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：领导层 主管领导：胡进 陪同人员： 侯健  | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年04月11日 |
| 审核条款：QMS：4.1/ 4.2 /4.3 /4.4 5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1/9.2/9.3/10.1/10.3 |
| 理解组织及环境 | Q4.1 | 总经理: 胡进企业客户主要为电力行业，电力行业对行业要进行大数据建设、建设4G端网。在省内可视化服务、无人机巡检、运营数据3.0系统的推广方面属于行业前沿。企业技术人员占比为总人数的80%以上，与同行业比，具有一定技术优势。人员稳定。管理者代表: 李祥，知晓除本身工作职责外，管理体系还赋予其职责和权限, 持续保持管理体系运行的有效性。 公司成立于2016年，专业从事环境及电力电子传感器监测设备、通讯及电力自动化仪器仪表设备、智能安防节能设备的一体化软硬件研发、销售及技术服务查《相关方的需求和期望清单》和《风险与机遇识别评价与应对策划表》，分析了组织相关的内外部因素：内部因素：■企业文化；■技术能力；■设备资源因素；■人力环境；■执行力外部因素：■政治因素；■经济因素；■社会因素；■技术因素；■法律法规因素内外部环境基本无变更。 | 符合 |
| 相关方需求和期望 | Q4.2 | 公司相关方包括：顾客、供方、员工、周边企业、审核机构、公司经营者、政府机构。查《相关方的需求和期望清单》，明确写明相关方的需求和期望，本年度基本无变更  | 符合 |
| 质量管理体系的范围 | Q4.3 | 认证的范围：环境及电力电子传感器监测设备、通讯及电力自动化仪器仪表设备、智能安防节能设备的一体化软硬件研发、销售及技术服务覆盖的部门：综合部、生技部覆盖的时期：2020年3月至现在注册地址：南京市玄武区玄武大道108号徐庄高新区二期聚慧园5号楼 | 符合 |
| 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：无外包过程：委托加工 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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。 |  |
| 质量方针 | Q5.2 | 在《管理手册》中5.2质量方针和目标 章节中企业质量方针：“规范管理、周到服务、客户满意、持续改进。”与公司的经营宗旨相适应，体现公司在质量方面追求的承诺。体现了满足和遵守相关法律法规的承诺、体现了持续改进管理体系的承诺，为质量目标的制定和评审提供了框架，通过组织学习培训， 使全员了解公司质量方针的内涵。为质量方针的实现努力工作，经管理评审确认，方针适合于公司现状，目前暂不作修订。 | 符合 |
| 组织的岗位职责和权限 | Q5.3 | 2019年11月贯标初期,经管理层策划公司的组织机构为2个部门，即综合部、生技部。至今组织机构未变更,在《岗位职责及权限》中明确了各部门的质量职责和权限及其接口关系。查《岗位职责及权限》文件，各部门的职责与权限与《员工岗位能力评估表》基本一致，基本符合标准要求。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 公司在策划质量管理体系时，为确保质量管理体系能够实现其预期结果、增强有利影响避免或减少不利影响并实现改进，管理者代表考虑公司环境有关的外部和内部因素、相关方的需求和期望，通过推动SWOT分析方法来确定应对风险和机遇措施。提供了《风险和机遇评估分析表》，针对识别的内外部风险和机遇，制定了相应的应对措施，针对法律法规的变化，可以要求主要职能部门按照要求加强法律法规的收集评价；针对基础设施的机遇，可以加强维护保养，确保设备的性能和精度长期稳定。提供公司质量管理体《过程风险与机遇评价与应对策划表》，对人力资源控制、检验过程、原材料的采购风险、订单评审过程、文件记录管理过程等进行了措施应对策划，内容基本同去年。