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 部门领导：邵海程 陪同人员：周晋 | | 判定 |
| 审核员： 张磊 审核日期：2021-03-30 | |
| 审核条款：QMS：6.2/8.2.1/8.2.2/8.2.3/8.2.4/8.4.1/8.4.2/8.4.3/8.5.3/8.5.4/8.5.5/9.1.2 | |
|  |  | 本部门工作内容和职责，主要负责：  负责与产品和服务有关要求的确定和评审，负责合同和签订及销售货款回笼。具有销售合同和协议的签订的权限。负责代表公司接待和记录顾客来访、来函、来电，建立用户档案、负责用户服务，组织顾客满意度调查，及时反馈和处理顾客的信息、特别是顾客的抱怨。根据现有库存情况，编制物资采购计划并组织实施，对物资供应的及时性和采购物资的质量负责。 负责对物资供方（包括外协）进行质量、价格和服务等方面评价，建立整的合格供方档案，组织对供方评审。重要物资在合格供方范围内实施采购。 | |  |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 文件名称 | 如：🗹手册第6.2条款、🗹《质量目标》、🗹《目标分解统计表》 | 符合  现场确认与2020年远程审核内容一致 |
| 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 | | 采购产品一次交验合格率≥98% | 合格数/采购数×100% | 每月 | 100% | | 顾客满意度≥90分 | 数据统计分析 | 每年 | 95分 | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |   🗹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。 |
| 运行的策划和控制 | Q8.1 |  | 公司编制有《与顾客有关过程控制程序》，对服务的交付活动能否满足合同要求进行评审，协调处理各部门评审中出现的问题，以确保服务要求已得到规定。当已经双方确认或正在执行中的合同要求因顾客原因提出变更时，在正式接受前，应及时对变更的合同要求再次评审。服务交付后，亦应保持与顾客的联络，监视收集重点顾客的反馈信息，建立重点客户档案，组织相关部门提供必要的售后服务等。定期按《客户拜访和满意度调查规定》对客户进行拜访和回访，制定《满意度调查计划表》每年对公司的重点顾客进行一次满意度调查，调查采用发放与回收“满意度调查表”的方式进行。  **销售流程：**顾客沟通→合同评审→签订合同→实施采购→供方送货→顾客签收→交付及售后服务  采购物资参照销售合同与技术协议要求的原材料规格进行采购，验收，定期进行合格供方评审。 | 符合  现场确认与2020年远程审核内容一致 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 文件名称 | 如：🗹《与顾客有关过程控制程序》 | 符合  现场确认与2020年远程审核内容一致 |
| 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：🗹《与顾客有关过程控制程序》 | 符合  现场确认与2020年远程审核内容一致 |
| 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： 反渗透水处理设备 GB/T 19249-2003 /超滤水处理设备 CJ/T 170-2002 /计量泵 GB 7782-2008 等等  🗹 组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： 产品质量符合标准，物流运输及时 |
| 产品和服务要求的评审 | Q8.2.3 | 文件名称 | 如：🗹《与顾客有关过程控制程序》 | 符合  现场确认与2020年远程审核内容一致 |
| 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； | 服务价格、质量要求、操作要求、环境保护、安全要求、交付、交付后活动如：支持及售后服务（如：运输、保护）、附加服务（如回收或最终处置） | | 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； | 产品合格、准时 | | 组织规定的要求； | 技术要求 | | 适用于产品和服务的法律法规要求 | 反渗透水处理设备 GB/T 19249-2003 /超滤水处理设备 CJ/T 170-2002 /计量泵 GB 7782-2008 | | 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：《 》在系统中评审   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 客户名称 | 产品名称 | 数量 | 预计交付日期 | | 2020年9月1日 | 协新不锈（上海）电力科技有限公司 | 锅炉补给水系统 | 1 | 2020年13月 | | 2020年12月15日 | 中化二建集团有限公司 | 含煤废水及生活污水处理设备 | 1 | 2021年3月 | | 2021年2月5号 | 中化二建集团有限公司 | 凝结水精处理系统 | 1 | 2021年5月 |   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 无 。    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：🗹《与顾客有关过程控制程序》 | 符合  现场确认与2020年远程审核内容一致 |
| 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 | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 文件名称 | 如：🗹《采购控制程序》 | 符合  现场确认与2020年远程审核内容一致 |
