

石家庄 XX 自动化系统有限公司认证审核案例

推荐机构：兴原认证中心有限公司

认证类型：质量管理体系

审核类型：第 1 次监督审核

认证标准：GB/T19001-2008

受审核组织：石家庄 XX 自动化系统有限公司

认证范围：电力系统微机保护综合自动化系统、电力火灾探测及监控系统的设计、开发、生产和服务；电气化铁路微机保护及综合自动化系统的生产和服务***

审核日期：2010 年 12 月 24 日上午至 12 月 25 日上午

审核员：杨章群（组长）

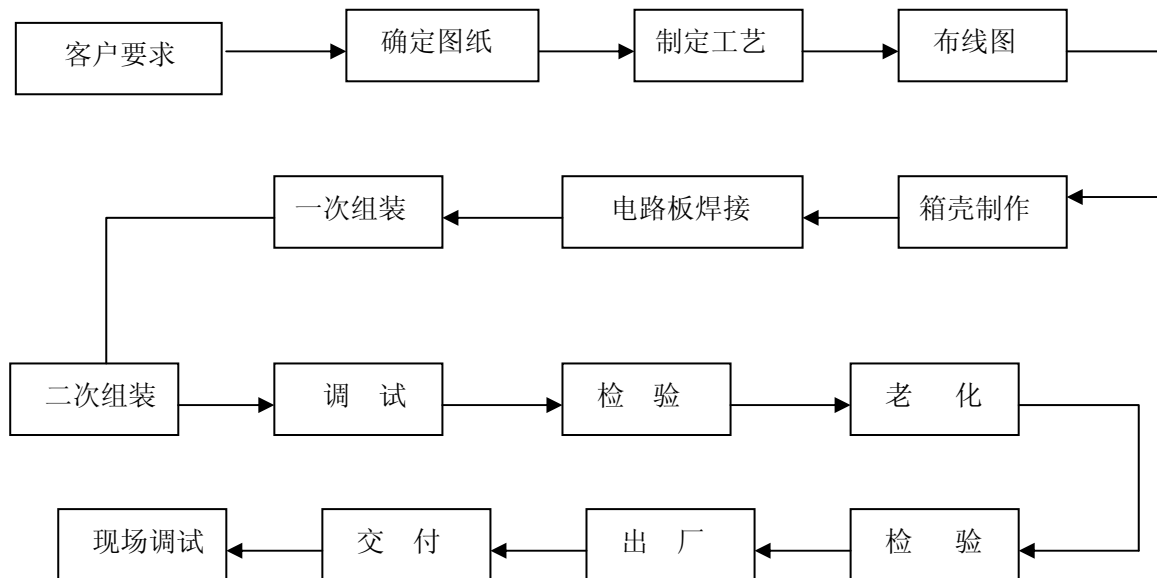
一、案例背景：

该公司是国家高新技术企业，主要从事变配电综合保护自动化系统、探测监控系统的设计开发、生产和服务，已先后开发出 HRB9600 系列综合自动化软件和微机保护监控产品、HDZJ 系列电力监控仪表、HEFP 电气火灾探测器及监控系统、电气化铁路微机保护等产品，产品主要为电力配电系统配套，属于配套产品，按顾客的要求进行设计和生产，产品广泛应用于电力、通讯、铁路、医药、民用建筑等领域。如用于高压配电柜内，作为变配电系统的综合保护装置，起到保护作用。

公司于 2003 年 10 月即取得了质量管理体系认证证书，由于当初取证的初衷是为了投标，故认证起始时流于形式，取证后未严格按照管理体系

的要求实施，但随着每年的认证审核，逐渐认识到质量管理体系对公司管理的重要性，逐渐做到领导重视、全员参与，从而提高了管理水平，规范了各项工作，稳定了产品质量。

产品工艺流程：



二、主要审核发现和沟通过程

本次对公司管理层、办公室、工程部、开发部、品质部、生产部及生产车间现场进行了审核，其中对产品设计开发过程、生产过程、检验过程、产品交付及顾客满意测量过程进行了重点审核，通过审核组与受审核方进行充分的沟通和确认，共开具了 1 项不符合报告和 3 项书面观察项。目前，受审核方已按审核组提出的问题和改进建议进行了整改，具体情况如下：

审核发现（一）：

审核组在查成品出厂检验时发现，成品微机线路保护与测控装置在出厂检验时，未进行介电强度的测试，同时对于连续通电的稳定处理要求测试项目（即老化后性能），在检验记录中未进行记录。不满足公司自行制定的企业内控标准的出厂检验规定，针对以上发现，审核组开具了不符合报

告。（见附件一）

审核员提出：

1、介电强度和连续通电的稳定处理要求测试项目是微机线路保护与测控装置出厂检验时必须进行的测试，公司企业内部控制标准中也明确规定了两个项目的出厂测试要求。

2、公司产品按顾客要求进行设计生产，为了加严产品的控制，公司制定了内控标准，在企业内控标准中有如下规定：

① 产品在出厂前，装置各导电电路与外露非带电金属部分及外壳之间，以及在电气上无联系的不同电路之间，应能承受交流 2kV（有效值）试验电压，历时 1min，无绝缘击穿或闪络现象。