通过制定相应管理制度，在质量管理体系过程中整合并实施这些措施,通过内审和生产调度会等方式评价这些措施的有效性。并保持应对风险和机遇的措施与其对产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 目标完成情况 | Q6.2 | 查《管理手册》中质量方针和目标 章节中企业质量目标：合同履约率达到98%以上；顾客满意度达到90%，目标进行了分解。查2020年2月-2021年2月质量目标完成情况表，明确了目标的考核频次、计算方法、责任部门等。经查：目标均已完成。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 资源配置 | Q7.1.1 | 查：为更好的为顾客服务，让顾客满意，公司注册资金2100万元，办公区域300多平米，提供了良好的办公环境和较为充分基础设施设备，公司目前10人，提供了基本的技术保障。提供设备设施：电脑8、复印件、打印机、电子数显卡尺、数字万用表等技术人员：助理工程师等厂房为租赁厂房，查厂房租赁合同，合同在有效期内。 | 符合 |
| 顾客满 | 9.1.2 | 提供《与顾客有关过程控制程序》，组织通过满意度调查表形式传真、拜访客户及电话询问等方式实施对顾客满意度调查，提供了顾客满意度调查报告，抽查2020年10月发出调查表，顾客进行满意度调查（产品质量、价格、交货发货时间、售后、服务态度等）调查结果均达到满意，顾客调查满意度达到96%。顾客满意度达到公司制定的目标。 | 符合 |
| 监视测量分析评价 | Q9.1.1Q9.1.3 | 公司编辑了《绩效的监测和测量控制程序》、《测量、分析和改进控制程序》、《内审控制程序》、《纠正措施和预防措施控制程序》、《危险源辨识和风险控制策划程序》和《管理评审控制程序》等文件规定了组织综合部等部门针对产品、过程和管理体系符合性和持续改进体系有效性方面所需的监视、测量、分析和改进的方法、频次和记录进行安排并实施，包括适用的统计工具的应用，最终的目的是为了实现符合顾客和法规要求优质产品和服务，确保管理体系持续有效运行。在供方业绩、生产过程控制、产品质量的符合性、顾客满意等方面采用统计表或调查表的形式进行数据统计和分析，以证实公司管理体系运行的有效性，以及寻找体系运行过程中存在的薄弱环节，为持续改进管理体系的有效性提供改进依据 | 符合 |
| 内审 | Q9.2 | 公司提供了DK-CX-09-2019《内部审核控制程序》公司文件目前规定：内审每年不得少于一次，时间间隔为12个月内，明确了内审目的，频次、方法、职责、策划要求和报告等。提供：2020年度内审计划/批准人-胡进计划2021年02月01-02日对全公司进行一次集中式内部审核，组长：侯建 组员：李祥负责相关事宜。提供：内部审核实施计划明确以下信息内容：审核目的、审核范围、审核依据：GB/T19001-2016，公司质量手册、程序文件和适用的法律、法规，顾客要求。审核时间：2021年02月01-02日、内审小组、日程安排、备注。提供：《内审检查表》/按部门编制检查表描述内容如下：受审核部门、审核标准条款、审核内容、审核记录、判断结果。内审开1项不符合项，已整改。确认：检查表确认其内容基本覆盖了被审核部门参与体系运行的条款。 |  |
| 管理评审 | Q9.3 | 编制了<管理评审控制程序>查:<管理评审计划>　经审批:胡进2021.02.20计划2021.02.20进行一次管理评审活动. 主持人:胡进参与评审人员:管理者代表胡进及各部门负责人评审内容:1、内审核结果汇报；2. 与质量管理体系相关的内外部因素的变化3. 评审期内相关方反馈情况；4. 各部门目标趋势情况及实现程度；5. 评审期内业绩和技术服务的符合性；技术服务符合性，即技术服务符合有关的要求情况，质量问题及采取的措施6. 评审期内纠正和预防措施的实施情况；7. 监视和测量结果；8.质量管理体系实现质量目标的有效性；9. 外部供方绩效；10. 应对风险和机遇所采取措施的有效性；11.改进的机会；查：《管理评审会议记录》，记录较为简单，符合计划的安排，基本符合标准条款要求。查见：管理评审会议记录及有各部门的管理体系总结报告；查见：《管理评审报告》，批准：胡进2021.02.20管评结论：综上所述本公司的质量方针、目标基本上符合技术服务的要求、顾客的要求和持续改进的要求，各部门均制定了质量分目标并认真实施，从而确保本公司质量方针、目标的实现、质量手册符合所依据的标准的要求、相关法律法规要求和本公司的实际情况，是适宜的。。。。。。查管理评审持续改进计划，本年度未提出需整改措施抽上年度管理评审改进措施完成情况，已完成，符合要求。 | 符合 |
