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/陪同人员：李金奎 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年4月27日 |
| 审核条款：4.1-4.4，5.1-6.3，7.1.1，7.4 9.1.1，9.3，10.1，10.3 |
| 资质 |  | 视频查看营业执照原件：  营业执照（911101146669361391） 成立日期：2007年9月4日  认证范围在经营范围内，符合要求。  注：审核为远程审核，与企业沟通/文件传输/现场视频查看通过微信 | Y |
| 组织及其环境 | 4.1 | 总经理：张德发 人员状况：6  微信沟通组织情况：企业于2007年9月成立，一直从事太阳能光伏产品（光伏组件）清洗技术推广服务，主要客户为电力行业。因疫情影响，除外地未返京人员外均到岗。按社区/大厦要求进行疫情防护，每日进行体温测量，佩戴口罩。企业目前主要维护原有客户，技术人员24小时待岗。  公司通过多种来源获得内外部因素的信息，包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。  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。  企业识别内部环境因素和对策主要有：  一、内部风险：  1. 企业文化：（晨会、夕会、总结会 就是在每天的上班前和下班前用若干时间宣讲公司的价值观念。总结会是月度、季度、年度部门和全公司的例会，这些会议应该固定下来，成为公司的制度及公司企业文化的一部分）  2、公司价值观（诚信、务实、品质、创新。）  3、企业知识（建立了知识收集和宣导的渠道，确保能够获得必要的知识并在内部宣导）  。。。。。。  抽外部环境：  1、政治环境：社会稳定，开放，目前中国正大力吸取外商投资，本公司属于民营企业，享受国家和当地政府的多重政策优惠  2、法律环境：《产品质量法》要求企业服务质量合格的产品，企业可以加强管理，确保产品质量，提升竞争力。  本公司守法经营。  。。。。。。。。。。。。。  微信提供内外部环境分析报告：  评审结论和意见：  上述分析基本符合公司实际情况，各部门须不断关注企业内外部环境变化情况并及时组织评审。  相应应对措施确实可行，要求将上述措施和要求融入公司管理体系的建立、实施和改进中，积极落实到各部门各级操作层面，确保措施要求得以真正贯彻执行。  风险与机遇识别基本充分，有效。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关：如客户、供应商、员工等，通过调查、访谈了解相关方的需求和期望。通过回访、网站等渠道获取相关方的信息，并持续与相关方沟通，了解相关方要求  微信提供主要相关方及有关要求：  客户需求：  产品价格合理，性价比高（措施：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服务价格，确保公司提供具有竞争力的服务价格）  持续稳定的服务能力（措施：服务期间与客户保持流畅的沟通渠道，有问题及时解决）  供应商需求：  交易价格公平合理（措施：定期结合市场变化情况对交易价格适度调整）  按约定时间付款（措施：做好资金支出预算，落实相应资金储备）  另员工需求及相对措施，均保存完好，符合要求。相关方需求识别充分，目前未发生相关方投诉事件。 | Y |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件，于2019年9月15日发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、管理制度和记录表格等内容，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：北京市海淀区上地十街1号院辉煌国际2号楼1616北京力森德利电力科技有限公司  范围：太阳能光伏产品（光伏组件）清洗技术推广服务  不适用条款：无  外包过程：无  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。 | Y |
| 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、职能和物理边界；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。  不适用条款：无  外包过程：无 | Y |
| 领导作用和承诺  总则  组织的角色、职责的权限 | 5.1.1  5.3 | 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。  成立了组织机构：设置了办公室、技术部等部门，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， “岗位职责”中对各部门职责权限进行了描述，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。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。  企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：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；始终致力于增强顾客和相关方满意。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 公司通过投标、熟人介绍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、售后服务了解顾客对产品的意见。  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，诚信服务，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、张贴、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 |
