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：办公室 主管领导：惠江 陪同人员： 惠江 | 判定 |
| 审核员：张鹏（晋级见证）、范雯（被见证） 审核时间：2022年9月25日 |
| 审核条款： Q:5.3，6.2，7.1.2 7.1.6 ， 7.2， 7.3 ，7.4 ，7.5，8.2 ， 8.4 8.5.5 ， 8.5.3 ， 9.1.2 ， 9.2 |
| 组织的角色、职责的权限 | 5.3 | 部门主要职责有：  办公室是公司的核心部门，公司的体系文件管理、人力资源管理、行政等都由该部门负责。主要在以下方面：  质量体系管理  a.负责公司GB/T19001-2016质量管理体系的建立、实施、维护、保持的具体事宜，向总经理汇报运行情况并提出有关改进建议；  b.负责通过各种形式的培训活动，促进全体员工满足顾客要求意识的形成；  c.负责质量管理体系文件、记录的控制；  d.负责协助管理者代表组织公司的内部审核，过程的监视和测量工作，包括质量管理体系运行的监督检查；  e.负责在不合格和纠正措施的实施过程中的监督、协调工作。  行政人力资源管理  a.根据公司战略发展方针，把握人力资源的开发、储备和管理前景；  b.建立适合公司管理需要的人力资源管理体系，确保人力资源的不断增值；  c.负责组织全体员工的培训工作，制定培训计划并组织实施，通过培训激励员工士气和参与精神，提高工作效率；培养适合公司岗位需要的人才，规划人员发展方向，控制岗位编制，计划人员分配，适应均衡发展要求；  d. 管理公司章、证、通信资产及办公物品，以及行政公文的管理。  办公室设有办公室经理、内审员、业务员、采购员，在文件《质量手册》中5.3.2.1-5.3.2.4进行了规定和描述。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司总的质量目标为：  文件受控率100%  培训计划实施率≥95%  培训考核合格率100%  合同履约率100%  顾客满意率≥98%  供方评价覆盖率100%  采购产品合格率≥98%  查2022年第一季度、第二季度目标完成情况：均完成  公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 企业知识管理方法、措施及效果 | 7.1.6 | 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。  已识别的公司内部知识包括：知识产权；经历；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；  外部知识包括：外来资料；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识。  识等。主要有，法律法规：《基础和术语GB/T 19000-2016》、《要求GB/T 19001-2016》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国计量法》、《自行车通用技术条件》等及法律法规、执行标准及客户要求等。  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 | Y |
| 人员  能力 | 7.1.2  7.2 | 已识别与QMS相关人员：管理者代表、各部门负责人、采购人员、质检人员、采购、销售提供了《岗位任职要求》（编号：DLD-SJ02）。  抽岗位能力评价记录，核对部门负责人——惠江能力情况，符合要求。  抽查：《2022年度培训计划》，  1．2015版《质量管理体系 基础和术语》  2015版《质量管理体系 要求》 办公室 质量检验人员 2022.3.月 公司会议室 讲解及操作 座谈、实践  2．消防知识学习与消防演练 办公室 全体人员 2022.4月 公司会议室 讲解及演练 理论加实践  3．2015版内审员培训；  2015版ISO9000知识、审核知识及审核技巧培训。 办公室 公司内审员 2022.5月 公司会议室 讲授 理论实践  4．市场营销的专业基本知识，工作规范，如何达到顾客满意及采购控制 办公室 业务人员 2022.6月 公司会议室 集中授课 自我评价和公司检查  5．试验或检验标准（包括：国标、行业标准、企业标准、及公司检验指导性文件）、监测设备的有效使用及管理 生技部 公司全体人员 2022.8月 公司会议室 讲解 座谈  6．ISO9000族标准、质量手册（程序文件）、部门规章制度、三级文件和记录及外来文件）的内容的学习。 办公室 公司全体人员 2022.10月 公司会议室 集中授课 理论考试  7．岗位操作规程、设备操作规程、安全生产及关键工序人员培训 生技部 生产操作人员 2022.11月 公司会议室 讲解与实际相结合 理论与实践考核  8 基础培训，公司概况、公司规章制度、质量方针、目标、质量意识、ISO9001知识、安全、卫生作业等。 办公室 新员工 入职后 公司会议室 讲解 座谈  抽查：《培训记录表》 （编号：QR-7.2-02）   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 培训时间 | | 2022.5.20 | | 培训地点 | | 公司会议室 | | | 培训方式 | | | 讲解 | | 培训主题 | | ISO9001:2015内审员基本知识 | | | | | | | 主讲（组织）人 | | | 李庆坤 | | 培训内容：   1. ISO9000:2015、ISO9001:2015标准中与内部质量审核有关内容的学习； 2. 