| 改进 总则 | Q10.1 | 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。 | 符合 |
| 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。 |  |
|  |  | 提供营业执照原件真实可信.法律法规：符合要求顾客投诉情况：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。变更：无上年度不符合：7.1.5条款，不符合已整改，符合要求暂停恢复审核：因疫情原因企业为按期进行监督审核，目前暂停原因已消除，机构安排远程审核，建议审核完成后恢复证书状态 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：生技部 主管领导：李祥  | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年04月12日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.3/8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.6/8.6/8.7/10.2 |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 本部门工作内容和职责，主要负责： 编制《管理手册》和《岗位职责和权限》中《生技部部职责》条款明确部门及岗位职责负责产品实现的策划，制定相关技术文件；负责公司产品检验工作的组织和安排；负责产品质量检验规程的制定；负责不合格品的判定，及跟踪记录处理结果；负责产品所需监视和测量设备的管理；负责产品（采购原材料、半成品、成品）的检验；负责不合格品的判定，及跟踪记录处理结果。 | 符合 |
| 目标完成情况 | Q6.2 | 生技部质量目标：1、采购产品一次交验合格率≥98%；2、顾客满意度≥90% 3、客户反馈有效处理率100%；抽2020.2-2021.02月目标完成情况，均完成，符合要求。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 企业编制计量器具台账，记录了设备编号、名称、规格型号等内容。组织配置的监视测量设备主要为电子数显卡尺、数字万用表等。基本满足检验需要。电子数显卡尺、数字万用表送第三方进行校准，抽设备校准/验证情况：校准日期：2021年4月8日校准机构：江苏省计量科学研究院根据企业目前经营的产品品类的检测和客户要求，现有检测器具基本监事和测量要求。按照监视测量管理要求，公司安排人员进行日常维护保养，定期进行鉴定或校准，确保计量器具的有效使用。生产现场使用的监视测量设备由车间负责保管，检验用的测量设备由质检人员专人负责，防止潮湿、磕碰和损坏。未发生使用过程中失效的现象，如果出现，清楚应立即停止使用，送具有计量资质的检定部门检定，并对已往所检结果重新检验。监视和测量用软件均为设备自带，设备校准时同事校准，版本升级时设备返厂。 | N |
| 运行的策划和控制 | Q8.1 | 公司编制有《设计和开发控制程序》，对项目实现、过程的确认、项目验收交付和适用的验收交付后的活动，标识和可追溯性、客户财产，售后客户服务等的控制。流程：1.软件设计开发流程：需求分析→概要设计→详细设计→软件编码→软件测试→用户验收→运行维护2.硬件研发流程：产品研发→设计控制→委托加工→检验→包装入库→交付及售后服务3.销售服务流程：顾客沟通→合同评审→签订合同→实施采购→供方送货→顾客签收→交付及售后服务4.