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/陪同人员：杨恩特 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2021年12月10日 |
| 审核条款：Q：5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.2产品和服务的要求、8.4外部提供产品服务过程的控制、8.5.3顾客或外部供方的财产、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：崔国强查企业提供的资料见《职务/岗位说明书》中，规定了公司各个岗位的主要职责和相关要求。供销部的主要职责有：了解顾客需求、产品销售、合同评审等工作。●与负责人电话沟通，明确其基本职责和权限。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | 部门质量目标： 合同评审率： 100%合同履约率： 100%顾客满意度 95%以上采购及时率 98%以上供方评价率： 100%合格供方的比率：100% 经考核，目标基本实现。考核人：刘秀红， 2021.11.17日。 | Y |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | ●公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。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及时处理和答复。到目前为止，未发生顾客不满意及投诉现象。 | Y |
| 与产品有关要求的确定 | 8.2.2 | ●查公司产品销售合同：主要有口头协议订单——合同编号：SD20200901 合同签订日期为 2020.09.02供方：滨州启邦标牌有限公司需方：CC（长城）产品名称：标牌、标志、护栏、标志桩技术要求：按照客户提供的要求进行生产——合同编号：SD20200301 合同签订日期为 2020.10.03供方：滨州启邦标牌有限公司需方：BB（白博）产品名称：标牌、标志、标志桩、护栏技术要求：按照客户提供图纸和合同要求进行生产 | Y |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.38.2.4 | ●查上述合同的评审记录，提供《口头协议评审表》评审日期：分别是2020.09.02、2020.10.03评审在合同签订之前进行。符合要求。●评审内容包括顾客要求是否在合同中进行明确规定、与合同不一致的要求是否得到解决、公司是否有能力满足合同要求、确定合同签定后能给组织带来利益、财务人员对付款方式进行评审5项。评审结果：同意。●公司目前暂无合同更改情况。 | Y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | 8.4 | 编制了《外部提供的过程、产品和服务控制程序》，明确了根据销售订单，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：产品质量、生产能力/供货能力、品种、技术力量、工艺装备和检验手段、信誉和服务、产品的价格和交货及时性等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。提供有《合格供方名录》合格供方名称 供应产品名称山东睿康电气设备有限公司 铝塑板山东长鑫金属制品有限公司 文件柜，密集架山东博帆电气科技有限公司 LED显示屏，监控安防器材2020年8月1日对以上进行调查及评价，出示评价记录。评价内容：产品质量、生产能力/供货能力、品种、技术力量、工艺装备和检验手段、信誉和服务、产品的价格和交货及时性等；符合要求。审核现场发现公司未能提供对外包方滨州启邦标牌有限公司进行调查评价的证据，不符合要求。抽 2020年月份采购计划物品名称 数量 采购厂家铝塑板 500张 山东睿康电气设备有限公司  |  |
| 顾客或外部供方财产 | 8.5.3 | 该公司顾客财产主要为顾客提供的技术要求及顾客的个人信息等，由供销部做好技术要求及个人信息保密工作。查见《顾客财产清单》，内容包括：客户名称、提供的财产、、数量等信息。 | Y |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | ●公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。●提供“顾客满意度调查表”，调查主要内容：产品质量性能、交货及时性、产品使用说明、外观、售后服务，各项得分求平均值得最终结果。抽查2份客户的满意度调查。提供顾客满意调查分析。2020年度最终顾客满意率96.5%。 | Y |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 查产品交付情况：供销部按合同将产品交付至客户处，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 | Y |

说明：不符合标注N