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：陈亮 陪同人员：孙维超 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2020.10.3 |
| 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、8.5.1销售服务过程的控制、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 | 目标分解到部门，主要目标：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 供销部 | 目标 | 考核结果 |
| 顾客满意度不低于90% | 95% |
| 采购产品入库合格率100% | 100% |

从2020年7月30日统计考核，目标达成。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 发布并执行《外部提供产品、服务和过程控制程序》，以评估、选择及控制外部提供方，并对采购活动进行有效地控制，确保外部提供的产品和服务的要求得到满足。查《合格供方名录》,抽查钢管供方有关《供方评价记录》，提供出供方评价的有关证据，邯郸市尊源贸易有限公司、河北汇晟管道装备有限公司，2020年5月10日，进行供方的评价，形成《供方评价记录》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：翟玉明。查《合格供方名录》,抽查石油套管、管道配件供方有关《供方评价记录》，提供出供方评价的有关证据，孟村洪波五金公司，2020年5月10日，进行供方的评价，形成《供方评价记录》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：翟玉明。抽查外护管和保温材料供方有关《供方评价记录》，提供出供方评价的有关证据，淄博益盛塑料有限公司，2020年5月10日，进行供方的评价，形成《供方评价记录》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：翟玉明。查运输外包供方--盐山县远翔运输队，2020年5月10日进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：翟玉明。 查采购实施，公司以采购合格的形式向供方及相关人员发送采购信息，由总经理翟玉明批准后实施采购。抽查2020.6.3日产品供销合同，供方孟村回族自治县志锐法兰厂，主要采购石油套管、管道配件，明确了价格、数量、验收方式，交货期5日内，双方签字盖章。抽查2020.8.2日产品供销合同，供方济南君泰工业设备有限公司，主要采购管件、钢材一批，明确了价格、数量、验收方式，交货期10日内，双方签字盖章。抽查2020.9.5日产品供销合同，供方沧州北钢管业有限公司，主要采购弯头、套管、管件一批，明确了价格、数量、验收方式，交货期5日内，双方签字盖章。采购合同及流程审批手续齐全，信息完整。在采购控制程序中已规定了采购产品验证的方式，并且应在采购验证的要求中得到规定，在本公司检验或在顾客处进行检验情况，具体详见质检部门8.6条款记录。 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1  | 与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是电话、传真、微信、互联网、公司宣传册及网站的方式；问询、合同或订单的处理：主要采取电话或面谈的方式；顾客反馈：主要为顾客建立档案，定期电话或登门进行回访。并为主要客户建立了档案。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求确定 | Q8.2.2  | 该公司主要从事防腐、保温、涂塑钢管、管件的生产销售；螺旋钢管，无缝、直缝钢管、石油套管、管道配件的销售。该公司主要依据合同法及顾客要求进行加工销售，与产品和服务有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同中。另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、消费者权益保护法等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求评审 | Q8.2.3 | 该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由销售经理汇报总经理一起进行评审，结合价格、库存、交付期、产品名称、规格型号、技术要求等以会议或微信的方式进行评审，没有异议后销售代表在合同上签字盖章作为合同已经过评审的证据，然后回复客户。企业合同的管理方面尚有不足，未能提供合同台帐，登记顾客名称、合同编号、项目名称、规格型号、评审日期、签定日期、履行情况等，已交流。 抽查1）“销售合同”，签订日期2020.6.20日，买方天津市昊航复合管业有限公司，采购保温管道及管件产品一批，主要有防腐管、聚氨酯保温90°弯头、聚氨酯保温45°弯头、加强型三通、聚氨酯保温管、内外涂塑复合钢管……。另合同约定了价格、交货日期、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，公司代表翟玉明于2020.6.20日签字盖公章后回传给客户。抽查2）“销售合同”，签订日期2020.7.8日，需方苏华建设集团有限公司，采购：无缝钢管、90°热压弯头、接管座、法兰、止回阀、法兰式蝶阀、90°防腐弯头、聚氨酯保温管、内外涂塑复合钢管、金属缠绕垫片、石油套管……，合同约定了产品名称、规格型号、数量、价格及质量标准、质保条件期限、交提货方式、交货期、检验标准等内容，公司代表翟玉明于2019.3.28日签字盖公章后回传给客户。再查2020.9.16日与客户沧州军岳管业有限公司签订的钢管采购合同，经评审同意签订该合同，同日加盖公司合同章回复客户。另外顺查其他几份购销合同，情况基本同上，销售产品能覆盖认证范围内产品。评审在合同签订之前进行，符合要求。 |  |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4 | 以上合同自签定后未出现合同变更或顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况，如有发生将重新进行评审并传达给相关人员。 |  |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1  | 公司编制并执行《营销服务提供规范》、《营销服务人员服务规范》、《营销服务质量的控制规范》等。查看营销工作情况：1.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.查看购销合同都进行了评审、加盖了公司合同章，参见8.2工作单。4.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.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》，2020.5.30日对销售过程的人员、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：王云龙等 。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。质检部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，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。售后服务由供销部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场指导安装和注意事项。9.现场审核了解到孙某某正在电话联系廊坊客户销售螺旋管、法兰、保温钢管等产品事宜，介绍详细。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 | 该公司顾客财产主要为顾客的技术要求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。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 | 查销售产品交付后情况：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，如合同要求需进行售后服务的按照合同规定要求，暂无。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3份《顾客满意度调查表》。调查内容包括产品质量、价格、包装、交期、问题解决等。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2020.9.20日陈亮编制的《顾客满意度统计分析表》，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95%，改进方向：在价格和交货期上加强改进，进行成本核算，调查市场价格，对价格进行适当调整，协调好生产、采购、销售关系，努力提前交货。至今没有发生顾客投诉，也没有因质量问题接到顾客反馈。部门介绍对于顾客日常有关反馈交付中发现的问题均为一般小问题，及时进行了解决，处理后顾客较满意，但是未保持记录，交流改进。现场审核时也未发现顾客投诉的情形或相关资料。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N