

管理体系自评价评分标准

D.1 “战略规划”过程域评分标准

过程组	对应条款	二级评分标准
内外部环境因素分析	GJB 9001C-2017 4.1 条款	1. 对组织内外部环境因素进行识别和分析，确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。（50） 2. 确定了与所承担装备任务相关的法律法规、标准、使用需求、保障条件等影响因素。（30） 3. 对这些外部和内部因素的相关信息进行监视和评审，并保留监视和评审相关证据。（20）
相关方及其需求分析	GJB 9001C-2017 4.2 条款	1. 确定了质量管理体系有关的相关方；（30） 2. 确定了与质量管理体系有关的相关方的要求；（40） 3. 监视和评审了这些相关方的信息及其相关要求，并保留了监视和评审的证据；（20）
风险和机遇的识别、评价、应对	GJB 9001C-2017 6.1 条款	1. 在策划质量管理体系时，考虑了到 4.1 所提及的因素和 4.2 所提及的要求，并确定需要应对的风险和机遇；（30） 2. 策划了应对这些风险和机遇的措施；（30） 3. 将相关应对措施融入质量管理体系并实施这些措施，措施基本有效。（20） 4. 策划了如何评价这些措施的有效性。（20）
战略和方针的确定	GJB 9001C-2017 5.2 条款	1. 组织制定了质量方针，内容满足了 GJB9001C-2017 5.2 条款的要求；（60） 2. 质量方针应作为成文信息以正式的形式表述、发布、管理和维护，质量方针得到实施、保持和沟通，适宜时，可为有关相关方所获得；（30） 3. 能适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向，适时更新。（10）

过程组	对应条款	二级评分标准
战略 目标 的制定及其 实现的 策划	GJB 9001C-2017 6.2 条款	1. 制定适合组织的质量目标，质量目标考虑到满足顾客需求和上级要求，与质量方针保持一致，与产品和服务合格及增强顾客满意相关，其实现能够确保提供合格的产品和服务；（50） 2. 在主要的职能、层次和过程上建立质量目标，反映组织的业务特点，内容全面具体，具有一定的可测量性，并进行了监视；（20） 3. 质量目标得到分解和展开，得到沟通和监视，员工基本了解与其相关的质量目标要求（10） 4. 质量目标实现的策划涵盖质量目标实现方法、主要措施、资源、责任人和完成时间，规定了目标完成情况的评价方法（包括制定评价准则、进行定性定量分析等）；（10） 保持了质量目标的成文信息，并适时调整或更新质量目标。（10）

D.2 “质量管理体系开发”过程域评分标准

过程组	对应条款	二级评分标准
质量管理体系建设策划	GJB 9001C-2017 5.1 条款、 7.4 条款	1. 最高管理者及管理层领导能够履行以顾客为关注焦点的领导作用和管理承诺，确保了顾客能够及时获得产品和服务质量问题的信息；建立了诚信管理制度，确保组织的质量诚信，基本满足GJB9001C -2017 5.1条款的要求；（50） 2. 建立并实施定期征求顾客对产品和服务质量及其改进方面意见的制度；（10） 3. 质量部门能独立行使职权；（10） 4. 确定并提供所需的资源；（10） 5. 内外部沟通实施满足了 GJB9001C-2017 7.4 条款要求。（20）
业务 架构与 过程 架构 开发	GJB 9001C-2017 4.3 条款、 4.4 条款	1. 编制文件描述质量管理体系范围所覆盖的边界、范围，与实际业务相符合；（30） 2. 质量管理体系范围应作为成文信息，可获得并得到保持，对不适用的要求及理由进行说明，经顾客同意；（10） 3. 确定质量管理体系范围覆盖的产品和服务的类型全面准确；（10） 4. 基于过程方法展开质量管理体系建设的策划，识别确定质量管理体系过程及过程相互作用，基本满足了 GJB9001C-2017 4.4 条款要求；（30） 5. 明确过程运行所需的准则、监测方法和相关的绩效指标；（10） 6. 对质量管理体系的建立、实施、保持和改进进行了策划，建立过程框架，以正式的成文信息支持过程运行。（10）

