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：曹杰华/曹玉琴 | 判定 |
| 审核员：文波、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：曹杰华，部门共2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； 2022.2.7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 | 公司产品主要进行淡水湖珍珠养殖及初加工及销售，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养殖，初加工生产，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、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2021.6.8日的购销合同，包括了如下内容：顾客名称：枣庄宏信建筑工程有限公司，产品名称：珍珠链，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2021.9.17日的购销合同，包括了如下内容：顾客名称：都昌县尚美种养农民专业合作社，产品名称：珍珠，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。。查看到上述订单的出货记录，在交期内完成交货。抽查上述订单的合同评审记录表，公司未能提供，开出不符合项，要求改善。另抽查了其他珍珠初加工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。介绍说，顾客提供的样品在订单完成后已由客户收回，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：尚美有限公司、珠之缘等4家客户，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。时间：2022年1月7-15日查见2022.1.15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95.5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。介绍说，公司的生产养殖用主要原材料：幼蚌，辅料包括塑料瓶、石灰、黄豆等，主要向个体户进行购买。长期合作，质量稳定。提供了《合格供方名录》，主要供方包括：序号 供应商名称 原材料1 廖辉 幼蚌等2 李勇 植片、黄豆等3 冯宝庆 石灰4 邱俊杰 小塑料瓶5 曹星星 珍珠初加工...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。对上述各供应商评价，长期合作，质量稳定，对供应能力、运输条件、质量保证等方面等方面进行了评价，结论继续列入2022年合格供方名录评价人曹杰华/曹玉琴，日期2022.1.5日。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，制订采购单，注明名称、数量、要求、交付期等内容，经批准后由供销部采购人员组织实施采购。查:传递给供方的信息查入库单，抽见：黄勇（个体户）——黄豆等——2021.10.13廖辉（个体户）——幼蚌——2021.7.23邱俊杰（个体户）——小塑料瓶——2021.7.21供销部经理及总经理介绍说原料零售购买，未签订合同及协议，供应商较稳定及人员熟悉，原材料未出过质量异常，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