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：经营部 主管领导：马晓敏 陪同人员：毛欣 | 判定 |
| 审核员： 安涛 审核时间：2022.8.19 |
| 审核条款：5.3、6.2、8.1、8.2、8.4、8.5、8.6、8.7、9.1.2、9.1.3 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 经营部部长：马晓敏  职责：1.协助经理开展市场调研工作，确定市场对产品的需求，获得产品的销售信息。2.组织、策划和实施市场开发，了解顾客需求，协助其确定对产品的特殊需要。3.组织商务洽谈和合同的评审工作，建立顾客档案，将顾客的有关资料予以收集保管。4.收集、反馈产品和服务的质量信息，为产品的开发提供咨询建议等。  询问部门负责人，了解自己的职责.  与上年度无变化 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 部门质量目标：  物资准时到货率≥95%；顾客满意度≥85%  因交付和服务质量问题遭顾客投诉的次数≤1次/年  查部门目标的实现情况，提供“2022年第二季度质量目标考核报告”：  考核结果：物资准时到货率100%；顾客满意度97%  因交付和服务质量问题遭顾客投诉的次数0。  考核人：陈海舟 考核时间：2022.7.1 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | 销售流程：报价单→合同评审→合同签订→组织生产→检验→发货→结算→售后服务  制定了部门管理目标，定期对目标完成情况进行考核。  文件资源:编制了《质量手册》、销售管理制度等，对销售人员的业绩和能力进行定期考核等。编制了管理体系运行所需的各类记录表格。  执行的法律法规和标准规范：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》等。  资源配置：提供适宜的工作环境和打复印机、空调、办公设备、车辆等，按照岗位说明书的要求招聘合适的人员。  监视测量主要有销售人员考核表、顾客满意度调查表。  销售的产品客户自行使用验收，验收内容包括数量、有效性等。公司根据顾客使用良好并付款视为验收合格。  策划和控制措施合理。  对应用于特定产品、项目或合同的管理体系的过程（包括产品实现过程）和资源作出规定的文件可称之为质量计划。目前销售活动简单没进行再策划。审核期内，无特定合同及项目。  产品按顾客要求进行销售，销售模式固定，目前无设计开发。  目前无外包。 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 经现场询问，公司与顾客建立了沟通的渠道，在服务过程的前、中、后三个不同阶段，以充分准确的了解顾客的需求，满足顾客的合理要求。合同签订前了解顾客需求，解答顾客疑问；合同执行过程中与顾客沟通合同进展，控制可能发生的变化，完成后做好顾客满意度调查，发现问题及时进行沟通。顾客财产主要是顾客的信息等。体系运行至今无关系重大合同，无制订应急措施的特定要求。  与顾客沟通是适宜的。  经与负责人交流了解，公司产品有关的要求一般通过电话、网络等形式与顾客沟通确认后，按照“供货合同”方式明确产品、数量、技术要求、双方权限和责任等内容，法律法规要求包括服务执行的民法典等。 |  |
| 产品和服务要求的确定 | 8.2.2 | 抽查供货合同：   1. “供货合同”：需方：国网甘肃省电力公司白银供电公司；签订日期：2022.4.29   产品名称：环形混凝土电杆，规格：整根杆，12m，190mm，M 数量：271根；合同对质量要求、技术要求、交货地点、交货方式、结算方式、违约责任等均做了明确说明，有双方印章及签字。该合同为电网公司招标合同。   1. “供货合同”：需方：陇西县凯隆建设工程有限责任公司；签订日期：2022.4.1   产品名称：混凝土排水管、胶圈，规格：(混凝土排水管Φ1500\*2000mm;Φ1000\*3000mm); 数量：按甲方施工进度、实际数量供货；合同对质量要求、技术要求、交货地点、交货方式、结算方式、违约责任等均做了明确说明，有双方印章及签字。 |  |