公司质量管理体系文件中与内部质量审核有关内容的学习； 3. 内部质量审核的理解，内部审核一般步骤，内部审核策划及实施，内部审核的要点及方法，审核跟踪；   内部质量审核的注意事项。 | | | | | | | | | | | | | | | 参加人员签到 | | | | | | | | | | | | | | | 序号 | 姓名 | | 职务 | | 签到 | | 序号 | 姓名 | | 职务 | 签到 | | | 1 | 李庆坤 | | 总经理&管代 | |  | | 19 |  | |  |  | | | 2 | 惠江 | | 办公室主任 | |  | | 20 |  | |  |  | | | 3 | 崔相梅 | | 生技部经理 | |  | | 21 |  | |  |  | | | 4 |  | |  | |  | | 22 |  | |  |  | | | 5 |  | |  | |  | | 23 |  | |  |  | | | 6 |  | |  | |  | | 24 |  | |  |  | | | 7 |  | |  | |  | | 25 |  | |  |  | | | 8 |  | |  | |  | | 26 |  | |  |  | | | 9 |  | |  | |  | | 27 |  | |  |  | | | 10 |  | |  | |  | | 28 |  | |  |  | | | 11 |  | |  | |  | | 29 |  | |  |  | | | 12 |  | |  | |  | | 30 |  | |  |  | | | 13 |  | |  | |  | | 31 |  | |  |  | | | 14 |  | |  | |  | | 32 |  | |  |  | | | 15 |  | |  | |  | | 33 |  | |  |  | | | 16 |  | |  | |  | | 34 |  | |  |  | | | 17 |  | |  | |  | | 35 |  | |  |  | | | 18 |  | |  | |  | | 36 |  | |  |  | | | 效果评价（学习心得）： ■提问 □考试 □实际操作考核 □业绩评审 □观察 □其他：  通过本次的培训学习，公司的内审人员获得内审员证，能胜任内审工作。  评价（组织）人（签字）：李庆坤 2022年5月20日 | | | | | | | | | | | | | | | 备注：  考核合格率：100% | | | | | | | | | | | | | |   **培 训 记 录 表**  编号：QR-7.2-02 No.02   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 培训时间 | | 2022.4.18 | | 培训地点 | | 公司会议室 | | | 培训方式 | | 讲解 | | | 培训主题 | | 消防知识培训 | | | | | | | 主讲（组织）人 | | 李庆坤 | | | 培训内容：  公司举行了防火知识讲座并进行了消防演习，全体员工参加了培训。生技部主管介绍了火灾的种类、成因，并结合实际案例，着重讲解了火灾的预防、扑救和自救等知识，使大家认识到火灾的危害性，进一步提高了安全防范意识和灭火器操作技能。  公司认识到现场应急预案和场外应急预案都需要进行检验，相隔一定的时间要进行演习，以达到以下目的：  a.使现场人员知道各自的角色、装备以及应急预案的详细内容；  b.通过演习让他们知道具体的危害；  c.通过演习，验证当前计划详细内容的准确性；  d.通过演习，积累经验，并树立了团队自信心；在发生事故的混乱初期，必须预先确定好应急措施。  在演习后，及时总结应急预案并讨论演习中出现的问题，同时还评估了它的效率，以便更好地处理以后真正发生的紧急情况。 | | | | | | | | | | | | | | 参加人员签到 | | | | | | | | | | | | | | 序号 | 姓名 | | 职务 | | 签到 | | 序号 | 姓名 | | 职务 | | 签到 | | 1 | 李庆坤 | | 总经理&管代 | |  | | 11 |  | |  | |  | | 2 | 惠江 | | 办公室主任 | |  | | 12 |  | |  | |  | | 3 | 崔相梅 | | 生技部经理 | |  | | 13 |  | |  | |  | | 4 |  | |  | |  | | 14 |  | |  | |  | | 5 |  | |  | |  | | 15 |  | |  | |  | | 6 |  | |  | |  | | 16 |  | |  | |  | | 7 |  | |  | |  | | 17 |  | |  | |  | | 8 |  | |  | |  | | 18 |  | |  | |  | | 9 |  | |  | |  | | 19 |  | |  | |  | | 10 |  | |  | |  | | 20 |  | |  | |  | | 效果评价（学习心得）： ■提问 □考试 □实际操作考核 □业绩评审 □观察 □其他：  培训效好良好，员工对消防知识理解，做好预防为主。  