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: 查跃康 陪同人员：王言 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020年07月18日上午 |
| 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？ | Q4.1 | 公司制定有《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。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。公司通过同行交流、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《风险和机遇评估分析表》记录内容详实。 | 符合 |
| 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？ | Q4.2 | 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、会议等；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、及时交付、价格合理、服务及时等；通过ISO9001:2015对企业的影响：影响公司的业务；监测指标：产品交付合格率、产品交付履约、顾客满意度等； | 符合 |
| 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？ | Q4.3 | 公司的质量管理体系的原申请范围为:计算机信息系统集成；LED应用产品的设计、生产、销售（3C许可范围内除外）。经二阶段现场查验相关资料及与负责人沟通后，质量管理体系的申请范围变更为:计算机信息系统集成；LED应用产品的设计、生产、销售（3C许可范围内除外）。---不适用条款：无注册地址：重庆市南岸区金菊路24号生产/经营地址：重庆市南岸区金菊路24号经识别，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。 | 符合 |
| 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？ | Q4.4 | 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：外包过程：无外包过程。关键过程：软件设计开发过程特殊过程：线路敷设 | 符合 |
| 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？ | Q5.1 | 总经理：查跃康 组织代表：王言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。 | 符合 |
| 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？ | Q5.1.2 | 公司从计算机信息系统集成、LED应用产品的设计、生产、销售及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。 | 符合 |
| 方针（含制定/沟通） | Q5.2 | 公司的质量方针是：“质量第一、顾客至上、科技领先、追求卓越”。公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，基本能为质量目标的制定提供框架，基本符合要求。主要通过日常工作会议、口头交流等将质量方针的要求向全员传达和灌输，确保员工增强顾客满意和守法意识。 | 符合 |
| 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 | 公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在质量手册中确定了公司组织机构图，策划：行政部、业务部、生产部、技质部等部门，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，质量体系负责人由：王言负责，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。 公司策划有《风险和机遇的应对措施》，考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇包括：技术管理风险、采购风险控制、产品质量风险控制、研发能力风险控制及短交期风险控制以及其他风险控制。组织发生变更时能保持体系的正常运行和完整性； | 符合 |
| 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？ | Q6.1  | 公司策划并批准实施《风险和机遇评估分析表》，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《风险和机遇分析表》：1. 类型：外部因素；

 类别：法律、法规内容的变化：风险：公司前几年获得了质量管理体系认证，在市场竞争中牌比较有利的位置，符合国家关于深化体系建立质量管理体系的要求。机遇：公司产品机构调整，给公司带来潜在的客户应对机遇及措施：业务部加大市场开拓，主要职能部门按照要求加强相关产品销售区域所在地法政策的收集评价。针对外部因素，还分析了市场、供应商要求、法律法规的变化等。1. 类型：内部因素；

类别：售后服务：风险：公司产品售后服务处理不好，顾客埋怨投诉较多，会严重影响公司产品的销售，会给公司发展带来较大的风险；机遇：售后服务处理得当，会给公司带来额外的发展机遇。应对机遇及措施：业务部和质量管理部要严格按照售后服务管理规定，做好客户服务工作，提高客户满意度。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。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | Q6.2  | 公司的质量目标为： 1、客户满意度≥90% ； 2、产品一次性交付合格率100%； 3、合同履行率100%。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。查《质量目标统计表 2020年度》2020年1月-2020年6月对目标进行考核，考核情况为：在岗员工培训普及率100%,培训合格率100%文件登记率达到100%生产任务完成率100%；产品交付合格率100%；顾客满意率91%客户投诉处理及时、回复率达到98%........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。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 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。 | 符合 |
| 资源总则 | Q7.1.1 | 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。 | 符合 |
