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：赵永刚 陪同人员：李绍峰 | 判定 |
| 审核员：李俐 郭力 审核时间：2020.5.3 |
| 审核条款：Q5.3组织的岗位、职责的权限、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监视和测量资源、8.1运行策划和控制、8.3产品和服务的设计和开发、8.5.1生产和服务提供的控制、8.5.2标识和可追溯性、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.4防护、8.5.5交付后活动、8.5.6 更改控制、8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出的控制、9.1.3分析与评价、10.2不合格与纠正措施 |
| 组织的岗位、职责的权限 | Q5.3 | 根据部门领导介绍，技术部在公司质量管理体系中的职责及权限在质量手册职能分配表中进行了明确规定。主要负责基础设施、运行环境控制；监视和测量设备管理； 质量体系的运行策划、生产和服务提供控制、产品放行和不合格品控制、归口管理公司体系运行的不合格及纠正措施。  经交流，部门主管人员对部门分管的过程及管理要求理解正确，部门内部职责分工明确，经培训及内部沟通，部门员工对本岗位的职责已理解，并有明确的考核机制，部门主管对下属员工的职责落实情况进行检查、考核，能够保证部门职责的落实。 |  |
| 质量目标及其实现和策划 | Q6.2 | 查：办公室根据公司质量目标和部门职责，制定了公司各部门质量目标分解表，，经总经理批准。涉及技术部的质量目标共3项，办公室制定了质量目标的考核方法和考核频次。  各部门质量目标由办公室负责考核，查看的技术部2019年6月-2019年12月质量目标完成情况统计：  目标值 实测值 结论  1、技术咨询服务合格率100%； 100% 完成  2、安装调试合格率100%； 100% 完成  3、设计合格率100%； 100% 完成  统计人：刘芳；评价时间：2020.1.8。部门质量体系运行以来的半年度质量目标已实现。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 查公司编制的“基础设施和过程运行环境控制程序”，规定了基础设施的管理要求。  经现场查看，公司经营地址位于西安市高新区锦业二路信凯工业园C栋205室，办公面积180平米，配置了办公电脑11台；打印/复印机2台；传真机一部，办公桌椅、文件柜配置齐全。  公司设备配置，设备5台/套（主要为安装、调试所用的工具），监视和测量设备3台/件，主要为万用表、声场分析仪、测距仪，状态完好，满足建筑声学材料、音响器材、智能化会议系统的销售；建筑声学的设计、技术咨询服务；灯光音响系统的设计、安装及调试；投影显示的技术咨询服务需求。  技术部将设备的日常维护保养落实到具体的操作者，查看的声场分析仪PHONIC PAA6、测距仪BOSCH GLM30的“维护保养记录”（2019.12.3、2020.4.2），以上记录均填写完整，清晰，审批签字齐全，设备日常保养符合策划要求。  部门对基础设施的管理符合规定要求。 |  |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 设计、技术咨询服务以及安装调试过程和办公过程对环境要求一般，无特殊要求，办公室环境卫生较好。  视频巡视：办公环境光照、温度适宜，通风良好，电路布线合理、电气插座完整，未见破损，办公场所物品摆放整齐、有序，未见随意乱放私人物品的情况，未见用电不当等安全隐患及不良影响现象。  确定并提供了产品要求所需的工作环境，工作环境适宜，现有工作环境能满足提供合格服务的需要。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 经查：公司编制的“监视和测量资源控制程序”，规定了监视和测量资源的管理要求。公司为声学检测配置了相应的监视和测量资源，公司现有监视和测量设备3台/件。  现场查看的用于建筑声学材料、音响器材、智能化会议系统的销售；建筑声学的设计、技术咨询服务；灯光音响系统的设计、安装及调试；投影显示的技术咨询服务设备主要有（计算机、安装工具等）、检验用的万用表VC9805A的校准证书（证书编号：XL0908）、测距仪BOSCH GLM30的校准证书（证书编号：XL0910）、声场分析仪PHONIC PAA6的校准证书（证书编号：ZF2901108G），由陕西省计量科学研究院校准合格。  公司无计算机软件用于检测。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 产品实现的策划主要由技术部负责人完成，过程策划包含了实现产品所需达到的质量目标和要求，公司主要依据客户技术要求、《剧场、电影院和多用途厅堂建筑声学设计规范》GBT50356-2005、《剧场建筑设计规范》JGJ57-2016、《室内混响时间测量规范》GB/T 50076-2013 、《建筑内部装修设计防火规范》GB 50222-2017等进行建筑声学材料、音响器材、智能化会议系统的销售；建筑声学的设计、技术咨询服务；灯光音响系统的设计、安装及调试；投影显示的技术咨询服务，编制了相应的过程文件：   1. 