评价（组织）人（签字）：李庆坤 2022年04月18日 | | | | | | | | | | | | | | 备注：  考核合格率：100% | | | | | | | | | | | | |   **培 训 记 录 表**  编号：QR-7.2-02 No.05   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 培训时间 | | 2022.7.8 | | 培训地点 | | 公司会议室 | | | 培训方式 | | 讲解 | | | 培训主题 | | 市场营销的专业基本知识，工作规范，如何达到顾客满意及采购控制 | | | | | | | 主讲（组织）人 | | 李庆坤 | | | 培训内容：按质量管理体系标准要求：  市场营销基本知识，产品知识，服务规范 | | | | | | | | | | | | | | 参加人员签到 | | | | | | | | | | | | | | 序号 | 姓名 | | 职务 | | 签到 | | * 序号 | 姓名 | | 职务 | | 签到 | | 1 | 李庆坤 | | 总经理&管代 | |  | | 19 |  | |  | |  | | 2 | 惠江 | | 办公室主任 | |  | | 20 |  | |  | |  | | 3 | 崔相梅 | | 生技部经理 | |  | | 21 |  | |  | |  | | 4 |  | |  | |  | | 22 |  | |  | |  | | 5 |  | |  | |  | | 23 |  | |  | |  | | 6 |  | |  | |  | | 24 |  | |  | |  | | 7 |  | |  | |  | | 25 |  | |  | |  | | 8 |  | |  | |  | | 26 |  | |  | |  | | 9 |  | |  | |  | | 27 |  | |  | |  | | 10 |  | |  | |  | | 28 |  | |  | |  | | 11 |  | |  | |  | | 29 |  | |  | |  | | 12 |  | |  | |  | | 30 |  | |  | |  | | 13 |  | |  | |  | | 31 |  | |  | |  | | 14 |  | |  | |  | | 32 |  | |  | |  | | 15 |  | |  | |  | | 33 |  | |  | |  | | 16 |  | |  | |  | | 34 |  | |  | |  | | 17 |  | |  | |  | | 35 |  | |  | |  | | 18 |  | |  | |  | | 36 |  | |  | |  | | 效果评价（学习心得）： ■提问 □考试 □实际操作考核 □业绩评审 □观察 □其他：  通过培训，各岗位人员基本上理解和明确文件及归档知识，大家提高了质量意识。  评价（组织）人（签字）：李庆坤 2022年7月8日 | | | | | | | | | | | | | | 备注：内审不符合项 | | | | | | | | | | | | | | 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。  现场抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 相关方有:顾客、供方、员工、审核机构、政府机构等。  公司建立了DLD-QP-07《产品和服务控制程序》，文件规定了：与顾客沟通的要求。明确了办公室负责对顾客需求与期望的识别了解，合同（订单）内容的确认及适用法律法规的了解。组织有关部门对产品需求进行评审，并负责与顾客沟通，保证所获文件和信息的完全、正确并及时传递。信息沟通的渠道和方法有：如广告、产品介绍、展销会、投标等方式。  公司建立了DLD-QP-08《外部供方控制程序》，文件明确生技部负责编制外部提供产品技术、质量文件，参加对外部供方能力评价审核，实施对外部提供产品验证与质量管理体系有关的内、外部信息的沟通和传递。  公司建立有了DLD-QP-12《顾客满意度测量控制程序》文件明确了售后服务部门利用回访顾客，现场售后服务提供等方式与顾客沟通，了解并收集顾客抱怨、意见及售后服务满意度等信息，汇总分析并及时提出处理意见并督促实施。并提供有顾客满意度调查报告等记录。  公司建立了DLD-QM-2022《质量手册》5.2规定了质量方针的沟通过途径，通过培训、宣传、会议等各种形式在公司内部进行沟通，将质量方针传达到公司的各个层次，使全体员工能够正确理解并严格贯彻和执行，适宜时，可为其相关方所获取；6.2制定相应层次的质量目标并予以沟通的要求；7.4规定了公司应确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通，为确保公司在不同的层次和职能之间，对质量管理体系过程及其有效性得到沟通，公司明确内外部沟通的方法，作为内外部沟通的实施指导。公司内外部沟通方法可以采取文件、记录在各部门相互传递、会议形式及宣传栏等任何一种方式或它们的组合来达到各部门及各级人员间的沟通的目的。沟通内容有:a.质量管理体系的有效性；  b.顾客和相关方反馈的质量信息；c.产品和服务质量符合要求的程度；d.质量目标达到预定结果的程度。质量管理体系有关的各种信息沟通，由管理者代表负责牵头，各部门通过每月的工作例会或总结，反映各种问题，必要时由管理者代表汇总报总经理，根据情况，总经理组织会议进行研究并解决有关问题。总结内容：a.产品和服务质量存在的主要问题；b.当前产品和服务质量的动态或趋势；c.各部门质量目标完成情况；d.顾客和相关方反馈的质量信息或投诉等。