| 管理评审9.3.1总则9.3.2管评输入9.3.3管评输出 | Q9.3 | 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：本次评审时间：2020年4月25日主持人：查跃康总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有人员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：各部门工作报告，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，能以防止不合格来满足顾客要求，符合相关法律法规的要求和规定，能够贯彻我公司的质量方针，实现我公司的质量目标，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。公司经过计算机信息系统集成、LED应用产品的生产，目前产品及项目已按要求提交客户。经过严格的检验，所有产品均符合标准及客户合同要求。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：增加公司质检人员1名，加强公司生产的产品的质量品质，提高公司产品的合格率，由技质部拟定具体计划和措施。各部门在会议后，一定要落实上述决定，确保公司质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。 查改进计划一览表，由行政部编制改进计划，行政部作出安排，通过内部培训员工增加1名质检员，在2020年4月28日完成以上培训。管理评审结论：本公司的质量管理体系，基本上是适宜的、充分的和有效的。 | 符合 |
| 总则 | Q10.1 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格控制程序》及《内部审核控制程序》《纠正与预防措施管理程序》，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。 | 符合 |
| 持续改进 | Q10.3 | 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，公司质量管理体系覆盖范围：计算机信息系统集成；LED应用产品的设计、生产、销售（3C许可范围内除外）。提供营业执照，检查有效，公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。近一年，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。该公司近一年以来，无质量监督抽查情况。 | 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：品质部 主管领导： 谢明显， 陪同人员：谢明显 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2020.7.18上午 |
| 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？ | Q5.3 | 查《岗位职责》，已经明确了品质部的岗位职责，具体为：主要职责如下：1）主导新产品的试作，负责产品工艺的改进和工艺规范的设计、制定、监督；2）负责制订原材料检验标准、工序检验标准、成品检验标准，依据检验标准实施检验或验证做好现场的技术指导；3）负责组织企业技术管理工作，保证工作质量，负责检验状态的标识、对不合格品的评审、对纠正措施的跟踪、对员工的培训及质量信息的收集、分析、处理，；4）建立监视和测量设备台帐，制定监视和测量设备周期检定计划，并按计划实施检定；5）负责组织对各类人员有关技术方面的培训；......部门职责清楚，描述符合部门实际情况。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. 产品交付合格率100%；
2. 产品验收合格率≥98%。
3. 设计开发的应用一次交付合格率100%；

4、设计任务完成率100%查2020年1-2020年6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、产品交付合格率达到100%；2、产品验收合格率达到100%；3、设计开发的应用一次交付合格率达到100%；4、设计任务完成率达到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 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查《监视和测量设备一览表》生产车间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、钢卷尺、数字万用表、屏幕亮度计等。对检测设备编制了校准计划表，按校准计划进行委外校对。抽在用检测设备的检定或校准证书：检测设备名称 型号规格 检测机构 校准日期游标卡尺 0-300mm/0.02mm 深圳天溯计量检测股份有限公司 2020.5.23钢卷尺 （ 0-10）m/1mm 深圳天溯计量检测股份有限公司 2020.5.23数字万用表 VC890D 深圳天溯计量检测股份有限公司 2020.5.23屏幕亮度计 SM208 深圳天溯计量检测股份有限公司 2020.5.23......检测设备管理基本符合要求。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：计算机信息系统集成；LED应用产品的设计、生产、销售（3C许可范围内除外） 。公司产品执行标准：《信息安全技术 信息系统安全通用技术要求》 （GB/T20271-2006）；《信息安全技术 信息系统等级保护安全设计技术要求》（ GB/T25070-2010）；《计算机软件测试规范》（GB/T 15532-2008）；《城市公共交通标志第3部分，公共汽车站站牌和路牌》（GB/T5845.3-2008）；《机动车电子电器组件的电磁辐射抗拢性限值和测量方法》（GB/T17619）等。生产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；--《合同》、《招投标文件》b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---验收标准、作业指导书c）确定符合产品和服务要求的资源；---《作业指导书》、《检验规范》等d）按照准则实施过程控制；---《作业指导书》e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录等。---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。----外包过程：无；----特殊过程的识别：线路敷设；老化过程-----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 总则 | Q8.3Q8.3.1 | 查，公司编制了《设计开发控制程序》对设计和开发规定了流程要求及控制要求。查，公司的设计开发主要是针对客户需求和市场定位设计开发手机。查，近期的设计项目：1956LED高档顶棚灯项目设计已经完成，暂无新开发项目。 | 符合 |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2  | 查：1956LED高档顶棚灯《设计开发任务书》：负责人：刘昌全，设计内容：主要功能、性能、技术指标、主要结构等。计划时间：2019.5.4-2019.12.31参加人员：樊良普、刘昌全、李哲权、王勇等计划书明确的设计开发的工作内容、责任人、完成时间、目标、资源需求等。策划符合要求。 | 符合 |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3  | 查，1956LED高档顶棚灯项目的设计输入：1. 总尺寸：555×190×65 见图！安装孔：两端Φ5×30；材料：底座 ABS/PC；
