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：巩伟东 陪同人员：刘邦权 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2019.09.29 |
| 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《公司内、外部环境分析表》，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，所生产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：行业市场竞争激烈，产品利润不断降低等。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。查见《公司内、外部环境分析表》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；查关于内、外部环境评审记录，记录内容清晰。 |  |
| 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； |  |
| 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 | 公司确定的质量管理体系的范围为：交通安全、管制及专用设备及城市轨道交通设备的制造。产品主要为：轨道屏蔽门防夹装置（城市轨道交通设备）、车辆外廓超限测量系统、自动车型分类器、激光式轮轴识别系统（交通安全、管制设备及专用设备）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：8.3现场确认，公司产品均按国标、行标以及客户要求生产，工艺成熟，不涉及设计，8.3不适用，理由合理。注册地址：广州市越秀区东风西路132-1号1111室(仅限办公使用)。生产/经营地址：四川省成都市武侯区武科西一路65号优博中心C座404。 |  |
| 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“装配、测试”为关键过程。特殊过程：无---公司外包过程：对于公司的外包过程进行了充分识别，结合本公司实际情况，无外包过程。 |  |
| 方针（含制定/沟通）#最高管理者是否制定质量方针？质量方针是否：a）适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向；b）为制定质量目标提供框架；c）包括满足适用要求的承诺；d）包括持续改进质量管理体系的承诺。.质量方针是否得到文件化并在组织内部得到沟通？.适宜时是否可向相关方提供？ | 5.2 | 公司的质量方针是：“质量第一、降本增效、精益求精、持续改进。”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。 |  |
| 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、市场部、生产技术部，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，质量体系负责人由组织代表：刘邦权负责，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：人力资源风险、设备风险管理、采购风险控制、策划能力风险控制、公共设施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。 |  |
| 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？.注:应对风险可包括规避风险，为寻求机遇承担风险，消除风险源，改变风险的可能性和后果，分担风险，或通过明智决策延缓风险。.机遇可能导致采用新实践，推出新产品，开辟新市场，赢得新客户，建立合作伙伴关系，利用新技术以及能够解决组织或其顾客需求的其他有利可能性。 | 6.1 | 提供有《风险管理识别与评估表》，内容包括活动/过程风险因素、判断依据、现行控制方法、是否为重大风险、涉及的场所及部门等。查，公司的风险分析按产品销售过程进行分析，提供1份风险和机遇评估分析表：产品生产过程的风险分析：法规要求：公司对法律法规是否充分收集评估，并转化为公司制度执行，符合新法规要求等；供应商的要求: 原材料市场不稳定，希望签订的年度合同和保底价格，带来的采购和资金风险；客户的需求：客户对产品质量标准提高，以及对供应周期和售后服务的期望值提升；供应链风险。。。。。。。风险识别均围绕失效模式进行。过程中的机遇风险识别：1）通过质量体系的建立，品牌的效应提升。2）现有客户的满意率逐步提高，客户范围扩大。3）公司管理水平的提升，会给公司带来潜在的发展机遇。查，公司针对分析提出了应对风险和机遇的措施。并将重大的措施策划在公司的正常经营管理中。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2）#组织建立的质量目标有哪些？.质量目标是否覆盖相关职能、层次和过程？.质量目标是否与质量方针保持一致？.质量目标是否可测量，方法如何？.质量目标是否考虑到适用的要求？.质量目标是否与提供合格产品和服务以及增强顾客满意相关？.质量目标是否得到监视、沟通和适时更新？.是否包留质量目标的记录？.组织如何策划质量目标的实现？是否包含4W1H？ | 6.2 | 公司的质量目标为： 1）一次交验合格率≥95%2）产品出厂合格率≥100%3）顾客满意度≥95%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。 |  |
