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 总经理：王清旺 管代：赵磊 陪同人员：张焦  | 判定 |
| 审核员：张鹏 审核时间：2021.9.2上午 （远程审核） |
| 审核条款：标准条款：Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动 |
| 范围再确认 | Q4.3 | 襄阳天海汽车部件有限公司,2006年07月17日成立，经营范围包括汽车电子产品研发、生产、销售；电子电器产品加工、销售；汽车销售；普通机械设备、内燃机零部件、汽车零部件、发动机组、水泵机组销售；发动机维修；货物及技术进出口（不含国家禁止或限制进出口的货物或技术）；线束、充电桩、高压配电箱的研发。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）提供有企业营业执照：见附件认证范围： 汽车电子产品（高低压线束）的生产和销售（许可范围内除外） , 认证范围在经营范围内。不适用条款:Q8.3，不适用理由： 因该公司的汽车电子产品（高低压线束）的生产和销售（许可范围内除外） 按照顾客的要求进行，该条款的不适用,不影响组织确保其产品和服务合格的能力和责任，也不会对增强顾客满意产生影响 |  |
| 理解组织及其环境总要求 | Q4.1 | 询问总经理王清旺 ，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因素，包括：--外部的文化、社会、政治、法律、监管、财务、技术、经济、自然以及竞争环境，包括国际的、国内的、区域的和地方的；--组织内部特征或条件，例如：其活动、产品和服务、战略方向、文化与能力.--国际、国内、区域和当地的各种法律法规、竞争、市场和经济方面因素；--公司和员工的文化、价值观、知识、绩效等因素；--确定受组织影响的或能够影响组织的环境状况。考虑可能从组织内延伸到当地、区域或全球系统：--包括与气候、空气质量、水质量、土地使用、现存污染、自然资源的可获得性、生物多样性等相关的环境状况；公司主要业务为汽车电子产品（高低压线束）的生产和销售，客户覆盖全国汽车行业；公司采用经理负责制，层层把关，让用户真正放心。提供了《组织内外部环境因素识别表》：内部环境：资源因素－人员流动、设备设施外部因素：同行业竞争、相关方等办公设备：电脑、打印机、传真机、电话等本公司设施设备可以确保机械零部件的销售及技术服务，基本的质量控制要求－SWOT分析：WT……外部环境：竞争力－：襄阳市同类产品制作厂家比较多，竞争力强，市场调查和分析－具体现状描述：本公司产品质量稳定，－SWOT分析：ST……公司管理层已确定了外部和内部因素，已经对经营环境、内外部环境进行分析并提出对策，并进行了监视和评审。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2 | 与公司领导交流，销售部门和相关职能部门通过日常例会、市场活动、现场拜访、产品展销会、客户调查等多种渠道和方式方法随时了解相关方的需求和期望。内外部环境要素识别与评估：在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适宜性。以便于持续满足相关方的需求和期望。做为公司经营风险分析和发展机遇的可利用资源。内外部相关方需求分析高管层分析很到位，政策执行也好，未形成很好的书面材料。公司运营过程中充分考虑相关方方面的期望或要求，识别的相关方有：顾客、最终用户或受益人、业主，股东、员工等。 |  |
| 管理体系及其过程 | Q4.4 | 组织于2020.8.10发布并实施管理体系。同时根据自身的实际情况和标准的要求组织工作人员编制了管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。通过对过程监测结果进行分析，公司管理体系不断改进。确定了管理体系所需的过程，如文件与记录管理过程、合同评审过程、销售过程、产品实现过程等，并明确各过程的目标和职责，及各过程之间的衔接和影响。 提供了支持过程策划和运行的形成文件的信息。见“部门管理目标策划记录”对管理目标完成情况进行检查、统计、记录。体系从建立至今运行良好，没有变化。 |  |
| 领导作用和承诺总则 | Q5.1.1 | 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：满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；始终致力于增强顾客和相关方满意。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：1. 对管理体系运行的有效性负责；以顾客为关注焦点
2. 促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；
3. 确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；
4. 为确保管理体系所需的资源（包括人力、设备、技术和信息等）确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；

支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 公司的成功取决于理解并满足顾客及其他相关方当前和未来的需求和期望，并争取超越这些需求和期望。最高管理者实现顾客满意为目标，做到：a）确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；b）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；c）始终致力于增强顾客满意。公司的生存和发展依存于顾客，公司全体员工以增强顾客满意为目标，做到：a)以顾客满意为目标，由销售部通过对顾客的访问、市场调查，了解和确定顾客和潜在顾客的需求和期望；b)通过对生产和服务要求的评审和产品实现的策划等过程，将顾客的需求和期望转化为产品要求、过程要求和质量管理要求；c)通过管理体系过程的有效控制，使转化的产品要求得到满足，并通过对顾客反馈信息的分析、处置和沟通，增强顾客的满意程度；d)总经理应确保建立并保持定期征求顾客对产品质量及其改进方面意见的机制，通过顾客满意度调查和售后服务调查等形式征求并处置顾客意见。 |  |
| 制定管理方针沟通质量方针 | Q5.2 | 该企业的质量方针是：精益求精、质量第一、顾客满意。公司通过各种宣传方式，将管理方针宣传到本公司各层次，确保方针得到正确的理解和实施。在每次管理评审会议上，总经理组织对方针的持续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。通过招投标、公司宣传图册、向认证机构或客户提供的相关手册中，向相关方传递公司质量方针及其内涵。质量方针没有变化。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 公司设置了完善的组织结构，办公室、业务部、品质部、生产部并规定了各级各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与质量有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，并书面化，以实现公司管理方针和管理目标。有效进行管理体系各项活动，出示了公司管理体系职能分配表。 |  |