| 风险与机遇 | 6.1 | 编制了《风险和机遇控制程序》  编制了质量风险和机遇清单：  内部管理风险：1.领导对管理体系不重视，没有履行足够的承诺。2.未能配置足够的资源  措施：1.在管理体系中重点体现总经理的作用，确保总经理能够履行承诺。 2.通过对体系的监视和测量，配置足够的资源  内部信息化文件管理风险：失效文件投入使用，导致引发不良后果  措施：失效文件及时回收销毁  外部顾客监视和测量风险：1.顾客投诉未能有效解决。2.顾客满意度低，导致顾客丢失  措施：1.对所接到的客户投诉登记汇总，安排专人负责处理并及时回复客户。   1. 确保产品质量和交期，与客户保持积极沟通，以确保客户的满意度，从而稳定客户   外部市场风险：1.客户要求识别不完整。2.未能确保能够满足客户要求就签署合同。3、对市场需要产品的发展趋势判断失误  措施：1.对客户的要求实施监视和测量；2.在确定与客户签署合同前落实合同评审事宜。3.对市场需求产品的发展趋势分析应该经过反复论证  另抽其他内外部环境风险及措施，均保存完好，符合要求。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司总的质量目标为：  1、技术服务合格率98%；（技术服务合格数/技术服务总数\*100%）  2、技术服务按时完成率98%；（技术服务按时完成次数/技术服务总数\*100%）  3、合同评审率100%；（评审合同数/签订合同总数\*100%）  4、顾客满意率96%以上（满意度调查分数/总分数\*100%）  2019年4季度至2020年1季度目标完成情况：每季度均完成；公司的质量目标已分解到相关职能部门。 | 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6名，包括管理、销售、采购、技术等人员。可满足产品和服务控制需要。占地约100平米左右，配备了电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。  无办公用软件。  2)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 | 公司制定了编号：《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12月20日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》写明了目的、时间、参与人员、评审内容、各部门评审准备工作要求等。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。  提管理供《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：公司体系运行是有效的、充分的、适宜的。质量目标是适宜的。  改进措施：对质量管理体系进一步审入了解。  提高技术人员的技术能力。  抽改进措施实施整改情况：正在进行中，监督是关注 | Y |
| 改进 总则 | 10.1 | 企业有通过建立管理方针、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。  企业有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 | 企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、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，以提升服务过程质量、产品质量和组织环境绩效。  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，以实现一体化管理体系的持续改进。 | Y |
|  |  | 上级检查情况：无  顾客投诉情况：无  变更情况：无 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员： 李金奎 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年4月27日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.2-7.1.4，7.1.6，7.2，7.3，7.4，7.5 8.4 9.1.1 9.1.3，9.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责人力资源、文件记录控制；负责意识的培养；负责内外部沟通；负责采购过程控制、负责分析总结、负责内审；提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。职责和权限与手册描述基本一致 | 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. 培训计划实施100%；（实际培训数/计划培训数\*100%）  2. 采购产品合格率100%;（采购产品合格数/采购总数\*100%）  2019年4季度-2020年1季度质量目标完成情况：已完成 | Y |
