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：杨波 陪同人员：罗希 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.6.26 |
| 审核条款： |
| 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，产品质量在同行业中比较领先。公司的设备和生产的技术水平比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品销售利润不断降低、员工成本增加。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、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。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。 |  |
| 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、股东、银行、主管部门、供应商、客户等。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》相关方：顾客需求和期望：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。 |  |
| 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: 电子模块、电子播放器的生产。无变化经识别，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。---不适用条款：因公司产品均按国家相关标准及客户技术要求、规范进行生产，生产工艺成熟。生产过程不涉及标准中“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。注册地址：重庆市南岸区南坪街道江南大道19号26-11号生产/经营地址：重庆市北碚区蔡家嘉德大道盈田光电工谷14-2-2楼 |  |
| 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，生产过程中“老化”为关键过程及特殊过程。---公司外包过程：对于公司的外包过程进行了充分识别，就公司目前生产运营情况，公司外包过程为电子模块温度冲击试验。 |  |
| 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：杨波 组织代表：罗希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。 |  |
| 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、生产、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。 |  |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 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，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，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，特别是优秀人才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。 |  |
| 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** | 公司的质量目标为： 1. 产品一次交验合格率96％以上；2. 客户满意度达到90分以上；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。 |  |
| 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，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，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，特别是优秀人才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。 |  |
| 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. 产品一次交验合格率96％以上；2. 客户满意度达到90分以上；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。 |  |
| 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：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：公司管理体系暂无变更。 |  |
| 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，资源无变化。 |  |
| 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、管理评审对生产过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，产品生产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分析，抽检等进行控制，详见检查记录。通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问进行改进等。 |  |
| 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：时间：2019.4.20，上次管理评审时间为（2019.05.20）主持人：杨波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：各部门运行情况报告，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，实现公司的质量目标，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。公司经过生产，目前产品已按要求提交客户。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，为公司产品生产及检验配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。提出改进项：完善公司岗位职责，加强车间管理。管理评审结论：质量方针、目标适宜，质量体系符合企业现状，公司建立的质量管理体系适宜、充分、有效。 改进项验证：公司拟定了改进计划，计划于9月完成，在实施中。 |  |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不符合、纠正与预防措施控制程序》、及《内部审核控制程序》，《监视和测量分析控制程序》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。 |  |