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》  公司质量管理体系文件包括：管理手册、程序文件、质量管理制度、外来文件、记录等。文件均受控。  查：公司质量《管理手册》为依据GB/T19001-2016版编制，于2022年3月1日发布实施，目前版本为A/0版。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文件发放、回收记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放记录及部门、发放数量等。  管理手册、程序文件、质量管理制度等已发放各部门，有签收部门确认。  规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请》经经管理者代表批准后由办公室授权相关部门销毁。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存期限等。  微信提供，文件、记录保持清晰，保存完好。  文件化信息受控。 | Y |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 办公室经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求，公司予以发货，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、价格、产品的特别要求、售后服务等。  办公室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、回访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。  抽唐山亿多来电子商物有限公司合同  编号：YDLTS-CGLS-22051001  产品名称：自行车  合同写明了交货、收货及检验、合同价格、包装与运输、权利及义务、违约责任、变更/废止等内容  签订日期: 2022.5.11  有双方签字盖章  查有《合同（订单）评审表》（编号：QR-8.2-02）对订单号YDLTS-CGLS-22051001的用户要求及本公司确定的附加要求组织相关部门对标书、合同的产品要求实施评审。  ▉初次评审 □修订（原评审表号： ） 特殊 ▉常规  合同编号 / 签订日期 2022-5-11 交付  日期 收款后2日内发货  顾客名称 唐山亿多来电子商务有限公司 订购产品 自行车  信息来源 £电话记录 þ附合同、订单等 共 1 页  办公室（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，交付及售后服务能力）  客户对产品质量有明确要求，交付有保证，售后服务能够保证。    评审人：惠江 日期：2022-5-11  生技部（评审生产能力、工艺技术保证及交货期）    生产技术能达到产品质量要求，并能在合同期内保证供货。    评审人：崔相梅 日期：2022-5-11  生技部（评审检验检测能力）  有检验能力，能完成产品的检验。  评审人：崔相梅 日期：2022-5-11  办公室（评审物料供应能力；评审标书或合同的合法、完整性、明确性）    能采购到相应的材料来保证生产。同完整、合法、客户要求明确。  评审人：惠江 日期：2022-5-11  评审结论  可以签订合同。  评审人：李庆坤 日期：2022-5-11  备注：  须在销售合同签订之前进行评审，一份销售合同跟一份评审表。  查有《合同（订单）评审表》（编号：QR-8.2-02）对订单号YDLTS-CGWC-22040801的用户要求及本公司确定的附加要求组织相关部门对标书、合同的产品要求实施评审。  编号：QR-8.2-02  ▉初次评审 □修订（原评审表号： ） 特殊 ▉常规  合同编号 / 签订日期 2022-5-18 交付  日期 收款后2日内发货  顾客名称 唐山亿多来电子商务有限公司 订购产品 自行车  信息来源 £电话记录 þ附合同、订单等 共 1 页  办公室（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，交付及售后服务能力）  客户对产品质量有明确要求，交付有保证，售后服务能够保证。    评审人：惠江 日期：2022-5-18  生技部（评审生产能力、工艺技术保证及交货期）    生产技术能达到产品质量要求，并能在合同期内保证供货。    评审人：崔相梅 日期：2022-5-18  生技部（评审检验检测能力）  有检验能力，能完成产品的检验。  评审人：崔相梅 日期：2022-5-18  办公室（评审物料供应能力；评审标书或合同的合法、完整性、明确性）    能采购到相应的材料来保证生产。同完整、合法、客户要求明确。      评审人：惠江 日期：2022-5-18  评审结论  可以签订合同。  评审人：李庆坤 日期：2022-5-18  备注：  须在销售合同签订之前进行评审，一份销售合同跟一份评审表。  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 | |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 制定了《外部供方控制程序》，内容符合标准要求。  