| 风险和机遇应对措施及策划 | Q6.1 | 公司制定管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。制定《应对风险和机遇控制程序》提供“风险与机遇评价与应对策划表”，按照机械零部件的销售及技术服务等过程/部门对风险和机遇进行了评价识别，并制定应对措施。如合同、协议内容评审不及时、不全面，合同签署后不能如期、按照要求履约、客户公司不及时回款、盖章合同未及时收回、市场需求量减少，经济不景气，同时加上竞争对手的扩大发展，对公司产品的竞争力和价格都产生比较大的压力，市场风险比较大、力资源管理过程、文件化信息管理过程、分析、评价与改进过程等。应急管理过程人员管理过程中出现的岗位人员突然离岗多人；员工能力、不能满足岗位需求；员工思想波动，工作不安心等风险共识别十多项内容。采取措施是：制定并严格执行合同会签制度，各部门主管负责人及总经理审阅同意后才能签署盖章每月按照合同、协议对账时间及时对账，催款，回款，降低资金风险。本公司盖完章后，一个月内必须收回对方盖章合同。如到期回不来备注原因，降低公司无合同风险。定期汇总分析市场情况，包括行业发展情况，相关企业产品分析，竞品分析，行业政策跟踪，以保证随时掌握行业及竞争企业的发展动态，为研发及业务拓展提供决策依据；要提前制定好采购计划和拓展采购的渠道，保证供应。公司提供财务支持，对主要供应商的优质产品保持价格优势，促进有序采购；及时获取顾客要求，对供货商进行严格资质评定，有环保要求的产品要求提供检测报告或材质单应急准备与响应控制程序、应急预案/制定目标等。识别人：张焦、赵磊、 管静，批准：王清旺 风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | 总经理负责组织制定公司的管理目标，并在公司各部门进行分解，制定时考虑了公司的质量过程及其风险和机遇。公司质量目标：  产品一次交检合格率≥90%； 顾客满意率≥94分，在此基础上逐年提高。 以上质量目标均已完成。提供《目标完成情况考核表》以上目标指标均已完成，管理方案规定了措施方法、完成时间表、责任人、资金等情况。详见各部门记录。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 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。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。体系运行平稳，至今未发生变更。 |  |
| 资源-总则 | Q7.1.1 | 公司整个厂区约8000平，车间3000平，仓库2000平。办公室1500平。现主要工作人员20名提供了《设备一览表》，有生产设备：自动下线机（低压）、压接设备（低压）、气动中剥机（低压）、热缩设备、注胶设备监视测量设备：游标卡尺、钢卷尺、万用表、拉力计办公设备：电脑、打印机、复印机等办公设备的日常维护，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。基本能满足服务需要。 |  |
| 绩效测量和监视 | Q9.1.1 | 公司编制了《内部审核控制程序 》、《管理评审控制程序》，对体系的运行进行测量和监视； 编制了《顾客满意度控制程序》对销售服务及技术服务的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求；制定《管理体系监视和测量控制程序》，为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。查阅“部门质量目标策划及考核记录表”，提供两个季度的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。查阅“环境和职业健康安全目标指标完成情况检查表”，体系建立至今共进行了两个季度的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。 |  |
| 管理评审 | Q9.3 | 公司于2021年8月17日依据：GB/T19001-2016标准进行管理评审。目前正依据标准要求平稳运行，至今暂无变更情况发生。查阅公司管理评审资料：一、管理评审计划，评审时间：2021年8月17日日评审方式：会议评审参加人员：总经理 王清旺 管理者代表 赵磊 、各部门经理等。计划中明确了评审内容和资料准备要求。二、管理评审输入：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。以上内容可通过会上口头发言及工作总结、汇报等形式体现。三、查看“管理评审报告”，报告中对本次管理评审做了总结，评价了公司建立、运行管理体系的效果。四、管理评审输出/评审结论：1.公司制订的质量方针和质量目标从**数月**的运行情况看是适宜的。2.公司建立的质量管理体系基本符合ISO9001标准要求；试运行情况是适宜的、有效的。3.上一年度管理评审决议事项已按期完成，经验证有效；4、公司内外部环境因素的识别比较充分，针对内外部需求和期望所制定的措施也是适宜的；5、公司对风险和机遇的识别是充分的，制定的应对措施是适宜的和有效的。6.质量管理体系的保持和持续改进是公司及各部门今后的工作要求，具体为：a.质量管理体系是公司管理的核心，所有与质量有关的管理、执行、验证人员都应进一步学习和理解ISO9001标准和公司的体系文件，把每一件工作做得更好，将自己的工作上一个新台阶。b.质量管理工作的重点是将方针目标的展开落实到实处，即：合格供方的评审等。c.进一步做好顾客调查、收集顾客意见，做好顾客服务工作。编制：办公室 批准：王清旺管理评审改进决议：纠正措施：1.为质量管理体系的保持和持续改进对公司今后的工作提出了要求，具体为：a.质量管理体系是公司管理的核心，所有与质量有关的管理、执行、验证人员都应进一步学习和理解ISO9001标准和公司的体系文件，把每一件工作做得更好，将自己的工作上一个新台阶。b.质量管理工作的重点是将方针目标的展开落实到实处，即：合格供方的评审等。c.进一步做好顾客调查、收集顾客意见，做好顾客服务工作。 2.依据公司发展规划对方针目标进行不断调整，将方针目标展开和对落实情况的记录检查是对质量管理体系有效性策划和持续改进，以适应体系环境的需要； 3.为确保成品一次交验合格率90%以上，应加强对合格供方、原辅材料、外购配套物料的质量控制；  |  |
| 体系的运行现状及改进的要求 | Q10.1 | 总经理通过建立管理方针和目标，并鼓励员工提合理化建议，营造了一个激励改进的氛围，通过管理目标的建立与考核，明确了改进、努力的方向，通过研发及销售服务以满足需求，通过内审、管理评审、数据分析与实施纠正和纠正措施，建立一个自我完善、持续改进的机制，不断改进体系绩效和有效性。企业自体系建立以来，通过内审的改进、管理评审；纠正措施的实施、顾客满意度调查等措施，采取了具体的改进措施。基本符合要求。 |  |