编制了销售、设计开发、技术咨询服务、安装调试过程流程； 2. 针对产品的销售、设计开发、技术咨询服务、安装调试过程制定了作业指导书； 3. 规定了服务的检验验收准则；   A、对产品设计开发过程设置了设计开发策划书、设计开发任务单、设计开发输入、设计开发评审、验证、确认记录、设计开发输出、设计说明、设计图等记录；  对产品的销售过程设置了采购计划、采购物证验收、客户验收单、销售服务检查表等记录；  对产品的技术咨询服务设置了现场勘察报告、技术咨询服务方案、调试记录、客户培训记录等；  对产品的安装调试过程设置了现场勘察报告、安装调试方案、安装调试等记录。  资源的提供（包括人力、物力、办公设备设施、通讯工具、设计开发系统软件工具、测量仪器等）。  策划的输出适合于组织的运行。  对于非预期变更，及时进行潜在后果评审，并告知相关人员，目前未发生。经识别企业无外包过程，今后如有发生按照标准8.4条款的要求进行管理控制。 |  |
| 产品和服务的设计和开发 | Q8.3.1  总则  Q8.3.2  设计和开发策划  Q8.5.1  设计服务过程控制  Q8.6  产品放行 | 公司从事建筑声学的设计、灯光音响系统的设计。  查编制有《设计与开发控制程序》，文件对设计开发的全过程进行了规范化管理，以确保所设计开发的产品能满足顾客需求或期望和有关法律法规要求。  组织提供了山西吕梁工程学院音乐厅建筑声学设计，神东煤炭集团办公大楼1131及1032会议室改造建筑声学设计，天津民族文化宫多功能厅-灯光音响系统设计、国家电网西北分部多功能厅-灯光音响系统设计等设计开发资料。  以上已发资料记录了设计开发的策划、输入、输出、评审、验证和确认活动。  抽查山西吕梁工程学院音乐厅建筑声学设计的《项目设计开发策划书》，记录了山西吕梁工程学院音乐厅设计开发的策划，包括了设计和开发各个阶段的评审、验证和确认活动，以及设计开发人员分工及职责，编制：赵凯，审核：赵永刚，批准：石国强，日期：2019.11.20日。   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 阶段划分及主要内容 | | 责任部门 | 负责人 | 预计完成时间 | | 决策阶段 | 编制设计任务书（设计输入） | 技术部 | 赵永刚 | 2019.11.20 | | 设计任务书评审 | 技术部 | 赵永刚 | 2019.11.21 | | 图纸设计 | 技术部 | 赵永刚、李绍峰、赵凯 | 2019.11.22-12.10 | | 图纸设计评审 | 技术部 | 赵永刚 | 2019.12.12 | | 验证 | 设计验证记录 | 技术部 | 赵永刚 | 2019.12.14 | | 确认 | 设计确认记录 | 技术部 | 赵永刚 | 2019.12.16 | | 输出 | 出图 | 技术部 | 赵永刚 | 2019.12.19 | | 提交 | 提交图纸、方案 | 技术部 | 赵永刚 | 2019.12.20 |   抽查神东煤炭集团办公大楼1131及1032会议室改造建筑声学设计的《项目设计开发策划书》，记录了神东煤炭集团办公大楼1131及1032会议室改造建筑声学设计的策划，包括了设计和开发各个阶段的评审、验证和确认活动，以及设计开发人员分工及职责，编制：赵凯，审核：赵永刚，批准：石国强，日期：2020.3.8日。  抽查天津民族文化宫多功能厅-灯光音响系统设计的《项目设计开发策划书》，记录了天津民族文化宫多功能厅-灯光音响系统设计的策划，包括了设计和开发各个阶段的评审、验证和确认活动，以及设计开发人员分工及职责，编制：赵凯，审核：赵永刚，批准：石国强，日期：2019.7.28日。   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 阶段划分及主要内容 | | 责任部门 | 负责人 | 预计完成时间 | | 决策阶段 | 编制设计任务书（设计输入） | 技术部 | 赵永刚 | 2019.7.28 | | 设计任务书评审 | 技术部 | 赵永刚 | 2019.7.29 | | 图纸设计 | 技术部 | 赵永刚、赵凯 | 2019.7.30-8.12 | | 图纸设计评审 | 技术部 | 赵永刚 | 2019.8.14 | | 验证 | 设计验证记录 | 技术部 | 赵永刚 | 2019.8.16 | | 确认 | 设计确认记录 | 技术部 | 赵永刚 | 2019.8.19 | | 输出 | 出图 | 技术部 | 赵永刚 | 2019.8.22 | | 提交 | 提交图纸、方案 | 技术部 | 赵永刚 | 2019.8.25 |   抽查国家电网西北分部多功能厅-灯光音响系统设计的《项目设计开发策划书》，记录了国家电网西北分部多功能厅-灯光音响系统设计的策划，包括了设计和开发各个阶段的评审、验证和确认活动，以及设计开发人员分工及职责，编制：赵凯，审核：赵永刚，批准：石国强，日期：2020.4.10日。  基本符合设计开发过程策划的控制要求。 |  |