| 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。 |  |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况。 |  | 现场确认，公司质量管理体系范围确认：电子模块、电子播放器的生产。提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。公司严格执行国家及行业标准和法律、法规要求。2019年5月至今，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。现场查见认证证书、标志的使用无违规使用情况，体系变动情况：无。2019年6月至今以来职能部门未对该公司产品进行监督抽查情况.上次审核不符合项1项，发生在技质部，涉及条款7.1.5。经本次对该条款的审核验证，检测设备校准有效，未出现类似的不符合情况，详见7.1.5条款审核记录。 |  |

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：朱葵 陪同人员：朱葵 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.6.26 |
| 审核条款： |
| 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《员工入职要求及岗位职责》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）负责管理评审的组织工作；（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。 |  |
| 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：朱奎查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2020年1-5月培训完成率：100% 实测：100%文件受控率100% 实测：100%查2019年培训计划，抽查培训记录，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。 |  |
| 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2019年3月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放2份，回收2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分2.查质量目标统计等记录，公司2020年1月至2020年5月数据统计的结果为：培训完成率100% 文件受控率100%产品按时交付满意率100%客户满意率98分顾客投诉次数0采购产品合格率≥95%产品一次交验合格率96％产品抽检合格率98.4％来料检验率100%量具及时送检率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。 |  |
| 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：2020年3月10日（上次内审时间为2019-4-10，符合策划要求）范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。审核组组成：罗希（管代、技质部）、朱葵（行政部） 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》，《生产部审核检查表》，《供销部审核检查表》、《行政部审核检查表》、《技质部审核检查表》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 涉及行政部7.2条款，不符合事实描述“现场查在2020.3.8军用装备实验室环境试验方法第4部分：低温试验培训中未见负责人对培训效果评价”。，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。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正与预防措施管理程序》及《不合格品控制程序》，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品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。现场提供有不合格品处置单。抽查不合格品处置记录：提供有《纠正和预防措施单》1份时间：2020年6月5日 责任部门：技质部不合格事实描述：监视设备没有及时进行校准检测。原因分析：工作失误，未及时按要求校准。纠正措施：制定校准计划，严格按计划进行校准，确保计量器具的精度；对相关人员进行培训，后续按文件执行。纠正措施完成情况：已按纠正措施实施并验证有效。措施验证：有效验证部门：技质部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：郑芳 陪同人员：罗希 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.6.26 |
| 审核条款： |
| 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：a) 负责产品的交付；b) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。c) 负责同本公司的顾客进行联系；d) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；e) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；f)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;（g）负责对供方进行评价和选择; （h）负责建立原、辅材料的采购部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 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：郑芳查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2020年1月-5月客户满意率90分以上 实测：98分客户投诉次数≤2 实测：0采购合格率≥95% 实测：96%产品按时交付满意率90% 实测：100%抽见：顾客满意度分析报告，实测顾客满意达到98分。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。 |  |
