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：李转 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 吴少华 审核时间：2020年8月20日 |
| 审核条款：4.1，4.2，4.3，4.4，5.1.1，5.1.2，5.2.1，5.2.2，5.3，6.1，6.2，6.3，7.1.1，9.1.1，9.3，10.1，10.3 |
|  |  | 确认受审方名称：北京百通科信机械设备有限公司  注册、经营地址变更为：北京市北京经济技术开发区科创十四街20号院9号楼2单元1层101室  资质确认：营业执照、专利证书真实有效。  审核范围：汽车教具的研发、销售服务  总经理：戴景岩，管理者代表：赵喜群。无变更 |  |
| 组织及其环境 | 4.1 | 总经理：戴景岩  范围为：汽车教学设备的研发、销售及售后服务  资质：营业执照  人员状况：20  通过对过程检测结果进行分析，体系不断改进。  负责人称体系运行以来效果良好，管理有了明显提高。  外包：经确认，电路板的设计及制作为外包过程；产品硬件委托加工  企业2018年12月28日发布、实施质量管理体系，主营汽车教学设备的研发、销售及售后服务。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。  本年度完成项目：吉利帝豪EV450，整车故障设置平台和故障检测盒、智能网联汽车智能化装备装调平台、故障诊断仪等新项目  此行业属于小众行业，全国100余家；目前国家注重职业教育，技术型人才；市场需求较大；世界技能大赛，全国中职比赛等经常举行，推动行业发展。企业领导比较注重设计研发产品，部分关键性部件企业负责采购，由制作企业进行外协加工。企业经常与行业内专家人士进行沟通，市场形势把握比较准确。  符合要求.  疫情对企业影响不大，2020年5月份搬迁到北京市北京经济技术开发区科创十四街20号院9号楼2单元，共1500平米左右，企业相对上年度办公环境有一定改善。人员基本无变更。 |  |
| 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方，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，并对相关信息进行监视和评审。  企业识别出的相关方包括:客户、供方、员工、行业组织、政府相关部门的要求等。相关方的要求包括：客户对产品的要求，如符合性、实用性、价格等；供方的要求，如回款周期、付款方式等；员工要求,如工资待遇、保险、福利、休假等；其他相关方要求，如行业规范及标准，执照、行政许可、合同义务等。销售部负责了解客户的需求和产品信息等期望，以及供方进行定期的沟通，了解相关信息；如综合部负责了解组织内部员工需求以及相关法律法规要求，了解行业新趋势和客户的新要求。基本无变更 |  |
| 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2018年12月28日发布、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。  边界：北京市北京经济技术开发区科创十四街20号院9号楼2单元1层101室  范围：汽车教学设备的研发、销售及售后服务  不适用条款：无  外包：电路板的设计及制作为外包过程；产品硬件委托加工 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 公司对过程及相互关系进行了整理，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、职能和物理边界、活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的权限和能力，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：电路板的设计及制作为外包过程；产品硬件委托加工 |  |
| 领导作用和承诺  总则 | 5.1  5.1.1 | 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  组织确定的适用的法律法规包括《知识产权法》《合同法》《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》T/CAMRA 002-2016 放心汽修认证评价规范GB 7258-2012 机动车运行安全技术条件GB 27695-2011 汽车举升机安全规程GB/T 15746-2011 汽车维修质量检查评定方法GB/T 18487.1-2015 电动汽车传导充电系统 第1部分 通用要求GB/T 20234.1-2015 电动汽车传导充电用连接装置 第1部分通用要求GB/T 20234.2-2015 电动汽车传导充电用连接装置 第2部分 交流充电接口  等，法律法规已通过邮件的形式发放到相关部门，已得到有效执行，未出现违规情况。  质量手册中写明了质量方针、目标，由总经理批准后实施。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过投标、市场调研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（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 |  |
| 方针 | 5.2.1 | 质量方针：科学设计，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、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，无变更。 |  |