|  | Q8.3.3设计和开发输入  Q8.5.1设计服务过程控制  Q8.6产品放行 | 查设计和开发的输入：提供了《设计开发输入清单》。  项目名称：山西吕梁工程学院音乐厅建筑声学设计。  设计内容：为吕梁学院音乐厅声学改造工程。主要用于音乐演出、小型文艺演出及会议、集会。厅内容积约为3010m³，座椅约为450座，每座容积约为6.68 m³/座。通过合理建筑声学设计使观众能够获得良好的室内听闻条件，使音质评价：混响感、丰满感、低频感达到最优。  产品设计开发依据：《音乐厅设计说明》、《剧场、电影院和多用途厅堂建筑声学设计规范》GBT50356-2005、《剧场建筑设计规范》JGJ57-2016  、《室内混响时间测量规范》GB/T 50076-2013等。  查到对设计开发输入进行了评审，经评审，设计输入评审通过。  评审人员：赵凯、赵永刚、李绍峰等，批准人石国强2019.11.20日。  另外查2020.3.8神东煤炭集团办公大楼1131及1032会议室改造建筑声学设计的设计开发输入清单，也经过了评审和批准，本次所要设计的2个会议室，都是标准的会议室类型的厅堂。厅堂为规则矩形。1131会议室长约为16m，宽约10.5m，顶高约6.5m，厅堂整体容积约为1092m³。该厅堂顶部为矿棉板吊顶，四周墙面为大面积普通壁纸墙面，其中一面长墙有60%面积为玻璃窗，此厅堂主要用于会议语言类使用，整体空间缺少吸声面，混响时间无法达到国家标准，并且存在严重的颤动回声。在进行方案设计的计算过程中充分考虑到各种建声要素，利用有效表面和空间，合理选择、优化设计和配置吸声扩散材料，对必要和适当的部位进行恰当的声学装修处理，以此来调控混响时间，消除音质缺陷，使本厅堂获得高性价比的理想音质效果。  查设计和开发的输入：提供了《设计开发输入清单》。  项目名称：天津民族文化宫多功能厅-灯光音响系统设计。  设计内容：天津民族文化宫多功能厅观众席长为22.3m，宽为19m，高约10m，舞台深14m，宽25m，高为21.8m，为标准剧院类多功能厅堂。根据使用需求，为多功能类扩声厅堂。通过合理建筑声学设计使观众能够获得良好的室内听闻条件，使灯光、音质有足够的声压级、良好的声场均匀度、平滑的传输频率特性、良好的传声增益、低的系统噪声、系统适应性强，方便扩展、可靠性高、技术成熟。  产品设计开发依据：《天津民族文化宫多功能厅勘查报告》、《剧场、电影院和多用途厅堂建筑声学设计规范》GBT50356-2005、《剧场建筑设计规范》JGJ57-2016、《室内混响时间测量规范》GB/T 50076-2013等。  查到对设计开发输入进行了评审，经评审，设计输入评审通过。  评审人员：赵凯、赵永刚等，批准人石国强2019.7.28日。  另外查2020.4.10国家电网西北分部多功能厅-灯光音响系统设计的设计开发输入清单，也经过了评审和批准，国家电网西北分部多功能厅观众席长为18.4m，宽为14m，高约3m，舞台深4.6m，宽14m，高为3m，为标准矩形多功能厅堂。根据使用需求，为多功能类扩声厅堂。音响扩声系统：所用设备品质较低，音质较差，施工极为粗糙，部分连接接头氧化严重，系统噪声较大，严重影响使用效果，通过重新设计获得高性价比的理想音质效果。舞台灯光系统：设备极为陈旧，且均为技术过时舞台灯光产品，亮度很差且发黄，通过重新设计使得灯光技术未来不断发展升级的需求和系统的可扩展能力与兼容性，尽可能在不增加硬件的前提下，满足将来因演出规模增大等原因所需要的灯光扩容和技术升级。 |  |
|  | Q8.3.4设计和开发控制  Q8.5.1设计服务过程控制  Q8.6产品放行 | 一、设计开发的评审：  查设计开发输入阶段进行了评审，见8.3.3审核记录。  查设计开发输出阶段进行了评审，见8.3.5审核记录。  查到山西吕梁工程学院音乐厅建筑声学设计的《设计开发评审记录》，在音乐厅施工图、音乐厅效果图、音乐厅设计说明完成阶段进行了评审。  评审结论：本次设计的音乐厅施工图、音乐厅效果图、音乐厅设计说明在技术要求等方面基本上达到了顾客的要求，各项技术指标均达到要求。  评审人员：李绍峰、赵凯。批准人赵永刚2019.12.12日。  另外抽查2020.3.12日神东煤炭集团办公大楼1131及1032会议室改造建筑声学设计的评审记录，各项技术要求均达到要求，情况基本同上。  另外抽查2019.8.14日天津民族文化宫多功能厅-灯光音响系统设计的评审记录，各项技术要求均达到要求，情况基本同上。  另外抽查2020.4.21日国家电网西北分部多功能厅-灯光音响系统设计的评审记录，各项技术要求均达到要求，情况基本同上。  二、设计开发验证：  提供了山西吕梁工程学院音乐厅建筑声学设计的《设计验证记录》及《声线分析图》，2019.12.14日测试人员赵永刚利用计算机模拟声音传到方式，对比现场初始声线分析图，和设计后相关声线分析图，声音传到能到均匀覆盖观众席所有区域，且无明显声影区。  