| 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； |  |
| 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** | 组织编制的质量手册及《顾客满意度测量控制程序》规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：（1）顾客对产品规定的要求,包括产品内容、技术、进度和费用要求及后期服务要求； （2）与产品有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求；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。抽查情况如下：抽产品供货合同：1. 顾客：重庆长安工业（集团）有限责任公司

 销售产品：显控信息视频阵列采录播放器、同步时统模块签订时间：2020年2月28日合同明确了产品名称、型号、产品价格、数量、质量要求、验收交付、违约等。1. 顾客：重庆长安工业（集团）有限责任公司

 销售产品：同步时统模块 签订时间：2019年11月20日合同明确了产品名称、型号、产品价格、数量、质量要求、验收交付、违约等。产品销售信息，基本符合标准要求。 |  |
| 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《与顾客有关过程控制程序》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:《供货合同评审记录表》◆2019年11月20日签订的《合同》顾客名称：重庆长安工业（集团）有限责任公司产品名称：同步时统模块6个评审内容：对客户资信的了解；公司能力是否满足客户要求；合同的签订是否符合国家的法律法规；产品能否满足客户要求等。 评审人：朱葵、郑芳、谌海林评审结论：同意签订该合同。批准：杨波 2019年11月18日◆2020年2月28日签订的《合同》顾客名称：重庆长安工业（集团）有限责任公司产品名称：显控信息视频阵列采录播放器、同步时统模块评审内容：对客户资信的了解；公司能力是否满足客户要求；合同的签订是否符合国家的法律法规；产品能否满足客户要求等。 评审人：朱葵、郑芳、谌海林评审结论：同意签订该合同。批准：杨波 2020年2月26日现场查见部分评审记录存放散乱，与负责人沟通，记录应填写规范并保持良好的存放。负责人讲下来会改进。基本满足要求 |  |
|  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：2019.5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。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 查，公司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图纸、技术文件，公司对顾客财产进行了登记管理，所有信息均采用电子档进行专人存档保管、防止外泄。自体系建立以来未有顾客财产发生丢失的情况。现场查看，顾客财产管理基本受控。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求此外，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、运输服务等。查问，对于已经交付的产品，公司承诺：产成品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时上门进行解决。查，公司策划了售后服务技术指导的要求。对售后服务的内容进行了跟踪记录，交付后活动基本满足要求。 |  |
| 顾客满意#产品和服务相关交付后活动是否含：#顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受是否得到监视？.组织是如何确定这些信息的获取、监视和评审方法的？注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、维修索赔和经销商报告。 | **9.1.2** | 1、公司编制了《顾客满意度控制程序》，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》2020年3月的调查表共2份，回收2份 ：--调查内容包括：质量、服务、价格、交期、法律法规、销售品类等.---客户对质量、销售种类、价格、交期、服务等项都比较满意。--统计分析结果：98分（已实现既定目标）公司负责人讲：通过本次对7家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的交货准时度及准确性都比较满意。公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |

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：生产部 主管领导：谌海林 陪同人员：罗希 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.6.26 |
| 审核条款： |
| 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《岗位职责》，已经明确了生产部的岗位职责，具体为：主要职责如下：1、负责制定生产计划并按计划执行生产；2、负责生产现场工作环境的管理；3、负责生产现场设施设备的管理；4、负责生产过程产品的标识、防护、搬运和包装；………部门负责人熟悉本部门职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：产品一次交验合格率96％以上 产品抽检合格率>98％查2020年1-5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：产品一次交验合格率98.2％ 产品抽检合格率98.5％基本达到目标要求目标量化情况良好。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。 |  |
