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、行政部、市场营销部、技术开发部、生产工程部、质量管理部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 王旭 审核时间：2020年07月21日 |
| 审核条款：**4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，6.1，6.2， 7.1.1，7.1.5 8.1 8.2 8.3 8.4 8.5 8.6 9.2， 9.3，10.1 10.3** |
| 总责组织环境 文件管理相关方的需求和期望领导作用和承诺质量方针和质量目标策划应对风险和机遇的措施资源总则监视测量设备沟通销售采购合同策划设计开发生产过程控制放行控制内审管理评审改进 总则改进 | 4.14.34.44.25.15.26.26.17.1.17.1.57.48.28.48.18.38.5..18.69.29.310.110.3 | 认受审方名称：南京申瑞电气系统控制有限公司注册地址：南京市江宁区福英路1001号联东U谷2号楼（江宁高新园）办公、经营地址：南京市江宁区福英路1001号联东U谷2号楼（江宁高新园）资质确认：营业执照、计量器具型式批准证书真实有效。审核范围：系统集成服务，应用软件的开发服务，GER系列自动化控制设备的开发、生产、技术服务 总经理：王丹，管理者代表：张小民提供资质原件真实可信.顾客投诉情况：未发生上级检查情况：未发生主要用于投标，未发现违规使用证据质量抽查：体系运行期间未进行抽查情况。在体系运行期间未发生重大质量安全事故。企业2000年8月成立，本次为转机构后初次审核，企业未接受过上级部门检查，企业从事本行业近20年，人员流动性小，企业员工基本均为技术出身，技术上有一定优势，有多名高级工程师，另多年的行业经验让企业积累了一定客户群。企业客户群主要为水利方面。公司按照标准要求编写了体系文件于2017年3月8日修订实施， 管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业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。公司明确了质量管理体系的边界、范围，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。管理体系范围：南京市江宁区福英路1001号联东U谷2号楼（江宁高新园）南京申瑞电气系统控制有限公司系统集成服务，应用软件的开发服务，GER系列自动化控制设备的开发、生产、技术服务 不适用条款；无外包过程：GER系列自动化控制设备生产过程中部件加工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：客户、员工、供应商等。管代介绍公司通过投标、合同约定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完善的服务，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、上级文件、标准和规范的获取等方式对相关方的信息进行监视和评审公司编制了岗位职责与任职要求，明确了总经理的主要职责包括：负责贯彻国家有关的质量政策和法规，对公司产品质量负全责；确定本公司质量方针和质量目标，以增强顾客满意为目标，确保关注顾客要求；策划、建立和实施质量管理体系，并持续改进其有效性；明确各部门的职责和权限，确保得到内部沟通；确保建立、实施和改进质量管理体系有关的必要资源，创造使全体员工能够充分参与实现质量目标的工作环境；组织管理评审；负责批准质量手册等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：确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求； 确定和应对能够影响产品、服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇； 始终致力于增强顾客满意。质量方针“各尽其职，确保每一件产品的质量；合力进取，满足每一位顾客的需求”。方针已批准实施，基本符合公司现状，公司通过培训等形式向员工宣传质量方针。公司的质量目标：产品交验合格率达100％，顾客满意率达100％，持续改进完成率100％，全面开拓市场，创建申瑞品牌已分解到相关职能部门.