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：李悝 陪同人员：张勤平 | 判定 |
| 审核员：姜海军 肖新龙 审核时间：2020.4.7 |
| 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 | 目标分解到业务部门，主要目标：1. 采购产品及时到货率≥98%；
2. 顾客满意率≥94；

从考核表来看，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 | Q8.4Q8.4 | 编制了QP/08-2018 《采购和供方评定控制程序》、HFYW--001《供应商考核作业指导书》，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。查:供方评价，提供有：《合格供方一览表》，由于公司成立不久，目前的供方和客户只有一家，都是：襄阳新火炬集团有限公司，提供轴承内外圈毛坯件和汽车轮彀单元毛坯件。经交流暂无外包过程。抽查: 供方的评价。提供了：2019.12.19日《供方评价表》，对上述供方进行了评价，评价内容主要包括：供货历史、不良品率、质量体系及生产过程控制状况、质量稳定状况，评价结果：同意列入合格供方。评价人：李悝，批准李建国。查:采购信息，业务部经理介绍企业根据加工计划及进度及时电话通知襄阳新火炬集团有限公司送来轴承内外圈毛坯件和汽车轮彀单元毛坯件，检验合格后入库，记录数量和时间形成入库单。暂无其他需采购的物资，下次审核时继续关注。对于由本公司签收的采购产品则需进行进厂验证，关于采购验证内容详见品质部Q8.6条款。 |  |
| 顾客沟通 | QMS:8.2.1  | 公司产品主要是汽车轮彀单元、轴承内外圈，由业务人员负责与客户进行沟通，主要沟通内容为产品加工要求、价格、数量、交货期等信息，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。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。业务部经理介绍企业未发生过客户投诉的情况。 |  |
| 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  | 业务部经理介绍到由客户提出加工需求和图纸，公司采购毛坯予以加工，按照交付时间要求交付给客户，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、产品的质量要求、产品的价格、产品的特别要求、服务等。业务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。企业通过市场调查、客户的走访、电话、传真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。提供了1份销售合同：客户：襄阳新火炬集团有限公司，2019.11.20日订货汽车轮彀单元、轴承内外圈各10万件，交货期2020.1.21日，收到合同后，各部门负责人进行了评审，形成了“合同、订单评审表”，2019.11.20日各部门人员签名同意。合同订单评审在向客户承诺之前进行。检查上述合同的交付记录，基本能按照顾客的要求予交付，对已接受的订单基本均能满足订单的交付要求。 |  |
| 与产品有关要求的更改 | QMS：8.2.4 | 质量手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定，业务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，并与业务部负责人进行沟通，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图纸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。查到了顾客财产登记表，2019.1.24日收到客户襄阳新火炬集团有限公司的图纸2份，保存在了生产部，接收人张勤平。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 | 业务经理介绍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。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。提供顾客襄阳新火炬集团有限公司的《顾客满意度调查表》，调查内容包括产品质量、法律、法规其它要求、（服务）改善及其效果、数量、交货期等。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《市场分析及顾客满意率分析报告》，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97%，至今没有发生顾客投诉。编制人：业务部李悝，2020年2月21日。对于顾客日常有关信息，对于日常每批交付中发现问题均为一般问题，及时进行了解决，未保持记录，交流改进。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N