设计开发验证结论：经分析声线图，可以均匀覆盖观众席所有区域，且无明显声影区，满足国家相关规定和客户总体设计要求。  验证人员：赵永刚、赵凯、李绍峰，审核：赵永刚，批准：石国强，日期：2019.12.14。  再抽查2020.3.12日神东煤炭集团办公大楼1131及1032会议室改造建筑声学设计的《设计验证记录》及《声线分析图》，对各项技术性能和功能进行验证能达到设计输入要求。  再抽查2019.8.16日天津民族文化宫多功能厅-灯光音响系统设计的《设计验证记录》及《声线分析图》，对各项技术性能和功能进行验证能达到设计输入要求。  再抽查2020.4.21日国家电网西北分部多功能厅-灯光音响系统设计的《设计验证记录》及《声线分析图》，对各项技术性能和功能进行验证能达到设计输入要求。  三、设计开发确认  查产品设计和开发确认，提供山西吕梁工程学院音乐厅建筑声学设计的《音乐厅设计说明》、《音乐厅效果图》、《音乐厅施工图》，技术部负责人赵永刚2019.12.16到使用方进行现场方案汇报，并对设计成果进行现场确认。经确认，使用方和甲方对设计成果完全认可。  确认人：赵永刚、赵凯、李绍峰，批准石国强，确认日期2019.12.16日。  再抽查2020.3.12日神东煤炭集团办公大楼1131及1032会议室改造建筑声学设计的《神东大楼会议室建声说明》、《神东大楼会议室建声示意图》、《神东大楼会议室建声效果图》，客户对各项技术性能和功能进行试用确认能达到客户的要求。  再抽查2019.8.19日天津民族文化宫多功能厅-灯光音响系统设计的《天津民族文化宫多功能厅舞台灯光音响系统设计说明》、《天津民族文化宫多功能厅舞台灯光音响系统图纸》，客户对各项技术性能和功能进行试用确认能达到客户的要求。  再抽查2020.4.23日国家电网西北分部多功能厅-灯光音响系统设计的《国家电网西北分部多功能厅设计说明》、《国家电网西北分部多功能厅图纸》，客户对各项技术性能和功能进行试用确认能达到客户的要求。 |  |
|  | Q8.3.5设计和开发输出  Q8.5.1设计服务过程控制  Q8.6产品放行 | 查设计和开发的输出：  抽查山西吕梁工程学院音乐厅建筑声学设计的《设计开发输出清单》，本次设计开发输出主要有《音乐厅设计说明》、《音乐厅效果图》、《音乐厅施工图》等。2019.12.19日对设计开发输出进行了评审，评审结论：设计输出能满足设计输入的要求。评审人员：赵永刚、赵凯、李绍峰。  再抽查2020.3.12日神东煤炭集团办公大楼1131及1032会议室改造建筑声学设计的《设计开发输出清单》，也进行了评审，设计输出能满足设计输入的要求。  再抽查2019.8.19日天津民族文化宫多功能厅-灯光音响系统设计的《设计开发输出清单》，也进行了评审，设计输出能满足设计输入的要求。  再抽查2020.4.23国家电网西北分部多功能厅-灯光音响系统设计的《设计开发输出清单》，也进行了评审，设计输出能满足设计输入的要求。  设计和开发的输出管理符合规定的要求。 |  |
|  | Q8.3.6设计和开发更改  Q8.5.1设计服务过程控制  Q8.5.6设计服务提供的更改控制 | 设计开发更改应进行评审、验证、确认、批准，经查组织按顾客技术要求研发，暂未发生设计更改情况。  组织的设计开发控制基本符合规定的要求。 |  |
| 设计服务提供的控制 | Q8.5.1  观察 | 公司从事建筑声学的设计、灯光音响系统的设计。通常依据客户技术要求、GBT 28049-2011 《厅堂、体育场馆扩声系统设计规范》、GBT50356-2005《剧场、电影院和多用途厅堂建筑声学设计规范》进行设计开发。  设计开发服务基本流程是：签订合同-现场勘察-设计过程-评审-验证-确认-交付-客户验收。  公司编制有《设计开发控制程序》，可以指导并规范员工的实际操作。  产品设计开发过程中使用的电脑及系统软件设计工具等设备能满足要求。公司目前现有一支专业的产品设计开发人员，全部是本科以上学历，可满足设计开发服务要求。  抽查到建筑声学的设计、灯光音响系统的设计资料。公司按照设计开发程序要求安排了适当的设计开发策划、评审、验证、确认活动，所设计建筑声学、灯光音响系统经过客户确认后，符合要求。具体见8.3条款审核记录单。  产品设计开发过程中及时进行了数据和图纸备份，验收合格后由公司技术部存档。  设计服务过程通过专人负责、产品专用标识等措施起到了防错作用。  建筑声学的设计、灯光音响系统的设计经过验证和确认合格后方可放行交付，发现设计问题时执行售后服务相关规定，目前没有发生。  **经查企业设计开发为需确认的过程，但是企业未能提供对设计开发过程进行确认的证据，不符合要求，开具了不符合报告。**  远程视频观察：  技术部赵凯正在为陕西歌舞剧院录音棚改造项目绘制设计图。  李绍峰正在把陕西歌舞剧院录音棚改造项目绘制效果图。  公司产品设计开发过程在过程能力确认方面还需加强管理控制。 | N |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1  a)、获得生产和服务的信息？  b）、获得和使用适宜的监视和测量资源？  c）、实施监视和测量及过程放行的控制？  d）、使用适宜的基础设施及工作环境的符性？  e）、人员的能力能否满足要求？  f）、 服务提供需确认过程控制现状的符合性？  g）、采取措施防止人为错误？  h)、产品放行、交付及交付后的活动？  现场观察 | 查公司Q：**建筑声学、投影显示的技术咨询服务**相关内容如下：  **a)、**公司从事建筑声学、投影显示的技术咨询服务通常依据客户技术要求、GBT 28049-2011 《厅堂、体育场馆扩声系统设计规范》、GBT50356-2005《剧场、电影院和多用途厅堂建筑声学设计规范》等进行技术咨询服务。  技术咨询服务基本流程是：现场勘查-提供解决方案-提供现场技术服务（调试、培训等）-提供后续维护保养服务。  公司编制有《生产和服务控制程序》、《音响工程竣工验收标准》，《技术文件评审规范》可以指导并规范员工的实际操作。  查看公司于2019.6.13与客户黄河流域水土保持生态环境监测中心签订的《黄河上中游管理局215会议室扩音系统维修合同》，明确规定了技术咨询服务需完成的工作内容及进度节点安排。  再查公司于2019.11.7与西安云特沃森数码科技有限公司签订的《神东集团大柳塔矿区建筑声学技术咨询服务合同》，明确规定了技术咨询服务需完成的工作内容及进度节点安排。  再查公司于2019.6.15与海南乐达文化投资有限公司签订的“红色娘子军大型沉浸式实景演艺项目投影显示技术咨询服务合同”，明确规定了技术咨询服务需完成的工作内容及进度节点安排。  **b)、**公司编制的“监视和测量资源控制程序”，规定了监视和测量资源的管理要求。公司为产品检测配置了相应的监视和测量资源，公司现有监视和测量设备3台/件。  查看的用于Q:**建筑声学、投影显示的技术咨询服务**用的万用表VC9805A的校准证书（证书编号：XL0908）、测距仪BOSCH GLM30的校准证书（证书编号：XL0910）、声场分析仪PHONIC PAA6的校准证书（证书编号：ZF2901108G），上述监视和测量设备的量程与精度满足产品测量需求，均在校准有效期内。  公司无计算机软件用于产品检测。  **c)、**查黄河上中游管理局215会议室建声技术咨询服务项目的《黄河上中游管理局215会议室声学勘查报告》，技术部负责人于2019.6.14日到项目地对黄河上中游管理局215会议室进行了现场勘查，会议室长为17m，宽为11.5m，高约3.8m，为规则矩形厅堂，面积约为195.5㎡，容积约为742.9m³，通过测试发现该厅堂1KHz混响时间应该在0.7~0.9s左右，实际测量数据为1.63~2.12，现有建筑声学环境不符合国家标准。  形成勘察结果：1、设备老化：系统设备标准使用寿命约为5年，该套系统已经使用达8年，设备及连接线路老化现象较为严重，严重影响使用效果。   1. 技术落后：音视频及中控系统发展日新月异，经过多年的发展，2011年的成熟技术已经逐渐落伍，无法跟上现代化会议的需求，且设备老旧，功能单一，实际使用效果非常不理想。   编制：赵永刚 批准：石国强 日期：2019年6月14日。  查黄河上中游管理局215会议室建声技术咨询服务项目的《黄河上中游管理局215会议室技术咨询服务方案》，其中对本项目中建筑声学系统的调试、系统的使用培训等方面进行了描述，内容详细，满足标准及顾客需求。编制赵永刚，批准石国强，日期2019年6月16日。  查黄河上中游管理局215会议室建声技术咨询服务项目的《系统调试报告》，工作内容包含更换数字音频处理器，更换所以系统连接线路，进行系统频谱调试，2019.6.18日由工程师赵永刚进行系统调试，加电、调试记录：调试期间系统工作正常，试运行期间系统工作正常，系统调试结论：系统调试达到国家标准，满足现场语言扩声使用要求。客户陈裴签字确认。  查黄河上中游管理局215会议室建声技术咨询服务项目的《技术培训达成表》，2019.6.18日由工程师赵永刚在陕西省西安市凤城三路200号对客户的会议室扩声系统操作员进行扩声系统使用培训。培训完成情况：操作员初步掌握系统操作，可以正常使用。客户评价：非常满意。客户陈裴签字确认。  再查神东集团大柳塔矿区建筑声学技术咨询服务的2019.11.8日《神东集团大柳塔矿区会议室声学勘查报告》、2019.11.12日《神东集团大柳塔矿区会议室技术咨询服务方案》、2019.11.24日《系统调试报告》、2019.11.26日《技术培训达成表》，实施监视和测量及过程放行的控制符合规定的要求。  再查红色娘子军大型沉浸式实景演艺项目投影显示技术咨询服务的2019.6.16《红色娘子军大型沉浸式实景演艺项目投影系统勘察报告》、2019.6.16《红色娘子军大型沉浸式实景演艺项目投影系统解决方案》、2019.8.2《系统调试报告》，实施监视和测量及过程放行的控制符合规定的要求。  