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：高绍春 陪同人员：陈勇 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2022.6.17 |
| **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、产品和服务的控制、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、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动 |
| 组织的岗位、职责和权限 |  5.3 | 与负责人沟通明确职责和权限，主要负责：开拓市场、识别与产品有关的要求、组织评审与产品有关的要求；负责顾客服务，跟踪顾客信息反馈，并传递到公司领导和有关部门；负责跟踪相关方要求的执行情况；负责顾客满意度调查；负责销售和服务提供过程中的控制；负责供方的评定和选择,建立合格供方名录；负责按照需求计划与供方签定合同或订购单并报批；负责对供方供货情况的跟踪并定期评价和优化等。 | OK |
| 目标及其实现策划 |  6.2 | 提供销部质量目标分解，明确考核标准、频次，部门目标：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 部门 | 目标 | 考核结果 |
| 供销部 | 采购及时率 | 98%以上 | 100% |
| 供方评价率： | 100% | 100% |
| 合格供方采购率：100% | 100% | 100% |
| 合同评审率： | 100% | 100% |
| 顾客满意度 | 95%以上 | 96.5 |
| 合同履约率： | 100% | 100% |

考核情况：2022.5.19日统计考核已完成。 | OK |
| 产品和服务的要求 | 8.2 | 审核现场供销部负责人介绍沟通方式：主要是电话、微信、上门拜访、资料传递、招投标会、交流会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、顾客投诉或反馈，及时电话联系，明确各自的要求，及时处理，暂未发生顾客投诉情况。目前沟通效果良好。公司主要通过客户的走访、招标会、市场调查、交流会等了解市场的需求状态。主要以合同形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。公司产品的销售基本已成熟，通常收到客户合同/订单时供销部部长评审后再交总经理评审，经评审满足要求后总经理或其代表直接在合同上签字盖章即完成合同评审，特殊合同则需各相关部门人员一起评审，评审过程记录在《产品要求评审表》上。目前承接的合同是常规合同。抽查销售合同：1、2022.1.14日与泰安泰特隆电气有限公司签订的工业品买卖合同，销售产品主要有：电容补偿柜、交流金属环网开关设备、铠装移开式交流金属封闭开关设备、电气自动化设备、铁附件、电力金具、热力表箱、燃气表箱、电力标牌、电缆保护套、模拟屏、电子显示屏、办公用品、电子监控设备等，合同规定了采购清单、质量检验、质保期、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，2022.1.14日公司负责人李兵评审后在合同上签字盖章交给客户，以作为能满足合同要求的承诺。2、2022.2.15日与鹤岗电建安装工程有限公司签订的买卖合同，销售产品主要有：10kV柱上变压器台成套设备、配电箱、低压配电柜、低压综合配箱、电能计量箱、变压器、电缆分支箱、电缆分接箱、端子箱、箱式变电站、低压抽出式开关柜、光伏并网箱、防鸟设备、电力器材等，合同规定了采购清单、质量检验、质保期、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，2022.2.15日公司负责人李兵评审后在合同上签字盖章交给客户，以作为能满足合同要求的承诺。供销部经理介绍：目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。符合要求。 | OK |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | 8.4 | 公司建立并实施《HT-CX/B12-2022 外部提供产品、服务和过程控制程序》，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。对采购的物资进行分类，并依据重要程度分别予以控制。提供“合格供方名单”，编制：张振江、批准：李兵， 时间：2022.2.1日。登录有浙江天正电气股份有限公司、浙江正泰电气有限公司、人民电气集团有限公司、滨州北海电力器材有限公司、山东利安电器有限公司、山东金圆铜业有限公司、天津君铭顺商贸有限公司、天津太钢大明金属制品有限公司，记录名称、地址、电话、联系人及产品。无外包。抽查以上合格供应商评审表：均提供出上述合格供应商“供方评价表”，从基本资质证明、产品技术水平实物质量、供货保障能力、管理体系及质量稳定性、价格比较优势、市场商业信誉等方面评审，记录评审结果，评审意见均符合，结论：同意列为合格供应商，评定人：张振江 高宗凯 胡红珊、高绍春等，2022年2月1日。 通常根据销售订单和库存情况制定采购计划，经审批后实施采购。抽2022年1-5月采购计划单，采购物资：标牌、绝缘罩、安全工器具、金具、办公用品、电表箱、电缆保护管、围栏、模拟屏、电气自动化设备、五金交电、电子围栏、电子显示屏、电子监控设备、变压器壳体、线圈、变压器油、驱鸟器组部件等，计划编制张振江，批准李兵。