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：销售部 主管领导/陪同人员：余涵兵 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2022.3.10 |
| 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、8.1运行策划和控制、8.2产品和服务的要求、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、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：余涵兵，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 | 目标分解到销售部门，主要目标： 完成情况 顾客满意度≥90分 94销售合同履约率≥96% 98.8%采购、外包产品一次交验合格率≥95%； 99% 2022.3.4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 | 公司产品主要进行液压系统配件、船舶用仪器（239方位仪、航海六分仪、方位圈、三杆分度仪）、卫星罗经、磁罗经投影光管、分罗经、计程仪、倾斜仪、平行尺的销售，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。销售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 | 销售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（图纸、合同等）、产品的价格、产品的特别要求、服务等。销售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2021.4.23日的购销合同，包括了如下内容：顾客名称：中船航海科技有限责任公司，产品名称：光学方位仪，型号：HGF-239；名称：方位仪，型号：GFD-188，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，由生产部、销售部、技术质量部负责人进行评审，总经理批准后签订该合同。2）抽查2021.8.13日的购销合同，包括了如下内容：顾客名称：大连汇洋船务工程配套有限公司，产品名称：光学方位仪，型号：HGF-239；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，由生产部、销售部、技术质量部负责人进行评审，总经理批准后签订该合同。3）抽查2021.9.7日的购销合同，包括了如下内容：顾客名称：中船航海科技有限责任公司，产品名称：六分仪，型号：GLH130-40；产品：方位圈，型号：GFC-165，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，由生产部、销售部、技术质量部负责人进行评审，总经理批准后签订该合同。4）抽查2021.9.8日的购销合同，包括了如下内容：顾客名称：九江泓涵电子科技有限公司，产品名称：平行尺，型号：TFB-460；方位圈：GFC-130；投影光管:GFC-165;方位仪：GFD-188；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，由生产部、销售部、技术质量部负责人进行评审，总经理批准后签订该合同。另抽查了船舶用仪器（239方位仪、航海六分仪、方位圈、三杆分度仪）、卫星罗经、磁罗经投影光管、分罗经、计程仪、倾斜仪、平行尺产品的销售订单，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，销售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，并与销售部负责人进行沟通，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 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 产品的实现过程策划主要由总经理和销售部负责人负责完成，过程策划包含了液压系统配件、船舶用仪器（239方位仪、航海六分仪、方位圈、三杆分度仪）、卫星罗经、磁罗经投影光管、分罗经、计程仪、倾斜仪、平行尺销售服务所需要达到的质量目标和要求。公司有《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制度》和客户要求等。编制了相应的过程文件：（1）编制了销售服务流程：业务洽谈—合同评审—合同签订—产品采购—产品验证—交付；（2）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；《产品验收制度》、《售后服务管理制度》；（3）现场对销售各过程填写有验货单、销售服务过程检查记录表、产品销售服务质量检查报告、不合格品处置单、销售合同、发货单等各种监视和测量记录；（4）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。该公司销售服务提供过程策划符合要求。 | 符合 |
| 销售及服务的控制 | Q8.5.1 | 公司编制并执行《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制度》等。现场查看销售工作情况：1.以上文件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。查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见8.2审核记录。经查基本符合要求。现场查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见8.2工作单。现场提供有产品检验记录、产品合格证，参见8.6工作单。管理人员以及业务员、售后处理人员、库管员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。公司将销售、售后过程定为需要确认的过程。查有《特殊过程确认记录表》，对销售过程的人员、机械设备、材料、控制方法、环境等方面进行了过程确认，结论：可以满足过程能力的需求、提供合格的服务。同去年一致，无变更。8.所有的产品都必须经检验合格后方可交付。检验人员负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，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。发货前由销售部开具发货单，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。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 该公司顾客财产主要为顾客的图纸、邮件信息及顾客的个人信息等，由业务人员接收后，转技术质量部人员做好顾客技术资料保管及个人信息保密工作。各人员需要时，提出申请经部门经理同意后，查看使用，签订保密协议。查到了顾客财产登记表（图纸清单），2021.4.13日收到客户中船航海科技有限责任公司的光学方位仪的图纸1套，技术质量部负责接收并保管，接收人沈X，现由生产车间杨同坤领用。经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。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 | 销售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：中船航海科技有限责任公司、大连汇洋船务工程配套有限公司等客户，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。时间：2021年11月1-7日查见2021.11.7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94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：合格供方名称 供应产品名称苏州瑞德压铸模具有限公司 壳体、显微镜支架、底板等江阴杨帆船舶贸易有限公司 倾斜仪等上海恩文航海仪器发展有限公司 平行尺、倾斜仪、投影光管、卫星罗经等苏州三林光电有限公司 光学玻璃武汉伟业金属材料有限公司 金属材料上海信屹金属材料有限公司 金属材料上海合庆朝阳铸造厂 金属制品制造九江新顺星金属表面处理厂 金属表面处理常州骏业箱包厂 外包装箱…… 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:江阴杨帆船舶贸易有限公司 ——倾斜仪等苏州瑞德压铸模具有限公司——壳体、显微镜支架、底板等上海恩文航海仪器发展有限公司 ——平行尺、倾斜仪、投影光管、卫星罗经等九江新顺星金属表面处理厂——金属表面处理海安县教育光学镜片厂——减光片、滤光镜等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2022年度合格供方名录。查见“合格供方名录”，一致。评价人余涵兵等，日期2021.12.16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。外包管理。抽表面处理外包方，自2019年11月9日评选九江新顺星金属表面处理厂，为合格供方，后每年对供应商进行评价，评审内容：服务质量、资质、质量保证能力、供货能力等，符合要求。另抽产品运输外包方——顺丰物流，评价同上，并收集了营业执照，符合要求。销售部负责人介绍，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，经批准后由销售部组织实施采购。查:传递给供方的信息查采购订单，抽见：江阴杨帆船舶贸易有限公司——倾斜仪等——2021.8.11苏州瑞德压铸模具有限公司——壳体、显微镜支架、色片支架、底板等——2021.12.11上海恩文航海仪器发展有限公司——平行尺、倾斜仪、投影光管、卫星罗经等——2021.9.11海安县教育光学镜片厂——进光反射板、减光片、滤光镜等——2021.10.15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