技术服务流程：技术服务申请→技术总监确认→人员安排→技术人员提供服务→客户确认反馈→服务总结存档研发过程参照法规：《民用闭路电视监控系统工程技术规范》GB50198；《低压配电设备规范》GB50054-95；《电气装置安装工程电缆线路施工及验收规范》GB50168-92；《接地装置施工及验收规范》GB50169-92；《电子设备雷击保护条例》GB7450-87；《计算机软件开发规范》GB8566；《自动化仪表安装工程质量检验评定标准》GBJ131-90；《工业企业通讯设计规范》GBJ42-81；《报警图像信号线传输装置》GBT16677；《视频安防监控系统工程设计规范》GB 50395－2007 等等。配备研发人员（侯健，大学专科毕业，助理工程师（电子工程专业；胡进，大学本科毕业，电气工程及其自动化，证书编号：111221201505003237），证书编号：NJC01520182565）。配备了相关的设备设施（电子数显卡尺、万用表等；电脑、打印机等）；财务提供资金支持；综合部提供市场信息与客户反馈信息。提供设计流程，相关的控制程序与记录。对特定的产品、项目或合同应进行质量策划，编制设计开发资料接收准则:依据验收交付规范、合同、相关标准、用户要求等进行接收，以保证交付的产品满足要求。记录：策划有委托设计合同、开发设计书、首末次会议记录、研发过程记录、检验记录等，基本满足产品实现需要。销售的策划：公司编辑了《售后服务工作流程及管理制度》、《技术支持服务流程》、《人力资源培训控制程序》、《经营服务控制程序》、《工艺流程图》、《与顾客有关过程控制程序》、《作业指导书》、《操作规程》，指导服务的流程完成。对人员进行相关岗位培训和相关技术培训。查看《岗位职责及权限》和《员工岗位能力评估表》，有销售人员技能知识培训。公司与客户签订《技术协议》，明确了服务的范围和要求。详见资料证据。与客户进行沟通、将库房内的产品交付顾客、并提产品质量证明材料及其它售后服务条款、经顾客对产品进行确认、完成一次销售；后期通过电话咨询、邮件等方式定期进行售后咨询，填写《客户满意度调查表》，《客户满意度分析报告》。 | 符合 |
| 设计和开发研发及服务过程控制放行控制生产和服务提供的控制产品和服务的方行 | Q8.38.5.18.6Q8.5.1Q8.6 | 依据项目开发资料，研发设计硬件：智慧水务光电监测传感器（环境及电力电子传感器监测设备、通讯及电力自动化仪器仪表设备、智能安防节能设备）企业编辑了公司编辑了《设计和开发控制程序》、《纠正措施和预防措施控制程序》、《人力资源培训控制程序》等控制文件。查项目进行分别进行：《设计开发计划书》、《设计开发任务书》、《项 目 建 议 书》、《系统详细设计评审表》、《设计和开发输入清单》《系统研发输出资料清单》、《样品委托加工》、《功能测试与验证（评审）记录》、《评审报告》、《客户试用报告》，进行全面分析、合理安排工作、对产品进行严格测试。现场查看过程运行环境适宜,设计开发所需的设备和监视测量装置的提供基本满足要求。查人员资质：研发人员（侯健，大学专科毕业，助理工程师（电子工程专业），证书编号：NJC01520182565；胡进，大学本科毕业，电气工程及其自动化，证书编号：111221201505003237）。配备了相关的设备设施（电子数显卡尺、万用表等；电脑、打印机等）；人员配置符合要求。明确了所需要的资源配置以及资金预算。后期输出结果可以依照合同和客户要求等检测，测试程胡进、侯健、马磊、李祥、郭昌海、刘晋豪参与，经胡进批准，多人核实确保无误，且需经客户验证才可正式通过。--生技部应根据市场的需求或合同的规定，制订相应的分析、设计和开发计划，并报总经理审批。**一、**本次审核，按客户要求研发设计智慧水务光电监测传感器，抽查其实施记录：—单位名称：智慧水务光电监测传感器2020年9月1日，根据《设计开发任务书》：客户：南京实为之新材料有限公司建设背景：为了匹配市场发展需求及国家政策风向，解决物联网生态环境监测难题，改善城市水环境面貌，同时为了增强产品的可靠性和高自主研发性，特此立项。本项目为了解决物联网设备部署之后的稳定性及上传数据的正常监测和维护，确保能够实现有效通讯接入和上下行传输。针对目前市场上设备集成度低、价格昂贵、运输安装难度大等特点，研究开发可达到快速部署应用、高集成、易维护的效果，解决传输时延大、防护性能低、接口可扩展能力弱、运行逻辑复杂等技术难题。