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：刘正道 | 判定 |
| 审核员：夏爱俭 审核时间：2021年06月19日 |
| 审核条款：Q: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 |
| 资质 |  | 确认受审方名称：北京云智轩科技有限公司注册地址：北京市顺义裕庆路20号院7号楼8层1单元806经营地址：北京市顺义裕庆路20号院7号楼8层1单元806资质确认：营业执照，统一社会信用代码：91110108399419988T，营业执照真实有效，无特殊资质要求。审核范围：Q：计算机软件开发；嵌入式物联网硬件设计总经理：刘正道，管理者代表：路晓敏 体系覆盖人数5人一阶段问题验证：无 |  |
| 组织及其环境 | 4.1 | 北京云智轩科技有限公司从2020年起，公司与中国农业大学为长期战略合作关系，产品形成了云、网、端全领域覆盖；至今参与或开发了STM32嵌入式应用开发、传感器及RFID技术应用等诸多系统和软件应用。目前，计算机软硬件设计：其中已经研发好的设备：智能物联网控制器、智能采集器、智能阀门控制器、智能水肥一体机等;自主软件产品业务，当前最主要的产品是：农业智能装备、温室、水产、水肥一体化系统、农产品质量追溯系统、农业气象 /墒情监测系统以及相关的物联网智能硬件等销售模式为投标。公司于2020年09月10日依据GB/T19001-2016标准对质量手册\程序文件进行修订，目前版本为A/0版，由管理者代表组织人员编写，总经理批准实施。文件中描述了质量管理体系建立的原则及质量管理体系的各个过程。确定了质量管理体系的过程及控制方法，配备了所需设施及符合能力要求的各任职人员。公司通过多种来源获得内外部因素的信息，包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。公司识别、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，并且关注不断变化的内外部信息.符合要求. | 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、员工、供应商等。管代介绍公司通过投标、合同约定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、上级文件、标准和规范的获取等方式对相关方的信息进行监视和评审。提供《主要相关方列表及有关要求》，写明相关方的需求和期望主要表现如下：客户：相关的公司及人员资质的要求、相关业绩案例、能够参与竞标、有标准的服务流程、有个性化的定制服务与方案。供应商：提供清晰的客户需求、提供清晰的认证/评审/相关材料及记录合作伙伴：提供清晰的客户需求员工：工作效率高，善于学习与团队协作，业务熟练、能够最大化满足客户需求、能够对自身业务能力进行持续优化和创新等。。。。。 | 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09月10日实施， 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。管理体系范围：北京市顺义裕庆路20号院7号楼8层1单元806 北京云智轩科技有限公司 计算机软件开发；嵌入式物联网硬件设计不适用条款：无外包：硬件委托加工 | Y |
| 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。经识别外包过程：硬件委托加工。体系无不适用。 |  |
| 领导作用和承诺总则 | 5.15.1.1 | 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：全面领导公司的日常工作，向公司传达满足顾客、社会和法律、法规要求的重要性；制定质量方针和质量目标，确保其与公司的战略方向和公司内、外环境相一致，定期评审目标和绩效，确保实现预期输出和结果；负责建立、建全、确定公司的组织机构，决定各职能部门负责人的职责及任免,并支持所有管理者履行其相关领域的职责；确保质量管理体系运行所必要的资源；批准发布质量手册、质量方针和质量目标，对质量管理体系的有效性承担责任；建立有效沟通渠道，确保全体员工认识到有效的质量管理体系和符合质量管理体系要求的重要性；促使、指导和支持员工努力提高管理体系有效性和效率，增强体系持续改进和创新；确保质量管理体系要求融入组织的业务过程；主持管理评审，确保质量管理体系有效运行和持续改进，并与公司的战略方向保持一致；确定和应对以增强顾客满意能力的风险和机会，保持以客户满意为关注焦点；。。。。。组织确定的适用的法律法规包括《知识产权法》《民典法》《消费者权益保护法》信息技术 信息技术-软件生存周期过程GB/T 8566-2007、计算机软件需求规格说明规范GB/T 9385-2008、计算机软件测试文档编制规范GB/T 9386-2008、计算机软件质量保证计划规范GB/T12504-2008、计算机软件测试规范GB/T 15532-2008、规范和要求等，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。 | Y |
| 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。 | Y |
| 制定质量方针 | 5.2.1 | 质量方针：诚信、质量、高效、创新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。并定期进行评审（一般一年一次）。质量方针基本适宜。 | Y |
| 沟通质量方针 | 5.2.2 | 通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，让全体员工理解执行，可为相关方获取。 | Y |
| 组织的角色职责和权限 | 5.3 | 公司质量管理体系覆盖的部门包括：公司设有管理层、行政部、技术部、市场部。在《质量手册》及《岗位说明书》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。查相关体系文件包括采购控制程序、软件开发过程控制程序、不合格品控制程序等，基本明确了各级人员的质量职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息等资源均能保证。详见各部门5.3条款审核记录。 | Y |
