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：胡志华 陪同人员： | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 审核时间：2021.3.18 |
| 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、8.5.5交付后的活动、9.1.2顾客满意 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q:5.3 | 供销部现有人员 2 人，经理1人，管理人员1人；主要负责：市场销售、顾客关系管理、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：质量目标：项目设计一次通过率≥80%；顾客满意度90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。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；提供有公司简介；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。公司主要通过招标会、客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以招标文件、合同、电话等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。由供销部直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通。然后由经理组织人员评审，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖企业公章，然后回传给顾客。查见营销服务承诺书，与海尔公司签订的框架协议：重庆海尔家电销售有限公司——2021年01月01日-2021年12月31日；介绍说，具体每单业务根据订单要求进行设计；框架协议中明确了项目定义、项目执行、工作质量、验收、付款等要求；南昌市青山湖区人民政府青山路街道办事处——2020.8.18-2020.9.30；明确了工程概况、工期、质量及验收标准等；合同经过评审后加盖公章。基本符合。介绍说，目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。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：采购及服务过程控制程序，有效文件；查见“选择、评价和重新评价供方的准则”；查见“供方评价记录表”，见对西湖区华亿电脑经营部（电脑、打印机、桌椅、纸张等）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批量小，一般不签订合同，主要采取电话订单方式采购，采购物资执行通用或者型号标准；建议保留评审记录，交流；查见采购收据，见有采购物资名称、型号、数量等，基本符合。本公司无外包过程。 | Y |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 介绍说，本公司顾客财产主要是顾客信息，包含顾客要求、设计底稿等，介绍说，由设计负责人负责保管，作为公司机密严格控制不外泄。 | Y |
| 交付后的活动 | 8.5.5 | 本公司的设计方案均须经顾客认同后交付，交付后如有设计变动按设计规范进行。 | 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，2020.12.17，对抚州辉顺暖通商空、国美玉山县冰溪镇新零售店、广丰县霞峰海尔专卖店、宜春众盛商空、莲西路小蓝天猫体验店等5家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，2021年1月10日，顾客满意率为96.4%；基本符合。 | Y |

说明：不符合标注N