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:彭传丰 陪同人员：刘丹 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2023.01.12 |
| 审核条款：见下 |
| 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意识比较强，所研发及销售的产品质量在同行业中比较优质。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、员工成本增加。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。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：部分岗位技能弱，整改决策：加强岗位培训 | 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、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和微信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》其中顾客的需求和期望是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。 | 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** | 公司的质量管理体系的范围为:通信设备、电力安防监控设备的研发销售，光物联网设备、热缩材料、劳保用品、可穿戴智能设备、五金产品、光缆电缆及附件、办公耗材的销售 ---不适用条款：无注册地址：重庆市渝北区人和镇汪家桥小区2栋1-4-4经营地址：重庆市渝北区人和镇汪家桥小区2栋1-4-4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。 | 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。经现场确认：关键过程：销售服务过程、研发过程特殊过程：销售服务过程外包过程：样品制作。 | 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：彭传丰 组织代表：刘丹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。 | 符合 |
| 以顾客为关注焦点#最高管理者通过哪些活动证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺？ | **5.1.2** | 公司从采购、研发、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） | **5.2** | 公司的质量方针是： 保证质量 重视环保 安全健康 风险预控优化管理 诚信守法 顾客满意 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 |
| 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，策划：管理层、行政部、供销部、技术部等部门，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，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（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、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（含6.2.1/6.2.2） | **6.2**  | 公司的质量目标为： 1、项目交付合格率≥98%；2、顾客满意度≥98%；3、顾客投诉：3件以下/月；出示2022年1-12月部门质量目标测量报告1、项目交付合格率100%；2、顾客满意度98%；3、顾客投诉：0件/月；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，应考虑以下内容：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：公司管理体系变更情况：总经理及管代变更（原：总经理李磊，管代：陈佳；现总经理：彭传丰，管代：刘丹）。 | 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（见9.2、9.3记录）对体系运行过程进行监视；通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测（见6.2记录）；产品研发、销售过程中主要通过操作人员自检，专职检验员研发、销售对过程进行复检、评审等进行控制，详见检查记录（见8.6记录）；通过日常与顾客沟通，反馈问题及顾客满意度调查等来实现对客户满意程度整体情况的掌控（见9.1.2记录）；通过对不符合情况的原因分析，提出纠正预防措施对日常发现的问题进行改进（见8.7、10.2记录）等来实现分析与评价。 | 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5月30日（上次管理评审时间2021年06月05日，未超过1个月，满足策划要求）主持人：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、上次管理评审改进措施跟踪验证情况等。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，为公司产品销售及研发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：技术部加强产品售后服务质量，提升顾客满意度。