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：马爱学 | 判定 |
| 审核员：王旭（微信远程） 审核时间：2022年11月9日 |
| 审核条款：5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.1/8.5.3/8.5.5/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：马爱学  公司最高管理者根据产品要求、顾客要求以及公司销售和发展的要求建立适合于公司自身情况的公司组织架构，同时建立《ZH/CX-A04-2022 岗位任职资格及要求》来规范公司各级组织架构及相应岗位职责的控制，确保各层次职责、权限和相互关系予以规定并得到沟通和互相理解；  1负责市场营销工作，开展市场调查准确掌握市场信息，不断扩大市场占有率；负责做好产品售前、售中、售后服务工作，确定产品的技术要求、交货期、价格等问题，  2负责签订合同，及时书面通知相关部门；  3负责收集顾客对产品的意见和需求，增进顾客满意；  4组织识别顾客的需求和期望，组织有关部门对产品需求进行评审；  5负责与顾客沟通，积极主动为用户服务，解决售后的产品质量问题，建立用户档案。  6负责外购产品的采购供应，确保采购产品的质量符合要求；  7负责组织对合格供方的评定，建立合格供方名录和档案，对合格供方实施动态管理，建立互利的供方关系；  8负责采购计划编制和实施  职责明确，回答基本正确，沟通顺畅。 | OK |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。  公司管理目标是：  a）产品一次交验合格率98%以上  b）顾客满意率95%以上。   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 供销部 | 顾客满意度95%以上； | 顾客满意率=〔1-(顾客投诉数量) ÷（发货次数）〕×100% | 〔1-（0）÷（100）〕×100% | 100% | | 采购产品质量合格率100% | 采购产品合格率=（采购〔1-产品不合格次数÷ （采购产品次数）〕×100% | （0）÷（100）×100%  〔1-（0）÷（20）〕×100% | 100% |   目标可测量，与公司管理方针一致。 | OK |
| 产品和服务要求 | Q 8.2 | 策划编制的程序文件 《产品和服务的要求控制程序》（ZH /CX-A10-2022)及管理手册的相关章节规定了企业对顾客要求的识别、对产品要求及合同的评审及与顾客的沟通的要求，经查阅和交谈符合标准要求。  总经理负责合同的审批。供销部负责识别顾客的要求与期望，并组织有关部门对产品要求进行评审；建立合同台账进行登记管理；负责与顾客沟通。生产部、质检部负责对相关合同的技术、质量要求进行评审。供销部负责对相关合同的销售能力及交货期进行评审。销售部经理负责对合同进行审核。  抽查《产品要求确认/评审表》  标识号：TH 4-04-02 NO：  顾客名称 DF 联系人 张经理  电话、传真  订购产品名称 白条  1. 产品要求：  数量： 150T  质量要求: 无硬羽\瘀血\无疫病 其它特殊要求：无  2. 交货期： 交货地点：  本公司承担运输：是□ 否□ 价 格： 付款方式：  其他服务要求： 无 □ 有 □ 具体内容：  记录人/日期：宁厚军  产品要求的评审：（通过打√，否则画×、并记录存在问题。）  1. 价格能否接受 □ 2.付款方式能否接受 □ 3.原料供应能否及时 □  4.生产能力能否满足交货期 □ 5.交货地点能否接受 □ 6.对方资信 □  7.产品特性要求能否满足 □ 8．产品特殊要求能否满足 □  存在问题：  问题的解决：  评审结论：  可以加工  评审参加人签字：张文涛 张正堂 日期：20220526  抽查《产品要求确认/评审表》  标识号：TH 4-04-02 NO：  顾客名称 南京冷冻品批发市场 联系人 张经理  电话、传真  订购产品名称 白条  1. 产品要求：  数量： 190T  质量要求: 无硬羽\瘀血\无疫病 其它特殊要求：无  2. 