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：领导层， 主管领导：秦海英、范幸（管代），陪同人员：刘林滨 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2022年2月13日上午 |
| 审核条款：QMS:4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；7.1.1资源 总则；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.2不合格与纠正措施；10.3持续改进；范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况，一阶段不符合的验证。 |
| 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 | Q: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，在当地机加工在同行业中较有名气。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、每周工作例会、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、股东、政府、供方和合作伙伴、顾客等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；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，服务质量、售后服务、成本价格、交付期等。查见《相关方要求识别和控制》相关方：顾客需求和期望：（1）公司确定与质量/环境/安全管理体系有关的相关方及相关方的要求，此类相关方包括但不限以下方面：直接顾客、最终使用者、外部供方、立法机构、其他，如：股东、员工、社区等。（2）公司确定与上述相关方的要求，以避免相关方对公司持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力影响或潜在影响。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。公司质量管理体系的范围是：QMS: 金属结构件加工（需资质的除外）。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。注册地址：重庆市北碚区童家溪镇同兴北路128号。经营地址为：重庆市北碚区童家溪镇同兴北路128号，与审核任务书一致。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，公司关键工序：折弯成型、焊接、检验工序。确认认过程：焊接过程，也是特殊过程。---公司外包过程：喷塑。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：秦海英， 管代：范幸通过与秦海英总经理交流：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、环境、职业健康安全方针和管理目标； 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。6、对质量管理体系的有效性承担责任7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，落实每个岗位对自己的顾客的责任；通过以顾客满意为核心的售后服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和顾客都能得到最大的效益。 | 符合 |
| 方针 | Q5.2  | 质量方针： “质量为本、信誉至上，持续改进，争创一流，满足要求”。其内涵包含了：质量第一：以质量为本，过程管理遵循科学，并最求行业最高水平保质达到客户的需求。用户至上：首先是为顾客着想，[顾客是上帝](http://www.baidu.com/s?wd=%E9%A1%BE%E5%AE%A2%E6%98%AF%E4%B8%8A%E5%B8%9D&tn=44039180_cpr&fenlei=mv6quAkxTZn0IZRqIHckPjm4nH00T1dBrym4rjDvPhDsnjDYnHcv0ZwV5Hcvrjm3rH6sPfKWUMw85HfYnjn4nH6sgvPsT6KdThsqpZwYTjCEQLGCpyw9Uz4Bmy-bIi4WUvYETgN-TLwGUv3EPHTknjR1nWm1" \t "https://zhidao.baidu.com/question/_blank)，顾客位置摆第一位。持续改进：利用一系列的改进活动使生产过程逐步走向完美也就是质量管理精益生产的遵旨。服务周到：争取满足客户的一切要求、争取做到客户有求必应。质量方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。质量方针对外进行了发布，给员工进行了宣传培训。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的质量方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | Q5.3  | 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《岗位职责》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； | Q6.1 | 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、原材料、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，可能对工作完成质量造成不好的影响。机遇：本公司从事该行业多年，有着十分丰富的管理经验和优秀的技术和销售人才，公司长期致力于公司团队建设和骨干的培养，员工归属感认可度较高。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，继续加强团队建设和骨干的培养，提高员工的忠诚度。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 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  | 公司总质量目标：1）产品交验一次合格率98%；2）交货期满意率90%；3）相关方满意率95分以上。查《质量目标完成统计标》2022年10月-2023年1月对目标进行考核，考核情况为：1）产品交验一次合格率达到98.25%；2）交货期满意率达到98.75%；3）相关方满意率达到98分。均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3  | 公司要求：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：暂无变更。 | 符合 |
| 资源 | Q7.1.1  | 询问秦海英总经理，企业为了实施质量管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工产品质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。总经理对资源的配备比较重视，日前人力资源、设备和工作环境与公司业务相适应，可满足金属结构件加工（需资质的除外）的需要。 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3  | 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个月时间：2022年12月18日主持人：秦海英经理参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管评审输入内容：1、管理体系运行情况的报告；2、管理体系内部审核报告；3、内审不合格项纠正和预防措施执行情况报告；4、法律法规遵守情况及合规性评价；5、目标、指标、管理方案的完成情况；改进的建议：对公司全体人员进行ISO9001:2015标准及公司程序文件的培训。抽 《管理评审改进项目计划表》由行政部组织于2022年12月27日实施了专题培训，记录显示按要求进行了专题培训，培训效果良好。评审输出内容：公司建立的质量管理体系是适宜的、充分的、有效的质量方针的评审：方针合理、适宜符合要求，体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；预防措施和纠正措施的状况。实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；相关法关注：2022年10月管理体系运行至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉 | 符合 |
| 改进 总则不合格与纠正措施持续改进 | Q10.1;10.2；10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《纠正措施控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及服务质量符合性的持续改进。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。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正措施控制程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、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、环境、职业健康安全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，投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况，一阶段不符合的验证。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：金属结构件加工（需资质的除外）。提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。自2022年10月以来，公司无重大服务质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的服务普遍反映较好。产品暂无质量监督抽查情况一阶段问题验证：一阶段审核发现钢卷尺、游标卡尺、万能角度尺未提供实施检定或校准证实，未得到改善，已开具不符合项报告，需整改。 |  |

