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：业务部 主管领导：黄伯生 陪同人员：顾凯丽 | 判定 |
| 审核员：孙伟（远程微信沟通） 审核时间：2022年12月18日 |
| 审核条款：Q:5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；8.2产品和服务的要求；8.4外部提供供方的控制；8.5.1销售和服务提供的控制；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.5交付后的活动；9.1.2顾客满意； |
| 组织的岗位/职责/权限 | Q5.3 | 部门负责人：黄伯生 部门主要职责如下：1、在总经理的领导下，全面负责业务部的管理工作；2、组织市场调研，掌握市场动态，积极拓展市场，扩大市场占有；3、了解顾客需求，确认产品要求，组织合同评审，搞好顾客沟通，做好售后服务，增强客户满意；4、搞好物流管理，做好产品贮存、防护，保证及时交付合格产品；5、负责顾客财产管理，确保顾客财产合理使用，及时报告异常情况；6、完成公司下达的年度销售指标，控制销售成本，积极催交货款，保证销售资金的及时回笼；7、完成公司交代的其他任务。提供《岗位说明书》，对岗位职责和任职条件进行了描述。经沟通，负责人描述的职责和权限与《岗位说明书》要求基本一致。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查提供部门质量目标及完成情况（2022.1-2022.11）客户满意度 ≥94分 94客户投诉有效处理率 100% 100%采购产品及时到货率≥98% 100%目标可测量,均已达成,与公司管理方针一致。每年由行政部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况,提交管理评审会议。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 查编制有《产品和服务的要求控制程序》。业务部负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。业务部经理介绍：通过招标会、市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态。主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由业务部内勤直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。业务经理介绍，企业收到客户需求后，业务部门内勤人员组织品质部、生产部等部门予以评审，没有异议可以满足要求后才签订销售合同，合同经总经理或其授权人签字并加盖企业公章视同经过合同评审，然后回传给客户作为可以满足要求的承诺，合同评审均是在合同回传给客户之前进行。公司产品和销售服务的监视和测量控制基本符合规定要求。公司规定并对原材料、过程产品、成品实施检验。抽查合同1 合同号：2022-010#，签订日期2022.2.12，顾客：南通市通州区德健井盖铸造厂，销售合同，购买产品名称：铸铁井盖1500\*900。另合同约定了价格、交货日期、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，公司总经理评审后回传给客户，评审是在回传给客户之前完成。抽查合同2：合同号：2022-027#，签订日期2022.5.11，顾客名称：通州区川姜镇大地井盖安装维修部，购买产品名称：铸铁井盖1200\*900。另合同约定了价格、交货日期、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，公司总经理评审后回传给客户，评审是在回传给客户之前完成。抽查合同3：合同号：2022-42#，签订日期2022.10.12，顾客名称：南通致远机械铸造有限公司，购买产品：铸铁井盖1200\*900，另合同约定了价格、交货日期、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，公司总经理评审后于回传给客户，评审是在回传给客户之前完成。产品和服务要求的评审基本符合标准要求。管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定；公司建立了产品和服务要求更改流程，一般包括订单的更改、产品要求的更改订单和产品更改由业务部负责管理。当产品要求发生变更时，填写“合同变更通知单”通知相关职能部门，并及时更新相关文件并下发至相关部门。自体系建立以来，未发生过相应的更改。基本符合要求。 | 符合 |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 查《管理手册》中明确了“外部提供过程、产品和服务”方面的要求，编制有《采购控制程序》，对由外部提供的产品、过程或服务进行控制，确保其符合要求。提供有《合格供方名单》，由总经理批准。序号 供方名称 供应产品 列入日期1 上海神运铁合金有限公司 硅铁 2022年1月10日2 江苏沃君实业发展有限公司 生铁 2022年1月10日3 南通市通州区德健井盖铸造厂 铸造辅材 2022年1月10日查 合格供方评价记录供方名称：上海神运铁合金有限公司，产品名称：硅铁，提供有供方评价表，评价有供方资质、生产能力、质量保证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。 