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：刘凯 陪同人员：郭健 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2021.01.21 |
| 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** | 现场询问总经理，公司确定了与本公司质量目标和战略方向相关并影响实现质量管理体系预期结果的各种内部因素（如公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。  经营范围：电气化设备、高速铁路牵引供电专用检测与检修设备（工具）、可视化监测设备的设计开发及销售服务 。总经理确定与本公司目标和战略方向相关并影响实现体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国家和当地的各种法律法规、技术、竞争等）。这些因素包括了正面和负面因素或条件。  公司通过行业交流会、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，形成会议记录。  目前情况：设备配套齐全；不利情况：部分设备老旧；整改决策：加强设备日常维护，必要时更新设备； | 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？ | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、股东、供方和合作伙伴、政府、顾客等。  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《相关方及其期望识别清单》  相关方：员工、股东、供方和合作伙伴、政府、顾客等  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、通过ISO9001:2015。  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？ | **4.3** | **公司确定的质量管理体系的范围为:**  **电气化设备、高速铁路牵引供电专用检测与检修设备（工具）、可视化监测设备的设计开发及销售服务**  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：公司过程设计全条款，无删减。  注册地址：绵阳科创区创新中心2号楼307室  生产/经营地址：四川省绵阳市高新区普明中街97号 | 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？ | **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，策划管理手册、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。  经确认特殊过程为： 设计开发过程、销售服务过程。 | 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？ | **5.1** | 总经理：刘凯 组织代表：郭健  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。 | 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？ | **5.1** | 公司从采购、销售、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。  查见有顾客满意度调查表，以及满意度评价分析等。 | 符合 |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：  经营优质产品，提供完善服务，  不断持续改进，追求顾客满意；  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？ | **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，在管理手册中确定了公司组织机构图，策划：行政部、市场部、技术部等部门，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：郭健负责，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； | 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？ | **6.1** | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对风险机会及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险：公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、原材料、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，特别是优秀人才被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。  针对内部因素，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） | **6.2** | 公司的质量目标及完成情况：  1、软件开发合格率100%； 合格率100%  2、顾客满意度达到90分以上。 满意度98.5%  现场查看2020年1月-12月质量目标统计，均达到质量目标要求。  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。  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。 | 符合 |
| 变更的策划 | **6.3** | 公司体系建立运行以来没有发生变更的情况，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；  为了全过程控制，达到顾客要求，适应发展需要。  2.体系的完整性；  公司体系文件管理手册、程序文件、内部审核、管理评审等均涵盖了公司的整个过程，  3.资源的可获得性；  公司资源包含了人员、设备、环境、资金等均能满足。  4.责权的分配和再分配等因素。  公司责权分明，设置了行政部、市场部、行政部等。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 组织的知识 | **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。 | 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？ | **7.4** | 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。  对顾客提出的一般问题，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 |