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: 秦海清， 陪同人员：范幸 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2023年2月13日上午 |
| 审核条款：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.2人员；7.1.6组织知识；7.2能力；7.3意识；7.4沟通；7.5文件化信息；9.2内部审核； |
| 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？ | Q5.3 | 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. 参加管理评审会议，向会议提供本部门质量管理体系执行情况，并制定、实施本部门纠正、预防措施；
2. 负责组织《质量手册》的编制、修改、换版；
3. 负责公司文件的发放和管理，负责质量记录的控制和管理；
4. 负责协助管理者代表做好内部审核，负责过程的监视和测量，负责组织公司数据的分析及改进；
5. 组织公司内部审核，编写内部审核报告，跟踪验证纠正措施；
6. 依据各部门培训需求制定培训计划，经总经理批准后，按计划实施各类人员的教育培训，保存培训记录；
7. 负责本部门质量记录的收集、整理和保管；
8. 负责公司各级人员技术培训。

。。。。。。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） | Q6.2 | 行政部负责人：秦海英查《质量目标分解考核统计表》 测量时间：2022年10月—2023年1月 考核频次：每月1. 培训计划及时完成率 100%； 实测：100%

查2022年10月至2023年度培训计划共计10次，已经实施4次，有相应的培训记录。查见2022年10月5日对内审员进行了培训，提供有培训记录及评价记录。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 | Q7.1.2 | 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《岗位职责制度》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责等作了具体要求，对总经理、管理者代表各部门、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（例如知识产权；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，从业主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 | Q7.2 | 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。查公司关键工序焊接人员资质证件，提供有焊工资质证件，姓名：蒋冲、准操项目：熔化焊接与热切割作业，证号：T500224198509277659，有效期：2025.07.24。证件的具体内容见附件。查见2022年10月至2023年度培训计划共10次，已完成的培训记录4次。抽查2022年培训记录1）：2022-09-22：质量管理体系文件培训，培训内容：体系文件，质量方针、质量手册、质量手册、程序文件、管理文件、作业指导书等，培训教师：范幸，培训人员：各部门经理及公司内管理人员；效果评价：培训达到预期目的，培训有效。评价人：范幸。1. ：2022-10-05：内审员培训,培训老师：王老师（外聘），参加培训人员范幸、秦海英。培训内容：审核的基本概念；质量管理体系审核的一般步骤；内部审核的基本要求和特点等；口试确认，均合格。培训效果评价：通过学习对内审的工作有了认识和提高，达到培训效果，并取得总经理的授权。评价人：秦海英。

