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：武支义 陪同人员：刘文超 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2022.5.16 |
| 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、8.4外部提供过程产品服务、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， |
| 公司的岗位职责和权限 | Q5.3 | 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。 |  |
| 目标 | 6.2 | 目标分解到部门，主要质量目标：1. 采购产品合格率100%；
2. 顾客满意率≥95%；

从2021.12.31日的考核表来看，目标达成。 |  |
| 顾客沟通 | QMS:8.2.1  | 公司产品主要是轴承配件（钢球、铜球），由业务人员负责与客户进行沟通，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。主要沟通内容为产品要求、价格、数量、发货日期等信息，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。供销部经理介绍企业未发生过因沟通不畅导致客户投诉的情况，体系运行至今未发生顾客投诉情况。 |  |
| 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  | 供销部经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求，由于都是常规合同，公司销售人员先进行评审，没有问题了交总经理评审，总经理同意后才签订合同，合同签字盖章作为已进行合同评审的证据。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、产品的价格、产品的特别要求、售后服务等。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。提供了销售合同：1：客户：BEELEE东莞市百灵电子有限公司，2022.2.26日采购钢球、5.5mm、50000个；铜球2.95mm、800000个；交货期2022.2.28日，另外有质量、价格、结算方式、运输等要求。收到合同后，销售经理和总经理进行了评审，同意后签字盖章回传了客户，作为评审证据，经查已按时发货。2：客户：星恒新材料科技（滁州）有限公司，2022.3.17日采购铜球规格1.6mm、数量300000个；交货期2022.3.21日，另外有质量、价格、结算方式、运输等要求。收到合同后，销售经理和总经理进行了评审，同意后签字盖章回传了客户，作为评审证据，经查已按时发货。3：客户：珠海市讯达科技有限公司，2021.10.9日采购钢球、规格1.3mm，数量1000000个；交货期2021.10.15日，另外有质量、价格、结算方式、运输等要求。收到合同后，销售经理和总经理进行了评审，同意后签字盖章回传了客户，作为评审证据，经查已按时发货。4：客户：路华能源科技（保山）有限公司，2022.3.9日采购钢球、规格1.35mm，数量1000000个；交货期2022.3.17日，另外有质量、价格、结算方式、运输等要求。收到合同后，销售经理和总经理进行了评审，同意后签字盖章回传了客户，作为评审证据，经查已按时发货。经查符合要求。 |  |
| 与产品有关要求的更改 | QMS：8.2.4 | 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，供销部经理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。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4Q8.4 | 有《YCSLGQ.CX23-2020 外部提供过程产品服务控制程序》、《合格供方评价标准》，其中规定了采购产品类别的管理规定及采购信息、采购过程、合格供方选择、评价、再评价的管理规定。企业需采购的物资主要有钢丝、铜丝、金刚砂、编织袋。提供了《合格供方名录》，收录江阴康瑞不锈钢制品有限公司、江阴祥瑞不锈钢精线有限公司、山东腾达不锈钢制品有限公司、郓城黄集精钢砂厂、郓城黄集包装厂、郓城龙腾钢球有限公司（热处理外包方）、德邦物流公司（运输外包方）等供方，有供方名称，供应产品、列入日期、联系人、联系电话、地址等信息。2021年度根据供方业绩对供方进行了再评价，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。查《合格供方评价统计记录》，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，对江阴康瑞不锈钢制品有限公司、江阴祥瑞不锈钢精线有限公司、山东腾达不锈钢制品有限公司等供方进行了再评价，经评价均合格，继续列入合格供方目录，评价人：黄爱华、武支义、刘文超、朱教方，批准：刘丙杰，日期：2021.11.6日。查热处理外包控制：对郓城龙腾钢球有限公司进行了调查评价，每年进行业绩评价，每年一次热处理过程能力确认（见生产部8.5.1记录），签订了合作协议，提供每批次热处理后产品的物理性能检验数据（见质检部8.6记录）。**但是查公司未能提供对热处理外包方郓城龙腾钢球有限公司进行再评价的证据，不符合要求。**查运输外包方控制：对德邦物流公司进行了调查评价，每年进行业绩评价，每次运输签订运输单（附协议），要求运输方按时交付，不得造成产品损坏。对供方产品质量、价格、交货期、服务等业绩定期进行统计，不合格的供方剔除，对供方提供的产品采取入库前验证的方式，验证通常采取查验产品外观、数量、合格证的方式，具体详见质检部8.6工作单。供销经理介绍，各部门根据需要提报采购申请，经批准后由供销部组织实施采购。在实施采购前公司与供方进行沟通后编制采购文件，注明名称、型号、数量、要求、交付期等内容，列入采购计划组织实施。查见2021.7.13日、2021.12.15日、2022.5.11日采购计划表，均经过总经理刘丙杰审批，采购产品包括钢丝、铜丝、金刚砂、编织袋……，提供给外部供方的信息表述清晰、充分并经过了批准。 | N |
| 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技术要求及顾客的个人信息等，由销售人员做好顾客技术资料保管及个人信息保密工作。经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 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。 |  |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 负责人介绍说：主要通过调查表、专访（回访）、电话、传真等，监视顾客对其要求已被满足的程度的感受信息，了解顾客满意的程度。提供路华能源科技（保山）有限公司等2份《顾客满意度调查表》。调查内容包括产品质量、价格、包装、交期、问题解决等。从收回的调查表来看，客户对企业各调查项目比较满意。审核时提供对顾客满意度调查结果进行统计分析利用的证据，查2021.12.30日《顾客满意度调查统计表》，调查两家客户对产品、销售、服务的满意度程度，从调查统计的内容来看，客户对企业各项目很满意。 | N |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N