**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：彭飞艳 陪同人员：王优娜 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2020.7.20 |
| 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、8.1运行策划和控制、8.2产品和服务的要求、8.3产品和服务的设计和开发不适用确认、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.5.1销售服务过程控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.4产品防护、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 | Q6.2 | 目标分解到供销部，主要目标： 2020.6.5日考核情况   1. 合同履约率100% 100% 2. 顾客满意度≥92分 95.2 3. 进料及时率≥98% 100% 4. 交货及时率≥95% 100%   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 | Q8.4 | 查见文件《采购控制程序》，规定了采购物资分类、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。  提供了《供方选择、评价和重新评价准则》，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。  提供了《合格供方名录》，主要供方包括：  序号 供方名称 供方产品  1 台州德莱福机械有限公司 球笼  2 玉环冠捷塑胶有限公司 防尘罩  3 常州市飞拓模塑有限公司 汽车大灯、汽车角灯、汽车尾灯等  4 常州亨达车业部件有限公司 汽车大灯、汽车尾灯等  5 台州市永安转向器有限公司 转向器  6 玉环县巨泰橡胶厂 防尘罩  7 瑞安市凯业汽车零部件有限公司 球笼  8 台州兆裕汽配有限公司 球笼  9 温州市博日弹簧厂 多孔卡箍  10 瑞安市裕玺转向系统有限公司 转向器  11 玉环坎门文进汽车配件厂 油包  ……  查见《供方调查评价表》，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，评价项目主要有相关资质证明、有长期可靠的设备和原料供应、通信和交通运输条件、接受我方质量保证条件要求、长期可靠、信誉等，抽查以上供方进行了调查评价，评价结果合格。评价人王优娜、陈细刚、陈俊，批准：陈细刚，日期2020.4.6日。但未提供供应商“常州亨达车业部件有限公司”的调查评价记录，不符合要求，开具了不符合项，要求改善。  企业在对供方进行选择和评价时，收集了企业的相关产品的说明书、检验报告、合格证等，对于供方的相关资质，应保持更新，与负责人进行了沟通。  经交流暂无外包过程。  供销部负责人介绍，各部门根据需要提报采购申请，经负责人介绍，各部门根据需要提报采购申请，制订采购合同，注明名称、型号、数量、要求、交付期等内容，经批准后由供销部组织实施采购。  查：传递给供方的信息  查见2020.4.25日采购合同，供方：台州德莱福机械有限公司，采购产品，裸球笼+螺帽 外，编号：FD-016，数量：200pcs；采购产品，裸球笼+螺帽 外，编号：HY-015A52，数量：200pcs；采购产品，裸球笼+螺帽 外，编号：TO-041A，数量：100pcs；交货日期：15天内发货。  另查2020.5.10日采购合同，供方：温州市博日弹簧厂，采购产品，多孔卡箍0.6mm，数量：3000pcs；交货日期：合同确定后15天内交货。  另查2020.6.18日采购合同，供方：玉环坎门文进汽车配件厂，采购产品，油包，规格：NMK印字，90克锂基脂，数量：3000pcs；交货日期：合同确定后8天内交货。  另查2020.6.20日采购合同，供方：台州市永安转向器有限公司，采购产品，STEERING GEAR（转向器），类型：MNL，OME号码：807857710-24000，备注：带拉杆带球头，数量：100套；交货时间：合同确定后30天内交货。  另查2020.7.1日采购合同，供方：玉环冠捷塑胶有限公司，采购产品，防尘罩，编号：C-1901，数量：320pcs；采购产品，防尘罩，编号：BT-7001，数量：100pcs；采购产品，防尘罩，编号：C-1530，数量：100pcs；交货时间：10天内发货。  另查2020.2.27日采购合同，供方：常州亨达车业部件有限公司，采购产品：尾灯，车型：Hyundai Elantra 2011/2013，型号：L: 92401-3X010，数量：24pcs，型号：R: 92402-3X010，数量：24pcs；采购产品：大灯，车型：Hyundai Elantra 2015，型号：L: 92101-3X210，数量：36pcs，型号：R: 92102-3X210，数量：36pcs；采购产品：大灯，车型：H Chevrolet，型号：L: 96650521，数量：36pcs，型号：R: 96650522，数量：36pcs；采购产品：尾灯，车型：Chevrolet Cruze 09，型号：L 96829827，数量：50pcs，型号：R 96829828，数量：50pcs；交货时间：合同确定后18天内交货。  另抽查了其他汽车配件产品的采购合同，基本同上。  提供给外部供方的信息表述清晰、充分。  