......查见其他培训记录，均按计划予以实施并做了有效性评价。公司人员能力管理符合要求。 | 符合 |
| 意识 | Q7.3 | 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。经与秦海清、刘林滨等员工沟通了解，均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 | Q7.4 | 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。合同签订前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。产品加工中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；产品交付后：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 |
| 文件化信息 | Q7.5 | 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。抽查3-5个体系文件如：管理手册、程序文件、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：QMS/A-2022 版本号：A/0版2022年10月01日发布 编制：行政部 审核：范幸 批准：秦海英抽见《程序文件》文件编号：QC/QP001 版本：A/02022年10月01日发布 编制：行政部 审核：范幸 批准：秦海英以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。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。抽《受控文件清单》，目录上有文件编号、使用部门、文件名称等。查，管理手册：公司编制了《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21个，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、管理手册、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：《管理手册》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《适用法律法规清单》,里面包括法律法规：中中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国消费者权益保护法等。执行标准包括：GB/T 1804-2000《未注公差的线性和角度尺寸的公差》、合同协议等。 《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。有《文件发放、回收登记表》、《合同评审记录》、《供方评价表》、《员工培训记录》等。规定了保存部门和保存期限，根据情况相关安全记录保存期限分为：3年。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未发生。在“记录管理程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 | 符合 |
| 内部审核(含9.2.1和9.2.2) | Q9.2 | 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12月6日范围：金属结构件加工（需资质的除外）。审核组组成：范幸（组长） 审核人员：秦海英（组员） 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》，《生技部审核检查表》、《供销部审核检查表》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。此次共开据《内审不符合项报告》1份，涉及行政部Q7.3条款“对人员意识进行抽问，公司新进员工李\*对质量方针不清楚”，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：公司已按照GB/T19001-2016建立实施管理体系，管理体系在审核范围内基本符合审核准则，并得到较为有效的实施。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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：生技部， 主管领导：范幸 陪同人员：秦海英 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年2月13日 |
| 审核条款：QMS:5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.3基础设施；7.1.4过程运行环境；7.1.5监视和测量设备控制；8.1运行策划和控制；8.3设计开发控制/不适用验证；8.5.1生产和服务提供的控制；8.5.2标识和可追溯性；8.5.4防护；8.5.6更改控制；8.6产品和服务放行；8.7不合格输出的控制；9.1.1监测、分析和评价总则；9.1.3分析与评价；10.2不合格与纠正措施； |
| 岗位/职责 /权限 | Q5.3 | 查《岗位职责》，已经明确了生技部的岗位职责，具体为：1. 参加管理评审会议，向会议提供本部门质量管理体系执行情况，并制定、实施本部门纠正、预防措施；
2. 负责制订生产设备检验计划并组织实施，协调各生产单位的生产进度，搞好均衡生产；
3. 负责生产现场的检验工作，按生产计划组织对生产产品进行检验，保证质量的合格；
4. 负责组织安全文明生产，搞好检验工作；
5. 负责产品检验及检验器具的效验管理；
6. 负责对检验人员定期进行相关培训；
7. 负责对产品入库的检验，并做相关记录，以备检查；