| 人员 | 7.1.2 | 已识别与QMS相关人员：各部门负责人、销售、采购、技术员、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。公司无特殊工种。 | Y |
| 设施设备管理 | 7.1.3 | 主要有台式电脑、笔记本电脑、打印机等办公设备，基本能满足服务需要。  办公室设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。无记录。. | Y |
| 过程运行环境管理 | 7.1.4 | 主要工作场所为公司服务场所，视频查看：  因疫情影响，人员进入办公区进行消毒、测量体温。  1、办公现场地面干净整洁、温度适宜等，秩序良好。  2、办公区内有消防器材，有效期内。  3、办公设备放置合理整齐。  工作环境可满足需要。 | Y |
| 企业知识管理的方法、措施及效果 | 7.1.6 | 办公室负责公司知识管理的协调工作、无形资产的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：公司信息、专业技术知识、项目积累三大类。主要有：人员的工作经历、经验、技能、作业文件、工作程序等。  外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。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》、《中华人民共和国知识产权法》、《中华人民共和国合同法》、CECS 418-2015太阳能光伏发电系统与建筑一体化技术规程DB11/T 1401-2017太阳能光伏发电系统数据采集及传输系统技术条件DB33/ 1106-2015建筑太阳能光伏系统应用技术规程等及客户要求等。  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新 | Y |
| 能力 | 7.2 | 企业编制了《人力资源控制程序》，对人力资源管理进行了规定  编制了岗位人员职责权限及任职要求：  抽办公室经理任职条件：  1、本科以上学历；  2、3年以上企业行政管理工作经验；  3、精通行政管理知识，具备行政管理各项基本技能；  4、有较强的沟通、组织、计划、领导能力，行政文字功底强；  5、很好的服务意识和公关外联能力。  6、25岁以上  。。。。。。  抽人员能力评价记录：  姓名：李金奎  职务：主管  教育程度 □初中以上 □高中以上■中专以上  工作经验 ■丰富 □一般 □不足  岗位技能 ■熟练 □一般 □不熟练  专业培训 ■接受过 □没有接受过  工作态度 ■认真负责 □一般□差  团队意识 ■强 □一般 □差  总体评价结论：胜任岗位需要  评价人：张德发 日期：2019年12月15日  另抽其他人员能力评价表，符合要求。  无特种作业。  查见《2019-2020年度培训计划》  策划实施内容有管理制度培训；体系标准、文件培训、内审员培训、管理制度培训、法律法规培训、技术服务技能培训。  抽查2019.11.20记录表  培训内容： 产品专业知识培训  培训效果评价：培训效果良好  评价人/日期：张德发2019.11.21  抽查2019-12-5记录表  培训内容摘要：内审技巧  培训效果评价：培训效果良好  评价人/日期：张德发2019-12-5  另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 | 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。  微信抽查一名员工，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)与顾客沟通产品信息信息、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、外来文件、记录等。已建立“受控文件清单”。  查：公司质量《管理手册》、《程序文件》为依据GB/T19001-2016版编制，于2019年09月15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、发放记录、回收记录等。  质量手册、程序文件、管理文件已发放各部门，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。  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。  微信查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4.1,  8.4.2 | 微信沟通，并通过微信传输所需记录：  通过供方调查评审的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查和确认。  提供《合格供方名录》，公司现有“戴尔/华为、京东商城”等合格供方。  主要采购物资：办公用品、清洗机器人等  抽《供方评定记录表》  供方：戴尔/华为 供应产品：电脑  京东商城 办公用品  上海易则智能科技有限公司 清洗机器人及控制系统  。。。。。。。  评价内容有供方资质、产品质量等，未见清洗机器人及控制系统供方上海易则智能科技有限公司进行评价的相关证据，已开不符合 | N |
| 提供给外部供方的信息 | Q8.4.3 | 查采购合同  供方：京东  采购时间：2019/12/10  产品主要是：A4纸、笔等  采购单写明了产品及数量，由总经理签字后执行采购。  采购信息明确，均保存完好，符合要求。  其他采购基本均在京东上进行，到货后按订单进行核对，未出现过不符合。 | Y |