| 总则 | **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，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 |
| 管理评审  9.3.1总则  9.3.2管评输入  9.3.3管评输出 | **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：  本次评审时间：2019.12.20  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。  查改进建议：  1、加强员工的培训。  管理评审输出：  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﹑过程有效性的改进：公司实际情况增加对质量目标的考核次数。提高质量目标考核的实效性。由行政部具体负责。  3﹑与顾客要求有关的产品的改进：顾客满意度虽然完成目标值，但是，不够理想，需要提高，市场部负责。   1. 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。  公司负责人介绍，因疫情影响本次管理评审为2019年12月20日，公司目前正在筹备管理评审计划。  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。  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 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《内部审核控制程序》，《纠正措施控制程序》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 | **10.3** | 公司主要按策划的管理手册、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。 | 符合 |
| 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、上次审核不符合验证、补充审核描述。 |  | 确认，公司质量管理体系覆盖范围：  电气化设备、高速铁路牵引供电专用检测与检修设备（工具）、可视化监测设备的设计开发及销售服务  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。  体系运行至今，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2020年来，无质量监督抽查情况。  本次审核为补充2020年03月31日预留的0.5人日。 | 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：行政部 主管领导：彭海楠 陪同人员：郭健 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2021.01.21 |
| 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）负责公司档案、文件的管理；  （2）经常对公司员工进行质量意识和有关规章制度的教育；  （3）制定和完善公司的质量管理制度，并监督实施；  （4）负责公司人事管理和培训工作的管理  。。。。。。  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） | **6.2** | 行政部负责人：彭海楠  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2020.1-12月  1、培训计划及时完成率100% 实测：100%  2、文件受控率100% 实测：100%  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 |  |
| 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《岗位职务说明书》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：《岗位职务说明书》中总经理岗位任职要求，非常熟悉相关营销的流程；熟悉企业管理的各项程序，熟悉行政事务的处理，擅长处理人际关系，领导和协调公司重大决定的能力，掌握公司发展方向，具有创造性思维和远见等；抽见：部门经理任职要求，要求掌握计划调度工作技术，较强的统筹协调，组织安排工作的能力，有一定统计分析能力等。  确认，能满足规定要求。 | 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？ | 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。  查见：人员资质情况  1）姓名：刘凯 本科毕业证书:102138200605002325；毕业院校：西南科技大学；专业：自动化  2）姓名：郭健 本科毕业证书:108791200704589215; 毕业院校：西南农业大学； 专业：计算机  3）姓名：赵茂成 本科毕业证书:196332201005472636;毕业院校：西南科技大学；专业：自动化  3、查见2019-2020年度培训计划共5次，已完成的培训记录5次。  1）：2019.08.09培训内容：ISO9000族贯标培训。培训人员：刘凯、彭海楠、郭健、赵茂成、黄宇辉等；效果评价：通过ISO9001：2015培训学习，进一步加强了对ISO9001：2015标准的理解，重点根据各部门提出的条款进行了举例等讲解，讲解该如何持续改进质量管理体系的有性性。经讨论提问；对几个条款的理解进行提问，对标准条款的理解有了进一步的加深。 评价人：咨询老师  2）：2019.09.28培训内容：体系文件培训；培训人员：刘凯、彭海楠、郭健、赵茂成、黄宇辉等；效果评价：公司全体人员在依据ISO9001标准下建立的管理体系有了全面的认识，更深层次结合本公司的实际情况，对质量管理体系的运行打下了良好的基础，对日后的管理提供了保障。评价人：彭海楠  3）：2019.12.08 培训内容：法律法规培训；培训人员：刘凯、彭海楠、郭健、赵茂成、黄宇辉等；效果评价：在公司涉及法律法规方面起到了很好的促进作用，对保证公司合法权益和守法经营起到了很大的促进作用。评价人：彭海楠  。。。。。。。  公司人员能力管理符合要求。 | 符合 |
