



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：王冠林、邓成端 陪同人员：蒋绪花	判定
		审核员：周文廷 审核时间：2020 年 1 月 14 日	
		审核条款：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3	
资质		营业执照（ 91371400MA3DR3GG2M ） 成立日期：2017 年 5 月 31 日 营业期限至：2027 年 5 月 30 日 认证范围在经营范围内，符合要求。	Y
组织及其环境 风险控制	4.1 6.1	●2017 年 5 月 31 日成立，企业经营地为租赁，面积共 500 平米左右。无人机测试间 220 平米左右，办公室 80 平米、仓库 80 平米，组装间 120 平米左右。 ●管理层识别、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，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。 ●企业编制了环境因素列表，进行了公司内外部环境因素分析：企业提供了环境因素评估报告，报告从外部因素（政治、法律、社会文化、技术水平、自然、竞争）、内部因素（企业文化、价值观、知识积累、绩效、财务、资源、人力）方面进行了 SWOT(S-优势、W 劣势 O 机遇、T 风险)分析,并制定了监视与控制措施。 ●公司的质量手册 6.1 规定了：策划质量管理体系时考虑公司所处的环境以及与公司体系相关的利益相关方，充分考虑所遇到的风险和机遇，以及策划公司在面对可能或潜在的风险和机遇时应对的措施，策划如何在质量管理体系中整合并实施这些措施，策划如何评价这些措施的有效性的要求。 公司编制《应对风险和机遇的措施表》，风险机遇分析及应对措施： --外部因素 政治环境:社会稳定，开放。 监视和控制措施：守法经营，按照国家法律法规要求合法经营，收集国家法律法规，每年一次。 --社会文化环境 外来务工人员减少，有能力的设计人员招工难，用工成本增加	Y



		监视和控制措施：招收员工符合公司要求，对相关岗位规定任职标准，并对人员进行考核。 另对其他外部因素（法律法规、技术水平、竞争自然等）也进行了分析并制定了相应风险控制措施； —内部因素： 人力因素： 目前状况：年龄结构：公司目前员工 8 人，平均年龄 25 岁，公司人员文化程度较高，接受先进的技术能力比较强。 监视和控制措施：对相关岗位规定任职标准，并对人员进行考核。根据需求及时招聘相关人员；每年一次 另：政策风险、资源风险、业务风险、财务风险、质量服务安全风险、管理风险，并制定了相应措施，符合要求。 内外部环境识别充分，风险、机遇识别充分，措施有效。	
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、员工、供应商等。 ●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。抽相关方需求分析 —顾客要求： 1、产品价格合理，性价比高； 2、按约定时间交付； 3、持续稳定的售后服务能力； —应对措施： 1、及时准确了解同行及竞争对手价格情况，根据公司实际情况确定销售价格，确保公司提供具有竞争力的产品价格 设立专人跟踪产品采购、发货交付进度，并及时向顾客反馈交付进度情况 2、及时做好产品的采购备货计划，确保货源充沛，设立客服热线及时掌握顾客服务要求 3、设立售后服务团队，专门负责售后服务工作，加强售后服务质量的监督检查工作 供应商：互利增值 员工：工作满意，个人发展，得到认可 另抽其他相关方需求，均保存完好，符合要求。 目前企业未发生处罚、相关方投诉事件	Y
质量管理体系	4.3	●公司按照标准要求编写了体系文件，于 2019 年 3 月 20 日 A 版发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业	Y



系的范围		文件和记录表格等内容,管理手册中包括了管理方针和管理目标,并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围,管理手册可获得并得到保持。 ●公司明确了质量管理体系的边界: 注册地址:山东省德州市经济技术开发区袁桥镇东方红东路6596号(德州中元科技创新园股份有限公司院内E座E-S-106) 经营地址:山东省德州市经济技术开发区袁桥镇东方红东路 6596 号(德州中元科技创新园股份有限公司院内 E 座 E-S-106) 范围: 无人机的技术开发; 计算机软件研发 ●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。	
质量管理体系及其过程	4.4	组织对过程及相互关系进行了理顺,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、风险控制、职能;明确了活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法,改进措施等,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。 外包过程: 无	Y
领导作用和承诺 总则	5.1.1	企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现: ●对管理体系运行的有效性负责; ●促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程; ●确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定,应与组织环境相适应,与战略方向一致; ●为确保管理体系所需的资源(确保管理体系实现期望的结果; ●督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献; ●支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用,推动改进等。 领导作用和承诺充分明确,基本符合标准要求。 企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺,通过以下方面证实: ●满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念,确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求; ●确定和应对风险和机遇,这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力;	Y