| 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。 刘总介绍：在策划管理体系时，领导层考虑了公司运行标准所处的环境，包括上述4.1识别的内外部环境。手册里有对风险和机遇应对控制的要求。公司面临的风险和机遇主要是：外部：公司对国家的的法律法规没有及时收集更新，并转化为公司制度执行、等内部因素：企业经营上的风险主要在公司受现有的场地限制，设施、设备已经趋于饱和，简单扩大产能已经无法实现，普通提取物较难大的发展，为公司发展提供限制；公司产品售后服务处理不好，顾客埋怨投诉较多，会严重影响公司产品的服务，会给公司发展带来较大的风险；目前公司产品主要服务区域的经济整体情况低迷，同时国内经济形势趋势严峻，加上银行收紧贷款的发放，给公司带来比较大的财务压力。应收款无法及时到位，增加了坏账的出现率；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，对公司是比较大的损失。员工业务素质在一定程度上存在参差不齐的情况，加上绩效考核不能有效落实，会对工作完成质量造成不好的影响；如果公司现有的运行环境以及设施、设备管理不善，造成的服务停滞，会给公司造成很大的服务风险等。针对以上风险公司采取了相应的措施：市场部加强服务安排计划的科学性，挖掘公司潜在的服务能力；市场部加强管理控制，提高服务的合格率；市场部要严格按照售后服务管理规定，做好客户服务工作，提高客户满意度；市场部加快资金的回笼，减小公司资金压力，降低坏账出现的风险；行政部门根据公司财务情况做好财务预算，防止出现财务风险；各部门要及时关注员工的心理变换，注意工作方式，行政部做好人员的储备，防止人员流失后给公司带来的风险；行政部严格按照公司的服务计划做好与外包方的服务协调工作等。针对质量风险与机遇，行政部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。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 总的质量目标为：软硬件产品发布版本一次通过率≥**98%，**产品交付合格率100**%，**合同履约率≥98%，顾客满意度≥97%质量目标进行层层分解，落实到责任部门，每年年底考核。--查2020年度考核情况：考核日期：2020.6.30，考核人：行政部考核指标目标 完成情况软硬件产品发布版本一次通过率≥98% 100% 产品交付合格率100% 100%合同履约率≥98% 100%顾客满意度≥97% 98.6% | Y |
| 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。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | 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。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。 | Y |
| 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。 | Y |
| 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2020.12.20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：评价本公司质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。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：质量方针、质量目标是公司对全体员工做好质量工作的总要求和标准，从目前运行情况看，符合公司整体经营战略，体现了对满足法律法规要求、顾客要求、和持续改进质量管理体系的承诺，总体上是适宜和充分的。根据公司目前的实际情况，质量管理体系基本适宜、充分和有效。改进建议: 加强人员招聘（技术人员）力度，缓解目前开发人员紧缺的状况；加强质量管理体系标准与部门实际工作的融合。抽改进措施完成情况，正在进行中，监督审核时关注。质量管理体系无变更需求。 | Y |
| 改进总则 | 10.110.3 | 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。 | Y |
| 资质验证顾客投诉国家抽检法律法规文件 |  | 提供营业执照原件真实可信.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。 | Y |

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/陪同人员：路晓敏 | 判定 |
| 审核员：夏爱俭 审核时间：2021年06月19日 |
| 审核条款：Q：5.3，6.2，7.1.2，7.1.3，7.1.4，7.1.6，7.2，7.3，7.4，7.5, 9.1.1，9.1.3，9.2  |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 部门负责人：路晓敏询问其职责权限：负责质量管理体系的运行控制；体系文件及记录的管理工作；公司人力资源的管理；员工培训和开发；组织纠正措施的实施，并跟踪验证；数据分析、统计技术应用工作；公司采购的管理，包括供方的评价等，对采购产品质量负责等。职责明确，回答基本完整。提供部门部门职责和岗位说明书，对各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。 | Y |
| 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： 质量目标 完成情况培训计划按时完成率100% 100%岗位人员任职合格率≥95% 100%2020年12月30日由行政部进行考核：均完成，符合要求。 | Y |
| 人员 | 7.1.2 | 依据《人力资源管理程序》的要求进行控制。已识别与QMS相关人员：各部门负责人、软件开发人员、内审员，提供了岗位职责权限及任职要求。企业目前在职员工5人，包括管理人员、业务人员、设计人员等，职工队伍相对稳定，公司无特殊工种。 | Y |
| 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《办公设备管理台账》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。行政部设备的日常维护，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。有禅道、jira Software、Gitlab等办公系统，均为网络即用平台，更新，维护等由平台负责。 | Y |