企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：风险、机遇未识别。公司经营场所在公司办公楼内进行，共5层，面积共2500余平米，系统集成项目在客户现场进行现主要工作人员25人，巡视项目开发现场，配备了电动螺丝刀、电烙铁、手电钻、交流接触调压器、手动试压泵、换能器压力试验装置、多功能试验水槽、电动拖车、电脑、打印机等设备及带表卡尺、干湿球温湿度计、钢卷尺、钢直尺、工作用玻璃液体温度计、激光光学经纬度仪、绝缘电阻表、耐压测试仪、内径千分尺、数字万用表、压力表等检测设备。总经理对资源的配备比较重视，人力资源配备和工作环境等均可满足体系运行需要。系统集成项目中所需要检测设备主要为测线器、卷尺、万用表等。 生产、质检过程所用监视测量设备为：有带表卡尺、干湿球温湿度计、钢卷尺、钢直尺、工作用玻璃液体温度计、激光光学经纬度仪、绝缘电阻表、耐压测试仪、内径千分尺、数字万用表、压力表等计量器具.提供了所有计量器具的检定证书，符合要求。公司产品中的软件开发过程中涉及的监视和测量工具主要是由公司软件人员编制的测试用软件,可验证软件符合性。询问部门负责人称，对于测试软件在编制完成后及使用前均进行了验证确认，分别对测试软件的适用性、内容等进行了确认，经验证确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对软件开发进行监视和测量的目的。经过现场查看及与负责人交流得知，公司暂无购买的其他计算机软件用于规定要求的监视和测量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：通过电话、微信、邮箱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。抽销售、采购合同，采购检验记录，符合要求，具体二阶段审核公司针对服务的特点，进行了如下策划：系统集成项目流程：签订合同—确定需求—方案策划—设计开发—设备类采购—设备进场验收—系统安装调试—客户培训—客户验收生产过程：部件委托加工--组装（机箱显示面板安装---功能模件安装----机箱背板安装---装置固定件系统紧固）→测试→交付→技术服务（客户要求→问题解决→客户确认）2、确定了 “设备调试、系统测试”过程为关键过程。PCB板焊接、技术服务过程为需确认过程。3、确定了相应的质量目标：目标基本合理、可测量、可达到。4、识别了规范和接收和放行准则：产系统集成项目符合《合同法》、GB50311-2016《综合布线系统工程设计规范》GB50312-2016《综合布线系统工程验收规范》GB 16836-2003量度继电器和保护装置安全设计的一般要求GB/T 2887-2000电子计算机通用规范GB/T 9361－1988计算站场地安全要求GB/T 7261-2000继电器及继电保护装置基本试验方法GB/T 11287-2000电气继电器　第21部分：量度继电器和保护装置的振动、冲击、碰撞和地震试验 第一篇：振动试验(正弦)（idt IEC60255-21-1：1988）GB/T 14537-1993量度继电器和保护装置的冲击和碰撞试验（idt IEC60255-21-1：1988）GB/T 14598.9-2002电气继电器第22部分：量度继电器和保护装置的电气骚扰试验、GB/T20157-2006《信息技术 软件维护》GER9000型多声路超声波流量计Q/320115SRDK01-2015 CJ/T 122-2000超声多普勒流量计CJ/T 3063-1997给排水用超声流量计(传播速度差法)GB/T 18940-2003封闭管道中气体流量的测量 涡轮流量计等国家法律法规及标准要求。《技术方案》中写明施工要点及作业要求，通了《设计开发计划书》《设备安装调试记录》等记录。 5、服务场所：办公面积1000余平方米，电脑台式机、打印机、传真机、笔记本电脑、电钻等设备设施，基本满足服务需要，资源满足。6、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。7、外包过程：GER系列自动化控制设备生产过程中部件加工。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。产品实现策划的结果与QMS其他过程的要求基本一致。