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：肖佳青 陪同人员：李华军 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 审核时间：2021.3.26 |
| 审核条款：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 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q:5.3 | 供销部现有人员 3 人，经理1人，业务员2人；主要负责：市场销售、顾客关系管理、顾客财产的管理；外部供方选择与评价、采购过程以及供方动态管理、外包过程的归口管理。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | 公司手册明确了质量目标：产品出厂合格率100%；顾客满意度92分以上。制订了公司目标实施措施表，对目标分解到了各部门，明确了实施措施及资源，考核周期和责任人。查见部门分解目标：1、建立合格供方，采购产品100%合格；2、有效合同履约率100%；3、顾客满意度92分以上；4、货款回收达90% 以上；查见“质量目标考核表”，考核结果显示分解目标均已完成。基本符合。 | Y |
| 产品和服务的要求 | 8.2 | 策划有：与顾客有关过程控制程序等；提供公司宣传画册，对公司简况、产品类型、使用主材、功能性能等进行了介绍；介绍说，与顾客沟通方式主要是电话、资料传递、招投标会、交流会等形式；主要是宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。公司主要通过展销会、门市产品展示、行业内交流等了解市场的需求状态。主要以销货单、电话、网络等形式确定与产品有关的要求；未保留相关沟通记录，交流；介绍说，公司产品均为根据国家和行业标准生产的定型产品，主要是通过批发和零售方式进行，由供销部直接对顾客要求进行识别，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通；通过销货单进行确认顾客要求；介绍说，零售客户通过样品展示后，顾客确认现场填写销货单发货；批发客户通过客户对样品确认后，微信下单，销售人员填写销货单；查见销货单，抽见：2021.3.25，客户-安徽桐城好百年家居购物中心；明确了品名、规格、颜色、数量、单价、运输方式等；未明确质量标准；2021.1.4，客户-建美家具；2020.12.19，客户-苏女士；同上介绍说，公司产品都是符合国家标准出厂，质量标准以样品为标准，目前也未发生质量纠纷；销货单经销售员签字交厂长确认，建议增加厂长确认签名，交流；介绍说，质量、规格均为确定，变更只会发生在数量上，目前尚未发生订单更改的情况。产品要求的评审基本符合标准要求。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | 8.4 | 编制有：采购及外包过程控制程序，有效文件；查见“供方评价记录表”，见对：南康王建华床垫材料——面料及辅料江西裕丰化纤制品有限公司——棕垫南康奥丰弹簧厂——弹簧南康多邦材料——床垫辅料等供应商进行了调查评价；明确了调查内容包括相关资质、生产设备、作业环境、技术力量、检测、供应能力、运输条件、质量保证等方面；供方明确承诺安全生产、质量第一，样品检测合格。评审人员签名，评审结论为可列入合格供方名录。查见“合格供方名录”，一致。查采购合同，介绍说因为公司所需材料批量小，材料价格变动比较频繁，一般不签订合同，主要采取电话、微信或者面谈等方式进行小批量采购，采购物资执行通用或者型号标准，质量以满足留样为标准；查采购单据，抽见：裕丰化纤——环保棕，2021.1.20；王建华床垫材料——7公分黄麻，2020.12.7；奥丰弹簧——弹簧床网，2021.1.26；另查见上述采购单若干，均见有采购物资名称、规格型号、数量、单价等，基本符合。经识别，本公司无外包。 | Y |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 介绍说，本公司无顾客财产，交流。 | Y |
| 交付后的活动 | 8.5.5 | 介绍说本公司的产品交付后，产品质量保持零投诉记录；物流过程中产生的损坏返厂进行返修。 | Y |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 编制有：顾客满意度控制程序，有效文件；查见顾客满意度调查表，2020.12.21-25，对好百年家居购物中心、建美家具、陈XX、孔XX等10家批发、零售客户进行了顾客满意度调查，调查项目包括产品质量、价格比、交货期、售后服务、培训咨询及其他意见等；百分制；调查方法为电话代填写；查见顾客满意度分析，2020.12.26，顾客满意率为96.4%；基本符合。 | Y |

说明：不符合标注N