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：张晓松 陪同人员：邱玉姗 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.6.29 |
| 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、外部环境分析和影响因素评价表》，抽查关于内、外部环境评审记录，记录内容翔实。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，销售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，销售利润不断降低等。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、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。查见《公司内、外部环境分析和影响因素评价表》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； |  |
| 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、会议等；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》其中相关方：顾客的需求和期望是产品质量符合顾客要求、及时交付、价格合理、服务及时、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 | **4.3** | 公司申请的质量管理体系的范围为:农业物联网系统设计及销售经识别，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：无。注册地址：重庆市南岸区玉马路8号B栋生产/经营地址：重庆市渝北区冉家坝扬子江商务小区1-19-3 |  |
| QMS及其过程 | **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“销售服务过程”为特殊过程。关键过程为“销售服务过程”及“设计过程”---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。 |  |
| 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：张晓松 组织代表：韩非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。 基本符合要求。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | **5.1.2** | 公司从采购、方案研发、硬件销售、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。 |  |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：“质量为本、信誉至上，持续改进，争创一流，满足要求。”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、技术部、供销部、供销部等部门，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：邱玉姗负责，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：技术管理风险、采购风险控制、产品质量风险控制、研发能力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？ | **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、应对机遇及措施、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。 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。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。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2**  | 公司的质量目标为： a、产品交付合格率100%；b、交货期满意率90%c、相关方满意率95%以上查见2021年1月-5月《目标考核表》a、产品交付合格率100%；b、交货期满意率96%c、相关方满意率97%基本达到目标要求。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，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。 |  |
| 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、管理评审对销售、设计过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，销售、设计过程中主要通过人员的能力、产品质量、价格等进行控制，详见供销部检查记录。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。 |  |
| 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。 | **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2021年3月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收4份。对公司的服务、质量、交期等项进行打分。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97%2.查质量目标统计等记录，公司2021年1月至5月数据统计的结果为：a、产品交付合格过率100%；b、客户满意率97%C、交期满意率96%D、年度计划培训完成率为：100%E、设计开发一次合格率100%F、文件发放准确率、及时率100%G、采购产品一次检验合格率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，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 |  |