2. 电路板：电源板和光源板分离；电源线和电源板位置两端对称可安装，考虑到电源功率大，可分为两端安装电源；
3. 性能：功率15-30W左右 ；灯不亮从灯罩外看不到芯片，光线柔和，丰满无死角；
4. 包装：内包装 570×200×80，白色表面，黄内面；外包装580×370×420 硬纸瓦轮，黄色包装；印刷标记，标识； 灯外壳及整灯都用泡泡袋包装。

查，设计输入评审,能提供输入评审证据。 | 符合 |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4 | 查，1956LED高档顶棚灯项目设计过程质量控制，主要有设计方案评审、产品测试。查，初步设计和工艺设计评审记录：时间：2019.6.10该项目的评审对象：效果图主审外观、生产可加工性、机构模具的加工性、经济性、功能、模块接口、数据标准等是否符合设计规范、环境适应性等。评审结果：满足，可按方案执行。测试评审人：刘昌全、李哲权、王勇等查，设计验证报告：时间：2019.7.2验证机型：样机验证内容：材料、尺寸、性能、形状等验证结果：达到设计效果。验证人：樊艮普、李哲权、程长虹 | 符合 |
| 设计和开发输出 | Q8.3.5 | 查，1956LED高档顶棚灯项目输出： 1. 图纸；
2. 材料清单；
3. 项目书；
4. 作业指导书；
5. 模具加工合同；

……负责人：刘昌全时间：2019.7.5 | 符合 |
| 设计和开发变更 | Q8.3.6 | 查，公司策划了设计变更的管理要求。该项目设计过程的变更：对于设计验证过程的问题，均按设计开发程序要求，进行更改后再次测试验证，合格方能通过。查，验证不合格提供有问题改善处理单，符合要求。公司的设计过程受控。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | 公司编制了《进料检验规范》、《交付验收》文件对采购、实施过程、验收的检验项目、方法、检验依据做出了规定。**一、抽查原材料验证记录，**查《入库单》抽查：采购日期：2019.03.30产品名称：屏体、屏幕等检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、质量证明文件 。 结论：合格，入库 检验人：杨和抽查：采购日期：2019.9.6产品名称：作业状态记录仪等 检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符等。 结论：合格，入库 检验人：杨和抽查：采购日期：2019.09.09产品名称：车载视频显示器检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符质量证明文件。 结论：合格，入库 检验人：杨和材料名称：单元板 供应商：深圳市铭纬达电子有限公司 检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量、资料。 结论：合格，入库 检验员：首汉卿、检验日期：2020.04.7材料名称：转角 供应商：重庆博众塑胶有限公司 检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量、资料。 结论：合格，入库 检验员：首汉卿、检验日期：2020.04.21材料名称：电源 供应商：深圳市博雅曼科技有限公司   检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量、资料。 结论：合格，入库 检验员：首汉卿、检验日期：2020.04.3.........**二、系统集成过程检验**：查项目：长星物联云系统集成项目实施项目方案：1、时间：2019年4月，方案内容：操作要点及技术措施主要负责人：张皓林2、抽：综合布线检查记录表内容主要有：项目方案、材料合格报告、实施规范、安装情况等；检测内容：线路排列、走向、通电情况、安全防范情况等结果：符合技术要求。检查人：张皓林 2020.5.163、查日志：时间：2020年6月5日，实施内容：设备调试（硬件）音响系统；监控项目：音质是否清晰，音量大小是否满足需求存在问题：出现杂音。 处理情况：检查线路，安装位置，阻隔干扰源。操作工：赵祖宝查在建项目：“长星物联云系统集成项目”（正进行到系统集成试运行阶段）抽系统运行日志故障处理工单故障情况：屏幕单元板显示花屏 处理情况：更换屏幕单元板处理人员：肖鑫成时间：2020.6.18抽LED应用产品过程检验：依据《检验作业指导书》和产品标准要求。抽老化检测工序见《老化记录表》 时间：2020年7月13日产品：LED点阵式路牌（ LSLD-Z1430251-D24-5Y3R4Y3 ）时间 数量 10日10:00-13日11:00 4块 老化结论：合格4块、执行人：首汉卿 抽振动检测工序见《振动记录表》 时间：2020年7月13日产品：LED点阵式路牌（ LSLD-Z1430251-D24-5Y3R4Y3 ）时间 数量 30分钟 4块 老化结论：合格4块、执行人：首汉卿 ......**三、成品验收：依据方案和合同协议**抽查：《公交车网关系统集成综合验收表》项目名称：公交车网关系统集成系统集成项目实施单位：重庆长星光电子制造有限公司验收内容：设备安装、品牌、型号与合同相符，软件系统功能、系统运行情况正常等验收意见：准予通过验收客户代表：冯杏 2019.11.21..........抽查LED应用产品成品检验记录；检验依据：《《城市公共交通标志第3部分，公共汽车站站牌和路牌》（GB/T5845.3-2008）；《机动车电子电器组件的电磁辐射抗拢性限值和测量方法》（GB/T17619）；和成品检验规范进行。主要对LED应用产品的外观、结构、尺寸、功能、通讯、包装等项目检验。0a0fa40588162e531218218d7f9f1d8查看LED点阵式路牌成品检验记录，提供《成品检验报告 》，检验具体内容见下图。查看LED高档顶棚灯成品检验记录，提供《成品检验报告 》，检验具体内容见下图。微信图片_20200720165622查看LED显示面板成品检验记录，提供《成品检验报告 》，检验具体内容见下图。微信图片_20200720165538查产品委外检测情况：无。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。 产品有委外试验情况，具体见附件。基本符合要求。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 查，公司编制了《不合格控制程序》对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。经查，针对发生的不合格品质部对不合格品进行了评审，确定了结论、措施和对纠正后的不合格品进行了验证。抽查：《返修记录卡》2020年6月15日 部门：品质部不合格描述：产品LED点阵路牌，在老化过程中发现不通电。评审意见：更换电源。 评审人：谢明显处理情况及结果：更换电源后能达到技术要求。 实施人：首汉卿再验证：符合要求。验证人：王勇经查，该公司体系运行以来未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。 | 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：业务部 主管领导：温纯玲 ， 陪同人员：王言 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2020.7.18上午 |