| 持续改进 | Q10.3 | 公司制定了 《纠正预防措施控制程序》，公司规定了纠正措施的来源,明确了对不合格项应进行原因分析,制定纠正措施计划,实施跟踪验证,确保所采取 的纠正措施满足预期要求。对以上不合格品采取退货货处置，对其进行原因分析并采取纠正措施，经主管经理验收，有效。内审中发现的不符合项已经采取纠正措施，整改完毕且有效。为确保公司提供给客户合格的产品和服务，公司开展检查和考核工作。根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。无其他不符合发生。公司利用质量方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。通过交谈，基本能清楚纠正和预防措施的控制要求。改进的示例包括纠正、纠正措施、持续改进、创新等。 |  |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动 |  | 法律法规：符合上级检查情况：环保、安全进行过检查，无问题。顾客投诉情况：无变更情况：无上次不符合项：已整改，验证有效；认证证书、标志使用：投标； |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：办公室 主管领导：张焦 陪同人员 **：**陈小娟 | 判定 |
| 审核员：张鹏 审核时间：2021.9.2上午 （远程审核） |
| 审核条款：标准条款：Q:5.3/6.1/6.2/7.5/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4//7.5/9.1.3/9.2/10.2/10.3 |
| 组织的岗位、职责权限 | Q5.3 | 部门负责人：张焦 a）负责对管理体系文件和记录的归口管理。负责法律法规的识别和合规性评价工作；b） 负责公司风险识别评价的组织工作，响应贯彻标准倡导的风险意识，做好风险识别及风险管理工作，提高组织质量绩效。c)负责公司内外部沟通的归口管理，保留公司会议记录。保留管理评审记录及相关资料；d)组织人力资源、工作环境的合理配备，确保体系运行所需要的合格人才能够获得；e) 组织公司各部门建立健全岗位职责和各项管理制度并贯彻实施；f) 编制公司年度培训计划，建立和完善各类人员的专业、技能培训档案和相关资料；g) 是公司内部审核的归口管理部门，负责内部审核的策划、实施和记录保持通过文件的发放、培训学习使各岗位职责、权限在公司内得到沟通和理解。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | Q6.1 | 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《风险和机遇评估分析表》：类型：外部因素； 类别：竞争风险公司目前在市场占有率和领先趋势比较明显，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。类型：内部因素； 类别：人力资源风险：公司目前人员，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应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应 |  |
| 目标 | Q6.2 | 部门目标：  培训合格率100%； 公司每季度进行一次考核，上述目标2021年1-8月进行考核，考核结果：全部达标，考核人： 赵磊 考核时间：每月五日前 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 当公司确定需要对质量管理体系进行变更时，此种变更应经策划并系统的实施 。经与本部门负责人交谈了，其知道体系变更应考虑：a) 变更目的及其潜在后果；b) 质量管理体系的完整性；c) 资源的可获得性；d) 责任和权限的分配与再分配。经询问，自体系建立至今无变更情况发生 |  |
| 人员 | Q7.1.2 | 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《岗位职责》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。公司无特殊工种、无特种设备，无特种作业证 现场确认，能满足规定要求 |  |
| 过程运行环境组织的知识 | Q7.1.4Q7.1.6 | 公司确定运行过程所需的知识，内部来源包括公司运作准则（管理制度、工作记录等）、专业技术应用、项目管理等。外部来源包括外来资料如法律法规、市场信息等。对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部可通过传递、交流、培训等方式获取。为获取更多必要的知识采用工作经验总结、专家、顾客意见的采集，技术动态的跟踪，行业领先者的最佳实践调查等。 |  |
| 能力意识 | Q 7.2Q7.3 | 编制《人力资源管理管理程序》，规定了控制要求。对企业的人力资源的培养和发展等作出规定，销售工程师、专业技术人员等人力资源作出了规划。编制《人力资源管理规划》等三层作业文件，部门又根据自己部门的特点提供《各部门负责人职责和任职要求》及《绩效考核规定》，对员工的绩效进行考核，并与员工的工资相挂钩，查2021年5月的考核记录，考核结果基本达成设定的目标值，考核基本与办法保持一致。编制《岗位工作人员任职资格》，对总经理、管代、内审员、销售员、技术等岗位人员的任职要求从能力、意识、学历、经历、技能等方面作出规定。抽查办公室经理张焦、生产部经理管静 等均满足任职要求。根据企业发展规划、现状及各部门意见，人力资源部制定年度培训计划，提供《2021年培训计划》，有培训记录、受培训部门参加培训人员培训方式培训内容考核方式等内容，为确保对公司质量管理体系绩效和有效性有影响的人员所需的能力，公司在《管理手册》规定了岗位任职要求，通过对所需人员教育、培训或经历方面的确认确保人员胜任能力。经查见在册人员相关的证明资料。出示了“培训记录”，培训记录内容包括培训项目、日期、参加培训人员、培训过程描述、培训效果评定等。抽查：1、培训地点 公司会议室 培训时间 1.2培训教师或负责人 咨询师 培训方式 讲 课 培训内容（ISO导入培训和标准学习）1．ISO9000标准简介2．质量管理体系的由来和发展3．术语介绍4．八项质量管理原则5．实施ISO9000标准对管理者和员工的要求 参加培训人员名单及签到表参加人员 签到 参加人员 签到 办公室 张焦 业务部 陈晓娟 生产部 官静 生产部 姚华华 品质部 赵磊 总经理 王清旺  培训效果评价：  培训效果显著！ 鉴定人：王清旺 日期：2021.1.22、培训地点 公司会议室 培训时间 2.23培训教师或负责人 培训方式 讲 课 5S和现场管理培训 参加培训人员签到参加人员 签到 参加人员 签到 办公室 张焦 业务部 陈晓娟 生产部 官静 生产部 姚华华 品质部 赵磊 总经理 王清旺  培训效果评价：  培训效果显著！ 鉴定人： 王清旺 日期： 2021.2.23备注：3、培训地点 公司会议室 培训时间 3.7培训教师或负责人 培训方式 讲 课 工艺流程、质量标准及抽样方案1．自动化设备的生产工艺流程基本知识及相关国家标准2．非标零部件的相关生产过程控制3．抽样检测方案 参加培训人员签到参加人员 签到 参加人员 签到 办公室 张焦 业务部 陈晓娟 生产部 官静 生产部 姚华华 品质部 赵磊 总经理 王清旺 办公室 张焦 业务部 陈晓娟 培训效果评价：  培训效果显著！ 鉴定人： 王清旺 日期：3.7**-**主要通过培训提高岗位作业水平及质量意识，明确各岗位要求，技术、生产及办公人员自身工作对质量、环境、安全目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高环境绩效，不符合质量管理体系要求的后果等。  |  |