| 组织的角色职责和权限 | 5.3 | 公司编制了岗位职责和任职要求，经总经理批准后通过培训和发受控文件的形式使职责得到沟通。  各部门的职责情况详见各部门5.3审核记录。 |  |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 公司编制了《风险和机遇控制程序》，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。  管代介绍说公司面临的经营风险与机遇主要有：   1. 法规要求：风险：公司是否充分及时收集评估，并转化成公司制度执行，符合新法规要求（措施：主要职能部门按照要求定期收集法律法规）   机遇：公司产品结构调整，给公司带来潜在的客户（措施：加大市场开拓）  2、客户需求：风险：客户对产品质量标准提高，材料要求环保，对供应周期和售后服务的期望值提升，给公司材料采购、产品质量和售后管理提出新的要求。  机遇：市场竞争的加剧，公司管理水平的提升会给公司带来潜在的发展机遇  措施：1、加强与客户进行质量标准制定的的沟通，同意双方的标准和检查方法。  2、加大客户交流沟通，及时处理客户的需求和意见  。。。。。。  风险基本无变更  针对质量风险与机遇，质量负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价。  通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。  公司的风险和机遇控制基本符合要求。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 总的质量目标为：  1、产品交付合格率100%；（产品交付合格数/总数\*100%）  2、顾客满意率≥95%（满意度调查分数/总分数\*100%）  2019年8月至2020年7月目标完成情况：产品交付合格率100%，顾客满意率96%；公司的质量目标已分解到相关职能部门。 |  |
| 变更的策划 | 6.3 | 质量手册中对质量管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行了策划，变更的时机包括了： 质量管理体系的建立和实施的初始阶段；组织机构、环境发生变化；利益相关方的需求和期望方面的任何变化等。  对变更的影响方面进行了识别并制定了对策  体系运行以来环境、利益相关方的需求和期望等未发生变更。公司组织机构变更，认证范围变更。对变更内容进行了策划。 |  |
| 资源总则 | 7.1.1 | 1)企业目前主要工作人员20名，包括管理、技术、销售和财务人员等。可满足产品和服务控制需要。经营面积共1500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。  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。 |  |
| 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.质量目标完成情况进行了统计，均完成，符合要求.  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。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | 公司文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2020年4月2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：评审质量方针、质量目标及质量管理体系持续的适宜性、充分性、有效性。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：体系运行是有效的、充分的、适宜的。质量目标是适宜的。  抽上年度改进措施完成情况，已完成，符合要求。  本年度提出具体需整改措施：对技术人员进行行业知识培训，加强技术人员对客户业务的理解，使产品更加贴近客户的日常业务。  顾客要求不断的提高，需要强化技术团队的能力  改进措施已完成，符合要求。  质量管理体系无变更需求。 |  |
| 改进总则 | 10.1  10.3 | 总经理：公司为不断改进体系、产品和服务创造氛围，使每个员工都有参与改进的意识和机会，通过使用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审等提高QMS的有效性。  管代：为了保证质量管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的。 |  |
|  |  | 标准/规范/法规的执行情况：符合要求  上次审核不符合项的验证：上次外审不符合项1项，涉及条款8.3，已采取纠正措施并验证符合。未发生类似不符合。  认证证书、标志的使用情况：主要用于投标，现场查看投标文件，宣传资料等，未发现违规使用证据  投诉或事故：无  监督抽查情况：无  体系变动：无。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门： 综合部 主管领导/陪同人员： 李转 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 吴少华 审核时间：2020年8月20日 |
| 审核条款：5.3，6.2，8.1 8.2 8.4，8.5.1 8.6 9.1.1，9.1.3，9.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责目标完成情况的统计  负责人员聘用，培训，能力、意识的培养  负责公司会议的组织、沟通效果评价  负责文件和记录的管理  负责设备和设施的管理  负责现场工作环境的维护  与顾客有关的要求；采购过程控制  协助管理者代表组织内部审核  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。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  １、产品交付及时率100%（产品交付及时个数/总数\*100%）  2、合同评审率100%（评审合同数/签订合同总数\*100%）  3、顾客满意率≥95%（满意度调查分数/总分数\*100%）  2019年8月至2020年7月目标完成情况：均完成，符合要求。 |  |