| 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？ | Q5.3 | 查组织编制了《岗位职责》等，体系文件中已经明确了业务部的岗位职责，具体为：1) 负责合同评审工作；2）负责产品的采购、验收；3) 负责顾客要求的识别，组织标书和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络。4) 负责合格供方的评价，产品采购。5）做好顾客反馈信息的记录,组织对顾客满意度的调查。......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 | 业务部负责人：温纯玲查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2020.1月-2020年6月 （每季度统计） 1、合同履约率达到100% ； 实测：100%2、顾客满意度≥90%以上； 实测：91%3、客户投诉处理及时、回复率达到98%； 实测：无客户投诉4、采购产品合格率98%； 实测：98%抽见：2020年3月进行的顾客满意度调查见调查报告，对客户进行了顾客满意度调查，最后结果为91%。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 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，业务部采用上门拜访、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。 | 符合 |
| 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？ | Q8.2.2 | 组织编制的质量手册规定，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；抽销售合同：顾客：金龙联合汽车工业（苏州）有限公司 合同编号：LS2020-04-17-01 销售产品：LED滚动调屏、LED点阵路牌、车内滚动屏等（LED应用产品）下单时间：2020-4-20合同明确了产品名称、单位、采购数量、单价、质量保证、付款方式等。顾客：重庆市江北区数字化城市管理监督指挥中心 合同编号：2019-01-20-01销售产品：长星物联云系统集成项目（计算机信息系统集成）下单时间：2019-1-20合同明确了提供的服务、甲乙双方的权利义务、售后服务、下单以及付款方式、违约责任等。与产品和服务有关要求的确定基本符合要 | 符合 |
| 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？ | Q8.2.3 | 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。询问负责人，均与顾客签订产品合同、订单，在签订前进行合同评审。抽查:《客户要求评审确认记录表》2020-4-20签订的《产品销售合同》顾客：金龙联合汽车工业（苏州）有限公司 产品名称：LED产品系列（见合同清单）评审内容：与客户沟通客户对项目的要求，公司能力是否满足客户要求，通过对客户的资信了解,客户是否有能力进行款项支付。本公司现有设备是否能够满足客户项目的需要。评审签字人：王敏、樊艮普、王勇等 评审结论：同意签订合同 批准人：王言评审时间：2020-4-17（合同签定前）。2019-1-20签订的《产品销售合同》顾客：重庆市江北区数字化城市管理监督指挥中心 产品名称：LED产品系列（见合同清单）评审内容：与客户沟通客户对项目的要求，公司能力是否满足客户要求，通过对客户的资信了解,客户是否有能力进行款项支付。本公司现有设备是否能够满足客户项目的需要。评审签字人：王敏、樊艮普、王勇等 评审结论：同意签订合同 批准人：王言评审时间：2019-1-18（合同签定前）。........查其他合同均在签订前进行了评审基本满足要求。 |  |
|  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？ | Q8.2.4 | 负责人讲：公司近一年，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。 |  |
| 外部提供的 控制/总则#组织需控制的对外部提供的过程、产品和服务由哪些？ | Q8.4.1 | 查，公司编制了质量手册8.4条款及《外部提供过程、产品机服务控制程序》。文件规定了本公司有关的采购产品的采购过程进行控制，确保采购物资符合质量要求以及在交付和服务等各方面符合规定的要求。规定了对供应商每年进行评审。 负责人讲，业务部建立合格供方名录，核定《供方评价表》后，编制《合格供方名录》存档。采购人员应该具备相应能力。采购人员应从《合格供方名录》中选择供方。查《合格供方名单》：主要供应商4家，如下；供应商 产品查《合格供方名录》1、深圳市诚信恒佳科技有限公司 供应：单元板；2、深圳市铭纬达电子有限公司 供应：单元板3、[深圳市博雅曼科技有限公司](https://www.so.com/link?m=a5wxUgq5iHh6QC7Bhi95Stpsd9UMpZIW9RjyTpTxoqoUtxZSuB%2BYut2YQ5e7Esx0tLaQ5SqRNmdXiFMsS%2BCV1MP7qpyAnbm%2BvsG7kqXAZqdOC2H3PgkyPMcf7SYyPplQFR0WKlI%2FdJsLKr0doTm%2F7EbCi3mS2gWDSCJHmCyF3TAiSrO42SJyMLMzwVv%2BP4YDV" \t "_blank) 供应：点阵电源4、重庆博众塑胶有限公司 供应：塑胶转角5、重庆南涪铝业有限公司 供应：铝型材6、深圳市恒隆鑫电子科技有限公司 供应：PCB线路板制作（外包方）7、山东点服软件有限公司 供应：作业状态记录仪、水位检测仪等8、济南深发信息技术有限公司 供应：车载视频显示器9、中山是铭纬显示技术有限公司 供应：户外全彩显示屏......--抽《供方评价表》 2020年1月供方评价确认：深圳市诚信恒佳科技有限公司 （供应：单元板） 公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 批准人：王言 2020年1月15日。济南深发信息技术有限公司 （供应：车载视频显示器 ）中山是铭纬显示技术有限公司（供应：户外全彩显示屏）公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 批准人：王言 2020年1月15日。外部提供的控制基本符合要求 |  |
| 控制类型和程度#.外部提供的过程如何控制？.外部供方的控制及其输出结果的控制是否得到规定？组织是否考虑了：1）外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；2）外部供方自身控制的有效性。必要的验证或其他活动是否得到确定？ | Q8.4.2 | 查，公司对主要的原材料供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、产品质量、交货情况、售后服务能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查 公司采购不合格情况负责人讲近一年以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。 公司编制了《采购和外部供方控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。公司对产品外观、型号规格、数量、产品质量性证明文件进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据进货检验记录对相关产品的合格证、数量、外观等进行检验。抽查验证记录《进货检验记录》，提供2020年4-2020年6月对单元板、电源、PCB线路板、铝型材、转角等进行了进货检验记录。系统集成原材料采购都是在2019年进行的，查见原材料来货检验记录，详见8.6条款原材料检验记录。基本符合要求。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库公司外部供方的管理基本符合要求。 |  |