| 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：2021.3.30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，内容比较笼统，已与负责人口头提出。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。查管理评审输出：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。公司经过生产，目前产品已按要求提交客户。经过严格的检验，所有产品均符合标准及客户订货要求。目前暂不需要改进。本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司产品销售服务配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。提出改进需求：技术部做出安排，优化设计过程。由技术部部牵头，行政部门配合将该改进项改进纳入2021年培训计划并于3季度前实施完成。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。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。 |  |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不符合、纠正和预防措施控制程序》及《内部质量审核程序》、《持续改进控制程序》，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。 |  |
| 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》及《不符合、纠正和预防措施控制程序》，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，不合格品处理程序和机构健全。现场提供有不合格品处置单。抽查不合格品处置记录：抽查《纠正预防措施表》：责任部门：技术部不合格描述：2021.1.6对文件发放情况进行检查发现，在对技术部发放质量手册后未见接收人进行签收的记录。原因分析：相关人员对标准理解不够。纠正措施：1、对该次文件发放进行检查，对未签收的发放进行文件补签。2、对相关人员进行教育培训，避免类似问题发生。措施实施验证：已经按纠正措施实施，并验证有效。 验证结果：合格。  验证人：邱玉姗 2021.1.7纠正措施实施基本有效。 |  |
| 持续改进 | **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：农业物联网系统设计及销售。经营范围包含认证范围。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。2021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2021年来，无质量监督抽查情况。 |  |

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：邱玉姗 陪同人员：邱玉姗 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.6.29 |
| 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）负责文件、记录的管理； （2）负责顾客要求的识别以及与顾客的沟通和联络；（3）组织公司内部审核，编写内部审核报告，跟踪验证纠正措施；（4）负责人员的招聘、培训、考核和任用。。。。。。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） | **6.2** | 行政部负责人：邱玉姗查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2021年01月-05月 的统计结果：培训计划及时完成率100% 实测：100%文件发放准确率、及时率95% 实测：100%查2021年培训计划，提供培训记录表，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 | **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《岗位任职要求》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》中总经理任职要求，学历：中专以上.具有较高的综合素质和综合能力,很强的的创新能力,市场应变能力,公关能力和组织协调能力,2.较系统的掌握现代企业管理知识经济基础知识,能组织协调公司日常工作的开展,有较强的公关、接待能力。3.熟悉本行业情况,擅于分析市场等； 现场确认，能满足规定要求。 |  |
| 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。 |  |
| 过程运行环境 | **7.1.4**  | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：人文因素与物理因素的结合，例如：a）社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；c）物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音）。 经现场确认（观察、沟通调查）： 以上相关的社会因素、心理因素、物理因素等均基本满足要求。现场查见：经营现场空气流通，温度适宜，照明等均满足生产要求。定期检查跟进记录不全，已和负责人沟通。 |  |
| 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。查人员资质情况：无特种作业操作人员。查关键岗位设计人员能力证明，提供李明、罗建民、韩非等人的学历、教育培训证、工程师证等（见扫描件）3、查见2021年度培训计划共5次，已完成的培训记录3次。1）：2021-1-20、21 培训内容：ISO9001:2015标准；培训人员：公司全体员；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：邱玉姗。2）：2021-6-6 培训内容：销售管理制度培训。培训人员：公司全体销售员工；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：邱玉姗。抽销售人员考评情况：见《员工工作能力考核表（销售人员）》姓名：张铁斌 岗位：销售人员，考评时间2021年1季度从知识技能、逻辑思维能力、创新、沟通等方面进行了考核。考核成绩：92分。考核人：张晓松公司人员能力管理符合要求。 |  |