| 沟通 | Q7.4 | 策划编制的程序文件《信息交流控制程序》及管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通和员工就职业健康安全事务参与、协商的要求，经查阅和交谈符合标准要求。总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。综合部是公司内部和外部信息交流和协商的归口综合部。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流；负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流；负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关质量的信息，包括法律法规等，及时向综合部反馈。销售部负责顾客要求方面的有关事宜的沟通。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 |  |
| 形成文件的信息文件化信息 | Q 7.5.1 | 受审核方建立的管理体系文件包括：1.管理手册，发布时间：2020年8月10日 实施时间：2020年8月10日2.程序文件，含16个文件，包括标准要求的形成文件的信息。3.管理制度汇编包括管理制度、合同管理制定等。4.体系运行所需要的文件和记录编制了《文件控制程序》《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。查看《文件发放记录表》，内容包括：文件名称，文件编号，接收部门，分发序号，接收人/日期，回收记录。查办公室管理手册的发放，文件编号 版A/0，分发号01，接收人王清旺 。分发号02，接收人 赵磊、分发号03，接收人张焦。查文件更改情况：被替换的文件页均标有“作废”标识，由综合部统一封存。对文审提出的问题进行修改，有修改人审批人签字。查综合部管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。综合部负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。查见《外来文件清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等，收集基本全面，基本符合。以上外来文件保管良好，均为有效版本。查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。共登记有不符合项报告、顾客满意程度调查表、文件发放回收记录、外来文件清单、培训记录表、环境因素清单等。保存期限分别为三年和长期。抽查综合部文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，不合格品处置记录，填写及保管符合要求。 各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，综合部定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。介绍：尚未有销毁记录，若有由综合部组织进行。查公司自成立以来获得奖项：无。 |  |
| 创建和更新 | Q 7.5.2 | 程序中规定了创建和更新文件时，标识和说明、格式、评审和批准等要求，经查阅管理手册及其它管理文件，与规定要求相符。文件的存在形式以书面文件和电子版文件为准。 |  |
| 形成文件信息的控制 | Q7.5.3 | 提供了“文件发放记录表”包括：管理手册（含程序文件）、目标指标及管理方案等，发放到各部门及人员。体系运行过程中未发生文件评审和修订情况，未出现文件作废处理。提供了“外来文件清单”，登记包括管理体系标准、法律法规等外来文件。文件、记录规定了保存年限编制《记录控制程序>>对体系记录的标识、储存、保留等做了相关规定。阅见《记录清单》,包含了标准要求的记录，日如外来文件、受控文件、环境日常检查记录表、人员培训记录等，基本满足公司体系运行所需记录要求。保存期一般为3年。抽查《受控文件清单》JL-001 保存期/3年《管评会议记录及签到表》JL-009保存期/ 3年《年度设备保养检查计划》 JL-018保存期/3年符合记录标识及保存期规定要求。由专人管理，在专用文件柜内储存，按不同种类，记录的时间存放，便于检索。现场查看文件和记录保存情况。记录为电子打印件，内容清楚、易于识别检索，无涂改，办公室负责收集保存，有文件柜，保存条件基本满足要求，目前没有作废情况。外来文件一览表中未包含公司产品标准（国家标准或行业标准）。 | N |
| 内部审核 | Q9.2 | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：1.频次：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。2.方法：按部门/过程审核。3.职责：体系负责人组织内部审核活动。4.策划要求：范围、准则、工作分配等。5.报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。6.提供了《2021年内部审核实施计划》，计划内容有：目的、范围、审核准则、审核时间2021年8月11日编制：张焦 批准：赵磊查阅2021年度内部审核有关记录提供了审核组名单：组长：赵磊 组员：张焦 1. 审核范围：公司领导层、各部门8.3条款不适用。

3.审核准则：ISO9001:2015《质量管理体系 要求》、公司体系文件、适用的法律法规、产品标准等。4.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。5.提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。抽：生产部Q：5.3 6.1 6.2 7.1.3 7.1.4 8.1 8.5.1 8.5.2 8.5.4 8.5.3 8.5.5 8.2 8.4 7.1.5 7.4 8.6 8.7 9.1.3 10.2 8.3审核记录基本满足要求，8.5审核深度需加强。6.提供了《内审不合格报告》不符合经过整改有效，提供有整改记录及整改证据，由办公室组织相关内审员对整改后的情况进行跟踪验证，确认纠正及纠正措施有效，体系的建立、运行符合质量管理体系要求。审核结论：基本符合计划安排和标准的要求，并得到了较有效实施和保持， 仍需进一步改进。 审核组长：赵磊 批准：王清旺 时间：2020.8.11提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。 |  |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 公司通过数据分析，采购数据、销售数据、不合格品数据等，收集和分析适当的数据，评价公司管理体系的适宜性和有效性，充分识别可以改进的机会公司通过以下方面确定、收集和分析适当的数据，以证实管理体系的适宜性和测试性。查有以下信息进行数据分析:1)对顾客满意率采用权重法统计分析，顾客满意率98%达标。2)对产品及服务质量进行了统计分析，达目标值要求3)对进货物资合格率进行了统计分析，达标4)对各部门的目标进行统计，见各部门6.2记录。分析与评价：公司总体质量水平较高，客户对施工质量普遍有好评，企业发展具有一定空间。 |  |