查改进措施计划表，根据管理评审决议，1、技术部拟定售后服务规范，完成时间：2022年6月30日；2、技术部对售后服务人员进行产品标准、售后服务规范的培训，完成时间：2022年7月30日；3、加强售后服务评价质量的监控，每次服务有顾客确认和评价。已经对以上措施予以实施，并由管代验证其有效性。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 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《内部质量审核程序》、《事故、事件、不符合纠正与预防措施控制程序》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 | 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 |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证（7.1.5）、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 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：通信设备、电力安防监控设备（输/变电线路在线检测产品）的研发销售、光物联网设备（智能门禁锁、智能锁控系统、智能光交箱监控系统）、热缩材料、劳保用品、可穿戴智能设备（执法仪、单兵）、五金产品、光缆电缆及附件（电力线路标志桩、标识牌、拉线保护套、电缆保护管、智能地钉、智能电缆桩、预制光缆、）、办公耗材的销售。提供营业执，检查有效。公司严格执行相关标准及行业要求和法律、法规要求。上次审核不符合项发生在技术部，涉及条款7.1.5，经本次审核验证未出现类似不符合情况，其整改有效（详见7.1.5条款审核记录）2022年02月（1监）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。质量监督抽查情况：无认证证书、标志的使用情况：现场查见标书、宣传册、标书等，未见违规使用情况。体系变动：总经理及管代变更（原：总经理李磊，管代陈佳；现总经理彭传丰，管代刘丹）。 | 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:行政部 主管领导：刘丹 陪同人员：刘丹 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2023.1.12 |
| 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）负责内部审核的工作；（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：刘丹查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2022.1月—2022.12月年度培训计划完成率100% 实测：100%文件发放准确率95% 实测：100%查2022年培训计划，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 |
| 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 |
| 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？ | **7.1.2** | 查，公司编制了《管理手册》，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 |
| 组织的知识 | 7.1.6 | 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；学术交流、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 |
| 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 | 制定《培训、意识和能力控制程序》，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 公司关键岗位研发人员能力情况。出示研发人员相关专业学历证明，有2年以上行业经验。从教育、经历、培训方面确认了能力的要求。 查见2022年度培训计划共4次，已完成的培训记录4次。1）：2022.03.09培训内容：程序文件。培训人员：全体管理人员；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：刘丹。2）：2022.12.19培训内容：产品相关标准；培训人员：全体设计部人员；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：刘丹。其它培训均按计划执行并保留相关培训记录。公司人员能力管理符合要求。 | 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。---经与员工母慧沟通了解，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 |
| 沟通 | **7.4** | 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。销前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，为客户制定专属方案。销中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、等关切问题；销后：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，确属公司产品及服务质量问题的，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 |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | **7.5.1** | 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。管理体系文件无变化。 | 符合 |
