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：郑远 陪同人员：崔燕燕 | 判定 |
| 审核员：李俐 审核时间：2020-7-17 |
| 审核条款： Q:5.3、6.2、8.2、8.4、8.5.1、8.5.3、8.5.5、9.1.2 |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查供销部主要工作职责：a) 负责顾客要求的识别，组织标书和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络。b) 负责合格供方的评价，产品采购。c）做好顾客反馈信息的记录,组织对顾客满意度的调查。部门岗位基本符合要求。 | 合格 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **Q6.2** | 供销部负责人：崔燕燕查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2019年 7月-2020年6月1. 供方按时评价率100%； 实测100%
2. 顾客满意率≥90%； 实测98%

3）合同履约达到100%； 实测100%4）采购产品合格率≥98%； 实测100%查2019年9月顾客满意度调查表，达到98%，实现既定目标值。质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致。基本符合要求。 | 合格 |
| 顾客沟通 沟通的内容 | **Q8.2.1** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，供销部采用上门拜访、电话、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求。 | 合格 |
| 与产品和服务有关要求的确定 | **Q8.2.2** | 组织编制的质量手册规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：（1）顾客对产品规定的要求,包括产品内容、技术、进度和费用要求及后期服务要求； （2）与产品有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求；顾客有合作意向时，介绍公司产品，了解顾客对产品的要求，并结合标准要求进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。抽查情况如下：抽产品供货合同：一、顾客：简阳东方热能技术有限公司销售产品：负压抽气机进口空冷器（见产品清单）签订时间：2020.4.2合同明确了产品名称、型号、产品价格、质量要求、验收交付、售后服务、违约等。二、顾客：简阳东方热能技术有限公司销售产品：分离器（见产品清单）签订时间：2020.4.19合同明确了产品名称、型号、数量、产品价格、质量要求、验收交付、售后服务、违约等。三、顾客：简阳东方热能技术有限公司销售产品：再生气冷却罐（见产品清单）签订时间：2020.5.10合同明确了产品名称、型号、数量、产品价格、质量要求、运输方式、验收交付、售后服务、违约等。以上合同均约定了售后服务项目，如对设备的安装、调试及使用上技术支持、指导等。 | 合格 |
| 与产品和服务有关要求的评审 | **Q8.2.3** | 为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；组织编制了《质量手册》规定：在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。抽查:《客户评审确认记录表》◆评审日期：2020.3.30（合同签订前）顾客名称：简阳东方热能技术有限公司产品名称：负压抽气机进口空冷器评审内容：质量、交付期、售后服务、合同的合法性、完整性、可靠性等。 评审人：任涛、王雄东、郑远、崔燕燕评审结论：同意签订该合同。批准：王随英 ◆评审日期：2020.4.13（合同签订前）顾客名称：简阳东方热能技术有限公司产品名称：分离器评审内容：质量、交付期、售后服务、合同的合法性、完整性、可靠性等。 评审人：任涛、王雄东、郑远、崔燕燕评审结论：同意签订该合同。批准：王随英 ◆评审日期：2020.4.30（合同签订前）顾客名称：简阳东方热能技术有限公司产品名称：再生气冷却罐评审内容：质量、交付期、售后服务、合同的合法性、完整性、可靠性等。 评审人：任涛、王雄东、郑远、崔燕燕评审结论：同意签订该合同。批准：王随英 负责人讲与客户签订的产品订单后，经总经理组织和部门评审后，总经理批准转化为生产计划实施生产。基本满足要求 | 合格 |
| 产品和服务要求的更改策划 | **Q8.2.4** | 负责人讲：2020年至今，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 | 合格 |
| 外部提供的控制 | **Q8.4.1** | 公司策划了《采购控制程序》，明确采购物料、设备等，并明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。负责人讲，公司的生产用的原材料、如钢板、法兰等在公司合格供方处采购。见《合格供方名录》，均进行了合格供应商评价确认，抽--《合格供方档案》 2019年12月供方确认：1. 松梅法兰制造有限公司 供应:法兰等配件
2. 陕西梅兰物资有限公司 供应：不锈钢板
3. 天长市康弘石油管材有限公司 供应：无缝钢管。

 公司组织各部门对以上供方的资质、产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了评价，有各部门评价人签字。以上供应商经调查评价：合格 评价人：任涛、王雄东、郑远、崔燕燕。批准：王随英 | 合格 |
| 控制类型和程度 | **Q8.4.2** | 查，公司对供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：质量、价格、供货时间、售后能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查供方控制情况：1. 提供松梅法兰制造有限公司 供应:法兰等配件

评价报告，包括：供方质量、价格、供货时间、财务状况、售后能力等。时间：2019.12.26批准人：王随英查，供方产品质量统计反馈情况：公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；查 公司采购不合格情况负责人讲2019年12月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。 公司编制了《采购控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。公司对采购物资的名称、材质报告、外观、数量进行了验收。经询问公司采购的主要原材料，供方以送货单形式表达，公司根据送货单对相关产品的数量、包装、规格型号、外观、质量证明文件等进行检验。抽查验证记录，查《来料单》时间：2020.3.18、材料名称：不锈钢板、数量：130支/0.334T供应商：无锡市鼎昊钢管有限公司 验收结果     σ0.75 材质报告 合格 外观 合格 外形尺寸 合格 结论：合格        检验员：王雄东时间：2018.11.15、材料名称：不锈钢板 数量：1.859T应商：安阳市云南商贸有限公司规格 检验项目  验收结果     BL25-16RF 材质报告 合格 外观 合格 数量 合格 结论：合格        检验员：王雄东负责人讲，辅料（焊丝、焊条）因平时用量不大，根据需要制定月采购计划，再上门购买。在供应商处根据送货单就产品名称、数量、型号、外观等进行检验。经手人在送货单上签字确认。基本符合要求。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库，公司外部供方的管理基本符合要求。 | 合格 |
| 外部供方的信息 | **Q8.4.3** | 负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；经询问，组织通过制定月采购计划单进行确定采购信息。抽采购合同 2019.11.15供应商：安阳市云南商贸有限公司采购产品：不锈钢板采购合同约定了产品名称、型号规格、重量、质量技术要求、交期、违约等抽查10至12月采购计划单名称 规格型号 数量 计划到货时间不锈钢板σ0.75 14799kg 2019年8月30日法兰 BL25-16RF 16件 2019年11月25日无缝钢管 119\*2\*4960 2吨 2019年12月15日编制：供销部 审批：崔燕燕 公司的采购计划明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。 查，公司与供方的沟通采用电话或网络沟通，沟通有效。外部供方的信息管理有效。 | 合格 |
| 顾客满意 | **Q9.1.2** | 1、公司编制了《顾客需求与期望控制程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。2、公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》2019年9月的调查表共2份，回收2份 ：--调查内容包括：质量、价格、交期、服务等.---但对质量、交期及服务态度等项的客户感受未明确描述，已口头提出。--统计分析结果：98（已实现既定目标）公司负责人讲：通过本次对顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的各项满意度评价均表示满意。公司现目前没有发生客户流失的现象。 | 合格 |

说明：不符合标注N