② 装置出厂前应在 40℃ 条件下进行 72h 的连续通电的稳定处理。

3、介电强度和连续通电的稳定处理要求测试项目属于产品安全测试指标，对于电气产品一般均应进行安全项目的测试，以确保产品出厂后安全性能满足要求，不得对使用者造成触电等人身伤害，故两测试项目直接影响产品的安全性和可靠性。同时，本公司产品配套组装到电气配电系统中后，虽然整体要进行产品安全指标的测试，但对于其中的一个比较重要的配套部件，单独进行安全指标的测试，为加强产品的安全性和可靠性，对电气配电系统产品的安全性能也是一种保障。

4、介电强度的测试需要耐压测试仪，该公司具备一台耐压测试仪，但一直在库房存放着，从来没使用过，也未进行过检定。

5、连续通电的稳定处理要求项目规定在 40℃ 条件下进行 72h 的测试，但公司是在生产车间现场进行常温老化，由于环境温度的变化，不能满足产品

测试项目对环境温度的要求。

改进措施：

1、企业将一直存放在库房的耐压测试仪，送到当地质量技术监督局进行了检定，并安放到生产线上，对每台产品出厂前均进行介电强度项目的测试，确保产品的安全性。

2、企业单独建立并完善一间老化室，在老化室配置了冷热空调，用于产品连续通电的稳定处理要求项目的测试，确保测试环境温度达到测试要求，确保产品的可靠性。

3、将《成品检验记录》表格进行了修改，增加了介电强度和连续通电的稳定处理要求测试项目，对于测试结果进行记录。（见附件二）

收到的成效：

通过现场审核及对此不符合项的整改，促使企业改进检测设备和完善产品老化环境，增加产品安全项目的检测，确保产品安全指标满足要求，为产品的安全性和可靠性提供了保障。

审核发现（二）：

审核组在审核工程部时发现，公司产品在交付后要进行现场调试，调试人员现场使用的表单有《用户调试通知单》及《工程实施情况简报》（见附件三），经过查看两个表单中只体现有客户信息、产品情况、调试内容，对于顾客反馈信息、调试要求、回访信息等内容未进行体现，不能及时掌握顾客对公司产品和服务的相关反馈信息。故审核组开具了书面观察项。（见附件四）

审核员提出：

- 1、公司的产品由设计开发人员根据客户的相关要求自行设计，生产过程以组装为主，产品出厂后需进行现场调试，调试过程中出现的问题、顾客对产品的要求和建议，对公司产品的设计开发、技术革新、生产和检验过程的控制等方面，具有重要的指导作用，故调试人员到现场多收集一些顾客的信息对改进公司产品至关重要。
- 2、调试人员现场使用的《用户调试通知单》及《工程实施情况简报》表单，收集的信息不全面，且调试过程填写不方便，建议设计一张表单将所有信息收集齐全，便于现场操作和使用，提高工作效率。
- 3、原表单中未体现如何对各相关部门和人员工作情况的监督考核，如对于市场部相关人员何时将调试信息传达给工程部，工程部何时安排调试人员到现场进行调试，调试完成后客户对调试人员的反馈意见，调试人员的现场表现及与客户的关系处理等方面信息未进行收集，不能对调试过程质量好坏及现场调试人员工作表现情况进行及时的调控。
- 4、现场调试人员的表现光凭客户现场填写的意见和建议，由于面子问题，可能不会反应真实的情况，故应增加电话回访环节，以便更全面的了解客户对产品质量、调试人员的工作态度等方面的相关信息。

改进措施：

- 1、根据审核组提出的建议，企业重新设计了表单《产品调试及信息反馈单》（见附件五），在表单中增加了信息来源、接单人、调试人、客户意见和建议、电话回访等项目，以便更加全面的收集产品及调试人员的相关信息。
- 2、对市场部和工程部的相关人员进行培训，在后续的调试工作中执行新

设计的表单，定期将收集的信息进行分析汇总，以便采取相应的改进措施。

收到的成效：

- 1、通过对调试过程使用表单的简单修改，将两张表单整合成一张表单，提高了效率。
- 2、收集的信息更加全面，为产品的改进提供了信息来源。
- 3、及时掌握客户对公司产品质量和服务的相关信息，调查客户的满意程度，规范工作，加强沟通，赢得了客户的信赖，为下一步扩大市场奠定基础。
- 4、对公司各部门的职责划分更加明确，避免出现问题时的扯皮，及时掌握了现场调试人员的工作能力和责任心，加强了对各级人员的管理。

三、审核的综合效果：

综上所述，通过本次监督审核，审核组的辛勤工作大大得到了公司领导和各级人员的认可，对审核过程中提出的问题和整改建议表示非常感谢，审核过程取得了良好成效：

- 1、**领导层意识大大提高：**通过此次审核，领导层重新审视公司建立的质量管理体系，使认证不流于形式，更多地从有效性方面考虑，认识到认证审核给公司带来的收益，从而提高公司内部质量管理水平。
- 2、**提高了产品质量：**关注产品的安全性能指标的测试，提高产品的安全性能和可靠性，为产品走向市场提高竞争力提供保障，同时也为公司长远的发展奠定了基础。
- 3、**改善了产品交付及交付后工作，提升了顾客满意：**通过产品交付后到现场调试工作的改进，对产品调试过程和人员进行更好地监控，更好地改进工作，提高产品质量，不断增强顾客满意，进一步获取客户的信赖和忠诚。