| 外部供方的信息#组织与外部供方的沟通是否含:a）所提供的过程、产品和服务；b）对下列内容的批准：1）产品和服务；2）方法、过程和设备；3）产品和服务的放行；c）能力，包括所要求的人员资质；d）外部供方与组织的接口；e）对外部供方绩效的控制和监视；f）组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。组织与外部供方沟通之前所确定的要求是否充分 | Q8.4.3 | 负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；采购物资根据签订采购合同对产品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。查采购合同、订单等1.供方：山东点服软件有限公司 下单日期：2019.8.21产品： 作业状态记录仪、水位检测仪、餐厨车读卡器等采购订单明确了采购产品名称，产品的数量：85台，交（提）货时间，质量标准、货物数量以实际收货数量为准等。2、供方：济南深发信息技术有限公司 下单日期：2019.8.21产品：车载视频显示器 采购订单明确了采购产品的名称、规格型号、质量要求和技术标准、单价、数量等。3、供方：深圳市铭纬达电子有限公司产品：显示单元板 数量：480采购订单明确了采购产品的名称、规格型号、交期、包装、、单价、数量等。1. 供方：[深圳市博雅曼科技有限公司](https://www.so.com/link?m=a5wxUgq5iHh6QC7Bhi95Stpsd9UMpZIW9RjyTpTxoqoUtxZSuB%2BYut2YQ5e7Esx0tLaQ5SqRNmdXiFMsS%2BCV1MP7qpyAnbm%2BvsG7kqXAZqdOC2H3PgkyPMcf7SYyPplQFR0WKlI%2FdJsLKr0doTm%2F7EbCi3mS2gWDSCJHmCyF3TAiSrO42SJyMLMzwVv%2BP4YDV" \t "_blank)

产品：点阵新电源 数量：1000采购订单明确了采购产品的名称、规格型号、交期、包装、单价、数量等。5、供方：重庆南涪铝业有限公司产品：铝型材 数量：500米采购订单明确了采购产品的名称、规格型号、交期、包装、、单价、数量等。......公司的采购合同明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。 外部供方的信息管理有效。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。现场查见：顾客提供的合同、协议有专门的文件夹装订，有专人管理。负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失的情况 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 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，公司策划了售后管理的要求。2020年至今暂无客户反馈质量问题。 | 符合 |
| 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。 | Q9.1.2 | 1、公司编制了《顾客满意度测量控制程序》，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3份，回收3份 ，--调查内容包括：质量、性能、价格、交期、服务等.---但客户对质量、性能、价格、交期等项都比较满意。--统计分析结果：91%（已实现既定目标）公司负责人讲：通过本次对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等都比较满意。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：行政部 主管领导：王言 陪同人员：王言 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2020年07月18日上午 |
| 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？ | 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）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。 | 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：王言查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2020.1月—2020.6月（每季度统计）1、新进员工有关岗位知识、ISO体系、规章制度培训率达到100%； 实测：100%2、在岗员工培训普及率100%； 实测：100%3、文件登记率达到100%； 实测：100%查2020年培训计划，抽查1月份对管理手册，程序文件的培训记录，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。 | 符合 |
| 人员#组织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有哪些？.组织提供的人员是否满足需求？ | Q7.1.2 | 查，公司编制了《管理手册》，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《员工入职要求及岗位职责》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、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 |
| 组织的知识 | 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；专业会议，从顾客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#组织确定人员所需的能力有哪些？.组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？.为获取所需能力采取了哪些措施？.是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？ | 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。查见公司人员资质要求：无特种人员资质需求。公司的关键技术岗位人员在学历、经历上均有要求，负责人讲对关键岗位定期进行了人员能力测评，但未能提供岗位人员测评记录，口头提出。抽检关键岗位人员学历、从业经历证明：姓名 专业 学历 从业时间李哲权 机械设计制造及其自动化 本科 13年 焦令 信息管理与信息系统 本科 10年人员能力证明详见附件查见2019年11月至2020年10月培训计划共6次，已完成的培训记录4次。1）：2019.11.3 培训内容：GB/T19001-2016标准、公司体系文件。