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：综合部 主管领导：韩敏 陪同人员： | 判定 |
| 审核员：林兵 审核时间：2022年08月04日  |
| 审核条款：5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.3/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 综合部按照公司领导要求，做好公司职能和岗位的具体确定，对从事与销售有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，负责公司的采购、销售、供应商管理、相关方的沟通及满意度调查等管理活动的实施与执行，以实现公司管理方针和管理目标。综合部的部门职责在手册中确定了综合部部门的的职能，人员职责、权限和相互关系。询问综合部人员，基本清楚本部门职责。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。综合部涉及的目标及实现情况是：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分目标 | 考核方法 | 考核结果1-6月 |
| 1.文件发放及时率100% | 及时率＝发放及时数÷文件总发放数×100% | 100% |
| 2.员工培训计划实施率100% | 培训率＝培训人次÷培训总人数×100% | 100% |
| 3.合同履约率100% | 履约率＝履约总数÷合同总数×100% | 100% |
| 4.顾客满意率≥90% | 满意率＝客户满意数÷发放客户总数×100% | 95.8% |
| 5.客户投诉率＜5% | 投诉率＝客户投诉数÷客户总数×100% | 0 |
| 6.售后处理及时率100% | 售后处理及时率＝按期处理数÷应处理总数×100% | 100% |
| 7.采购产品合格率≥98% | 合格率＝采购合格数量÷采购总数×100% | 99% |
| 8.供方评定率100% | 评定率＝评定供方数量÷供方总数×100% | 100% |

目标可测量，与公司管理方针一致。 根据2022年6月30日统计结果，目标均已完成。 | Y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。综合部负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放满意度调查表等形式了解顾客的需求和期望。公司编制的管理手册中规定了与服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。顾客明确规定的要求：即有销售服务本身的质量要求也包括后续活动的要求。顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求。公司承接业务的方式主要是：通过与顾客签订合同，公司按顾客要求组织服务，并以传真等方式进行沟通、确认，并对销售要求等给予了明确。公司收到合同后，由综合部、设备制造部、工艺开发部、技术品管部进行合同评审，审批同意后签字，即完成合同评审。经询问韩敏经理，近一年增加新的业务合同客户有中石化天津公司。抽查：与中石化天津公司签订设备委托制造技术协议：DBT微通道反应实验装置，合同规定了产品装置概述（产品要求）、部件清单及参数要求、相关资料交付、安装高度及验收、质量保证及售后服务等条款，要求明确。提供了合同评审表，评审时间2022.11.10，对顾客要求交期等内容进行评审，无合同变更。交付时间为2022.6.25。与顾客的沟通由综合部负责，方法：通过手机、传真、微信等直接与固定客户保持日常联系，其内容包括：顾客要求、价格、后续服务等。公司合同变更，由综合部销售人员填写合同变更评审表，内容包含更改的合同号，更改日期，更改原因及给改内容，评审结果，应通知的部门。 | Y |
| 外部提供过程 | Q:8.4 | 公司采购产品主要为无缝管及焊管、接头针阀类、铝型材及配件等。制定了《供方绩效准则》对供方的资质、能力、绩效进行评价。已编制形成《合格供方名录》共有13家合格供方。抽查合格供方：1. 无缝管及焊管供方---浙江义腾特种钢管有限公司：2022年1月10日进行供方的评价，形成《供方调查评价表》一份，对供方的企业概况、生产与设备能力、供方有否通过质量管理体系认证、产品认证、是否技术要求等进行评价。评审结论：建议列入合格供应商目录。查有营业执照、质量管理体系认证证书。
2. 接头，针阀类供方----依乔流体技术（上海）有限公司：2022年1月10日进行供方的评价，形成《供方调查评价表》一份，对供方的企业概况、生产与设备能力、供方有否通过质量管理体系认证、产品认证、是否技术要求等进行评价。评审结论：建议列入合格供应商目录。查有营业执照、质量管理体系认证证书，收集产品检验报告。
3. 冷凝器等供方---无锡智恩铝型材有限公司等：2022年1月10日进行供方的评价，形成《供方调查评价表》一份，对供方的企业概况、生产与设备能力、供方有否通过质量管理体系认证、产品认证、是否技术要求等进行评价。评审结论：建议列入合格供应商目录。查有营业执照、质量管理体系认证证书、产品检测报告。

公司的外包过程为：外包过程:焊接、激光切割、结构件加工抽查外包情况：2022年3月16日与北京航天金翔设备有限公司签订了产品研制加工合同，产品名称316L不锈钢真空扩散链接，包括了焊接、激光切割、结构件加工。采购产品与供方签订采购合同。产品验收主要查看数量、外观、检查提供的产品检测报告等。 | Y |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：委托加工产品技术参数要求等信息，由部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生损坏丢失等现象。 | Y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意程度测量控制程序》，制定了《顾客满意度评定准则》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查时机、方式、方案等。公司采取对主要顾客进行满意度调查的形式，对杭州纽龙生物科技、常州市金研履带科技、中石化天津分公司等共发出3份《顾客满意度调查表》，有效回收3份，回收率100%。调查内容有：产品质量水平、产品交付能力、售后服务质量、产品总体价格等，查阅《顾客满意程度调查表》，对调查表满分100分计算。查《顾客满意程度调查表》，记录真实有效。提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到96%，继续保持质量的稳定，加大服务的力度，提高劳动生产率，减少浪费，降低消耗，以质优价廉的产品，更好地服务顾客，满足顾客的需求。调查未发现有顾客投诉。 | Y |

说明：不符合标注N