再查数字化油气藏方案会审大厅电视墙系统维保服务的2019.9.10《数字化油气藏方案会审大厅电视墙系统技术咨询维护服务方案》、《数字化油气藏方案会审大厅电视墙系统技术咨询维护服务巡检确认单2019.9.28》、《数字化油气藏方案会审大厅电视墙系统技术咨询维护服务巡检确认单2020.1.10》，实施监视和测量及过程放行的控制符合规定的要求。  组织的实施监视和测量及过程放行的控制基本符合规定的要求。  **d)、**公司设备配置，设备5台/套（主要为安装、调试所用的工具），监视和测量设备3台/件，主要为万用表、声场分析仪、测距仪，状态完好，满足Q:**建筑声学、投影显示的技术咨询服务**需求。  视频巡视：办公环境光照、温度适宜，通风良好，电路布线合理、电气插座完整，未见破损，办公场所物品摆放整齐、有序，未见随意乱放私人物品的情况，未见用电不当等安全隐患及不良影响现象。  确定并提供了产品要求所需的工作环境，工作环境适宜，现有工作环境能满足提供合格服务的需要。  **e)、**根据部门领导介绍及查证，公司目前现有一支专业的声学光学人员，本科以上学历，其中技术部负责人赵永刚具有住建部颁发的声学工程师证书，证书编号：10323305，可满足技术咨询服务要求。  **f)、**公司对服务提供需确认过程进行了识别和确定。技术咨询服务过程为需要确认的过程，查有“特殊过程确认记录表”，2019.6.18日对技术咨询服务过程的人员、设备仪器、控制方法、环境等方面进行了过程确认，结论：可以满足过程能力的需求、提供合格的服务。  **g)、**技术咨询服务过程通过专人负责、专用标识等措施起到了防错作用；公司编制的《生产和服务控制程序》、《音响工程竣工验收标准》，《技术文件评审规范》规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。  根据部门经理介绍，采取上述防止人为错误的措施，效果明显。质量体系运行以来，没有发生人为错误造成过程失控的情况。  **h)、**查看的技术部提供黄河上中游管理局215会议室建声技术咨询服务项目2019.11.24日《系统调试报告》、2019.11.26日《技术培训达成表》，均经顾客代表陈裴签字，对调试结果和培训效果均表示满意。  交付后的活动见业务部8.5.5检查表。  通过视频观察：  技术部赵永刚正在为陕西歌舞剧院录音棚改造项目编制技术咨询服务方案。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1  a)、获得生产和服务的信息？  b）、获得和使用适宜的监视和测量资源？  c）、实施监视和测量及过程放行的控制？  d）、使用适宜的基础设施及工作环境的符性？  e）、人员的能力能否满足要求？  f）、 服务提供需确认过程控制现状的符合性？  g）、采取措施防止人为错误？  h)、产品放行、交付及交付后的活动？  现场观察 | 查公司Q：**灯光音响系统的安装及调试**相关内容如下：  **a)、**公司从事**光音响系统的安装及调试**通常依据客户技术要求、GBT 28049-2011 《厅堂、体育场馆扩声系统设计规范》、GBT50356-2005《剧场、电影院和多用途厅堂建筑声学设计规范》等进行安装调试活动。  安装调试基本流程是：编制安装调试方案-实施安装调试-客户验收。  公司编制有《生产和服务控制程序》、《音响工程竣工验收标准》可以指导并规范员工的实际操作。  查看公司于2019.7.26与客户天津北方演艺集团舞台美术有限公司签订的《天津民族文化宫多功能厅舞台灯光音响系统购销合同》，明确规定了安装调试需完成的工作内容。  再查看公司于2020.4.08与客户北京宇电科技集团有限公司签订的《国家电网西北分部多功能厅灯光音响系统购销合同》，明确规定了安装调试需完成的工作内容。  **b)、**公司编制的“监视和测量资源控制程序”，规定了监视和测量资源的管理要求。公司为产品检测配置了相应的监视和测量资源，公司现有监视和测量设备3台/件。  查看的用于Q:**灯光音响系统的安装及调试**用的万用表VC9805A的校准证书（证书编号：XL0908）、测距仪BOSCH GLM30的校准证书（证书编号：XL0910）、声场分析仪PHONIC PAA6的校准证书（证书编号：ZF2901108G），上述监视和测量设备的量程与精度满足产品测量需求，均在校准有效期内。  公司无计算机软件用于产品检测。  **c)、**查天津民族文化宫多功能厅舞台灯光音响系统-灯光音响安装调试项目的《天津民族文化宫多功能厅舞台灯光音响系统安装调试方案》，其中对本项目中灯光音响系统安装调试方面进行了描述，内容详细，满足标准及顾客需求。编制赵永刚，批准石国强，日期2019年9月25日。  查天津民族文化宫多功能厅舞台灯光音响系统-灯光音响安装调试项目的《安装记录日志》：2019年 9月 26日工作内容：音响灯光系统布线，具体包含音箱线、话筒线、音箱机柜电源线、灯光直通柜电源线、操作台电源线及信号线、灯光电源线及信号线主线布置到位并一一标码编号。甲方意见：布线规范到位，并布置冗余线路，非常满意。客户钟海签字确认。  