		●始终致力于增强顾客和相关方满意。	
以顾客为关注焦点	5.1.2	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了解顾客对服务的意见。 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和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。	Y
方针	5.2	企业策划并制定了质量方针： “科学管理，保证质量，确保顾客满意； 以人为本，持续改进，促进公司发展。” 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、职责的权限	5.3	企业在策划和建立管理体系时，成立了组织机构：综合管理部、研发室等部门，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	企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制： 企业目前识别风险点： 内部管理风险、内部财务风险、内部人员管理风险、内部交流不顺畅风险、内外部突发事件风险内部信息化文件管理风险、内部数据管理风险、外部顾客监视和测量风险、市场风险、交流不顺畅风险、外部市场风险、不合格管理控制风险、突发事件风险、外部供应链风险等 20 项，并分析、评价了相应风险级别。 抽	Y



		--内部质量控制风险：风险级别：高 1. 产品检验和服务质量管理，执行小于目标要求，易造成非预期使用，影响质量稳定。 2. 质量事故调查处理不彻底，存在问题分析不具体，责任落实不到位，影响问题有效解决。 3. 控制薄弱，变更时关键质量风险意识薄弱； 4. 投诉处理，预防措施不完善，客诉响应不及时。 管理措施：明确公司质量方针与目标，制定质量管控标准与质量纠正预防措施。 --内部无人机的技术开发：计算机软件研发策划管理风险：风险级别：高 1. 无人机的技术开发：计算机软件研发计划执行、准备工作。 2. 月度计划未下发，盲目实施。 管理措施： 1. 编制无人机的技术开发：计算机软件研发方案，并进行审批。 2. 对月度计划进行制定，并按要求进行。 抽其他风险和机遇的分析评价及应对措施，风险、机遇识别充分，措施有效。	
质量目标及其实现的策划	6.2	公司总的质量目标为： 产品开发合格率 100%；服务质量合格率 100%；顾客满意率≥95%。 2019 年 4 月至 2019 年 12 月目标完成情况：产品开发合格率 100%；服务合格率 100%；.顾客的满意率 98.3% 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
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	1)企业目前主要工作人员 8 名, 包括管理、服务人员等。可满足产品和服务控制需要。 2) 公司主要办公、研发、生产设施:电脑 (Vostro3268-24N8) 6 台、显示器 (27UD58) 6 台、打印复印机扫描一体机。 组装工具: 烙铁、十字改锥、组合内六角套筒、剥线钳、压线钳、组合工具、长套筒、呆扳手、一字改锥、手电钻、角磨机、热风机、开孔器、线号机、手钢锯、刻字笔等, 基本满足要求 3) 可获得和使用适宜的监视和测量资源: PyCharm、Goland、Git、MySQL、ElasticSearch、Redis、Navicat 无人机组装用: 水平仪 4)外部资源, 如供方、客户等相关方。 目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。	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) 对过程产品质量进行了统计分析。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管理评审。 ●总经理于 2019 年 7 月 21 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、参加人员、各部门准备资料、评审会议要求等。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等等。 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: 通过本次评审, 最终得出本公司质量管理体系是适宜的、充分的、有效的, 质量方针和质量目标是适宜的和有效的。 改进措施: 对人员进行质量管理体系文件培训。 抽管理评审改进措施完成情况: 已完成, 符合要求。	Y



改进总则	10.1	企业通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。 企业充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括： 1) 引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目； 2) 在现有过程中开展渐进、持续的改进活动； 3) 纠正所存在不符合的原因等。	Y
改进	10.3	企业管理体系按策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系的目的，以提升产品研发和服务过程质量和管理体系绩效。日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实现管理体系的持续改进。	Y
		上级检查情况：无不符合。 顾客投诉情况：无 变更情况：无	Y

说明：不符合标注 N



过程与活动、 抽样计划	涉及 条款	受审核部门：综合部 主管领导：王宜东 陪同人员：蒋绪花	判定
		审核员：周文廷 审核时间：2020 年 1 月 14 日	
		审核条款：5.3/6.2/7.1.6/7.1.2 7.2/7.1.3/7.1.4/7.3/7.4/ 7.5/8.2/8.4 /8.5.6/8.6/9.1.2/ 9.1.3 /9.2/10.1	
职责和权限	5.3	部门主要职责如下： 负责人力资源管理、 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； 负责内外部沟通、 原材料采购 意识的培养 文件记录的管理 分析评价 内部审核等 经询问，负责人了解自己的职责及权限	Y
质量 目标	6.2	分解到该部门的质量目标及完成情况如下： 1、培训计划执行率 100%（培训计划执行数/培训计划数*%） 2、采购物资交货延误率≤5%（采购物资交货延误数/采购总数*%） 3、合同评审率 100%	Y