| 监视和测量工具 | 7.1.5 | 公司产品销售过程属服务性质，其服务质量无法用仪器设备进行检测和测量。公司目前的监视和测量工具主要是《销售人员服务记录》和《顾客满意情况调查表》等，通过表格来对产品的销售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《销售人员服务记录》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 |  |
| 策划 | 8.1 | 公司针对销售服务的特点，进行了如下策划：  1、公司产品销售形式主要采取的投标、业务员电话联系客户、朋友介绍、陌生拜访等方式。  2、产品销售流程：客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款------入帐------采购-----客户提货-----验收-----发货----交付-----售后服务  3、确定了销售服务为需确认过程。  4、识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》等国家法律法规要求及《销售人员行为规范》等接收准则。  策划了《销售服务检查记录》等提供证据的所需记录。  5、通过日常销售服务监督等形式对销售服务过程进行监测。  产品实现策划的结果与QMS其他过程的要求基本一致。 |  |
| 与顾客有关的要求 | 8.2 | 经常对顾客进行沟通，了解顾客的意见。  售前：走访用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  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。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。  获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，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，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、合理处理顾客财产，主要是顾客资料。  目前沟通渠道畅通  通过合同确定开发要求  抽查《合同》  客户：山东英创天元教育科技公司  产品：    签订时间：2020-7-31  合同中写明了交货地点、交货方式、结算、交付期、保质期、质保期间服务范围等内容。  有双方签字盖章，符合要求。  评审时间：2020年7月31日合同签订前  评审项目：  1.合同要求： 满足客户的使用要求  2.规定或已知用途要求：符合供方企业标准要求  3.适用的法律法规：《合同法》  4.公司要求：无  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 □  存在问题及解决措施：无需要解决的问题  参加评审人：鄂晓宇、李转、赵喜群  批准: 戴景岩  客户：吉林省琪瑞科贸有限公司  设备名称：车辆教学系统1 吉利帝豪EV450教育版 数量：1  电力电池管理系统职能实训台 BTKD002 数量：1  交流充电智能实训台 BTKD001 数量：1  写明了交货地点、交货方式、结算方式、质保期及质保期间服务范围、另附设备详细及技术参数、主要功能、产品配置等内容。  签订时间：2020-5-9  有双方签字盖章，符合要求。  评审时间：2020年5月9日  评审项目：  1.合同要求： 满足客户的使用要求  2.规定或已知用途要求：符合供方企业标准要求  3.适用的法律法规：《合同法》  4.公司要求：无  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 □  存在问题及解决措施：无需要解决的问题  参加评审人：鄂晓宇、李转、赵喜群  批准: 戴景岩  另抽其他合同，均保存完好，符合要求。 |  |
| 外部提供的过程，产品和服务的控制 | 8.4 | 制定了《采购管理控制程序》，内容符合标准要求。  规定了对选择评价和重新评审供方的方法。通过调查供方的质量保证能力如：产品质量情况、价格情况、交货及时性、售后服务等方面进行评价。符合要求和企业实际情况。  现场提供有《合格供方名单》  查《供方评定记录表》，供方名称：北京昱栎技术有限公司（电路板外包方）、北京中丽制机（委托加工方）  京东（办公用品）等等。评价人：鄂晓宇、李转；评价结论：同意列为合格供方。批准人：戴景岩。评价日期：2020年7月2日  能确保外部提供过程、产品和服务在公司的质量管理体系控制下，不会影响组织持续提供合格产品和服务的能力。  负责人介绍，公司提供给外部供方的信息主要有：  公司需外部供方提供产品的主体信息，如产品及其相关技术指标信息等。向供应商传达信息的方式主要是：电话、微信等，经沟通信息内容包括：采购产品名称、要求、数量、价格、到货日期等内容，采购前由总经理进行批准同意后，由综合部负责采购。  经查综合部人员具备任职要求，能够胜任本职工作。  基本符合要求。  抽采购计划单：  故障设置盒 2 按技术说明  翻转架 2 按技术说明  批准人：李转2020年3月20日  采购检验主要为外观、数量等基本检验  2020年8月5日进货检验记录  产品名称规格型号 数量 外观 检验依据 检验员  电路板 1 符合要求 合同要求 罗金昭  抽2020年6月12日委托加工产品检验（教学台架）记录；  产品项目 检验结论  电气 合格  舒适 合格  充电 符合  控制 合格  空调 合格  电机 合格  脚轮 合格  检验人：罗金昭  另抽其他检验记录，保存完好，符合要求。  办公用品采购到货后主要对产品数量，包装进行检查，如A4纸等，无异常后直接收货，无记录。  另抽其他进货检验记录，均保存完好，符合要求。 |  |