| 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。---经与邱玉姗沟通了解，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。 |  |
| 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。对顾客一般提出的问题，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。 |  |
| 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。 |  |
| 创建和更新 | **7.5.2** | 抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、管理制度汇编、岗位任职要求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。现场抽见《质量手册》文件编号：QMS/A-2021 B版2021年1月1日发布 编制：行政部 审核：韩非 批准：张晓松抽见《程序文件》文件编号：XLYK-QMS-001～XLYK-QMS-020版本号：B版 2021.1.1发布 编制：行政部 审核：韩非 批准：张晓松以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、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，质量手册：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20个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度汇编等。查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，负责人讲A版文件已全部回收作废销毁。可获得该文件的有效版本：《质量手册》现行版本为B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及ISO9001:2015质量管理体系:要求、《农业物联网 信息服务 终端数据交换规范 DB34/T 2383-2015》、《农业物联网平台基础代码集 DB37/T 2872-2016》、《农业物联网平台基础数据元 DB37/T 2873-2016》、《农业物联网平台基础数据采集规范 DB37/T 2874-2016》、《1GB50150－91《电气装置安装工程电气设备交接试验标准》、《2GB 4859-84 电气设备的抗干扰特性基本测量方法》、《3GB/T4728.2--1998电气简图用图形符号 和其他常用符号》等标准和客户要求及技术协议。 查见《质量记录清单》质量记录，有《培训计划》、《合格供方评价表》、《合同评审表》等，规定了保存期为2-3年。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均按“文件资料控制程序”中的规定，对文件进行更改和作废。有回收记录及文件作废标识。基本符合要求。 |  |
| 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：2021-3-20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： 韩非 组员： 邱玉姗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》，《供销部审核检查表》、《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 涉及供销部8.2.3，“现场查看发现2021年3月签订的2份合同未进行评审。”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。 |  |

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：韩非 陪同人员：邱玉姗 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.6.29 |
| 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《岗位职责》，已经明确了技术部的岗位职责，具体为：主要职责如下：1、负责项目设计的管理，有计划的组织设计实施，保质保量的满足客户要求2、负责系统设计过程控制3、负责公司项目的技术支持，对项目实施过程中的问题进行解决。4、负责市场发展趋势的研究，新开发的项目方案的编写及工作组织。部门负责人熟悉本部门职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | 6.2 | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：1、设计开发一次交验合格率98%2、产品交付合格率100%查2021年1-5月《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核：1、设计开发一次交验合格率100%2、产品交付合格率100% 基本达到目标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。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：——办公面积130平方米左右，主要为销售和设计部门使用。无库房，销售的产品采取直接发货到顾客处进行安装的方式。2、查《设备管理台账》主要设备包括电脑、打印机、复印机、硬盘、网络储存器等，可以满足农业物联网系统设计及销售的需要。3.查公司平时对设备的维护保养情况，公司负责人称：因公司设计过程主要设备为日常办公室设备，平时使用人对相关设备进行的维护保养，主要为清洁、杀毒、备份等，但未形成记录；现场与负责人张晓松沟通了记录的重要性，公司表示以后会引起重视。