| 组织的知识#组织确定运行过程所需的知识包括哪些？这些知识是否得到保持，并在需要范围内可得到？组织如何获取更多必要的知识，并进行更新？注：组织的知识可以基于：a）内部来源（例如知识产权；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）；b）外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。 | 7.1.6 | 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。 |  |
| 总则#组织确定需要监视和测量的对象由哪些？.采用了哪些监视、测量、分析和评价方法？.实施监视和测量的时机如何？.实施分析和评价的时机如何？.质量管理体系的绩效和有效性如何评价？.是否保留有关监视、测量记录？ | 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，生产过程中主要通过人员的能力、产品质量、价格等进行控制。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。 |  |
| 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。注：数据分析方法可包括统计技术。 | 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5月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意度分析报告》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2019年1月至2018年8月数据统计的结果为：a、一次交验合格率为100%；b、顾客满意度为97%c、产品出厂合格率：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，数据分析清晰明了。 |  |
| 内部审核(含9.2.1和9.2.2)#组织是否按照策划的时间间隔进行内部审核？ .是否依据有关过程的重要性、对组织产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、实施和保持审核方案？.审核方案是否包括频次、方法、职责、策划要求和报告？.每次审核的审核准则和范围是否得到规定？#审核员选择是否可保证客观公正？.相关部门是否获得审核结果报告？.是否及时采取适当纠正和纠正措施？.实施审核方案以及审核结果的记录是否得到保留？ | 9.2 | 编制有《内部质量体系审核程序》，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。审核时间：2019.5.25范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。审核组组成：刘邦权（组织代表）、李雪莲（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》、《市场部审核检查表》、《生产技术部审核检查表》、《行政部审核检查表》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，涉及市场部，涉及标准8.2.3条款，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。 |  |
| 管理评审9.3.1总则9.3.2管评输入9.3.3管评输出#策划和实施管理评审时是否考虑:a）以往管理评审所采取措施的情况；b）与QMS相关的内、外部因素变化；c）有关QMS绩效和有效性的7信息；d）资源的充分性；e）应对风险和机遇采取措施有效性；f）改进的机会。#管理评审的输出是否包括与下列事项相关的决定和措施：a）改进的机会；b）质量管理体系所需更改；c）资源需求。.是否保留记录，作为管理评审结果证据？ | 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：2019.06.10主持人：总经理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，内容比较清晰。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》：1﹑质量管理体系有效性的改进：公司全体人员加强对ISO9001:2015《质量管理体系 要求》的培训，由行政部具体负责。2、资源需求：目前公司人员配备齐全，但还需要技能培训，由行政部负责。提出改进项：员工对ISO9001:2015《质量管理体系 要求》标准条款学习的培训。由行政部负责，由2019年10月底完成 。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。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2）#如何应对包括投诉在内的不合格？ .是否评审和分析不合格，确定不合格的原因，确定是否存在或可能发生类似的不合格，实施所需的措施，评审所采取的纠正措施的有效性？.风险和机遇是否有适时更新？.质量管理体系是否有更改？.纠正措施与不合格的影响相适应？.是否有保留不合格性质、相关措施以及纠正措施结果的记录？ | 10.2 | 公司制定《预防纠正措施控制程序》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，对采购产品发现不合格一般进行退货或换货，如需让步接收时，报总经理批准实施；对生产过程中出现的不合格产品采取返工、报废等方式处理，对成品检验中出现的不合格品按程度的不同均采取相应的处理办法。不合格品处理程序和机构健全。现场提供有纠正措施处理单。抽，纠正/预防措施：提供有《纠正和预防措施处理单》1份时间：2019年4月17日 责任部门：行政部不合格事实描述：行政部文件的归类不规范，不便于检索。原因分析：相关人员对标准条款理解不够，未对该项工作引起足够的重视。纠正措施：对相关人员进行批评教育，并对7.5条款进行培训；安排人员对公司文件进行检查，重新按要求归类存放。措施验证：无类似的情况发生；验证人：梁司颖 2019年4月21日纠正措施实施基本有效。 |  |
