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：刘春鹏 陪同人员：刘建昌 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2022年8月25日 |
| 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（8.2.1顾客沟通、8.2.2与产品和服务有关要求的确认、8.2.3与产品有关要求评审、8.2.4与产品有关要求的更改）、8.4外包提供过程产品和服务、8.5.1销售和服务提供的控制、9.1.2顾客满意、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.5交付后的活动， |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下： 销售合同或订单的签订及评审组织；开拓市场，按客户要求提供合格的产品顾客或外部供方的财产的识别和保护顾客满意度调查和分析；销售过程控制、过程的监视和测量负责委托生产业过程控制等等负责人了解自己的职责，符合要求。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况采购产品入库合格率100%（合格数/采购产品数）顾客满意度不低于90%（满意度实得分/应得分）2022年1月-2022年6月目标完成情况：均完成。 | Y |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。4、合理处理顾客财产，主要是顾客合同和信息。目前沟通渠道畅通。供销部经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求，公司予以发货，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求、售后服务等。供销部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。企业通过市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。企业目前主要销售模式是零售。合同评审方式：销售经理先评审，同意后交总经理评审，同意后授权代表签字盖章交给客户视为满足要求的承诺的证据。提供2021-2022年销售合同（订单），均存放于文件夹或扫描存放在电脑中。保存完好。抽2022年5月18日合同 客户：河北海浩集团华电高压管件有限公司，采购。。。。。。。。。。合同中写明了交付、付款等内容。有双方确认签字。抽查2021年10月5日合同客户：沧州腾璇管件制造有限公司，采购合同中写明了付款条件、验收方式等。有双方确认签字。抽查2022年6月19日合同客户：湖北邹氏建材商贸有限公司，采购合同中写明了付款条件、验收方式等。有双方确认签字。抽查2021年12月10日合同客户：青岛德立通消防科技有限公司，采购合同中写明了付款条件、验收方式等。有双方确认签字。再查2022.3.10日沧州安德云科供应链管理服务有限公司钢管脚手架扣件、井盖、井圈等产品的合同，也已签字盖章。目前无合同更改情况发生。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 提供的管理手册及采购控制程序中规定了外部供方的控制要求，为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求。要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名录”： 泊头市铸造材料供应处 铸造用材料孟村回族自治县德发铸造有限公司 废料（铁）、钢管脚手架扣件、井盖、井圈、雨水篦子的精密铸造过程中试验过程（外包）；山东杨信金属材料经销处 废钢等 。。。。。。。。查见上述供方调查评价内容包括：供货资质、价格、供货地点、保质期等，评定结论等，同意列入合格供方，批准人：刘建辉，调查评价日期：2021.1.10日。**查公司未能提供2021-2022年度对供方进行再评价的证据，不符合供方管理要求，开具了不符合报告。**供销部签订合同后，采购员下采购单，经总经理审批后进行采购。到货后经检验合格后入库企业采购计划根据客户订单产品及数量进行：抽2022年3月16日采购计划：产品名称 规格型号 数量硅铁 FeSi72 2吨废铁 19吨批准：刘建辉抽2022年1月27日加工合同：甲方委托乙方（孟村回族自治县德发铸造有限公司）钢管脚手架扣件、井盖、井圈、雨水篦子的精密铸造过程中试验等，确定了甲乙双方责任。批准：高建法.另抽查其他采购计划，均保存完好，符合要求。采购检验见质检部8.6采购过程在供方再评价方面还需加强。 | N |
| 生产和服务提供；（销售）  | 8.5.1 | 1、供销部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。产品销售流程：客户要求—商务洽谈—签订合同—采购—检验—交付—售后服务确定了销售过程为需确认过程2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、业务人员服务规范、考勤制度等作业规范。通过日常顾客满意度调查表、服务考核记录等形式对销售服务过程进行监测。具体 见8.6条款抽样。3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009、GB15831-2006钢管脚手架扣件、GB/T23858-2009检查井盖、JC/T3012-93铸铁检查井盖、JGJ/T 231-2021建筑施工承插型盘扣式钢管脚手架安全技术标准等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。现场审核获悉，供销部主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，产品到货后由库房进行验收入库。4、现场查看产品销售情况：现场清洁卫生，配备有消防设施现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。6、识别了需要确认的过程为销售过程，提供《特殊过程确认记录》确认过程：销售过程 评估时间：2022年3月10日确认内容： 1）人员能力：销售人员均经公司培训合格，人员满足要求。2）设备能力：销售服务用的电脑、传真机等设备由专人负责管理和维护。设备满足销售需求。3）监测：有《服务考核记录》对人员服务情况进行监测。确认结论：满足要求参与确认人：韩德新、刘建昌。7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。8、观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。9、自体系建立以来无合同更改情况销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误。 | Y |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，以“很满意”“ 满意”“基本满意”“不太满意”“不满意”为基准计算满意率。公司于2022年1月1日对主要客户进行了电话问卷调查，分别对项目及产品功能价格、交期准时等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中 可以看出，顾客满意度平均分为95%，超过了质量目标要求，目标完成。 | Y |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 该公司顾客财产主要为顾客的技术要求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。经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 | Y |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 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，产品的用途，顾客的要求等。如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商解决。基本满足要求。 | Y |