《安装记录日志》：2019年 9月 27日工作内容：音响灯光系统设备安装，施工情况记录：舞台灯光灯具吊挂、舞台两侧八字墙主扩声音箱及超低音安装、声桥中置音箱安装及对应设备线路连接、舞台两侧及台面接口箱接头焊接。甲方意见：设备安装正规，吊点可靠，焊接工艺精湛，满意。客户钟海签字确认。  查2019年 9月 27-28日的《安装记录日志》，均满足方案要求。  查2019年 9月 30日《系统标识报告》由工程师赵永刚进行了系统调试，系统调试结论：扩声系统调试达到国家标准，满足现场语言扩声使用要求；灯光系统满足客户不同场景的舞台灯光需求。培训客户钟海签字确认。  查2019.10.10日《技术培训达成表》，由工程师赵永刚在天津市红桥区南运河南路128号西80米对多功能厅灯光音响系统操作员进行使用培训。培训完成情况：操作员初步掌握系统操作，可以正常使用。客户评价：非常满意。客户钟海签字确认。  再查国家电网西北分部多功能厅舞台灯光音响系统安装调试项目的2020.4.26日《国家电网西北分部多功能厅舞台灯光音响系统安装调试方案》，项目正处于设备安装阶段，实施监视和测量及过程放行的控制符合规定的要求。  组织的实施监视和测量及过程放行的控制基本符合规定的要求。  **d)、**公司设备配置，设备5台/套（主要为安装、调试所用的工具），监视和测量设备3台/件，主要为万用表、声场分析仪、测距仪，状态完好，满足Q:**灯光音响系统的安装及调试**需求。  视频巡视：办公环境光照、温度适宜，通风良好，电路布线合理、电气插座完整，未见破损，办公场所物品摆放整齐、有序，未见随意乱放私人物品的情况，未见用电不当等安全隐患及不良影响现象。  确定并提供了产品要求所需的工作环境，工作环境适宜，现有工作环境能满足提供合格服务的需要。  **e)、**根据部门领导介绍及查证，公司目前现有一支专业的声学光学人员，本科以上学历，其中技术部负责人赵永刚具有住建部颁发的声学工程师证书，证书编号：10323305，可满足安装调试要求。  **f)、**公司对服务提供需确认过程进行了识别和确定。安装调试过程暂无需要确认的过程。  **g)、**安装调试过程通过专人负责、专用标识等措施起到了防错作用；公司编制的《生产和服务控制程序》、《音响工程竣工验收标准》，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。  根据部门经理介绍，采取上述防止人为错误的措施，效果明显。质量体系运行以来，没有发生人为错误造成过程失控的情况。  **h)、**查看的技术部提供天津民族文化宫多功能厅舞台灯光音响系统-灯光音响安装调试项目2019.9.30日《系统调试报告》、2019.10.10日《技术培训达成表》，均经顾客代表钟海签字，对调试结果和培训效果均表示满意。  交付后的活动见业务部8.5.5检查表。  通过视频观察：  技术部赵永刚正在组织员工为国家电网西北分部多功能厅舞台灯光音响系统安装调试项目进行设备安装调试，对扩声系统和灯光系统进行调试。 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 为确保采购物资符合要求，对采购物资实施验证活动；暂无在供方处验证要求，同时也没有要求在供方处进行验证。  查：进货检验，  提供设备采购检验记录，  抽查的2019.10.16《采购物资验证记录表》“扩声音响”（型号EVA-2082S/906-BLKE 数量6只、型号EVA-2082S/920-BLKE 数量6只、型号EVA-EG2-BLK-LB 数量2套、型号EVF-1181S-BLKE 数量8只、型号ZX1I-90-HE 数量10只）等；“音频处理器”（型号N8000 230V 数量6台）等10种设备，对包括了外观、型号、数量、合格证进行验证，经检验，符合产品采购要求，结论合格，检验员李绍峰。  再查2020.4.6《采购物资验证记录表》空间吸声体（规格600x1200x50mm 数量400平方/556块），对包括了外观、型号、数量、合格证进行验证，经检验，符合产品采购要求，结论合格，检验员李绍峰。  再查2020.4.15《采购物资验证记录表》“会议主机”（型号CCSD-CU-CN数量2只）；“讨论单元带长话筒（讨论单元）”（规格CCSD-DL-CN 数量10只）的设备，对包括了外观、型号、数量、合格证进行验证，经检验，符合产品采购要求，结论合格，检验员李绍峰。  查：过程检验，   1. 在设计开发的适当阶段安排了评审、验证、确认活动，参见8.3审核记录单。 2. 在技术咨询服务、安装调试的适当阶段安排了相关审核、批准环节，参见8.5.1审核记录单。   查：最终验收，  设计图纸、效果图、设计说明等设计输出文件均经过技术部经理和总经理审阅批准。  经验证后的产品或服务，由技术人员进行相关全套资料的整理，在整理过程中查看内容是否正确，全套资料整理完成后递交技术部经理和总经理进行复核，确认无误后才交付。  客户验收合格的项目由公司出具报告并备案存档。详见8.5.1审核记录单。  销售服务中客户验收：查2019.10.18《客户签收单》中客户西安领兵智能科技有限公司对扩声音响、音频处理器等10种设备进行了验收，结论为验收合格。客户代表陈勋签字确认。  再查2020.4.8《客户签收单》中客户陕西唐秾建设工程有限公司“会议主机”（型号CCSD-CU-CN数量2只）；“讨论单元带长话筒（讨论单元）”（规格CCSD-DL-CN 数量10只）进行了验收，结论为验收合格。客户代表赵工签字确认。  再查2020.4.19《客户签收单》中客户北京宇电科技集团有限公司对空间吸声体（规格600x1200x50mm 数量400平方/556块）进行了验收，结论为验收合格。客户代表赵工签字确认。  公司产品的监视和测量控制基本符合规定要求。 |  |