二、主要功能：实时展现、设备管理、数据库系统、异常报警、智慧分析、无线传输三、主要技术（1）系统技术要求 集成度高，电路设计简易化，烧录便捷，设备整体尺寸结构精巧； 具备低功耗，可长期工作； 实现多点通讯，支持蓝牙、GPRS等多种无线通讯方式； 可接入多种传感器，内置完善的嵌入式软件平台和协议软件等(2)服务器端在以下环境可正常安装和运行： 操作系统：Linux x64/Windows Server2008R2 Oracle 10g/11g/12c CPU：4核及以上 内存 8G以上 千兆网卡； 台套：1台(3)客户端 操作系统：Windows xp/Win 7系统 CPU：2核及以上 硬盘：500G及以上 网卡：1000Mbps 浏览器：ie7及以上版本，兼容Google Chrome。（4）软件开发技术软件开发主要采用Spring Web MVC、mybatis、JS、HTML、CSS、FLASH、Oracle等主流web开发技术和数据库技术。抽《设计开发计划书》，制定设计人员，与设计周期。根据《设计开发计划书》，确定项目负责人、组成人员、职责、各阶段分工及工作内容，并包括评审、验证、确认阶段等。侯健主要进行软件编程设计，马磊负责硬件设计项目周期：2020.9-2020.12阶段划分：系统详细设计评、系统详细设计、系统研发、功能测试与验证、系统评审、用户确认批准：胡进2020.9.1**设计开发输入：**查《设计和开发输入清单》：配件材料、执行标准：GB3095-2012 《环境空气质量标准》、GB15618-2008《土壤环境质量标准》、GB3838-2002《地表水环境质量标准》查《设计和开发任务书》：设计内容（包括产品主要功能、性能技术指标、主要结构等）针对设计开发输入进行评审（2020年9月30日）评审内容：1需求满足性 2功能完整性 3标准适宜性4技术可行性 5功能易用性6数据安全性7界面友好性8法律法规符合性评审结论：同意系统详细设计方案，可进行下一步系统研发阶段。评审人员（侯健、陈一、马磊、郭昌海）**设计开发的控制：**查 《评审报告》：针对策划阶段、输入阶段、输出阶段和样机阶段，针对各阶段的关键点进行评审。明确评审人员（侯健、陈一、马磊、郭昌海）评审结论：设计符合要求，检测方式有效。实施验证活动，以确保设计和开发的输出满足输入的要求；查看《特殊过程确认记录》对研发服务过程、人员和设备实施确认活动，以确保产品和服务能够满足规定的使用要求或预期用途要求；对评审、验证和确认活动中确定的问题采取必要的措施；查《样品试制》和《设计和开发验证报告》进行计算验证：经计算验证，监测参数，行程满足输入要求，查看验证报告；测试验证：执行标准：GB3095-2012 《环境空气质量标准》、GB15618-2008《土壤环境质量标准》、GB3838-2002《地表水环境质量标准》·针对输入要求的各专项试验/检测报告内容摘要及其结构：经检测各项技术参数符合设计输入要求。人员: 胡进、侯健、马磊、李祥、郭昌海、刘晋豪**设计开发的输出：**查看《设计开发输出清单》：机械零件图纸，装配图；电气图纸；采购清单；产品使用说明书研发人员对产品进行安装调试，最后测试人员负责单元测试、系统测试，并形成《测试记录》。 **设计验证：**查看 样机验证阶段《评审报告》 验证结论符合策划所要求的参数，判定合格。查看《技术协议》明确了质量保证的要求、现场服务的内容和售后服务的范围。总工审核意见以及最终总经理对设计开发产品的批示放行。查看测试检验记录，记录完整，保存完好。有设计方案、图纸、施工方案、人员操作教程、作业指导书、售后人员管理规定、机构设置及人员配备规定、教育培训制度等；设计确认：查看客户验收报告：设计确认符合要求。经询问侯经理，设计开发过程中无更改。软件研发抽代码：抽2020-09-19环境质量监控系统（PC端）测试报告：测试范围和目标：完成对系统功能性需求及非功能性需求的正确性测试，易用性测试、安全性等进行测试，确认项目是否全部按用户需求说明书中规定的功能实现，并验证软件的完整性，以此判断系统各项指标是否达到验收标准功能性需求检测：测试用例：略检测结果：平台系统测试从2020年11月25日2020年12月11日结束。测试阶段发现30个Bug,回归测试发现了5个bug，验证修复了5个，测试阶段Bug的详细情况。。。。。测试的内容主要针对系统功能性需求及非功能性需求的正确性、易用性等进行了系统测试。结论：系统功能性需求及非功能性需求的正确性、易用性等性能测试通过。