抽（设备维修记录）设备：打印机维修项目：更换墨黑负责人：韩非 2021.4.184.特种设备：无。5、支持性服务：公司名下无车辆，公司员工的私有车辆用于业务的交流及少量产品的运输能满足需求。 目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司设计销售的要求。 |  |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 现场查看：办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施及生产经营设施齐全，均配备了消防设施等，作业场所光线较充足。目前工作环境符合项目设计及销售实施需要。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 组织编制了《监视和测量资源控制程序》。文件中规定了对监视和测量设备的控制作出了规定；查公司监视测量设备清单，对监测设备的设备编号、设备名称、型号/规格进行了登记，技术部目前使用的监视测量设备为：万用表、示波器等，能满足监视和测量所需。抽查组织监视测量设备检定和校准的情况，组织能提供示波器的有效校准证书（详见附件）。其中检测设备万用表组织不能提供有效的校准证书，不符合ISO9001：2015标准要求。 | N |
| 运行策划和控制 | Q:8.1 | 公司主要服务为：农业物联网系统设计及销售农业物联网系统设计流程：业务洽谈—合同签订—方案设计—交付验收农业物联网系统销售流程：签订合同→采购产品→销售产品→交付客户--售后服务公司产品执行标准：《农业物联网 信息服务 终端数据交换规范 DB34/T 2383-2015》、《农业物联网平台基础代码集 DB37/T 2872-2016》、《农业物联网平台基础数据元 DB37/T 2873-2016》、《农业物联网平台基础数据采集规范 DB37/T 2874-2016》、《1GB50150－91《电气装置安装工程电气设备交接试验标准》、《2GB 4859-84 电气设备的抗干扰特性基本测量方法》、《3GB/T4728.2--1998电气简图用图形符号 和其他常用符号》合同及顾客要求。技术部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，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、合同等。b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---系统开发作业指导书、设计方案、销售人员考核制度、销售人员行为规范等c）确定符合产品和服务要求的流程；---流程图d）按照准则实施过程控制；---涉及、销售过程监控e）保留必要的文件和记录。---确定为产品实现过程及其满足顾客及法律法规和标准要求提供证据主要有：采购进货及验收记录、系统设计评审、验证记录、客户验收确认记录等----需确认/特殊过程：销售服务过程----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计和开发策划 | Q：8.3.1 | 查，公司编制了《设计开发控制程序》对农业物联网系统设计和开发规定了流程要求及控制要求。查，公司近期设计完成的农业物联网系统设计项目：“湖南省郴州市橙园物联网水肥一体化系统项目”。客户：陕西凯辉特电子信息科技有限公司。以上项目已经交付，目前暂时没有新的设计项目实施，抽以上系统设计的资料如下。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 一、查：湖南省郴州市橙园物联网水肥一体化项目《系统设计计划书》：负责人：董起武计划起止时间：2021.5.14-2021.05.28参加人员： 张路、罗建民、蒋玉资源需求：人员配置、电脑4台、经费需求；设计阶段划分为：调研市场情况、设计输入、详细设计、布局图、系统图、系统规划经费、PCB设计、技术评审、技术文件输出、设计变更等计划书明确的设计开发的工作内容、责任人、完成时间、目标、资源需求等。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 设计阶段 | 负责人 | 设计结果 | 完成时间 |
| 调研情况 | 张路 | 地块图 | 2021.5.15 |
| 初步设计 | 董起武 | 灌区平面图 | 2021.5.17 |
| 设计评审 | 罗建民 | 输出的符合性 | 2021.5.18 |
| 正式出图 | 董起武 | 打印各类图纸 | 2021.5.20 |
| 设计确认 | 蒋玉 | 确认设计方案 | 2021.5.21 |

。。。。设计策划符合要求。 |  |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3 | 查设计输入：1. 技术文件（用户要求、项目图、系统性能要求）、标准及规范、客户合同、协议。
2. 需求分析、设计依据、设计思路、设计原则等

3、功能要求：橙子种植全程监控，水肥一体化应用，首部及田间LORA阀控安全与报警，农用气象数据监测及统计报表.........查，设计输入进行了评审：评审：董起武评审结果：设计输入全面，符合标准。时间：2021.5.16 |  |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4 | 查，“湖南省郴州市橙园物联网水肥一体化项目”方案设计过程质量控制，主要是方案的评审验证、方案确认。查，方案设计评审记录：时间：2021.5.20提交评审材料：1、需求分析文档2、系统布局规划图（管道布局、设备布局等）3、系统实施方案4、系统材料经费概算单5、软件、硬件材料清单、、、、、、该项目的方案设计评审主要有：方案实施可行性、系统硬件软件采购清单的完整性、系统规划布置合理性、设备投资预算合理性、方案实施时间、功能能否实现性、可维护维修性等。纠正措施情况：1、修改布局图纸2、增加设计改进评审结论：系统设计原理合理、可实现性强，有效解决了当前设施装备档次低、可靠性差物联网系统使用复杂、智能化水平低的不足。评审参加人：董起武、蒋玉等 批准：张晓松 2021.05.20 查《设计验证记录》产品名称：湖南省郴州市橙园物联网水肥一体化项目 设计负责人：董起武验证内容：系统选用压力补偿式滴头，额定出水量8L/H，每颗果树使用4个滴头；单亩需水量约2.0m³/h，拟采用DN50脉冲减压电磁阀，每个阀门可控制8~10亩地，每个灌溉区控制约40亩左右；500亩园区共划分成13个灌溉区。每个灌区需水量约80m³/h,拟选择流量80方，扬程52米加压泵作为首部动力系统。管道选用HDPE管，承压1.0MPa，主管道管径DN150。系统按照流速1.8~2.0m/s设计；每个灌区单次灌溉时间2小时，每天灌溉工作时间按10小时计算，需要灌溉天数3天，故设计灌溉周期为3天。。。。结论：符合设计及标准要求；批准：张晓松 2021.05.22查，设计项目的确认记录：采用与客户共同验收的方式进行确认设计确认记录产品名称：湖南省郴州市橙园物联网水肥一体化项目 设计负责人：董起武确认时间：2021.5.25确认情况：系统方案设计功能符合要求、可实施、运行有效性、可维护性。验收意见：同意验收验收人：陕西凯辉特电子信息科技有限公司客户代表：刘\*\*设计项目的过程控制策划符合管理要求 |  |