| 监视、测量、分析和评价  总则 | 9.1.1 | 公司确定的需要监视和测量的对象包括：服务的符合性、质量管理体系的适宜性、充分性、有效性、质量管理体系绩效、顾客满意等。  公司确定的确保结果有效所需的监视、测量、分析和评价方法包括：识别和得到了外来的标准，通过实施采购证实产品的符合性；通过内审、管理评审等证实体系的适宜性、充分性、有效性；通过顾客满意率调查、用户质量反馈等证实质量管理体系绩效、顾客满意.  通过纠正、纠正措施、预防措施、改进计划、简单的统计分析保持质量管理体系持续改进的有效性，并确定了质量目标/过程绩效指标及监视和测量方法，考核频次。公司在质量手册中对监视、测量、分析和改进过程进行了策划，对确保质量管理体系的适宜性、产品质量的符合性及应用数据分析等方式来实现对质量管理体系的改进和提高进行了策划，并在实际工作中通过日常的监视和测量对发现的问题及时进行分析、解决。 | Y |
| 监测、分析与评价 | 9.1.3 | 通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等。  查质量目标统计表，目标均完成。  均满足策划的要求。  根据对应对风险措施评价分析，公司各项指标虽然达到《质量手册》规定要求，仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 | Y |
| 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》，审核目的，范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。  内审时间：2019年12月15日。  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，已整改验收合格。  内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员 ：马金锐/李金奎 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年4月27-28日 |
| 审核条款5.3，6.2，7.1.5 8.1，8.2 8.3 8.5，8.6，8.7 10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  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；  服务过程控制、过程的监视和测量等等  负责人了解自己的职责，符合要求。 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况  1.合同评审率100%；（评审合同数/签订合同总数\*100%）  2. 技术服务合格率98%；（技术服务合格数/技术服务总数\*100%）  3、技术服务按时完成率98%；（技术服务按时完成次数/技术服务总数\*100%）  4.顾客满意率96%以上（满意度调查分数/总分数\*100%）  2019年4季度-2020年1季度目标完成情况：均完成。 | Y |
| 监视和测量工具 | 7.1.5 | 微信沟通企业经营业务为服务性质，公司目前的监视和测量工具主要是《服务管理制度》《服务过程检验规范》和《顾客满意情况调查表》等，通过表格来对服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。询问部门负责人称，公司对于服务考核记录和顾客满意情况调查表在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。 | N |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司针对服务的特点进行了如下策划：  一、策划了流程：  服务实现过程：客户需求沟通—制定推广方案—推广的准备—实施技术推介（广告、讲解、电子版演示）—后期跟踪服务  二、确定了相应的质量目标，目标基本合理、可测量、可达到。  三、策划了相关文件：CECS 418-2015太阳能光伏发电系统与建筑一体化技术规程DB11/T 1401-2017太阳能光伏发电系统数据采集及传输系统技术条件DB33/ 1106-2015建筑太阳能光伏系统应用技术规程等及客户要求；  策划了项目推广方案、项目技术推广方案、顾客满意度调查等记录。  四、服务过程中由负责人进行考核/检查，服务完成后由客户进行服务评价，符合要求。  五、场所：服务在办公楼内进行，设备设施齐全，基本满足工作需要。资源基本满足。  六、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。  七、外包过程：无。  策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求 | Y |
| 产品和服务的要求  顾客沟通 | Q8.2  8.2.1 | 公司主要通过电话方式、微信、QQ、市场调研等了解顾客需求、意见、问询及合同的处理等，不断提高服务水平。主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品和服务的有关信息。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、客户信息等顾客财产的处置与管理  体系运行以来未发生客户抱怨投诉情况。  目前沟通渠道畅通。 |  |