| 创建和更新 | **7.5.2** | 抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、员工入职要求及岗位职责、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：XMKJ/QMS-2020 版本号：B/02020.03.01发布 编制：行政部 审核：陈佳 批准：李磊抽见文件《程序文件》文件编号：XMKJ/CX-P01-P26 版本号：B/02020.03.01发布 编制：行政部 审核：陈佳 批准：李磊以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 管理体系文件无变化 | 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 | **7.5.3** | 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，程序文件：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28个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、岗位职责、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；对文件的发放记录内容，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B/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、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国价格法、中华人民共和国产品质量法,《电工电子产品环境试验第2部分:试验方法试验Fc:振动(正弦)》、《电工电子产品环境试验第2部分：试验方法试验A：低温》、《电工电子产品环境试验第2部分：试验方法试验：倾斜和摇摆》、《外壳防护等级(IP代码)》GB/T13729《远动终端设备》等标准。 查见《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。现场查见，对记录的保存不够规范，已现场口头提出。 QMS运行至今文件更改和作废情况在“文件控制程序”中均有明确规定。现场查见。管理手册及程序文件A/0版作废，变更版本号未B/0版后，未有作废文件情况发生文件信息的控制基本满足要求。 | 符合 |
| 分析和评价#组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？.是否利用分析结果予以评价：a）产品和服务的符合性；b）顾客满意程度；c）质量管理体系的绩效和有效性；d）策划是否得到有效实施；e）针对风险和机遇采取措施有效性；f）外部供方的绩效；g）质量管理体系改进的需求。 | **9.1.3** | 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05月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收3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98%。2.查质量目标统计等记录，公司2022年1月至2022年12月数据统计的结果为：a）培训完成率100%b）客户满意率98%c）文件准确发放率100%d）项目交付合格率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) | **9.2** | 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5月5日（上次内审时间2021年5月15日，未超过12个月满足策划要求）范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。审核组组成：组长：陈佳 （A） 组员：王朝龙 （B）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》，《供销部审核检查表》、《行政部审核检查表》、《技术部审核检查表》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，涉及供销部8.2条款.不符合事实描述“内审员抽查合同评审控制情况，供销部不能提供2022年4月签订合同的评审记录”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 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《事故、事件、不符合纠正与预防措施控制程序》，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情况的处理要求，纠正预防程序和机构健全。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：供销部不合格描述：2022.05.05内审员对供销部合同评审管理情况进行抽查，未见对4月签订的合同进行评审的证据。原因分析：相关工作人员对标准不熟悉，工作疏忽造成该次的不符合情况。纠正措施：立即对该月合同做补充评审，并保留好相关记录；对人员进行8.2标准培训，杜绝此类不符合情况再次发生。措施实施验证：已经按纠正措施实施，并验证有效。 验证结果：合格。  验证人：陈佳 2022.05.20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：技术部 主管领导：王顺 陪同人员：刘丹 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2023.1.12 |
