管理体系远程审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：武支义 陪同人员：刘文超 | 判定 |
| 审核员：姜海军 强兴 审核时间：2020.3.7 |
| 涉及标准条款：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、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.5.3顾客或外部供方的财产、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动 |
| 公司的岗位职责和权限 | Q5.3 | 本部门主要负责供应商管理、产品采购、销售合同签订、产品交付后活动的实施和顾客满意度的控制。 |  |
| 目标 | 6.2 | 目标分解到部门，主要目标：   1. 采购产品合格率100%； 2. 顾客满意率≥95%；   从2019.12.30日的考核表来看，目标达成。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制  外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4  Q8.4 | 有《外部提供过程产品服务控制程序》、《合格供方评价标准》，其中规定了采购产品类别的管理规定及采购信息、采购过程、合格供方选择、评价、再评价的管理规定。  企业需采购的物资主要有钢丝、铜丝、金刚砂、编织袋。  提供了《合格供方名录》，收录江阴康瑞不锈钢制品有限公司、江阴祥瑞不锈钢精线有限公司、山东腾达不锈钢制品有限公司、郓城黄集精钢砂厂、郓城黄集包装厂、郓城龙腾钢球有限公司（热处理外包方）、德邦物流公司（运输外包方）等供方7家，有供方名称，供应产品、列入日期、联系人、联系电话、地址等信息。  2019年度根据供方业绩对供方进行了再评价，评价内容包含管理体系、质量安全环境要求、交货期、人员、设备、现场、生产能力、资质、价格、服务等，各分项有相应的评分标准。  查《合格供方评价统计记录》，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，对以上所有供方进行了再评价，经评价均合格，继续列入合格供方目录，评价人：黄爱华、武支义、刘文超、朱教方，批准：刘丙杰，日期：2019.9.10日。  对供方产品质量、价格、交货期、服务等业绩定期进行统计，不合格的供方剔除，对供方提供的产品采取入库前验证的方式，验证通常采取查验产品外观、数量、合格证的方式，具体详见质检部8.6工作单。  供销经理介绍，各部门根据需要提报采购申请，经批准后由供销部组织实施采购。在实施采购前公司与供方进行沟通后编制采购文件，注明名称、型号、数量、要求、交付期等内容，列入采购计划组织实施。  查见2019.7.23日、2019.10.10日、2019.12.18日采购计划表，均经过总经理刘丙杰审批，  采购产品包括钢丝、铜丝、金刚砂、编织袋……，提供给外部供方的信息表述清晰、充分并经过了批准。  查热处理外包控制：对郓城龙腾钢球有限公司进行了调查评价，每年进行业绩评价，每年一次热处理过程能力确认（见生产部8.5.1记录），签订了合作协议，提供每批次热处理后产品的物理性能检验数据（见质检部8.6记录）。  查运输外包方控制：对德邦物流公司进行了调查评价，每年进行业绩评价，每次运输签订运输单（反面附协议），要求运输方按时交付，不得造成产品损坏。 |  |
| 顾客沟通 | QMS:8.2.1 | 公司产品主要是轴承配件（钢球、铜球），由业务人员负责与客户进行沟通，公司与顾客沟通的方式有：电话、传真、邮件、QQ、微信、调查表、拜访等。  主要沟通内容为产品要求、价格、数量、发货日期等信息，过程中主要针对进度、变更、修改、质量反馈等，售后主要沟通交付情况、顾客满意等。  供销部经理介绍企业未发生过因沟通不畅导致客户投诉的情况，体系运行至今未发生顾客投诉情况。 |  |
| 与产品有关要求的确定，与产品有关要求评审 | QMS：8.2.2、8.2.3 | 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。  提供了销售合同：  1：客户：广东顺德熙扬卫浴公司，2019.9.12日采购钢球、规格3.175mm、数量600000个；铜球规格2.95mm、数量800000个；交货期2019.9.23日，另外有质量、价格、结算方式、运输等要求。收到合同后，各部门负责人进行了评审，提供了产品要求（合同）评审表，各部门负责人于2019.9.12日评审同意，经查已按时发货。  2：客户：深圳金橙科技公司，2020.1.9日采购钢球、规格1.3mm，数量1000000个，铜球、规格2.8mm、数量500000个；交货期2020.1.19日，另外有质量、价格、结算方式、运输等要求。收到合同后，各部门负责人进行了评审，提供了产品要求（合同）评审表，各部门负责人于2020.1.9日评审同意，经查已按时发货。  3：查公司2019年10月9日与深圳金橙科技有限公司签订了钢球和铜球的销售合同，但是未能提供对该销售合同进行评审的证据，不符合规定要求，开具了不符合报告。 | N |
| 与产品有关要求的更改 | QMS：8.2.4 | 管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定，供销部经理介绍到当出现产品要求/合同更改时，会重新评审并将更改情况传达至相关人员。  经过查阅组织内订单文件，并与供销部负责人进行沟通，组织暂无产品和订单变更的情况；  后续生产经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制；  产品要求更改控制基本符合标准要求。 |  |
| 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。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售产品交付情况：产品交付至客户处，客户签收，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。  经查符合要求。 |  |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 负责人介绍说：主要通过调查表、专访（回访）、电话、传真等，监视顾客对其要求已被满足的程度的感受信息，了解顾客满意的程度。  提供深圳金橙科技公司等2份《顾客满意度调查表》。调查内容包括产品质量、价格、包装、交期、问题解决等。从收回的调查表来看，客户对企业各调查项目比较满意。  提供2019.10.10日武支义编制的《顾客满意度统计表》，对顾客满意度调查记录表进行了分析, 满意度调查统计满意度为96%，至今没有发生顾客投诉，也没有因质量问题接到顾客反馈。  部门介绍对于顾客日常有关反馈交付中发现的问题均为一般小问题，及时进行了解决，处理后顾客较满意，但是未保持记录，交流改进。  远程视频审核时也未发现顾客投诉的情形或相关资料。待疫情解除后进一步现场审核。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N