 评审日期 2022.1.10   1. 供应商：成都鼎晟泉岩科技有限公司   评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、配合度等。  评价结论：该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，经年度确认继续列入合格供方。  评价人：朱浩 、吴坤阳、沈琦。  批准人：杨吉钊 评审日期 2022.1.10  ........   1. 抽查轨道技术（安全防范类）的研发产品的配件采购合同   1）供方：杭州海康威视数字技术股份有限公司成都分公司  合同签订日期：2022.6.1  产品名称 型号 数量  高清抓拍单元 IDS-TCE900-FYY 28台  交通终端服务器 DS-TP50-04H 13台  ……………  2）供方：成都创杰影视科技有限公司  合同签订日期：2022.04.27  产品名称 型号 数量  网络机柜 HY-H6142 2个  服务器 R740 2台  合同明确了采购产品的名称、型号、数量、价格、交期、违约等。  ......  组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终公司产品服务质量的关键过程进行从严控制。  经询问公司对采购的物料的型号规格、外观、数量、质量证明文件等进行了验收。  抽查验证记录，查《原辅材料检验记录 》  1）时间：2022年7月21日  产品：视频云智能分析仪 数量：1套。  检验内容：规格型号、外观、包装、数量、合格证等  检验人员：何文利  2）时间：2022年7月30日  产品：服务器等。  检验内容：规格型号、外观、包装、数量、合格证等  检验人员：何文利  3）时间：2022年6月26日  产品：平板电脑、天线、智能摄像机等。  检验内容：规格型号、外观、包装、数量、合格证等  检验人员：何文利  ........  现场查看其他采购物料均按要求进行验证。  上次不符合得到改进。 | 符合 | |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同等，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，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； | | 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：技术研发部 主管领导：吴坤阳 陪同人员：隋淼 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2022年8月25日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | 5.3 | 查，技术研发部的岗位职责和权限如下：  （1）、负责项目技术研发等工作。  （2）、负责部门管理目标制订和完成。  （3）、负责建立和完善内部相关管理管理制度与岗位职责。  （4）、参与重大不合格问题的原因分析、制定和实施相关纠正措施。  （5）、负责研发过程使用的设备、设施的管理工作。  （6）、制定产品质量检验标准，对公司采购品和产品质量控制负责。  （7）、组织实施质量统计，对统计数据的真实性、可靠性负责。  （8）、有对各类产品[质量事故](https://www.baidu.com/s?wd=%E8%B4%A8%E9%87%8F%E4%BA%8B%E6%95%85&tn=44039180_cpr&fenlei=mv6quAkxTZn0IZRqIHckPjm4nH00T1YYuW9bPjm4ujfdnyR3ujPh0ZwV5Hcvrjm3rH6sPfKWUMw85HfYnjn4nH6sgvPsT6KdThsqpZwYTjCEQLGCpyw9Uz4Bmy-bIi4WUvYETgN-TLwGUv3EPH6sPHTvnHR3" \t "_blank)进行调查，分析和提出处理意见权。  （9）、定期通报各有关部门质量检查结果，对存在的质量问题制订纠正和预防措施并组织实施。  （10）、负责公司新产品、新技术的调研、论证、开发、研发工作。  （11）、负责研发的变更、评审及修改工作，及时满足生产的需要  （12）、完成总经理布置的其它工作。  ……  技术研发部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | 6.2 | 查技术研发部的质量目标为：完成情况统计（2022年4月-6月）  1）项目开发合格率100% 100%  查：2022年4月-6月技术研发部目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。