| 不符合和纠正措施持续改进 | Q10.2Q 10.3 | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。企业制定《不符合控制程序》、《事件报告、调查与处理程序》、《改进控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证； 为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。公司研发及销售活动未发生过环境、安全等事故。 查持续改进：a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。管理评审提出改进措施正在实施过程中 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：业务部 主管领导：陈小娟 陪同人员：赵磊  | 判定 |
| 审核员：张鹏 审核时间：2021.9.2下午（远程审核） |
| 审核条款：：Q:5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.1/9.1.2 |
| 岗位/职责 /权限 | **Q5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等体系文件中已经明确了业务部的岗位职责，具体为：1）负责对供方进行评价和选择; 2）负责原、辅材料的采购3) 负责产品的交付；4) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。5) 负责同本公司的顾客进行联系；6) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；7) 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；8)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;......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 | **Q6.2** | 业务部负责人：查《部门质量目标测量报告》 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：顾客满意度 ≥90分 每季度 通过客户满意度调查表计算来料合格率 ≥95% 每季度 来料合格批数/总交货批数)\*100% 业务部供应商按期交货率 ≥95% 每季度 (按时交付批数/总交货批数)\*100%抽2021年1月-8月质量目标完成情况：均达到目标值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。 |  |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | Q8.2 | 负责人介绍到公司服务由客户提出需求，公司在确定要求时，对以下方面进行了考虑：服务周期、服务的质量、价格、服务特别要求等。项目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：顾客名称 丰疆智能科技股份有限公司定货产品名称 线束（一年供货） 合同编号 2021-C20-029/1信息来源 □电话记录 ☑ 附订单、招标书或合同草案等 共 页顾客对产品的要求（技术、质量、服务、交货时间和其他潜在的要求等）国家、行业法律、法规要求 能够按合同要求完成业务部：陈晓娟 日期：2021.01.03工艺能力能否达到顾客的要求。 能够达到技术要求品质部： 赵磊 日期：2021.01.03评审生产能力能否达到顾客的以上要求。 生产能力能够满足生产部：官静 日期：2021.01.03材料采购能力能否满足技术和生产要求。 材料供应能够满足要求业务部：陈晓娟 日期：2021.01.03评审结论及审批：同意签约 总经理：王清旺 日期：2021.01.03顾客名称 东风襄阳旅行车有限公司定货产品名称 线束（一年供货） 合同编号 2021-C20-029/2信息来源 □电话记录 ☑ 附订单、招标书或合同草案等 共 页顾客对产品的要求（技术、质量、服务、交货时间和其他潜在的要求等）国家、行业法律、法规要求 能够按合同要求完成业务部：陈晓娟 日期：2021.01.03工艺能力能否达到顾客的要求。 能够达到技术要求品质部： 赵磊 日期：2021.01.03评审生产能力能否达到顾客的以上要求。 生产能力能够满足生产部：官静 日期：2021.01.03材料采购能力能否满足技术和生产要求。 材料供应能够满足要求业务部：陈晓娟 日期：2021.01.03评审结论及审批：同意签约 总经理：王清旺 日期：2021.01.03另抽其他服务合同及合同评审，均保存完好，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。 |  |
| 外部提供的 控制/总则 | **Q8.4.1** | 查，公司编制了质量手册8.4条款及《采购控制程序》。文件规定了本公司有关的采购产品的采购过程进行控制，确保采购物资符合质量要求以及在交付和服务等各方面符合规定的要求。规定了对供应商每年进行评审。 负责人讲，业务部建立合格供方名录，核定《供方评价表》后，编制《合格供方名录》存档。采购人员应该具备相应能力。采购人员应从《合格供方名录》中选择供方。查《合格供方名单》：主要供应商10家，如下；供应商 产品查《合格供方名录》供应商 代码 提供的材料 资质鹤壁市弘泰电气有限公司 THG002 插接件、端子 ISO/TS16949湖北利安工贸有限公司 THG006 电瓶接头、卡子 吉门保险丝制造有限公司 THG007 各种保险 ISO/TS16949鹤壁峻达汽车部件有限公司 THG008 插接件、端子、波纹管 ISO/TS16949乐清市中亚无线电厂十堰经销处 THG010 插接件、端子 武汉沃尔核材公司 THG011 热缩管 ISO/TS16949武汉华夏南方胶粘带有限公司 THG013 胶带 ISO/TS16949浙江正泰汽车零部件有限公司 THG015 倒车蜂鸣器、继电器 ISO/TS16949河南方元机电有限公司 THG018 密封堵 ISO/TS16949湖北东联航空线缆有限公司 THG019 电线、电缆 ISO/TS16949--《供方评价表》 供方名称 鹤壁市弘泰电气有限公司 地 址 鹤壁市山城区鹿楼乡东扒厂村西联系人 陈秋宝 电话或传真 13803924008 邮 编 主要提供产品名称 端子、护套、波纹管评定部门 业绩评定内容 部门评审意见采购部 供货量 þ大 □中 □小 签名：陈国华 交货期 þ及时 □ 一般 □缓慢  价 格 □偏高 þ适中 □偏低  用户反馈 þ良好 □一般 □较差 技质部 批次合格率 共 10批，不合格 0 批，批合格率100 % 签名：赵磊 检验手段 þ良好 □一般 □较差  服务性 þ良好 □一般 □较差 生产部 产品水平 þ良好 □一般 □较差 签名：官静 加工工艺 þ良好 □一般 □较差  使用性 þ良好 □一般 □较差  可靠性 þ良好 □一般 □较差 综合评定结论 þ继续成为我公司合格供方；□暂保留合格供方，但需要严格控制采购质量；□取消供方资格。采购部负责人：陈国华 批准： 王清旺 日期：2020-10-26  |  |