查2021.11.6日采购合同，供应商环宇高科有限公司，采购物资：塑壳漏电断路器，采购合同明确了产品名称、规格、质量要求、价格、交付期、交付地点，双方签字盖章。查2021.11.12日采购合同，供应商上海呈星电气科技有限公司，采购物资：门锁、支架、垂直母线夹、水平母线框、操作机构等，采购合同明确了产品名称、规格、质量要求、价格、交付期、交付地点，双方签字盖章。查2022.5.30日采购合同，供应商浙江金莱勒电气有限公司，采购物资：母线系统，采购合同明确了产品名称、规格、质量要求、价格、交付期、交付地点，双方签字盖章。查2022.6.1日采购合同，供应商天津威乐斯机电有限公司，采购物资：固定式真空断路器、隔离开关、传感器、行程开关、负荷开关等，采购合同明确了产品名称、规格、质量要求、价格、交付期、交付地点，双方签字盖章。查2022.6.8日采购合同，供应商山东金宝圆铜业有限公司，采购物资：镀锡铜排，采购合同明确了产品名称、规格、质量要求、价格、交付期、交付地点，双方签字盖章。查2022.5.30日采购合同，供应商辰继电力科技浙江有限公司，采购物资：综合保护测控装置，采购合同明确了产品名称、规格、质量要求、价格、交付期、交付地点，双方签字盖章。查2021.9.7日采购合同，供应商浙江锦能电力科技有限公司，采购物资：电容器，采购合同明确了产品名称、规格、质量要求、价格、交付期、交付地点，双方签字盖章。**查企业本年度从环宇高科有限公司、上海呈星电气科技有限公司、浙江金莱勒电气有限公司、天津威乐斯机电有限公司、辰继电力科技浙江有限公司、浙江锦能电力科技有限公司等公司采购产品，但是未能提供对以上供应商进行调查评价的证据，不符合《外部提供产品、服务和过程控制程序》规定要求，开具了不符合报告。**公司对供方提供产品进行验收，详见Q8.6条检查内容；供销部经理介绍每年会结合供方业绩、价格、供货期和服务情况对供方进行再评价，优胜劣汰。目前供方评价及采购控制不符合程序要求。 |  N |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1  | 公司编制并执行《销售服务作业指导书》、《销售过程作业规范》等。现场查看营销工作情况：1.下发的作业文件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.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。4.现场提供有产品检验记录表、发货单、产品合格证，参见8.6工作单。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，无特种作业人员。6.公司将销售过程定为需要确认的过程，提供2022.3.15日的“过程确认表”，从人员资格能力是否满足、设备设施是否满足要求、操作指导方法是否得到使用、特殊过程控制是否有记录、条件变化时是否重新确认等方面对销售过程进行了确认，确认人程延明，批准李兵，上次审核不符合已关闭。7.制定了《销售服务作业指导书》、《销售过程作业规范》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。8.产品附有生产厂家合格证、使用说明书等，外包装完好。9．所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。质检部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，供销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。发货前由供销部开具发货单，库管员依据发货单发货，随货同行有产品合格证，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。 组织销售服务过程控制基本符合要求。 |   |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3  | 在控制或使用顾客或外部供方的财产期间，应对其进行妥善管理。本公司使用的或构成产品和服务一部分的顾客和外部供方财产进行识别，如顾客信息、供方提供产品技术资料、供方样品，并进行规范验证、保护和维护；若顾客或外部供方的财产发生丢失、损坏或发现不适用情况，应向顾客或外部供方报告，并保留相关记录，暂未发生。 | OK |
| 交付后的活动 | 8.5.5 | 本公司交付后活动的范围和程度涉及法律法规要求、与产品和服务相关的潜在不期望的后果、其产品和服务的性质、用途和预期寿命；相关方要求及反馈。供销部执行合同/协议规定进行交付后的活动。按合同交付后，进行电话或现场跟踪质量、使用情况，有异常按合同约定执行，目前没有发生投拆现象，提出意见或询问及时解答。售后服务由供销部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场指导安装，部门介绍安装完成后客户均已验收合格，合格后才支付尾款，目前还没有不合格的情况。  | OK |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 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《顾客满意度调查表》，调查包含：产品质量、服务、价格、交付等方面，满意程度分为很满意、满意、不满意三个档次。有顾客满意度测量分析报告：2022年5月12日，向4个长期客户发放调查表，调查分析总结顾客满意度达到96.5%，无顾客投诉，供销部：张振江。提供调查分析方法及分析结果。经交流及现场检查体系运行至今未发生投诉情况，日常顾客反馈个别小问题已及时处理，但是未保留记录表。 | OK |

说明：不符合标注N