………部门负责人熟悉本部门职责。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | Q6.2 | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：1、产品一次交验合格率≥95%；2、产品按时交付率≥96%；3、生产设备完好率100%；查2022年10月-2023年01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、产品一次交验合格率100%；2、产品按时交付率98%；3、生产设备完好率100% 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。基本达到目标要求。 | 符合 |
| 设施 | Q7.1.3 | 1、查见，《设备台账》，公司配置的设备主要有剪板机、激光切割机、数控折弯机、焊机、摇臂钻床等。可以满足金属结构件加工（需资质的除外）。2、抽查《设备日常保养项目表》日期：2022年11月 设备：激光切割机 保养项目：1、添加润滑油；2、运行检查等； 保养人：陈爽日期：2022年12月 设备：数控折弯机 保养项目：1、添加润滑油；2、运行检查等； 保养人：龚栢方3、抽查《设备维修记录》日期：2022年09月07日 设备：数控折弯机维修记录：1，更换电阻、更换机油维修人：王小勇4、查见《设备操作规程》，规定对每种设备的操作步骤及注意事项等；5、现场查见：公司无特种设备。6、办公室共约200平方米，生产车间约1000平方米，库房1个约150平米左右。7、公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、打印机等，可以满足办公经营的需要。 |  |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 现场查看：车间内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了消防设施等设施，作业场所光线较充足，分区合理。目前工作环境符合产品加工需要。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查《量具清单》，生技部门均按策划的要求配置了相应的检测设备，其中包括：游标卡尺（编号：4311050959）、万能角度尺（编号：0219033）、钢卷尺（编号：X04-3516）等，均采用委外送检的形式进行校验。查在用检具的检定和校准情况：未提供游标卡尺（编号：4311050959）、万能角度尺（编号：0219033）、钢卷尺（编号：X04-3516）实施检定或校准证实。不符合GB/T 19001:2016 5标准7.1.5条款：“当要求测量溯源时，或组织认为测量溯源是信任测量结果有效的基础时，测量设备应：a)对照能溯源到国际或国家测量标准，按照规定的时间间隔或在使用前进行校准和（或）检定，当不存在上述标准时，应保留作为校准或验证依据的成文信息。”的要求。 | N |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要生产产品：金属结构件加工（需资质的除外）。公司产品执行标准：GB/T1804-2000《未注公差的线性和角度尺寸的公差》等标准及客户技术要求。生技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；--按客户提供的图纸进行产品加工；b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---按顾客提供的图纸及检验要求进行检验。c）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控d）保持、保留必要的文件和记录---文件和质量记录f）确定所需资源---人员资源、设施设备及生产原材料、文件策划、监控记录等---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。----需确认过程：焊接过程；喷塑过程（该过程为外包过程，按供方控制程序进行控制）。----关键过程：折弯成型、焊接工序；----外包过程：喷塑过程，按外部供方管理制度进行控制。----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计开发控制/不适用验证 | Q8.3 | QMS不适用条款8.3条款。公司产品均按国家、行业相关标准及客户技术、工艺要求和图纸进行加工，工艺成熟固定。加工过程不涉及标准中“8.3设计和开发”条款内容，8.3条款不适用不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任的要求。 | 符合  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《生产和服务控制程序》明确了受控条件。1.审核现场查见：生产车间各工序(工位)均有有正在生产的工艺文件、参数，均为现行有效的文件；2.查生产车间及作业工位执行的作业指导书主要包括：《工序作业指导书》、《设备操作规程》、《产品加工图纸》过程检验记录等，均放置于工位附近，便于查阅对照。3.现场查看：现场有剪板机、激光切割机、数控折弯机、焊机、摇臂钻床等，生产相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的生产的条件及要求。4.现场配置了相应的检测设备，其中包括：游标卡尺、角度尺、钢卷尺等。5.出示了2023年2月份《生产计划表》，明确的产品名称、数量、顾客、交期等内容产品名称 产品型号 生产数量 完成日期环境试验设备壳体 701F 5套 02月20日机器人焊接工作站 VF70 2套 02月25日 信号柜 / 24套 02月27日。。。。。。现场观察，工艺流程为：采购--检验--下料--折弯成型--焊接--喷塑（需要时、外包过程）--组装--检验。特殊过程：喷塑过程（该过程为外包，按供方控制程序进行控制）；焊接过程6、现场查看：正在生产的产品为环境试验设备壳体、机器人焊接工作站、信号柜等，生产数量：按生产计划执行。◆工序：下料工序 生产设备：激光下料机 生产产品：信号柜 操作：按《产品加工图纸》进行操作。将板料（1.2\*2440\*1220）放置于激光机床上，按图纸上的加工数据进行操作。板料下料尺寸500\*500mm，开孔2mm，缺口为50\*50mm。将排版图数据导入设备进行自动切割。监视和测量：提供《工序巡检记录》，检验所用检具：钢卷尺等。查阅《工艺图纸》，被监控的项目为：尺寸、外观等；结论：合格 检验员：刘林滨 ◆产品：信号柜 工序：折弯成型工序设备：数控折弯机操作：按《产品加工图纸》进行操作。将上道工序下料好的板材件放置数控折弯机上。折弯成型参数：角度120°，尺寸50mm. 操作人员按图纸技术要求将折弯数据导入设备进行自动折弯。操作工：龚栢方监视和测量：提供《工序巡检记录》，检验所用检具：游标卡尺、钢卷尺、万能角度尺等。查阅《产品加工图纸》，被监控的项目为：尺寸、外观等；结论：合格 检验员：刘林滨 ◆产品：机器人工作站 工序：焊接工序设备：二氧化碳保护焊机操作：按《产品加工图纸》、《焊接作业指导书》进行操作。将上道工序折弯好的零部件放置焊接平台上，按加工图纸焊接成型。焊接参数：焊丝1mm，坡口2mm，焊接电流320A，电压380V。。。。。公差范围±1mm；焊接前处理：焊接件表面的油脂、及脏污须清除 现场查看工作操作情况：按图纸要求，先各部件进行点焊拼装固定，再根据图纸技术要求检查外形尺寸，壁板和底座、侧板的连接处按要求满焊..。。。技术要求：所有焊缝饱满，不得有虚焊、漏焊；焊缝美观、无漏焊、变形、气泡。 操作工：蒋冲监视和测量：提供《工序巡检记录》，检验所用检具：钢卷尺等。被监控的项目为：尺寸、外观等， 结论：合格 检验员：刘林滨 ◆工序：组装工序 生产设备：手动工具（电钻、螺丝刀、扳手等）所需配件：M12\*50不锈钢螺栓若干生产产品：环境试验设备壳体 操作：员工按《产品组装图纸》进行对柜门、铰链、门锁、电气安装板、密封胶条等进行组装。被监控的项目为：尺寸、外观、牢固可靠，无松动，位置正确，符合图纸要求。操作者：熊超控制方法为：目测、钢卷尺等结论：合格 检验员：刘林滨查问生技部负责人：公司的产品在各工序进行自检，经检验合格后才放行到下一工序，下工序按互检要求进行检查，如有问题，返回上工序。产品出厂有专人检验，合格后方能出厂。产品交付过程中依据合同或订单的要求在顾客指定地进行交付，公司对产品严格检验合格后再进行交付，顾客在接收时进行验收。产品自体系建立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。公司特殊过程确定为：焊接过程、喷塑过程（该过程为外包，按供方控制程序进行控制）。组织对焊接过程进行了过程确认。对操作指导书充分性、适宜性/设施能力、操作者能力/生产监控记录/工作环境适宜性/产品质量情况的表述进行了确认。评审结论:达到了产品工序技术的要求。评价人：范幸 审批人：秦海英 日期：2022年10月08日通过现场对以上产品的生产工序进行观察，工序符合生产要求，设备运行正常，人员操作熟练，整个过程基本受控。 | 符合 |
| 标识及可追溯性 | Q8.5.2 | 组织策划了《标识和可追溯性控制程序》，文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识做出了规定。1. 在生产现场，车间的工序进程采用工序巡检记录，标识产品的名称、规格型号、数量、操作工、工序；