| 意识 | **7.3** | 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。  ---经与员工郭健等沟通了解，其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 |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | **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。 | 符合 |
| 创建和更新 | **7.5.2** | 抽查3-5个体系文件如：管理手册、程序文件、岗位任职要求、内审报告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。  抽见《管理手册》  文件编号：QM-2019  版本号：A/0 2019.08.20发布 编制人：彭海楠 审核人：郭健 批准：刘凯  抽见《程序文件》  文件编号：QP001~016  版本号：A/0 2019.08.20发布 编制人：彭海楠 审核人：郭健 批准：刘凯  。。。。。。  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 | **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。  --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，管理手册：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16个，查：《受控文件清单》里面包括：管理手册、程序文件、员工入职要求、研发作业指导书等。  查见：《文件发放、回收记录》程序文件、管理手册、作业规程等行了发放；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：  《管理手册》现行版本为A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、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国质量法等  标准：轨道交通　地面装置　交流开关设备的特殊要求　第3-1部分：交流牵引系统专用测量、控制和保护装置　应用指南GB/T 32580.301-2016；轨道交通　地面装置　交流开关设备的特殊要求　第3-2部分：交流牵引系统专用测量、控制和保护装置　单相电流互感器GB/T 32580.302-2016；[服务业标准体系编写指南GB/T 30226](http://www.spsp.gov.cn/page/CN/2013/GBT 30226-2013.shtml" \t "http://cx.spsp.gov.cn/_blank)-2013、[GB/T 5465.1-2009](http://www.csres.com/detail/200936.html" \t "http://www.csres.com/_blank) 电气设备用图形符号 第1部分：概述与分类；[GB/T 5465.2-2008](http://www.csres.com/detail/190408.html" \t "http://www.csres.com/_blank) 电气设备用图形符号 第2部分：图形符号等。  查见《质量记录清单》质量记录，有《年度培训计划》、《供方调查评价表》、《合同评审表》、《纠正预防措施计划》等规定了保存期为2-3年。文件规定对质量记录按时间、类别进行分类存放于专门的文件柜中，制作目录便于检索。  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 |
| 分析和评价 | **9.1.3** | 1.管理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10月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放2份，回收2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98.5%。  3.查质量目标统计等记录，公司至2019年10月数据统计的结果均符合要求。  4.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，能提供实质性的支持性数据文件。 | 符合 |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 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：2019.11.18  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：组长：刘凯  组员：彭海楠  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》，《技术部审核检查表》，《市场部审核检查表》、《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，《内审报告》，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份涉及行政部不符合标准7.2条款未按照培训计划进行2019年10月份上旬的培训工作，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。  公司负责人介绍，因疫情影响本次内部审核为2019年12月20日，公司目前正在筹备内部审核。  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。 | 符合 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正与预防措施管理程序》，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，不合格品处理程序和机构健全。提供有不合格品处置单。  抽查不合格品处置记录：  提供有《纠正和预防措施处理单》1份  时间：2019年9月20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：对上述不符合原因进行分析，管理人员对标准条款7.5 文件的控制条款理解不够。  纠正措施：  1.对相关人员进行标准条款7.5进行学习。  2.安排人员对公司文件重新归类摆放。  纠正措施完成情况：已按纠正措施实施并验证有效。  措施验证：有效  验证人：彭海楠 | 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：市场部 主管领导：黄宇辉 陪同人员：郭健 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2021.01.21 |