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”：  天津市金万程橡塑制品有限公司  天津张俊锋商贸有限公司  宁波市昊鸣车业有限公司  天津多得易科技有限公司  阳春市恒辉实业有限公司  天津金昌盛科技有限公司  天津津狮铝业科技有限公司  台前县兢克橡胶制品有限公司  天津宏奥科技有限公司  广宗县新城车业有限公司  广宗县百顺自行车配件厂  泰州市红日车件有限公司  天津东辰协利科技有限公司  宁波超动机械有限公司  天津茂盛科技有限公司  天津禧悦科技有限公司  抽查采购合格  卖方：天津茂盛科技有限公司  产品：一体轮 数量340  合同规定了：包装方式和产品要求、发货方式、付款方式、纠纷解决方式  合同双方盖章签字;  合同签订时间：2022年4月20日  抽查采购合格  卖方：天津禧悦科技有限公司  产品：飞轮 数量1250  合同规定了：包装方式和产品要求、发货方式、付款方式、纠纷解决方式  合同双方盖章签字;  合同签订时间：2022年4月25日  抽查采购合格  卖方：天津宏奥科技有限公司  产品：车把 数量1455  合同规定了：包装方式和产品要求、发货方式、付款方式、纠纷解决方式  合同双方盖章签字;  合同签订时间：2022年4月28日    抽查供方评定表  供方评价记录表  编号：QR-8.4-01 表号：  供方名称 天津禧悦科技有限公司 填表日期 2022-3-1  地 址 天津市武清区汊沽港镇津永公路98号一栋101室-12（集中办公区） 邮 编 /  联系人/电话 曹经理13920492162 传 真 /  主要采购的产品： 飞轮  生产能力评价：  该供方生产能力良好，能够按时供货。  技术能力评价：  该供方技术人员能力良好，产品性能符合产品采购要求  质量能力评价：  供方产品质量及生产能力均满足我司产品采购要求  获得哪些质量认证证书和产品认证（获奖）证书：  /  使用结果及结论：  产品质量合格，符合要求  评定结论：  可列入合格供方名录  签字：李庆坤 日期：2022-3-1  备注：  供方评价记录表  编号：QR-8.4-01 表号：  供方名称 天津宏奥科技有限公司 填表日期 2022-3-1  地 址 天津市武清区王庆坨镇庆通道南侧3号 邮 编 /  联系人/电话 孙经理13821529333 传 真 /  主要采购的产品： 车把  生产能力评价：  该供方生产能力良好，能够按时供货。  技术能力评价：  该供方技术人员能力良好，产品性能符合产品采购要求  质量能力评价：  供方产品质量及生产能力均满足我司产品采购要求  获得哪些质量认证证书和产品认证（获奖）证书：  /  使用结果及结论：  产品质量合格，符合要求  评定结论：  可列入合格供方名录  签字：李庆坤 日期：2022-3-1  备注：  另抽查其他采购合同，均保存完好，符合要求。办公室签订合同后，采购员下采购单，经总经理审批后进行采购。每批次采购产品生产完成后，供方通知企业核对订单，无误后发货。  采购检验见品质部8.6  采购过程受控。 |  | |
| 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设备、信息、图纸、执行标准、检验标准等，企业均保存完好，按标准及图纸执行，自体系运行以来未发生问题记录。如有问题填写《顾客问题财产记录》。 | 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分析，公司于2022年7月对主要客户进行了满意度调查，分别对质量、价格、交货期、售后服务内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从QR-9.1.2-01《顾客满意情况调查表》  和《2022年度 各部门 质量目标完成情况考核表》第一季度、第二季度统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为99%，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，客户基本满意。 | Y | |
| 内审 | 9.2 | ●编制《内部审核控制程序》，基本符合标准要求。  经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。  2022.7.7开展了管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：  ——《内审实施计划》，审批：李庆坤。计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；审核组成员。  计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；  8a7d5be8c178d8873a1b2c4c22bd5f6de96340de263129de45629ad1903175  ——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——本次内审发现1项不合格，不符合GB/T19001-2016 标准中7.2条款，为一般不符合项，查看《不符合报告》，不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：李庆坤 2022年07月08日  ——本次内审编制有《内审报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改的要求。  ——内审员：李庆坤、惠江  ●结论：公司的质量管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效。 | Y |