产品检验状态采用：合格、不合格标识；审核员在生产现场查见，各区域进行了清晰的标识。2．成品通过产品检验记录进行追溯，主要记录内容：生产日期，产品型号、检验员、数量等，按客户提供的技术图纸要求，能起到追溯的作用。3、在原料仓库，各种原材料，按名称进行分类放置，有明确的标识。标识及可追溯性基本满足要求。 | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 查，公司质量体系对产品的防护进行了规范，包括：标识、搬运、储存等保护措施。现场观察:1.标识：工序及交付的产品均采用检验记录、标识牌进行了标识；2.搬运：采用手动叉车、推车人工搬运进行，未见有损产品质量的野蛮作业。3.贮存：组织设置了库房，各种原材料、成品均贮存在恰当的场所，通风、采光、防潮，条件良好。4.查：原材料入库，验收、保管有相应的管理制度。有出入库记录；入库有入库单。5.库房分区清楚，原料、成品均分别摆放在不同区域，并加以明显的标识。6.现场检查，车间及仓库，各类物资均分类存放，标识明显。消防设施齐全，并在有效期内。防护基本符合要求。 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 查，公司对生产实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：技术要求、合同信息更改等。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，对于技术要求、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，近期暂无变更的情况。 | 符合 |
| 产品和服务放行 | Q8.6 | ◆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、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料、生产过程、成品出厂所有产品的检验方法、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，一定要得到技术部许可、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。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样一、原材料检验控制：依据《采购合同质量要求》按《来货单》检验。 1. 时间：2022.10.10 产品规格：冷板（1.2\*1000\*2000）、材质：SPCC