| 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技术部的岗位职责，具体为：a) 负责公司产品的技术支持，对研发过程中的问题进行解决。b) 负责公司产品开发的整个过程。c) 负责对质量问题进行处理时提供技术支持d) 负责市场发展趋势的研究，新开发的产品方案的编写及工作组织。e)负责按照相应的技术规程和作业指导书要求进行产品研发实施；f)负责对产品研发过程中的质量实施控制技术部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 技术部负责人：王顺查《质量目标统计表》 测量时间：2022.01-2022.12项目开发一次合格率≥98% 实测：100% 项目交付合格率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 |
| 设施 | 7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：——公司有专门用于销售及研发的办公室和经营场所及库房，办公场所面积约150平方米，配备消防器材。2、查《设备管理台账》主要设备包括：办公设施、电脑、电话、办公耗材及研发所需的检测设备：光源、光万用表等，可以满足销售及产品研发的需要。行政部对设备按月方式进行清洁保养并实施，但没有相应的保养记录。负责人讲，办公设备由供方提供维保服务。3、特种设备：无。4、支持性服务，公司无车辆，业务联系及销售产品运输需要时用私人车辆或找物流公司。公司未建立信息管理系统用于生产和服务。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 | 7.1.4 | 现场查看：办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了办公设备、电脑、消防设施等设施，销售及产品研发经营场所光线较充足，目前工作环境符合经营需要。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 公司对所销售产品的规格型号、外观、数量、合格证等进行验收；质量技术特性由供方控制。对销售过程的监控通过合同评审、顾客满意度调查、人员绩效考核、物流信息监控、顾客对产品的验收等方式进行控制测量。暂未涉及监视测量资源。查《监视和测量装置一览表》技术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：光源、光万用表等。查 以上检测设备检验及校准情况，组织能提供对以上检测设备进行了检验或校准的有效证据。上次不符合经本次验证得到整改，未出现类似的不符合情况。 |  |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要经营范围：通信设备、电力安防监控设备（输/变电线路在线检测产品）的研发销售、光物联网设备（智能门禁锁、智能锁控系统、智能光交箱监控系统）、热缩材料、劳保用品、可穿戴智能设备（执法仪、单兵）、五金产品、光缆电缆及附件（电力线路标志桩、标识牌、拉线保护套、电缆保护管、智能地钉、智能电缆桩、预制光缆、）、办公耗材的销售。公司产品执行标准：《电工电子产品环境试验第2部分:试验方法试验Fc:振动(正弦)》、《电工电子产品环境试验第2部分：试验方法试验A：低温》、《电工电子产品环境试验第2部分：试验方法试验：倾斜和摇摆》、《外壳防护等级(IP代码)》、GB/T13729《远动终端设备》等标准及客户合同要求。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；---《销售作业指导书》、《销售规范》d）按照准则实施过程控制；---《销售人员绩效评价》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：样品制作；----特殊过程的识别：销售服务过程-----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 总则 | Q8.3Q8.3.1 | 查，公司策划了《管理手册》8.3条款对设计和开发规定了流程要求及控制要求。公司近期设计完成的研发项目为：光纤保护盒（通信设备）、输电线路故障定位在线监测装置（电力安防监控设备）以上项目（光纤保护盒、输电线路故障定位在线监测装置）已经完成研发，公司目前暂未有新的设计研发项目进行。抽以上研发产品的资料如下： |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 一、出示：光纤保护盒《研发计划书》：负责人：李玉华计划起止时间：2022.9-2022.12参加人员：白云、李玉华、王朝龙、张学华、徐攀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。计算机5台和相关配件、人力资源（1位主要设计人员，以及相关人员全力配合），预算资金等。任务 负责人 时间方案及立项报告 李玉华 2022.09元器件选择 白云、李玉华 2022.09设计输入 白云 2022.10外壳、结构设计 张学华、徐攀、王朝龙等 2022.10产品功能验证 白云、李玉华 2022.12 研发输出资料文件 李玉华 2022.12.....二、查：输电线路故障定位在线监测装置《研发设计计划书》：负责人：白云计划起止时间：2022年09月-2023年1月参加人员：白云、蒋春伦、周世华、张学华等资源配备：计算机4台和相关配件、人力资源（1位主要设计人员，以及相关人员全力配合），预算资金。出示的计划进度安排表明确了设计研发阶段、开始时间、结束时间及相关负责人等。.....设计和开发策划基本符合要求。 |  |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3 | 一、查，光纤保护盒的设计输入：1、技术文件、标准及规范、参数依据、元器件采购清单等。2、出示立项建议书，对功能要求：光纤盒是光传输系统中一个重要的配套设备，它主要用于光缆终端的光纤熔接、光连接器安装、光路的调接、多余尾纤的存储及光缆的保护等，它对于光纤通信网络安全运行和灵活使用有着重要的作用。以往的光纤盒越来越表现出尾纤存储容量较小、调配连接操作不便、功能较少、结构简单等缺点。本项目针对我国光通信建设遇到是的实际问题和困难，改进光纤保护盒的结构，增加功能，使得光通信工程技术人操作方便，后期维护简单。3、技术参数及性能指标：环境要求工作温度:-5℃~+40℃。相对湿度:≤85%(+30℃ 时)大气压力:-45℃~+70℃外观要求等光缆终端盒盒体与光缆之间应能承受不小于200N的压力。能承受扭转角度士90度共3次循环扭转，。。。。查，设计输入进行了评审：评审：李玉华、白云评审结果：输入完整、清楚、满足设计和开发的目的。时间：2022.9.19二、查，输电线路故障定位在线监测装置的设计输入：依据的标准或法律法规。出示技术方案：1可在线准确检测并记录线路单相接地故障距离、相间短路故障距离、断路故障距离、瞬间故障发生的距离;2、可在线记录线路雷电流、进行雷击点定位和雷击次数的统计;3、可在线检测线路负荷电流，包括定时回传及召测负荷电流数据4、软件具有自动故障识别、输出报警和数据文件存储功能;5、具有快速自动定位故障位置、故障距离、故障时间、故障类型等功能。。。。。。主要结构构成及硬件：输电线路故障定位在线监测系统由前端采集系统和系统分析软件两大部分构成。其中前端采集系统分为取样CT、高速数据采集装置、故障启动装置、无线传输装置和取电装置。。。。。。。查，设计输入进行了评审：评审：白云、张学华评审结果：输入完整、清楚、满足设计和开发的目的。时间：2022.10.05 |  |
| 设计和开发控制；产品和服务的放行 | Q8.3.4 Q8.6 | 查，产品的研发控制主要有：设计输入、输出评审、设计方案验证、样机的验收确认等。提供：《设计输入、输出评审》、《设计方案验证报告》、《样机确认报告》。一、抽光纤保护盒《设计输出评审报告》，评审内容：设计输出摘要；采购可行性；生产可行性；结构合理性；可维修性、可维护性等评审结论：产品设计符合功能要求。评审人员：李玉华时间：2022.12.28查，《设计方案验证报告》 外观、环境要求、涂层、机械性能.....设计验证结论：合格验证人员：白云时间：2022.11.28查，《打样验证报告》，测试内容：光纤保护盒试验样品（在样品制作供方处进行验证）验证项目：外观、涂层、箱体等。设计验证结论：所测项目符合设计功能要求验证人员：白云、李玉华时间：2022.12.20查《设计确认报告》，鉴定过程检查了下列文件：设计立项报告设计计划书设计输出文件：图纸、材料清单设计评审样品验证记录鉴定结论及建议：1. 产品达到设计任务书要求。2、产品图样、设计文件、是否齐全、统一、正确，能正确指导生产、用户使用，可靠性、稳定性达到设计的技术标准。

确认结果：满足无意见确认人：全体开发人员。批准：李玉华时间:2022.12.25 二、查，输电线路故障定位在线监测系统《设计评审、验证、确认报告》，内容包括：设计方案验证、设计输入输出评审、使用材料类别验证、样机功能确认等。出示：产品《设计方案验证报告》、《设计输入、输出评审报告》、《样机确认报告》等。有研发人员及评审相关人员签字和评审、验证、确认内容和最终结论的描述。通过与项目研发人员沟通及现场查看产品相关研发资料、记录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，光纤保护盒输出清单： 1、图纸、BOM表2、采购材料清单3、成品检验规范.。。。。评审意见：能够满足设计开发输出的要求。负责人：白云 时间：2022.12.28二、查，输电线路故障定位在线监测系统输出清单： 原理图及PCB电子文件。项目BOM表及生产指导文件。项目单片机程序代码。项目样机及整机质检指导书。web 软件源文件和安装文件软件安装使用说明书。。。。。评审意见：能够满足设计开发输出的要求。负责人：白云 时间：2023.01.08 |  |
| 设计和开发变更 | Q8.3.6 | 查，公司按标准8.3设计变更的要求策划了设计变更的管理要求。。要求在设计开发过程中的变更情况，需重新进行验证、确认后方可予以通过。查见《设计变更记录》产品：光纤保护盒变更情况：对样品外观涂层颜色进行验证时应客户要求，推荐使用灰白色或浅灰色。变更内容：按客户要求予以变更，再次验证，满足设计要求。验证人：白云 李\*\*（甲方）时间：2022年12月20日公司的设计和开发变更过程基本受控。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 查 产品研发过程：需求分析—设计立项---设计任务书策划---产品设计---打样验证、确认询问部门负责人，研发的工作按产品研发作业标准，每个项目均进行了设计方案策划，策划了项目的预期要求、时间、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；询问研发部负责人，目前暂无新的研发项目实施。在研发部现场查看：1、办公室配置了有8台电脑和相应的测试设备用于产品开发，能满足产品研发设计要求；2、提供了相关作业文件：《管理手册》8.3要求等操作标准；3、查，公司的产品设计人员均有相关专业及学历，经过培训、考核，具有相应的岗位能力。4、现场查看，研发部具有产品开发的专用电脑、储存设备等，能满足该过程需要；5、产品开发配置有：光源、光万用表等检测仪器，经过校准并在效期内。6、提供质量标准：《电工电子产品环境试验第2部分:试验方法试验Fc:振动(正弦)》、《电工电子产品环境试验第2部分：试验方法试验A：低温》、《电工电子产品环境试验第2部分：试验方法试验：倾斜和摇摆》、《外壳防护等级(IP代码)》、GB/T13729《远动终端设备》等标准及客户要求等明确规定了设计产品的技术标准。