过程组	对应条款	二级评分标准
组织架构适配	GJB 9001C-2017 5.3 条款	1. 组织机构健全，明确管理职责，职责确定覆盖了产品和服务全过程，并在相关文件中明确；（50） 2. 建立并实施质量责任追究与激励制度；（10） 3. 各级、各部门、各岗位质量职责协调，职责的指派与角色相适应，职责落实有效；（20） 4. 通过有效沟通方式使各自的职责和权限与相互关系理解基本一致；（10） 5. 部门、岗位的设置和质量活动变化，应及时调整相应职责。（10）
变革策划	GJB 9001C-2017 6.3 条款	1. 在质量管理体系架构设计的基础上，对质量管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行策划，开展业务变更策划，基本满足了 GJB9001C-2017 6.3 条款的要求；（50） 2. 规划并形成了变更策划方案，对质量管理体系变更策划全面，有效组织实施；（20） 3. 对变更的影响方面进行了策划并制定了对策；（10） 4. 变更进行策划和实施时，保持质量管理体系的完整性；（20）

D.3 “质量管理体系监控、评价与改进” 过程域评分标准

过程组	对应条款	二级评分标准
监视测量分析和评价	GJB 9001C-2017 9.1 条款	1. 确定并实施监视、测量、分析和评价过程，基本满足GJB9001C-2017 9.1条款的要求，初步建立了与组织的质量方针、战略和目标以及主要过程相关的绩效指标；监视了顾客对其需求和期望已得到满足的程度的感受；组织应对顾客抱怨或投诉实施改进，并将处理结果及时通报顾客。（50） 2. 根据选择的业务需求和目标，建立项目测量目标和测量项，确定监视、测量、分析和评价的对象、方法和时机；（10） 3. 使用统计技术在内的适用方法，对获得的适当数据和信息开展测量分析活动；（10） 4. 监视和测量获得数据和信息进行分析和评价，对 9.1.3 条款要求的八个方面评价内容齐全；（10） 5. 评价的结果应用于体系、过程、产品和服务的改进；（10） 6. 评价的结果保留成文信息作为证据；（10）
内部审核与评价	GJB 9001C-2017 9.2 条款	1. 建立并实施内部审核过程，基本满足 GJB9001C-2017 9.2 条款的要求；（40） 2. 按策划的时间间隔进行内部审核；（20） 3. 依据有关过程的重要性、对组织产生影响的变化和以往的审核与评价结果，策划、制定、实施和保持内部审核方案，识别了内审过程发现的问题，制订了不符合项的纠正措施；（30） 4. 内审过程证据按要求传递和保持。（10）

过程组	对应条款	二级评分标准
管理评审	GJB 9001C-2017 9.3 条款	1. 具有相应的管理制度，定期开展管理评审；（20） 2. 管理评审输入和输出基本完整，包括了 GJB 9001C-2017 9.3.2 和 9.3.3 中要求的内容。（50） 3. 管理评审内容关注质量管理体系持续的适宜性、充分性和有效性，以及是否与组织的战略方向保持一致；（20） 5. 管理评审改进措施进行了跟踪、落实。（10）
改进	GJB 9001C-2017 10 条款	1. 建立了持续改进的过程，识别并实施改进，基本满足GJB9001C-2017第10章的要求；当产品和服务发生严重、重大质量问题时，实施了问题的技术归零和管理归零。当确认不合格是外部供方的原因所致时，要求了外部供方采取纠正和纠正措施，并评价了措施的有效性。（50） 2. 识别和选择改进的机会，采取措施有效并开展举一反三落实；（20） 3. 制定并实施质量管理体系年度改进计划；（10） 4. 按照 GJB 841 的要求初步建立产品和服务的故障报告分析和纠正措施机制，并将与最终产品和服务质量有关的问题和纠正措施及其结果向顾客通报（20）