| 产品标识和可追朔性 | Q8.5.2 | 在《质量手册》中规定公司向顾客提供商品时采取适当措施，确保商品进入经营场所到销售过程中均被明确标识，对产品施加唯一性标识，如批号、编号、日期，并予以登记，保留实现可追溯性所需的记录。  产品通常保留厂家标签、合格证等方式对产品进行标识，产品附有“合格证”有产品名称、型号、日期、质检人员代号等信息，可作为追溯性标识，同时可根据采购合同、销售合同、技术服务合同，入厂检验记录等进行追溯。  经查验标识齐全、清晰、正确，产品标识管理基本符合标准要求，并满足实际需要。 |  |
| 产品防护 | Q8.5.4 | 公司对产品搬运、包装、贮存、运输以及交付等过程的防护实施控制：  1、搬运：配置适宜的搬运工具，采用合理的搬运方法，对易损、危险物品制定专门的搬运指导书，搬运人员按要求执行，做好产品防护，防止丢失和损坏。  2、包装：包装人员核对产品合格证，保持产品外观清洁、完整，按装箱单核对装箱产品，包装后进行正确标识。  3、贮存：规范管理，保持安全适宜的贮存环境，先进先出，建立台账，定期盘点，经常查看库存物品。  4、运输：用防震材料添紧，避免相互碰撞造成破损，对运输供方进行合格评定，签订运输合同，保证产品运输质量，并对运输质量进行记录，跟踪监督。  5、交付：产品交付防护延续到交付的目的地。  公司自体系运行以来，未发生由于产品防护不当导致产品质量事故的情况，防护措施能够满足要求。  现场检查：档案橱内文件分类存放，有专用文件夹，标明了文件档案的名称。档案橱上锁保密，电脑设置了密码，技术性文件有密码保护。  产品防护的管理符合标准要求。  现场产品防护能够按照策划的要求实施，满足策划的要求。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 如客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地协调解决。 |  |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 对于服务过程的更改，公司规定通过《通知单》的形式重新下达。服务过程的更改指令，若涉及到交付时间更改，均有对应的合同更改评审记录，本部门再次通过《通知单》下达。更改的服务指令由本部门负责人签发。经查目前无服务过程的更改。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 提供的《不合格品控制程序》中规定了对不合格品的标识、记录、隔离、记录和处置的控制要求。采购检验中发现的不合格，要求做好相应的标识，并及时通知采购人员作退/换货处理，服务检验过程中发现的少量不合格品作退货处理，批量的不合格品要求填写“不合格品处置单”，记录不合格品名称、规格/型号、数量、不合格事实、评审处置措施，验证结果等。  产品交付后没有发现不合格的情况，不合格品控制有效。 |  |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 经查：部门根据监视和测量获得的数据和信息，组织相关部门进行了分析评价。包括：对公司及各部门质量目标完成情见进行分析，确定质量体系运行状况（见管理评审输入）；对顾客满意有关的信息进行了分析，以确定顾客满意程度（见销售部9.1.2）；  对内部审核的有关信息和应对风险措施的有效性进行分析，以确定质量管理体系的有效性（见管理层9.2）。  部门在汇总以上分析结果的基础上，分析针对风险和机遇所采取措施的有效性，积极寻找质量管理体系持续改进的机会，通过管理评审会议的改进决策进行质量管理体系的持续改进（见相关部门检查表）。 |  |
| 不合格与纠正措施 | Q10.2 | 查：公司编制有《改进控制程序》，规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制。  抽查内审《不符合报告》，针对内审中发现的不合格事实，责任部门进行了原因分析，制定了纠正措施并实施，涉及办公室7.5.3.2条款的不符合项，经验证整改有效。  体系运行的其他方面经过日常工作检查和数据分析，暂未发现应采取纠正和预防措施的机会。日后应进一步加大日常工作检查力度，及时发现不符合及潜在 不符合并及时采取相应措施，持续改进体系的有效性。 |  |

说明：不符合标注N