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：林芳/林玉兰  | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2022.8.5  |
| 审核条款：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EMS/OHSMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境目标6.1.2环境因素/危险源的识别与评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应 |
| 岗位、职责和权限 | QE5.3 | 部门负责人：林芳，介绍说本部门现有人员3人主要负责：采购管理、供应商管理、市场调研与开发，商务谈判及合同评审，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析；本部门目标实施；与相关方做好沟通等。与部门负责人交流发现其对部门职责权限基本掌握，部门职责得到合理分配，未发现因职责不清责任不明而造成体系运行失效的情况。 | 符合 |
| 目标 | Q6.2 | 查见“质量\环境\职业健康安全目标分解考核表”，见供销部的目标：1、有效合同履约率100%；2、顾客满意度92分以上；3、建立合格供方，采购产品100%合格4、货款回收达90% 以上；考核情况：经查2022年1月-2022年6月质量目标分解考核表，各目标达成要求。基本符合。 | 符合 |
| 产品和服务的要求交付后的活动 | Q:8.28.5.5 | 公司规定了顾客沟通、与产品和服务有关要求的确定、与产品和服务有关要求的评审、与产品和服务有关要求的更改等要求；策划有“顾客满意度测量控制程序”，有效文件；介绍说，公司产品主要通过商务洽谈等方式进行销售，抽查见：针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。抽查见购销合同及销售订单：销售订单——济南久恒光电科技有限公司——LED开关电源 ，2022.4.13；销售订单——沈阳恒通广材经营部——LED开关电源 ，2022.4.19；销售订单——陕西西安创通电子科技有限公司——LED开关电源 ，2022.3.29；销售订单——江门启烁照明有限公司——LED开关电源 ，2022.6.4；查见上述订单的的合同评审记录；在合同签订之前评审。供销部负责人介绍：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。产品要求的评审基本符合标准要求。交付后活动介绍说，所有产品运达客户现场后负责安装调试完成，客户验收后进行确认，并支付货款；在约定的质保期内提供免费的维护；质保期后提供有偿服务。客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地协调解决。交付后主要是通过对客户人员进行技术培训、技术指导，同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。体系运行至今无顾客不良反馈。经查符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q:8.5.3 | 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。产品初次生产时，客户提供样品图纸等资料知道生产检验等作业。该公司顾客财产主要为顾客的图纸、样品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。查到了顾客财产登记表，对顾客提供资料进行登记管理，订单生产完后，同产品一同交回客户。介绍说，目前公司无外部供方的财产，无遗失、损坏客户财产情况发生，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 |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 公司编制《顾客满意度控制程序》，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。提供了对8家顾客的《顾客满意度调查记录表》，调查包含：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。从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。查见2022.5.13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97.6分。企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q:8.4 | 查见文件《采购控制程序》，有效文件。规定了供方选择评价和重新评价的方法和准则。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。查见“供方调查评价表”，对供应商的：工商注册文件及相关资质证明、生产设备、生产场地及环境设施、技术力量和职工素质、检验机构及检测手段、有长期可靠的设备和原料供应、生产能力满足供货/施工满足交付要求、通信和交通运输条件等项目进行评价；查见“合格供应商名录”，登记了经评价合格的供应商的原材料名称、联系人电话、地址等信息。抽见如下供应商的评价记录：江西帆利盛电子有限公司-PCB板等-评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准胡金海；安远县暄沅电子科技有限公司-电容等-评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准胡金海；另抽查“广州市伟帮铝业有限公司”、“安徽天长云创电子科技有限公司”供应商的考核评估记录， 未能提供，开出不符合项，要求改善。提供采购订单，抽见：广州市伟帮铝业有限公司——机壳加工——2022.4.10，2022.3.10安徽天长云创电子科技有限公司——高频变压器——2022.8.1；江西帆利盛电子有限公司——线路板——2022.6.10；深圳霖亿电子科技有限公司——电容——2022.6.20安远县暄沅电子科技有限公司——电容——2022.4.8以上采购订单均明确了物料名称、型号、规格、单位、数量、金额等；提供给外部供方的信息表述清晰、充分，但采购合同中未明确安全和环保相关内容，交流；介绍说，以上供方均为合作多年的供方，建立有良好的信誉和信任，部分供应商没有签订合同；平时采购均是通过电话、微信订单，原材料送到后验收入库，如提供的原材料不符合采购要求，做退换处理；建议签订框架协议，防范交易风险，交流。本公司外包过程为：SMT贴片过程、高频变压器元器件的加工生产过程、机壳的加工生产过程，其供应商分别为：常州斯麦特电子有限公司、安徽天长云创电子科技有限公司、广州市伟帮铝业有限公司，签订有合同，供应商质量稳定，来料进行检验，比对样品一致后入库使用，产品在生产及使用过程中未见异常。提供“进货检验记录”，采购产品验证通常采取查验产品外观、规格型号、数量、合格证的方式，具体详见技术部审核记录。 | 不符合 |

说明：不符合标注N