| 产品和服务要求的评审 | 8.2.3 | 公司的订单合同评审的方式有口头、电话或邮件确认，口头、电话评审有记录表。文件订单盖章以回传等方式进行，评审能符合双方的要求。  查《合同评审记录》：  查看2022.4.25，需方：国网甘肃省电力公司白银供电公司签订的供货合同；评审部门综合办公室、生产技术部、经营部，有评审人员签字。  查看2022.3.22，与陇西县凯隆建设工程有限责任公司签订的供货合同，评审部门综合办公室、生产技术部、经营部，有评审人员签字。  若与先前合同或订单要求存在差异，对差异进行评审，并记录在《合同评审记录》中。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制总则 | 8.4.1 | 1、公司制订了《采购控制程序》，明确了对外部供方的控制措施，规定每年评价一次。  2、查“合格供方名录”，有：  供方名称 供应产品 首次评审日期  甘肃投源商贸有限责任公司 水泥（祁连山、京兰） 2021.12.20  陇西县鱼水建筑材料销售有限公司 洗砂、细洗砂、石子 2021.5.7  甘肃睿杰商贸有限公司 钢材 2021.12.10  2022年1月度对以上供方进行了年度评审，纳入合格供方名录。  3、查上述合格供方的“供方评价记录”，抽2份：  供方名称：甘肃投源商贸有限责任公司  评价项目：产品质量、公司资质、管理水平、业绩状况、公司信誉、供货样品等。  评价结论：通过 评价人：毛欣 评价日期：2021.12.20  供方名称：甘肃睿杰商贸有限公司  评价项目：产品质量、公司资质、管理水平、业绩状况、公司信誉、供货样品等  评价结论：通过 评价人：毛欣 评价日期：2021.12.10 |  |
| 控制类型和程度 | 8.4.2 | 1、公司根据外部供方提供的产品和服务对公司产品质量稳定性和符合性的影响程度，将外部供方分为一般供方和重要供方，并对不同级别的外部供方采取不同的控制类型和控制程度。  2、公司通过对外部供方的原材料、生产过程、管理体系、公司绩效、产品质量等方面的验证，来实现对重要供方的监视和测量，确保公司对重要供方控制的有效性。  3、公司通过对一般供方所提供产品的外观、数量、性能、功能等方面的验证，来确保对一般供方的控制。 |  |
| 提供给外部供方的信息 | 8.4.3 | 公司提供给外部供方的信息：  查电话订购记录、采购单、供货合同等，内容包括品名规格、产品要求、数量、交付时地等。  提供了采购计划，包括采购物品名称、型号规格、采购数量、计划到货日期等。  1.采购产品：水泥 数量： 300吨 2022.7月  2.采购产品: 钢筋 数量： 400吨 2022.7月  3.采购产品：砂 数量： 350m3 2022.7月  4.采购产品：石 数量： 350m3 2022.7月  编制：马晓敏 批准：陈海舟 2022.6.25月  提供采购合同，部分与供应商签订长期供货合同，根据生产需要通知供货商进行配送。  供方：甘肃投源商贸有限责任公司 ，产品名称：水泥（祁连山、京兰） 规格：42.5；32.5散装，42.5；32.5袋装，供方代表人：李居 需方代表人：陈海舟 签订日期：2021.12.21  供方：陇西县鱼水建筑材料销售有限公司，产品名称：洗砂、细洗砂、石子，规格型号： / ，供方代表人：张小红 需方代表人：陈海舟 签订日期：2021.12.10  供方：甘肃睿杰商贸有限公司 ，产品名称：螺纹钢 规格：Φ14-12米，Φ16，供方代表人：张武斌 需方代表人：陈海舟 签订日期：2021.12.18  其中对价格、供货方式、质量要求、产品标准、包装标准、技术标准、验收标准、违约责任等进行了规定。  外部供方与公司在业务活动过程中一般通过电话的互动，如沟通进展情况、市场变化等。  公司对外部供方绩效的控制和监视措施有：管理体系运行调查、市场占有率调查、公司业绩调查等。  公司或公司顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动：无。  提供了进货验收记录，包括产品名称、数量（重量）、型号（规格）、目测检验等。 |  |