| 持续改进#质量管理体系的适宜性、充分性和有效性是否得到持续改进？是否识别出持续改进的需求或机会？.持续改进的需求或机会是否充分考虑管理评审的分析、评价结果及管评的输出？ | 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，公司质量管理体系覆盖范围：交通安全、管制及专用设备及城市轨道交通设备的制造。提供营业执照（三证合一），检查有效。公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。2019年1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。该公司在2019年来政府职能部门未对该公司产品进行抽查，无质量监督抽查情况。现场查见认证证书及标识使用情况符合要求。 |  |

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：梁司颖 陪同人员：陈林 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2019.09.29 |
| 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《岗位任职资格及要求》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）负责人员的招聘、培训、考核和任用（4） 负责同本公司的顾客进行联系；。。。。。。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）#组织建立的质量目标有哪些？.质量目标是否覆盖相关职能、层次和过程？.质量目标是否与质量方针保持一致？.质量目标是否可测量，方法如何？.质量目标是否考虑到适用的要求？.质量目标是否与提供合格产品和服务以及增强顾客满意相关？.质量目标是否得到监视、沟通和适时更新？.是否包留质量目标的记录？.组织如何策划质量目标的实现？是否包含4W1H？ | 6.2 | 行政部负责人：梁司颖查《部门质量目标测量报告》 测量时间段：2019年1月-8月； 2）员工培训计划完成率100%； 实测：100%......查2019年培训计划，计划培训7次，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。 |  |
| 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？ | 7.1.2 | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，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《岗位职责及权限》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。 查见：《岗位职责及权限》对各岗位任职要求，学历，经历等都作出了相应的要求。 现场确认，能满足规定要求。详见岗位任职考核、聘用记录。 |  |
| 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？注：采取的适当措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者招聘具备能力的人员等 | 7.2 | 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。详见《人力资源控制程序》；查，人员培训计划：2019年培训计划7次，以完成7次。1、查2019.03.25培训记录； 主讲人：黄老师 培训内容：ISO9001：2015标准的培训；提供培训签到表、培训内容。参加人员：刘邦权、巩伟东、梁司颖、许东成、赵佩等评价：学员基本掌握标准，理解文件内容。培训评价人： 梁司颖2、查2019.08.18培训记录； 主讲人：许东成培训内容：依据《作业指导书》进行实际操作演示参加人员：全体生产技术人员评价：通过此次培训对生产技术人员的实际操作水平及理论认识都起到了很好的帮助作用。培训评价人： 梁司颖查其他培训记录均按计划进行了实施。查，公司无特种岗位。公司人员能力管理符合要求。 |  |
| 形成文件的信息/7.5.1总则#组织质量管理体系包括哪些文件？是否满足标准的要求和确保质量管理体系有效性的需要？ | 7.5.1 | 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,包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。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。 |  |
| 创建和更新#在创建和更新文件时，是否确保了适当的：a）标识和说明；b）格式和媒介；c）评审和批准，以确保适宜性和充分性。 | 7.5.2 | 抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、岗位任职要求等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、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，体系文件均发放到各职能部门。以上文件均有编审批，签发日期及签收人、受控状态。 |  |