批准：胡金亮2022年1月10日供方名称：江苏沃君实业发展有限公司，产品名称：生铁，提供有供方评价表，评价有供方资质、生产能力、质量保证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。 批准：胡金亮2022年1月10日供方名称：南通市通州区德健井盖铸造厂，产品名称：铸造辅材，提供有供方评价表，评价有供方资质、生产能力、质量保证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。 批准：胡金亮2022年1月10日。验证上次审核不符合已整改，措施有效。抽查采购合同，合同名称为采购合同，合同编号：NT22-0211，签订时间：2022年02月25日，供方为上海神运铁合金有限公司，供货内容为硅铁-12.64T；提供有上海神运铁合金有限公司产品送货单，交付数量与日期与合同要求相一致。抽查采购合同，合同名称为采购合同，合同编号：NT22-0718，签订时间：2022年07月29日，供方为江苏沃君实业发展有限公司，供货内容为生铁-36.5T；提供有江苏沃君实业发展有限公司产品送货单，交付数量与日期与合同要求相一致。抽查采购合同，合同名称为采购合同，合同编号：NT2022-0501，签订时间：2022年05月09日，供方为江苏沃君实业发展有限公司，供货内容为生铁-21.4T；提供有江苏沃君实业发展有限公司产品送货单，交付数量与日期与合同要求相一致。抽查采购合同，合同名称为产品销售合同，供方为南通市通州区德健井盖铸造厂，供货内容为铸造辅材；提供有南通市通州区德健井盖铸造厂产品送货单，交付数量与日期与合同要求相一致。采购流程基本符合要求。 | 符合 |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1  | 查看销售和服务提供的控制情况：1.规范规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。3.查看购销合同都进行了评审、加盖了公司合同章，参见8.2。4.提供有产品检验记录表、发货单、产品符合证明，参见8.6。5.管理人员以及业务员、质检员、库管员都经过了培训，能力满足要求。6.制定了销售管理制度、产品搬运管理制度、仓库管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。7.所有的产品都必须经检验符合后方可交付。品质部负责产品的检验和放行，产品经过检验符合后方可放行和交付，业务部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由业务部开具发货单，依据发货单发货，随货同行有产品符合证，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。售后服务由业务部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场指导注意事项。经现场查验，以上资料有效。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。企业与客户之间每月会对交货型号、单价、数量、金额等进行确认核对。销售和服务提供的控制基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 编制了《顾客满意与顾客财产控制程序》，规定了公司内顾客财产的登记建账、识别、验证、保护和维护。目前顾客财产为顾客提供的技术标准以及顾客模型机架、砂箱。顾客的技术要求，业务部对顾客财产随时掌握，并作好相应的记录。提供图纸接收台账，有联系人、接收人等信息，提供顾客信息、技术要求等均标注有客户名称、使用日期、接收人等；提供了客户要求领用记录，均存放在品质部档案柜中具体按照《文件化信息控制程序》执行。基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 交付后的活动有对顾客的各种反馈问题及客户满意度调查工作，售后服务：若顾客对产品质量有异议。进行退货。该公司给予24小时内换货，客户表示满意为止。查看顾客满意度调查表，满意度较高。截止目前没有发生交付后客户投诉的情况。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 编制了《顾客满意与顾客财产控制程序》，公司通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。公司对顾客满意过程进行了监视和测量，监视和测量的方法有用户意见调查（电话）和开展顾客满意调查等。公司共发出和回收顾客满意度调查表3份，情况如下：查：顾客名称：南通市通州区德健井盖铸造厂、通州区川姜镇大地井盖安装维修部、南通致远机械铸造有限公司，调查内容：产品质量、客户抱怨处理及回馈满意、交货期货期、售后服务等，调查结果：均能达到顾客要求。公司对顾客满意度调查情况进行了统计分析并形成了分析报告，报告显示顾客满意度情况综合评分为94分；顾客满意率目标已实现并认真对待顾客意见及改进建议：总体上对公司各方面比较满意，但有时也存在交货期延迟、公司个别员工服务态度不是很好的现象，希望公司继续努力把各方面都做的很好。根据以上数据可以得出：本公司经营的产品质量非常稳定，因此保证了我公司的产品质量优势，为此我公司要发扬现有的优势,同时加强售后服务和到货的及时性。从而进一步提高顾客对我公司的信任，提高市场竞争力。 企业对顾客满意度的调查进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N