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：营销部 主管领导：曾天亮 陪同人员：史敖元 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2020.10.20 |
| 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、8.2产品和服务的要求、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.5.3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。 | 符合 |
| 目标 | Q6.2 | 目标分解到业务部门，主要目标： 2020.11.9日考核情况1. 未及时采购次数≤1次 0次
2. 顾客满意度≥95分 96分
3. 物资入厂验收批次合格率≥98% 100%
4. 销售订单交付及时率≥80% 100%
5. 未及时响应顾客质反馈次数≤1次 0次

从考核表来看，目标均已达成。 | 符合 |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 查见文件《采购及外包过程控制程序》，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 公司名称 供应产品1 上海禹澄实业有限公司 1-氨基蒽醌2 扬州天元化工有限公司 邻二氯苯3 山东昌邑灶户盐化进出口有限公司 溴素4 句容市恒泰活性炭有限公司 活性炭5 九江市顺兴环保科技有限公司 次氯酸钠6 湖口利祥商贸有限公司 石灰…… 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。评价人史敖元、曾平佳、夏世望、李平、鲁周凤、曾天亮，批准：曾平佳，日期2020.7.13日。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。营销部负责人介绍，各部门根据需要提报采购申请，经批准后由营销部组织实施采购。在实施采购前公司与供方进行沟通后编制采购文件，注明名称、型号、数量、要求、交付期等内容，形成采购合同。查:传递给供方的信息《采购合同》查见2020.11.17日购销合同，供方扬州天元化工有限公司，采购产品邻二氯苯，规格99.90%，数量32吨，交货时间地点：11月20日前送货至买方工厂仓库，另外有计量方式、结算方式、质量要求、运输方式等要求，合同有效期至2020.12.16日，双方签字盖章。查见2020.7.9日购销合同，供方九江市美景水处理科技有限公司，采购产品聚合氯化铝，规格25Kg/包，数量3吨；消泡剂，规格25Kg/包，数量2吨；无水硫酸亚铁，规格25Kg/包，数量2.5吨；交货地点：买方工厂仓库，交货时间：另行沟通，另外有计量方式、结算方式、质量要求、运输方式等要求，双方签字盖章。查见2020.10.29日购销合同，供方宜兴市清泰净化剂有限公司，采购产品高效脱色絮凝剂，规格CW-08，数量30吨，交货时间地点：3日内供方发货至买方工厂仓库，另外有计量方式、结算方式、质量要求、运输方式等要求，双方签字盖章。查见2020.11.17日购销合同，供方山东昌邑灶户盐化进出口有限公司，采购产品工业溴，规格型号槽车，数量30吨，交货地点：买方工厂仓库，交货时间：另行沟通，另外有计量方式、结算方式、质量要求、运输方式等要求，双方签字盖章。查见2020.9.7日购销合同，供方江西顺兴环保科技有限公司，采购产品次氯酸钙，规格10%，数量300吨，交货地点：买方工厂仓库，交货时间：另行沟通，另外有计量方式、结算方式、质量要求、运输方式等要求，双方签字盖章。查见2020.5.31日购销合同，供方湖口利详商贸有限公司，采购产品乙醇，规格≥95%，数量41.98吨；采购产品盐酸，规格≥13%，数量20.36吨；交货地点：买方工厂仓库，货到付款，另外有计量方式、结算方式、质量要求、运输方式等要求，双方签字盖章。另外再抽查了溴、活性炭、次氯酸钠、石灰等原材料购销合同，情况基本同上。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、纯度、水分、数量等方式，具体详见技术部审核记录。 | 符合 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司产品主要是染料中间体、染料产品，由业务人员负责与客户进行沟通，主要沟通内容为产品加工要求、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。营销部经理介绍企业未发生过客户投诉的情况。 | 符合 |
| 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 | 营销部经理介绍到由客户提出需求，公司采购原材料予以加工原材料生产，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。营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：1、2020年5月7日的销售合同，客户：杭州天雅实业有限公司，销售产品：酸性紫48（染料），规格：180%，数量25Kg；销售产品：酸性蓝260（染料），规格：180%，数量550Kg；销售产品：酸性蓝25（染料），规格：160%，数量50Kg；销售产品：酸性紫48（染料），规格：180%，数量50Kg；销售产品：酸性蓝260（染料），规格：200%，数量200Kg；交货时间：双方协商，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”，2020.5.6日曾天亮、史敖元、李平、夏世望、曾平佳评审，可以签订该合同。2、2020年4月28日的销售合同，客户：杭州天雅实业有限公司，销售产品：溴氨酸（染料中间体），规格：382，数量15008.1Kg；销售产品：溴氨酸（染料中间体），规格：382，数量10979.4Kg；交货时间：双方协商，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”，2020.4.26日曾天亮、史敖元、李平、夏世望、曾平佳评审，可以签订该合同。3、2020年3月9日的销售合同，客户：杭州天雅实业有限公司，销售产品：酸性蓝225（染料），规格：200%，数量3000Kg；销售产品：酸性蓝225（染料），规格：373%，数量500Kg；销售产品：酸性紫48（染料），规格：244%，数量50Kg；交货时间：双方协商，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”，2020.3.9日曾天亮、史敖元、李平、夏世望、曾平佳评审，可以签订该合同。4、2020年9月13日的销售合同，客户：杭州天雅实业有限公司，销售产品：酸性紫48（染料），规格：180%，数量2825Kg；交货时间：双方协商，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”，2020.9.11日曾天亮、史敖元、李平、夏世望、曾平佳评审，可以签订该合同。5、2020年10月30日的销售合同，客户：杭州天雅实业有限公司，销售产品：溴氨酸（染料中间体），规格：382，数量505.84Kg；销售产品：溴氨酸（染料中间体），规格：382，数量10010.6Kg；交货时间：双方协商，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”，2020.10.29日曾天亮、史敖元、李平、夏世望、曾平佳评审，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。 | 符合 |
| 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，营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。 | 符合 |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 该公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 营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。 | 符合 |
| 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：杭州天雅实业有限公司、海宁德尔化工有限公司等3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2020.9.8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96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。 | 符合 |
|  |  |  | 符合 |

说明：不符合标注N