检验项目：规格、型号、材质、数量、外观、材质报告等。验收结论：合格 检验员：范幸1. 时间：2023.02.03 产品规格：方管（150\*150\*5）、工字钢（100\*68\*4.5）

检验项目：规格、型号、材质、数量、外观、合格证等。验收结论：合格 检验员：陈爽1. 时间：2022.12.17 产品规格：不锈钢板（2.0\*1000\*2000）、材质：304HL

检验项目：规格、型号、材质、数量、外观、材质报告等。验收结论：合格 检验员：陈爽1. 时间：2023. 02.01 产品规格：透明有机板大板（1220\*2420\*4.0）

检验项目：规格、型号、材质、数量、外观等。验收结论：合格 检验员：陈爽1. 时间：2022.09.11 产品规格：U型槽条、T型外置连接板、支架铝型材、L型外接连接板

检验项目：规格、型号、材质、数量、外观、合格证等。验收结论：合格 检验员：陈爽6、材料名称：非标主从底座（喷塑）供方：重庆航霖机械制造有限公司、数量2件 颜色：深灰色检验项目：外观质量无流挂、喷塑覆盖全面、均匀等； 检验结论：合格 检验员：刘林滨 日期：2023.01.04。。。。。。以上物资采购均在合格供方处进行，检验合格后方可入库。二、过程检验公司按产品加工图纸，根据相关标准和工艺的要求在各关键工序均设置了验收控制点，有专职质检员负责检验及验收。 1）抽《巡检记录》产品名称：工作房侧板 型号：BPQC-00-01工序：下料、折弯、焊接等日期：2022.11.29检验内容：尺寸、外观、焊接质量符合图纸技术要求。结论：合格检验员：刘林滨2）产品名称：空开盒 型号：DD工序：下料、折弯、焊接等日期：2022.12.03检验内容：尺寸、外观、焊接质量符合图纸技术要求。结论：合格检验员：刘林滨3）抽控制器门板《巡检记录》日期：2023.01.11工序：下料、折弯、焊接、组装检验内容：外观、实测数据（规范及公差）、焊接质量、组装牢固度及位置等结论：合格检验员：刘林滨 三、出厂检验，主要依据客户提供技术要求及加工图纸进行检验抽见：《成品检验记录》 1）成品检验记录：产品名称：控制器门板 检验项目：尺寸、外观外观质量：表面光洁、无飞边毛刺、尺寸符合图纸要求等；检验人：刘林滨检验结论：合格 2023.01.112）成品检验记录：产品名称：工作房侧板 检验项目：尺寸、外观外观质量：表面光洁、无飞边毛刺、尺寸符合图纸要求等；检验人：刘林滨检验结论：合格 2022.11.293）成品检验记录：产品名称：上拼TC705 检验项目：尺寸、外观外观质量：表面光洁、无飞边毛刺、尺寸符合图纸要求等；检验人：刘林滨检验结论：合格 2022.09.15。。。。。。组织的质检工作均为授权的质检员进行检查。产品无委外检验或市场监督抽查情况. |  |
| 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《不合格处置单》日期：2023年01月15日 不合格描述：产品侧板01-01，焊接工序检验发现尺寸不合格（外形尺寸超差2mm），数量2件。原因：在进行满焊前，未对角线测量尺寸处理方案：返工；处理结果：符合加工图纸技术要求。验证人：刘林滨 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满足要求 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则 | Q9.1.1 | 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）；产品生产、销售过程中主要通过操作人员自检，专职检验员对产品进行复检，抽检等进行控制，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 |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | 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11月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3份。对公司的质量、服务、交期、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98分。3.查质量目标分解考核统计表，公司2022年10月—2023年1月数据统计的结果为：采购物资合格率98%； 实测：98%培训计划及时完成率 100% 实测：100%相关方满意率95分以上； 实测：98分产品一次检验合格率98%；； 实测：98%交货期满意率90%； 实测：98%........4.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 |
| 不合格和纠正措施 | Q10.2 | 公司制定《纠正、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符合情况的处理要求，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份不合格描述：2022.12.6对人员意识进行抽问，公司新进员工李\*对质量方针不清楚。原因分析：相关工作人员未将加强人员意识引起重视，对体系要求理解不够。纠正措施：1、加强质量管理体系7.3标准的相关培训。2、对新进人员进行公司质量目标、方针的培训。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：范幸2022.12.10纠正措施实施基本有效。 |  |