| 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 | 7.5.3 | 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，程序文件：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21个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、岗位职责、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、管理制度汇编等行了发放；对文件的发放记录内容，有文件编号、分发号，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A/0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：中华人民共和国合同法;中华人民共和国产品质量法等;产品执行标准：AQ 8005-2007城市轨道交通安全验收评价细则、AQ8007-2013城市轨道交通试运营前安全评价规范、DB11/T 646.1-2016城市轨道交通安全防范系统技术要求 第1部分：通则等。 查见《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。现场查见，对记录的保存规范、完整，符合要求。 QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 |  |

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：市场部 主管领导：赵佩 陪同人员：赵佩 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2019.09.29 |
| 审核条款：  |
| 岗位/职责 /权限 | 5.3 | 查组织编制了《岗位任职资格及要求》等体系文件中已经明确了市场部的岗位职责，具体为：a) 负责产品的采购、验收；b) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。e) 负责合格供方的评价及再评价；d) 负责合同的评审、联系顾客及顾客满意度的调查。......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 | 6.2 | 市场部负责人：赵佩 查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2019.1-8月合同履约率≥100％ 实测：100%采购物质一次验收合格率≥95％ 实测：100％产品交付及时率≥100％； 实测：100%顾客满意度≥95％ 实测：97%符合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。 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 公司制定并实施《与顾客有关过程控制程序》，市场部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机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；处置或控制顾客财产；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 | 8.2.2 | 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,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及后期服务要求； （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,如采用的新技术、新材料等；顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客对产品性能、功能、数量等要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。抽合同：1. 顾客：广州市田龙信息技术有限公司

合同编号：GZTL-XJ-20190802销售产品：车辆轮廓和轮轴检测系统（交通安全、管制及专用设备设备）合同约定了产品的名称、项目内容、支付、质量保证、验收、违约等。签订时间：2019年9月5日 签订人：秦怡2、顾客：杭州博测检测科技有限公司合同编号：XJ190715018销售产品：车检外廓超限测量系统（交通安全、管制及专用设备设备）合同约定了产品的名称、价格、验收、交货方式、违约等。签订时间：2019年7月15日 签订人：秦怡3、顾客：北京盘天新技术有限公司编号：XJ190708017销售产品：雷达、雷达外罩、工控机、转换器等（城市轨道交通设备）合同约定了产品的名称、项目内容、支付、质量保证、验收、违约等。签订时间：2019年7月8日 签订人：秦怡与产品和服务有关要求能在合同中进行确定。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审 | 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；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。查见：（1）2019-09-05与广州市田龙信息技术有限公司签订的合同。公司于2019-09-02进行了评审；评审内容：是否明确顾客对产品的要求、是否满足法律法规要求、采购供应能力、生产技术能力、合同的合法性、完整性等。审批意见：同意签订；审批人：巩伟东。（2）2019年7月15日 与杭州博测检测科技有限公司签订的合同。公司于2019-07-13进行了评审；审批意见：同意签订；审批人：巩伟东。（3）2019年7月8日 与北京盘天新技术有限公司签订的合同。公司于2019-07-06进行了评审；审批意见：同意签订；审批人：巩伟东。查见其余合同均进行了合同评审。基本符合要求。 |  |
| 产品和服务要求的更改 策划 | 8.2.4 | 负责人讲：2019.1月至今，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。 |  |