符合要求 | 符合 |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 组织编制了《设备控制程序》。文件中规定了对监视和测量设备的控制作出了规定；  查公司监视测量设备清单，对监测设备的设备编号、设备名称、型号/规格进行了登记，技术研发部目前使用的监视测量设备为：数字多用表等，能满足监视和测量所需。  抽查组织监视测量设备检定和校准的情况，组织能提供数字多用表的校准证书已过期。不符合ISO9001：2015标准要求。 | N |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司主要服务为：轨道技术（安全防范类）的研发  研发流程：签订合同→需求分析→技术研发→设备采购→集成测试→研发成果交付。  公司产品执行标准：超宽带（UWB）设备技术要求和测试方法YD/T 2237-2011、轨道交通机车车辆 受电弓特性和试验 第1部分: 干线机车车辆受电弓 GB/T 21561.1-2008、轨道交通 机车车辆 受电弓特性和试验 第2部分：地铁与轻轨车辆受电弓 GB/T 21561.2-2008、轨道交通 机车车辆受电弓特性和试验 第3部分：受电弓与干线机车车辆的接口 GB/T 21561.3-2016、轨道交通 机车车辆电子装置 GB/T 25119-2010、轨道交通 机车车辆设备 电力电子电容器 GB/T 25121-2010等、技术合同协议等标准。  技术研发部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，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；--产品标准、合同、技术协议、需求确认等。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---技术研发作业指导书、研发方案、等  c）确定符合产品和服务要求的流程；---研发流程图  d）按照准则实施过程控制；---涉及研发过程监控  e）保留必要的文件和记录。---确定为产品实现过程及其满足顾客及法律法规和标准要求提供证据主要有：采购进货及验收记录、研发评审、验证记录、客户验收确认记录等  ----需确认/特殊过程：研发过程  ----外包过程：无 | 符合 |
| 设计和开发策划 | Q：8.3.1 | 查，公司编制了《研究与开发控制程序》，对轨道技术（安全防范类）的研发规定了流程要求及控制要求。组织的认证范围是：轨道技术（安全防范类）的研发，该技术主要是研发运用于轨道交通的安全防范系统。该系统是由软件、硬件两大类组成的一个集成系统，主要在轨道交通领域发挥安全防护的功能。  查，公司近期设计完成的轨道技术（安全防范类）的研发设计项目：“基于无线通讯的精确测距系统研发项目”，客户：通用。正在研发项目为“包钢运输部交管式铁路道口集控解决方案”，目前设计项目实施到设计原理及线路图阶段，抽以上系统设计的资料如下。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 一、查：基于无线通讯的精确测距系统研发项目研发《系统设计计划书》：  负责人：吴坤阳  计划起止时间：2021.6.25-2021.12.15  参加人员： 吴伟、王志超、苟顺源  资源需求：人员配置、硬件需求、经费需求；  设计阶段划分为：调研市场情况、需求分析、外业勘查、设计输入、详细设计、布局图、系统图、系统规划经费、PCB设计、技术评审、技术文件输出、设计变更等  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。   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 主要任务名称 | 计划开始日期 | 计划结束日期 | 负责人 | | 系统总体架构、系统解决方案（1、重点要解决现场碰到的痛点问题；2、考虑产品规划的细节）、协议制定、需求分析 | 2021.06.25 | 2021.7.14 | 吴坤阳 | | 机车端安卓代码 | 2021.07.15 | 2021.8.24 | 吴伟 | | 硬件设计 | 2021.10.5 | 2021.10.19 | 王志超 | | 结构设计 | 2021.10.20 | 2021.11.9 | 苟顺源 | | 备件采购清单 | 2021.11.10 | 2021.11.19 | 苟顺源 | | 用户手册 | 2021.12.1 | 2021.12.15 | 吴坤阳 | | 产品标准 | 2021.12.16 | 2021.12.31 | 企管 |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 项目内部  评审计划 | 评审成果名称 | 计划评审方式 | 评审时机 | | 项目研发方案 | 🗹公司正式评审  □小组内讨论 | 2021.8.20 | | 项目详细设计 | □公司正式评审  🗹小组内讨论 | 2021.12.22 | | 项目内部验收 | □公司正式评审  🗹小组内讨论 | 2021.12.25 |   二、查：包钢运输部交管式铁路道口集控解决方案项目研发《系统设计计划书》：计划书内容覆盖了负责人、参加人员、设计阶段计划时间节点、资源需求等。  设计的策划符合要求。 |  |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3 | 查“基于无线通讯的精确测距系统研发项目”设计输入：   1. 技术文件（客户的功能需求、外业勘查数据及图纸、系统性能要求）、技术参数和技术指标、客户合同、技术协议。 2. 需求分析、设计依据、设计思路、设计原则等 3. 功能要求：   1）地铁防碰撞、防追尾等安全防护功能；  系统可实现列车间距、关键位置距离监控，实现列车安全分级预警，根据自动监测的危险条件分级预警、声响提示，超限时控制紧急制动系统停车，从而实现防撞、防追尾的安全防护功能。  2）路轨关键点监测  本系统可在轨道线路关键点位置或关键设备位置进行固定点设备部署，可对车站、道岔、线路尽头、厂站位置、上下行起止点等实现精确的地理位置精确监控，可对车站屏蔽门、厂站轨道、道岔等铁路关键设施实现动态监控和管理。  3）地铁列车高精度定位功能；  在地铁线路、车辆段布设固定基站节点，通过列车“车载检测仪”与“地面基站”之间的实时测距通信，可实现地铁列车的高精度定位，为地铁列车运行跟踪、导航定位、智能调度提供实时精确位置信息和传感器检测数据，为地铁列车运营管理提供一套全新的智能化、自动化管理方法。  4）地铁线路全线精确电子地图  地铁线路都有其固定的轨道，本系统可对地铁线路、站场等进行精密电子地图绘制和显示，可实现地铁线路的数字化管理。  5）信息采集与安全预警机制功能；  系统自动采集各节点的测距信息、通信信息、设备自检信息，自动调整不同环境下的工作模式并执行相应任务，所有发生的数据全部记录在册，具备远程监控管理（监控中心），系统可实现列车间距、关键位置距离监控，实现列车安全分级预警，根据自动监测的危险条件分级预警、声响提示，超限时控制紧急制动系统停车。  6）地铁列车安全作业监控管理功能；  列车安全防护系统采用自组网无线传输方式把地铁线路、站场和运行中列车的精确位置数据、车—车、车—地距离等直接展示出来，并由车载智能终端根据车—车，车—地之间的精确测距完成列车防碰撞、防追尾、关键点防护与列车的精确定位。  .........  查，设计输入进行了评审：  评审：吴坤阳、冯常明、龚庆、杨吉钊  评审结果：设计输入全面，符合标准。  时间：2021年7月20日 |  |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4 | 查，“基于无线通讯的精确测距系统研发项目”设计过程质量控制，主要是设计的评审验证、确认。  查，设计评审记录：  时间：2021年7月18日  提交评审材料：  1、需求分析文档  2、系统布局规划图  3、系统集成实施方案  4、系统材料经费概算单  5、软件、硬件材料清单  、、、、、、  该项目的设计评审主要有：方案实施可行性、系统硬件软件采购清单的完整性、系统规划布置合理性、设备投资预算合理性、集成方案实施时间、功能能否实现性、可维护维修性等。  建议：无  评审结论：文档齐全性、正确性评审；系统功能性能评审；配套软硬件齐套性评审，评审符合要求。  评审组长：杨吉钊 2021年 7月18日  查《设计验证记录》  产品名称：基于无线通讯的精确测距系统研发项目  设计负责人：吴坤阳  参加验证人员：杨吉钊、冯常明、吴坤阳、王志超、吴伟、龚庆  主要试验仪器和设备：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 序号 | 仪器设备名称 | 操作者 | | 1 | 地面基站 | 龚庆 | | 2 | 车载监测仪 | 龚庆 | | 3 | 车载平板 | 吴坤阳 | | 4 | 车载控制器 | 龚庆 | | 5 | 列车安全防护系统服务端软件v2.0 | 吴坤阳 |   验证内容：  1.通信模块；  2.无线测距模块；  3.语音模块；  4.规则触发模块；  5.