|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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： 顾洸源 陪同人员：顾洸源 | 判定 |
| 审核员：杨杰 审核时间：2020年12月20日 |
| 审核条款：Q:4.1-6.3，7.1.1，7.4.，9.1.1 9.3，10.1，10.3 |
| 资质 |  | 营业执照（ 91131028MA088DJ20H ）  成立日期：2007年03月01日  认证范围在经营范围内，符合要求。 | Y |
| 组织及其环境 | 4.1 | 廊坊新航瑞机械设备有限公司成立于2017年3月1日，坐落于河北省廊坊市香河县机器人产业园中恒泰丰分园A2.  主要经营： 金属结构件（资质许可范围内除外）、金属工装模具加工。  管理层识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内、外部因素，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。  提供组织内外部环境识别表  外部环境：国际环境，包括全球进行低碳环保、节能减排行动，公司办公能耗过高；社会环境，包括政府、社会团体及当地居民不接受超标的污染排放；政治环境；包括国家今年不断的完善环境管理大法律法规和相关要求，公司面临的环境法规日趋完善，环境管理的压力日趋增大；经济环境，本公司位于河北省廊坊市香河县机器人产业园中恒泰丰分园A2。该区域经济较为发达，环境保护配套行业完善；空气质量环境，公司为生产活动，生产工序不存在大气污染。  内部环境；企业文化；公司价值观，诚信、创新、业绩、和谐、安全；知识积累；绩效；财务环境；资源环境；人力环境，员工参与环境管理不够，人员流动性大；应急演习（消防/触电等）。  内外部环境识别充分，有效。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 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、供应商、员工等。  管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）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、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。抽相关方列表  相关方：供应商  需求和期望：交易价格公平合理（措施：定期结合市场变化情况对交易价格适度调整）  按约定时间交付（措施：做好资金支出预算，落实相应资金储备）  另抽其他相关方需求及措施，均保存完好，符合要求。  目前企业未发生处罚、相关方投诉事件 | Y |
| 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2020年6月10日A/0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，管理手册可获得并得到保持  公司明确了质量管理体系的边界：  注 册 地 址：河北省廊坊市大厂回族自治县夏厂路北侧霍各庄段  生产经营地址：河北省廊坊市香河县机器人产业园中恒泰丰分园A2  范围：金属结构件（资质许可范围内除外）、金属工装模具的加工  不适用条款：8.3 依据国家/行业标准/顾客要求／图纸进行 ,流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。  外包过程：表面处理  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。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 组织对过程及相互关系进行了理顺，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、风险控制、职能和物理边界；明确了活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，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：8.3；依据国家/行业标准/顾客要求／图纸进行 ,流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。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  外包过程：表面处理 | Y |
| 领导作用和承诺  总则 | 5.1.1 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：对质量管理体系的有效性承担责任； 制定质量管理体系的质量方针和质量目标,并与组织环境和战略方向相一致； 将公司质量管理体系要求融入公司的业务过程； 促进管理者在体系策划、运行中使用过程方法和基于风险的思维； 识别公司质量管理体系所需的资源及其更新需要并配备这些资源； 在公司内进行沟通，确保全员理解有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性，积极主动参与和配合，通过考核、培训、分享知识、奖励制度，促使、指导和支持员工努力提高其素质，提高质量管理体系的有效性和管理绩效；实施各项业务过程，实现公司目标和质量管理体系的预期结果； 推动改进；明确公司内部职责分工，支持其他管理者履行其相关领域的职责。  领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 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。  公司通过投标、电话沟通、拜访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和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | 5.2 | 企业策划并制定了质量方针“质量第一，用户至上，恪守信誉，竭诚服务”。  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：适应公司的宗旨和环境并支持公司战略发展方向； 为制定质量目标提供框架；包括了满足适用要求的承诺； 包括了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。 | Y |
