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：业务部 主管领导：**郭小珍** 陪同人员：**韩志鸿** | 判定 |
| 审核员： 张磊 马焕秋（实习） （微信远程） 审核时间：2012.10.5 |
| 审核条款：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；8.2产品和服务的要求；8.4外部提供供方的控制；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.5交付后的活动； 9.1.2顾客满意； |
| 岗位/职责 /权限 | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了业务部的岗位职责，具体为：  1）负责对供方进行评价和选择;  2）负责原、辅材料的采购  3) 负责产品的交付；  4) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  5) 负责同本公司的顾客进行联系；  6) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；  7) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；  8)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  ......  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | **6.2** | 业务部负责人：  查《部门质量目标测量报告》  分解到该部门的质量目标及完成情况如下： 计算方法 考核结果  **顾客满意度 ≥94分 通过客户满意度调查表计算 96**  **来料合格率 ≥98% 来料合格批数/总交货批数)\*100% 99**  **采购产品及时到货率≥97% (按时交付批数/总交货批数)\*100% 98**  **交货准时率100% 客户订单/送货单 100**  抽2022年1月-7月质量目标完成情况：均达到目标值  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致，基本符合要求。 | Y |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 负责人介绍到公司服务由客户提出需求，公司在确定要求时，对以下方面进行了考虑：服务周期、服务的质量、价格、服务特别要求等。项目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。  企业通过电话、客户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。  抽销售合同：  客户：深圳鑫浩森电子材料有限公司  合同内容： 拉伸膜 3000卷  签订日期：2022年8月 1日  交货日期：2022年8月2日  评审记录：日期：2022年7月31 日  评审内容：  1.业务组 能否保证物料供应，合同是否合法、完整性、条款是否明确、客户商业信誉良好  2.生产部 技术工艺是否有可靠的保证  3品质部 能否保证产品的质量  ┈等等  评审人：各部门负责人  审批：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。  签名：韩新茂  客户：深圳霖之杰科技有限公司  合同内容：封箱胶纸 3200卷 拉伸膜 1440卷  签订日期：2022年5月 20日  交货日期：2022年5月25日  评审记录：日期：2022年5月19 日  评审内容：  1.业务组 能否保证物料供应，合同是否合法、完整性、条款是否明确、客户商业信誉良好  2.生产部 技术工艺是否有可靠的保证  3品质部 能否保证产品的质量  ┈等等  评审人：各部门负责人  审批：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。  签名：韩新茂  另抽其他服务合同及合同评审，均保存完好，符合要求。  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，主要是顾客报修产品。  目前沟通渠道畅通  目前无合同更改情况发生。 | Y |
| 外部提供的 控制/总则 | **8.4.1** | 查，公司编制了质量手册8.4条款及《采购控制程序》。文件规定了本公司有关的采购产品的采购过程进行控制，确保采购物资符合质量要求以及在交付和服务等各方面符合规定的要求。规定了对供应商每年进行评审。  远程与负责人沟通，业务部建立合格供方名录，核定《供方评价表》后，编制《合格供方名录》存档。采购人员应该具备相应能力。采购人员应从《合格供方名录》中选择供方。  查由企业提供的电子版《合格供方名单》：主要供应商5家，如下；  供应商 产品  查《合格供方名录》  编号 供应商 负责人 电话 传真 供应材料  1 深圳市建林纸品有限公司 陈经理 84693779 纸箱  2 东莞市伟业纸管厂 李小姐 0769-82060768 纸管  3 东莞市金富轮包装材料有限公司 宋小姐 0769-85169811 OPP半成品  4 塑米科技（广东）有限公司 许先生 85624522 PE原料  5 广州昌泽贸易有限公司 林先生 15915912183 PE原料  --《供方评价表》  2022年7月25日进行供方评价确认：  深圳市建林纸品有限公司 （供应：纸箱）；  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 评价人：郭小珍 2022年7月25日。 | Y |
| 采购过程及控制类型和程度 | 8.4.2 | ●编制了《采购管理程序》及供应商管理程序》文件。按文件要求对外部供方及其提供的产品或过程进行控制。通过调查供方的质量保证能力如：具有营业登记、产品质量、质量保证能力、价格、交货、服务、质量管理体系等方面进行评价。  采购产品的进货检验。  ●查看采购产品及入库单，均为从合格供方处采购。 | Y |
| 提供给外部供方的信息 | 8.4.3 | ●业务部根据请购单，确定需要实施采购的任务，由部门主管进行签核。公司已建立、保持与合格供方信息反馈渠道，及时沟通、保持协调，有良好的互惠关系；采购信息充分、可靠，采购产品的要求明确、适宜（包括品名、规格、数量、交付期、价格等）；  ●查看2022.9.13的聚乙烯采购合同，供应商：湖北云佳新材料科技有限公司、2022.8.30的型号为万华线性7042的聚乙烯采购合同，供应商：明日控股（广州）有限公司，采购合同均规定了品牌、规格型号、剪切尺寸等技术要求，数量，单价及供货周期、验收的技术要求等信息。  ●从供方评价记录中看出对于已有的5家合格供方提供的产品，均满意。 | Y |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司生产服务过程中不涉及顾客提供的任何产品、知识产权。顾客的个人信息，公司将其作为商业秘密，做到不外泄，经询问，无顾客的个人信息丢失和泄漏情况发生  公司对顾客的私人信息或有关技术要求均通过专用硬盘区域和配置的专用档案柜予以保存，确保了顾客信息的丢失和泄漏。  目前公司无实物顾客或外部供方财产。 | Y |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 该公司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。与该部门负责人交流，该公司根据顾客交付后一周内进行电话进行顾客回访，无不满意情况发生，但未保留相关记录，体系运行至今无顾客不良反馈。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，此次调查2家企业“深圳大东亚包装设计有限公司”、“深圳盛涛包装材料有限公司”进行满意度调查等。  调查主要内容：服务质量、服务交付、服务态度等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽《顾客满意度调查分析》调查时期：2022年5月上旬发放调查表共2份，回收调查表共2份。  调查主要内容：产品质量、交货及时性、售后服务、价格水平等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率96  从分项统计来，顾客对产品价钱出现一项一般满意， 为此公司将采取下列措施：  加强管理体系的运行，规范工作和服务；降低成本 | Y |

说明：不符合标注N