交货期： 交货地点：  本公司承担运输：是□ 否□ 价 格： 付款方式：  其他服务要求： 无 □ 有 □ 具体内容：  记录人/日期：宁厚军  产品要求的评审：（通过打√，否则画×、并记录存在问题。）  1. 价格能否接受 □ 2.付款方式能否接受 □ 3.原料供应能否及时 □  4.生产能力能否满足交货期 □ 5.交货地点能否接受 □ 6.对方资信 □  7.产品特性要求能否满足 □ 8．产品特殊要求能否满足 □  存在问题：  问题的解决：  评审结论：  可以加工  评审参加人签字：张文涛 张正堂 日期：20220625 | OK  OK  OK |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 策划编制的程序文件《ZH/CX-A12-2022 外部提供产品、服务和过程控制程序》管理手册的相关章节规定了公司主要材料的采购及供方选择、评价的控制。  职责：编制《合格供方名录》；供销部负责实施采购或联系外协方进行外包服务，综合部对供方资质进行评估和考核等。  程序文件《ZH/CX-A12-2022 外部提供产品、服务和过程控制程序》中规定了  供方（含外包方）的评定与选择  合格供方的审定、评价、建档  合格供方的定期评价  年度评价不合格的供方单位，取消其合格供货资格。  采购控制  采购单的制定  采购的实施与跟踪  查看《合格供方名单》 ：  序号 供方名称 供货品名 供货类型 评定表序号 备注  1 浮来春酿酒有限公司 酒精 A 01  2 平邑天宝华源纸箱厂 纸箱 A 02  3 临沂新广源塑料有限公司 袋子 A 03  4 安丘丰源助剂厂 次氯酸钠 A 04  5 荆门市维佳化工有限公司 食用蜡 A 05  6 温水镇养殖厂 鸭子 A 06  7 南桥镇养殖 鸭子 A 07  合格抽查《供方评价记录表》  合 格 供 方 评 定 表  标识号：TH 04-03-02 NO：  供方名称 　沂南县新广源塑料有限公司 供方性质 私营  电话 　 法人代表 候经理  邮编 　 联系人 候经理  地址 沂南县  经营范围 袋子  主供产品 袋子  收集的有关资料 1) 营业执照复印件（证明是合法供方）； 2) 质量管理体系调查表或认 证证书复印件 ； 3) 主供产品检测资料（证明能确保供货质量）；  4) 主供产品的许可证件(需要时：生产许可证)。      供货能力 合格  交付方式 合格  交付及时性 合格  价格 合格  评定部门 评 定 意 见 评 定 人 日 期  质检部 同意 张朝飞 2022年 06月10 日  生产部 同意 张文涛 2022年 06月10 日  办公室 同意 宁厚军 2022年 06月10 日  最高管理者（总经理/管代） 同意 张正堂 2022年 06月10 日  标识号：TH 04-03-02 NO：  供方名称 平邑宝源纸箱厂 供方性质 私营  电话 　 法人代表  邮编 　 联系人 李经理  地址 平邑  经营范围 纸箱  主供产品 纸箱  收集的有关资料 1) 营业执照复印件（证明是合法供方）； 2) 质量管理体系调查表或认 证证书复印件 ； 3) 主供产品检测资料（证明能确保供货质量）；  4) 主供产品的许可证件(需要时：生产许可证)。  供货能力 合格  交付方式 合格  交付及时性 合格  价格 合格  评定部门 评 定 意 见 评 定 人 日 期  质检部 同意 张朝飞 2022年 06月10 日  生产部 同意 张文涛 2022年 06月10 日  办公室 同意 宁厚军 2022年 06月10 日  最高管理者（总经理/管代） 同意 张正堂 2022年 06月10 日  外部提供的过程、产品和服务的控制符合文件要求 | OK  OK  OK  OK |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 目前公司只有顾客个人信息，没有顾客或外部供方的财产，暂时没有控制。 | OK |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 产品交付后，供销部应监视顾客对其需求和期望得到满足的程度的感受。供销部应确定这些信息的获取、监视和评审方法。  监视顾客感受的示例可以包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、索赔担保和经销商报告。 | OK |