基础数据和规则配置模块；  6.速度及测距数据实时展示模块；  结论：各模块功能验证通过，符合设计及标准要求；  批准：杨吉钊 2021年12月13日  查见系统设计测试记录：    查，设计项目的确认记录：采用自主确认的方式进行确认  设计确认记录  产品名称：基于无线通讯的精确测距系统研发项目  确认内容：1、材料齐套性；2、任务书要求的内容；3、整改或优化意见；4、结论。  确认结论：功能合格，通过验收  设计负责人：吴坤阳  确认批准人：杨吉钊  确认时间：2021.12.31  设计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，输出清单：  查，“基于无线通讯的精确测距系统研发项目”项目输出：  1、系统布局规划图（管线布局、设备布局等）  3、系统集成实施方案  4、系统材料经费概算单  5、软件、硬件材料清单  6、系统使用说明  ……  负责人：吴坤阳  时间：2021.12.20  对设计输出进行确认，能满足设计功能要求。 |  |
| 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。  该项目设计过程的变更：对于设计过程中出现的问题，均按设计开发程序要求，进行更改后再次确认，合格方能通过。  提供，设计和开发变更单，项目“基于无线通讯的精确测距系统研发项目”  变更提要：本次变更内容为由以前linux系统平板转为window系统的平板，并将相关的软件移植转换到window系统下。  处理意见：同意更改。  评审人：吴坤阳 验证人：吴伟  2021年10月30日  另查正在实施项目：包钢运输部交管式铁路道口集控解决方案项目，目前进行到备件清单、电路板元器件清单部分，按设计计划推进，能提供各环节记录。  公司的设计变更过程基本受控。 |  |
| 生产和服务提供 | 8.5.1 | 组织的认证范围是：轨道技术（安全防范类）的研发，该技术主要是研发运用于轨道交通的安全防范系统。该系统是由软件、硬件两大类组成的一个集成系统，主要在轨道交通领域发挥安全防护的功能。  公司轨道技术（安全防范类）的研发流程为：  签订合同→需求分析→技术研发→设备采购→集成测试→研发成果交付。  需确认过程：无  关键过程：研发过程  在研发部现场查看：  1、办公室配置了有台式电脑、笔记本电脑、硬盘、网络储存器、电话、打印机、办公设备，用于项目研发，能满足技术研发要求；现场查看检测设备使用情况：组织为轨道技术（安全防范类）的研发配备了数字多功能表等，对研发过程涉及到的监测过程进行检验，测量仪器由专人管理。组织技术研发研发开发过程中主要通过验证、评审等记录对研发过程进行监测。  2、用以指导研发过程及验收标准的成文信息  包括：项目《需求分析》、《研发和开发控制程序》、研发立项书、客户技术协议及合同等。  3、查，公司的研发人员均经过培训、考核，具有相应的岗位能力。  4、现场查看，技术研发部具有研发的专用电脑、储存设备、光盘刻录机等，能满足该过程需要；  5、开发工具软件：QT、VS、CAD、AD、MDK等齐全满足研发需要。  6、提供质量标准：产品相关标准、合同、技术协议明确规定了研发产品的质量标准。  查，公司产品执行标准为：超宽带（UWB）设备技术要求和测试方法YD/T 2237-2011、轨道交通机车车辆 受电弓特性和试验 第1部分: 干线机车车辆受电弓 GB/T 21561.1-2008、轨道交通 机车车辆 受电弓特性和试验 第2部分：地铁与轻轨车辆受电弓 GB/T 21561.2-2008、轨道交通 机车车辆受电弓特性和试验 第3部分：受电弓与干线机车车辆的接口 GB/T 21561.3-2016、轨道交通 机车车辆电子装置 GB/T 25119-2010、轨道交通 机车车辆设备 电力电子电容器 GB/T 25121-2010等。  查技术研发过程：  每个研发项目均进行了策划，策划了项目的系统功能要求、研发阶段时间节点、工作分工。在不同的阶段有不同的评审、验证、确认要求和参照标准；询问部门负责人，公司工作按策划流程进行，每个项目均进行了控制，达到了预期要求后进行下一步的操作；  通过顾客需求确认下达研发任务的方式进行确认  抽查在实施项目：“包钢运输部交管式铁路道口集控解决方案项目研发”。系统研发功能要求：本系统包括中心平台、远程控制、视频监控、道口报警、语音喊话、电子警察等子系统，以实现道口预警远程视频监控、栏木机远程控制、卡口违章抓拍等相关功能。  研发负责人：吴坤阳；  提供有完工项目：基于无线通讯的精确测距系统研发项目。项目研发过程记录：调查报告、用户需求确认书、研发记录（研发输入、研发输出）、研发评审、研发验证记录、研发确认记录等。