| 控制类型和程度 | **Q8.4.2** | 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、产品质量、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 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《采购控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。公司对产品外观、型号规格、数量、产品质量性证明文件进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据进货检验记录对相关产品的材质报告、数量、外观等进行检验。抽查验证记录《进货检验记录》，提供2021年4月-2021年7月对插接件、端子、电线、电缆等进行了进货检验记录。见8.6条款原材料检验记录。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 | **Q8.4.3** | 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；采购物资根据签订采购合同对产品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。查采购合同、订单等1.供方：无锡鑫宏业线缆科技股份有限公司 下单日期：2021.8.30产品：EV50 屏蔽线采购订单明确了采购产品名称，产品的数量：2.770km，交（提）货时间，质量标准、货物数量以实际收货数量为准等。2供方：惠州领越光电技术有限公司 下单日期：2021.8.30产品：钢圈采购订单明确了采购产品名称，产品的数量：1465个，交（提）货时间，质量标准、货物数量以实际收货数量为准等。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。 |  |
| 顾客满意 | **Q9.1.2** | 1、公司编制了《与顾客相关过程控制程序》，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8月的调查表共2份，回收2份 --调查内容包括：质量、性能、价格、交期、服务等.---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：97.3分（已实现既定目标）公司负责人讲：从此次调查情况来看，总体上顾客对我公司比较满意，没有出现客户投诉情况，也没有出现退货情况，综上所诉，顾客对本公司的满意度达到了我公司质量目标制定的要求，但我公司还应该再接再励，做好公司的产品质量和售后服务工作，争取顾客更大的满意。公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：生产部 主管领导：官静 陪同人员：陈晓娟 | 判定 |
| 审核员：张鹏 审核时间：2021.9.2下午（远程审核） |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.3/8.5** |
| 岗位/职责 /权限 | **Q5.3** | 查《岗位职责》，已经明确了生产部的岗位职责，具体为：主要职责如下：1. 负责组织产品实现过程的策划；
2. 负责生产过程中的技术指导和不合格的控制。
3. 负责对本公司生产设备的管理工作；
4. 负责来料及生产产品的检验工作

………部门负责人熟悉本部门职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | **Q6.2** | 查《公司及各部门质量目标》该部门的质量目标为：设备完好率≥90%查2021年8月《质量目标考核表》对部门目标进行考核，综合完成情况均完成目标量化情况良好。 |  |
| 设施 | Q7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：整个厂区约8000㎡，办公区1500㎡，车间面积3000㎡，仓库面积2000㎡。2、查《设备管理台账》主要设备：自动下线机、端子压接机、气动中剥机、全自动下线机、全自动六角压接设备、全自动旋切剥皮机、热缩设备、注胶设备、热缩管下料设备等，可以满足生产需要。3.经查，生产部对设备按月方式进行点检维护保养，并实施。4.抽查设施保养记录，采用《设备日常维护保养记录》进行记录。设备名称 压接设备 制造厂家 银华规格型号 2T 设备编号 TH-SB-017使用时间 维修保养的时间和项目： 2021年06月5日1、紧固螺丝2、加注机油黄油3、更换磨损损坏的刀片4、换皮带 维修人员签名/日期：朱光雷验收记录：（包含机器能力Cmk的计算） 使用正常 验收人签名/日期：陈小娟其他设备均按要求进行了保养，保养记录不全，未策划设备项目保养规范，现场生产设备状态完好。特种设备：无4、支持性服务，公司有自己的运输车辆，产品运输选用公司送货方式。公司未建立信息管理系统用于生产和服务。 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。 |  |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 远程查看：1、办公现场及生产场所环境整洁，秩序良好。2、办公区及生产场所内有消防器材，有效期内。3、生产设备放置合理整齐。4、仓库物料分类存放在货架上。工作环境可满足需要。 |  |
| 运行策划和控制 | **Q8.1** | 公司主要产品：汽车电子产品（高低压线束）的生产和销售汽车电子产品（高低压线束）的生产流程：断线－－A端压接－拉力测试－超声波－拉力测试－装端套1－布线－－剪线－切波纹管－－B端压接－拉力测试－装端套2 －测试－装辅件销售流程：确定顾客要求--商务谈判--签订合同--采购产品--产品交付--售后服务关键过程：端压接特殊过程：销售过程公司产品执行标准：GB/T1804 一般公差 线性尺寸的未注公差GB/T11335 未注公差角度的极限偏差 GB/T 37133-2018  电动汽车用高压大电流线束和连接器技术要求 国家市场监督管理总局. 2019-07-01 现行 QC/T 1067.1-2017  汽车电线束和电气设备用连接器 第1部分：定义、试验方法和一般性能要求 工业和信息化部 2017-07-01 现行 QC/T 1067.2-2017  汽车电线束和电气设备用连接器 第2部分：插头端子的型式和尺寸 工业和信息化部 2017-07-01 现行 QC/T 1067.3-2017  汽车电线束和电气设备用连接器 第3部分：电线接头的型式、尺寸和特殊要求 工业和信息化部 2017-07-01 现行 QC/T 29106-2014  汽车电线束技术条件 工业和信息化部 2014-10-01 现行 QC/T 417.2-2001  车用电线束插接器 第2部分 试验方法和一般性能要求(摩托车部分) 中国机械工业联合会 2001-12-01 现行生产部负责产品实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：a）确定产品和生产的要求；汽车电子产品（高低压线束）的相关标准要求、合同、客户技术要求。b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验规范、作业指导文件c）确定符合产品和服务要求的资源；---生产工艺流程图d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控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：销售过程；----关键工序：端压接-----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 产品设计与开发 | Q8.3 | 公司所生产的产品按国家相关标准生产，技术成熟，工艺固定。