| 顾客满意 | Q 9.1.2 | 策划编制管理手册的相关章节规定了企业公司顾  客满意程度监视工作经查阅和交谈符合标准要求。  供销部应监视顾客对其需求和期望得到满足的程度的感受。供销部应确定这些信息的获取、监视和评审方法。  监视顾客感受的示例可以包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、索赔担保和经销商报告。  供销部负责工作的组织实施，验证质量，达到顾客满意。  抽《顾客满意度调查表》1  标识号：TH 04-GKDC01 NO：  顾客名称 重庆冷冻品批发市场 联系人 张经理  地 址 联系电话  所供产品及型号 白条 评价日期 20220801  评价项目 满意  （100-80） 比较满意  （80-60） 一般  （60-40） 不太满意  （40-20） 不满意  （20-0）  产品实物质量 外观 96  包装 95  质量 94  服务  服务的及时性 95  服务的有效性 95  服务人员的态度 96  投诉的处理 94  价格 产品售价 95  运输费 95  交付 交付的及时性 95  交付的可靠性 95  意见及建议：贵公司提供产品质量有保证，价格、供应均满意。  填表说明：（1）对上述项目逐项作出评价；  （2）评价意见，请将所选分数栏打“√”或直接填写相应的分数；  （3）请加盖单位公章。  （4）填好后，请立即回传。  抽《顾客满意度调查表》2  标识号：XH 04-GKDC02 NO：  顾客名称 杭州冷冻品批发市场 联系人 张经理  地 址 甘肃 联系电话  所供产品及型号 白条 评价日期 20220801  评价项目 满意  （100-80） 比较满意  （80-60） 一般  （60-40） 不太满意  （40-20） 不满意  （20-0）  产品实物质量 外观 96  包装 95  质量 94  服务  服务的及时性 95  服务的有效性 94  服务人员的态度 96  投诉的处理 94  价格产品售价 96  运输费 95  交付  交付的及时性 95  交付的可靠性 95  意见及建议：贵公司提供产品质量均衡，新鲜，有保证。  填表说明：（1）对上述项目逐项作出评价；  （2）评价意见，请将所选分数栏打“√”或直接填写相应的分数；  （3）请加盖单位公章。  （4）填好后，请立即回传。  做了《顾客满意度调查分析表》  标识号：TH 04-GKDC03 2022年 8月 28日  顾客满意度调查：占60%  1、总发顾客满意调查表（ 4）份，收回( 4 )份，回收率（ 100 ）%。  2、产品质量情况：外观平均得分（ 95 ）、包装方面平均得分（90 ）、质量方面平均得分（ 95 ）。  3、服务情况：服务及时性平均得分（ 90 ）服务有效性平均得分( 95 )投诉处理平均得分（ 95 ）。  4、价格方面：产品售价平均得分（ 95 ）运输费平均得分（ 90 ）。  5、交付方面：交付的及时性平均得分（98 ）交付的可靠性平均得分（ 95 ）。  平均得分：92.9\*60%=55.74分  顾客反馈：占20%  平均反馈=（反馈次数/月份），1-9月份平均反馈次数为= （ 7.2 / 12 ）= ( 0.6 )次/月。  总分20分，每月反馈平均不超过一次，否则每超过一次扣2分。  得分：20分  顾客退货：占20%  总分20分，退货一次每次扣5分。1-9月份退货次数=（ 0 ）次。  得分：20分  总顾客满意调查得分：顾客满意度调查得分+顾客反馈得分+顾客退货得分  总得分为：（ 95.74 ）分。  分析：  1、 顾客满意度调查结果分析：包装方面和服务及时性方面得分偏低，其他项目符合要求。  2、 顾客反馈结果分析：每月0.6次，能够达到要求。  3、 顾客退货结果分析：0次退货，十分满意。  结论：  通过总得分：95.74分结果分析，公司总的满意程度基本符合公司制定的目标，质量体系运行是有效的和适宜的。  采取措施：  1、 今后公司要加强包装方面与顾客的沟通，第一时间获得信息，改进包装质量问题。  2、 销售部和其他相关部门加强沟通，务必满足顾客要求，对于顾客提出任何问题，要激励回应。  分析人： 宁厚军 审核：张正堂  符合程序文件要求。 | OK  OK  OK  OK |