D.4 “运行策划和控制” 过程域评分标准

过程组	对应条款	二级评分标准
运行策划	GJB 9001C-2017 8.1 条款	1. 对装备或产品科研生产过程进行策划基本满足 GJB9001C-2017 8.1 条款的要求，开展产品和服务实现相关的项目策划，能够确定产品和服务的要求，明确项目所需的过程准则与产品和服务接收的准则，策划达成项目目标所需的资源；确定了产品通用化、系列化、组合化以及接口、互换性要求，编制了产品标准化大纲；按照 GJB 450、GJB 368、GJB 3872、GJB 2547、GJB 900、GJB 4239 以及 GJB 1909 等标准的要求，确定了通用质量特性定性、定量要求及工作项目要求，制定了通用质量特性工作计划；结合系统设计，综合权衡、分解通用质量特性定性定量要求，开展通用质量特性分析、设计、验证，提出了并落实预防和改进措施；按照 GJB 2786 的要求，编制软件开发计划，确定并实施了软件需求分析、设计、实现、测试、验收、交付等过程，以及相关的策划与跟踪、文档编制、质量保证、配置管理等；按照 GJB 3206 的要求，确定了技术状态基线及其技术状态项，编制了技术状态管理计划，实施了技术状态标识、控制、记实、审核；按照相关规定要求，分析评估了技术、进度、经费风险 2. 策划形成满足 GJB9001C-2017 8.1 条款满足本条款 a)～k)实施要求的策划输出，并控制更改；（20） 3. 编制项目质量计划（或质量保证大纲），质量计划（或质量保证大纲）及其调整应征得顾客同意；（10） 4. 组织识别和确认外包过程，对外包过程评审，邀请顾客对外包过程实施监督；（10） 5. 保持和保留了相应的成文信息（10）

过程组	对应条款	二级评分标准
运行控制	GJB 9001C-2017 8.1 条款	1. 基本满足 GJB9001C-2017 8.1 条款的要求，按照过程准则和产品准则对项目实施过程控制；（50） 2. 实施质量计划等；（10） 3. 应落实装备或产品装备标准化、通用质量特性、软件工程化、技术状态、风险管理、关键/重要特性（件）和关键过程控制等军用标准特殊要求；（30） 4. 项目执行与计划之间的偏离，分析导致偏离的原因，采取纠正措施，确保及时解决项目存在的问题。（10）

D.5 “产品和服务的要求管理” 过程域评分标准

过程组	对应条款	二级评分标准
产品和服务的要求管理	GJB 9001C-2017 8.2 条款	1. 建立相应的制度，明确了与顾客沟通的渠道和方法、沟通时机，较全面沟通获取了顾客要求，顾客沟通顺畅，关系装备或产品重大事项采取应急措施及时有效，至少应覆盖 GJB 9001C 8.2.1 中的范围；（30） 2. 对要求评审内容基本完整，与组织内外部实际基本符合；（10） 3. 对产品要求沟通、确定和评审过程与结果保留成文信息；（10） 4. 制定合同完成计划，按合同进度交付产品；（10） 5. 识别风险并采取相应措施；（10） 6. 规定了产品和服务的要求更改的过程；（10） 7. 保留了产品和服务要求更改的成文信息，并将更改通知到相关人员；（10） 8. 产品和服务要求发生更改影响到实现顾客要求时，更改征得了顾客的同意。（10）