		4、顾客满意率≥95% 2019 年 1 月-2019 年 12 月质量目标完成情况：均完成	
企业知识管理方法、措施及效果	7.1.6	●综合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。 ●已识别的公司内部知识包括：企业管理知识，专业技术知识，市场营销知识，成功经验总结，失败教训案例，培训心得体会。主要有：人员的工作经历、经验、操作技能、作业文件等。 ●外部知识包括：外来资料、市场信息，学术交流，专业会议，从顾客或外部供方出收集来的知识等。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》、《中华人民共和国合同法》、《消费者权益保护法》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：各部门负责人、研发人员、测试人员、服务、内审员，提供了岗位职责与任职要求。新进员工已制定岗前培训计划。 公司编制了岗位说明书、人力资源控制程序 抽 2019 年度培训计划及培训记录 计划中列出 6 项培训计划（GB/T19001-2016 标准培训、体系文件培训、研发人员技术培训、管理制度培训、法律法规培训、内审员培训） --抽 7 月 16 日《培训记录表》 参加人员：全体人员 培训人员：管代/邓成端 培训内容： 1. 体系文件的分类 2. 质量手册内容 A. 体系的覆盖范围及标准的不适用情况 B. 组织机构及职责权限划分 C. 质量管理体系的主要过程及相互关系 D. 其它 3. 程序文件内容	Y



		4. 第三层次文件 5. 相关质量记录 6. 各部门运行要求 7. 其它 培训日期： 2019. 7. 16 考试方式及成绩：培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求 评价人：邓成端 时间：2019. 7. 16 参加人员：内审员 邓成端 、王宜东 培训人员：外聘人员 培训内容： ISO9001：2015 标准；审核基础知识；内部审程序及要求；内审重点及技巧；审核表单的编制；内部审核的模拟 培训日期：2019. 9. 9 考试方式及成绩：培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求 评价人：李老师 另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。	
设施设备管理	7.1.3	现主要人员 8 人，企业办公室约 500 平米左右，主要办公设备有台式电脑、打印机等；基本能满足服务需要。设备状态良好。 公司主要办公、研发、生产设施:电脑（Vostro3268-24N8）6 台、显示器（27UD58）6 台、打印复印机 扫描一体机。 组装工具：烙铁、十字改锥、组合内六角套筒、剥线钳、压线钳、组合工具、长套筒、呆扳手、一字改锥、手电钻、角磨机、热风机、开孔器、线号机、手钢锯、刻字笔等，基本满足要求。	Y
过程运行环境管理	7.1.4	经营地址：山东省德州市经济技术开发区袁桥镇东方红东路 6596 号（德州中元科技创新园股份有限公司院内 E 座 E-S-106），企业经营地为租赁，面积共 500 平米左右。无人机测试间 200 平米左右，办公室 80 平米仓库 60 平米，组装间 120 平米左右。 经营过程无特殊环境要求。 主要工作场所为公司办公场所、测试间、组装间、仓库，现场查看： 1、办公现场环境整洁，秩序良好。 2、办公区内有消防器材，有效期内。 工作环境可满足需要。工作环境可满足需要。	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的目标、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	企业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)与顾客沟通新产品设计开发信息、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
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：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、记录等。文件均受控。 查：公司质量《管理手册》（含程序文件）为依据 GB/T19001-2016 版编制，于 2019 年 3 月 20 日发布实施，目前版本为 A 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、发放部门、发放日期等。 质量手册、程序文件、管理制度已发放各部门，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《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。 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。	Y



		已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号等。 现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 文件化信息受控。	
产品和服务的要求确定、评审和更改	8.2	经常与顾客进行沟通，了解顾客的意见。 售前：走访用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单； 售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题； 售后：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。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。 获取销售信息，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。 查销售过程控制记录 抽查业务约定书 ——客户：中央军委联合参谋部第五十五研究所 项目内容： 动捕镜头 Prime 17W	



	4. 其他: 1) 双方责任 明 确 ☒ 不明确 ☐ 2) 付款方式 合 适 ☒ 不合适 ☐ 3) 纠纷解决方式 明 确 ☒ 不明确 ☐ 结论: 本公司可以符合顾客要求, 合同可以继续执行 批准: 王冠林 日期: 2019 年 12 月 17 日 ——客户: 北京智新翼行科技有限公司 项目内容: 测试无人机 合同写明: 甲乙双方权利和义务、收费标准、有效期、终止条款、违约责任 签订日期: 2019 年 10 月 8 日 有双方负责人签字盖章 评审记录: 产品要求规定: 明确 ☒ 不明确 ☐ 2. 与以前表述不一致的要求: 已解决 ☒ 未解决 ☐ 3. 公司满足合同要求: 1) 技术指标 能满足 ☒ 不满足 ☐ 2) 交货期 能满足 ☒ 不满足 ☐ 3) 价格 合 适 ☒ 不合适 ☐ 4. 其他: 1) 双方责任 明 确 ☒ 不明确 ☐ 2) 付款方式 合 适 ☒ 不合适 ☐ 3) 纠纷解决方式 明 确 ☒ 不明确 ☐ 结论: 本公司可以符合顾客要求, 合同可以继续执行 签名: 王冠林 2019 年 10 月 08 日 ——北京市京球节能新技术有限公司 项目内容: 飞行平台、导航飞控计算机、视觉计算机 (全志 H3、适配器)、任务荷载 (微型摄像头)、地面站 (PC 计算机) 约定书写明委托事项、甲乙双方责任义务、收费标准、报告的出具和使用、约定事项的变更、终止等 签订时间: 2019 年 9 月 31 日 有双方负责人签字盖章 评审记录:	
--	---	--