| 设计和开发输出 | Q8.3.5 | 一、查，输出清单： 查，“湖南省郴州市橙园物联网水肥一体化项目”项目输出： 1、系统布局规划图（管道布局、设备布局等）3、系统实施方案4、系统材料经费概算单5、软件、硬件材料清单6、系统使用说明……负责人：董起武时间：2021.6.20对设计输出进行确认，能满足设计功能要求。 |  |
| 设计和开发变更 | Q8.3.6 | 查，公司策划了设计变更的管理要求。该系统设计过程的变更：对于设计过程中出现的问题，均按设计开发程序要求，进行更改后再次确认，合格方能通过。提供，设计和开发变更单，项目“湖南省郴州市橙园物联网水肥一体化项目”变更提要：原有设计HPTD阀控更改为LORA阀控，提高阀门响应时间，提高客户体验；原设计无田间墒情监测站，根据用户需求变更需要，增加田间墒情监测，增加自动灌溉内容，根据墒情数据自动灌溉；处理意见：变更25套LORA阀控；增加5套田间墒情监测站方案评审人：董起武方案验证人：蒋玉 甲方确认：刘\*\* 2021.6.14公司的设计变更过程基本受控。 |  |
|  生产和服务提供的控制（农业物联网系统设计） | 8.5.1 | 公司制定了《过程监视和测量控制程序》《设计开发控制程序》明确了设计过程的受控条件：现场查看设备使用情况主要有：台式电脑、笔记本电脑、硬盘、网络储存器、电话、打印机、办公设备等。设备使用完好，公司对相关的设备进行了维护和保养，能够满足设备的运行和日常维护要求。现场查看检测设备使用情况：组织为农业物联网系统设计及销售过程配备了万用表、示波器等，对产品进行检验，测量仪器由专人管理。组织系统设计开发过程中主要通过验证、评审等记录对设计过程进行监测。查农业物联网系统设计开发过程：每个设计项目均进行了策划，策划了项目的系统功能要求、设计阶段时间节点、工作分工。在不同的阶段有不同的评审、验证、确认要求和参照标准；通过顾客要求下达设计任务的方式进行确认抽查：陕西凯辉特电子信息科技有限公司系统设计项目“湖南省郴州市橙园物联网水肥一体化项目”系统设计功能要求：橙子种植全程监控，水肥一体化应用，首部及田间LORA阀控安全与报警，农用气象数据监测及统计报表设计负责人：董起武；查见公司的系统设计人员均经过培训、考核，具有相应的岗位能力（见7.2记录）。 用以指导设计过程及验收标准的成文信息 包括：项目《需求分析》、《设计和开发控制程序》、设计立项书、客户技术要求及合同等。系统设计服务流程：业务洽谈—合同签订—方案设计—交付验收需确认过程：无关键过程：设计过程提供有陕西凯辉特电子信息科技有限公司系统设计项目“湖南省郴州市橙园物联网水肥一体化项目”系统设计过程记录：现状调查报告、用户需求确认书、设计记录（设计输入、设计输出）、设计评审、设计验证记录、设计确认记录等。（详见8.3审核记录）交付及交付后的活动实施情况：公司的系统设计方案在交付前需经技术部负责人确认合格后方能交付给客户。最终设计好的成果与客户进行确认并交付；系统设计成果能指导后续系统的安装及该系统的正常运行，达到客户对农业物联网的功能要求。如后续出现问题，有专门的技术人员进行远程的技术指导或上门服务。农业物联网系统设计过程基本满足要求。 |  |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 现场查见：组织已对产品的标识进行了明确的规定。公司规定标识包括识别产品的名称、型号、规格、开发语言等内容，还应包括能够识别检验状态的内容。公司采购物资主要采取原包装进行标识，包装上包含产品名称、规格型号、数量、供方等；设计标识方式主要有：项目名称、版本号、发布日期、负责人等标识及记录等；标识完整，符合标准要求。方法：按公司名、项目名、版本号进行识别查电脑文件夹名称，文件夹上记有：项目名称、版本号、日期，内容齐全，符合标准要求。查系统项目；其文件夹标识为：一级目录项目集；二级目录项目名称；三级目录开发阶段等一系列文件夹；四级目录中包括所针对的设计开发、说明书、图纸等文件设计过程采用设计开发计划、设计输入、设计输出等设计阶段进行记录，记录内容包括“设计内容”“设计人员”“设计时间”“验证人员”等。 标识及可追溯性基本满足要求。 |  |
| 防护 | 8.5.4 | 查公司文件，对产品的防护进行了要求农业物联网系统设计项目的防护：对计算机进行不定期杀毒，对所开发的文件按项目进行刻盘并交付本部门进行保存，定期备份，备份上写有项目名称及项目版本。销售的产品由供方物流运输送到客户处，要求搬运小心，轻拿轻放，原包装防护，堆码整齐，产品交付现场保证堆放环境干燥。防护基本符合要求。 |  |
| 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：设计方案更改、产品信息更改等。现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。查，对于方案、产品信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。查，近期暂无方案、产品信息变更的情况。 |  |