D.6 “设计和开发”过程域评分标准

过程组	对应条款	二级评分标准
设计和开发策划	GJB 9001C-2017 8.3.1 条款、 8.3.2 条款	1. 结合组织的业务过程，建立了基本适宜的产品和服务设计和开发过程，能够实施和保持。（10） 2. 结合产品和服务的性质和特点编制设计和开发策划输出文件，内容覆盖了 GJB 9001C 8.3.2 中的要求，项目是齐全、充分和适宜；（40） 3. 策划产品特性分析；（10） 4. 编制风险排序清单，同时根据风险接受准则来制定相关的风险控制措施；（10） 5. 编制技术状态管理计划及技术状态文件清单；（5） 6. 对“三新”技术的应用策划。（5） 7. 产品的可靠性、维修性、保障性、测试性、安全性和环境适应性等策划，开展产品通用质量特性技术设计成文信息得到保留与更新；（10） 8. 设计和开发计划管理符合，识别软件开发过程和编制软件开发计划；（10）
设计和开发输入	GJB 9001C-2017 8.3.3 条款	1、设计开发输入内容基本符合GJB 9001C-2017 8.3.3条款的要求；（60） 2、设计和开发的输入内容充分、适宜、清楚和完整，相互矛盾的输入得到解决；（20） 3、设计和开发的输入已形成文件并经评审，并保留评审结果的记录。（20）

过程组	对应条款	二级评分标准
设计和开发 执行与控制	GJB 9001C-2017 8.3.4 条款	1. 明确设计和开发过程的评审、验证、确认等活动控制方法的适用条件，明确了每项活动的输入输出要求；（10） 2. 对设计和开发开展了评审、验证、确认活动，对拟获得的结果予以明确规定（含通用质量特性和计算机软件）；能够基本按照 GJB 9001C-2017 8.3.4 条款的要求；（50） 3. 对提出的问题采取的必要措施进行了跟踪和落实；（10） 4. 编制转阶段风险评估报告；实施控制技术状态的更改，转阶段前实施技术状态确认；（10） 5. 应邀请顾客参加设计和开发确认，对评审、验证和确认提出的问题采取措施并进行跟踪。邀请顾客参加其关注的设计和开发评审、验证，并将结论及采取措施的结果向顾客通报。（10） 6. 按要求保留评审、验证和确认的结果及任何必要措施的形成文件的信息；（10）
设计和开发 输出	GJB 9001C-2017 8.3.5 条款	1. 设计开发输出内容基本符合标准 GJB 9001C-2017 8.3.5 条款的要求，包括规定产品使用所必需的保障方案和保障资源要求；包括产品规范、工艺总方案、工艺规程，使用手册，诊断指南、产品和服务安全使用培训教程等，应保留的有关设计开发输出的成文信息；（50） 2. 设计开发输出齐全、充分性和完整，满足设计和开发输入的要求；（20） 3. 编制关键件(特性)、重要件(特性)项目明细表，并在产品和服务设计和开发文件和工艺文件上作相应标识；（10） 4. 根据产品的特点，明确产品的可靠性、维修性、保障性、测试性、安全性和环境适应性的要求，编制产品通用质量特性技术设计报告；（10） 5. 保持了转阶段风险评估报告和应对风险的控制措施（10）

过程组	对应条款	二级评分标准
设计和开发 更改	GJB 9001C-2017 8.3.6 条款	1. 对设计更改的识别、性质、分类、流程、授权做了规定，划分更改的类别，明确更改的流程，规定相应的审批权限；（20） 2. 设计更改实施符合 GJB 3206A《技术状态管理》中规定的要求。计算机软件的更改应符合 GJB 5235《软件配置管理》规定的要求；确定更改原因，评价更改的影响，更改前进行了适当的评审、验证和确认，并在实施前得到了批准；（20） 3. 对重要的设计更改进行了系统分析和验证，并按规定履行了审批程序；（20） 4. 对更改的影响进行了评价，并采取了相应的措施；跟踪设计更改的实施，更改实施及时、正确、规范；（20） 5. 保留设计和开发更改及其评审结果和授权或审批，以及采取措施的成文信息（20）
新产品试制 控制	GJB 9001C-2017 8.3.7 条款	1. 对新产品试制过程进行策划和控制，包括确定分级分阶段的试制准备状态检查、工艺评审、首件鉴定和产品质量评审的活动安排；（20） 2. 新产品试制前准备状态检查、工艺评审、首件鉴定、产品质量评审符合相应标准要求，内容齐全，新产品试制过程实施基本有效；（50） 3. 对试制过程所发现的问题及其解决情况的跟踪记录；（10） 4. 邀请顾客参加其关注的产品生产准备状态检查、首件鉴定和产品质量评审；（10） 5. 保留试制过程和采取任何措施的成文信息（10）