| 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：配置适用的人力资源；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。办公区域面积约100平米；布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好。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。 | Y |
| 组织知识 | 7.1.6 | 行政部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。询问部门负责人称，公司定期进行技术培训，由项目经理或技术负责人进行技术知识的培训。每周进行一次例会，交流项目实施过程中的经验教训等。外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。主要有：《知识产权法》《民典法》《消费者权益保护法》信息技术 信息技术-软件生存周期过程GB/T 8566-2007、计算机软件需求规格说明规范GB/T 9385-2008、计算机软件测试文档编制规范GB/T 9386-2008、计算机软件质量保证计划规范GB/T12504-2008、计算机软件测试规范GB/T 15532-2008、规范和要求等，经常网上查阅、及时与顾客沟通确保最新版本。已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。企业知识管理符合要求。 | Y |
| 能力 | 7.2 | 编制了《人力资源管理控制程序》，规定了人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。编制《岗位说明书》，规定了公司领导、部门领导、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。查：员工岗位能力评价表对岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价抽人员能力，符合要求查有内审员任命书：任命“赵建晔、李雄飞”为管理体系内审员。提供《2020-2021年度培训计划》策划实施内容有GB/T19001-2016 标准培训、内审员培训、销售技巧等共6项，目前已全部实施完成。批准：路晓敏 2020年9月11日查内部培训记录，提供《培训记录表》1）2020.09.10培训题目：质量管理体系标准培训培训方式：授课参加人员：全体员工培训内容：GB/T19001-2016《质量管理体系——要求》、GB/T19000-2016《质量管理体系——基础和术语》考核方式：提问培训效果评价：进一步了解新版质量管理体系标准中的基本要求，达到了培训的目的。评价人：路晓敏，评价日期2020-9-102）2020年11月05日培训题目：内审技巧培训培训方式：授课参加人员：内审员培训内容：质量管理体系内部审核的要求、抽样、审核关注点及注意事项等考核方式：讨论培训效果评价：进一步了解质量管理体系内审要求与方式方法，达到了培训的目的。评价人：路晓敏，评价日期2020-11-053）2021年02月23日培训题目：GB/TI9001-20168.3.3设计和开发输入培训方式：授课讲解参加人员：技术部人员培训内容：《设计开发项目计划书》软件产品、系统功能和性能方面的要求；适用的法律法规要求，如安全性、环境等方面的要求；以往类似设计中证明是有效的设计经验；设计和开发的其他必要的要求。以及设计和开发任务承担部门对以上内容应进行适宜性、完整性评审，含糊或矛盾的地方应予以解决，**经审批后作为设计项目组实施设计的依据**考核方式：提问培训效果评价：本次学习方式适合，具有很强的针对性，开发人员学习认真对质量条款有了更深入的了解，提高了质量的责任心，采取了有效措施对不合格项进行了纠正，将本次学习内容落实的实处，达到学习的目的。评价人：路晓敏，评价日期2021-02-232020-8-15培训内容：质量管理体系内部审核的要求、抽样、审核关注点及注意事项等；管理评审相关文件和知识的学习培训及考核结果记录：进一步了解质量管理体系内审要求与方式方法，了解了管理评审的流程与注意事项，达到了培训的目的评价人：邵昕 2020-8-15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 | 公司的内外部沟通每天都在进行，内部沟通包括：部门与部门之间、员工与员工之间的沟通等；外部沟通包括：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等，沟通的方式有：会议、数据信息传递、网络传播等方式，通常沟通的事项和内容包括：质量发生重大变化、顾客和其他相关方的要求发生变化、QMS范围发生变化、QMS及过程的调整和变更、质量方针和目标、各种策划输出、顾客满意度、产品和服务的符合性、顾客投诉和不符合情况等，行政部负责内部、外部沟通。符合要求。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件化信息控制程序》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、各类记录等。已建立“受控文件清单”。查：公司于2020年09月10日依据ISO9001-2015版标准对《质量手册》、《程序文件》进行编制，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：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、名称、接收人、日期等。 目前无回收记录。查《受控文件清单》内容有质量手册、程序文件、作业文件等，版本A/0版，日期：2020.09.10，总经理批准实施。文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。截止目前无修改。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、保存部门、保存期限。现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 | Y |
| 监测、分析与评价 | 9.1.19.1.3 | 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。 | Y |