| 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、记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料、过程、成品验收的检验方法、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，一定要得到技术负责人许可、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。公司根据：《农业物联网 信息服务 终端数据交换规范 DB34/T 2383-2015》、《农业物联网平台基础代码集 DB37/T 2872-2016》、《农业物联网平台基础数据元 DB37/T 2873-2016》、《农业物联网平台基础数据采集规范 DB37/T 2874-2016》、《1GB50150－91《电气装置安装工程电气设备交接试验标准》、《2GB 4859-84 电气设备的抗干扰特性基本测量方法》、《3GB/T4728.2--1998电气简图用图形符号 和其他常用符号》、合同及顾客要求对销售产品及系统设计过程进行了监视和测量。一、经了解，公司主要采购及销售的产品为农业物联网系统相关的配件产品。根据订单、合同及客户要求进行采购，产品由供方直接运输到客户方，在实施农业物联网系统安装时由公司人员与客户共同验收。公司采购的产品主要对其的外观、规格型号、数量、包装、合格证等进行检验。1、抽查采购产品来货单。1）时间：2021年6月18日产品：机箱1000\*480\*235 数量：300套。检验内容：规格型号、外观、包装、数量、合格证等检验人员：黄利 2）时间：2021年3月21日产品：接头、闸阀、法兰、三通等。检验内容：规格型号、外观、包装、数量、合格证等检验人员：黄利 3）时间：2021年5月28日产品：液晶终端等。检验内容：规格型号、外观、包装、数量、合格证等检验人员：黄利 4）时间：2021年6月8日产品：接触器、继电器、按钮、信号灯等。检验内容：规格型号、外观、包装、数量、合格证等检验人员：黄利 。。。。。其他采购产品均在交付前进行了产品验收2、销售过程检验：依据：《销售服务规范》、《销售人员考核制度》等。抽：2021年3月份，销售服务质量综合检查表。考核人员：张铁斌检查内容：工作经验、业务能力、沟通能力、团结协作、业务完成等。考核结论：能按公司要求完成工作任务，服务质量合格。考核人：张晓松定期对客户进行满意度调查，抽见2021年3月对客户：河北润农节水科技股份有限公司的调查，对质量、价格、交期、服务等进行了考评，总分：97%，比较满意。3、抽，产品交付情况。顾客根据送货单和提供的产品合格证进行核验作为最终的检验。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。查，客户签收单：查见《签收回单》客户：成都汇柏商贸有限公司产品名称：：智能施肥机、脉冲解码器签收人：李章解 2021年6月19日客户：杭州花之韵农业投资有限公司产品名称：：无线解码器、网关基站签收人：刘川流 2021年5月16日客户：丰城丰禾园艺科技有限公司产品名称：：控制机柜、无线太阳能解码器、网关签收人：张习艺 2021年6月8日。。。。。。二、农业物联网系统设计过程控制.组织系统设计开发过程中主要通过评审、验证的形式对设计过程进行检验；查，“湖南省郴州市橙园物联网水肥一体化项目”系统设计过程质量控制，主要是方案的评审、验证查，方案设计评审记录：时间：2021.5.20提交评审材料：1、需求分析文档2、系统布局规划图（管道布局、设备布局等）3、系统实施方案4、系统材料经费概算单5、软件、硬件材料清单、、、、、、该项目的方案设计评审主要有：方案实施可行性、系统硬件软件采购清单的完整性、系统规划布置合理性、设备投资预算合理性、方案实施时间、功能能否实现性、可维护维修性等。纠正措施情况：1、修改布局图纸2、增加设计改进评审结论：系统设计原理合理、可实现性强，有效解决了当前设施装备档次低、可靠性差物联网系统使用复杂、智能化水平低的不足。评审参加人：董起武、蒋玉等 批准：张晓松 2021.05.20 查《设计验证记录》系统名称：湖南省郴州市橙园物联网水肥一体化项目 设计负责人：董起武验证内容：系统选用压力补偿式滴头，额定出水量8L/H，每颗果树使用4个滴头；单亩需水量约2.0m³/h，拟采用DN50脉冲减压电磁阀，每个阀门可控制8~10亩地，每个灌溉区控制约40亩左右；500亩园区共划分成13个灌溉区。每个灌区需水量约80m³/h,拟选择流量80方，扬程52米加压泵作为首部动力系统。管道选用HDPE管，承压1.0MPa，主管道管径DN150。系统按照流速1.8~2.0m/s设计；每个灌区单次灌溉时间2小时，每天灌溉工作时间按10小时计算，需要灌溉天数3天，故设计灌溉周期为3天。。。。结论：符合设计及标准要求；批准：张晓松 2021.05.22成品检验控制设计项目的确认记录：采用与客户共同验收的方式进行确认设计确认记录产品名称：湖南省郴州市橙园物联网水肥一体化项目 设计负责人：董起武确认时间：2021.6.20确认情况：系统方案设计功能符合要求、可实施、运行有效性、可维护性。验收意见：同意验收验收人：陕西凯辉特电子信息科技有限公司客户代表：刘\*\*经查2021年无委外检测和监督抽查情况。经查，公司2021年以来，没有原辅料、半成品、成品让步放行的情况，产品的放行均有授权的质检人员的签字。 基本符合要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 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、处置措施等公司编制了《不符合、纠正和预防措施控制程序》，对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。抽查《不合格处理单》发现时间：2020.11.06不符合描述：重庆川厘塑胶管业有限公司送来的塑胶PVC管有破损情况。评审意见：换货；与供方沟通加强出货前的检查。 处置情况：当天已换货，符合要求验证人：张晓松 经查，该公司体系运行以来没发生对不合格品进行让步放行的情况，部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。  |  |

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：供销部 主管领导：张晓松 陪同人员：邱玉姗 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.06.30 |
| 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供销部的岗位职责，具体为：a) 负责对供方进行调查、组织评价；b) 负责原材料的采购。c) 负责市场信息的收集与反馈；d) 参加管理评审会议，向会议提供本部门质量管理体系执行情况，并制定、实施本部门纠正、预防措施；；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） | **6.2** | 供销部负责人：张晓松查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2021年01月-05月查见10月统计情况顾客满意度95%以上 实测：97%交货期满意度90% 实测：96%顾客反馈处理及时率100% 实测：100%供方受控率100% 实测：100%采购产品一次检验合格率98% 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，基本符合要求。 |  |