| 外部提供的控制/总则 | 8.4.1 | 公司策划了《供方控制程序》，公司明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。详见《供方控制程序》公司无外包过程。见《合格供方名录》，进行了合格供应商评价确认：查《供方评价表》：1、供方：深圳市控汇智能股份有限公司产品：控制主板、电源、开关、空开等评价内容：产品质量、供货质量、价格、售后服务等。评价结果：合格。评价部门：行政部、市场部、生产技术部批准：巩伟东 2019.03.252、供方：深圳市安防部落机电设备有限公司产品：立杆、伸缩柱等。 评价内容：产品质量、供货质量、验收标准和方法、价格、售后服务等。评价结果：合格。评价人：行政部、市场部、生产技术部批准：巩伟东 2019.03.253、供方：深圳市领峰志远科技有限公司产品：芯片评价内容：产品质量、供货质量、付款方式、价格、售后服务等。评价结果：合格。评价人：行政部、市场部、生产技术部批准：巩伟东 2019.03.25**查《合格供方名录》雷达传感器的供应商为“比业电子（北京）有限公司”，但不能提供对该供应商进行了合格供应商评价的证据。**基本符合要求。 | **N** |
| 控制类型和程度 | 8.4.2 | 查，公司对重要的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、供方的质量管理体系、供方人员能力、设备能力、试用产品等。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，并对于质量问题要求供方进行纠正解决。同时通过对供方进行考核加强供方的质量管理。查，供方控制情况：1、采购产品：公司主要采用对产品质量控制进行管理。对质量问题及时反馈处理。查，供方产品质量统计反馈情况，公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；查 公司采购不合格情况：一般少量供货时规格型号不一致，双方协商后及时进行退货重新发货，并且以邮件的形式把每月的情况反馈给了各供应商。公司编制了《供方控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。抽查验证记录，查《入库检验单》1、采购产品：J1900检验内容：数量、外观 、型号、合格证等验证人：谢志毅 时间：2019.06.102、采购产品：安装盒 检验内容：数量 、外观、型号、包装验证人：谢志毅 时间：2019.04.063、采购产品：立杆检验内容：数量 、外观、型号等。 验证人：王江波 时间：2019.03.20。。。。。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 | 8.4.3 | 组织与外部供方沟通均通过合同、协议、电话、订单、邮件等方式予以实现，效果能满足要求。负责人讲沟通的内容包括：1、所提供的过程、产品和服务；2、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；4）能力，包括所要求的人员资质；5）外部供方与组织的接口；6）对外部供方绩效的控制和监视；7）组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。组织在签订采购合同前通过内部评审等措施，以确保所确定的要求是充分的。经询问，采购部的采购通过签订采购合同形式进行采购。1、查2019.7.4签订的《产品合同》供应商：深圳市领峰志远科技有限公司产品：STM32F405RGT6采购合同内容：产品名称型号、质量要求、技术标准、支付、交货期限、其他约定等。2、查2019.5.8签订的《产品采购合同》：供应商：深圳市安防部落机电设备有限公司产品：1.5米停车场伸缩立柱等采购合同内容：产品名称型号、质量要求、技术标准、支付、交货期限、其他约定等。3、查2019.5.8签订的《产品采购合同》：供应商：深圳市控汇智能股份有限公司产品：EP-2120采购合同内容：产品名称型号、质量要求、技术标准、支付、交货期限、其他约定等。以上产品均在合格供应商处进行采购。采购信息沟通有效。 |  |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》自2019年5月，调查表共3份 ：--调查内容包括：价格、性能、服务、交付率、差错率等。--统计分析结果：97%--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。见《客户满意度分析报告》，顾客对性能、服务、价格均较为满意，对交货及时性及准确性满意度约低。公司针对满意度分析提出了改进的措施，力求努力改善，提高顾客满意度。 |  |

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：生产技术部 主管领导：许东成 陪同人员：陈林 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2019.09.29 |
| 审核条款：  |
| 岗位/职责 /权限 | 5.3 | 查生产技术部主要工作职责：a) 负责编制相应工艺规程、产品检验接收规程及相关作业指导书，明确关键工序和特殊工序；b) 负责编制生产计划、组织产品实现过程的策划及实现；c) 负责本公司的数据分析工作；d) 负责生产过程中的技术指导和不合格的控制。 e) 负责在供方评定时进行样品测试；f) 负责采购产品的验证和本公司产品的检验工作；g) 负责对本公司监视和测量设备的管理工作；………部门岗位基本符合要求。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2019.1-8月一次交检合格率：98% 100%产品出厂合格率：100% 100%符合要求 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 查，《监视和测量设备一览表》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、角度测量仪、游标卡尺等，均采用委外送检。