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:毛天轴 陪同人员：邓松 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.10.12 |
| 见下 |
| 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《内、外部环境风险和机遇分析表》，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，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：市场竞争非常激烈，产品产品利润不断降低、员工成本增加。  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《内、外部环境风险和机遇分析表》  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 | 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客户、外部供方、周边企业和居民、政府机构公司经营者、员工等。  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《相关方的需求和期望清单》其中相关方顾客的需求和期望是产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理。  监测指标：顾客满意度、客户投诉率、按期交付率等。 | 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** | 公司质量管理体系的范围为: 压缩机及配件的销售、压缩机的维修。经现场确认，与申请范围一致。  ---不适用条款：8.3 根据公司销售、维修服务特点,本公司所销售及维修的产品按客户要求及相关标准进行。公司不提供设计销售、维修服务新过程的要求，整个经营过程不涉及设计开发的内容。8.3条款的不适用对确保产品和服务合格的能力和责任以及增强客户满意不会产生影响。 注册地址：重庆市沙坪坝区都市花园东路68号附1-30-12号  生产/经营地址：重庆市沙坪坝区教院路金星凤凰小区83栋一单元3-5号  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。 | 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管理程序，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  组织的关键过程：销售和维修服务过程，特殊过程：销售和维修服务过程。外包过程：无 | 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：毛天轴 组织代表：邓松  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。 | 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？ | **5.1.2** | 公司从采购、销售、维修、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。 | 符合 |
| 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；顾客满意、持续改进”  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，在质量手册中确定了公司组织机构图，策划：管理层、综合部、营销部等部门，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：邓松负责，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《风险和机遇评估分析表》，内容包括风险类型、风险因素、风险分析、管理措施、涉及的部门、实施时间及有效性等；  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，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，引入技术人才，并开发市场潜力。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、原材料供应、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，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、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** | 公司的质量目标为：  a、采购产品检验合格率为100%；  b、客户满意度95分以上  c、产品按期交付率≥98%  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。  查《目标指标分解及完成情况汇总表》2021年4月-8月对目标进行考核，考核情况为：  a、采购产品检验合格率为100%；  b、客户满意度98分  c、产品按期交付率99.5%  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** | 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。 | 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 |
| 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年8月20日  主持人：总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  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，为公司产品生产及检验配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。  提出改进1项：  加大对GB/T 19001-2016标准的培训，针对各级管理人员对标准理解不足情况，由综合部组织大家进一步学习标准和程序文件；针对各级管理人员对标准理解不足情况，由综合部组织开展学习标准和程序文件的培训。该培训在2021年第四季度完成  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。 | 符合 |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审管理程序》、《纠正和预防措施控制程序》《不合格品控制程序》及《内部审核管理程序》，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。 | 符合 |