| 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《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《外部供方控制程序》负责人讲，公司的外部供方主要为系统集成工程所用到的设备及元器件和社会公共安全设备的销售类物资的供应商。见《合格供方名录》1、重庆超泰电气股份有限公司（供应：变压器、开关电源等）；2、西安法尔电气有限公司 （供应：变压续电器等）3、湖南迪文科技有限公司（供应：液晶显示器）4、成都川厘塑胶管业有限公司（供应：塑料管件管材）5、重庆市润森五金制品有限公司（供应：定制机箱面板等）……--《供方评价表》 2021年01月供方确认：成都川厘塑胶管业有限公司（供应：塑料管件管材等）；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：评定结论：同意列入合格供应商 评价人：张晓松 2021.1.22 |  |
| 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，公司对农业物联网系统设计及销售的设备及元器件的物资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：提供成都川厘塑胶管业有限公司（供应：塑料管件管材等）供应商评价报告，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：2021.1.22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2021年1月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。 公司编制了《外部供方控制程序》，要求采购的设备及主要元器件销售物资必须进行检验。产品由供方直接发货到客户处，在系统安装时由公司人员与客户一起验收。公司对产品外观、型号规格、数量、合格证等进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据来货单对相关产品的数量、规格型号等进行检验。抽：《来货单》产品名称：阀门、喷头、控制器、接头、电池阀等；检验内容：产品名称、包装、规格型号、外观、合格证、数量等进行验证；验收记录：符合要求检验员：黄利 2021.3.272、抽：《来货单》产品名称：变送器、水管、继电器等；检验内容：产品名称、包装、规格型号、外观、合格证、数量等进行验证；验收记录：符合要求检验员：黄利 2021.5.16......基本符合要求。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#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** | 负责人介绍：因与采购供方为多年合作关系，组织与外部供方沟通均通过电话、网络等方式予以实现，效果能满足要求。负责人讲沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等。经询问，组织部分所涉及的采购通过实际需要制定采购计划单进行采购。查采购订单、合同1）合同编号：RSHTA0882106-1 签订时间：2021年6月08日供货方：重庆市润森五金制品有限公司采购物品：机箱等采购订单规定了采购的具体产品、型号、价格、数量、交付、验收、双方责任等。且在合格供方处进行采购。2）合同编号：CL20210319-Q-XLCQ 签订时间：2021年3月19日供货方：重庆川厘塑胶管业有限公司采购物品：化工管、三通、球阀、闸阀等采购订单规定了采购的具体产品、型号、价格、数量、交付、验收、双方责任等。且在合格供方处进行采购。3）合同编号：DS20210518004T2580 签订时间：2021年5月18日供货方：湖南迪文科技有限公司采购物品：液晶终端等采购订单规定了采购的具体产品、型号、价格、数量、交付、验收、双方责任等。且在合格供方处进行采购。4）合同编号：CQCT20210528002 签订时间：2021年5月28日供货方：重庆超泰电气股份有限公司采购物品：接触器、继电器、按钮、信号灯等采购订单规定了采购的具体产品、型号、价格、数量、交付、验收、双方责任等。且在合格供方处进行采购外部供方的信息管理有效。 |  |
| 顾客沟通 | **8.2.1** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，供销部采用上门拜访、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** | 组织编制的质量手册及《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，顾客的要求通过签订销售合同予以传递，双方签订产品销售合同包括产品名称、单位、价格信息、执行该协议有效期、交货地点等信息，确定产品价格的相关信息。抽顾客销售合同：1. 顾客：河北润农节水科技股份有限公司

 编号：2200425002  产品内容：网关基站、无线解码器、立杆。下单时间：2021年4月25日合同明确了产品名称、规格、数量、价格、违约等。2、抽销售合同顾客：丰城丰禾园艺科技有限公司  产品内容：控制柜、网关、无线太阳能解码器签订时间：2021年5月28日合同明确了产品名称、规格、数量、价格、违约等。3、抽销售合同顾客：宁夏浩宇现代农业工程技术有限公司  产品内容：RCMS云端软件平台 、智能灌溉控制柜、无线阀门控制器、液位传感器、无线网桥等（含农业物联网智能灌溉系统设计）签订时间：2021-3-18合同明确了产品名称、规格、数量、价格、违约等。产品销售信息，基本符合标准要求。 |  |
