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：销售部 陪同人员： | | 判定 |
| 审核员： 张磊 审核日期：2020-03-17 | |
| 审核条款：  Q:6.2/8.2/8.5.3/8.5.5/9.1.2 | |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 文件名称 | 如：🗹《分解目标》 | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现总质量目标而建立的各层级质量目标具体、有针对性、可测量并且可实现。  分解质量目标实现情况的评价，及其测量方法是：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 分解质量目标 | 计算方法 | 考核频次 | 目标实际完成 | | 顾客满意率：≥95% | 调查各项得分总和 | 季度 | 95% | | 合同按时履约率≥90% | 履约数/合同数×100% | 季度 | 100% |   🗹目标已实现  🞎目标没有实现的，组织在内部及时进行原因分析并采取了改进措施。 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 文件名称 | 如：《与顾客有关的过程控制程序》 | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 与顾客沟通的内容包括：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 沟通阶段 |  | 沟通渠道 | 证据 | | 售前 | 🗹提供有关产品和服务的信息  🗹处理问询（产品介绍、订货会）  🗹招、投标 | 🗹会议、🗹电话、🗹微信、🗹访问 | 🗹招、投标书  🞎公司网站 | | 售中 | 🗹签订合同 🗹订单  🗹处理变更（适用时） | 🗹电子版 🗹纸质 | 🗹合同  🗹订单（系统中） | | 售后 | 🗹获取顾客反馈  🗹投诉处理 | 🗹电子版 🗹纸质  🗹客诉电话 | 网站上公布 | | 特殊情况 | 🞎处置或控制顾客财产，如： |  |  | |  | 🗹关系重大时，制定应急措施的特定要求 |  |  | |
| 产品和服务要求的确定 | Q8.2.2 | 文件名称 | 如：《与顾客有关的过程控制程序》 | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 向顾客提供的产品和服务的要求取决于：  🗹 适用的法律法规要求（含产品标准），如： GB/T17641-2017 土工合成材料 裂膜丝机织土工布  🗹 组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： 保质、准时 |
| 产品和服务要求的评审 | Q8.2.3 | 文件名称 | 如：《与顾客有关的过程控制程序》 | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 目前和顾客约定的形式  🗹招标书 🗹投标书 🗹书面合同（标书、合同、订单、传真）🗹口头合同（电话、口述）  🗹电子合同（e-mail）  评审的方式：🗹授权人签字 🞎会签 🞎开会讨论 🞎盖章 🗹填写表格 🞎在系统中审批  向顾客提供的产品和服务的要求   |  |  | | --- | --- | | 顾客明确的要求，包括对交付及交付后活动的要求； | 产品名称、规格、型号、含量、付款方式、包装形式、数量、交货期、执行标准 | | 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求； | 重量或容量够、准时 | | 组织规定的要求； | GB/T17641-2017 土工合成材料 裂膜丝机织土工布 | | 适用于产品和服务的法律法规要求 | GB/T17641-2017 土工合成材料 裂膜丝机织土工布 | | 与先前表述存在差异的合同或订单要求 | 无 | | 产品和服务的新要求 | 无 |   抽取产品和服务要求的评审相关记录名称：《 购销合同 》在系统中评审   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 产品名称 | 规格型号 | 数量 | 实际交付日期 | | 2020.7.15 | 抗紫外线编织布 | 150g/m2 | 600万m2 | 2020.8.24 | | 2020.8.28 | 抗紫外线编织布 | 150g/m2 | 200件 | 2020.10.5 | | 2019.9.28 | 抗紫外线编织布 | 200g/m2 | 200万m2 | 2019.11.58 |   与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项🗹已得到解决 🞎未解决，说明 。    对顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前应对顾客要求  🗹进行确认 🞎未进行确认，说明 。  网上销售——🞎已存在 🗹不存在  查看公司网站的产品信息，如产品目录：  🞎具备提供产品或服务的能力 🞎不具备提供产品或服务的能力 |
| 产品和服务要求的更改 | Q8.2.4 | 文件名称 | 如：《与顾客有关的过程控制程序》 | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 变更的内容：□数量 □交期 □技术要求（图纸、工艺） □交付方式 🞎包装形式 🗹无变更；  变更的原因：□顾客需求变化 □原材料供货不足 □法律法规限制 🞎其他；  抽取产品和服务变更相关记录名称：《 -- 》   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 变更的原因 | 变更的内容 | 评审结果 | 传递到相关人员 | |  | -- |  |  | □是 □否 | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 文件名称 | 如：《生产和服务提供的控制程序》 | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 顾客或外部供方的财产种类：  🞎原材料 🞎零部件 🞎工具 🞎设备 🞎顾客的场所 🞎知识产权 🗹个人信息 🞎其他   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 财产名称 | 提供方 | 提供方名称 | 验证日期 | 标识明确清楚 | 保护/防护适宜 | | 个人信息 | 🞎外部供方 🗹顾客 | 无锡金沃织物 | 2019.9.28 | 🗹是 🞎否 | 🗹是 🞎否 | | 个人信息 | 🞎外部供方 🗹顾客 | 盐城市恒茂岩土工程 | 2020.8.28 | 🗹是 🞎否 | 🗹是 🞎否 | |  | 🞎外部供方 🞎顾客 |  |  | 🞎是 🞎否 | 🞎是 🞎否 |   异常情况处理： 🞎已发生 🗹未发生   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 财产名称 | 提供方名称 | 异常原因 | 异常简述 | 报告日期 | |  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  | |  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  | |  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  | |
| 现场观察 | 在生产或服务场所对顾客或外部供方财产的标识和防护情况：🗹区分清楚 🗹防护得当  对企业或个人信息是否有保密措施 🗹有保密措施（如承诺） 🞎措施不足  在原材料库房对顾客或外部供方财产的标识和防护情况：🞎区分清楚 🞎防护得当 无 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 文件名称 | 如：🗹《与顾客有关过程控制程序》 | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 交付后服务的内容：🞎技术咨询/培训 🞎安装 🞎调试 🞎维修 🗹三包（包退、包换、包修）  🞎回收 🞎最终报废处置 🞎无售后服务  抽取交付后的活动控制相关记录名称：《 》   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 客户名称 | 服务地点 | 售后服务内容 | 服务始末时间 | 顾客确认意见 | |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  | |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 文件名称 | 如：🗹《顾客满意度测量控制程序》 | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 🗹自管理体系建立后/🞎近一年，顾客满意的收集、分析和改进证据如下：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 顾客满意获取方法 | 获取周期 | 评价概述或结果 | 改进措施描述 | | 🗹顾客调查 | 每年 | 3份问卷；结果：收回3份 | 无 | | 🗹顾客对交付产品或服务的反馈 | 每批 | 没有投诉、未主动询问；没有留下证据 |  | | 🗹顾客座谈 | 每年 | 没有发生 |  | | 🗹市场占有率分析 | 每年 | 没有统计 |  | | 🗹顾客赞扬 | 随时 | 没有发生 |  | | 🗹担保索赔 | 每批 | 没有发生 |  | | 🞎经销商报告 | 每年 |  |  | |

说明：不符合标注N