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/陪同人员：李莹 | 判定 |
| 审核员：文波、谢海平 审核时间：2022年9月26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、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.5交付后的活动8.4外部提供过程、产品和服务的控制、9.1.2顾客满意 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 营销部负责人：李莹；目前现有2人，主要负责：供方选择与评价、采购过程、建立合格供方档案； 市场销售，订单评审、顾客财产管理、顾客满意度调查、产品交付及售后服务等。 | 符合 |
| 质量目标 | Q6.2 | 查见营销部目标分解：1.未及时采购次数≤1次2.顾客满意度≥95分3.物资入厂验收批次合格率≥98%4.销售订单交付及时率≥80%5.未及时响应顾客质反馈次数≤1次查见“目标考核表”，2022年1月-2022年6月各目标均已完成。 | 符合 |
| 与产品和服务有关要求的确认、与产品有关要求评审交付后的活动 | Q:8.28.5.5 | 业务沟通方式主要是电话、资料传递、交流会、客户走访等形式宣传本公司有关产品。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。公司主要通过客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以合同、电话等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。营销部直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，然后由营销部经理组织人员评审，现场合同评审记录，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖公司印章，然后回传给顾客。抽见：外协加工订单——江西神州六合直升机有限责任公司——车架系统，2022.8.22、2022.7.22、2022.04.14； 委托加工合同——中国直升机设计研究所——包装箱，2022.06.11、2022.08.10、2022.04.25；采购合同——上海赛治信息技术有限公司——包装箱，2022.03.28采购合同——景德镇市昌友航空科技有限公司——酒瓶架——2022.06.10以上在合同中明确了产品名称、规格型号、数量、单位、价格、交货方式、质量标准、付款方式、包装、运输、售后、质保等要求；查见上述合同的评审记录，营销部、技术质量部、总经理等对客户要求、技术、交付等进行了评审；产品要求的评审基本符合标准要求。介绍说，目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。介绍说，公司根据合同或者订货单，生产完成后，通知客户来现场进行验收，确认合格后，客户验收合格后接收，按照承诺的送货范围、合同规定的送货时间，及时派送，将货物运到客户指定的地点， 交付后活动通常包括售后服务、不合格品处理等，在合同中进行规定，暂未发生不合格情况。公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。交付后活动满足要求。介绍说，近一年度内顾客无不良反馈。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司管理手册中明确了顾客财产的管理要求。公司顾客财产主要为顾客的图纸及顾客的个人信息等，公司在接受加工订单后，由营销人员接收相关生产图纸，登记管理并，做好信息保密工作。各人员需要时，提出申请经部门经理同意后，查看使用，签订保密协议。各产品生产完工后，由营销部联系客户至公司现场验收，验收合格后将图纸收回。查到了顾客财产登记表（图纸清单），对各图纸进行登记管理，2022.7.6日收到客户江西神州六合直升机有限责任公司的车架系统的图纸1套（ZBFCC1-6401-00），公司生产完工后，2022.7.13日由客户验货合格后回收。介绍说，目前无图纸遗失、信息泄露情况发生。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 查见“顾客满意度测量控制程序”，有效文件；明确了顾客满意度监测方法。查见“顾客满意程度调查表”，营销部于2022年6月进行顾客满意度调查，发放调查表5份，回收调查表共5份。调查项目包括产品质量、价格比、交货期、售后服务等。查见“顾客满意度调查分析”，2022.6.23日对本次调查的结果进行统计分析，顾客满意度为95.8，达成目标。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 查见文件《采购及外包过程控制程序》，有效文件。规定了供方选择评价和重新评价的方法和准则。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。查见“供方调查评价表”，对供应商的：工商注册文件及相关资质证明、生产设备、生产场地及环境设施、技术力量和职工素质、检验机构及检测手段、有长期可靠的设备和原料供应、生产能力满足供货/施工满足交付要求、通信和交通运输条件等项目进行评价；南京众略工程塑料有限公司——PP、ABS等，评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准：江煜；温州华详塑业有限公司——ABS、PC等，评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准：江煜；景德镇市昌友汽车零部件有限公司——钢材喷塑件等，评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准：江煜；广州彩熠五金制品厂——防火板材等，评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准：江煜；上海致钢实业有限公司——冷扎板等，评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准：江煜；查见“合格供应商名录”，登记了经评价合格的供应商的原材料名称、公司名称、地址、联系人等信息，上述供应商均在合格供方名录之内。提供采购订单\入库单，抽见：景德镇市昌友汽车零部件有限公司——钢材喷塑件——2022.7.6沧县凯悦箱包电子有限公司——EVA——2022.9.23；沧县凯悦箱包电子有限公司——黑色珍珠棉——2022.3.19；景德镇市昌友航空科技有限公司——钢板——2022.8.30；景德镇市昌友航空科技有限公司——尼龙料——2022.8.1；广州市华雅金属包装支配有限公司——9厘防火板、7厘防火板——2022.7.1、2022.5.24注明了名称、型号、数量、要求、交付期等内容，提供给外部供方的信息表述清晰、充分， 介绍说，以上供方均为合作多年的供方，建立有良好的信誉和信任，部分供应商没有签订合同；平时采购均是通过电话、微信订单，原材料送到后验收入库，如提供的原材料不符合采购要求，做退换处理；建议签订框架协议，防范交易风险，交流。本公司无外包过程：表面喷涂过程，外包供应商景德镇市昌友汽车零部件有限公司，长期合作，质量稳定，定期进行喷涂过程确认，查验过程符合情况（查看到2022年2月18日对喷涂过程的过程确认记录，对人员、设备、操作、环境、工艺执行情况进行验证，符合要求）；每批次来料进行质量检验，检验结果均合格。产品采购质量验证，主要进行进料检验及客户材质证明，提供“外购件检验记录”，采购产品验证通常采取查验产品外观、规格型号、尺寸、数量、供应商出厂检验报告、第三方检验报告等的方式，具体详见技术质量部审核记录。外部供方的管理基本满足要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N