公司针对服务的特点进行了如下策划：一、策划了服务流程：1、产品研发：立项→制定开发任务书 →编制开发方案 →设计开发（软件、结构、电路）→部件委托加工--验收软件开发流程：立项→制定开发任务书 →编制开发方案 → 编码→测试 →验收 → 售后系统集成项目流程：签订合同—确定需求—方案策划—设计开发—设备类采购—设备进场验收—系统安装调试—客户培训—客户验收对质量目标进行了策划， 目标基本合理、可测量、可达到。三、策划了相关文件：产品实现过程符合《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》 GB/T15532-2008《计算机软件测试规范》GB/T20157-2006《信息技术 软件维护》GB/T20158-2006《信息技术 软件生存周期过程配置管理》 GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》GB/T9385-2008《计算机软件需求规格说明规范》GB/T9386-2008《计算机软件测试文档编制规范》GB/T17544-1998《信息技术 软件包 质量要求和测试》GB/T11457-2006《信息处理 软件工程术语》GB 17859—1999《计算机信息系统安全保护等级划分准则》GB/T 20261-2006《信息技术 系统安全工程 能力成熟度模型》GB/T 20269-2006 《信息安全技术 信息系统安全管理要求》GB/T 20270-2006《信息安全技术 网络基础安全技术要求》GB/T 7261-2000继电器及继电保护装置基本试验方法GB/T 11287-2000电气继电器　第21部分：量度继电器和保护装置的振动、冲击、碰撞和地震试验 第一篇：振动试验(正弦)（idt IEC60255-21-1：1988）GB/T 14537-1993量度继电器和保护装置的冲击和碰撞试验（idt IEC60255-21-1：1988）GB/T 14598.9-2002电气继电器第22部分：量度继电器和保护装置的电气骚扰试验 GER9000型多声路超声波流量计Q/320115SRDK01-2015 CJ/T 122-2000超声多普勒流量计CJ/T 3063-1997给排水用超声流量计(传播速度差法)GB/T 18940-2003封闭管道中气体流量的测量 涡轮流量计等作业指导书和《设计开发计划书》等记录。 四、产品项目通过测试和验收来对产品实现过程进行检测。项目实施过程中由目负责人组织进行测试/检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求。 五、服务场所：测试在办公楼内进行，电脑台式机、打印机、传真机等设备设施，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、GER系列自动化控制设备生产过程中部件加工外包。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。公司按照手册《PCB设计规范》《软件研发规范》《硬件研发规范》等进行控制。企业GER100主控单元、GER200监控单元，GER300励磁单元，GER500同期单元，GER600测温单元，GER804综合电源装置，GER804C综合电源装置，GER805综合电源装置，GER500C同期装置，GER600C温巡装置，GER700测速装置，GER9000超声波流量计等产品研发基本在2010年左右已经完成，后期主要根据客户要求及项目情况对设计进行更改企业设计产品软硬件结合。抽GER9000超声波流量计技改（主机系统流量算法更改）项目（包括软件）、青海大通河水电公司三座水电站辅机控制系统改造方案策划、输入、输出、评审、验证、确认、更改相关资料，均保存完好，符合要求。a）获得的文件化信息1）编制了质量《管理手册》中8.5.1明确了控制的过程、活动、要求以及控制的职责和方法。编制了《PCB设计规范》《材料表制作规范》《软件研发规范》《硬件调试规范》《DK301-007设计作业指导书》等作业文件，能够软件开发过程起指导作用。提供《设计计划》对人员职责、软硬件资源、配置项目和基线计划、配置库结构及权限设置、备份计划等进行了规定。