（详见8.3审核记录）  交付及交付后的活动实施情况：公司的技术研发成果在交付前需经技术研发部负责人确认合格后方能交付给客户。最终研发好的成果与客户进行确认并交付；系统研发成果能指导后续系统的安装及该系统的正常运行，达到客户对轨道技术安全防范的功能要求。如后续出现问题，有专门的技术人员进行远程的技术指导或上门服务。  查需确认过程管理：技术研发过程  提供过程确认记录表  过程概述：对人员能力，研发作业指导书、规范工作程序、设施设备满足情况、记录控制等进行了确认。  确认人：冯常明、杨吉钊  确认结果：满足实现策划的结果的能力。  确认时间：2022.1.15  公司生产服务基本能满足要求。 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 现场查见，公司轨道技术（安全防范类）的研发在过程中对标识和可追溯性进行了规定。  公司规定标识包括识别产品的名称、型号、规格、开发语言等内容，还应包括能够识别检验状态的内容。  公司采购物资主要采取原包装进行标识，包装上包含产品名称、规格型号、数量、供方等；  设计标识方式主要有：项目名称、版本号、发布日期、负责人等标识及记录等；标识完整，符合标准要求。  方法：按公司名、项目名、版本号进行识别  查电脑文件夹名称，文件夹上记有：项目名称、版本号、日期，内容齐全，符合标准要求。  设计过程采用设计开发计划、设计输入、设计输出等设计阶段进行记录，记录内容包括“设计内容”“设计人员”“设计时间”“验证人员”等。  对于设计的输出资料（图纸、说明书、清单、方案等），必须有编号、文件名、版本号等进行标识。储存在电脑中的设计文件文件名标识清楚，分门别类放置在不同文件夹，并定期做好备份，防止丢失  标识及可追溯性基本满足要求。 | 符合 |
| 防护 | 8.5.4 | 轨道技术（安全防范类）的研发的防护：  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，研发的结果均采取加密保存，防止外泄。  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。  防护基本符合要求。 | 符合 |
| 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。  现场查，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、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，具体按文件管理要求。  查，近期暂无合同、方案、信息变更的情况。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | **8.6** | 公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料、过程、成品验收的检验方法、标准。  公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到技术负责人许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。  公司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。  公司根据：超宽带（UWB）设备技术要求和测试方法YD/T 2237-2011、轨道交通机车车辆 受电弓特性和试验 第1部分: 干线机车车辆受电弓 GB/T 21561.1-2008、轨道交通 机车车辆 受电弓特性和试验 第2部分：地铁与轻轨车辆受电弓 GB/T 21561.2-2008、轨道交通 机车车辆受电弓特性和试验 第3部分：受电弓与干线机车车辆的接口 GB/T 21561.3-2016、轨道交通 机车车辆电子装置 GB/T 25119-2010、轨道交通 机车车辆设备 电力电子电容器 GB/T 25121-2010等相关标准、技术协议、合同要求等进行检验研发过程及成果的符合性。  一、经了解，公司主要采购的产品为轨道技术（安全防范类）的研发集成系统所涉及相关的软、硬件，办公用品，系统装置所需的零配件采购。根据合同及客户要求进行采购，产品由供方直接运输到客户方，在实施轨道技术（安全防范类）集成系统安装时由公司人员与客户共同验收。公司采购的产品主要对其的外观、规格型号、数量、包装、合格证等进行检验。  1、抽查采购产品来货单。  1）时间：2022年7月21日  产品：视频云智能分析仪 数量：1套。  检验内容：规格型号、外观、包装、数量、合格证等  检验人员：何文利  2）时间：2022年7月30日  产品：服务器等。  