采购产品验证通常采取查验产品外观、尺寸、功能性能、合格证、数量的方式，具体详见质检部审核记录。  采购产品种类基本能覆盖公司认证范围内的产品。 | 不符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 产品的实现过程策划主要由总经理和供销部负责人负责完成，过程策划包含了汽车配件的销售所需要达到的质量目标和要求。  执行标准《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》和客户要求等。  编制了相应的过程文件：  （1）编制了销售服务流程：招投标/业务洽谈 → 合同评审 → 采购 → 进货检验 → 交付；  （2）制定了作业指导书《营销服务提供规范》、《营销服务质量的控制规范》、《售后服务规定》、《售后服务人员服务规范》；  （3）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；《产品验收制度》、《售后服务管理制度》；  （4）现场对销售各过程填写有验货单、销售服务过程检查记录表、产品销售服务质量检查报告、不合格品处置单、销售合同、发货单等各种监视和测量记录；  （5）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。  到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。  该公司销售服务提供过程策划符合要求。 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司产品主要是汽车配件的销售，由业务人员负责与客户进行沟通，主要沟通内容为产品型号、规格价格、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。  供销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 | Q8.2.2、8.2.3 | 供销部经理介绍到由客户提出需求，公司采购产品，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。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。  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。  抽查了销售合同：  查看2019年11月29日的销售合同，客户：HAMOODA FOR SPARE PARTS，产品：STEERING GEAR 转向轴，数量100PCS；产品：BOOT 防尘套，数量210PCS；产品：CV JOINT 球笼，数量200PCS；船期：2020年1月10日，内有详细规格、包装质量要求等，收到合同后，各部门负责人进行了评审，形成了“合同评审登记表”，2019.11.28日彭飞艳、陈俊、王优娜、陈细刚评审，可以签订该合同。  查看2020年1月17日的销售合同，客户：SARL GHERAISSA MSCHINERIES IMPORT / EXPORT，产品：BUSH衬套，数量42PCS；产品：BEARING-ROLLER轴承，数量32PCS；产品：DRIVE SHAFT驱动轴，数量6PCS；产品：SOLENOID VALVE电磁阀，数量50PCS；船期：2020年3月1日，内有详细规格、包装质量要求等，收到合同后，各部门负责人进行了评审，形成了“合同评审登记表”，2020.1.16日彭飞艳、陈俊、王优娜、陈细刚评审，可以签订该合同。  查看2020年2月25日的销售合同，客户：AL SAFWA INTERNATIONAL AUTO PARTS LLC，产品：BRAKE CALIPER 刹车钳，数量484PCS；产品：FAN CLUTCH风扇离合器，数量1510pcs；产品：SWITCH开关，数量500PCS；产品：AIRBAG COIL安全气囊线圈，数量3210PCS；产品：DRIVE SHAFT驱动轴，数量3210PCS；船期：2020年4月4日，内有详细规格、包装质量要求等，收到合同后，各部门负责人进行了评审，形成了“合同评审登记表”，2020.2.24日彭飞艳、陈俊、王优娜、陈细刚评审，可以签订该合同。  查看2020年3月1日的销售合同，客户：AL NAFFATY AUTO PARTS TRADING，产品：HEAD LAMP大灯，数量416PCS；产品：CORNER LAMP转角灯，数量200pcs；产品：TAIL LAMP尾灯，数量328PCS；产品：TRIANGLE BEARING三角轴承，数量1152PCS；船期：2020年4月18日，内有详细规格、包装质量要求等，收到合同后，各部门负责人进行了评审，形成了“合同评审登记表”，2020.2.27日彭飞艳、陈俊、王优娜、陈细刚评审，可以签订该合同。  查看2020年3月29日的销售合同，客户：BURJ BAGHDAD AUTO PARTS TR LLC，产品：CV JOINT球笼，数量1000PCS；产品：BUCKLE锁扣，数量3000pcs；产品：BOOT防尘套，数量1000PCS；产品：STEERING GEAR转向轴，数量50PCS；船期：2020年5月10日，内有详细规格、包装质量要求等，收到合同后，各部门负责人进行了评审，形成了“合同评审登记表”，2020.3.28日彭飞艳、陈俊、王优娜、陈细刚评审，可以签订该合同。  查看2020年5月8日的销售合同，客户：INTER TRADE PARTS CO LTD，产品：BOOT防尘套，数量520PCS；产品：AIR FILTER BOX空气过滤盒，数量700pcs；船期：2020年6月10日，内有详细规格、包装质量要求等，收到合同后，各部门负责人进行了评审，形成了“合同评审登记表”，2020.5.7日彭飞艳、陈俊、王优娜、陈细刚评审，可以签订该合同。  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 | Q8.2.4 | 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，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。 |  |