2）公司的产品开发，方案设计、技术服务是依据需求进行、同时符合相关法律法规要求：《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》GER9000型多声路超声波流量计Q/320115SRDK01-2015 CJ/T 122-2000超声多普勒流量计CJ/T 3063-1997给排水用超声流量计(传播速度差法)GB/T 18940-2003封闭管道中气体流量的测量 涡轮流量计、JGT 162-2009GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》GB/T9385-2008《计算机软件需求规格说明规范》GB/T 15532-2008　《计算机软件测试规范》GB/T9386-2008《计算机软件测试文档编制规范》GB/T28035-2011《软件系统验收规范》《电子设备雷击保护导则》 GB7450《电力系统二次回路控制、保护柜及柜基本尺寸系列》GB7261《电气装置安装工程盘、柜及二次回路结线施工及验收规范》 GB50171《低压开关设备和控制设备总则》 GB/T140148.1《电工成套装置中的导线颜色》 GB2681《电力系统保护、继电器及自动装置通用技术条件》 ZBK45020《水电厂自动化元件基本技术条件》 DL/T1107《水力发电厂二次接线设计规范》 DL/T5132等国家法律法规、标准要求；3）策划了项目文档抽查标准有《PCB设计规范》《材料表制作规范》《软件研发规范》《硬件调试规范》等作业指导书和《设计说明书》等记录。b）获得和使用监视和测量资源：公司产品开发过程中涉及的监视和测量工具主要是由公司测试员编制的测试用例，对于测试用例在编制完成后使用前均进行了验证确认。系统集成方案设计、技术服务过程总监视和测量无监视测量设备，对服务人员管理进行控制，具体见8.6可满足策划需要。c） 实施监视和测量按《测试计划》对软件、产品开发结果进行测试，通过代码走查、测试及时发生代码问题 。通过服务后的调查及时发现服务过程中存在的问题。现场提供了已完成项目的软件系统分析缺陷记录、代码走查记录、测试用例检查单、测试报告。记录显示按要求实施了监视和测量。d)使用适宜的基础设施，保持适宜的环境设备有带表卡尺、干湿球温湿度计、钢卷尺、钢直尺、工作用玻璃液体温度计、激光光学经纬度仪、绝缘电阻表、耐压测试仪、内径千分尺、数字万用表、压力表、电脑、打印机、服务器、扫描仪等，设备维护主要是灰尘清扫、电脑杀毒、数据备份等，计量检测设备均进行了第三方校准，有专人负责，基本可满足日常需要。e)配备胜任的人员，包括所要求的资格提供了岗位职责与任职要求。对员工岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价。软件开发、产品研发、项目方案设计、技术服务人员均为相关专业本科学历，多年工作经验，可满足软件策划需要。开发人员：梁竹靓 测试：曲丽娜等，均为大学本科，相关专业毕业，可满足人员能力需求。f) 需确认过程：经确认，技术服务过程为需要确认的过程。提供2020年1月8日确认记录，对人员、设备、工作环境、管理规范等进行了确认，符合要求。g)采取措施，防止人为错误通过以下几个方面防止人为错误，并制定措施由于员工经验不足、培训不够导致的人为错误，采取上岗前培训、转岗培训等措施，防止人为错误发生；由于工作方法不同而造成的人为错误，采取制定标准化操作程序等措施，防止人为错误发生；由于员工精神状态、情绪而造成的人为错误，采取定期休假、上级主管心理辅导等措施，防止人为错误发生。h）实施放行、交付和交付后的活动软件开发、产品研发、技术服务完成后由技术人员将系统程序文件夹分类制作光盘，进行运行安装验收；部分软件源代码、软件说明书、技术方案等均采取移动存储设备拷贝形式进行。有员工正在进行项目开发工作，有序进行，观察员工能够按照工作规范和要求进行工作，抽查一名开发人员询问软件开发相关要求，能够较准确回答，满足要求。提供了开发立项报告、产品说明书等提供《配置管理计划》对人员职责、软硬件资源、配置项和基线计划、配置库结构及权限设置、备份计划等进行了规定，配置管理计划较合理，满足要求。抽：水电站自动电压控制（AVC）功能开发立项建议书、AVC用户手册、评审意见表、策划书等内容均保留完成，符合要求。另抽其他产品研发、系统集成策划、技术服务相关记录，符合要求。公司编制了《生产过程控制程序》《DK301-001Ger6000综合发电控制装置调试指导书》《DK301-002Ger6000综合发电控制装置现场服务指导书》《DK301-006DEP系列整机调试作业指导书》《DK301-009GER系列出厂检验指导书》等作业文件，能够对项目实施起指导作用。