培训老师：朱老师，培训人员：杨和、王勇、王言 、温纯玲、刘施逸等；效果评价：学员掌握标准基本知识，理解文件操作，达到预期效果。评价人：王言。2）：2020.3.10培训内容：内审员培训，培训老师：朱老师，培训人员：王言、刘施逸，培训内容：审核的基本概念；质量、环境和职业健康安全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：朱老师。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。---经与李远洪、杨文等2位员工沟通了解，其2位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#组织是否确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通包括哪些方面？是否包括：沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式？ | 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。售前：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。售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；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。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 |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | Q7.5.1 | 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：管理规定或制度四级文件：表格和检查表。--此外，外来文件即外部提供的文件,包括与质量有关的标准。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。 | 符合 |
| 创建和更新 | Q7.5.2 | 抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、岗位任职要求、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：CXG -QM－2020 版本号：第A/0版2020年1月1日发布 编制：行政部， 审核：王言 批准：查跃康抽见《程序文件》文件编号：CXG-QP-00-2020 版本号：第A/0版 2020年1月1日发布 编制：行政部， 审核：王言 批准：查跃康以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 | 符合 |
| 形成文件信息的控制#如何控制文件和记录？是否在需要时和需要的地方可获得相关文件？是否采取了措施防止泄密、不当使用和不完整？是否关注下列活动：a）分发、访问、检索和使用；b）存储和防护，包括保持可读性；c）更改控制；d）保留和处置。识别的外来文件有哪些？如何对外来文件进行控制？是否对记录实施了保护，防止非预期的更改 | Q7.5.3 | 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。查，质量手册：公司编制了《文件控制程序》，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27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、质量手册、管理制度汇编、岗位任职要求等行了发放；有文件序号，文件名称，份数，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：《质量手册》现行版本为A0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《外来文件清单》,里面包括法律法规：中华人民共和国标准化法;中华人民共和国产品质量法等;产品执行标准：《城市公共交通标志第3部分，公共汽车站站牌和路牌》（GB/T5845.3-2008）；《机动车电子电器组件的电磁辐射抗拢性限值和测量方法》（GB/T17619）；《信息安全技术 信息系统安全通用技术要求》 （GB/T20271-2006）；《信息安全技术 信息系统等级保护安全设计技术要求》（ GB/T25070-2010）；《计算机软件测试规范》（GB/T 15532-2008）等。 查见《质量记录清单》质量记录，有《培训计划》、《合格供方评价表》、《合同评审》等，规定了保存期为2-3年。对质量记录保存较为散乱，口头提出整改要求，负责人讲下来将引起重视。 QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件、记录控制程序”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：2020年 4月10日范围：质量手册覆盖的所有部门和要求。重点是 ISO9001：2015所要求的各要素及涉及的各职能部门。审核组组成：审核组长：王言 、组员：刘施逸。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》，《业务部审核检查表》、《行政部审核检查表》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。查，《内部管理体系审核报告》，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施是有效的。此次共开据《内审不符合项报告》1份，涉及行政部7.5.3条款，抽查“记录一览表”，明确了记录名称/记录编号/版本，未明确保存部门/保存期限，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。 | 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：生产部 主管领导： 王勇 陪同人员：王勇 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.7.18下午 |
| 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？ | Q5.3 | 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) 根据业务部的接单状况制订生产计划，合理安排生产，并对生产进度进行跟踪；2)负责现场管理，按质、按量、按时完成生产任务；3) 合理调配、灵活指挥生产，提高生产效率；4)主导公司生产设备的日常管理，组织建立设备台帐、档案，制订设备检修、检定计划并监督落实；5)负责组织生产设备检修、维修工作，监督生产车间设备维护保养工作，确保设备能力满足生产需要；负责消防设施、动力设施的维护与保养1. 参与内部审核和管理评审。

......部门职责清楚，描述符合部门实际情况。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、生产过程抽检合格率≥96%；2、生产任务完成率95%。查2020年1-2020年6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、生产过程抽检合格率100%；2、生产任务完成率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 |