检验内容：规格型号、外观、包装、数量、合格证等  检验人员：何文利  3）时间：2022年6月26日  产品：平板电脑、天线、智能摄像机等。  检验内容：规格型号、外观、包装、数量、合格证等  检验人员：何文利  。。。。。  其他采购产品均在交付前进行了产品验收。  轨道技术（安全防范类）的研发过程控制.组织研发过程中主要通过评审、验证的形式对研发过程进行检验；  查，已交付项目“基于无线通讯的精确测距系统研发项目”设计过程质量控制，主要是设计的评审验证、确认，具体见8.3条款审核。  经查2022年无委外检测和监督抽查情况。  经查，公司2022年以来，没有原辅料、半成品、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。  基本符合要求。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | 组织编制了《不合格管理程序》：该公司的不合格处理方式有:返工、返修。通过了解，主要不符合为设备配件安装故障。  抽：《不合格品处理单》  不合格描述：2022年6月30日，SS7机车AI视觉系统调试作业中，副机室出现无信号的情况。  原因分析：路况摄像机一台工作不稳定，不满足要求。  处理措施：更换摄像机。  验证：设备工作正常。  验证人：吴伟 时间：2022.7.1  符合要求。负责人讲：组织基本上没有让步接收、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：服务部 主管领导：李洁 陪同人员：隋淼 | 判定 | |
| 审核员：文平 审核时间：2022年8月25日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | 5.3 | 查，服务部的岗位职责和权限如下：  （1）、负责售后服务工作。  （2）、负责部门管理目标制订和完成。  （3）、负责建立和完善内部相关管理管理制度与岗位职责。  （4）、完成总经理布置的其它工作。  部门职责清晰、明确。  服务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 | |
| 目标及其实现的策划 | 6.2 | 查服务部质量目标： 完成（2022.4--2022.6）   1. 顾客满意度达到90分以上 97分   查：2021年4月-2021年6月服务部质量目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。符合体系管理要求 | 符合 | |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查问，对于已经交付的产品及项目，公司承诺：交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时进行解决或更换。  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，诸如合同规定的维护服务、质保期限等附加服务等。  --现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求查，公司策划了售后管理的要求。  查，2022年客户反馈质量问题  查《售后服务记录》  客户：攀钢集团攀枝花钢钒有限公司  售后服务类型：故障检修 系统名称：车地联控系统  服务内容：机车接收不到作业计划  处理意见：信号采集器原因，在其他机车上拆一个进行更换安装后恢复。  客户反馈：问题解决；  客户签字:张钦  服务人员:周新芮 2022年6月28日 | | 符合 |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查问卷表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。2022年3月发放调查表共2份，回收调查表共2份。调查顾客有：(1)内蒙古包钢钢联股份有限公司、（2）攀钢集团攀枝花钢钒有限公司。  出现“需改进”、“不满意”选项的调查表0 份。  --调查内容包括：产品质量、交付及时性、投诉处理及时性、投诉处理、产品价格等  --统计分析结果顾客满意度：97分（达到规定目标值）  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。  --提供顾客满意调查分析报告，报告显示：公司产品在产品质量、交货及时性、投诉处理及时性等其他方面都得到了顾客的认可。  目前没有顾客流失及重大质量问题投诉情况。 | | 符合 |

说明：不符合标注N