	产品要求规定：明确 ☒ 不明确 ☐ 2. 与以前表述不一致的要求：已解决 ☒ 未解决 ☐ 3. 公司满足合同要求：1) 技术指标 能满足 ☒ 不满足 ☐ 2) 交货期 能满足 ☒ 不满足 ☐ 3) 价格 合 适 ☒ 不合适 ☐ 4. 其他：1) 双方责任 明 确 ☒ 不明确 ☐ 2) 付款方式 合 适 ☒ 不合适 ☐ 3) 纠纷解决方式 明 确 ☒ 不明确 ☐ 结论：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行 签名：王冠林 2019 年 9 月 30 日 ---北京智新翼行科技有限公司 服务内容：无人机飞行控制研发协议 约定书写明委托事项、甲乙双方责任义务、收费标准、约定事项的变更、终止等 签订时间：2019 年 10 月 10 日 有双方负责人签字盖章 评审记录： 产品要求规定：明确 ☒ 不明确 ☐ 2. 与以前表述不一致的要求：已解决 ☒ 未解决 ☐ 3. 公司满足合同要求：1) 技术指标 能满足 ☒ 不满足 ☐ 2) 交货期 能满足 ☒ 不满足 ☐ 3) 价格 合 适 ☒ 不合适 ☐ 4. 其他：1) 双方责任 明 确 ☒ 不明确 ☐ 2) 付款方式 合 适 ☒ 不合适 ☐ 3) 纠纷解决方式 明 确 ☒ 不明确 ☐ 结论：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行 签名：王冠林 2019 年 10 月 9 日	
--	---	--



		另抽其他合同记录，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，主要是顾客账簿等。 目前沟通渠道畅通 目前无合同更改情况发生。																	
外部提供过程、产品和服务过程管理	8.4	企业确定了对外部供方实施的具体控制要求，旨在确保产品能够按计划提供，并符合要求，为确保外部提供的过程、产品不会对企业稳定地向顾客提供合格的产品的能力产生不利影响。 提供《合格供方名录》《供应商综合能力评价表》 <table><thead><tr><th>原材料名称</th><th>供应商名称</th></tr></thead><tbody><tr><td>知识产权代理服务</td><td>常州市英诺创信专利代理事务所（普通合伙）</td></tr><tr><td>办公家具</td><td>宜居（德州）家具销售有限公司</td></tr><tr><td>微型飞机拍摄制作</td><td>北京色阶影视文化有限公司</td></tr><tr><td>飞控板等</td><td>权盛电子商城</td></tr><tr><td>PC 计算机</td><td>京东</td></tr><tr><td>宣讲会物料制作</td><td>北京京师同文科技发展有限公司</td></tr><tr><td>爱普生（EPSON）LQ-735KII 打印机</td><td>北京京东世纪信息技术有限公司</td></tr></tbody></table> 抽供应商综合能力评价表： ——供应商：北京京师同文科技发展有限公司 评价内容：经营资格和信誉、产品质量、产品价格、售后服务 评定结论：列为合格供方 批准：王冠林 2019 年 8 月 15 日 ——供应商：权盛电子商城	原材料名称	供应商名称	知识产权代理服务	常州市英诺创信专利代理事务所（普通合伙）	办公家具	宜居（德州）家具销售有限公司	微型飞机拍摄制作	北京色阶影视文化有限公司	飞控板等	权盛电子商城	PC 计算机	京东	宣讲会物料制作	北京京师同文科技发展有限公司	爱普生（EPSON）LQ-735KII 打印机	北京京东世纪信息技术有限公司	Y
原材料名称	供应商名称																		
知识产权代理服务	常州市英诺创信专利代理事务所（普通合伙）																		
办公家具	宜居（德州）家具销售有限公司																		
微型飞机拍摄制作	北京色阶影视文化有限公司																		
飞控板等	权盛电子商城																		
PC 计算机	京东																		
宣讲会物料制作	北京京师同文科技发展有限公司																		
爱普生（EPSON）LQ-735KII 打印机	北京京东世纪信息技术有限公司																		