企业生产完产品后进行集成，产品最终验收见项目验收报告企业根据国家标准、行业标准GER9000型多声路超声波流量计Q/320115SRDK01-2015 CJ/T 122-2000超声多普勒流量计CJ/T 3063-1997给排水用超声流量计(传播速度差法)GB/T 18940-2003封闭管道中气体流量的测量 涡轮流量计等进行生产。根据已经评审的合同向生产车间下达生产作业计划抽：生产作业计划按照项目进行2020年3月2日GER9000超声波流量计装置 1套另抽其他生产作业计划，均保存完好，符合要求。策划了生产流程：符合要求执行标准：GER9000型多声路超声波流量计Q/320115SRDK01-2015 CJ/T 122-2000超声多普勒流量计CJ/T 3063-1997给排水用超声流量计(传播速度差法)GB/T 18940-2003封闭管道中气体流量的测量 涡轮流量计等以上信息能够指导生产。可获得和使用适宜的监视和测量资源：带表卡尺、干湿球温湿度计、钢卷尺、钢直尺、工作用玻璃液体温度计、激光光学经纬度仪、绝缘电阻表、耐压测试仪、内径千分尺、数字万用表、压力表等。监视和测量设备满足检验需要。在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则：图纸、作业指导书等作业指导文件实施过程控制。产品通过检验等来对产品实现过程进行控制。生产过程中由专人进行检查，完成后由客户进行验收，符合要求。为过程的运行使用适宜的基础设施，并保持适宜的环境：配备了电动螺丝刀、电烙铁、手电钻、交流接触调压器、手动试压泵、换能器压力试验装置、多功能试验水槽、电动拖车、工装、电脑等生产设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。生产环境无其他特殊要求。办公区内有消防器材，有效期内。5）配备胜任的人员，包括所需求的资格：初中以上学历；视力良好；经过培训、考核合格后上岗。6）若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认：经确认，生产过程中需要确认的过程为PCB焊接。抽2020年1月5日确认过程记录，对人员、设备、环境、原材料、作业指导书等进行了确认，符合要求。7）采取措施防止人为错误：各工序制定有操作规程，明确了操作要求，各工序互检，避免人为失误8）实施放行、交付和交付后的活动：按照各图纸要求实施过程控制，以确保有效实施放行、交付和交付后活动。查看生产车间现场：采购/委托加工件检验--组装（机箱显示面板安装---功能模件安装----机箱背板安装---装置固定件系统紧固）→测试→交付查看工作情况：现场有各工序的工位贴有作业指导书，有受控标识，写有编制、审批等信息。各部件按图纸、工艺规程进行组装配线工艺规程、组装员工自检、互检。工作现场设有专人管理，工作环境维持较好，未发现不符合要求情况。提供有产品现场检验记录，写明了产品名称、型号数量、操作人等。现场工作人员4名现场抽查2名工作人员询问组装测试相关操作要求，能够准确回答，与作业文件要求一致，满足要求。查有工作记录 查看了工人的操作情况，工人操作熟练，符合要求。查《设备使用记录》，符合要求。经过现场查看，工人能够按照作业指导书要求进行工作，秩序良好，满足要求。生产过程受控系统集成过程控制：抽GER6000微机监控装置现场服务指导书，符合要求。询问负责人讲公司的监视和测量设备主要为表卡尺、干湿球温湿度计、钢卷尺、钢直尺、工作用玻璃液体温度计、激光光学经纬度仪、绝缘电阻表、耐压测试仪、内径千分尺、数字万用表、压力表、电脑，审核时能够提供各类有效的计量器具，能够确保产品的符合性。未经双方检验合格的设备不能够投入现场或使用；项目实施过程中没有例外放行情况。电脑：主要测试IP、网络通畅、数据包丢失等。定期对电脑进行杀毒，维护。进场前需对客户财产进行识别状态，有问题与客户进行沟通并记录说明，无问题后可直接进场。本项目进场强进行了客户财产的检查，无争议性问题，直接进场。设备验收同项目验收抽2019年9月施工现场质量管理检查记录、现场服务记录、最终验收证书，均保存完好，符合要求。项目目前有在建项目一个：九甸峡水电站1.2号机组计算机监控系统改造项目。地址：甘肃省甘肃省甘南州卓尼县藏巴哇乡严子坪九甸峡水电站，项目于2020年4月28日开始，预计2020年12底月完成。现进行阶段：安装、调试审核组对项目现场进行了审核。来到项目现场查看工作情况：审核组对项目现场进行了审核。来到项目现场查看工作情况：现场有有受控标识，客户确认实施，写有编制、审批等信息。查看有设备布置图等资料，上面有编、审、批人员签字确认，满足要求。