| 组织的角色、职责的权限 | 5.3 | 负责认真贯彻国家有关质量工作政策法规，对产品质量及管理负责；制定本公司质量方针和质量目标，并以文件的形式批准发布，采取有效措施保证各级人员理解质量方针和目标，并坚持贯彻执行；确定本公司的组织机构和各部门的职责和权限，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表， 各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。并有通过文件、会议、培训等方式将职责、权限传达到组织相关部门及层次；设置了综合部、供销部\生产部、品质部等部门，任命管理者代表，并为有效开展工作提供必要条件；批准发布质量手册，定期对质量管理体系进行管理评审，以保证持续有效地满足所选用的标准和满足本公司质量方针和目标的要求；对质量管理体系进行策划，以实现质量目标和保证质量管理体系实施并保持持续改进；以顾客为关注焦点和增强顾客满意为目的，确保顾客的要求予以满足；为质量管理体系有效运行提供充分的必要的资源。  审核发现组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。 | Y |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：  企业目前识别风险点：  风险：整体经济环境不佳，银行利率快，银行信贷紧缩  措施：提前资金准备  风险：公司现有环境、人员、设备管理不善  措施：加强人员培训，提高意识  风险：顾客行业具有习惯性消费，新客户开发困难，目前老客户对本公司产品质量比较满意  措施：做好老客户维护  .................  风险、机遇识别充分，措施有效。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司总的质量目标为：  产品一次交验合格率98%  出厂合格率100%  顾客满意率95%  2020年6月10日-2020年11月30 目标完成情况：均完成  公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | 企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。  受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  体系运行以来，暂无变更情况发生。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | 企业目前主要工作人员 15 名，包括：管理、销售和采购人员、维修和质检人员、生产人员等。  生产设备：锯床1台、数控车床3台、车床4台、加工中心6台、铣床4台。  监视和测量设备：千分尺、卡尺等  办公设备：电话，电脑、打印机、传真电话一体机、描扫仪/打印机一体、办公桌椅等。  特种设备：无。  外部资源，如供方、客户等相关方。  目前企业所提供的资源能能满足管理体系运行的需要。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 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：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。 |  |
| 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）对过程产品质量进行了统计分析：分析生产总量、原材料总量、销售总量；提升效率。  3）对采购物资进行验证合格率100%。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.  4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | 公司制定了《管理评审控制程序》，文件规定管理评审每年进行一次，两次评审的时间间隔不超过12个月。总经理于2020年11月28日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审通知单(计划)》策划了管理评审目的、时间、参加人员、管理评审内容及资料等。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：公司内外部环境、相关方的需求和期望、应对风险和机遇的措施及评价；内部审核结果分析报告；目标完成情况；纠正措施、预防措施效果分析报告；管理方针、目标适宜性分析报告；法律法规和其他要求遵循情况分析报告；关于如何提高公司管理体系运行质量和效率的建议；顾客反馈及满意度调查情况；过程绩效及产品符合性总结；影响体系变更情况提出了自体系运行以来取得的成绩和存在的不足。  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。  评审结论：   1. 内审为公司质量管理体系运行提供了一种新的检查手段，对内审报告中提出的一些不符合情况已进行了纠正，制定纠正措施，并由审核组长跟踪验证。（具体内容见内审报告或各个不符合项报告）。 2. 加强了与顾客的沟通，顾客满意度明显提高。通过顾客满意度调查，达 97 %，达到了本公司质量目标要求。 3. 通过对质量目标完成情况的统计分析对过程的业绩进行测量，通过分析发现我们本公司质量目标“产品一次交验合格率98%、出厂合格率100%、顾客满意率97%”基本完成，对质量目标完成情况汇总分析可以看出，本公司质量目标及各部门质量目标切合实际，具有一定的操作性。 4. 纠正措施和预防措施实施效果良好。   5、综上所述，我公司的质量管理体系运行是符合是GB/T 19001-2016标准要求的；经过审议大家认为我公司的质量方针和质量目标是适宜的和有效的，同我公司的实际相符。  本次评审没有提出体系的变更。  改进措施：  1、对标准、质量手册、程序文件进一步组织学习。  2、体系运行过程中各部门人员都有责任对质量手册、程序文件的不适宜之处提出修改建议，来进一步完善体系文件。  3、某些重要条款，如：7.5.2文件控制；都需要加强学习、理解。  4、加强对全体员工的质量意识教育。  抽管理评审改进措施完成情况：已完成，有培训记录，符合要求。 | Y |
