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：江姗姗/江玮 | 判定 |
| 审核员：文波、李双（实习）、杜梦青（专家） 审核时间：2022.3.5 |
| 涉及标准条款：QMS: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、8.5.3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、8.4外部提供过程、产品和服务的控制 |
| 公司的岗位职责和权限 | Q5.3 | 部门负责人：江姗姗，部门共3人  本部门主要负责供应商管理、产品采购、销售合同签订、产品交付后活动的实施和顾客满意度的控制。 | 符合 |
| 目标 | Q6.2 | 目标分解到供销部门，主要目标：  1、建立合格供方，确保采购产品100%合格；  2、确保有效合同履约率100%；  3、顾客满意度≥92%；  4、货款回收达90% 以上；  2022.1.20日考核统计，从考核表来看，目标达成。 | 符合 |
| 顾客沟通 | QMS:8.2.1 | 公司产品主要进行贝类（贝壳）的加工及销售，由业务人员负责与客户进行沟通，主要沟通内容为产品加工要求、价格、数量、交货期等信息，过程中主要针对进度、变更、修改、质量反馈等，售后主要沟通交付情况、顾客满意等。  公司与顾客沟通的方式有：电话、传真、邮件、QQ、微信、调查表、拜访等。  供销部负责人介绍企业未发生过客户投诉的情况。 | 符合 |
| 与产品有关要求的确定，与产品有关要求评审 | QMS：8.2.2、8.2.3 | 供销部负责人介绍到由客户提出需求，公司采购原材料予以加工生产，按照交付时间要求交付给客户，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量要求（打样样品、合同等）、产品的价格、产品的特别要求、服务等。供销部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。  企业通过市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。  抽查销售订单：  1）抽查2021.9.3日的购销合同，包括了如下内容：顾客名称：杭州丽禾建材有限公司，产品名称：贝壳马赛克，规格：按样品；明确了质量、价格、交货期、数量、售后服务、付款方式等要求。提供了合同评审记录表，由行政部、供销部、生产部负责人进行评审，总经理批准后签订该合同。  2）抽查2021.12.27日的购销合同，包括了如下内容：顾客名称：深圳市俊利精密制品有限公司，产品名称：珍珠贝壳片，规格：按签样；明确了质量、价格、交货期、数量、售后服务、付款方式等要求。提供了合同评审记录表，由行政部、供销部、生产部负责人进行评审，总经理批准后签订该合同。。  3）抽查2021.12.28日的供货合同，包括了如下内容：顾客名称：北京中科林泰建筑装饰工程有限公司，产品名称：贝壳马赛克砖（密拼板），规格：按样品；明确了质量、价格、交货期、数量、售后服务、付款方式等要求。提供了合同评审记录表，由行政部、供销部、生产部负责人进行评审，总经理批准后签订该合同。  4）抽查2021.11.24日的购销合同，包括了如下内容：顾客名称：湖南思鸣达进出口贸易有限公司，产品名称：贝壳马赛克，规格：按样品；明确了质量、价格、交货期、数量、售后服务、付款方式等要求。提供了合同评审记录表，由行政部、供销部、生产部负责人进行评审，总经理批准后签订该合同。  另抽查了其他贝类（贝壳）的加工产品的销售订单，基本同上。  合同订单评审在向客户承诺之前进行。检查上述合同的交付记录，基本能按照顾客的要求予交付，对已接受的订单基本均能满足订单的交付要求。 | 符合 |
| 与产品有关要求的更改 | QMS：8.2.4 | 质量手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定，供销部负责人介绍到当出现产品要求/合同更改时，会重新评审并将更改情况传达至相关人员。  经过查阅组织内订单文件，并与供销部负责人进行沟通，组织暂无产品和订单变更的情况；  后续生产经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制；  产品要求更改控制基本符合标准要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。  目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。  顾客或外部供方的财产管理符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 供销部负责人介绍交付后活动通常包括售后服务、不合格品处理等，在合同中进行规定，暂未发生不合格情况。查销售产品交付情况：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。 | 符合 |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 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。  提供《顾客满意程度调查表》，调查包含：产品质量、交货期、服务、价格等指标，满意程度分为很满意—----不满意等四个档次（很满意为100分、满意为85分、一般为60分、不满意为0分）。被调查客户包括：深圳市俊利精密制品有限公司、杭州丽禾建材有限公司、欧思贝（清远）钟表有限责任公司等5家客户，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。时间：2021年11月10-17日  查见2021.11.17日的《顾客满意度调查分析》，对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分95.9分。  企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，对于顾客日常有关信息，对于日常每批交付中发现问题均为一般问题，及时进行了解决，未保持记录，交流改进。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q:8.4 | 查见文件《采购及外包过程控制程序》，规定了采购物资分类、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。  提供了《供方选择、评价和重新评价准则》，评价内容包含管理体系、质量安全环境要求、交货期、人员、设备、现场、生产能力、资质、价格、服务等，各分项有相应的评分标准。  提供了《合格供方名录》，主要供方包括：  序号 公司名称/经办人 供应产品  1 曹国英 贝壳  2 江建明 贝壳  3 刘文娟 贝壳  4 佛山市美晶建材有限公司 网布、胶水  5 惠州利和复合材料有限公司 胶水  6 九江弘阳纸制包装材料有限公司 纸箱  ……  查见《供方调查评价表》，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，以上供方进行了调查评价，评价结果合格。  抽见“供方调查评价表”，对以下厂家或供应商进行了调查评价:  佛山市美晶建材有限公司——网布、胶水等  惠州利和复合材料有限公司——胶水等  九江弘阳纸制包装材料有限公司——纸箱等包材  明确了调查内容包括相关资质、生产设备、作业环境、技术力量、检测、供应能力、运输条件、质量保证等方面；  评审人员签名，评审结论为列入2021年度合格供方名录。  查见“合格供方名录”，一致。  评价人江玮、周慧霞、江姗姗，日期2021.12.20日。  企业在对供方进行选择和评价时，收集了企业的相关产品的说明书、检验报告、合格证等，对于供方的相关资质，应保持更新，与负责人进行了沟通。  经交流暂无外包过程。  供销部负责人介绍，各部门根据需要提报采购申请，经负责人介绍，各部门根据需要提报采购申请，制订采购计划，注明名称、型号、数量、要求、交付期等内容，经批准后由采购部组织实施采购。  查:传递给供方的信息  查入库单，抽见：  九江弘阳纸制包装材料有限公司——纸箱——热轧钢板等——2022.2.26  好兄弟瓷砖批发——瓷砖——2022.01.06  贝壳——2022.01.24  供销部经理及总经理介绍说原料主要通过市场中零星购买，供应商较稳定及人员熟悉，，未签订合同及协议，有入库记录，原材料未出过质量异常，同企业进行交流，建议签订协议及合同。  采购产品验证通常采取查验产品外观、规格尺寸、材质报告、数量等方式，具体详见生产部8.6条款审核记录。 | 符合 |

说明：不符合标注N