| 产品和服务的设计和开发不适用确认 | Q8.3 | 组织按照国标/行标和顾客要求进行汽车配件的销售，不需进行产品的设计和开发，因此对标准的8.3条款不适用，且不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任，不适用合理。 |  |
| 销售及服务的控制 | Q8.5.1 | 公司编制并执行《销售规范制度》、《销售人员礼仪规范制度》等。  现场查看营销工作情况：  1.以上文件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.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.提供有产品检验记录、产品合格证，参见8.6工作单。  5.管理人员以及业务员、检验人员、库管员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。  查见对销售人员进行了《销售规范制度》、《销售人员礼仪规范制度》课程培训，查看培训记录，培训日期：2020-3-2，参加培训人员：周茵、董鹏、朱小辉，经现场讨论考核合格。  6.公司将销售过程定为需要确认的过程。查有《特殊过程确认记录表》，2020.3.5日对销售过程的人员、机械设备、材料、控制方法、环境等方面进行了过程确认，结论：可以满足过程能力的需求、提供合格的服务。确认人员：陈细刚、陈俊、彭飞艳、王优娜等。  7.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。  8.所有的产品都必须经检验合格后方可交付。检验人员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，库管员依据发货单发货，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。售后服务由供销部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场培训和演示产品的使用方法和注意事项，未发生。  9. 现场业务人员周茵正在准备客户：INTER TRADE PARTS CO LTD关于防尘套、大灯、尾灯等汽车配件产品的销售合同。  组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
| 标识和可追溯性/防护 | Q8.5.2/8.5.4 | 采购成品、销售成品使用产品型号、单号、日期进行标识。抽查符合要求。  库房各成品分类摆放整齐，进行了标识，符合要求。  追溯性：和部门负责人交谈：顾客在使用中一旦出现问题反馈到公司后，公司依据出货日期、产品型号，可查业务人员及供方及批次检验记录等。  防护：编制了产品防护包装规定，如果有特殊要求的根据顾客要求和合同进行包装，产品在搬运过程中规定轻搬轻放，严禁野蛮装卸，产品放置在规定的区域，避免日晒、雨林等，现场查看，产品的防护基本符合要求。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司在销售服务过程中不涉及顾客提供的任何产品、知识产权。顾客的个人信息，公司将其作为商业秘密，做到不外泄，经询问，无顾客的个人信息丢失和泄漏情况发生  公司对顾客的私人信息或有关技术要求均通过专用硬盘区域和配置的专用档案柜予以保存，确保了顾客信息的丢失和泄漏。  目前公司无实物顾客或外部供方财产。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 供销部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 | 司编制《顾客满意度控制程序》，通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。  提供如客户：INTER TRADE PARTS CO LTD、AL SAFWA INTERNATIONAL AUTO PARTS LLC、SARL GHERAISSA MSCHINERIES IMPORT / EXPORT等5家顾客的《顾客满意度调查记录表》，调查包含：质量、交货期、服务、价格等指标，满意程度分为很满意---不满意等四个档次。从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。  查见2020.4.10日的《顾客满意度调查分析》，对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分95.2分。  企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N