| 基础设施工作环境 | Q7.1.3Q7.1.4 | 查见，《设备管理台帐》，公司配置的设备主要有冲床(液压冲床)、LED模块自动测试仪、静电测试仪、台钻钻床、新型机械闸式剪板机、光谱分析系统、LED专用积分球、高速端子压着机、电气动剥线机、打包机等。可以满足生产的需要。生产面积2000平米左右公司对设备管理主要对冲床(液压冲床)、新型机械闸式剪板机、电动螺丝刀等进行控制，采取点检的方式进行。抽：冲床(液压冲床)：日期：2020年6月点检：电源开关、指标灯；传送皮带等，点检人：周永煌，抽：电动螺丝刀：日期：2020年6月点检内容：表面清洁、电压指示、设备气压、开关、旋钮等，点检人：周永煌，抽：新型机械闸式剪板机：日期：2020年6月点检内容：启动开关运行、电机运行、剪刀等，点检人：周永煌，查看公司生产产品为LED组装产品，对环境要求不高，目前公司车间为密闭环境，地面为地坪漆，工作台面有防静电措施，员工佩戴静电服和静电手腕环。其工作环境基本满足生产需求。基础设施和工作环境能满足要求。 | 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：生产部 主管领导： 王勇 陪同人员：王勇 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2020.7.18下午 |
| 审核条款： |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 计算机系统集成流程：项目立项→确定方案→合同签订→采购→安装调试→项目验收→交付。查，计算机系统集成执行情况。公司编制《生产过程控制程序》，品质部对产品的服务过程进行了策划及控制。现场查看正在实施项目为“长星物联云系统集成”主要功能是监控设备运行（地面积水监测设备、井下液位监测设备）情况及数据交付情况。已经完工项目为“公交车网关系统集成”主要功能是实现对公交车路牌、显示屏的显示内容的远程控制及升级。询问产品信息获得方式出示：《实施方案》、《合同》等。查看作业指导书获得及使用情况 出示：“长星物联云系统集成”《项目方案》、《线路敷设图》、《硬件采购清单》等。现场查看设备记录表 主要有：测线仪、夹钳、网线钳、打线钳、电钻、电锤、手枪钻、人字梯、警示牌等，设备使用完好。能够满足经营服务需求，公司对相关的设备进行了维护和保养，能够满足设备的运行和日常维护要求,从而确保满足规定要求。 现场察看检测设备使用情况记录表主要有：万用表、钢卷尺等，使用的监视测量设备由品质部进行日常管理,设备使用完好。查看项目实施情况（本项目为在实施项目，已进行到调试阶段）：一、查记录，技术交底记录：时间：2019年4月交底内容：操作要点及技术措施、软硬件需求交底人：魏小东（顾客方人员）交底接收人：张皓林实施内容为：监控软件安装、LED屏、户外集成屏安装、布线、架设液位监控设备、路面积水监测设备、功放系统。查看记录：能按技术要求及项目方案进行操作，能按策划要求监控记录，如《日志》等实施。提供有：《线路敷设图》、《综合布线检查记录表》、《项目日志表》、《项目方案》、《验收单》等。硬件等采购清单：对照设备清单，对所需设备进行采购，对照进行实施。（见8.6条款原材料采购验证）抽：综合布线检查记录表内容主要有：项目方案、材料合格报告、规范、安装情况等；结果：符合技术要求，检查人：张皓林 2019.5.16查日志：时间：2020年6月5日实施内容：设备调试存在问题：显示屏有横线。处理情况：加装稳压器操作人员：赵祖宝近期在实施的系统集成项目为“长星物联云系统集成”。正进行到系统集成试运行阶段。在系统集成项目现场查见，系统集成试运行情况。现场人员为：张皓林、肖鑫成。主要负责现场协调，出现问题后的及时维护。查看现场红旗河沟地下通道八块电子显示屏（屏体尺寸2660\*1050），显示数据正常。下方显示井下液位和路面积水数据，上方显示江北智慧城管宣传信息，均为联网显示。查见系统运行日志，近期出现运行情况为：有一个地面积水设备无数据上报。经人员检查后，是设备出现质量故障，因在质保期内处理措施为直接更换，更换后运行正常。操作人员：张皓林三、系统集成的最终验收采取客户验收确认的形式。查《项目验收报告》1系统集成项目验收：抽查：《公交车网关系统集成综合验收表》项目名称：公交车网关系统集成系统集成项目实施单位：重庆长星光电子制造有限公司验收内容：设备安装、品牌、型号与合同相符，软件系统功能、系统运行情况正常等验收意见：准予通过验收客户代表：冯杏 2019.11.21公司识别的特殊过程为:线路敷设查：《特殊过程确认表》确认项目：长星物联云系统集成系统集成项目人员鉴定：相关人员3人都进行了上岗培训，并通过考试合格，能满足线路敷设的相关要求，设备鉴定：公司相应的设备通过保养维护，设备正常，能满足实施过程的各项要求，工艺参数鉴定：严格按照线路敷设作业要求进行实施，过程能满足要求。过程能力鉴定：公司对线路敷设过程进行了相关鉴定，其中包括文件要求、人员鉴定、设备鉴定，完全能满足公司对线路敷设过程的相关要求；鉴定人：张皓林 2019.3.20计算机信息系统集成过程基本能满足要求。LED应用产品设计、生产、销售流程：客户需求——解决方案——签订合同——生产制造——销售。查，LED应用产品生产执行情况。1、查生产车间各工序(工位)均有有正在生产的产品生产工作单、作业指导书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》、《生产工作单》等，均放置于工位附近，便于查阅对照。3.现场查看：现场有冲床(液压冲床)、LED模块自动测试仪、静电测试仪、台钻钻床、新型机械闸式剪板机、光谱分析系统、LED专用积分球、高速端子压着机、电气动剥线机等，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，主要为游标卡尺、钢卷尺、万用表、屏幕亮度计、照度计等。5.出示了《生产工作单》明确的机型、数量、生产技术要求等内容；抽生产工作单，产品名称：LED点阵式路牌。日期 客户名称 订单编号 产品型号 数量 完工日期 2020.7.10 重庆两江公交 2020-07-10 LSLD-Z1040180-D24-P6Y3R4Y3 10块 2020.7.20前……………现场观察LED点阵式路牌生产工艺：原材料入库检验---部件组装---总装---振动、老化试验---成品检验---贴商标、合格证---打包入库。关键工序：总装工序、特殊过程：老化过程。查看现场：生产现场观察正常， LED点阵式路牌，型号：LSLD-Z1040180-D24-P6Y3R4Y3的生产的各工序均在进行。查看 LED点阵式路牌的生产情况， 查看工序：1. 部件组装工序