	评价内容：经营资格和信誉、产品质量、产品价格、售后服务 评定结论：列为合格供方 批准：王冠林 2019 年 6 月 15 日 抽 2019.12.18 采购单 <table> <tr> <td>采购产品及型号</td><td>数量</td><td>供方</td></tr> <tr> <td>迷你 PIX 飞控板</td><td>4</td><td>权盛电子商城</td></tr> </table> 另抽其他合同，均保存完好，符合要求。 抽 2019.12.25 采购单 <table> <tr> <td>采购产品及型号</td><td>数量</td><td>供方</td></tr> <tr> <td>可壁挂显示器</td><td>2</td><td>京东</td></tr> </table> 另抽其他合同，均保存完好，符合要求。 抽进货检验记录 ---产品/服务名称：ARM 芯片 进货日期：2019.9.23 验证项目：性能、运算速度等 检验人员：李德辉 检验日期：2019.9.23 检验结论：合格 ---产品/服务名称：IMU 三轴加速度计 进货日期：2019.11.13 验证项目：输出精度、稳定性 检验人员：李德辉 检验日期：2019.11.13 检验结论：合格 权盛电子商城、京东采购的壁挂器、飞控板等等均按订单进行核对，基本无误。 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。	采购产品及型号	数量	供方	迷你 PIX 飞控板	4	权盛电子商城	采购产品及型号	数量	供方	可壁挂显示器	2	京东	
采购产品及型号	数量	供方												
迷你 PIX 飞控板	4	权盛电子商城												
采购产品及型号	数量	供方												
可壁挂显示器	2	京东												



		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，主要是图纸、软件等。 目前沟通渠道畅通 目前无合同更改情况发生	
顾客财产	8.5.3	公司的顾客或外部供方的财产主要是客户信息及客户提供的图纸、软件等，如有丢失、损坏或不适用的情况发生，由使用部门及时记录在《顾客财产问题记录表》中，与顾客协商解决。 对客户进行服务时首先会对客户提供材料进行核对，得到客户确认无误后进行服务。 自体系运行以来尚无顾客财产问题记录。	Y
产品防护	8.5.4	提供的《质量手册》中明确搬运，贮存，包装，防护等方面的控制要求。 1. 标识：标识项目名称、程序编号等形式控制，控制基本有效。 2. 搬运：搬运主要指无人机的搬运，主要为人工搬运。 3. 包装：项目资料按项目名称进行整理，每个项目均需防水、防破损。 4. 防护、防护：库房共 80 余平米，成品无人机按编号存放格栅内，库房通风、采光、照明设施良好，防潮，基本适宜。	Y
交付后的活动	8.5.5	交付后的活动：交付后的活动主要是售后服务，交付后，按照签订的合同条款实施售后服务，公司做出了售后服务承诺，明确有电话技术支持、投诉电话等内容。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。目前尚未发生服务导致的客户反馈及投诉情况	Y
更改控制	8.5.6	组织明确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、顾客要求及交货日期变更、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，设备出现故障等。 现场与负责人交流沟通，负责人介绍说，目前，尚无上述情况的变更，现场无变更情况	Y
产品和服务	8.6	经查，编制了《产品监视和测量控制程序》，规定了半成品、成品的具体检验方式。检验主要依据顾客要求和国家、行业标准	Y



的放行		等。 产品和服务：无人机的技术开发；计算机软件研发。 2) 半成品检验 工序检验：主要是无人机组装工序 抽查无人机组装工艺执行检查记录，包括研发项目名称、个数、工序、操作人、检验人时间等，检查主要是性能、焊点、接线点等要求，记录清晰完整，符合要求。 2) 成品检验： 执行标准：按 GB/T 38058-2019《民用多旋翼无人机系统试验方法》、合同要求和相关标准要求编制的产品检验规程进行出厂检验。 —抽视觉辅助室内自主飞行微型无人机 V-FLY 检验目录：功能检验、性能、模块检验、电源检查、标识检查 结论：合格，检验员：王宜东 2019.11.30 另抽其他日期研发产品的检验验证报告 2 份，符合要求。 现场观察产品状态标识明确。 现场审核观察询问，检验员回答与操作皆符合规定要求。 暂无授权人员批准或顾客批准放行产品和交付服务的情况。	
不合格输出的控制	8.7	编制《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。 在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行换货或退货处理。 目前没有发生不合格的情况。	Y
监测总则 分析与评价	9.1.2 9.1.3	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。最终顾客满意率 98.3%，满足质量目标要求顾客满意度≥95%的要求。 2) 对过程产品质量进行了统计分析。 3) 对采购物资进行验证合格率 100%。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的。 4) 通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。	Y



		5) 通过管理评审, 提出改进措施, 以便发现改进方向。	
内审	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、审核内容、审核要求、审核组成员等内容。 内审时间: 2019 年 7 月 15 日一天。 依据 GB/T19001-2016 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。提供了内审员任命书, 写明了内审员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 7.5.3 条款, 已于 7 月 5 日整改验收合格, 验收人; 邓成端 内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。	Y