| 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《岗位职责》等  体系文件中已经明确了市场部的岗位职责，具体为：  a) 负责产品的交付；  b) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  c) 负责同本公司的顾客进行联系；  d) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；  e) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；  f)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  g）负责对供方进行评价和选择;  h）负责建立原、辅材料的采购  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） | **6.2** | 市场部负责人：黄宇辉  查《部门质量目标测量报告》  1、顾客满意率≥90分；  2、合同评审率100%；  3、采购产品到货及时率98%以上；  4、采购产品一次合格率98%以上。  查市场部2020年1月-12月质量目标完成情况，均满足质量目标要求。  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 | **8.2.1** | 组织按管理手册制定并实施顾客沟通的要求，市场部采用上门拜访、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； |  |
| 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？ | **8.2.2** | 组织编制的管理手册及《与顾客有关过程控制程序》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；  询问负责人，公司都是以签订销售合同来确定产品名称、价格、技术要求、运输等相关信息，以销售合同来传递顾客采购信息。  抽查情况如下：  抽销售合同：  顾客：上海铁路局合肥供电段  销售产品：手推式静态参数智能检测仪  时间：2019.7.8  合同明确了产品名称、单位、采购数量、到货日期、执行技术标准、违约等。  2、顾客：上海铁路局上海高铁维修段  销售产品：手推式静态参数智能检测仪  时间：2019.12.13  合同明确了产品名称、单位、采购数量、到货日期、执行技术标准、违约等。  产品销售信息，基本符合标准要求。 | 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？ | **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；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，产品的销售均与顾客签订了产品合同，在接到客户需求信息后，相关负责人对信息进行评审，确认后在合同评审表上签字确认。  抽查:《客户要求评审确认记录表》评审记录  2019年7月8日签订的《产品合同》  顾客名称：上海铁路局合肥供电段  产品名称：手推式静态参数智能检测仪  评审内容：合同合法合规性、生产能力、物料供应、回款情况、技术能力等。  评审确认签字人：黄宇辉、刘凯、赵茂成、彭海楠  评审时间：2019年7月5日  2019年12月13日签订的《产品合同》评审记录  顾客名称：上海铁路局上海高铁维修段  产品名称：手推式静态参数智能检测仪  评审内容：合同合法合规性、生产能力、物料供应、回款情况、技术能力等。  评审确认签字人：黄宇辉、刘凯、赵茂成、彭海楠  评审时间：2019年12月12日  基本满足要求 | 符合 |
| 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？ | **8.2.4** | 负责人讲：体系运行至今，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。 | 符合 |
| 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？ | **8.4.1** | 公司策划了《采购和外部供方控制程序》，明确采购物料等，并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《采购和外部供方控制程序》  负责人讲，公司的外部供方主要为原材料的供应商。  见《合格供方名录》，共计合格供应商有3家  1、南京研维科技有限公司（供应：工业平板电脑等）；  2、成都美易科技有限公司（供应：激光器等）；  3、成都铁鑫科技有限公司（供应：雷达、绝对值编码器）。  。。。。。。  --查《供方评价表》  2019年8月20日供方确认：  1、南京研维科技有限公司（供应：工业平板电脑等）；  2、成都美易科技有限公司（供应：激光器等）；  3、成都铁鑫科技有限公司（供应：雷达、绝对值编码器）。  。。。。。。  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格 评价人：黄宇辉、刘凯、赵茂成、彭海楠 | 符合 |