各项功能符合用户需求中的要求，系统运行稳定，软件的操作简单易用，系统界面美观，易于浏览，结构层次清晰合理。满足测试通过标准，可投入使用验收报告 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制（售后服务） | 8.5.1 | 公司编辑了《售后服务工作流程及管理制度》、《经营服务控制程序》、《与顾客有关过程控制程序》、《作业指导书》，指导服务的流程完成。售后服务内容：接听咨询来电，详细记录客户问题，及时给予解答工作的统计、分析工作、客户服务档案的建立及时与客户现场出现的技术问题电话或邮件联系征求技术支持主管的资源支持，紧急情况也可直接咨询生技部相关同事给予解答。无法当场解决的问题需当天填写《质量信息反馈单》或《信息传递单》提交技术支持主管，由技术支持主管审核后发技术服务人员处理。4.定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品在设计，装配，工艺等方面的意见。5.宣传我公司的产品及配件。售后服务的标准及要求1、售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，绝不允许顶撞用户和与用户发生口角。2.在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告公司总部协助解决。3.服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系。4.接到服务信息，应在12小时内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺。5.决不允许服务人员向用户索要财物或变相提出无理要求。6.服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况。7.服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必须让用户填写售后服务满意度调查表。8.对于外调产品，或配套件的质量问题，原则上由售后服务部协调采购部由外协厂家解决。9.重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决。10.建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。管理考核办法1.投诉方式：用户以来电、来函、来人方式反应服务人员工作中表现不良或对服务不满意的即为投诉。2.因以下原因造成用户投诉的，一经查实，记大过一次，并采取有效措施挽回影响：1）和用户发生口角，顶撞用户；2）对用户索要财物，并提出无理要求的；3）因个人原因未及时为用户服务的；4）因个人原因造成同一问题重复修理的。查看对人员进行相关岗位培训和相关技术培训。查看《岗位职责及权限》和《员工岗位能力评估表》，有销售人员技能知识培训。公司与客户签订《技术协议》，明确了服务的范围和要求。详见资料证据。与客户进行沟通、将库房内的产品交付顾客、并提产品质量证明材料及其它售后服务条款、经顾客对产品进行确认、完成一次销售；后期通过电话咨询、邮件等方式定期进行售后咨询，填写《客户满意度调查表》，《客户满意度分析报告》。查看《售后服务记录》：２０２１年3月31日，南京德科完成电缆室现场动环监测系统实时数据接入物联平台以及视频统一平台； 客户反馈：安装完成，视频清晰 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制（技术服务） | 8.5.1 | 公司编辑了《与顾客有关过程控制程序》，指导服务的流程完成。技术服务内容：1、根据合同及技术协议的要求，对保修期内，因产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或零件损坏，无偿为用户维修或更换相应零配件。2.对保修期外的产品，通过销售中心报价（包括零配件，人员出差等）费用迅速，果断排除故障，让用户满意。3.对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对产品进行安装调试及对用户工作人员进行培训。