自体系建立以来，整个生产过程不涉及设计新产品的内容，故8.3不适用。该条款的不适用不影响提供满足顾客要求及法律法规要求的产品。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 查生产部及生产车间对产品的生产过程进行了策划及控制。1.查生产车间各工序(工位)均有正在生产的作业指导书，均为现行有效的文件；2.查生产车间及作业工位执行的作业指导书主要包括：工序号、工序名称、版本号、作业要求、作业质量管控等，均放置于可视范围内或张贴在墙上，便于查阅对照。3.远程查看：生产车间的生产设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的生产的条件及要求。生产车间已按维护的要求对生产设备进行了规定的维护及检修。1. 出示了《生产计划表》 明确的产品名称、数量等内容；

抽查：产品工艺流程：断线－－A端压接－拉力测试－超声波－拉力测试－装端套1－布线－－剪线－切波纹管－－B端压接－拉力测试－装端套2－测试－装辅件其中端压接工序为关键过程。1. 远程生产现场观察：按生产作业计划表生产

查看现场：**远程生产现场观察正常生产的产品为：电线束** ◆工序：下料 生产设备：电脑裁线机 操作者：史某查阅《作业指导书》，被监控的项目为：按工艺要求打出相应线号，在距电线端头40~70mm粘贴。控制方法为按设定参数连续切料；按右栏要求进行“完工检”（生产批量大于50件时还须“中检” 中检合格后才能继续作业），完工检合格后方可移交；每组打捆数最多不超过30根，两端用胶带捆扎整齐并在工艺规定的右端捆扎线号标签，有单配点的线号捆扎线号标签后还须用色带（绿色或红色）在右端捆扎点上作出标记。结论：合格 检验员：刘某◆关键工序： 端压接 生产设备：半自动端子压接机 操作者：汤某查阅《作业指导书》，试铆压 1试压接头前互检上序的电线规格、颜色、长度的正确性，合格后试压；2开启设备，调整好铆压模，试压1～３个接头；链式接头铆压时，切断部位不应有明显毛刺；3按右栏要求进行首检，合格后锁紧压接模继续作业。 铆压 保持试铆压合格后确定的作业条件持续铆压。生产批量大于50件时作业中途进行“中检”，合格后继续作业；完工时进行“完工检”，合格后移交。控制方法为：铆压模为：XS26-2B结论：合格 检验员：刘某◆工序：切波纹管生产设备：胶带烘箱 操作者：王某查阅《作业指导书》，被监控的项目为：先穿支线波纹管（支线波纹管端头剪斜口固定在主干线上），再穿干线波纹管；波纹管端头包扎时，胶带须先在线束上固定两圈后再包端头；连续穿管的区间约隔250mm左右用胶带至少缠绕三周捆扎一次（当分支尺寸或节点间距小于250mm且穿波纹管时，须在波纹管中部加绕胶带，以电线不外露为准），波纹管所经过的分支节点处须加绕胶带。控制方法为：位置/尺寸：综配工序已用胶带捆扎给出规格/外观：规格能小不大；电线不外露，波纹管不在线束上串动；胶带头不翘起。结论：合格 检验员：刘某 现场查看产品的工序为断线、压接、切波纹管等，其余产品及工序抽查了检验记录，记录完善，详见8.6条款。汽车电子产品（高低压线束）的销售（许可范围内除外） **一、销售**销售控制：1.公司“销售服务管理规程”，：销售流程：确定顾客要求--商务谈判--签订合同--采购产品--产品交付--售后服务 2.提供“销售服务检查记录”，检查内容有1.服务范围2.服务内容3.工作标准4.销售人员安排及工作流程等查阅销售过程控制情况1)汽车电子产品（高低压线束）的销售顾客名称:丰疆智能科技股份有限公司销售人员陈小娟 通过QQ\电话\\微信邮件跟顾客进行沟通--查,QQ\微信沟通记录双方通过QQ及微信电话等,对进行产品型号\数量\及交付方式的的沟通,直至签订合同,同时就交付的情况及售后的情况,保持联系2)汽车电子产品（高低压线束）的销售顾客名称:东风襄阳旅行车有限公司销售人员管静通过QQ\电话\\微信邮件跟顾客进行沟通--查,QQ\通过QQ跟顾客进行沟通--查,QQ沟通记录双方通过QQ及微信电话等,对进行产品型号\数量\及交付方式的的沟通,直至签订合同,同时就交付的情况及售后的情况,保持联系--提供2021年”销售人员调查表”被调查人员:陈小娟、赵磊、 管静调查内容有:仪容仪表/对客户的服务态度/个人修养/语音表达能力/自我认识/专业相关知识/决策能力/应变能力/总体评价/顾客反馈情况/售后服务评价人:王清旺--抽”销售人员服务检查记录”01营销人员:陈小娟 客户名称:东风襄阳旅行车有限公司02营销人员:赵磊 客户名称:丰疆智能科技股份有限公司  03营销人员:陈小娟 客户名称:鹤壁市弘泰电气有限公司销售主管对合同情况销售的服务情况进行检查,检查内容有:合同评审\服务态度\仪容仪表\售后服务等检查人：赵磊 批准:王清旺 提供《销售服务过程记录表》产品:汽车电子产品（高低压线束）的销售（许可范围内除外） 服务过程有:1)接单:销售部业务员接收和接洽，是否有记录公司的《服务礼仪规定》能否满足要求，有无顾客投诉2)采购:接收的产品销售任务是否及时传递到供方\编制“采购计划表”，是否及时跟踪并控制交货进度3)发货:销售人员根据订单，货物发到客户，销售部业务人员要仔细核对发货信息、货物信息等，是否检查防护措施/顾客要求时，是否按提供质量保证资料4)售后服务:提交产品后，销售部是否去电话询问产品质量情况/顾客有上门服务要求时，是否在规定时间内予以答复并填写质量信息记录和顾客服务记录提供《销售服务过程确认记录》，确认内容包括：销售服务方法和程序、销售服务程序、人员资格的鉴定、记录要求等。评审结论：根据公司实际情况，销售服务实现过程按照公司质量控制管理制度进行，过程所用基础设施均处在完好状态，从业人员经过培训，胜任本职工作，可以提供满足顾客要求、法律法规要求的服务。 确认人：王清旺 确认时间：2021.8.20公司特殊过程确定为：销售过程整个过程基本受控。产品交付过程中依据合同或订单的要求在顾客处进行交付，公司对产品严格检验合格后再进行交付，顾客在接收时进行验收，产品生产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。 |  |