| 范围的确认、资质的确认、一阶段问题验证、法律法规执行情况、政府主管部门质量监督抽查情况及顾客投诉情况。 |  | 公司质量管理体系覆盖范围：压缩机及配件的销售、压缩机的维修。经现场确认，与申请范围一致。  提供营业执照，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4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4月以来，无质量监督抽查情况。  一阶段问题验证：无。 |  |

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：综合部 主管领导：毛小玲 陪同人员：邓松 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021.10.12 |
| 见下 |
| 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综合部的岗位职责，具体为：  1.负责人力资源的招聘及其管理,负责统筹所有的培训活动,提供基础培训。  2.通过各种方式向所有员工宣传、交流质量信息,核发上岗证对员工能力资格的评定。  3.负责质量目标的分解，及监督实施  4.负责确认相关法律、法规及其它要求，并传达给相应部门。  5.负责公司所以文件及记录的收集、储存、保管、发放、回收等文件管理。  6.负责公司后勤提供及管理。  7.负责本公司对内、对外相关数据的传递与分析、处理。  8.负责本公司内部各个部门的沟通与交流工作。  9.负责内部审核的实施。  。。。。。。  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 | 综合部负责人：毛小玲  查《目标指标分解及完成情况汇总表》  测量时间：2021年4月-8月  培训计划完成率100% 实测：100%  通知下达及时率100% 实测：100%  查2021年培训计划，抽查8月份对内审员的培训记录，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。 | 符合 |
| 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《管理手册》，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》、《部门职责》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。  现场确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 设施 | **7.1.3** | 1、经了解组织的建筑设施：  ——办公面积50平方米左右，库房10平方米，维修主要在客户处进行。  2、查《设备管理台账》主要设备为电脑、打印机等办公设备，维修工具主要为手动工具，可以满足销售和维修服务需要。  3.经查，综合部和营销部定期对办公设备和手动工具进行维护保养。  特种设备：无  公司未建立信息管理系统用于销售和服务。     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 | **7.1.4** | 现场查看：  办公内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了消防设施等设施，作业场所光线较充足，分区合理，目前工作环境符合生产需要。 |  |
| 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 |
| 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。  查公司人员资质要求：无  查见2021年年度培训计划共6次，已完成的培训记录5次。  1）：2021.4.28 培训内容：公司管理体系标准ISO9001培训。培训人：邓松；被培训人：各部门经理及公司内管理人员。效果评价：培训达到预期目的，培训有效。评价人：邓松。  2）：2021.5.16 培训内容：管理体系文件培训；培训人：邓松；被培训人：各部门经理及公司内管理人员。效果评价：培训达到预期目的，培训有效。评价人：邓松。  .......  其它培训均按计划执行。  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。  ---经与公司员工朱灵等沟通了解，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 |
| 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。  签订合同前：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。  签订合同中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；  签订合同后：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。 | 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：质量手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度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：FSJX/A-2021 版本号：第A/0版  2021年4月20日发布 编制：综合部 审批：毛天轴  抽见《程序文件》  文件编号：FSJX/B-2021 版本号：第A/0版  2021年4月20日发布 编制：综合部 审批：毛天轴  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。  --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《形成文件的信息管理程序》，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19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、管理制度等。  