4.供货方保证所提供的设备在各个方面符合招标文件规定的质量、规格和性能。在合同规定的质量保证期内，供货方对由于设计、制造和材料、外购零部件的缺陷而造成所供设备的任何破坏、缺陷故障，当供货方收到业主单位的书面通知后，在2天内免费负责修理或更换有缺陷的设备(包括运输费），以达到技术规范要求。服务的标准及要求1、售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，绝不允许顶撞用户和与用户发生口角。2.在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告公司总部协助解决。3.服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系。4.接到服务信息，应在12小时内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺。5.决不允许服务人员向用户索要财物或变相提出无理要求。6.服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况。7.服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必须让用户填写售后服务满意度调查表。8.对于外调产品，或配套件的质量问题，原则上由售后服务部协调采购部由外协厂家解决。9.重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决。10.建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。管理考核办法1.投诉方式：用户以来电、来函、来人方式反应服务人员工作中表现不良或对服务不满意的即为投诉。2.因以下原因造成用户投诉的，一经查实，记大过一次，并采取有效措施挽回影响：1）和用户发生口角，顶撞用户；2）对用户索要财物，并提出无理要求的；3）因个人原因未及时为用户服务的；4）因个人原因造成同一问题重复修理的。查看对人员进行相关岗位培训和相关技术培训。查看《岗位职责及权限》和《员工岗位能力评估表》，有销售人员技能知识培训。公司与客户签订《技术协议》，明确了服务的范围和要求。详见资料证据。查看《技术服务记录》：客户：南京三万物联网科技有限公司，设备名称：投入式液位传感器，服务需求：显示屏偶尔会有闪屏，服务记录：检查为线路老化问题，更换新的电线。服务工程师：侯健，客户反馈：满意。客户：南京园企通智能科技有限公司，设备名称：综合电力检测仪表，服务需求：上电后无数据显示。服务记录：更换新的元器件，服务工程师：侯健，客户反馈：满意。 | 符合 |
| 标识和可追溯性管理 | 8.5.2 | 产品标识分为项目产品的标识和监视测量状态的标识。设备标识，采取设备序列号对应相应的标签进行标识，注明型号、规格、数量、到货日期等内容。项目检验状态标识规定为：合格、不合格、待调试三类，在现场以标牌作为标识。查看，调试状态分别类标识清楚，容易识别，满足要求。可追溯性：研发：完工验收报告→测试记录→进货检验记录 服务：客户反馈—记录—合同保存方式分两种：纸质记录和电子版记录。纸制记录以项目为单位，相关记录保存完好，可追溯性。电子版档案存放于电脑内，分类按文件夹存储，方便搜索查找，以项目名称为单位进行标识。标识清楚、可追溯。 | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 编辑《组织知识控制程序》、《成文信息控制程序》，设计图纸、设计流程、研发和设计过程中相关记录文件，编号标记归档，并保存电子文档保存 | 符合 |
| 不合格输出的控制不合格和纠正措施 | Q8.7Q10.2 | 编辑了《不合格品控制程序》《纠正措施和预防措施控制程序》，产品交付或开始使用所发现的不合格品，经评审可以有以下处置办法：①返工、返修消除已发现的不合格品；②不需返工经批准让步使用、放行，接收不合格品，但必须有授权人及顾客批准；③采取补救措施，防止其非预期的使用。不合格品得到纠正后应再次验证，确保符合要求。不合格品一般体现为设计研发得产品功能未到达顾客要求不合格，经处置:返工重新设计修改。审核周期未发现不合格   | 符合 |