过程组	对应条款	二级评分标准
设计和开发的试验控制	GJB 9001C-2017 8.3.8 条款	1. 编制试验大纲或试验计划，内容完整齐全，按大纲要求实施试验准备状态检查（20） 2. 按照试验大纲或试验计划组织试验，对试验过程应进行控制，所有试验项目都应确保过程受控；（40） 3. 按规定保留了试验过程的成文信息；（10） 4. 邀请顾客参加其关注的试验，通报试验结果，试验过程变更征得顾客同意；（10） 5. 对用于试验的计算机软件进行验证和确认，并实施软件配置控制；鉴定试验等委外试验应在具有资质、经顾客认可的试验机构进行；（10） 6. 试验发现的故障和缺陷，采取有效的纠正措施，并进行试验验证以及后续处理机制（10）

D.7 “采购和外包”过程域评分标准

过程组	对应条款	二级评分标准
采购和外包策划	GJB 9001C-2017 8.4.1 条款	1. 按照组织所确定的控制类型和程度，建立外部提供的过程、产品和服务的过程准则，相应规定了可行且有效的控制方法；根据评价的结果编制了合格供方名录，作为选择外部供方和采购的依据。在合格供方名录外选择外部供方时，按规定履行了审批手续。要求了外部供方对其直接和次级外部供方采取适当的控制，以确保其提供的产品和服务满足要求。选择、评价外部供方时，应确保有效地识别并控制风险。（40） 2. 识别外部过程、产品和服务，建立了外部供方的分类管理原则，明确了不同类型外部供方的管理要求；（20） 3. 根据单位实际需要，组织的外部供方对其直接和次级外部供方进行适当控制采取措施；（20） 4. 策划时明确与外部供方沟通的方式、时机、内容和职责。（20）
外部 供方的确定	GJB 9001C-2017 8.4.1 条款	1. 确定并实施了对外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则；（30） 2. 编制合格供方名录，选择、评价外部供方时，应确保有效地识别并控制风险；（30） 3. 保留相关活动和由评价引发的任何措施的成文信息；（20） 4. 邀请顾客参加对供方的评价和选择并提供证据；（10） 5. 在合格供方名单外，临时选择外部供方时，有具体的规定，并按要求办理相关手续（10）

过程组	对应条款	二级评分标准
采购和外包 执行与控制	GJB 9001C-2017 8.4.2 条款、 8.4.3 条款	1. 建立并维护与外部供方的协议，明确外部供方提供产品的功能和性能要求、质量保证要求和保障要求等，对外部供方及其提供的过程、产品和服务的要求充分性、适宜性；明确了验证要求、方法和合格判定准则，按要求实施了验证，保留验证的记录；在委托外部供方进行验证时，规定了委托的要求并保留委托和验证的记录，包括实验室或试验机构的资质信息；在采购非货架软件时，要求并监督了外部供方按照软件工程化要求实施控制，保留控制的记录；在采购新设计和开发的产品时，对采购项目和外部供方进行了充分论证，并按规定审批；确保采购的新设计和开发的产品，经验证合格后方可使用。（40） 2. 按照协议，实施对外部供方具体的控制措施，对外部供方开展监督，确保外部供方在其质量管理体系控制之中；（20） 3. 编制了验证准则，对外部供方提供的过程、产品和服务（包括非货架软件及新设计和开发的产品）实施了控制和验证，验证项目齐全；（20） 4. 在委托外部供方进行验证时，规定委托的要求并保留委托和验证的记录，包括实验室或试验机构的资质信息；（10） 5. 提供的信息要求通过组织内部评审批准（10）