| 生产和服务提供 | 8.5.1 | 1、销售部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，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，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  产品销售流程：客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款------入帐------采购-----客户提货-----验收-----发货----交付-----售后服务  确定了销售服务为需确认过程  销售合同、合同评审、顾客沟通见8.2条款  2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有《销售管理制度》《销售过程检验规范》等作业规范。  抽销售管理制度：  一、销售人员应经培训合格后上岗，着装应整洁，仪容大方，精力充沛，言谈、表情、形态得当。  二、销售办公场所，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。。。。。。。  通过日常销售服务质量考核表、人员考核记录表等形式对销售服务过程进行监测。  3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。  现场审核获悉，销售部主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，产品到货后由库房进行验收入库。  4、现场查看产品销售情况：现场清洁卫生，配备有消防设施、现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。  5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。   1. 识别了需要确认的过程为销售服务，提供《过程能力评价表》，本年度未发生变更，未进行重新确认。 2. 产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。   8、现场观察到办公场所环境良好，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，销售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  现场销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误  10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。  销售过程控制符合策划要求 |  |
| 放行控制 | 8.6 | 公司通过销售服务质量考核等形式对销售服务过程进行监视和测量。  抽服务质量考评表  考核对象：张X  考 核 项 目 要求 结论  仪表、着装 仪表整洁、大方 合格  服务态度 微笑服务、语气温和、接电话及时、有礼貌等 合格  送货/交付 按合同要求配货，准确及时，无损伤等 合格  单据 销售过程所要求的单据是否齐全，是否交给顾客、带回公司 合格  售后回访服务 能达到顾客认可、满意 符合  产品质量 产品交付顾客、未出现质量投诉 符合  综合结论：销售服务人员能按服务规范开展工作，产品和服务符合要求  检查人：赵喜群 2020年4月30日  抽《销售人员绩效考核表》  姓名；张X 日期：2020.06.30  出勤奖惩： 20分  考核：目标达成 9  客户开拓 8  调查能力 8  协调合作 10  专业知识 10  责任感 10  工作态度 10  培训考核 10  合计：95分  考核人：赵喜群  抽售后服务记录单：  日期：2019年11月12日 客户：五家束职业技术学院  培训内容：交流充电桩、动力总成拆装、交互是教学台架的使用及功能介绍，主要设备说明，设备操作等  参与人员：陈秦、陈宇朋等  客户负责人确认：林卫华 单玉龙 2019年11月14日  日期：2019年12月30日 客户：四川化工职业技术学院 联系人：白秋林  电话：136xxxxxxxx 电话备注：设备不怎么用  。。。。。。。。  另抽其他记录，均保存完好，符合要求。  服务的放行受控。符合要求 |  |
| 监测、  分析与评价 | 9.1.1  9.1.3 | 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)对质量目标完成进行了统计，均完成，符合要求  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。  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  根据对应对风险措施评价分析，公司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。 |  |
| 顾客反馈及满意信息收集 | 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《满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司于2019年12月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对项目及质量、价格、交期期、售后服务等内容进行调查，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96%，超过了质量目标要求，目标完成 |  |