查在用检具的检定或校准情况：提供万用表、示波器、角度测量仪、游标卡尺的有效校准或检定证书，详见附件。**经本次审核验证初审不符合项已整改且无类似不符合情况出现。** |  |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司主要生产产品：交通安全、管制及专用设备及城市轨道交通设备的制造。公司产品执行标准主要为：CJ/T 387-2012 城市轨道交通设备房标识、AQ 8005-2007城市轨道交通安全验收评价细则、AQ8007-2013城市轨道交通试运营前安全评价规范、CJJ/T 180-2012城市轨道交通工程档案整理标准、DB11/T 646.1-2016城市轨道交通安全防范系统技术要求 第1部分：通则等和客户技术要求。生产技术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。---文件和质量记录---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：无----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3 | 公司产品均按国标、行标以及客户要求生产，工艺成熟，不涉及设计，8.3不适用，理由合理。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 查，公司编制了《生产和服务提供控制程序》、《装配作业指导书》，对产品的生产过程进行了策划及控制。1.查，提供各产品的工艺作业标准、产品装配图，均为现行有效的文件，受控标识清楚。2.现场查看：生产车间的生产设备工作正常，状态良好，无异常现象，并制定了《设备维护保养制度》，规定了设备维护及检修要求，公司的加工设备能满足机械加工的要求。3.查检验部门按策划的要求配置了相应的检测设备，有万用表、示波器、角度测量仪、游标卡尺等。能满足对产品检测的要求公司生产产品主要为自动车型分类器、车辆外廓超限测量系统，激光式轮轴识别系统和轨道屏蔽门防夹装置。公司生产情况为在公司内加工装配高速路激光式轮轴识别系统，现场进行安装调试。在车间查看，正在装配的产品为：高速路激光式轮轴识别系统，计划52台。在装配现场：查生产工艺：PCB贴片—写程序检测—装配—测试—包装1. PCB贴片工序：

主要工作要求：按工艺文件进行元器件贴装；生产设备：自动贴片机、送板机；查见工序作业文件：《SMT贴片机程式管制方法》、《SMT上/换料作业规范》。现场询问，本工序主要检验：对料、料单等，查见《SMT首检检验记录》和《SMT上/换料记录》，按要求进行了检验，检验结果：合格；操作工：曾豪等。现场查看，操作符合要求1. PCB板焊接工序：

查看，现场装配作业指导书（含电路图）、生产工艺。设备：手工电烙铁、镊子、削口钳、操作台（静电皮）作业要求：将芯片、电阻、电容、插口等按电路图进行焊接。现场有2个人分元件进行焊接。焊接要求：不能虚焊、不能短路、焊点呈圆锥形，将多余的焊脚剪掉。操作工：谢健。现场查看，操作符合要求。1. 烧写程序检测工序：

提供操作指导书。设备：电脑、串口线、下载器作业要求：将液晶面板焊接在PCB板上，通过串口线、下载器与电脑连接，烧写程序，并对PCB进行检测。操作工：陈\*\*现场查看操作，基本符合工艺要求。1. 装配工序：

现场有装配作业指导书。使用工具：电批、电烙铁查，作业要求：将PCB板安装在外壳上，安装电池、插口、激光雷达等，最后用固定后盖，贴产品标签。质量要求：安装固定牢固，活动件能灵活操作。操作工：刘\*\*现场查看操作，基本符合工艺要求。1. 测试：

现场提供测试作业指导书。使用工具：电脑、网线、通信匹配连接器、系统控制盒、数据采集与控制系统作业要求：测试测量系统自检功能、数据采集分析，车型识别功能等。质量要求：符合产品标准。操作人员：吴琼现场作业符合作业要求。检验合格后进行包装，包装方式：塑料盒+泡沫+纸箱。公司的产品为轮流生产，现场只能生产一个品种。查，车辆外廓超限测量系统、自动车型分类器和轨道屏蔽门防夹和轨道屏蔽门防夹装置的扫描测量部件生产情况，公司的产品生产流程基本相同。提供相应产品的生产工艺、装配作业指导书和质量标准，提供近期生产记录。查作业计划，1、2019年8月2日，产品：车辆外廓超限测量系统12台；2、2019年7月18日，产品：自动车型分类器20台；3、2019年7月30日，产品：轨道屏蔽门防夹装置10台；以上计划内生产产品，提供现场生产记录有贴片检验记录，装配跟踪单，测试记录单和终检跟踪单等，基本符合要求。查，公司的生产过程无需要确认的过程。通过以上工序审核，产品实现过程基本受控。 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 查《质量手册》，公司质量体系对产品、检验状态进行了规定，标识的方法采用标牌、记录等。2.现场观察：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”、“进厂日期”、“材料规格”、 “数量”、“检验状态”等内容；3.生产过程用采用检验记录进行标识；4.产品检验状态采用：合格、不合格、待检等标识；5.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。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客图纸、技术文件、信息、合同，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。负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失的情况； |  |