| 标识及可追溯性 | Q8.5.2 | 1.公司质量体系对产品、检验状态进行了规定，标识的方法采用标牌、记录等。2.现场观察：原材料采用原包装包装，包装上注明“原材料名称”、“规格型号”、“生产日期”、“材料规格”、 “重量”等内容；3.生产过程用采用日巡检记录及生产作业计划表确认记录进行标识；4.产品检验状态采用：合格、不合格、待检等标识；5.生产记录对质检员、生产日期以及使用的原料等进行了记录，能做到追溯的目的。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。询问部门负责人，公司的顾客财产主要为客户样品，顾客提供的图纸（邮件图纸）由品质部一户一档登记保管。负责人讲，至今未有顾客财产丢失的情况。现场查看，顾客财产管理基本受控。 |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 查，公司质量体系对产品的防护进行了规范，包括：标识、搬运、储存等保护措施。现场观察:1.标识：工序及交付的产品均采用标识卡进行了标识；2.搬运：采用人力拖车，未见有损产品质量的野蛮作业。3.贮存：公司仓库划分出原料、成品的堆放区域，各种材料、半成品、在制品、成品均贮存在恰当的场所，通风、采光、防潮，条件良好。4.查：产品入库，验收、保管有相应的管理程序。建有成品、半成品、原料的电子台账。5.分区清楚，原料、半成品、成品、合格品、不合品均分别摆放在不同区域，未见明显的标识，现场口头提出整改。6.现场检查，消防设施齐全，并在有效期内。基本符合要求。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确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）与服务相关的潜在不期望的后果；c）其服务的性质、用途；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，诸如合同规定的售后服务、运输服务等。负责人讲，公司有专人负责解答客户的售后问题，如遇产品质量问题采取退换的形式进行处理，近期未有客户的投诉或质量不良的反馈情况-现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：产品信息更改、生产信息的更改等。现场查，公司对于更改生产信息的管理，均为重新发放生产计划，并回收作废的计划单。查，近期暂无产品及生产信息变更的情况。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：品质部 主管领导：赵磊 陪同人员：陈晓娟 | 判定 |
| 审核员：张鹏 审核时间：2021.9.2下午（远程审核） |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.5/8.6/8.7** |
| 岗位/职责 /权限 | **Q5.3** | 查《岗位职责》，已经明确了品质部的岗位职责，具体为：主要职责如下：1.负责组织产品品质检验过程的策划；2.负责生产过程中的技术指导和不合格的控制；3.负责对本公司监视和测量设备的管理工作；4.负责来料及生产产品的检验工作………部门负责人熟悉本部门职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | **Q6.2** | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：产品一次交验合格率 ≥98%检测设备周检率≥95%查2021年8月《质量目标考核表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：产品一次交验合格率99%检测设备周检率96%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。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | ●建立有《监视和测量设备台帐》监视测量仪器有：指针式推拉力计、钢卷尺、数字万用表等，满足检验需求。●没有用于监测的计算机软件。●检测设备配置能满足产品检测需求。● 提供了监视测量仪器的检测或校准证书--指针式推拉力计NK-300，校准日期：2020.12.4检定单位：襄阳市公共检验检测中心证书编号：20CL06080--钢卷尺3m，校准日期：2020.12.16检定单位：襄阳市公共检验检测中心证书编号：20CD09219●该公司生产部负责监视和测量设备的管理。●使用过程中没有发生检测设备偏离校准状态现象。 |  |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | 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。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。1. 抽查原材料检验，以进货检验单记录，提供材质单2份

产 品 名 称 DJ7081-6.3-21 型号规格 供 货 单 位 鹤壁弘泰 供货日期 2020.10.9供货数量 400 检验数量 序号 检 验 项 目 标 准 要 求 检 验 结 果 判　定01 外观 产品表面是否有明显刮痕，压痕，破损 符合 OK02 颜色 产品是否有明显色差，颜色是否跟图纸要求一致 符合 OK03 孔位 孔位对应的标识，清晰正确 符合 OK04 检验结论： 合格（ OK ） 不合格（ ） 检验员： 8 日期：2020.10.9不合格品处置：退货（ ） 返修（ ） 报废（ ） 让步接收（ ） 品保部：刘万芳 日期：2020.10.12品 名 称 SE12-RN-A 型号规格 供 货 单 位 深圳伊克斯康 供货日期 2020.12.01供货数量 100 检验数量 13序号 检 验 项 目 标 准 要 求 检 验 结 果 判　定01 外观 目视确认外观无异常，激光刻字清晰 符合 OK02 颜色 无色差，跟图纸一致 符合 OK03 孔位 孔位对应的标识，清晰正确 符合 OK04 推拉力 使用推拉力计测试 符合 OK检验结论： 合格（ OK ） 不合格（ ） 检验员： 8 日期：2020.12.01不合格品处置：退货（ ） 返修（ ） 报废（ ） 让步接收（ ） 品保部： 刘万芳 日期：2020.12.01 1. 过程检验，

公司策划《QJ-JY-01常规检验规范》，根据相关标准和生产工艺的要求在各生产关键工序均设置了验收控制点，有专职质检员负责检验及验收。 见8.5.1审核记录三、查成品检验，抽检每批次产品部分性能检验。产品名称 底盘线束 规格/型号 40KA60-10610-A新 送检数量 10生产批号 2021010102 抽样数量 10 送检日期 2021.01.05检验依据 《出厂检验规范》抽样方法 全数检验序号 检验项目 技术要求 抽样/全检 测值 抽样范围值 全检范围值 结论 P1 P2 P3 P4~ P5~12 1 外观 无电线漏出，胶带封闭管头，无翘起 全检 √ √ √ √ √ OK2 尺寸 符合产品图纸要求 全检 √ √ √ √ √ OK3 附件 符合图纸要求 全检 √ √ √ √ √ OK4 通电检查 无短路、开路、错路 全检 √ √ √ √ √ OK最终结论：本批合格，准予放行！ 检验员/日期： 吕光平/2021.01.05产品名称 仪表改制线束 规格/型号 40KB57-12020-GDX 送检数量 1生产批号 2021020102 抽样数量 1 送检日期 2021.02.22检验依据 《出厂检验规范》抽样方法 全数检验序号 检验项目 技术要求 抽样/全检 测值 抽样范围值 全检范围值 结论 P1 P2 P3 P4~ P5~12 1 外观 无电线漏出，胶带封闭管头，无翘起 全检 √ √ √ √ √ OK2 尺寸 符合产品图纸要求 全检 √ √ √ √ √ OK3 附件 符合图纸要求 全检 √ √ √ √ √ OK4 通电检查 无短路、开路、错路 全检 √ √ √ √ √ OK最终结论：本批合格，准予放行！ 检验员/日期： 吕光平/2020.12.05  |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 企业提供的《不合格品控制程序》中规定了对不合格品的标识、隔离、记录评审和处置的控制要求。在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行换货或退货处理。目前没有发生不合格的情况。 |  |

说明：不符合标注N