| 内部审核 | 9.2 | 提供《内部审核控制程序》，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3月28日，依据策划的要求实施了审核。  内审员：赵喜群、李转  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：  “2019-2020年度内部审核计划”，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、依据、审核组成员、审核日期、审核过程、审核评价、内审结论：这次内审是比较成功的审核，同时也发现我公司的质量管理体系运行基本是正常的、有效的。  对内审控制满足要求。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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： 李转 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 吴少华 审核时间：2020年8月20日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.3-7.1.5 8.1 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：  负责产品开发计划的制定和实施；  负责对产品开发过程进行监视和测量。。。。。。。。  职责和权限与手册描述基本一致。部门负责人对自己的职责较清楚 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 产品交付合格率100% (交付合格数/总次数\*100%)；  研发变更率小于5%（设计变更数/总数\*100%）  2019年8月至2020年7月目标完成情况：产品交付格率100%；软件交付及时率100% 。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | 配备了电脑、打印机、传真、电话等办公设施、配备了无线网络。提供了《办公设备清单》主要有台式电脑、笔记本电脑、打印机、服务器等办公设备，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。电脑等维修保养由使用者自行解决，自己无法解决时由技术人员进行维修，无记录。 |  |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 总经理对资源的配备比较重视，公司根据经营作业的需要，负责确定并提供作业场所必须的基础设施，创造良好的过程运行环境，包括：配置适用的办公室并根据需要适当对装修、防火；配置适宜的温度、照明、空气流通、卫生等，还包括社会的无歧视、和谐稳定、无对抗以及心理的舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感等，努力提高工作效率。公司办公场所水电问题由本场所所属的物业进行管理，符合基础设施的管理要求。  企业有保密制度：员工进公司时即签订保密协议，每人配备电脑，电脑均有密码。在项目启动前会进行人员分工，每个人分工不同，中间无交叉。目前无技术或项目信息外泄现象。 |  |
| 监视测量资源 | 7.1.5 | 公司产品开发过程中涉及的软件监视和测量工具主要是由公司测试员编制的测试用例，可验证软件符合性。询问部门负责人称，对于测试用例在编制完成后使用前均进行了验证确认，分别对测试用例的适用性、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。  企业依据产品监视和测量活动需要提供并配备了相应的监视和测量设备，提供了“监视和测量设备清单”，主要检测设备有钢卷尺、万用表,抽校准报表：  设备名称 规格型号 校准日期  钢卷尺 5M 2020年8月18日  万用表 UT39C 2020年8月18日  企业监视和测量装置不允许随意调整，使用人员对设备的搬运、维护和贮存期间防止破损或失效，严格按照使用说明书进行使用和管理。  该公司未出现过建设测量设备在有效期内失准的情况。 |  |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司针对开发服务的特点进行了如下策划：  一、策划了服务流程：  1、开发及服务流程：立项--需求分析--概要设计--详细设计—产品硬件委托加工--测试--配置标识--部署--客户确认--交付使用—售后服务  无需确认过程：无  二、确定了相应的质量目标：产品交付合格率100%； 研发变更率小于5%。  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》T/CAMRA 002-2016 放心汽修认证评价规范GB 7258-2012 机动车运行安全技术条件GB 27695-2011 汽车举升机安全规程GB/T 15746-2011 汽车维修质量检查评定方法GB/T 18487.1-2015 电动汽车传导充电系统 第1部分 通用要求GB/T 20234.1-2015 电动汽车传导充电用连接装置 第1部分通用要求GB/T 20234.2-2015 电动汽车传导充电用连接装置 第2部分 交流充电接口等作业指导书和《设计方案》等记录。  四、产品测试项目通过功能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：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、编制有“风险和机遇控制程序”，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：电路板的设计及制作；产品硬件部分委托加工。  