| 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。抽查:《产品销售合同》评审记录1、2021-3-18签订的《销售合同》顾客名称：宁夏浩宇现代农业工程技术有限公司产品内容：RCMS云端软件平台 、智能灌溉控制柜、无线阀门控制器、液位传感器、无线网桥等（含农业物联网智能灌溉系统设计）评审内容：合同合法合规性、人员能力、交期、回款情况、技术能力、交期等。评审确认签字人：韩非、张晓松 批准人：张晓松 评审时间：2021年03月16日2、2021年5月28日签订的《销售合同》顾客名称：丰城丰禾园艺科技有限公司销售产品内容：控制柜、网关、无线太阳能解码器评审内容：合同合法合规性、人员能力、交期、回款情况、技术能力、交期等。评审确认签字人：韩非、张晓松 批准人：张晓松 评审时间：2021年5月26日3、2021年4月25日签订的《销售合同》顾客名称：河北润农节水科技股份有限公司销售产品内容：网关基站、无线解码器、立杆评审内容：合同合法合规性、人员能力、交期、回款情况、技术能力等。评审确认签字人：韩非、张晓松 批准人：张晓松 评审时间：2021年4月23日查见其他合同在签订前均进行了评审，评审记录保持较为散乱。与产品和服务有关要求的评审基本满足要求 |  |
|  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：2021.1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。 |  |
| 生产和服务提供的控制（农业物联网系统销售 ） | 8.5.1 | 公司制定了《与顾客有关过程控制程序》《过程监视和测量控制程序》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）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。1、公司编制了《销售服务规范》、《与顾客有关过程控制程序》、《销售人员考核奖惩管理办法》、《销售人员考核标准》、《顾客满意监视和测量控制程序》等对公司的产品销售过程进行了控制。 组织产品覆盖范围：农业物联网系统销售。2、产品销售服务流程： 流程：商务洽谈----签订合同-----采购产品----产品交付----售后服务； 特殊过程：销售服务过程。3、技术要求 合同：销售合同1)验收规范：合同技术要求、相应产品的国家标准、法律法规。2)作业指导书：《销售人员行为规范》、《销售作业指导手册》、《销售规范》、《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、合格证等进行验证；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：2021年3月份，销售服务质量综合检查表。考核人员：张铁斌检查内容：工作经验、业务能力、沟通能力、团结协作、业务完成等。考核结论：能按公司要求完成工作任务，服务质量合格。考核人：张晓松查看，合同跟踪情况：查销售合同：顾客：丰城丰禾园艺科技有限公司销售产品：网关、无线太阳能解码器、控制柜签订时间：2021年5月28日查采购合同：合同编号：RSHTA0882106-1 签订时间：2021年6月08日供货方：重庆市润森五金制品有限公司采购物品：机箱等抽《顾客满意度调查表》客户：丰城丰禾园艺科技有限公司对质量、价格、交期、服务等进行了考评，总分：97%，比较满意。4、产品交付情况。顾客根据送货单和提供的产品合格证进行核验作为最终的检验。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。查，客户签收单：查见《签收回单》客户：成都汇柏商贸有限公司产品名称：：智能施肥机、脉冲解码器签收人：李章解 2021年6月19日客户：杭州花之韵农业投资有限公司产品名称：：无线解码器、网关基站签收人：刘川流 2021年5月16日客户：丰城丰禾园艺科技有限公司产品名称：控制机柜、无线太阳能解码器、网关签收人：张习艺 2021年6月18日。。。。。。5、特殊过程：销售服务过程 确认时间：2021.1.7确认内容：销售人员是否经过培训合格；使用设备的名称，该设备是否符合要求；作业指导书名称，该作业指导书是否符合要求，作业方法是否符合要求；该过程需要的记录是否合理；该过程作业环境是否符合要求。结论：通过确认，销售服务过程满足要求。确认人：张晓松农业物联网系统销售生产和服务提供的控制基本满足要求。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司顾客的财产为顾客信息、合同等，公司有专人对顾客或外部供方财产进行了记录保存，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； |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 查问，对于已经交付的产品及项目，公司承诺：交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时进行解决或更换。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。如:a）法律法规要求；b）与产品和服务相关的潜在不期望的后果；c）其产品和服务的性质、用途和预期寿命；d）顾客要求；e）顾客反馈。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，诸如合同规定的维护服务、质保期限等附加服务等。--现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求查，公司策划了售后管理的要求。查，2021年客户反馈质量问题查《售后服务记录》客户：宁夏浩宇现代农业工程技术有限公司产品名称：无线阀门控制器服务内容：现场总线被干扰，解码器开启阀门失败；现场问题：在无线阀门控制器前端增加滤波器，同时变频柜接大地，故障问题解决；客户反馈：问题解决；客户签字:李强进；服务人员:李明 2021.4.12 |  |
| 顾客满意 | **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》2021年3月的调查表共4份，回收4份 ：--调查内容包括：质量、性能、价格、交期等。---但客户对质量、性能、价格、交期等项都比较满意。--统计分析结果：97%（已实现既定目标）公司负责人讲：通过本次对4家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的交货准时度及准确性都比较满意。公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |

说明：不符合标注N