工作现场设有专人管理，环境维持较好，未发现顾客财产破坏情况。提供有设备现场验收证明，写明到场设备名称、数量、签收人等。现场工作人员5名现场抽查2名工作人员询问安装调试相关操作要求，能够准确回答，与作业文件要求一致，满足要求。查有安装记录 现场查看设备、线路连接情况：查看线路情况：现场观察线路连接情况，布置合理、整齐、安装牢固。与设备连接牢固，无松脱情况；转弯圆滑过渡，用扎带绑扎固定牢固。线缆均有机打号卡，两侧对应，满足要求。查看了另一组工人的操作情况，正在安装短信网关，工人操作熟练，符合要求。查《工作日志》，符合要求。经过现场查看，工人能够按照要求进行工作，秩序良好，满足要求。抽进货检验记录：检验依据：图纸及合同要求抽换能器、模件、PCB板等检验记录，符合要求。生产过程检验员工自检、互检，按照图纸及工艺要求进行，无记录。抽超声波流量计装置调试记录表、出厂检验记录、第三方检验报告、现场服务记录，均保存完好，符合要求。放行受控。提供《内部审核程序》，文件编制符合要求。公司对审核方案进行了有效策划，内容包括:目的、范围、审核频次、方法，策划内容齐全有效。内审时间：2020年5月22日，依据策划的要求实施了审核。内审员：叶青，张小民，石超，陈文筠，彭程荣，戴云霞内审人员资格：以上人员均为内审员，并提供培训记录及内审员任命书，提供内审文件：“2020年内部审核计划”，包括审核的时间、依据、审核范围、审核组成员等内容；“内部日程安排（通知）”；“首末次会议签到表”和“内审检查表”；按照审核计划对各部门实施了审核，经查未发现本部门人员审核本部门的情况，审核公正。内部审核共发现1个不符合项，属于一般性质的不符合，对此制定了纠正措施，并记录了纠正措施的结果。提供“审核报告”，内容包括：审核目的、范围、审核日期、审核概况、内审结论：体系运行情况正常有效。内审基本符合要求。公司文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2020 年5月26日组织进行了一次管理评审。查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：通报和总结公司内审情况，并对扩证后的质量体系的适宜性和有效性进行评审，以满足2015版质量体系和公司质量方针、目标的要求，并确定公司质量体系建设的下一步工作。确定了评审时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审议题，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。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：以往管评措施实施情况、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、相关方的期望和要求、可能的变更、应对风险和机遇所采取措施的有效性、顾客满意情况、不合格及纠正措施完成情况、监视和测量结果、内审情况、外部供方的绩效以及改进的建议等提供《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，对内审、客户投诉、方针和目标等方面进行了评审。评审结论：1、质量管理体系的符合性 √ 2、质量管理体系的适宜性 √3、质量管理体系的充分性 √ 4、质量管理体系的有效性 √5、其他内容、结论：根据内审提交的情况，各部门都能按照质量体系要求进行控制，完善，但是也存在不少问题，有些是重复出现的，说明这些问题没有引起相关部门的足够重视，希望大家不断改进，逐步完善。从内审的情况来看，公司质量体系符合实际情况并且是有效的抽改进措施完成情况，正在进行中，监督审核时关注。质量管理体系无变更需求。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：包括了纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新和重组等内容。 内容较为充分，关注了顾客要求及增强顾客的满意，适宜。 企业策划的管理手册、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，以提升销售和服务过程质量、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。 | YYYYYYYYYYYYYYYYY |