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：秦海英， 陪同人员：刘林滨 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2023年2月13日下午 |
| 审核条款：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；8.2产品和服务的要求；8.4外部提供供方的控制；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.5交付后的活动；9.1.2顾客满意； |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，供销部的岗位职责和权限如下：1，参加管理评审会议，向会议提供本部门质量管理体系执行情况，并制定、实施本部门纠正、预防措施；2，负责顾客要求的识别以及与顾客的沟通和联络；3，负责进行市场调研和分析，组织对顾客满意的调查，编制相应的调查分析报告；4，负责开展市场调查、分析，确定目标市场和潜在市场，针对不同的市场制定不同的销售策略；5，负责主持销售合同的评审。6，负责售后服务工作；7，负责顾客满意度的调查。8，负责对供方进行调查、组织评价；9，负责原材料的采购。10，负责本部门质量记录的收集、整理和保管。……供销部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查供销部的质量目标为： 考核情况（2022年10月-2023年1月，考核频次：每月）1、合同评审率100%以上； 实测：100%2、交货期满意率90%； 实测：98.75%3、采购物资合格率98%； 实测：98.25%4、相关方满意率95分以上； 实测：98分（每年/次，2022年11月份考核） 查：2022年10月-2023年1月供销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 | Q8.2  | 公司制定并实施《与顾客有关的过程的控制程序》，供销部采用上门拜访、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）顾客对产品明示与潜在的要求,包括技术要求、质量要求、支持服务和价格等； （2）与产品有关的法律、法规要求；顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客对产品要求，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。抽销售合同：1、2022.12.20与重庆斯凯夫工业技术有限公司签订的光幕支架等加工合同。合同明确了产品名称、型号、数量、及交货时间；技术标准和质量要求；包装标准；验收标准；付款方式；违约等。2、2022.12.21与重庆元谱机器人技术有限公司签订的点焊工作站用围栏及各种支架加工合同。合同明确了产品名称、型号、数量、及交货时间；技术标准和质量要求；包装标准；验收标准；付款方式；违约等。3、2022.12.20与陕西环创环境技术有限公司签订的烘箱机箱加工合同。合同明确了产品名称、型号、数量、及交货时间；技术标准和质量要求；包装标准；验收标准；付款方式；违约等。。。。。。。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。抽查《合同评审记录》1. 顾客：陕西环创环境技术有限公司

签订时间: 2022年12月20日评审内容：产品质量、产品技术要求、交期要求、交货方式等；评审部门：行政部、生技部、供销部评审结论：同意签订此合同评审时间:2022年12月18日（合同签订前）1. 顾客：重庆斯凯夫工业技术有限公司

签订时间: 2022年12月20日评审内容：产品质量、产品技术要求、交期要求、交货方式等；评审部门：行政部、生技部、供销部评审结论：同意签订此合同评审时间:2022年3月18日（合同签订前）1. 顾客：重庆元谱机器人技术有限公司