| 内部审核 | 9.2 | 提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。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：2021年12月12日，依据策划的要求实施了审核。审核组：审核组长: 路晓敏 组员: 李雄飞、赵建晔内审人员资格：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：“2020-2021年内部审核计划”，包括审核的时间、依据、审核范围、审核组成员等内容；“内部审核实施计划”；“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、审核组成员、审核日期、审核过程、审核评价、内审结论：质量管理体系基本上符合管理体系标准的要求，运行基本有效。对内审控制满足要求。 | Y |

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/陪同人员：赵建晔 | 判定 |
| 审核员：夏爱俭 审核时间：2021年6月19日 |
| 审核条款：Q:5.3，6.2， 8.2，8.4, 9.1.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门负责人：赵建晔询问其职责权限：负责公司市场开发工作、识别与公司各项产品有关的要求和顾客需求、负责合同评审及日常管理工作、收集顾客反馈信息、投诉，组织对顾客满意度的调查，将信息反馈有关部门、负责做好售前、售中和售后服务工作，确保顾客满意等。职责明确，回答基本完整。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况：质量目标 考核情况合同履约率≥98% 100%顾客满意率≥97% 98.6%2020年12月30日由行政部进行考核：均完成，符合要求。 | Y |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 市场部经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求，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、产品的价格、产品的特别要求等。市场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、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：1、客户：北京旗硕基业科技股份有限公司项目名称：会议室布线施工、会议系统安装调试、录播系统安装调试、视频会议系统安装调试签订日期：2020年09月03日合同编号：CBX2020104008合同写明工作要求、工期、服务成果及验收标准、付款方式、双方权利与义务等提供此合同的《合同评审记录》：1）评审内容：用户要求是否合理、明确；现有技术能力是否能满足；是否具备测试能力；售后服务要求是否明确；交货期是否满足；付款方式是否能够接受；有无特殊要求2）评审结果：用户要求合理、明确，公司现有技术能够完成开发任务，测试能力、售后服务要求、交货期等均能满足合同要求，付款方式可接受，无特殊要求。3）评审人员：市场部赵建晔、行政部路晓敏、技术部李雄飞4）总经理意见：同意签订合同 签名刘正道，日期2020年09月02日2、客户：北京源智信达科技有限公司项目名称：物联网实验课程签订日期：2020年11月04日 合同写明了工作内容、规格标准要求、信息安全等提供此合同的《合同评审记录》1）评审内容：用户要求是否合理、明确；现有技术能力是否能满足；是否具备测试能力；售后服务要求是否明确；交货期是否满足；付款方式是否能够接受；有无特殊要求。2）评审结果：用户要求合理、明确，公司现有技术能够完成开发任务，测试能力、售后服务要求、交货期等均能满足合同要求，付款方式可接受，无特殊要求。3）评审人员：市场部赵建晔、行政部路晓敏、技术部李雄飞4）总经理意见：同意签订合同 签名刘正道，日期2020年11月03日 3、客户：青岛优佳生态农业开发有限公司项目名称：智能控制器签订日期：2021年05月08日合同写明了工作内容、规格标准要求、信息安全等提供此合同的《合同评审记录》1）评审内容：用户要求是否合理、明确；现有技术能力是否能满足；是否具备测试能力；售后服务要求是否明确；交货期是否满足；付款方式是否能够接受；有无特殊要求。2）评审结果：用户要求合理、明确，公司现有技术能够完成开发任务，测试能力、售后服务要求、交货期等均能满足合同要求，付款方式可接受，无特殊要求。3）评审人员：市场部赵建晔、行政部路晓敏、技术部李雄飞4）总经理意见：同意签订合同 签名刘正道，日期2021年05月06日另抽其他销售合同，均已进行评审且保存完好，符合要求。 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。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 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，调查评价合格后列入“合格供方名单”：合格供应商名称 采购产品石嘴山市大武口区农业技术推广服务中心 物联网工控一体机、电缆线、传感器等西北农林科技大学机电学院 工控触摸屏、PLC模块、变频器、热继电器等吴忠市利通区农业技术推广服务中心 物联网工控一体机、电缆线、传感器等查见上述供方调查评价内容包括：质量管理体系认证情况、质量状况、质量问题处理及时性、生产规模及检验能力、交货及时性、技术支持、售后服务等，可以列为合格供应商。 批准人：刘正道 2020年 10月05日市场部签订合同后，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，无误后产品直接发货到客户指定地点。外包方：京伊诺晟源电子技术有限公司：硬件委托加工抽订单：供方：石嘴山市大武口区农业技术推广服务中心产品：物联网工控一体机 型号规格：SMC-188 数量：2规定了质量要求、验收标准、交货期、结算方式等。签订时间：2020年12月04日另抽查其他合同，均保存完好，符合要求。项目采购产品同项目一起验收，无记录。采购过程受控。 | 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《顾客满意度调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司于2021年1月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对产品质量和使用方面、服务方面等内容进行调查，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98.6%，超过了质量目标要求，目标完成。 | Y |