查，提供有“光纤保护盒（通信设备）、输电线路故障定位在线监测装置（电力安防监控设备）”等产品开发过程记录：产品立项报告、设计输入、设计输出、设计方案、设计验证记录、设计确认等，见8.3记录。查，公司的产品在设计交付前必须进行验证、确认，合格后经研发部负责人确认后方能交付给客户。对于已经交付的产品，公司对于客户反馈的问题会及时上门服务。设计开发过程基本能满足要求。 | 符合 |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 现场查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。1、销售过程采用客户满意度调查记录、售后信息确认、物流监控记录、客户验收确认等进行标识；2、产品按要求有注明生产厂家名称、产品名称、规格、数量、出厂日期等。3、销售产品通过收货单、发货记录、送货清单等进行追溯，主要记录内容：供应商、客户名称、交付日期，规格、数量等；通过上述标识可以追溯产品的来源，和产品的生产日期、批次。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文件记录、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； 过程、产品采用检验记录进行标识；能做到追溯的目的。标识基本符合要求。 | 符合 |
| 防护 | 8.5.4 | 1、研发产品的防护：现场查见，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。1. 销售产品的防护：

1）产品采取原包装，在产品上有防摔、层高等防护标识要求.2）对采购物资的搬运主要为人工装卸，要求轻拿轻放，可以起到产品搬运的防护的作用。3）负责人讲物资的包装主要为纸箱、木箱包装，能起到产品包装、运输、装卸的防护作用。产品说明书上明确使用环境和要求，能起到有效防护。4）物流要求在运输过程中紧固产品，加盖篷布防尘、防雨。负责人讲，近年来，未出现产品因防护不当造成的损坏。 | 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，对更改后的内容进行评审、批准后，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。负责人讲，近期暂无合同、设计方案、信息变更的情况。 | 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。对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。抽查《不合格处理单》2022年07月30日 部门：供销部不合格描述：客户：国家电网重庆市电力公司客户反映，收到的产品（光交箱）有外包装破损情况。产生不合格的原因：运输过程损伤。处理情况及结果：立即与客户沟通，客户表示本次外包装破损未造成产品的损坏，经道歉取得客户谅解；联系供应商，对物流及产品流转过程的防护进行整改，杜绝此类不合格的再次发生。再验证：该批次产品已经及时送到，验收符合要求，未再出现该类不符合情况。 验证人：母慧负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。不合格输出的控制基本符合要求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。  | 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：供销部 主管领导：母慧 陪同人员：刘丹 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2023.01.12 |
| 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供销部的岗位职责，具体为：1）负责组织公司各职能部门对合同进行评审; 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；......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** | 供销部负责人：陈勇 查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2022.01月-2022.12月交货期满意率90% 实测：99% 顾客反馈处理及时率100% 实测：100%采购产品一次检验合格率98% 实测：100%客户满意率≥95% 实测：98%顾客投诉：3件以下/月 实测：0件/月出示2022年5月对3家客户进行的满意度调查，达到既定目标。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** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，供销部采用上门拜访、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； | 符合 |
| 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《与产品和服务有关要求的评审程序》规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，确定与服务有关的要求：顾客有合作意向时，介绍公司产品，了解顾客对产品的要求，并结合标准要求进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。抽产品合同：1、抽 顾客销售合同：顾客：国家电网重庆市电力公司 销售产品：光多用表、口罩、执法记录仪、4G布控球、光交箱、热缩管等。时间：2022-10-20合同明确了产品名称、单位、采购数量、到货日期、执行技术标准、违约等。2、顾客：重庆南网商业管理有限公司 销售产品：预制光缆、电子标示桩、电缆保护管、硒鼓、打印纸等。时间：2022-09-07合同明确了产品名称、单位、采购数量、到货日期、执行技术标准、违约等产品销售信息，基本符合标准要求。 | 符合 |