说明: 不符合标注 N



过程与活动、 抽样计划	涉及 条款	受审核部门：研发部； 主管领导：李德辉； 陪同人员：蒋绪花	判定
		审核员：周文廷 审核时间：2020.1.15	
		审核条款：5.3/6.2/7.1.5/8.1/8.3/8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.6/8.6/8.7 /10.2	
组织的岗位、 职责权限	5.3	研发部负责人：李德辉 研发部主要职责：监视测量设备控制、负责产品实现的策划、无人机技术研发、计算机软件开发；生产过程控制；成品的检验、放行控制、不符合控制等 负责人清楚其职责。	Y
质量目标	6.2	部门质量目标： 1、软件交付合格率 100% 2、软件交付及时率 100%； 3、研发变更率小于 5% 按照季度进行考核，提供了 2019 年 4 季度目标考核表； 经查显示目标均已完成。	Y
监视和测量 资源	7.1.5	获得和使用适宜的监视和测量资源： 监视和测量设施：软件：PyCharm、Goland、Git、MySQL、ElasticSearch、Redis、Navicat 硬件：无人机组装用：水平仪 抽测试软件确认报告 确认时间：2019. 3. 20 确认结论：测试软件，经过确认，为最新版本，软件运行稳定可靠，能满足我公司计算机无人机的技术开发；计算机软	



		件研发中测试的需要 确认人：李德辉 查组装用测量仪器（水平仪），未能提供相关检定证据, 已开具不符合，限期整改 基本满足目前无人机的研发、测试、软件设计要求。	N
运行的策划和控制	8.1	公司对产品质量目标、产品研发实现过程、产品所要求的检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。 1、本公司的产品为：无人机的技术开发；计算机软件研发 2、产品研发工艺流程 计算机软件研发：顾客沟通—合同评审—签订合同--立项--需求分析--概要设计--详细设计—客户确认--测试--配置标识--部署—交付使用 无人机的技术开发：顾客沟通—合同评审—签订合同--立项--需求分析---初样研制--初样评审--正样研制--正样评审--交付验收--客户回访 3、公司主要办公、研发、生产设施:电脑（Vostro3268-24N8）6 台、显示器（27UD58）6 台、打印复印机扫描一体机。 组装工具：烙铁、十字改锥、组合内六角套筒、剥线钳、压线钳、组合工具、长套筒、呆扳手、一字改锥、手电钻、角磨机、热风机、开孔器、线号机、手钢锯、刻字笔等，基本满足要求。 等，基本满足要求。 4、检测设施：软件:PyCharm、Goland、Git、MySQL、ElasticSearch、Redis、Navicat 等，硬件：组装用水平仪基本满足目前检测要求。 5、编制了《生产和服务提供控制程序》、《基础设施和过程运行环境控制》等 6、相关法律法规要求《安全生产法》、《产品质量法》、《合同法》、《计量法》、《消费者权益保护法》等 7、产品执行标准：GB/T 38058-2019《民用多旋翼无人机系统试验方法》、GJB 5887-2006《无人机任务设备通用要求》、GJB 6724-2009《通信干扰无人机通用规范》、《无人驾驶航空器飞行管理暂行条例（征求意见稿）》、《轻小型无人机运行试行规定》、《民用无人驾驶航空器系统空中交通管理办法》、无人驾驶航空器飞行管理暂行条例》、《民用无人机驾驶航空	Y



		器经营性飞行活动管理办法》等。	
总则 设计和开发的策划	8.3.1 8.3.2	在质量管理手册产品实现的策划中对产品的质量目标和要求；针对产品确定过程、文件和资源的需求；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动，以及产品接收准则；实现过程及产品满足要求提供证据所需的记录等项内容进行了策划，包括对特殊项目或合同的质量计划等内容，基本满足要求。 1、执行顾客要求、产品技术标准：GB/T 38058-2019《民用多旋翼无人机系统试验方法》、GJB 5887-2006《无人机任务设备通用要求》、GJB 6724-2009《通信干扰无人机通用规范》、《无人驾驶航空器飞行管理暂行条例（征求意见稿）》、《轻小型无人机运行试行规定》、《民用无人驾驶航空器系统空中交通管理办法》、无人驾驶航空器飞行管理暂行条例》、《民用无人驾驶航空器经营性飞行活动管理办法》等。 2、策划了产品研发工艺流程： 计算机软件研发：顾客沟通—合同评审—签订合同--立项--需求分析--概要设计--详细设计—客户确认--测试--配置标识--部署—交付使用 无人机的技术开发：顾客沟通—合同评审—签订合同--立项--需求分析---初样研制--初样评审--正样研制--正样评审--交付验收--客户回访 3、编制的作业文件:检验规程、工序作业指导书、规程等； 4、配备有产品实现所需的设备设施、人员、检测设备等资源要求： 公司主要办公、研发、生产设施:电脑（Vostro3268-24N8）6台、显示器（27UD58）6台、打印复印机扫描一体机。 组装工具：烙铁、十字改锥、组合内六角套筒、剥线钳、压线钳、组合工具、长套筒、呆扳手、一字改锥、手电钻、角磨机、热风机、开孔器、线号机、手钢锯、刻字笔等，基本满足要求。 公司使用的检测器具有：软件：PyCharm、Goland、Git、MySQL、ElasticSearch、Redis、Navicat 等，硬件：组装用水平仪，基本满足目前检测要求。 5、质量记录：在产品实现策划过程中，共形成质量记录多份。 研发部负责人介绍了公司已开发的任务情况。 提供了设计开发计划书（策划）：	Y