| 防护 | 8.5.4 | 查，公司质量体系对产品的防护进行了规范，包括：标识、搬运、储存等保护措施。现场观察:1.标识：工序及交付的产品均采用标识卡进行了标识；2.搬运：采用推车进行，未见有损产品质量的野蛮作业。3.贮存：公司生产技术部门有专门的仓库，各种材料、半成品、在制品、成品均贮存在恰当的场所，通风、采光、防潮，条件良好。 4.查：产品入库，验收、保管有相应的管理程序。有仓库管理员职责、出入库制度；入库有检验。 5.库房分区清楚，原料、半成品、成品、合格品、不合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。基本符合要求。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 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。2019年暂无客户反馈质量问题。 |  |
| 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。 |  |
| 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，一定要得到生产技术部长许可、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一、**原材料检验：**依据进货检验作业指导书抽进货检验单* 1. 抽查：采购日期：2019.7.9

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 合格标识 标识为84-v3.0 合格结论：合格，入库 检验员：谢志毅* 1. 采购日期：2019.7.23

材料名称：电源插座检验项目 验收要求 验收结论料号 06030100175 合格规格 PJ-25 符合要求 结论：合格，入库 检验员：车健c)采购日期：2019.8.15 材料名称：激光雷达检验项目 验收要求 验收结论料号 06030100125 合格规格 GG-10 符合要求 结论：合格，入库 检验员：车健d)采购日期：2019.8.25 材料名称：雷达安装盒检验项目 验收要求 验收结论材质 ABS 合格尺寸 产品图 符合要求 结论：合格，入库 检验员：谢志毅其余进料产品都经过检验合格入库。二、**过程检验：**依据作业指导书，主要对激光传感器/雷达装配过程进行检验。1）产品名称：激光轮轴识别系统激光雷达 检验工序：整个装配过程 检验工序有：电子元件贴片、PCB板程序写入、PCB板功能测试、封装PCB板等质检员：付伟、郭国栋 判定：合格 2019-7-162）产品名称：轨道屏蔽门防夹装置激光雷达扫描系统 检验工序：整个装配过程 检验工序有：电子元件贴片、PCB板程序写入、PCB板功能测试、封装PCB板等质检员：付伟、夏安全 判定：合格 2019-8-10三、**成品检验** 依据《产品出厂检验标准》对成品测试。抽见：2019年8月27日《产品出货检验报告》名称: 激光轮轴识别系统  数量：4台 ，全检 检验项目：1、外形尺寸、标志及外观：与图纸一致，有标牌，外观无明显裂痕 检验结果：合格2、接地连续性：每个接地点是否与电源线中接地线连通 检验结果： 接通3、通电测试：功耗小于20W 检验结果：合格4、功能测试：连接电脑，通过测试软件检测各功能（精度、系统处理时间、轴数识别精度、车型识别精度等） 检验结果：合格 检验结论：合格检验员：车健抽见：2019年8月30日《产品出货检验报告》名称: VCI-001自动车型分类器  数量：3台 ，全检 检验项目：1、外形尺寸、标志及外观：与图纸一致，有标牌，外观无明显裂痕 检验结果：合格2、接地连续性：每个接地点是否与电源线中接地线连通 检验结果： 接通3、通电测试：功耗小于20W 检验结果：合格4、功能测试：连接电脑，通过测试软件检测各功能（高度检测误差、长度检测误差、车辆识别正确率，速度检测范围系统处理时间、轴数识别精度、车型识别精度等） 检验结果：合格 检验结论：合格检验员：郭国栋  抽见：2019年9月27日《产品出货检验报告》名称: 轨道屏蔽门防夹装置  数量：10台 ，全检 检验项目：1、外形尺寸、标志及外观：与图纸一致，有标牌，外观无明显裂痕 检验结果：合格2、接地连续性：每个接地点是否与电源线中接地线连通 检验结果： 接通3、通电测试：功耗小于10W 检验结果：合格4、功能测试：连接电脑，通过测试软件检测各功能（系统响应时间、系统自检功能、端口自检功能、扫描层次、数据传输、应答报警等） 检验结果：合格 检验结论：合格检验员：车健抽见：2019年9月10日《产品出货检验报告》名称:车辆外廓超限测量系统  数量：8台 ，全检 检验项目：1、外形尺寸、标志及外观：与图纸一致，有标牌，外观无明显裂痕 检验结果：合格2、接地连续性：每个接地点是否与电源线中接地线连通 检验结果： 接通3、通电测试：功耗小于100W 检验结果：合格4、功能测试：连接电脑，通过测试软件检测各功能（高度、宽度精度、系统响应时间、车速要求等） 检验结果：合格 检验结论：合格检验员：郭国栋无成品委外检测情况。 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | 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》---公司明确并实施处置不合格输出的途径包括以下几方面：a）纠正；b）隔离、限制、退货或暂停；c）告知顾客；d）获得让步接收的授权。---公司明确并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。---公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。---公司明确并实施不合格处置后须保留含以下内容的记录a）有关不合格的描述；b）所采取措施的描述；c）获得让步的描述；d）处置不合格的授权标识。抽：《不合格处置单》不合格描述：装配pcb板发现2只焊接电阻规格错误。原因分析：操作人员失误将电阻规格识别错误。处置方法：1、重新全检该批PCB板；2、对公司焊接人员进行工艺培训，并批评教育，在今后的工作中加强责任心，杜绝此类事件再发生。完成情况：改进有效。验证人：郭国栋 2019-6-20符合要求。负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。 |  |

说明：不符合标注N