|  生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司制定了《生产过程控制程序》明确了受控条件包括：a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件； b）获得适宜的监视和测量资源；c）适当阶段实施监视和测量活动；d）为过程提供适宜的设施环境；e）配备备能力人员所要求的资格；f）特殊过程的确认和定期再确认；g）采取措施防止人为错误；h）实施放行、交付和交付后活动。1、查生产车间各工序(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，受控标识清楚；2、查生产车间及作业工位执行的作业指导书主要包括：作业指导书、检验标准、图纸等，均放置于工位附近，便于查阅对照。3.现场查看：现场有贴片机、回流炉、锡膏印刷机等，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，主要为万用表、示波器、游标卡尺等。5.出示了《生产计划单》 明确的产品名称、数量、顾客等内容；抽2020年6月生产计划单显控信息视频阵列采录播放器RTIMX6Q-VGA-REC-VT20A 数量：30个 交货期2020.6.20同步时统模块 STD28C1 数量：20个 交货期2020.6.15同步时统模块 STD28A1 数量：10个 交货期2020.6.20现场观察产品工艺：材料采购—元器件贴装—贴片检查—连接工装—测试程序录入—电压检测—组装（电子播放器）-功能检测—老化试验（电子模块产品）-温度冲击试验（电子模块产品，外包）—模块灌装密封（电子模块产品）两种产品部分生产工艺基本一致。需确认/特殊过程：老化试验查看现场：生产现场观察正常生产的产品为：同步时统模块、显控信息视频阵列采录播放器。查看产品生产情况：产品：显控信息视频阵列采录播放器,型号：RTIMX6Q-VGA-REC-VT20A，数量:5个工序：元器件贴装，贴片检查依据：元器件贴装，贴片检查作业指导书设备：锡膏印刷机、贴片机、回流炉工艺过程：将PCB放在治具上，通过送板机传送到贴片机进行贴片，贴片机程序事先编好，贴片机识别到PCB板时开始自动取料贴装，贴装后的板子进行检查，主要检查元器件的规格、贴装的位置、元器件极性、有无漏贴、多贴等。查看主要工艺控制点：元器件极性、贴装有无偏移、短路、缺件、多件、少锡操作人：胡尽松产品：显控信息视频阵列采录播放器,型号：RTIMX6Q-VGA-REC-VT20A，数量:5个工序：连接工装、测试程序录入依据：连接工装作业指导书、测试程序录入作业指导书设备：专用工装板、5V和24V电源、ICD2编程器、电脑工艺过程：将模块安装在专用工装板上，检查插装位置是否按要求插到工装板对应的插座上。工装板分别输入5V和24V电源，连接ICD2编程器、电脑，将专用测试程序通过ICD2编程器录入到模块中，并实现模块功能。查看主要工艺控制点：插装位置是否按要求插到工装板对应的插座上、程序是否下载成功、模块功能操作人：罗德强产品：同步时统模块，型号：STD28A1,数量:10个工序：老化试验 依据：老化作业指导书设备：高低温试验箱 工艺过程：将产品放入高低温试验箱，高温（70+3）℃，低温（-40-3）℃，持续工作时间≥8h，高低温循环一次2h，共循环10次，每个温度循环从低温保温结束开始通电工作，至高温保温结束后断电，检测模块工作是否正常。查看主要工艺控制点：模块功能操作人：陶睿产品：同步时统模块，型号：STD28C1,数量:10个工序：灌装密封 依据：模块灌封作业指导书、模块密封作业指导书设备：胶木板、热风枪、60W电烙铁、剪刀工艺过程：用胶木板涂覆硅橡胶和固定胶在外壳内部底层上，将模块按规定的方向放置，再用胶木板涂覆硅橡胶在模块上，放置24h固化。灌封固化后的模块，热缩管插装到插针引脚上，密封热缩管管脚。查看主要工艺控制点： 密封性操作人：王杰整个过程基本受控；公司特殊过程确定为：老化。制定了《生产过程控制程序》，对特殊过程的管理进行了规定。通过产品检验和配备有能力的员工实施生产，对特殊过程的质量予以控制，查该工序人员有变化，不能提供再确认记录。 | N |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 查《质量手册》，文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识做出了规定。标识的方法采用流程卡等。1．在生产现场，车间的半成品也都按过程进行划分区域，并按区域放置；2．成品按顾客的要求标识产品名称，规格型号,检验员，生产日期等，检验合格后盖上合格章；3、在原料仓库，各类元器件、锡膏分类放置，有明确的标识。 |  |
| 防护 | 8.5.4 | 查，公司文件，对产品的防护进行了要求，主要为产品在加工、储运过程的防护。车间现场观察:1. 转运：所有材料转运过程中均有防护，公司的原料堆放整齐，采用原包装，人工防护基本到位。2. 包装：公司的产品采用打包膜、木箱进行包装，防护效果较好；3. 运输过程管理：要求运输方进行防护，不得淋雨。现场查看原材料、成品，均按要求放置，防护得当。产品防护基本符合要求。 |  |
| 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：工艺更改、材料更改、产品信息更改等。现场查，公司对于更改生产信息的管理，均为重新发放生产计划，并回收作废的计划单。查，对于工艺、材料等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行正常生产，具体按文件管理要求。查，近期暂无工艺、材料变更的情况。 |  |

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：技质部 主管领导：罗希 陪同人员：罗希 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.6.26 |
| 审核条款： |
| 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《岗位职责》，已经明确了技质部的岗位职责，具体为：主要职责如下：a) 负责参与编制相应工艺规程、产品检验接收规程及相关作业指导书；b) 负责组织产品实现过程的监视和测量；c) 负责检验过程中的不合格的控制。 d) 负责采购产品的验证和本公司产品的检验工作；………部门负责人熟悉本部门职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：1. 来料检验率100%，
2. 量具及时送检率100%