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。 |  |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3  8.5.1 | 公司按照手册《产品和服务的设计开发控制程序》进行控制。本年度完成共1个项目，共9个系统。目前正在进行的项目一个：车载网络监测与维修云交互实训平台  提供《动力总成云交互测控实训平台设计开发计划书》  起止日期：2020.4.20～2020.8.7。  阶段划分、项目成员和职责：  需求调研（4.20-4.22）：周洪志  概要设计（4.23-4.24）：周洪志  详细设计（4.24-4.29）：周洪志  硬件委托生产（4.30-5.8）李转  测试（5.8-5.12）吴佳林、董强  验证（5.13-5.13）：吴佳林、董强  确认（5.14-5.14）吴佳林、董强  项目负责人：李三佳  人员能力满足要求。  资源配置：在进行充分的文献查阅的基础上，进行方案设计，然后对设计的方案开会进行讨论，不断进行改进。在遇到问题开会进行讨论改进。经费由综合部按需要下发。  编制：李三佳 日期：2020.4.20  评审情况：需求分析阶段评审/评审内容：业务规则提取、分析是否合理等/2020.4.22。设计开发说明书制定是否合理/ 2020.4.29  确认计划：方案完成后交客户进行确认。  验证/确认：通过运行测试进行验证，时机：系统设计完成后，负责人/项目经理；经公司组织人员进行软件功能点和使用效果运行测试，对软件进行确认。  .. .. ..  软件设计说明书较清晰，符合要求。  制定人：技术部 审批：戴景岩 2020.4.20  查看项目的设计输入内容：   1. 产品的功能和性能要求   2、适用的法律、法规要求（国家强制性标准一定要满足）：  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/T14715-1993《信息技术设备用不间断电源通用技术条件》JY0009-1990《教学用电子仪器的环境要求和实验方法》GB4793.1-2007《测量、控制和实验室电气设备的安全》 。  2、 以前类似设计提供的适用信息；  3、其它要求    评审会议个人记录，无统一存档记录，已与企业沟通。  项目名称：动力总成云交互测控实训平台项目  输出内容：关键/重要件（特性）项目明细表、产品说明书、图纸、软件一套等。  2、各种验收准则：检验规程；测量、控制和实验室电气设备的安全  3、对产品质量控制的特殊要求： 无  产品技术规范：中华人民共和国国家标准 计算机信息系统安全保护等级划分准则，计算机可靠性和可维护性，计算机软件测试文档编制规范，软件可靠性和安全性设计准则、测量、控制和实验室电气设备的安全等。  项目组对标准符合性、采购可行性、可检验性、结构合理性、美观性、环境影响、安全性等进行了评审，评审结论：符合  抽：设计开发验证报告  项目名称：动力总成云交互测控实训平台  项目经理：鄂晓宇 验证方式：测试验证 测试依据：产品功能表/模块参数  人员：唐威杰等  验证内容；电机总成、电机控制器总成、直流电源、故障设置模块、测量面板、台架总成的使用、测量、故障设置等  结论：符合要求 2020年5月13日  项目名称：动力总成云交互测控实训平台  确认方式 ： 测试的方式进行确认  确认过程及主要内容：  1课题组长李三佳报告了研发过程，展示了功能演示，参加确认人员进行主观鉴定，发表了自己的感受。  2课题组长李三佳出示了设计文件，公司各部门经理进行了会审，没有提出修改意见，总经理傅秀通在文件首页批准处签字完成确认。  3参加会审人员进行了签字确认。  4课题组长鄂晓宇作会议总结，通过设计确认  参与人：开发人员及客户代表  　时间：2020年5月14日  目前项目设计和开发尚未发生更改情况。 | Y |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 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。执行标准、客户要求等等作业文件，能够对开发过程起指导作用。  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。  2）公司的开发是依据需求进行。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》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/T14715-1993《信息技术设备用不间断电源通用技术条件》JY0009-1990《教学用电子仪器的环境要求和实验方法》GB4793.1-2007《测量、控制和实验室电气设备的安全》等国家法律法规、标准要求；  3）策划了《设计说明书》等记录。  b）获得和使用监视和测量资源：  公司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。可满足策划需要。硬件检验需用钢直尺、万用表，均进行了检定，符合要求。  c） 实施监视和测量  按《测试计划》对开发结果进行测试，硬件研发过程中每部分均有不用人进行，有设计要求，最后软硬件结合后进行测试符合要求即可。  d)使用适宜的基础设施，保持适宜的环境  提供主要办公设备有电脑、打印机、传真机、扫描仪等，办公设备的局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材等工作有专人负责，基本可满足日常办公需要。  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。