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：营销部 主管领导：骆琪荣 陪同人员：慕昇男 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2022.8.17 |
| 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、8.1运行策划和控制、8.3产品和服务的设计和开发不适用确认、8.4外部提供过程产品服务，8.5.1销售和服务提供的控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.4产品防护、8.5.5交付后的活动、8.5.6销售和服务提供的更改控制，  |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q 5.3 | 现场审核了解到部门主要负责：市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同评审、供方选择及能力评价与调查，采购实施，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通等。 | Y |
| 目标  | Q:6.2 | 部门目标： 1、采购及时率100%（月）2、原辅材料采购合格率95%以上（月）3、采购物资准时率99%（按销售批次）4、合同评审率100%（月）5、顾客满意率≥95%（年）考核情况：2022.6.30日经查已完成。统计人：慕昇男。  | Y |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 产品的实现过程策划主要由总经理和营销部负责人负责完成，过程策划包含了压敏型无碳复写染料溶剂油、电力电容器浸渍剂、导热油的销售所需要达到的质量目标和要求。执行标准《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》和客户要求等。编制了相应的过程文件：（1）编制了销售服务流程：招投标/业务洽谈 → 合同评审 → 采购 → 进货检验 → 交付；（2）制定了作业指导书《销售过程管理程序 JZJXHG-QEOP-15》；（3）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；（4）现场对销售各过程填写有产品检验记录、销售过程检查记录、发货单等各种监视和测量记录；（5）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。组织运输过程外包，按照8.4条款要求进行控制，到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。该公司销售服务提供过程策划符合要求。 | Y |
| 产品和服务的设计和开发不适用确认 | Q8.3 | 公司只负责按常规销售模式进行压敏型无碳复写染料溶剂油、电力电容器浸渍剂、导热油的销售，不需要再设计开发，因此将ISO9001：2015标准“8.3产品和服务的设计和开发”的要求确认为不适用，该不适用不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任，删减适宜。 | Y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 编制了《与顾客有关的过程控制程序 JZJXHG-QEOP-13》，与顾客的沟通由营销部负责，主要方法：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：产品要求、价格、后续服务等。营销部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。营销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。每年向顾客发放顾客满意度调查表或微信等网络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销售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通过与顾客签订合同，公司按顾客要求销售服务，并以传真、电话等方式进行沟通、确认，并对产品的销售要求等给予了明确。编制了《合同评审管理程序 JZJXHG-QEOP-29》，公司产品的销售基本已成熟，通常收到客户合同/订单时营销部组织各部门负责人评审，经评审满足要求后在合同上签字盖章，评审过程记录在《合同要求评审表》上。抽查销售合同：1、2022.7.21日销售合同，客户山东泰开电力电子有限公司，销售产品名称：低温二芳基乙烷（压敏型无碳复写染料溶剂油），数量16000kg，交货期2022.7.28日，合同规定了产品名称、规格型号、数量、价格、质量要求、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，查合同要求评审表，2022.7.20日经慕昇男、鲍旭东、张薇薇等评审后同意签订合同，总经理刘卫批准。2、抽2022.2.14日销售合同，客户江苏武英热油泵导热油有限公司，销售产品名称：导热油，数量2吨，合同规定了产品名称、规格型号、数量、价格、质量要求、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，查合同要求评审表，2022.2.13日经慕昇男、鲍旭东、张薇薇等评审后同意签订合同，总经理刘卫批准。3、再抽2022.5.20日销售合同，客户日新电机（无锡）有限公司，销售产品名称：苯基二甲苯基乙烷绝缘油（电力电容器浸渍剂），数量15000kg，交货期2022.5.23日，合同规定了产品名称、规格型号、数量、价格、质量要求、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，查合同要求评审表，2022.7.20日经慕昇男、鲍旭东、张薇薇等评审后同意签订合同，总经理刘卫批准。在查其他几份销售合同经经过评审后同意签订合同，总经理刘卫批准。公司暂无合同变更情况发生。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 查见《外部提供产品、服务和过程控制程序JZJXHG-QEOP-14》，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。提供了“合格供方名单”，编制:骆琪荣，审核: 鲍旭东，批准:刘卫，2022年7月10日。 查见“供方评价表”，有供方名称、评价项目（生产/运输能力、检验能力、技术保证能力、人员素质情况、完成合同信誉、质量保证体系情况、产品实物质量水平）、评价结果等内容，抽查江西天一特种油有限公司、福州金德昌贸易有限公司、江西省青鼎新材料有限公司、厦门三超实业发展有限公司、烟台交运集团货运有限公司芝罘分公司（运输外包方）等供方进行了评价，评价人慕昇男、张薇薇、鲍旭东，日期2022.1.3-2022.3.3日。企业在对供方进行选择和评价时，收集了企业的相关产品的资质、说明书、检验报告、合格证等。营销部经理介绍，根据销售产品及交付时间的需要提报采购申请，经批准后组织实施采购。在实施采购前公司业务员与供方进行沟通后编制采购合同，注明名称、型号、数量、要求、交付期等内容。