查见：《发文记录表》程序文件、质量手册、管理制度汇编、工艺文件等行了发放；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：  《质量手册》现行版本为A/0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、中华人民共和国产品质量法、质量管理体系 要求 GB/T19001-2016、GB/T13279-2015一般用固定的往复活塞空气压缩机技术条件》等标准和客户技术协议要求。  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》等，规定了保存期为2-3年。对质量记录保存较为散乱，口头提出整改要求，负责人讲下来将引起重视。  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 |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | 9.2 | 编制有《内部审核管理程序》，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年8月10日  范围：质量手册覆盖的所有部门和要求。重点是 ISO9001：2015所要求的各要素及涉及的各职能部门。  审核组组成：组长A：毛小玲 组员B：胡继  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《管理层内审检查表》，《综合部内审检查表》，《营销部内审检查表》等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，涉及营销部8.5.1条款。对不符合事实描述为：特殊过程为销售服务过程，但未能提供对过程实施确认的证据。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：本次内审是标准建立体系运作后的第一次内部审核，就已审条款结果看，本公司质量管理体系符合标准及本公司体系文件要求，本公司质量体系运行有效。  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。 | 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：营销部 主管领导：毛天轴 陪同人员：邓松 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021.10.12 |
| 见下 |
| 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营销部的岗位职责，具体为：  1.负责市场开发与产品销售、维修服务、市场信息的调研与反馈。  2.参与合同、订单的评审；顾客满意度的统计与调查；售后服务，包括售后的回访  3.负责顾客维修信息的传递，包括维修诊断、技术方案的制定及维修进度的监控。  4.负责采购供方的评价及产品的采购  ......  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** | 营销部负责人：陈昌平  查《目标指标分解及完成情况汇总表》  测量时间：2021年4月-8月  产品按期交付率≥98% 实测：99%  合同评审率100%以上 实测：100%  客户满意度95分以上 实测：98分  采购产品检验合格率为100% 实测：100%  抽见：2021年7月进行的顾客满意度调查见调查报告，对客户进行了顾客满意度调查，最后结果为98分。  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 |
| 监视和测量资源 | **7.1.5** | 组织的认证范围为：压缩机及配件的销售、压缩机的维修。  经现场确认及负责人介绍：产品的销售公司只对其规格型号、外观、合格证及随机备品、配件完整性等进行验证；产品的质量技术特性由供方控制，故销售过程无监视和测量设备；  设备在维修好后进行空载开机运行30分钟至1小时，在此期间观察各级气缸温升、震动、串油是否正常，在自带的电控设备上有各级排气压力值的显示。以上监视测量均为人为观察、判断，暂不涉及到监视测量设备。 |  |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要产品：压缩机及配件的销售、压缩机的维修。  公司产品执行标准：GB/T13279-2015《一般用固定的往复活塞空气压缩机技术条件》和客户技术要求及协议。  营销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）确定产品和服务的要求；--销售、维修服务规范；  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---产品检验标准（技术协议）。  c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图  d）按照准则实施过程控制；---服务过程监控记录  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。  ----需确认/关键过程：销售服务过程/维修服务过程  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 顾客沟通 | **8.2.1** | 组织按与顾客相关过程控制程序制定并实施顾客沟通的要求，营销部采用上门拜访、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； | 符合 |
| 与产品和服务有关要求的确定 | **8.2.2** | 组织编制的与顾客相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；  抽压缩机及配件的销售合同：  顾客：哈尔滨哈飞工业有限责任公司  销售产品： 数量 重量  空气压缩机主机 2V-1/350-ZD 1台  合同时间：2021年5月25日  顾客：江阴市俊宏气动机电设备有限公司  销售产品：一二级冷却器、气缸垫、接头、冷却器进排法兰垫  合同时间：2021年6月07日  销售合同明确了产品名称、数量、规格规格、质量标准、交货方式、结算、违约等  抽压缩机维修合同：  顾客：重庆市特种设备检测研究院  维修产品：1台空气压缩机（型号：LW-5/25）  签订时间：2021-07-05  顾客：莎车县恒安气瓶检测有限公司  维修产品：1台空气压缩机（型号：V-3/250）  签订时间：2021-06-08  .......  维修合同明确了维修类别项目、维修价格材料、维修进度及质量保证、结算、违约、零配件报价等 | 符合 |