D.8 “生产和服务提供” 过程域评分标准

过程组	对应条款	二级评分标准
生产和服务 提供策划	GJB 9001C-2017 8.5.1 条款	1. 建立适宜的生产和服务提供过程，能够实施和保持；（20） 2. 对生产和的服务提供所需资源（人、机、料、法、环、测）进行策划，生产和服务提供策划时全面考虑产品生产和服务的整个周期，包括对有关的人、机、料、法、环、测(5M1E)以及交付和交付后活动的控制要求；（30） 3. 结合行业和产品特点，具有规范的生产计划, 计划执行基本稳定和有效；（20） 4. 识别需要确认的过程和关键过程，明确控制方法；（20） 5. 对多余物，人为错误和温度、湿度、清洁度、静电防护等环境管理明确管理要求（10）

过程组	对应条款	二级评分标准
生产和服务提供与控制	GJB 9001C-2017 8.5.1 条款、 8.5.2 条款、 8.5.3 条款、 8.5.4 条款、 8.5.6 条款	1. 按策划安排，能够规范实施相应的生产和服务提供过程，若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认；确认内容包括：1) 过程评审和批准的准则；2) 设备认可和人员资格鉴定；3) 特定的方法和程序的使用；4) 记录的要求；（20） 2. 对生产和服务提供所需资源（人、机、料、法、环、测）得到了基本管理与维护；（10） 3. 根据需要，建立了数字化制造过程控制以及生产和服务提供使用计算机软件的确认和审批的管理要求并实施；（10） 4. 生产和服务提供现场实施多余物、人为错误和过程环境的管理和控制；（5） 5. 建立了首件产品自检和专检的要求并实施，保留了实测信息；（10） 6. 对代用器材的使用进行了审批，影响关键或重要特性的器材代用征得顾客同意；（10） 7. 按规定进行了产品和服务标识、状态标识和唯一性标识，并实施了批次管理；（10） 8. 建立了顾客或外部供方财产的识别、标识、验证、保护和防护要求，并实施了控制；（10） 9. 在生产和服务提供期间对输出（产品）进行了必要的防护；防护可包括标识、处置、污染控制、静电控制、包装、储存、传输或运输以及保护；（10） 10. 对生产和服务提供过程的更改制定了控制要求并按要求实施（5）
关键过程控制	GJB 9001C-2017 8.5.7 条款	1. 编制关键过程控制文件，明确组织内部与关键过程控制相关的各项管理要素（例如：成文信息的控制、设计和开发策划、设计和开发输出、设计和开发更改等），实现各管理要素之间可对接，有呼应、有联系；（20） 2. 识别了关键过程，编制了明细表，进行了标识，设置了控制点，实施了关键过程控制，规定了检验或验证方法，保留了满足可追溯性要求的成文信息；（50） 3. 对关键特性或重要特性进行百分之百检验，并保留实测记录；对于不能实施百分之百检验的关键特性或重要特性，规定检验或验证方法并征得顾客同意；（20） 4. 采用统计技术，对产品质量特性趋势和过程能力进行监视（10）

过程组	对应条款	二级评分标准
产品和服务的放行	GJB 9001C-2017 8.6 条款	1. 对产品和服务的放行过程进行策划，建立产品放行和交付的通用准则要求；（20） 2. 配备具有独立行使权力的质量检验机构或专（兼）职检验人员，及相应监视和测量资源充分；（10） 3. 编制产品放行准则，准则适宜、充分、完整；（10） 4. 按策划的安排，对产品和服务实施监视和测量，履行产品和服务的放行手续；例外（紧急）放行时，按规定履行了审批手续，并征得了顾客同意，进行了标识并保留成文信息，确保能追回、更换产品和服务；（30） 5. 按规定保留了有关放行的成文信息，提供有关产品和服务的质量状况文件，包括按规定签署的产品和服务合格证明及有关检验和试验结果等成文信息符合要求，提供了有关最终产品技术状态更改的执行情况；（20） 6. 依照合同或技术协议要求，积极配合顾客进行交付的产品和服务的配套产品的检验交接，确保提供的配套的随机文件、备件、工具、设备和其他保障资源齐全完好，达成顾客满意（10）