| 与产品和服务有关要求的评审#在承诺向顾客提供产品和服务之前，是否对各项要求进行评审？评审的要求是否包括：a）顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；b）顾客虽没明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；c）组织规定的要求；d）适用于产品和服务的法规要求；e）与先前表述有差异的合同要求。若与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项是否已得到解决？若顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前是否对顾客要求进行确认？ | **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；组织编制了《与产品和服务有关要求的评审程序》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。抽查:《合同评审记录表》评审日期：2022-10-18（合同签订前）顾客名称：国家电网重庆市电力公司产品名称：光多用表、口罩、执法记录仪、4G布控球、光交箱、热缩管。评审内容：质量、交货期、价格、合同的合法性、完整性、可靠性等。 评审人：母慧、王顺评审结论：同意签订该合同。批准：彭传丰评审日期：2022-09-05（合同签订前）顾客名称：重庆南网商业管理有限公司产品名称：预制光缆、电子标示桩、电缆保护管、硒鼓、打印纸等评审内容：质量、交货期、价格、合同的合法性、完整性、可靠性等。 评审人：母慧、王顺评审结论：同意签订该合同。批准：彭传丰。。。。其他合同均按要求在签订前进行评审，基本满足要求 | 符合 |
|  产品和服务要求的更改策划，若产品和服务要求发生更改，相关的文件是否得到修改？相关人员是否知道已更改的要求？ | **8.2.4** | 负责人讲：2022.02（1监）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 |
| 外部提供的 控制/总则#组织需控制的对外部提供的过程、产品和服务由哪些？ | **8.4.1** | 查，公司编制了质量手册8.4条款及《外部提供的过程、产品和服务控制程序》。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，供销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《合格供方名录》：主要供应商如下；1、临沂浩雨劳保用品有限公司 （供应：劳保用品、办公耗材）2、杭州金广通信科技有限公司 （供应：可穿戴智能设备、热缩材料等）3、温州大顺电力科技有限公司 （供应：光缆、电缆及附件）4、重庆永安安防科技有限公司 （供应：光物联网设备、五金产品）5、重庆东电科技有限公司 （供应：样品制作、通信设备、电力安防监控设备等）。。。。。。--抽《供方年度绩效评价表》 2022年12月供方评价确认：杭州金广通信科技有限公司 供应：可穿戴智能设备、热缩材料等； 公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、售后服务等进行了评价。评定结论：合格，同意列入合格供方名录。评价人：母慧 审批人：彭传丰 2022年12月07日。重庆东电科技有限公司 供应：样品制作、通信设备、安防监控设备等 公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、售后服务等进行了评价。评定结论：合格，同意列入合格供方名录。评价人：母慧 审批人：彭传丰 2022年12月07日。。。。。。。 现场查见，组织不能提供对光缆电缆及附件的供方“温州大顺电力科技有限公司”的年度绩效评价证据。外部提供的控制基本符合要求 | N |
| 控制类型和程度#.外部提供的过程如何控制？.外部供方的控制及其输出结果的控制是否得到规定？组织是否考虑了：1）外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；2）外部供方自身控制的有效性。必要的验证或其他活动是否得到确定？ | **8.4.2** | 查，公司对主要的原材料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、供方人员能力、设备能力、试用产品等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及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。查供方控制情况：提供有供方评审记录表。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；负责人讲自2022年2月（1监）以来，公司无较为严重的采购不合格情况。公司编制了《外部提供过程、产品和服务控制程序》，要求采购的产品必须进行检验。组织在接受产品时，由专人对数量、规格型号、包装外观、合格证、资料文件完整性等进行验证。按照合同的验收标准约定，产品送至客户处，顾客方进行验收产品时，如发现问题在十日内书面通知组织。如果10日后未反馈质量问题则视为客户对货物质量无异议。查见2022年09-12月采购物资来货单对安全作业帽、光多用表、口罩、执法记录仪、4G布控球、光交箱、热缩管等的进货检验记录，均有检验收货人员的签字。见8.6进货检验记录现场查看其他采购物料均按要求进行了验证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** | 负责人讲，因与采购供方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产品销售及打样的产品。采购主要通过签订采购合同、制定采购计划进行采购信息的传递。1. 抽2022.04.20采购合同