| 与产品和服务有关要求的评审 | **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《与顾客相关过程控制程序》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，均与顾客签订产品合同、订单，在签订前进行合同评审。  抽查:《合同评审记录》  1）顾客：莎车县恒安气瓶检测有限公司  维修项目：1台空气压缩机（型号：V-3/250）  评审内容：维修进度，产品技术要求，维修交货期、维修价格等。  评审签字人：胡继、毛小玲 评审结论：同意签订合同 批准人：毛天轴  评审时间：2021年06月06日（合同签定前）  2）顾客：哈尔滨哈飞工业有限责任公司  销售产品：空气压缩机主机  评审内容：交付方式、价格、数量、交期、产品质量要求等。  评审签字人：胡继、毛小玲 评审结论：同意签订合同 批准人：毛天轴  评审时间：2021年05月22日（合同签定前）  ........  查其他销售合同均在签订前进行了评审。  与产品和服务有关要求的评审基本满足要求。 | 符合 |
| 产品和服务要求的更改策划 | **8.2.4** | 负责人讲：2021.5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 |
| 产品设计与开发 | **8.3** | 8.3条款不适用。根据公司销售、维修服务特点,本公司所销售及维修的产品按客户要求及相关标准进行。公司不提供设计销售、维修服务新过程的要求，整个经营过程不涉及设计开发的内容。8.3条款的不适用对确保产品和服务合格的能力和责任以及增强客户满意不会产生影响。 |  |
| 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** | 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，营销部建立合格供方名录，并对供方的供货业绩定期进行评价， 建立供方档案。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》：  供应商 产品  余姚凯登机电数控有限公司 供应：排气阀部件、排气阀部件  重庆融能机电设备股份有限公司 供应：压缩机设备  临安新磊机电设备有限公司 供应：过滤芯  嘉兴芬格机械设备有限公司 供应：焊管、单向阀等  温州迦特氟塑有限公司 供应：活塞环、支撑环  江阴市开源压缩机有限公司 供应：压缩机主机  浙江三门太和大型锻造有限公司 供应：冷却器端盖、气阀座、一二级气缸  。。。。。。  --《供方调查评定表》  2021年5月供方评价确认：  重庆融能机电设备股份有限公司 （供应：压缩机主机）；  公司组织各部门对该供方的资质、长期供货条件、产品质量、相关质量标准等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 审批人：邓松 2021年5月10日  2021年5月供方评价确认：  温州迦特氟塑有限公司 （供应： 活塞环、支撑环等）；  公司组织各部门对该供方的资质、长期供货条件、产品质量、相关质量标准等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 审批人：邓松 2021年5月10日  查见其他供方均进行了合格供应商评价，外部提供的控制基本瞒住要求。 | 符合 |
| 控制类型和程度 | 8.4.2 | 查，公司对主要的原材料供应商采用的管理方法为：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。查供方控制情况：  提供永一阀门集团有限公司（供应：安全阀等）评价报告，包括：长期供货条件、产品质量、相关质量标准等。调查评价：合格，同意列入合格供应商 审批人：邓松 2021年5月10日  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5月以来，未出现采购产品有重大质量不符合的情况。  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。  组织主要依据客户下单要求再进行采购，压缩机主机及较大的配件由供应商将产品直接发货到客户处，由客户验收确认。部分备件为库存销售，公司对需入库的产品进行规格型号、外观、合格证的验收。  抽查《入库检验记录》，提供2021年8-2021年10月对部分备件进货检验的记录。  提供入库验收单  时间：2021年10月8日  产品：一级活塞环、一级支撑环、三级活塞环等  检验内容：数量、外观、规格型号、包装、合格证  检验人员：毛天轴  时间：2021年09月11日  产品：气阀  检验内容：数量、外观、规格型号、包装、合格证  检验人员：毛天轴  时间：2021年08月21日  产品：焊接弯头、三通  检验内容：数量、外观、规格型号、包装、合格证  检验人员：毛天轴  时间：2021年08月21日  产品：直通球阀、带螺母焊管  检验内容：数量、外观、规格型号、包装、合格证  检验人员：毛天轴  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。 | 符合 |
| 外部供方的信息 | **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；采购物资根据采购订单、合同对产品的名称、规格、型号、数量等采购信息进行确定。  查采购合同等  1.供方：余姚凯登机电数控有限公司 订单签订日期：2021年4月16日  产品：进气阀、排气阀  采购订单明确了货物名称、规格型号、数量、单价、质量要求、交货地址、结算方式、纠纷解决等。  2、供方：重庆融能机电设备股份有限公司   合同签订日期：2021.7.19  产品：2V-1/350压缩机 2台  订单明确了产品名称、规格型号、数量，单价、质量要求、技术标准、交付等。  。。。。。。    公司的采购合同、订单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；  产品和服务的放行  （压缩机的维修） | **8.5.1**  **8.6** | 公司制定了《销售及服务过程控制程序》  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、组织的维修服务均在客户现场进行。