| 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？ | **8.4.2** | 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、供方的质量管理体系、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。查供方控制情况：  提供南京研维科技有限公司（供应：工业平板电脑等）评价报告，包括：供方资质、供方的质量管理体系、交货情况、售后服务能力等。时间：2019.08.20  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  负责人讲2019年1月以来，未出现大的采购产品质量不符合的情况。  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。  公司对采购产品进行了入厂验收。经询问公司采购产品主要根据需求电话给供方以物流形式送到顾客现场，公司根据项目设备清单对相关产品的数量、包装、规格型号进行检验。最终以产品验收报告为准。  抽查《进货检查记录》   1. 产品名称：工业平板电脑 2. 检验项目：数量、包装、规格型号、试机等   检验结论：合格  检验员：黄宇辉      2019.09.21  2、产品名称：绝对值编码器  检验项目：数量、包装、规格型号、开机运行、外观等  检验结论：合格  检验员：黄宇辉     2019.11.5  3、产品名称：激光器  检验项目：数量、包装、规格型号、通电情况等  检验结论：合格  检验员：黄宇辉     2019.10.15  ………  基本符合要求。查看其他采购物料均按要求进行了入厂检验。  公司外部供方的管理基本符合要求。 | 符合 |
| 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 | **8.4.3** | 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；组织通过签订采购购销合同进行确定采购信息。公司原材料较为固定，一般按需进行采购，且均在合格供方处采购。  查产品《采购购销合同》  1、供方：南京研维科技有限公司 2019.09.13  产品：工业平板电脑  合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、违约等。  2、供方：成都铁鑫科技有限公司 2019.10.21  产品：绝对值编码器  ......  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。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《销售服务过程管理程序》 明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）可获得和使用适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；  e）配备具备能力的人员，包括所要求的资格；  f）对特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  查销售服务过程控制：  1、公司编制了《销售服务管理制度》、《销售服务提供规范》、《售后服务管理制度》、《销售人员考核制度》等对公司的产品销售服务过程进行了控制。  组织销售产品覆盖范围：电气化设备、高速铁路牵引供电专用检测与检修设备（工具）、可视化监测设备的设计开发及销售服务 2、产品销售服务流程：    流程：确定顾客群体------商务洽谈------签订合同-----产品采购---产品交付----售后服务     特殊过程：设计开发过程、销售服务过程。  3、技术要求 合同：销售合同 2019年销售计划： 年度销售任务：2000万元 1)验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。 2)作业指导书：《销售服务管理制度》、《销售服务提供规范》、《售后服务管理制度》、《销售人员考核制度》。。。。。。等。 3)使用适宜的设备：电脑、打印件、传真机、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。 4)监视和测量设备 公司只对名称、规格型号、外观、质量证明等进行验证；质量技术特性由供方提供，故公司无监视和测量设备； 5)实施监视和测量： 抽：2019年12月份考核表  对销售人员等进行了考核；考核指标有：工作任务、工作质量、工作效率、遵守制度、协调能力等。 以上被考核人员综合得分均在：90分以上、达到公司要求。  查看，合同跟踪情况： 客户：上海铁路局上海高铁维修段  产品：手推式静态参数智能检测仪  合同签订时间：2019年12月13日  合同评审：2019年12月12日进行了合同评审，提供有《合同评审表》  产品交付由供应商将产品发货到客户，客户检验合格后在进行交付，顾客在接收时进行验收，产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉；  4、查看已实施完成产品资料：  项目名称：成都铁路局达成铁路段。  产品包括：手推式静态参数智能检测仪。  查看项目实施情况：查过程实施记录  1、采购验收记录  验收产品：手推式静态参数智能检测仪  验证项目：外观、合格证、数量  验证结论：合格  验证人：谭鹏  时间：2019.6.15  2、验收报告  验收内容：1）设备数量型号；2）合格证等质量证明文件。  验收结论：产品质量验收合格，同意验收  客户签字：刘刚  时间：2019.6.24  查，其它合同执行情况，均按要求进行了跟踪处理，符合要求  公司特殊过程确定为：销售服务过程。 公司从人员培训考核、设施设备的配备、规范性文件的制定执行等方面对该特殊过程进行了确认。确认时间：2019.10.8，确认人：黄宇辉 | 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。 | **9.1.2** | 1、公司编制了《顾客满意度控制程序》，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》2019年10月的调查表共2份，回收2份 ：  --调查内容包括：质量、服务、价格、交期等.  ---但客户对质量、服务、价格、交期等项都比较满意。  --统计分析结果：98.5%（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对2家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的服务质量满意度较差。对该次满意度调查进行了数据分析，制定了改进措施。  公司现目前没有发生客户流失的现象。 | 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：技术部 主管领导：赵茂成 陪同人员：郭健 | 判定 |
| 审核员：李林 审核时间：2021.01.21 |
| 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《岗位职责》，已经明确了生产技术部的岗位职责，具体为：  主要职责如下：  a) 负责参与编制相应产品说明书；  b) 负责组织产品实现过程的监视和测量；  c) 负责检验过程中的不合格的控制；  d) 负责采购产品的验证和本公司产品的检验工作；  e） 负责负责公司研发任务的实施；  .......  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） | **6.2** | 查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2019.8月-12月  1、产品研发合格率100% 实测：100%  基本达到目标要求，目标量化情况良好。 | 符合 |