过程组	对应条款	二级评分标准
不合格输出的控制	GJB 9001C-2017 8.7 条款	1. 按 GJB 571《不合格品管理》的要求形成了文件，规定了不合格输出控制、处置的有关职责和权限，明确了不合格品隔离、标识、记录、审理和处置的要求；(20) 2. 建立了不合格审理系统，规定了各级审理的职责和权限，保证其独立行使职权；(10) 3. 参与不合格审理的人员，经资格确认，由最高管理者授权，并征得顾客同意；(10) 4. 对不合格输出进行控制、标识、记录和处置措施，并对纠正后的不合格品进行了验证；(40) 5. 让步接收征得顾客授权或同意，关键特性不允许让步使用 (20)

过程组	对应条款	二级评分标准
售后服务	GJB 9001C-2017 8.5.5 条款	1. 编制必要的控制文件，明确交付后活动的归口部门、职责和权限、所需资源、实施程序、信息的收集与处理、检查考核办法等，明确了交付后活动依据和具体内容；(20) 2. 有充足的资源保障，建立快速响应的服务机制及团队；(10) 3. 对交付后活动采取以下有效的控制措施：1) 按规定完成产品使用和维修的技术培训；2) 确保与产品使用和维护相关的技术文件得到控制和更新；3) 确保提供技术支持和资源，委派技术服务人员到现场服务； 4) 收集、分析了产品使用和服务中的信息； 5) 交付后发现问题时，采取了适宜的调查、处理和报告等措施，并验证其有效性；(50) 4. 制定装备技术保障计划并实施；(10) 5. 技术服务保障及时，顾客投诉采取解决措施。(10)

D.9 “人力资源管理”过程域评分标准

过程组	对应条款	二级评分标准
人力资源管理	GJB 9001C-2017 7.1.2 条款、 7.2 条款、 7.3 条款	1. 建立人力资源管理过程；（10） 2. 对所需要的岗位进行识别，所需人员能力进行分析，明确业务所需的人员数量和岗位能力要求；（10） 3. 人力资源配置充足，对人员能力开展考核评价；(10) 4. 采取措施确保所提供的人力资源资源满足目前产品和服务的需求；(20) 5. 专业技术人员数量满足产品要求，行业规定的特殊工种人员具有规定的资质；(20) 6. 策划与实施员工质量知识和技能培训，确保对产品和服务有影响的人员持证上岗，并使员工知晓组织的质量内涵和质量责任；组织的质量文化；岗位的质量职责；所从事活动的重要性以及与其他活动的相关性；产品和服务不满足规定或预期要求的后果；道德行为的重要性；(20) 7. 保留员工的教育、培训和经验等方面适当的成文信息，以证实员工的能力 (10)

D.10 “基础设施和工作环境管理” 过程域评分标准

过程组	对应条款	二级评分标准
基础设施管理	GJB 9001C-2017 7.1.3 条款	1. 建立了基础设施管理过程，制定基础设施(建筑物、工作场所、过程设备、运输资源、信息和通讯技术等)的管理要求；（20） 2. 对基础设施的需求提出和分析、选型、购置、安装、使用、维护保养、检修、报废的全生命周期管理，确保各类设施处于良好有序的运行状态，能够支撑过程有效运行；（30） 3. 建立设备设施台账，设备设施的性能、精度、数量和配置满足产品和服务实现要求；（10） 4. 制定并落实设备设施维修保养计划，维修保养效果达到要求；（30） 5. 实施了基础设施建设动态调整 （10）