| 产品和服务要求的确定 | Q8.2.2 | 服务要求的确定通过客户合同的形式明确  抽2019年12月30日合同  客户名称：陕西定边光能发电有限公司  项目名称：50MW光伏组件清扫技术推广服务  写明了双方权利义务、费用、保密规定等内容。  有双方代表签字盖章。  抽2019年12月30日合同  客户名称：寿光景世乾太阳能有限公司  项目名称：120MW光伏组件清扫技术推广服务  写明了双方权利义务、费用、保密规定等内容。  有双方代表签字盖章。  另抽其他合同，均保存完好，符合要求。 |  |
| 产品和服务要求的评审 | Q8.2.3 | 抽寿光景世乾太阳能有限公司合同评审记录：  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 □  主管领导批准：符合顾客要求，合同可以继续执行。  签名： 张德发2019年12月29日  另抽其他合同及合同评审记录，产品和服务要求明确，按策划要求进行了评审。 |  |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4 | 自体系运行以来无定单、合同更改情况。 |  |
| 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测算，公司于2019年10月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对质量、价格、服务态度、售后服务、投诉处理等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为98%，超过了质量目标要求，目标完成。 |  |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 抽“寿光景世乾太阳能有限公司”推广方案  策划、输入：  目的：为客户提供更专业、更效率、更经济的清洗技术介绍  施工项目基本情况 ：太阳能电站装机容量为50MWp，共计约218000片光伏组件  推广方式：制定方案，PPT讲解  时间：2019年8月25日，下午13:00-17:00  人数：5-10人  要求：提高系统发电效率；组件清洗后，表面无灰尘、无附着物覆盖现象；组件清洗时间周期为20-30天。。。。。。  策划、输入评审：时间、人数、要求等能够满足活动要求。  评审人：马金锐  时间：2019年8月20日  输出：活动方案书、光伏组件清扫技术推广服务施工方案等  评审内容：方案可行性、经济性等。  评审结论：输出满足输入要求  评审人：马金锐  时间：2019年8月22日  验证：验证方式： 结合企业实际对施工方案进行技术推演  验证人：技术部相关人员  验证内容：方案可行性、经济性等  验证结论：方案可行，活动内容能够达到目的  2019年8月23日  确认：确认人员：清洗质量验收单  时间：2019年9月25日  寿光景世乾太阳能有限公司验收报告_01  变更：目前发生设计变更情况。  另抽其他项目策划、输入、输出、评审、验证、确认、变更资料，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 生产和服务提供； | 8.5.1 | 1、技术部获取服务信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行商议，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，经总监审核后签订合同，根据合同为客户提供服务。  产品服务流程：客户需求沟通—制定推广方案—推广的准备—实施技术推介（广告、讲解、电子版演示）—后期跟踪服务  确定了实施技术推介过程为需确认过程  2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有岗位职责、服务考核记录和顾客满意情况调查表。  具体见8.6条款抽样。  3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：服务过程符合《合同法》等国家法律法规要求、施工方案要求、客户要求等接收准则。  4、微信查看服务情况：  办公室清洁卫生，配备有消防设施  配置有电脑、打印机、投影仪等设备，设备运行良好。  有工作人员正在与客户交流，服务规范。  5、服务人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。  6、识别了需要确认的过程为实施技术推介过程，提供《过程确认记录》  评估过程：实施技术推介过程 评估时间：2019.9.15  评估内容：  1）人员：技术部目前从事实施技术推介过程的服务人员都按要求经过培训并为相关专业毕业，并经本公司资格确认合格后才让其上岗；从这近一年来的实际工作情况来看，他们确实具备了相应的实际工作技能。本公司确认他们具有从事该过程的服务资格。  2）设备能力：服务过程所使用的设备性能完好，各项技术参数安全可靠；有计划地对服务过程所使用的设备进行预防性维护和定期保养，保证其始终处于完好状态。因此，可以确认为服务过程所使用的设备完全能满足服务过程的要求。  3）采购物资：在服务过程中使用的物资等均为合格供方提供，经过进货检验合格，且合格供方均经过相关部门评审，满足合格供方要求。  4）工艺方法：制定有完整合理的作业程序和方法，通过执行和实践证明，可以确认流程是有效的、合理的、可行的、具有实际可操作性的；且该文件在执行过程中没有发现问题，完全能够保证目前服务过程的质量要求  工作环境：工作环境的温湿度适宜、卫生条件符合要求，可以认定工作环境满足服务过程的环境要求  评估结论：过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力  参与评估人：马金锐及相关人员  7、服务人员严格遵守合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。  