依据：《 LED点阵式路牌作业指导书》设备：新型机械闸式剪板机、铝合金锯床、冲床(液压冲床)、手持电钻等操作：员工卢义、付文杨等，依据作业指导书和产品图的尺寸要求进行板材和型材下料，下料后使用钢卷尺测量。先对首件检测合格后再进行批量加工。现场员工操作符合要求。主要工艺控制点：下料尺寸、外观毛刺。监控：提供有尺寸检测记录表。2、总装工序依据：《LED点阵式路牌作业指导书》。设备：电动螺批、手持电钻、电脑、稳压电源等操作：员工周霞、任国庆等，操作步骤：依据作业指导书和产品图要求：1）组装转角：选取φ2.8mm钻头在塑料转角打孔，再将塑料转角装入铝合槽内，用电动螺批将φ3\*8mm自攻螺丝固定；2）组装支架：将已组装转角的铝合金型材整齐地摆放在工装上再将支架平放在已组装转角的铝合金型材上、然后用Ф4.2х13mm钻尾螺丝固定在铝合金型材上；3）组合框体：将已组装好支架的铝型材组装在较长的铝型材上，用Φ3×8的自攻螺丝将转角固定，装配好的框体按订单号堆码在指定区域，堆码整齐、有合格状态标示；4）装配主板、灯板：首先将PC连接片和已测试合格的灯板连接起来；再将灯板装入铝合金外框的插槽内；将PC面板装入外框的第一槽内，同时固定外框；将已检测合格的电源板和主板装在铁背板的凹槽中，并用螺钉固定；再将航空插头装在背板Φ10的孔中紧固；将电源出线孔套上黑色护线圈；5）连线：把已装好外框的灯板用0.5mm2白线并联，并且连接到主板的D5V输出端；把主板的12/24与电源板7-40(DCN)用0.5mm2红线并联起来；将电源板输入端接上0.75mm2的双芯电源线（红正蓝负），从背板电源出线孔中穿出；将航空插头的引出线连接到主板的信号线位置；6）输入程序：将连线完毕的半成品接上直流12V电源；然后按照《程序输入操作步骤》进行操作； 程序输入完毕后，再输入方案内容并发送，看是否能够正常发送和显示；合格品贴上绿色标签以示合格，不良品贴上红色标签等待维修，生产现场未有不良品，总装操作流程符合要求。主要工艺控制点：装配无松动；灯板之间无明显错位；布线整洁、规范；面板显示正常。监控：提供有总装质量检测记录表。 3、振动、老化试验依据：《 LED点阵式路牌作业指导书》设备：振动台、稳压电源、老化架等操作：员工首汉卿，操作步骤：1）先检查工作环境是否满足试验要求，试验设备是否正常。2）振动--将已输入程序正常显示的半成品接上相应电源（直流24V））进行振动，振动时间为0.5小时；3）老化--最后接上电源进行老化，老化时间为24-72小时间（常温下）；通信--最后把半成品按车内连接方式进行连接，再通过电脑、前牌按键进行内容发送检测，可发送判定为合格,贴黄色标签;反之为不合格返工合格后贴上黄色标签。现场员工操作符合要求。主要工艺控制点：面板显示内容正常。监控：提供有《环境实验表》对过程进行了监控。  4、成品检验、贴商标、合格证依据：《 LED点阵式路牌作业指导书》设备：电脑及测试软件、钢卷尺 测试项目：外观质量、外形尺寸、显示内容。操作：检验员首汉卿按检验作业指导书进行操作。检验操作步骤：1）目测产品有无影响产品质量的外观缺陷；2）用钢卷尺检测产品外形尺寸；3）对产品性能检测；a）检测路牌是否正常显示，显示时是否有瞎点、缺笔画等现象；b）检测路牌显示的站名是否与方案相符合；c）检测路牌的长度，支架安装方向是否与方案相符合；d）检测路牌外框和面板外观，是否有掉漆、挂伤等现象；e）检测路牌能否正常发送和改写内容（前牌），通讯是否正常；f）将有问题的路牌贴上红色标签待修，合格品贴上合格证和商标牌，同时合格证必须与显示内容方向一致；g）最后贴上线路标示标签。现场员工操作符合要求。主要工艺控制点：测试软件参数设置。监控：提供有成品检测记录表对过程进行了监控。5、打包入库依据：《 LED点阵式路牌作业指导书》设备：打包机、包装箱等操作：员工付文杨按指导书和作业计划单要求进行操作：1）将已贴合格证的成品路牌进行清洁；2）撕掉面板保护膜；3）将气垫膜切割为与路牌长度相等的条状，用气垫膜的光滑面与路牌紧贴并用胶带粘牢；4）将包装路牌的纸箱成型并用胶带粘牢，注明数量和线路；5）填写箱内物品(每个单件)清单并同实物一起装入箱内; 6）把路牌放入纸箱中用胶带封装牢固，用打包机将打包带在纸箱上打成双十字状。现场员工操作符合要求。主要工艺控制点：外观损伤、表面清洁、包装牢固。监控：提供有打包质量记录表对过程进行了监控。LED点阵式路牌生产过程基本受控。公司其它LED应用产品如高档顶棚灯、显示面板等产品生产工艺与LED点阵式路牌基本一致。公司将LED应用产品的生产过程中的老化过程确认为特殊过程。**查特殊过程确认过程管理：未提供老化工序过程确认资料，不符合策划及标准要求。** | **N** |
| 标识及可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见：1、系统集成过程：原材料采用“标识卡”进行标识，卡上注明“原材料名称”、“规格型号”、 “数量”、“检验状态”等内容；过程、产品采用检验记录进行标识；能做到追溯的目的过程采用日志等进行记录，记录内容包括“操作内容”“操作人员”“发现问题”“检验人员”等。2、LED应用产品对产品、检验状态进行了规定，标识的方法采用标牌、记录等。1）现场观察：原材料采用标识牌进行标识，注明原材料料号、规格型号、入库日期、名称等内容；2）产品检验状态采用：对合格、不合格分区进行标识；3）成品采用标识牌及物料标签进行标识，注明数量、规格、料号、品名、生产日期等内容；4）生产记录对质检员、生产日期以及使用的原料等进行了记录，能做到追溯的目的。 | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 1. 系统集成项目的防护：查文件要求，待用的电线、网线、设备均进行了防护管理，已布好的线均用扎线固定或用塑料管防护，设备、仪器安装固定到位，能起到有效防护。

2、LED应用产品的防护：1）标识：工序及交付的产品均采用标识牌进行了标识；2)搬运：采用人工搬运进行，未见有损产品质量的野蛮作业;3)贮存：公司生产部门有分区库房，各种原材料均贮存在恰当的场所，通风、采光、防潮、防静电，条件良好;4)查：原产品入库，验收、保管有相应的管理程序。有仓库管理员职责、出入库纪录；入库有检验;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。产品防护管理基本符合要求。 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：方案更改、产品信息更改等。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，对于方案、产品信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。查，近期暂无方案、产品信息变更的情况。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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。 | 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2020年3月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收4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97%。2.查质量目标统计等记录，公司2020年01月至2020年6月数据统计的结果为：1、软件开发一次合格率100%；2、产品交付合格率达到100%；3、客户满意率达到97%；4、培训计划实施率100%；5、文件准确发放率100%；6、供方受控率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。 | 符合 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | Q10.2 | 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，所采取的措施要与不合格的程度相适应。不合格品处理程序和机构健全提供有《纠正和预防措施单》1份不合格事实：时间：2020年05月15日事实：消防演习前对生产区域及办公区域进行消防设施设备的检查，发现有部分消防设施效期临近。 责任部门：行政部纠正措施：立即对效期临近的消防设施进行更换，并对相关责任人进行安全教育。完成情况：已解决。验证人：蒙志群纠正措施实施基本有效。 | 符合 |

说明：不符合标注N