查正在实施的维修项目为“重庆巨树压缩机有限公司压缩机维修”审核员在现场查见，维修工序(工位)均有产品使用说明，维修手册，维修技术方案等，均为现行有效的文件；  2.维修设施设备：现场有扳手、改刀、夹钳、铜棒等手动工具，吊装设备（客户提供）等设备，相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的维修条件及要求。  3.维修检测：设备在维修好后进行空载开机运行30分钟至1小时，在此期间观察各级气缸温升、震动、串油是否正常，在自带的电控设备上有各级排气压力值的显示。以上监视测量均为人为观察、判断，暂不涉及到监视测量设备。  4.出示了《派工单》 明确维修任务、顾客、设备型号、报修时间、派遣人员等内容；  抽派工单  名称 下单时间 维修人  重庆特检院LW-5/25压缩机维修 07月10日 陈昌平、胡继  重庆巨树压缩机有限公司2V-1/350-ZD压缩机维修 10月06日 陈昌平、胡继  ......  任务派遣人：毛天轴  现场查看维修流程，  压缩机维修流程：业务接待→检验诊断→确定维修项目→签订维修合同→派工→维修→验收→结算→交付  需确认/特殊过程：维修服务过程  现场查压缩机维修运行情况：  公司编制了《售后服务控制程序》、《维修技术方案》，规定了维修、售后服务管理的要求，维修服务主要根据客户需求进行。  查看维修现场：  现场正在进行的项目为“重庆巨树压缩机有限公司2V-1/350-ZD压缩机维修”,编号:1078C056L。维修项目为主机大修（更换以及填料、刮油环、二级填料、刮油环、活塞环、支撑环、三级活塞体、二三级气缸）。  维修人：胡继、陈昌平  抽维修完工项目“重庆特检院LW-5/25压缩机维修”运行记录  查《主机维修诊断记录表》  存在问题：LW-5/25型空气压缩机（出厂编号为15119#，出厂日期为2015年11月）在使用过程中出现排气量不足，二级排气压力低于额定参数值的问题。  检验人：胡继  查《压缩机维修技术方案》  1）二级气缸体经现场实测，表面拉伤痕迹较多且沟槽深，严重影响二级活塞在缸体内压缩进、排气做功，需更换二级气缸体部件；2）二、三级活塞杆经现场实测，表面渗氮层已磨损面积较大，会造成四氟乙烯填料的拉伤，致使气量从缸体内部泄漏，需更换二、三级活塞杆；3）设备运行时经触摸二、三级填料处内泄气量较大，需更换二、三级填料。  方案编制：胡继  查《压缩机维修记录表》  维修范畴：1、拆卸及分解： 拆卸压缩机二、三级进排气供气管路；拆卸压缩机二、三级进排水冷却管路；  拆解二、三级活塞体；拆解二、三级活塞杆；拆解二、三级填料；拆解二、三级气缸体；拆解二、三级冷却器。2、维修更换零、部件；组装二、三级级填料（含阻气环、密封环、刮油环）；组装二、三级活塞杆与活塞体（含活塞环、支撑环），调整好活塞与气缸之间的上下止点间隙和径向间隙，保证运转正常；组装二、三级气缸体、缸盖；组装二、三级冷却器；连接二、三级供气管路及冷却水管路。  查《压缩机调试验收记录》：  1）手动盘车主机转四至五圈无卡阻现象后，点动压缩机运行同时观察压缩机有无异常情况，无异常启动压缩机运转并调整好润滑油压力，使压缩机在空负荷下运行；  2）空载运行30分钟至1小时，在此期间检查和调整油压观察各级气缸温升、震动、串油是否正常，有无敲击气缸等异响的情况；  ………  结论：合格  检验：陈昌平  查见客户验收确认记录，提供《售后服务单》  b8e3941e1cb0d0b870cc07f90dc347c  通过以上工序审核，其压缩机维修过程基本受控。  实施产品交付后的活动: 从双方验收合格之日算起，压缩机维护保养后的质保期为六个月。公司由综合部对交付给顾客的产品进行回访，对相关的客户反馈信息（包括投诉）进行收集、分析和妥善处理。（至目前为止，公司未有顾客投诉情况）  组织将维修服务过程识别为需要确认的过程，现场未见对该过程进行确认的记录作为证据。 | N |
| 生产和服务提供的控制；  产品和服务放行（压缩机及配件的销售） | 8.5.1  **8.6** | 公司制定了《销售及服务过程控制程序》  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）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《与顾客相关过程控制程序》《销售管理规范》、《售后服务控制程序》《销售及服务过程控制程序》等对公司的产品销售过程进行了控制。  销售产品：压缩机及配件的销售。  2、压缩机及配件的销售服务流程：  流程：确定顾客群体----商务洽谈----签订合同-----采购产品----产品交付----售后服务；  特殊过程：销售过程。  3、技术要求：销售合同  2021年销售计划：制定了年度销售任务。  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：《与顾客相关过程控制程序》《销售管理规范》、《售后服务控制程序》《销售及服务过程控制程序》等。  3)使用适宜的设备：电脑、打印件、电话、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  产品的销售公司只对其规格型号、外观、合格证及随机备品、配件完整性等进行验证；产品的质量技术特性由供方控制，故销售过程无监视和测量设备；  5)实施监视和测量：  抽：2021年9月《人员考核表》  销售人员：邓松，考核指标有：组织协调能力、沟通能力、工作效率、遵守制度、主动性、服务细致、谈判运筹能力、学习创新等  考核结果：符合本公司对市场营销、顾客沟通、售后处理的要求。  .....  6、查看，销售流程跟踪情况：  1)合同签订时间 客户 销售产品  2021.05.25 哈尔滨哈飞工业有限责任公司 空气压缩机主机等  2021年5月22日对该合同进行了合同评审。  2）见采购合同：  采购合同签订时间：2021年07月15日，采购产品：空气压缩机主机等  3)查对客户的销售回访记录  追踪情况： 产品的使用情况。  4)抽《顾客满意度调查表》  客户：哈尔滨哈飞工业有限责任公司  对质量、价格、交期、服务等进行了考评，调查情况： 满意。  7、组织主要依据客户下单要求再进行采购，压缩机主机及较大的配件由供应商将产品直接发货到客户处，由客户验收确认。部分备件为库存销售，公司对需入库的产品进行规格型号、外观、合格证的验收，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；  查产品入库检验情况  提供入库验收单  时间：2021年10月8日  产品：一级活塞环、一级支撑环、三级活塞环等  检验内容：数量、外观、规格型号、包装、合格证  检验人员：毛天轴  时间：2021年09月11日  产品：气阀  检验内容：数量、外观、规格型号、包装、合格证  检验人员：毛天轴  时间：2021年08月21日  产品：焊接弯头、三通  检验内容：数量、外观、规格型号、包装、合格证  检验人员：毛天轴  时间：2021年08月21日  产品：直通球阀、带螺母焊管  检验内容：数量、外观、规格型号、包装、合格证  检验人员：毛天轴  。。。。。。  