软件开发人员均为计算机相关专业本科学历，多年工作经验，可满足软件策划需要。  f) 需确认过程，经确认，无需要确认的过程。  g)采取措施，防止人为错误  定期对用例及脚本进行阶段备份，内部局域网进行定期杀毒，测试用例及脚本进行加密管理.  定期对服务器内容进行备份。  h）实施放行、交付和交付后的活动  开发完成后由工程师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；说明书等均采取移动存储设备拷贝形式进行。  现场有员工正在进行“车载网络监测与维修云交互实训平台”开发工作，有序进行，现场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开发相关要求，能够较准确回答，满足要求。  提供了开发策划书、产品说明书等  抽查《车载网络监测与维修云交互实训平台产品说明书》  写明了产品认知、产品展示、功能介绍、技术参数等。记录清晰完整，符合要求。  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。另抽查需求分析、用户手册等文档，按策划要求编制 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 1、标识：公司在规定开发产品标识的方式，状态标识：完成/测试中/未完成 产品标识：公司名称、型号、版本号等。  标识满足策划要求。  2、可追溯性：验收单—测试记录——进厂检验记录-项目合同  可满足追溯要求。  抽查成品标识：开发完成成果用光盘存储；纸质文件封面有公司名称、版本、保密等字样。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司的顾客或外部供方的财产主要是客户信息及客户的开发任务要求等，如有丢失、损坏或不适用的情况发生，应由使用部门及时记录在《顾客财产问题记录表》中，与顾客协商解决。自体系运行以来尚无顾客财产问题记录。 |  |
| 产品防护 | 8.5.4 | 公司开发项目均制定专门的《管理计划》作为项目实施方案的附件，定期对用例及脚本进行阶段备份，内部局域网进行定期杀毒，测试用例及脚本进行加密管理.  产品采用人工搬运即可。包装采用原产品包装就可满足要求  未出现因防护不当产生的不合格。 |  |
| 交付后的活动 | 8.5.5 | 交付后的活动：服务交付后的活动主要是售后服务，项目交付后，按照签订的售后服务协议书实施售后服务，公司做出了售后服务承诺，明确有电话技术支持、技术热线、投诉电话等内容。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。自上次审核以来尚未发生软件测试服务导致的客户反馈及投诉情况。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 设计开发过程中的更改详见8.3记录 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | 公司按照“产品和服务的设计开发控制程序”“产品和服务提供控制程序”“产品的监视和测量控制程序”、《测量、控制和实验室电气设备的安全》要求控制研发过程。开发主要通过测试和用户试用方式进行监视和测量  查关键/重要件（特性）项目明细表、结构图、总装平面图、产品说明书等，均保存完好，符合要求。  抽电路板检验记录、硬件委托加工检验记录，保存完好，符合要求。  抽测试记录；  模块：电机控制器  端子：BV11-26 端子定义：KL30  特征数据流；电机工作模式无效，VCU发出的电机控制模式无效  基本测量：BV11-26-GRD  标准值：等于蓄电池电压约等于12V  测量值：电压小于1V  模块：电池管理系统  端子：BV10-30 端子定义：电子锁LOCK1　　 基本测量：BV10-30-GRD 检测-GRD  故障现象: 打开点火开关 ON档：无故障指示灯显示 ST档： 可着车 插枪时：充电正常  相关故障代码：无  屏幕标准值：电压3.5V  万用表实测值：电压3.5V 电压0V  设故障后屏幕值：实测电压4.3V  设故障后实测值：４.３  抽兼容性报表  运行环境: 2020/6/29 15:28  结论：兼容性较好  抽售后服务记录单：  日期：2019年11月12日 客户：五家束职业技术学院  培训内容：交流充电桩、动力总成拆装、交互是教学台架的使用及功能介绍，主要设备说明，设备操作等  参与人员：陈秦、陈宇朋等  客户负责人确认：林卫华 单玉龙 2019年11月14日  日期：2019年12月30日 客户：四川化工职业技术学院 联系人：白秋林  电话：136xxxxxxxx 电话备注：设备不怎么用  客户名称：五家渠职业技术学校  项目名称：五家渠职业技术学校汽车运用与维修专业提升XXX项目  项目负责人：刘耀武  完成情况：除缺“别克威朗153车（二手）以外，其余实训设备品牌、数量符合合同要求，质量合格、完成培训任务”  验收日期：2019.11.13  验收小组：单玉龙、黄汉涛等  客户验收意见：验收通过 |  |
| 不合格输出的控制  不合格和纠正措施 | 8.7  10.2 | 查有《不合格输出控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。  询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。  查《不合格处理记录》  不合格内容: 客户检查时发现配件的型号不对。  原因分析：员工人为疏漏  处置方式：立即补发正确的型号。  处置结果：提交的问题已解决，合格。  验证：戴景岩 日期：2020年3月20日。  针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。  目前风险和机遇无需更新，质量管理体系无需变更。 |  |