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：市场部 主管领导：王志磊 陪同人员：代学贵 | 判定 |
| 审核员：姜海军 郭力 审核时间：2020.6.26 |
| 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 | 目标分解到市场部门，主要目标：1. 采购产品及时到货率≥98%；
2. 顾客满意度≥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HY-QP-010 《采购控制程序》、HY--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》，目前的供方主要有三家：武汉力太化工有限公司，提供聚醚；南京科之聚新材料科技有限公司，提供阻燃剂\氯化剂；谷城润宏机械有限公司，提供模具。其中模具的提供方谷城润宏机械有限公司，为公司外包方。抽查: 供方的评价。提供了：2020.2.19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：王志磊，批准张靖。查:采购信息，提供了2020.5.2日编制的采购订单，供应厂商: 武汉力太化工有限公司/南京科之聚新材料科技有限公，订购了聚醚5吨、TDI（异氰酸酯）2吨、阻燃剂1吨、氯化剂2吨，送货日期为： 5月5日，制单：唐秀华，审查：王志磊，核准：张靖。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  | 公司产品主要是聚氨酯泡沫（座垫、靠垫、头枕），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。市场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  | 市场部经理介绍到由客户提出技术需求和图纸或模具，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。市场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：中国航空救生研究所，2020.6月签订的关于加工聚氨酯泡沫，包含WSY1-2100坐垫泡沫组件223件，DJY1-0802衬垫98件，WSY1-08A-0100-3坐垫泡沫630件等一系列产品，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”，2020.6.2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，市场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，并与市场部负责人进行沟通，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、模具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，2020.3.31日收到客户湖北航宇嘉泰飞机设备有限公司的靠垫图纸（型号KRD2－105－1000）3套；头枕图纸（型号KRD2－100－2010）3套；2020.4.1日日收座垫模具（型号XMQ1300C）5套，保存在了生产部，接收人池小伟。经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况和顾客财产损坏情况发生。 |  |
| 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97.5，至今没有发生顾客投诉。编制人：市场部王志磊，2020年4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