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：翟忠席 陪同人员：严先同 | 判定 |
| 审核员：李俐 张红侠 审核时间：2022年11月05日 远程（微信视频、语音、群沟通） |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.1运行策划和控制、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外部提供过程、产品和服务的控制（8.4.1总则、8.4.2控制类型和程度、8.4.3提供给外部供方的信息）、9.1.2顾客满意 |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查供销部主要工作职责： 负责公司招投标，合同的评审，负责与顾客的沟通和联络；负责定额管理，组织定额分析和成本分析，对经营工作进行监督检查；做好顾客反馈信息的记录,组织对顾客满意度的调查；部门岗位基本符合要求。 |  符合 |
| 目标与方案（含6.2.1/6.2.2） | Q6.2 | 部门目标： 质量目标 完成情况1）顾客满意度95％以上 98%2）顾客意见及时处理率100％ 100%3）产品交付及时率100％ 100%4）采购及时率100％ 100%5）采购产品合格率100％ 100%查，《目标考核表》2022年10月对三季度目标进行考核，目标已完成。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | 8.1   | 产品的实现过程策划主要由管代和生技部室负责完成，过程策划包含了钢格板的生产及销售所需要达到的质量和要求。产品按客户要求进行加工等。编制了相应的过程文件：1.编制了销售服务流程：业务洽谈/招投标 → 合同评审 → 采购 → 进货检验 → 交付；2.制定了作业指导书《销售管理制度》、《销售过程检查规范》、《售后服务管理制度》；3.规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范《进货检验规范》；4.远程对销售各过程填写有产品检验记录、技术服务人员工作监督表、不合格品处置单、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）。提供《销售管理制度》，规定产品销售后质量控制的方法和要求，以有效地控制每一个服务过程，确保服务始终满足客户的需求。营销服务质量控制策划表，对寻找顾客、市场定位、客户选择、销售合同的洽谈、评审和签订、销售合同的洽商、销售合同评审、销售合同签订、货源组织、订货、产品的运输、订购产品的验收、产品的储存、产品交付、售后服务、售后服务保证、客户投诉的处置、 客户的调查等销售活动服务质量进行控制和评价。目前客户稳定，外包过程：镀锌该公司销售服务提供过程策划符合要求。 |  |
| 顾客沟通 | Q：8.2.1 | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，供销部采用上门拜访、报告、电话、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；企业的顾客：南通通达矽钢冲压科技有限公司，订单通过内部网络下达，沟通畅通。 |  |
| 与产品和服务有关要求的确定 | Q：8.2.2 | 组织编制的质量手册及《顾客满意度监视和测量控制程序》规定，介绍公司产品，了解顾客对产品的要求，并结合标准要求进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。抽产品供货订单：1. 顾客：南通明康复复合材料有限公司

 供应产品：热镀锌钢盖板订单日期：2022年3月18日订单内容：产品名称 规格型号、单位 、数量、价格、质量标准、供货时间、交货地点、交货日期等。负责人讲现在公司主要顾客只有一家，顾客比较固定且合作较久，相互信任度较高，有产品需求时以邮件或传真的形式发产品订单。又抽查其他订单202206070009、202112170011均能满足要求。基本符合标准要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审 | Q：8.2.3 | 为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；组织编制了《生产和服务提供控制程序》规定：在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。抽查:2022年6月5日与南通明康复复合材料有限公司，签订《合作协议》，长期供货。2022年8月9日接南通明康复复合材料有限公司送货通知，经电话评审，设备、原材料、进度满足要求，接受工作令，通知供销部，按进度生产、供货。 |  |
| 产品和服务要求的更改策划 | Q：8.2.4 | 负责人讲：2022年至今，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 |  |
| 外部提供的控制 | Q：8.4 | 公司策划了《外部提供的过程、产品和服务控制程序》，明确采购物料、设备等，并明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。详见《外部提供的过程、产品和服务控制程序》负责人讲，公司的外部供方主要为原材料的供应商。见《合格供方名录》，查，公司与供方的沟通采用电话或网络沟通，沟通有效。外部供方的信息管理有效。均进行了合格供应商评价确认，抽供方评价表 2022年9月供方确认：1、上海闽君实业有限公司（供应：冷轧钢板）； 公司组织各部门对以上供方的资质、产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了评价，有各部门评价人签字。2、上海宸琭实业有限公司（供应：冷轧钢板）； 公司组织各部门对以上供方的资质、产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了评价，有各部门评价人签字。以上供应商经调查评价：长期供货 审批人：严先同原材料入厂后对其进行原材料分析检验。1、查2022年3月9日采购产品：钢板:ST12、1.5\*1250\*2500，供应商：上海闽君实业有限公司《入厂检验单》项目 标准 测量值 结论材质 核验质保书 符合 合格外观 平整、无锈蚀 合格 合格长度 2500±6 2503 合格宽度 1250±5 1253 合格厚度 1.5±0.09 1.49合格检验结论：合格 检验员：严承惠 日期：2022.3.102、钢板:ST12、2.0\*1250\*2500，供应商：上海闽君实业有限公司《入厂检验单》项目 标准 测量值 结论材质 核验质保书 符合 合格外观 平整、无锈蚀 合格 合格长度 2500±6 2505 合格宽度 1250± 5 1252 合格厚度 2.0±0.11 1.99 合格检验结论：合格 检验员：严承惠 日期：2022.9.103、查2022年10月28日采购产品：冷轧钢板、2.0\*1250\*2500，供应商：上海宸琭实业有限公司《入厂检验单》项目 标准 测量值 结论材质 核验质保书 符合 合格外观 平整、无锈蚀 合格 合格长度 2500±6 2503 合格宽度 1250±5 1252 合格厚度 2.0±0.09 1.99 合格检验结论：合格 检验员：严承惠 日期：2022.10.294、查2022年10月15日 采购产品：钢格板镀锌、120\*1250 50块 ，供应商：上海共兴金属制品有限公司《入厂检验单》项目 标准 测量值 结论外观 光亮、无锈 合格 合格镀厚度 6μm 8μm 合格检验结论：合格 检验员：严承惠 日期：2022.10.15基本符合要求。远程查看其他采购物料均按要求进行验证入库公司外部供方的管理基本符合要求。 |  |
| 顾客满意 | Q：9.1.2 | 提供上份2022年3季度的顾客满意度调查表，--调查内容包括：服务质量、价格、交付及时性、后续服务等.公司负责人讲：通过本次对顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的评价得分：98%。各项满意度评价均表示满意，对客户期望的交付及时性还需改进，公司准备增加设备投入，提供效率。公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |

说明：不符合标注N