8、查《发货验收交接清单》  买方名称：重庆巨树压缩机有限公司  产品名称：一级进气阀组、一级排气阀组、三级组合阀  日期：2021-8-25  顾客签收：朱明东  买方名称：重庆特检院  产品名称：二级气缸、三级气缸、二三级刮油环  日期：2021-9-26  顾客签收：郑金运  买方名称：哈尔滨哈飞工业有限责任公司  产品名称： 空气压缩机主机（含主机机头、电控、冷却器、分离器、排污系统、安全阀、仪表等）  日期：2021-9-27  顾客签收：郭志远  ......  9、公司特殊过程确定为：销售服务过程。  查见《特殊过程确认表》，对人员能力、操作规范、设施设备、过程记录等均进行了确认。确认人：毛天轴，时间：2021.05.22 |  |
| 标识及可追溯性 | **8.5.2** | 查《产品标识和防护控制程序》及文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识作出了规定。根据需要，营销部确定了产品及服务过程的标识方法。产品的标识，主要按产品的原包装来标识。服务过程按监控记录来标识。  在备件存放点，各类配件分类放置，采购产品的标识采用采购产品本身的标识，若标识不清，库管员挂上相应的标识。  在维修服务过程中，其故障诊断报告、维修技术方案、维修记录、售后服务单均可追溯到维修的内容、人员、进度、时间、更换材料等。  标识及可追溯性基本满足要求。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 查质量手册，文件规定了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顾客相关信息和顾客的维修产品及提供的维修现场设施，由专人对顾客信息进行登记管理。对公司维修员工进行相关培训，要求其知晓顾客财产并维护好顾客财产在维修服务过程中不受到损坏。  现场查看，顾客财产管理基本受控。 | 符合 |
| 产品防护 | **8.5.4** | 查公司文件，对产品的防护进行了要求，并在每个工序对外观进行检验。确保产品在储运过程进行有效防护。  现场观察:  1. 转运：所有材料转运过程中均有防护，采用平板车周转，操作人员动作小心。  2. 包装：产品采用原包装进行包装，包装箱上标识有防淋雨、防压、向上等标识。未见包装不当造成的损害；  3. 贮存：各种配件均贮存适当，在备件库房，产品在储物架上分类放置，通风、采光、防潮等条件良好。  4. 查，产品入库，验收、保管有相应的管理要求。各库产品分区、分类放置标识、状态清楚。  产品的防护基本符合要求。 |  |
| 交付后活动 | **8.5.5** | 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、质保服务等。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或派专人上门进行处理，近期未有客户的投诉或质量不良的反馈情况  售后服务的内容在合同中予以明示：如维修后质量保证期为1年，在质保期内产品本身的质量问题，乙方在接到甲方通知后24小时响应，72小时内到甲方现场，负责免费修理、更换零部件及时修复。设备使用过程中发生技术性问题，乙方在24小时内予以答复。。。。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 更改控制 | **8.5.6** | 查变更控制程序，公司对服务实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：技术要求、合同信息更改等。  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，对于要求、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，近期暂无变更的情况。 |  |
| 不合格输出的控制 | **8.7** | 公司编制了不合格品控制程序，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。对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  抽查《不合格品处置单》  发现时间：2021.1.18  不合格描述：在维修现场，操作工陈昌平对拆下待维修件随意堆放，未做好防护措施。  不合格程度：一般  处置办法：立即责成改进，分类放置，不允许叠放。对员工进行批评教育杜绝此类事件再次发生。  评审意见：同意以上处理意见 评审人：胡继  验证人：胡帅君 2021.1.19  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。但记录保存较为散乱。 |  |
| 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 |
| 顾客满意 | **9.1.2** | 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《顾客满意度调查表》2021年7月的调查表共3份，回收3份 ，  --调查内容包括：质量、服务、交期、价格等.  --统计分析结果：顾客满意度为98分（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的质量、服务、交付、价格等都比较满意。  公司现目前没有发生客户流失或重大质量问题投诉的情况。 | 符合 |
| 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7月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3份。对公司的质量、服务、交期、价格等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意度为98分。  2.查目标指标分解及完成情况汇总表，公司2021年4月-8月数据统计的结果为：  产品按期交付率≥98% 实测：99%  合同评审率100%以上 实测：100%  客户满意度95分以上 实测：98分  采购产品检验合格率为100% 实测：100%  培训计划完成率100% 实测：100%  通知下达及时率100% 实测：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。 | 符合 |

说明：不符合标注N