查2020年1-5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）来料检验率100%，2）量具及时送检率100% 基本达到目标要求目标量化情况良好。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。 |  |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要生产产品：电子模块、电子播放器的生产。主要为军工产品配套。公司产品执行标准：军用装备实验室环境试验方法第3部分：高温试验GJB150.3A-2009军用装备实验室环境试验方法第4部分：低温试验GJB150.4A-2009军用装备实验室环境试验方法第5部分：温度冲击试验GJB150.5A-2009及客户要求等。技质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；--产品标准、图纸b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准、作业指导书c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量---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/特殊过程：老化----外包过程：模块温度冲击试验----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计和开发策划 | **8.3** | 因公司产品均按国家相关标准及客户技术要求、规范进行生产，生产工艺成熟。生产过程不涉及标准中“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。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 1.查《计量器具台账》生产车间及检验部门均按策划的要求配置了相应的检测设备，其中包括：万用表、示波器、带表卡尺等，均采用委外送检。2.查在用检具的检定和校准，能提供在用检具的有效校准证书，具体见附件，上次审核情况得到改进。。 |  |
| 产品和服务放行； | 8.6 | ◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需要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，一定要得到技质部长许可、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进货检验：只对型号、外观、数量等进行验证，供方提供有材质报告抽查《进货检验记录》一、进料检验：1、抽查：材料：PCB板材 检验项目 验收要求 验收结论外观 无破损、表面损伤等 合格规格 A-PIT 合格封装 60 60数量 24 24结论：合格，入库 检验员：罗希检验日期：2020.5.13 2、材料名称：电阻MB52630检验项目 验收要求 验收结论外观 无损坏、标识清楚 合格规格 300Ω 0.1W 合格电阻值 300Ω 合格尺寸 0603 合格结论：合格，入库 检验员：罗希检验日期：2020.6.63、材料名称：贴片电容检验项目 验收要求 验收结论外观 完好，无破损 合格规格 电容0.1uF25V-20/+80% 符合要求封装 0603X7R 符合要求 结论：合格，入库 检验员：罗希检验日期：2020.4.164、材料名称：二极管检验项目 验收要求 验收结论外观 完好，无破损 合格规格 1N4148WS 符合要求封装 SOD323-2 符合要求标识 T4 符合要求数量 25 符合要求结论：合格，入库 检验员：罗希检验日期：2020.5.235、材料名称：连接器检验项目 验收要求 验收结论外观 完好，无破损 合格规格 JP6 1\*6 2.54插针弯角 符合要求封装 SMD 符合要求标识 151203 符合要求数量 25 符合要求结论：合格，入库 检验员：罗希检验日期：2020.5.18其余进料产品都经过检验合格入库。二、过程检验，公司根据检验规则和检验标准、生产工艺的要求在各生产关键工序均设置了验收控制点，对主要工序进行测试并记录。抽查巡检记录1、产品名称：显控信息视频阵列采录播放器日期：2020.6.16检验工序：元器件贴片、贴片检查、连接工装工序，符合播放器功能检验标准要求要求及参数：贴装有无偏移、短路、缺件、多件、少锡;两个显示器应有采播画面显示，在检测计算机上打开GSCtrl.exe软件，按顺序点击车长连接与炮手连接。若能看见采播器画面则采播器输入、输出、网络接口均为正常。数据接收功能测试、车长控制功能测试、炮手控制功能测试。结论：合格检验员：罗希2、产品：显控信息视频阵列采录播放器日期：2020.5.29检验工序：测试程序录入、电压检测、功能检测工序，符合播放器功能检验标准要求要求及参数：在检测计算机上打开GSCtrl-test.exe软件，按顺序分别点击0#到5#采播器车长连接与炮手连接。若能看到采播器的画面则采播器输入、输出、网络接口均正常。对CNA控制接口、采播器串口进行测试。结论：合格检验员：罗希3、产品名称：电子模块D型日期：2020.6.17检验工序：模块封装工序 符合电子模块检验标准要求检验要求：测试是否短路、电压测试、功能是否达到要求、波形测试。结论：合格检验员：罗希4、产品名称：电子模块C型日期：2020.4.25检验工序：模块老化试验（高、低温试验）工序 符合电子模块检验标准要求检验要求：高温升到70℃，通电运行测试持续工作8小时，低温降到-40℃，保持2小时通电工作检测产品仍正常运行。结论：合格检验员：罗希三、出厂检验按产品检验标准进行检验：1、产品名称：同步时统模块 型号规格：STD28D1 生产批号：D20061-D20075数量15件 ，全检 检验项目：外观质量：产品表面无飞边、无污渍、无划伤、标记清楚功能检测：输入电源、输入电流、高温70℃持续通电8小时状态、低温-40℃保温2小时后通电工作状态、波形同步。串口1，串口2与CAN通信功能。检验人：罗希检验结论： 合格 2020.4.302、产品名称：显控信息视频阵列采录播放器（型号RTIMX6Q-VGA-REC-VT10A） 数量10件 ，全检 检验项目：外观质量：产品无变形、板底、板面无划伤，无短路，无虚焊，元器件焊接方向无误等。功能测试：视频输入、输出、网络接口测试、数据接收功能、车长控制功能、炮手控制功能、试验测试、视频输入、输出、网路接口测试，CAN控制接口、采播器串口测试。检验人：罗希检验结论：合格 2020.6.12组织的质检工作均为授权的质检员进行检查。经查，公司建标至今，没有原辅料、半成品、成品让步放行的情况，产品的放行均有授权的质检人员的签字。 产品抽检，提供有2019年8月委外温度冲击试验，报告编号：CEPREI/REC-XN-D-2019-175A，具体见附件。基本符合要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》公司编制了《不合格品控制程序》，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》日期：2020年3月25日 不合格描述：时通模块功能测试异常。原因：DC/DC隔离电源焊脚脱落。 处理方案：已封装，作报废处理。；处理结果：已报废验证人：罗希 2020年3月25日经查，该公司体系运行以来没发生对不合格品进行让步放行的情况，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。  |  |

说明：不符合标注N