		——委托单位：北京智新翼行科技有限公司 研发服务项目内容：无人机飞行控制研发协议（视觉辅助室内自主飞行微型无人机 V-Fly） 无人机研发及飞控系统软件开发 合同签订时间：2019. 5. 26 研发设计时间：2019. 6. 12~2019. 11. 30 合同评审时间：2019. 5. 25，评审人员：李德辉、王宜东、朱笛、于洋，批准：王冠林。 计划书具体内容包括： a、资源配置（包括人员、检测设备、设计经费预算分配及信息交流手段等）要求： 研发部配置产品设计、工艺设计、质量检测、总装总测、外场试验人员； 研发部质检人员维护检测设备并评估检测能力； 各专业组提交检测报告、测试报告 b、设计开发阶段的划分及主要内容： 需求分析阶段：负责人：李德辉，研发人员：李德辉、王宜东 完成期限：2019. 6. 10 概要设计阶段：负责人：李德辉，研发人员：李德辉、李彦明 完成期限：2019. 6. 30 概要设计阶段：负责人：李德辉，研发人员：李德辉、朱笛、于洋 完成期限：2019. 10. 30 编制/日期：王宜东/2019. 6. 5 审核/日期：李德辉 2019. 6. 10 批准/日期：王冠林/2019. 6. 10 设计开发分阶段进度计划，其内容能满足要求，完成期限符合其策划的要求。	
设计开发输入	8.3.3	提供设计开发任务书，设计开发输入清单。 设计开发输入： 产品的功能和性能要求 适用的产品标准和法规要求 所必需的其他要求 有明确的开发内容，有详细的技术指标、性能参数、功能要求； 开发内容：依据国家标准、行业标准、顾客要求等。主要技术指标要求详尽，明确。 审批：王冠林 时间 2019.6.12	Y



		公司通过会议的方式对上述输入要求进行评审，确保了其充分性和适宜性。	
设计开发控制	8.3.4	一查设计开发评审记录： 输入评审：输入信息能满足要求 2019. 11. 30 输出评审记录： 1 合同、标准符合性 ☒ 2 性能可行性 ☒ 3 功能可行性 ☒ 4 结构合理性 ☒ 5 可维修性 ☒ 6 可检验性 ☒ 7 美观性 ☒ 8 环境影响 ☒ 9 安全性 ☒ 结论：满足要求，评审人：王冠林、李德辉、邓成端、王宜东、王秀丽 2019. 11. 30 一查设计开发验证报告 项目名称：视觉辅助室内自主飞行微型无人机 V-Flly 依据国家标准，顾客要求等。 验证结论：符合要求，满足设计的功能性能要求。 验证人：王冠林、李德辉、邓成端、王宜东、王秀丽 2019. 11. 30 一公司确定开发确认形式：通过测试方式、客户的实际试用， 确认过程及主要内容： 1 课题组长李德辉报告了研发过程，展示了功能演示，参加确认人员进行主观鉴定，发表了自己的感受。 2 课题组长李德辉出示了设计文件，公司各部门经理开展了会审，没有提出进一步的修改意见，总经理邓成端在文件首页批准处签字完成确认。 3 参加会审人员进行了签字确认。 4 课题组长李德辉作会议总结，通过设计确认。 5 对各阶段进行测试。	Y



		室内自主飞行微型无人机 V-Fly 已于 2019 年 12 月 1 日交付完毕并能够正常运行，并已完成操作使用培训。通过各阶段的测试结论来确认设计结果能够满足客户的使用需求。 确认日期：2019.12.1 客户签名：李某。	
设计开发输出	8.3.5	设计和开发输出记录： 满足输入要求 视觉辅助室内自主飞行微型无人机 V-Fly 系统功能测试流程 视觉辅助室内自主飞行微型无人机 V-Fly 系统检测报告 输出采购和服务提供的信息 视觉辅助室内自主飞行微型无人机 V-Fly 系统开发流程 包含或引用产品的接收准则 视觉辅助室内自主飞行微型无人机 V-Fly 系统产品说明书 GB/T 38058-2019 《民用多旋翼无人机系统试验方法》 编制关/重件（特性）明细 关键/重要件（特性）项目明细表，在设计文件、设计图样和组件目录上作相应标识 审批：李德辉 2019.11.30	Y
设计开发更改	8.3.6	目前无设计开发变更发生。	Y
生产和服务提供的控制	8.5.1 8.5.5	编制《研发和服务提供控制程序》，对研发过程进行控制 a) 获得规定以下内容的文件化信息： 1) 研发的产品、提供的服务或执行的活动的特征： ①与组织的研发产品及服务有关的法律法规：产品质量法、合同法、计量法、消费者权益保护法、环境保护法等； ②编制了《原材料检验规范》、《成品检验规范》、《设备管理制度》、《设备操作规程》、《组装作业指导书》等工艺文件和二十余种记录。 2) 要达到的结果：研发的产品能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及产品使用性能/功能要求及售后服务承诺。	Y



