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：刘金钊 陪同人员：路晓翠 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2020.7.2 |
| 审核条款：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（8.2.1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）8.5.1销售和服务提供的控制、8.5.3顾客或外部供方的财产、9.1.2顾客满意、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）、8.5.5交付后的活动， |
| 组织的岗位、职责、和权限 | Q：5.3 | 主要负责：供方管理控制、采购控制，与顾客有关的过程控制、负责顾客满意度调查、顾客财产、交付后活动等 |  |
| 目标和方案 | Q6.2 | 部门目标：

|  |  |
| --- | --- |
| 采购产品合格率≥98% | 100％ |
| 顾客满意率≥95% | 96.5％ |

考核情况，2020.5.31日经考核已完成。 |  |
| 顾客沟通 | QMS:8.2.1  | 公司产品主要是塑料制品，由业务人员负责与客户进行沟通，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。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。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。 |  |
| 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  | 主要业务以订单、合同、电话、邮件、传真等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由供销部内勤直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通。企业对产品要求进行识别确认，由供销部经理组织人员评审，经评审能满足要求后签订销售合同，合同由总经理或其授权人签字并加盖企业公章，然后回传给顾客。抽1）查2020.3.4日客户零公里公司采购10L桶＋盖、20L桶＋盖各2000个……，查到合同评审表2020.3.4日合同经李俊磊和刘金钊评审后由总经理李春华批准，同意签订。2）查2020.5.14日客户中坤公司采购10L桶＋盖、20L桶＋盖各1000个……，查到合同评审表2020.5.14日合同经李俊磊和刘金钊评审后由总经理李春华批准，同意签订。3）查2020.4.10日客户零公里公司采购塑料配件（骨架）500个……，查到合同评审表2020.4.10日合同经李俊磊和刘金钊评审后由总经理李春华批准，同意签订。4）查2020.4.20日客户盛大公司采购周转筐500个……，查到合同评审表2020.4.20日合同经李俊磊和刘金钊评审后由总经理李春华批准，同意签订。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，对已接受的订单基本能满足订单的交付要求。 |  |
| 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，并与办公室负责人进行沟通，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。 |  |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1  | 公司编制并执行《销售管理制度》等。现场查看营销工作情况：1.下发的管理制度随手可得。规范规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。3.现场查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见8.2工作单。4.现场提供有产品检验记录表、发货单、产品合格证，参见8.6工作单。5.管理人员以及业务员、质检员、库管员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。6.制定了销售管理制度、产品搬运管理制度、仓库管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。7．产品附有合格证等，外包装完好。8．所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。质检部负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，供销部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由供销部开具发货单(一式三份,留存一联、财务一联、客户一联)，库管员依据发货单发货，随货同行有产品合格证，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。9. 现场业务员李某正在电话联系零公里公司关于：润滑油桶、盖等产品的发货交付事宜，接听电话礼仪规范，介绍沟通详实。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 该公司顾客或外部财产主要为顾客的技术要求、图纸、商业信息和订单合同，现场未发现有其他顾客财产的涉及。客户财产由供销部负责管理，经查未发生客户财产丢失或损坏以及顾客的保密信息外泄的情况。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查产品交付情况：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，如有需求上门服务。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《顾客满意度调查表》4份。调查内容包括产品质量、价格、交期、产品外观、售后服务等。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《顾客满意程度分析报告》，2020.4.27日刘金钊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96.5%，至今没有发生顾客投诉。部门仅对调查肤浅、调查方式单一，针对的信息进行简单利用，关于满意度调查方法、数量与有关人员进行了交流。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。现场审核时未发现顾客投诉的情形或相关资料。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 编制了《外部提供产品、服务和过程控制程序》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。公司采购物资主要是PP、PE、抗静电剂、色母、热转印膜等。查:供方评价，提供有：“供方清单”，登记的合格供方有：齐鲁石化有限公司、青岛鑫正元新材料有限公司、南京波斯公司、江阴天顺印业有限公司等。抽查: 以上供方的评价。提供了：2020.3.6日《合格供方评价表》，对齐鲁石化公司（PP、PE）进行了再评价，评价内容主要包括：产品质量、生产能力、技术力量、供货能力、资质、价格、声誉、服务，评价结果：合格。评价人：李俊磊、刘金钊、杨培培等，批准人：总经理李春华。再抽查2020.5.12日对南京波斯公司（抗静电剂）进行了供方评价，2020.3.8日对江阴天顺印业有限公司（热转印膜）进行了评价，上次审核不符合经验证已关闭。查:采购信息，表述采购信息的方式为物资采购申请计划，抽查：2020年3月2日采购计划，采购物资主要有30R PP料 50吨，7042 PE料 30吨，179 PP料 20吨，13324 色母料 3吨，抗静电剂 2吨，热转印膜 5000平方，使用时间2020.3.5-9日，采购计划申请人刘金钊。抽查：2020年6月2日采购计划，采购物资主要有30R PP料 50吨，7042 PE料 30吨，20L桶把手 10万个，10524色母 3吨，使用时间2020.6.5日，采购计划申请人刘金钊。采购员根据采购计划及时进行了电话采购，采购物资验收合格后入库，传递给供方的采购信息能够满足采购要求。 | 符合 |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N