供应商：重庆东电科技有限公司采购产品：通信设备、电力安防监控设备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。1. 抽2022.12.05采购计划

计划内容约定了产品价格（包括热缩材料、劳保用品、五金产品、办公耗材）、型号、数量及到货日期等。1. 抽2022.07.30采购合同

供应商：重庆东电科技有限公司采购产品：产品打样制作采购合同内容约定了产品技术要求、验收标准、交付方式、价格等。。。。。外部供方的信息管理有效。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制；产品和服务的放行 | 8.5.1**8.6** | 公司制定了《服务提供控制程序》明确了受控条件.1、公司编制了《服务提供控制程序》、《顾客投诉及满意测量控制程序》、《销售服务规范》、《销售人员考核奖惩管理办法》等对公司的产品销售过程进行了控制。组织服务覆盖范围：通信设备、电力安防监控设备（输/变电线路在线检测产品）、光物联网设备（智能门禁锁、智能锁控系统、智能光交箱监控系统）、热缩材料、劳保用品、可穿戴智能设备（执法仪、单兵）、五金产品、光缆电缆及附件（电力线路标志桩、标识牌、拉线保护套、电缆保护管、智能地钉、智能电缆桩、预制光缆、）、办公耗材的销售。2、销售流程：签订合同-----采购产品---验收----产品交付----售后服务。需确认过程/关键过程：销售服务过程。3、技术要求：销售合同1)验收规范：合同质量要求及相应产品的国家标准、法律法规。2)作业指导书：《服务提供控制程序》、《顾客投诉及满意测量控制程序》、《销售服务规范》、《销售人员考核奖惩管理办法》等。3)使用适宜的设备：电脑和办公设备、办公耗材等。4)监视和测量设备：组织只对采购产品的数量、外观、规格、尺寸、质量证明性文件、资料完整性等进行验收。质量性能检查由供方控制，最终产品质量由顾客验收确认。4、实施销售服务人员监视和测量：抽：2022年12月，供销部绩效考核表。考核人员：陈勇检验项目：工作业绩、工作态度、工作能力等。质量要求：清楚、及时、完整；在合格供方中采购，并保持记录等检查情况：合格检查人：母慧5、查看，合同跟踪情况1）查，与国家电网重庆市电力公司签定的产品销售合同。销售合同的执行情况：1. 查，合同评审：提供有该合同2022年10月18日的评审记录表，符合。
2. 查，制定了采购合同：2022年10月21日在合格供应商重庆东电科技有限公司进行采购
3. 查，采购验证：2022年10月26日对该批次采购产品检验了数量、规格型号、外观包装、尺寸、合格证等。检验人：母慧

5）抽《顾客满意度调查表》客户：国家电网重庆市电力公司对销售的产品质量、性能、价格、交期等进行了考评，总分：98分，满意。6、抽，交付情况，供应商处发货至公司，经验收合格后物流送至客户处。客户根据送货单或采购订单进行核验。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。6、查，客户签收单：1）查见2022年11月01日客户：国家电网重庆市电力公司采购产品：光多用表、口罩、执法记录仪、4G布控球、光交箱、热缩管等签收人：王\*\*2）查，客户签收单：查见2022年09月11日客户：重庆南网商业管理有限公司采购产品：预制光缆、电子标示桩、电缆保护管、硒鼓、打印纸等等签收人：刘\*\*.........负责人讲，产品送货到客户处后，客户对产品进行验收，经检验合格后在送货单上签字确认。如检验不合格，公司有专人上门解决、调试。如上门处理不了，则按合同约定采取退换货的方式处理。1. 公司特殊过程确定为：销售服务过程。查见《特殊过程确认表》2022年10月对该过程从人员岗位能力、文件记录、设施设备、法规标准等方面进行了确认。确认人：母慧。

销售服务过程基本受控 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 组织策划了《顾客或外部供方财产控制程序》制定了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，公司对顾客财产进行了登记管理，所有客户信息均采用电子档进行专人存档保管。现场查看，顾客财产管理基本受控。 | 符合 |
| 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、质保服务等。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及上门服务。2022年02月（1监）至今，暂无客户投诉产品质量问题。-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 | **9.1.2** | 1、公司编制了《顾客投诉及满意测量控制程序》，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5月的调查表共3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：98%（已实现既定目标）--暂无明显需实施纠正措施的改进事项公司负责人讲：通过本次对顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的产品质量、价格、售后响应速度等都比较满意，满意度稍差出现在交付及时度及准确性上。通过对该次顾客满意度的调查结果分析，因疫情等客观原因造成交期受到影响。今后将加强物资供应的及时性及与顾客、供方之间的沟通，做好合同评审的交期内容。加强对供销部门各个环节内部沟通、人员培训，合理制定销售服务计划及交付流程，在满足产品质量要求的前提下控制交期的及时性和准确性，持续提高顾客满意度。已经将该次顾客满意度提交管理评审进行审议。负责人讲，公司近一年来没有发生客户流失及重大服务质量投诉的现象。顾客满意管理基本受控。 | 符合 |

说明：不符合标注N