| 基础设施 | 7.1.3 | 1. 查见，《设备台账》，计算机设备5台，打印机1台等。 2. 查见，《设备维修计划》，各设备均按计划进行检修；   抽查，《设备保养记录》  日期：2019年12月15日 设备：电脑  保养项目：1，统一杀毒；2、资料拷贝；3、电脑除尘  保养人：郭健  3、办公室共约130平方米。  4、公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、打印机。观察办公、研发、支持性服务设备运行正常。  目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 | 符合 |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 查看：  办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了空调、消防设施等设施，作业场所光线较充足。目前工作环境符合生产需要。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 公司确定的质量管理体系的范围为:  电气化设备、高速铁路牵引供电专用检测与检修设备（工具）、可视化监测设备的设计开发及销售服务  公司只对产品的名称、规格型号、外观、质量证明等进行验证；质量技术特性由供方提供，故公司无监视和测量设备； |  |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要产品及服务：  电气化设备、高速铁路牵引供电专用检测与检修设备（工具）、可视化监测设备的设计开发及销售服务  公司产品执行标准相应标准及依据顾客技术要求，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；--《需求分析》、《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、《合同》、《招投标文件》  c）确定符合产品和服务要求的资源；---《设计规范》、《测试规范》  d）按照准则实施过程控制；---过程监控、《设计评审》等  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。  ----外包过程：无；  ----特殊过程的识别：研发过程、销售服务过程  -----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 总则 | 8.3.1 | 查，公司完善了设计开发的管理要求。  公司的设计内容主要为：接触网磨耗测量系统  查见：合肥供电段磨耗测量系统  客户名称：上海铁路局合肥供电段  系统概述和特点：整个项目包括测量系统、固定系统、机械装置、手持终端系统等。  项目名称：接触网磨耗测量系统  ——提供《接触网磨耗测量系统》样品 | 符合 |
| 设计和开发的策划 | 8.3.2 | 查公司编制的《设计与开发控制程序》对项目设计开发的内容进行了明确规定；  查见：接触网磨耗测量系统开发资料一套：  公司设计开发流程是市场调查、下达新产品设计开发任务、方案设计、产品设计、设计评审，设计验证、设计确认。  针对供电管理服务平台行设计开发策划，总经理下达产品设计任务书,技术部具体明确划分设计和开发的相关阶段，并规定了每个阶段的评审、验证和确认活动的主要职责和权限，对参与设计和开发的不同小组之间的接口实施了管理，使不同小组职责清楚、分工明确、沟通交流有效，保证了从事设计开发、制造和服务等专业的人员共同参与设计和开发活动的顺利进行。该项目软件由设备供应方提供。  抽查：接触网磨耗测量系统开发资料  项目名称：接触网磨耗测量系统  1设计开发要求：有标书、设计任务书，时间阶段：2019.7.6-2019.7.21  2设计阶段：  a. 需求分析阶段：主要是数据源、软件业务需求进行分析。2019.7.22-2019.7.28  b. 技术验证阶段：依据要处理问题，进行相关技术的验证。2019.8.01-2019.9.07  c. 开发阶段：接触网磨耗测量系统使用需求进行软件开发2019.9.07-2019.9.15  d. 测试阶段：接触网磨耗测量系统功能进行实际测试，确定是否达到相关要求以及是否存在问题。2019.09.16-2019.10.11  并明确了各阶段的设计负责人，阶段时间要求等，规定明确  4设计小组  项目负责人：刘凯；技术负责人：刘凯、赵茂成；  5设施要求  千分尺、上位机测试平台等设备.  同时规定了设计各个阶段的评审、验证和确认的阶段的时间表，并规定由项目负责人刘凯总负责，研发人员均参与等，均做出了的要求。符合要求。 | 符合 |
| 设计和开发的输入 | 8.3.3 | 提供有设计和开发输入资料：  1项目技术要求：对接触网的磨损度进行测量，要求精度达到0.01mm,能便携式测量，并且要求能够远程终端传输，速度流畅。  2相关的法律法规标准要求：  无行业强制性要求  3参考资料：相关标准以及以往的系统设计资料… …。  4其他要求：如客户提出的扩展要求、成本要求等。  有评审意见书，评审结果证明输入是充分适宜的，输入的信息比较完善、清楚，没有自相矛盾的问题。符合要求。评审人：郭健。 | 符合 |
| 设计和开发的控制 | 8.3.4 | 查《接触网磨耗测量系统》控制资料：  ——出示《设计和开发评审记录》  评审内容：合同、标准符合性、采购可行性、加工可行性、结构合理性、可维修性、可检验性、美观性、环境影响、安全性、进度安排合理性、预算合理性 、质量稳定性、文件制作完成性、功能性、健壮性、可扩展性等  评审结论：工作成果合格，无需修改  评审组成员：刘凯、郭健等  负责人：刘凯 2019-09-15  ——出示《设计和开发验证记录》  验证内容：主要功能和性能、安装设计方案、结构图、软件等。。。。。。  验证结论：符合要求  验证人：郭健 2019-09-05  ——出示《系统测试记录》  测试内容：测试参考文档，测试设计简介，测试用例设计，测试环境与配置，测试方法，测试情况，测试范围和要求，测试版本，测试覆盖，测试结论和建议等；  测试结论：本次测试活动全部完成，发现的问题全部修改完毕，系统功能与需求达到完全一致，符合系统的需求要求，可以交付使用。  测试时间：2019.10.10  测试人：郭健  ——出示《验收报告》  验收内容：1）硬件清单；2）内部测试及应用；3）文档要求；4）《用户操作手册》、《用户培训手册》等技术文件；5）培训效果；等；  验收结论：验收合格。  验收时间：2019.10.18  顾客代表：签字盖章 | 符合 |