| 改进 总则 | 10.1 | 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：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。 | Y |
| 改进 | 10.3 | 企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、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。 | Y |
|  |  | 上级检查情况：环保、安全进行过检查，无问题。  顾客投诉情况：无  变更情况：无 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：王川川 陪同人员：顾洸源 | 判定 |
| 审核员：杨杰 审核时间：2020年12月20日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.2 7.1.6 7.2-7.5，9.1.1 9.1.3 9.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责具体实施中的协调和考核，文件的编制、修改、控制工作和内部质量体系审核工作，及记录的归口管理。  负责编制人员培训计划，并组织实施和保持。  负责统计技术的归口管理，对质量管理体系运行加以分析，提出改进意见。  负责质量体系运行的信息反馈和采取纠正和预防。  受管理者代表委托，就质量体系有关事宜与外界各方联络。 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  培训计划完成率100%；  人员到岗率100%  2020年6月10日-2020年11月30质量目标完成情况：均完成 | Y |
| 企业知识管理方法、措施及效果 | 7.1.6 | 负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。  已识别的公司内部知识包括：知识产权；经历；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；  外部知识包括：外来资料；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识。  识等。主要有：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国合同法》、CB 1080.1-1980特辅机武备金属结构件制造工时 定额装配放样等法律法规、执行标准及客户要求等。  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 | Y |
| 人员  能力 | 7.1.2  7.2 | 已识别与QMS相关人员：各部门负责人、采购人员、质检人员、销售、生产人员、内审员，提供了《岗位任职要求》。新进员工已制定岗前培训计划。  抽岗位能力评价表，核对部门负责人能力情况，符合要求。  查：《2020年度培训计划》，内容涵盖：体系标准；质量手册、程序文件及相关三级文件；内审员培训；生产技术培训；质量法律法规；新员工入职培训。  编制/日期：高冕 2020.6.10 审批/日期：顾洸源 2020.6.10  抽《培训记录表》  参加人员：王川川、陈吕明、顾健、高冕 、顾洸源  培训人员：顾洸源  培训内容：ISO 9001：2015标准培训  培训日期：2020年6月25日  考核方式：课堂提问。  成绩统计：均合格  培训有效性评价：通过培训，员工对ISO 9001标准有了初步的理解，并结合各相关人员的工作作出要求，达到预期的目的，培训有效。  评估人/日期：顾洸源 2020年6月25日  查《内审员培训记录》  参加人员：王川川、高冕  培训人员：咨询师  培训内容： 内审条款、内审报告编制、审核要求等。  培训日期：2020.10.15  考核方式：课堂提问。  成绩统计：合格  培训有效性评价：通过培训，内审员对内审有了深刻的理解，达到预期的目的，培训有效。  评估人/日期：顾洸源 2020年10月15日  另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 意识 | 7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。  现场抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 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。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》  公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、记录等。文件均受控。  查：公司质量《管理手册》为依据GB/T19001-2016版编制，于2020年6月10日发布实施，目前版本为A/0版。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文件发放、回收记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放部门、发放数量等。  质量手册、程序文件、质量管理制度等已发放各部门，有签收部门确认。  规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存期限等。  微信提供，文件、记录保持清晰，保存完好。  文件化信息受控。 | Y |
| 监测分析与评价 | 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）对过程产品质量进行了统计分析：分析原材料总量、销售总量；计算损耗；提升效率。  3）对采购物资进行验证合格率100%。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.  4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | Y |