8、微信视频观察到服务场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，服务人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。  9、自体系建立以来无合同更改情况  微信巡视服务现场情况：现场面积100余平米，干净整洁，人员工作有序。  抽寿光景世乾太阳能有限公司光伏电站机器人清洗示范项目合同：  示范目标：机器人自动化清洗，每年不低于200次  示范内容：安装20套机器人及相应控制系统，实现每年自动化清洗200次以上  合同写明质量要求、双方权利义务等内容。  有双方签字盖章。  员工在制定完推广方案后开始做推广会的前期准备：整理文案、布置会议室、调试设备等  目前企业使用的推广方式主要为广告、讲解、电子版演示。  抽寿光景世乾太阳能有限公司120MW电站项目组件无人清洗技术方案（文档讲解），分项目概况、方案设计、机器人功能及参数、智能光伏清扫设备可行性分析等内容。  抽：组件清洗具体要求  1、 组件清洗条件：光伏发电系统的光伏组件清洗工作应尽量选择在清晨、傍晚、夜间或阴雨天（辐照度低于200W/m2的情况下）进行，严禁选择中午前后或阳光比较强烈的时段进行清洗工作。在早晚清洗时，也要选择在阳光暗弱的时间段内进行。  2、 组件清洗设备  2.1 清除灰尘工具：水泵、高压水管、毛掸子、毛刷子等。  2.2 清除紧密附着物的工具：塑料刮板。  2.3 清除染色物质及鸟粪残物工具：百洁布、抹布等。  3、 组件清洗方法  用干燥的小扫把或抹布将组件表面的附着物如干燥浮灰、树叶等扫掉。用高压水管及水泵，依靠压力水冲洗，对于紧附于玻璃上面的硬性异物如泥土、鸟粪、粘稠物体，则可用稍硬刮板或纱布进行刮擦处理，但需注意不能使用硬性材料来刮擦，防止破坏玻璃表面。对于紧密附着在玻璃上的有染色物质如鸟粪的残余物、植物汁液等或者湿土等无法清扫掉的物体时，则需要通过清洗来处理。清洗过程一般使用清水，配合柔性毛刷来进行清除。如遇到油性污物等，可用洗洁精或肥皂水等对污染区域进行单独清洗。  电站项目组件无人清洗技术方案设备清单：  产品名称 型号规格 单位 数量  机器人 ISUN-2V 台 20  主停靠架 2V 套 20  副停靠架 2V 套 20  万向桥接 2V，L1500 套 10  直桥接 2V,L=600mm 套 280  2V,L=1500mm 套 22  灰尘/雨雪检测系统 雨量、供电、通讯 套 1  抽企业宣传资料：提供企业宣传册、产品特点、原理介绍、清洗系统构造说明等内容。  推介会后与客户沟通，客户对此机器人系统比较感兴趣，对技术人员的讲解比较满意。  服务过程受控 | Y |
| 标识和可追溯性管理 | 8.5.2 | 服务过程控制符合策划要求  1、产品标识：采购的产品以自身的进场日期进行标识。 服务现场有 “禁止吸烟”等字样。  2、状态标识：已完成、进行中  3、可追溯性：客户满意度调查—服务时间—合同  可满足追溯要求 | Y |
| 防护 | 8.5.4 | 办公用品等损耗品搬运方式采用人工搬运，工人搬运时注意小心轻放，满足搬运要求。  储存环境：无特殊要求  微信视频看现场未出现因防护不当产生的不合格品 | 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 |
| 顾客或外部供方财产管理 | 8.5.3 | 公司的顾客财产主要是顾客的信息，目前未出现过顾客财产进行丢失的情况。 | Y |
| 变更  控制 | 8.5.6 | 组织明确组织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、顾客要求及期限变更、特殊条款、法律法规变更，服务标准变更，外部供方交货不及时或质量问题等情况。  微信与负责人交流沟通，负责人介绍说，目前，尚无上述情况的变更。 | Y |
| 过程、交付产品的监视、测量和评价 | 8.6 | 公司通过技术服务检查记录等形式对服务过程进行监视和测量。  抽：2019年9月至2020年3月技术服务检查记录  检查内容 要求 检查记录  员工 着装整洁，仪容大方，精力充沛，言谈、表情、形态得当。 合格  办公场所 办公设施设备摆放整齐，地面干净卫生无垃圾、积水、  杂物、办公桌干净整洁，物品摆放整齐。 合格  客户沟通  1,报价单据、广告宣传等，遵守国家法律法规，不虚假宣传，承诺合理。  2，网上及电话沟通：回复接听及时，言语礼貌，态度诚恳，合理承诺，记录清楚，传递及时。合格  3，现场接待：态度诚恳热情，记录清楚，传递及时。  文件记录 公司文件：存放的当，便于查找，不得损坏，丢失。 合格  工作记录：填写及时，字迹清楚，内容完整。 合格  售后及技术服务 服务及时，态度诚恳，记录清楚。 合格  其他制度规定 遵守公司其他管理规定制度。 合格  检查人员 :李金奎、张成国  另抽其他考核记录，均保存完好，符合要求。  抽顾客满意度调查表：见9.1.2  抽2019年9月25日清洗质量验收单  寿光景世乾太阳能有限公司验收报告_01  服务的放行受控。符合要求 | Y |
| 不合格输出的控制，不合格与纠正措施 | 8.7  10.2 | 企业提供的《不合格品控制程序》对不符合处理情况进行了规定，不符合处理情况分1) 纠正；2) 暂停提供服务；3) 告知顾客；4) 获得让步接收的授权。  对不合格输出进行纠正之后应验证其是否符合要求。  抽客户投诉记录单，企业目前未发生过客户投诉。  内审过程中发现的不符合已经整改，符合要求。  服务过程监视和测量过程中有导入风险思维，主要有通过加强员工培训，加大监督和检查力度等措施，以达到预防措施的目的。 | Y |