查2022.1.4日与供方江西天一特种油有限公司签订的年度订货合同，采购导热油150吨、苄基甲苯500吨、苯基乙苯基乙烷350吨、苯基二甲苯基乙烷350吨，采购合同明确了产品名称、规格型号、数量、价格、质量要求、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，双方签字盖章生效。查2022.1.5日与厦门三超实业发展有限公司签订的年度订货合同，采购电力电容器浸渍剂100吨，采购合同明确了产品名称、规格型号、数量、价格、质量要求、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，双方签字盖章生效。查2022.3.2日与供方福州金德昌贸易有限公司签订的年度订货合同，采购苄基甲苯500吨，采购合同明确了产品名称、规格型号、数量、价格、质量要求、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，双方签字盖章生效。查2022.7.1日与供方江西省青鼎新材料有限公司签订的年度订货合同，采购溶剂油5吨，采购合同明确了产品名称、规格型号、数量、价格、质量要求、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，双方签字盖章生效。查2022.1.4日与烟台交运集团货运有限公司芝罘分公司签订了公路运输合同，规定了货物数量、线路、地点、运费结算、装卸责任、运输质量等，双方签字盖章生效。定期对供方产品质量、价格、交货期、服务等业绩进行统计，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，验证通常采取检验产品外观、数量、理化指标的方式，具体详见质检部8.6审核记录。 | Y |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1 | 公司编制并执行《销售过程管理程序 JZJXHG-QEOP-15》等。现场查看营销工作情况：1.编制的管理制度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.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.提供有产品进厂检验记录、供方的产品检验报告，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，能力满足要求叉车工有资格证。6.公司将销售过程定为需要确认的过程。查有《销售过程确认记录》，2022.5.9日对销售过程的人员、机械设备、文件、记录等方面进行了过程确认，结论：可以满足过程能力的需求、提供合格的服务。确认人员：营销部：鲍旭东、骆琪荣、荣中军、王虎、李柱，综合部：慕昇男，质检部：张薇薇，批准于强强。7.制定了销售过程管理程序 JZJXHG-QEOP-15，通过培训教育等，防止人为错误。8.所有的产品都必须经检验合格后方可交付。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，营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。发货前由营销部开具发货单，依据发货单发货，随货同行有产品检验报告，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。售后服务由营销部业务员按照售后服务规范执行，暂未发生。9.现场看到荣中军正在整理2022年度销售合同，依据客户不同分类存档。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 | Y |
| 产品标识和可追朔性 | Q8.5.2 | 在《产品标识和可追溯性控制程序 JZJXHG-QEOP-16》中规定公司向顾客提供商品时采取适当措施，确保商品进入公司到销售过程中均被明确标识，包括商品名称、种类、规格等信息及销售记录和票据等追溯查阅信息。产品通用标签、合格证等方式对产品进行标识，产品标签有产品名称、型号、日期、厂家等信息。可作为追溯性标识。根据采购合同、销售合同，进厂检验报告等进行追溯。经现场查验仓库有标识，压敏型无碳复写染料溶剂油、电力电容器浸渍剂、导热油等产品的标识齐全、清晰、正确，产品标识管理基本符合标准要求，并满足实际需要。 | Y |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 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。目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 | Y |
| 产品防护 | Q8.5.4  | 公司编制了《产品防护和交付控制程序 JZJXHG-QEOP-18》，现场巡视仓库：组织对产品搬运、包装、贮存、运输以及交付等过程的防护实施了控制：1、搬运：配置适宜的搬运工具叉车，采用合理的搬运方法，搬运人员按要求执行，做好产品防护，防止丢失和损坏。2、包装：产品的包装用铁桶、塑料桶，保持供方的包装。3、贮存：规范仓库管理，保持适宜的贮存环境，产品码放整齐，仓库有区域标识。库存产品先进先出，定期盘点，经常查看库存物品状况，现场查看有出入库单据。4、运输：用防震材料添紧，避免相互碰撞造成破损，对运输供方进行合格评定，签订运输合同，保证产品运输质量，并对运输质量进行记录，跟踪监督。5、交付：产品交付防护延续到交付的目的地。6、现场查看仓库配备灭火器，状态有效。 公司自体系运行以来，未发生由于产品防护不当导致产品质量事故的情况，防护措施能够满足要求。 | Y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 与部门负责人沟通了解到组织主要通过与客户签订合同的形式对交付后的活动进行规定。合同通常包括：法律法规要求，交付后不合格的处理，顾客的售后服务要求等。经了解，组织目前暂无交付后违反法律法规要求、无违法合同要求、无严重客户投诉的情况、暂无售后服务情况。收到客户建议、投诉后，组织通过邮件、微信或者会议将信息传递给相关部门。基本满足要求。 | Y |
| 更改的控制 | Q8.5.6 | 据销售负责人介绍目前顾客、供方比较稳定，有关的法律法规没有发生变化，公司业务比较固定，所以销售和服务的提供没有发生过更改，现场也没有发现变更情况，问其有关的要求，比较熟悉。 | Y |
| 客户满意 | Q9.1.2  | 编制了《顾客满意度测量控制程序JZJXHG-QEOP-25》。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：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3个档次。被调查客户上海思源电力电容器有限公司、日新电机（无锡）有限公司等4家，从提供的调查表来看，客户对组织评价均为 很满意和满意。查见2022.4.21日“顾客满意度调查情况汇总”，编写营销部。对顾客满意度指标完成情况等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分97.8%。营销部经理介绍暂无顾客投诉情况发生，日常顾客的反馈均是一些小问题都已及时处理，处理后顾客满意，但是未保留相关记录，进行了交流改进。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。 | Y |

说明：不符合标注N