| 内审 | 9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。  提供了《审核实施计划》，策划了审核目的、依据、审核频次、审核要求、审核组成员等内容。  内审时间：2020年11月24-25日  审核组长：高冕 审核员：王川川  依据ISO9001:2015版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。  公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。  提供了内审检查表。内审不符合1项，已整改验收合格。  内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：顾健 陪同人员：顾洸源 | 判定 |
| 审核员：杨杰 审核时间：2020年12月20日 |
| 审核条款5.3，6.2，8.2 8.4 8.5.5 8.5.3 9.1.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责组织合同评审，做好合同管理工作，定期对顾客满意程度进行测量和分析。  传达客户对产品质量要求的信息，促进产品质量的控制和提高，认真做好售后服务工作。  严格贯彻本公司有关产品的质量、技术标准，为生产实施采购符合质量标准的原材料及外协工作。  代表本公司与供方沟通。  按本公司生产部和合同要求，及时组织采购及外协工作。  对入库产品要严格标识，不合格原材料拒收或隔离。  负责人了解自己的职责，符合要求。 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况 完成情况（2020.6.10-2020.11.30）  1、采购产品合格率96%以上 100%  2、供方评定率100% 100%  3、合同评审率100% 100%  4、出厂合格率100% 100%  5、顾客满意率95%以上 97%  目标完成情况：均完成。 | Y |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 供销部经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求，公司予以发货，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、价格、产品的特别要求、售后服务等。  供销部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。  企业通过电话、回访客户了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。  抽销售合同  保定变压器配件有限公司：编号：2020.12.1  产品名称：母线固定金具、软母线固定金具、单软母线固定金具、固定金具、管母线固定金具、金具护罩等  合同写明了交货、收货及验收标准、支付结算、不可抗力、违约责任等内容  签订日期: 2020.12.1  有双方签字盖章  另抽西安兰洋环境科技有限公司大气腐蚀试验装置、北京百慕航材高科技有限公司CR基础平台委托加工 等合同，均保存完好，  企业合同评审：在保利润的情况下可保证交货期即可，基本均为来料加工，企业均可做。无记录。  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，主要是顾客报修产品。  目前沟通渠道畅通  目前无合同更改情况发生。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 制定了《采购管理控制程序》，内容符合标准要求。  为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求，要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认。  查合格供方名单  供应商名称 采购产品  临清市天麟轴承 有限公司 主轴轴承、滚珠丝杠  安泰天龙钨钼科技有限公司 铝件7号芯、 铝件8号芯  三河市宏达金属热处理有限公司 热处理  。。。。。。  查见上述供方调查评价内容包括：供货内容、供方简介及质量能力评价、首次供货样品检测结果、评定结论等。  批准人：高冕 2020-4-16  企业未能提供对热处理供方进行评价的相关证据，已开不符合  抽采购合同：  供方：临清市天麟轴承有限公司 合同编号：20200621  产品名称：主轴轴承、滚珠丝杠  合同约定了价格、数量、交货期限、付款方式、运输方式、验收、纠纷处理方式等内容  有签字盖章  另抽查其他采购合同，均保存完好，符合要求。  供销部签订合同后，采购员下采购单，经总经理审批后进行采购。每批次采购产品生产完成后，供方通知企业核对订单，无误后发货。  自主采购钢材有材质单：  C:\Users\acer\AppData\Local\Temp\WeChat Files\6b0f07a9beed35d4a996cc49cc516cd.jpg  采购过程受控。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 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。 | Y |
| 顾客或外部供方财产管理 | 8.5.3 | 公司的顾客财产主要是顾客及外部供方的提供的设备、信息、图纸、执行标准、检验标准等，企业均保存完好，按标准及图纸执行，自体系运行以来未发生问题记录。如有问题填写《顾客问题财产记录》。 | Y |
| 顾客满意度调查 | 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《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司对主要客户进行了电话问卷调查，分别对质量（尺寸、外观、包装质量、产品性能）、交货方面（交货准时性、沟通及服务态度、退补货及时性、送货员服务态度）、其他方面（沟通及服务态度、问题处理及时性）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100%，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，客户基本满意。 |  |