签订时间: 2022年12月21日评审内容：产品质量、产品技术要求、交期要求、交货方式等；评审部门：行政部、生技部、供销部评审结论：同意签订此合同评审时间:2022年12月19日（合同签订前）。经查：进期以来，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 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《采购控制程序》，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》序号 供方名称 供应的产品名称 评价日期01 重庆汇利兴工业自动化设备有限公司 铝型材料及配件 2022-10-2002 重庆升昇物资有限公司 不锈钢板材 2022-10-2003 重庆高联物资有限公司 冷轧板 2022-10-2504 重庆憬芮祥商贸有限公司 型材（方管、圆钢、角钢等） 2022-11-0305 重庆航霖机械制造有限公司 表面处理（喷塑） 2022-12-123．查：供应商评价记录：抽查《供方调查评定表》1）供应商：重庆汇利兴工业自动化设备有限公司 评价项目：主要产品质量、价格、交货期、相关资质、与公司长期合作的意愿等。评定结论：供方产品及服务符合要求，同意列入合格供方名录。评价负责人：秦海清、范幸、秦海英 2022年10月20日1. 供应商：重庆升昇物资有限公司

评价项目：主要产品质量、价格、交货期、相关资质、与公司长期合作的意愿等。评定结论：供方产品及服务符合要求，同意列入合格供方名录。评价负责人：秦海清、范幸、秦海英 2022年10月20日3）供应商：重庆航霖机械制造有限公司 评价项目：主要产品质量、价格、交货期、相关资质、与公司长期合作的意愿等。评定结论：供方产品及服务符合要求，同意列入合格供方名录。评价负责人：秦海清、范幸、秦海英 2022年12月12日........采购的产品均为合格供方名录中的供方进行采购,基本符合要求抽查采购部采购计划单1、供应商：重庆憬芮祥商贸有限公司采购产品：方管（4个规格）、工字钢（2个规格）等一批共285件。下单时间：2023.1.30 2、供应商：重庆高联物资有限公司采购产品： 冷轧板（6个规格）共149张下单日期：2023.3.2 3、供应商：重庆升昇物资有限公司采购产品： 不锈钢板（2个规格）共8张下单日期：2022.11.20 .......以上订单明确了产品名称、型号、数量；技术标准和质量要求；交货地点及交期；运输方式及费用；包装标准；验收标准；付款方式；售后服务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。并对影响最终产品质量的关键原材料和外包方进行从严控制。 公司对产品名称、型号规格、外观、数量进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，电话给供方以送货单形式表达，公司根据送货单对相关产品的数量、包装、规格型号等进行检验。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。询问秦海英经理，公司的顾客财产主要为顾客相关信息，有专人对顾客信息进行登记管理。现场查看，顾客财产管理基本受控。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确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）与服务相关的潜在不期望的后果；c）其服务的性质、用途；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、培训服务等。负责人讲，公司有专人负责解答客户提出的问询、投诉，如遇产品质量问题采取退换形式进行处理，近期未有客户的投诉或质量不良的反馈情况售后服务的内容在销售合同中予以明示：包含内容为返修、调换等。-现场查记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 顾客满意/分析与评价 | Q9.1.2 | 组织策划了《顾客满意程度测量程序》，公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。抽2022年11月《顾客满意度调查表》发放调查表共 3份，回收调查表共3份。调查顾客有：1）重庆斯凯夫工业技术有限公司； 2）重庆元谱机器人技术有限公司；3）陕西环创环境技术有限公司。--调查内容包括：质量、服务、交期、价格等。--统计分析结果：顾客满意度达到98分（超过目标值≥95分的要求）查见《顾客满意度分析报告》，从整体来看，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，因前期新冠疫情管控等客观原因造成交期受到影响。今后将加强物资采购的及时性及与顾客、供方之间的沟通，做好合同评审的交期内容。加强对行政部、生技部的内部沟通、人员培训，合理制定加工进度计划及交付流程，在满足产品、服务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。目前未有重大客户投诉及顾客流失现象。 | 符合 |

说明：不符合标注N