过程组	对应条款	二级评分标准
过程运行环境管理	GJB 9001C-2017 7.1.4 条款	1. 建立运行环境管理过程，明确并落实了过程运行环境的确定、提供和维护规定；（20） 2. 对需控制的过程运行环境进行识别分析，过程运行环境控制满足要求，确保运行环境处于良好有序的运行状态，能够支撑过程有效运行；（40） 3. 对需要控制的环境物理因素，应保留监视、测量、控制和改进的记录；（25） 4. 对社会、心理等因素的过程运行环境进行控制措施 （15）
监视和测量资源管理	GJB 9001C-2017 7.1.5 条款	1. 建立监视和测量设备控制过程，包括策划、技术准备、物资准备、实施、校准等规定；（10） 2. 按规定进行检定或校准；用于监视和测量的计算机软件，初次使用前应经过验证和确认合格，需要时再次验证和确认合格，并保留成文信息；生产和检验共用的测量设备，用作检验前应加以校准或验证合格，并保留成文信息；对一次性使用的测量设备，使用前应进行校准或检定合格，并保留成文信息；（35） 3. 测量设备的功能、准确度和量值范围满足装备要求；（10） 4. 监视和测量资源的维护、储存和管理及使用环境满足规定要求；（10） 5. 配备了专(兼)职计量管理人员；（5） 6. 测量设备偏离校准状态或不符合要求时，应对该测量设备以前的测量结果的有效性进行评价，必要时采取措施；（10） 7. 建立测量设备（计量标准）档案；（10） 8. 对校准或检定的数据进行分析 and 判断，周检率和合格率满足规定要求（10）

D.11 “数据、信息和知识管理” 过程域评分标准

过程组	对应条款	二级评分标准
质量信息管理	GJB 9001C-2017 7.6 条款	1. 建立了质量信息管理制度，确定了质量信息收集、贮存、传递、处理和应用要求；（20） 2. 确定了质量信息需求，按要求进行质量信息的收集、传递、处理、贮存和应用；（50） 3. 建立了质量信息系统，实施质量信息反馈，及时传递和处理相关信息 （30）
成文信息管理	GJB 9001C-2017 7.5 条款	1. 对标准所要求的和质量管理体系运行所需要的成文信息进行了识别和策划，形成需要编制的质量管理体系文件和记录，质量管理体系文件与组织业务过程保持协调和匹配；（10） 2. 制定了成文信息控制程序，明确了控制范围，对成文信息进行了有效控制；（10） 3. 对成文信息的控制，包括对其编制、批准、发放、使用、更改、再次批准、标识、回收和作废等全过程进行管理；（40） 4. 对技术文件和图样审签（校对、审核、批准等）、工艺和质量会签、标准化检查执行到位；技术文件和图样协调一致，现行有效；（10） 5. 产品的技术标准（规范）准确，设计、工艺文件等技术文件满足产品规定的技术要求；（10） 6. 文件化要求具有针对性、可操作、可检查；（10） 7. 成文信息按要求归档管理，对成文信息明确保留期限，满足顾客要求和法律法规要求，与产品和服务的寿命周期相适应，完整、可追溯，并能证明产品和服务满足要求的程度 （10）

过程组	对应条款	二级评分标准
知识管理	GJB 9001C-2017 7.1.6 条款	1. 组织应及时识别、确定和维护过程运行及实现产品和服务的符合性所需的各类知识，各类知识全面，如：a) 内部来源（如知识产权、从经验获得的知识、从失败和成功项目汲取的经验和教训、获取和分享未成文的知识和经验，以及过程、产品和服务的改进结果）；b) 外部来源（如标准、学术交流、专业会议、从顾客或外部供方收集的知识）；（40） 2. 应审视现有的知识，并确定方法来获取或接触更多必要的知识；采用多种方式获取所需的知识，采用易于获取和分享的方式保持组织的知识；（30） 3. 组织能够将与产品和服务质量相关的法律法规、标准、文件作为必备知识，并予以应用、保持并适时更新（30）