| 设计和开发的输出 | 8.3.5 | 提供有设计开发输出清单：  有产品总体架构图、产品技术规范、设备配置文件、系统测试报告、使用说明、项目验收标准等。该输出信息完整，满足设计输入的要求，同时给出了采购明细表、财务系统图等相关信息；规定了工程正常使用所必需的产品特性和交付安装安装技术等信息。 | 符合 |
| 设计和开发的更改 | 8.3.6 | 查，公司的规定了设计开发的更改控制，更改后必须进行确认评审。  本次设计在评审、评审过程中无变更情况。  设计开发过程基本受控。 | 符合 |
| 服务和服务提供 | Q8.5.1 | 公司制定了《研发和服务过程控制程序》  明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）获得适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程提供适宜的设施环境；  e）配备备能力人员所要求的资格；  f）特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  1、查各个工作岗位均签发有任务单、作业指导书均为现行有效的文件，受控标识清楚；  2、查作业指导书主要包括：《操作作业指导书》、《任务单》等，均放置于办公桌附近，便于查阅对照。  3.查看：有电脑、打印机、网络等，相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的研发与销售的条件及要求。  4.配置了相应的软件系统测试设备，主要为Bugfree开源测试管理工具（软件）、Watir开源功能自动化测试工具（软件）等。  5.出示了《研发任务单》明确的系统参数等技术要求内容；  抽研发任务单，  日期 研发号 产品名称  2019.11.8 HXZH-JL-09110801 磨损传感器  ……………  查产品研发流程：  项目立项—小组成立—开发计划—软件开发—图纸及数据审查—图纸及数据下发—测试  需确认/特殊过程：设计开发过程  查看质量控制情况，  查看工序：  研发工序  研发工序的详细质量控制在8.3条款已经记录，详见8.3条款记录  购料工序  根据任务单选择或购进指定的材料  查见2019.11.8磨损传感器的任务单，主要采用的材料有探针头、LED显示器  1、测试工序  依据：《任务指导书》  软件：Bugfree开源测试管理工具、Watir开源功能自动化测试工具  测试项目：功能测试、精度测试。  操作：员工赵茂成按指导书进行操作。功能测试项目：查看软件版本、按键测试、LED显示测试、敏感度测试、测量范围测试等。精度测试：测试产品检测准确度情况：包含测量值范围、最小测量度、最大测量度、最小测量单位。  主要工艺控制点：参数设置。  监控：提供有测试记录表对过程进行了监控。 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。  1.服务过程采用客户投诉记录、售后服务信息确认回访表等进行标识；  2.服务质量按要求有检验记录，注明用户单位、项目名称、日期等。  3.通过上述标识可以追溯服务项目的来源，和服务项目的日期、状况。  标识基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同等，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； | 符合 |
| 防护 | 8.5.4 | --产品防护  对产品研发依据的文件或产生的资料、记录进行保密管理；  对采购物资的搬运主要为人工装卸，可以起到产品搬运的防护的作用。  查看物资的包装主要为原包装，能起到产品包装、运输、装卸的防护作用。  产品防护基本符合要求。  询问负责人公司产品由供方直接送货到客户，无仓库。 | 符合 |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司明确产品和服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后维护服务，以及回收或最终报废处置等附加服务等。  --沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 更改控制 | 8.5.6 | 公司对研发和服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。  --经询问：体系运行至今，暂无研发和服务提供的更改情形。 | 符合 |
| 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，一定要得到技术部许可、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  1、原材料检验控制：  经询问公司采购产品主要根据需求电话给供方以物流形式送到顾客现场，公司根据项目设备清单对相关产品的数量、包装、规格型号进行检验。最终以产品验收报告为准；  公司日常采购产品主要为办公用品、耗材等，对其数量、包装、规格型号进行验证；  2、过程检验测试  2.1**图形测试 测试时间：2019.11.26 测试员：赵茂成**   |  |  | | --- | --- | | 测试内容 | 测试结果 | | 横向比较、各控件操作方式统一 | 是 | | 自适应界面设计，内容根据窗口大小自适应 | 是 | | 页面标签风格是否统一 | 是 | | 页面是否美观 | 是 | | 页面的图片应有其实际意义而要求整体有序美观 | 是 | | 图片质量要高且图片尺寸在设计符合要求的情况下尽量小 | 是 | | 界面整体使用的颜色不宜过多 | 是 |   **2.2内容测试** **测试时间：2019.11.26 测试员：赵茂成**   |  |  | | --- | --- | | 测试内容 | 测试结果 | | 输入框说明文字的内容与系统功能是否一致 | 是 | | 文字长度是否加以限制 | 否 | | 文字内容是否表意不明 | 否 | | 是否有错别字 | 否 | | 信息是否为中文显示 | 是 | | 是否有敏感性词汇、关键词 | 否 | | 是否有敏感性图片，如：设计版权、专利、隐私等图片 | 否 |   查，公司的质量检验测试人员均有公司的授权。  产品实现过程的质量管理基本受控。 | 符合 |
| 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》。  询问负责人公司产品以及采购的产品未出现不合格的情况。  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。 | 符合 |

说明：不符合标注N