| 销售服务的提供  标识和可追溯性  顾客或外部供方的财产  防护  交付后活动  更改控制 | 8.5.1  8.5.2  8.5.3  8.5.4  8.5.5  8.5.6 | 1．提供《销售业务流程》，公司在管理手册和程序文件中，对与顾客有关的过程、销售服务过程控制进行了规定。  2．销售服务流程：  销售流程：报价单→合同评审→合同签订→组织生产→检验→发货→结算→售后服务  该公司提供的产品为环形混凝土电杆、钢筋混凝土排水管的生产和销售，其产品要求通过合同及其技术附件等明确，其产品要求的评审方式为签字或盖章评审。  销售过程主要为电话、网络、传真等，公司基本配置符合要求。  销售业务人员均为销售骨干，能满足要求。  交付为现场交付，客户验收后付款。  3、①在产品售出前及销售服务过程中的沟通方式：由经营部负责，通过多种渠道（如广告宣传等）向顾客介绍产品和服务，回答顾客的咨询；并予以记录。  ②合同执行过程中的沟通方式：由经营部负责，根据需要将合同执行情况随合同的进展反馈给顾客，包括产品和服务要求方面的更改，要与组织内部相关部门及顾客协调一致。  ③产品和服务售出后的沟通方式：搜集顾客的反馈信息，妥善处理顾客投诉，以取得顾客的持续满意。交付后处理顾客反馈要求，提供售后服务，实施体系以来未发生顾客投诉。  公司特殊过程为：销售、焊接过程。  提供了2022.3.2《特殊过程确认记录》对特殊过程销售过程进行了确认， 确认人：陈海舟  销售的产品已标书、采购合同、采购单、发票等作为标识和可追溯性的证据。  目前公司主要的顾客财产为客户的信息，无供方的信息；公司能够对相关信息进行保密。  主要防碰撞、跌落，放置时放置草垫等按相关要求摆放。  本公司负责技术要求的提出和发现问题提出整改要求。法律法规要求；  顾客要求：产品性质、用途和预期寿命；保修或技术支持；回收或最终处置；  顾客反馈：与顾客接触，确认他们对产品的满意情况；  公司至今无更改。当存在客户要求变更时，应与顾客协商一致，必要时，对更改内容进行评审，评审方式一般以总经理在考虑公司能力后在相应的合同和电话记录上签字为主。暂无发生。 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | 提供了《进货检验记录》，见生产技术部原材料进货检验记录。  针对服务质量，公司提供了《人员考核表》：  查：2022.5.10的《人员考核表》；姓名：赵伟、王秦等；考核内容包括：工作知识、工作能力、工作成绩、工作态度等，考核结果均合格，检查人：陈海舟。 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | 公司制定了《不合格输出控制程序》《纠正和预防措施控制程序》，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生、再发生，实现持续改进绩效的目的。  自上次审核至今未发生不合格销售服务。 |  |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 经查询，经营部负责对公司顾客的满意度信息进行收集、汇总和分析。主要通过电话回访、接收顾客反馈、顾客座谈、定期发放顾客满意度调查表等方式收集顾客的满意度信息。  查“顾客满意度调查表”，主要从产品质量、交付及时性、服务态度、价格等方面做了综合评价。  查部门上一年度的“顾客满意度调查表”，公司通过邮寄方式发出《顾客满意调查表》4份，截止2022年3月4日，收回4份，经过统计分析顾客满意度为97%，无重大投诉，达到公司目标要求。 |  |
| 分析与评价 | 9.1.3 | 公司对此作了相应的规定收集、分析了的信息、数据有：  顾客满意方面统计分析数据：对主要的顾客进行了书面的调查，对调查结果进行统计分析利用，作为体系持续改善的依据之一。  与产品要求符合性方面统计分析数据：产品经客户验证签收，目前无拒收情况，能满足顾客要求。通过对产品实现过程的不合格进行统计分析,以不断改进产品的质量。  质量管理体系过程和服务的特性及趋势统计分析数据：通过相应的内部审核,管理评审,第三方的审核等对体系进行不断的改进.对公司的质量目标进行定期的统计分析,以寻求改进的方向。  公司目前无因不合格导致质量管理体系发生变更的情况。  在车间生产现场看到：划分了不合格品放置区域，并有标牌标识，不易混淆，目前无不合格品。 |  |

说明：不符合标注N