	b) 获得和使用适宜的监视和测量资源: 可获得和使用适宜的监视和测量资源: 软件: PyCharm、Goland、Git、MySQL、ElasticSearch、Redis、Navicat 硬件: 无人机组装用水平仪 抽测试软件确认报告 确认时间: 2019.3.20 确认结论: 测试软件, 经过确认, 为最新版本, 软件运行稳定可靠, 能满足我公司计算机无人机的技术开发; 计算机软件研发中测试的需要 确认人: 李德辉 基本满足目前无人机的研发、测试、软件设计要求。 c) 在适当阶段进行监视和测量, 以验证过程或输出的控制及产品和服务的接收准则已得到满足; 查过程控制 控制要求: 国家标准、行业标准, GB/T 38058-2019《民用多旋翼无人机系统试验方法》、GJB 5887-2006《无人机任务设备通用要求》、GJB 6724-2009《通信干扰无人机通用规范》、《无人驾驶航空器飞行管理暂行条例(征求意见稿)》、《轻小型无人机运行试行规定》、《民用无人驾驶航空器系统空中交通管理办法》、无人驾驶航空器飞行管理暂行条例》、《民用无人驾驶航空器经营性飞行活动管理办法》等; 以上信息能够指导研发服务 抽查工艺执行检查记录, 包括产品名称、个数、工序、操作人、检验人时间等, 检查主要是性能要求等, 记录清晰完整, 符合要求。 d) 使用适宜的设备和过程环境: 公司主要办公、研发、生产设施: 电脑 (Vostro3268-24N8) 6 台、显示器 (27UD58) 6 台、打印复印机 扫描一体机。 组装工具: 烙铁、十字改锥、组合内六角套筒、剥线钳、压线钳、组合工具、长套筒、呆扳手、一字改锥、手电钻、角磨机、热风机、开孔器、线号机、手钢锯、刻字笔等, 基本满足要求。 设备精度保证, 维修及时, 有设备日常保养记录。 过程环境: 详见 7.1.4 审核记录	
--	---	--



		e) 指派胜任的人员，经确认符合要求 f) 需确认过程：无 g) 实施防止人为错误的措施：体系文件中明确规定了不合格品控制要求：包括原材料的不合格品、组装过程中产生的不良品均不准转序，必须按照相关文件、制度执行。 现场查验：原材料进货检验均有检验员签字后方可放行； 研发过程的控制由各自工序检验合格后，方可放行； 成品的检验必须经主管质量负责人确认签字后方可交付。 对不影响使用功能的产品必须经总经理授权后，方可放行。 上述措施实施有效。 h) 实施产品和服务的放行、交付和交付后的活动： 查产品交付：根据合同要求进交付 查交付后的活动：产品交付后的活动直接由商务部负责改进落实。 生产过程受控	
标识和可追溯性	8.5.2	1、产品状态标识应包括以下内容： a) 服务的内容、客户信息等； b) 检验状态：待检、合格、不合格。 查看档案室等，有标识，符合要求。 可追溯性：报告→策略计划→项目负责人→合同，保证了公司的产品研发和服务各过程可追溯。	Y
顾客财产	8.5.3	公司的顾客或外部供方的财产主要是客户信息及客户提供的图纸、软件等，如有丢失、损坏或不适用的情况发生，由使用部门及时记录在《顾客财产问题记录表》中，与顾客协商解决。 对客户进行服务时首先会对客户提供材料进行核对，得到客户确认无误后进行服务。 自体系运行以来尚无顾客财产问题记录。	Y



产品防护	8.5.4	该公司产品无特殊防护要求，主要防护要求为防磕碰，产品在搬运过程中采取人工搬运，避免磕碰。成品一般用纸箱包装，码放整齐，分门别类存放于成品库内。 贮存环境：车间清洁，干燥，防护措施得当，满足要求。有专门的库管员进行保管，出入库登记手续齐全，管理比较规范。 有消防器材——灭火器，能够有效的对产品进行防护措施。	Y
变更的控制	8.5.6	查变更的控制： 经与生产部门沟通，销售合同评审后，按合同要求进行加工并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。	Y
不合格输出的控制	8.7 /10.2	编制《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。 在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行换货或退货处理。 目前没有发生不合格的情况。	Y

说明：不符合标注 N