| 运行证据 | 外部提供的过程、产品和服务包括：  🗹原材料采购 🞎产品的设计和开发 🞎产品检测 🗹某加工工序 🞎部分产品 🞎工装订制 🞎设备维修 🗹运输 🞎售后服务 🞎不合格品处置 🞎顾客满意调查 🞎其他  从《合格供方名单》中抽取下列证据：抽合格供方：江苏佑鼎流体控制设备制造有限公司；上海阀门五厂有限公司；江苏华亚电缆有限公司等等。  外部供方的初始评价和选择要求—— 🗹充分 🞎不充分，说明：  抽查**外部供方**的评价记录名称：《 合格供方评审表》   |  |  | | --- | --- | | 供方名称 | 江苏华亚电缆有限公司 | | 提供的产品/过程/服务种类 | 电缆 | | 收集评价资质材料 | 🗹《营业执照》编号： 91320282142885908M 🗹有效 🞎失效  🗹《国家强制性产品认证证书》编号： 2005010105143403（适用时） 🗹有效 🞎失效  🞎《安全生产许可证》编号： （适用时） 🗹有效 🞎失效  🞎《危化品经营许可证》编号： （适用时） 🞎有效 🞎失效  🗹 型式检测报告编号： CT15-1071-1（适用时）🞎有效 🞎失效  🞎 其他 | | 样品试用的情况 | 🞎未安排试用 🗹试用效果良好 | | 供方现场评价情况 | 🞎未安排 🗹评价效果良好 | | 第二方审核情况 | 🗹未安排 🞎审核结果良好 | | 其他 | —— | | 结论 | 🗹符合合格供方 🞎不符合合格供方 |  |  |  | | --- | --- | | 供方名称 | 上海阀门五厂有限公司 | | 提供的产品/过程/服务种类 | 对夹蝶阀 | | 收集评价资质材料 | 🗹《营业执照》编号： 91310113691615249F 🗹有效 🞎失效  🗹《国家强制性产品认证证书》编号： （适用时） 🞎有效 🞎失效  🞎《安全生产许可证》编号： （适用时） 🗹有效 🞎失效  🞎《危化品经营许可证》编号： （适用时） 🞎有效 🞎失效  🗹 型式检测报告编号： （适用时）🞎有效 🞎失效  🞎 其他 | | 样品试用的情况 | 🞎未安排试用 🗹试用效果良好 | | 供方现场评价情况 | 🞎未安排 🗹评价效果良好 | | 第二方审核情况 | 🗹未安排 🞎审核结果良好 | | 其他 | —— | | 结论 | 🗹符合合格供方 🞎不符合合格供方 |  |  |  | | --- | --- | | 供方名称 | 上海连成（集团）有限公司 | | 提供的产品/过程/服务种类 | 超滤反洗水泵 | | 收集评价资质材料 | 🗹《营业执照》编号： 00000000201708310032 🗹有效 🞎失效  🞎《危化品经营许可证》编号： （适用时） 🞎有效 🞎失效  🞎 型式检测报告编号： （适用时）🞎有效 🞎失效  🞎 其他 | | 样品试用的情况 | 🞎未安排试用 🗹试用效果良好 | | 供方现场评价情况 | 🞎未安排 🗹评价效果良好 | | 第二方审核情况 | 🗹未安排 🞎审核结果良好 | | 其他 | —— | | 结论 | 🗹满足合格供方要求 🞎不符合合格供方要求 |   同时还抽查了 在线浊度仪的供方无锡百沃思水处理有限公司 与上述供方评价和选择控制情况。🗹一致 🞎不充分，说明： |
| 现场观察 | 在生产现场和库房确认有是否有是从非合格供方处采购的材料。  🗹没有 🞎有，说明： |
| 控制类型和程度 | Q8.4.2 | 文件名称 | 如：🗹《采购控制程序》 | 符合  现场确认与2020年远程审核内容一致 |
| 运行证据 | 对供方控制的类型和程度要求： 🗹充分 🞎不充分，说明：  抽查重要供方的评价记录名称：《合格供方评审表》   |  |  | | --- | --- | | 供方名称 | 江苏华亚电缆有限公司 | | 提供的产品/过程/服务种类 | 电缆 | | 评价方法 | 🗹验证数量、外观  🗹查验供方的产品合格证、检验报告  🗹采购（外包过程）产品的进货检验或验证要求  🗹查验国家、行业、第三方产品检验报告  🗹第三方管理体系、产品认证的要求  🞎第二方体系、过程产品的审核、验证的要求  🞎生产件批准程序的要求（或部分要求——产品、过程和设备的批准要求）  🗹人员资格的要求  🞎对供方的供方的管理体系要求  🗹评价、选择和再评价供方的内容、资质、价格、产品质量、设备水平和状况、测量系统、技术水平、人员素质和能力、信誉、交付、守法意识、本行业中的地位、以往业绩、其他顾客满意程度、财务、售后服务、潜在按期高效供货的潜在能力 | | 结论 | 🗹对供方控制有效 🞎对供方控制失效 |  |  |  | | --- | --- | | 供方名称 | 上海阀门五厂有限公司 | | 提供的产品/过程/服务种类 | 对夹蝶阀 | | 评价方法 | 🗹验证数量、外观  🗹查验供方的产品合格证、检验报告  🗹采购（外包过程）产品的进货检验或验证要求  🗹查验国家、行业、第三方产品检验报告  🗹第三方管理体系、产品认证的要求  🞎第二方体系、过程产品的审核、验证的要求  🞎生产件批准程序的要求（或部分要求——产品、过程和设备的批准要求）  🗹人员资格的要求  🞎对供方的供方的管理体系要求  🗹评价、选择和再评价供方的内容、资质、价格、产品质量、设备水平和状况、测量系统、技术水平、人员素质和能力、信誉、交付、守法意识、本行业中的地位、以往业绩、其他顾客满意程度、财务、售后服务、潜在按期高效供货的潜在能力 | | 结论 | 🗹对供方控制有效 🞎对供方控制失效 | |
| 提供给外部供方的信息 | Q8.4.3 | 文件名称 | 如：🗹《采购控制程序》 | 符合  现场确认与2020年远程审核内容一致 |
| 运行证据 | 在与外部供方沟通之前，所确定的要求是：  🗹充分适宜 🞎不充分适宜，说明： 充分和的。  抽查《采购合同》。组织与外部供方沟通以下要求：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 采购订单号/日期 | 2021年3月9日 | 2021年3月20日 | 2021年2月19日 | | 过程、产品和服务名称 | 流量计，超声波液位计，开关 | 对夹蝶阀、涡轮对夹蝶阀 | 电缆 | | 过程、产品和服务要求 | 企标质量标准 | 法兰标准：JB/T81-2015 | 国家标准 | | 产品和服务批准； | 供销部 | 供销部 | 供销部 | | 方法、过程和设备的批准； | 技术部 | 技术部 | 技术部 | | 产品和服务的放行的批准 | 技术部 | 技术部 | 技术部 | | 能力，包括所要求的人员资格 | 无特殊要求 | 无特殊要求 | 无特殊要求 | | 外部供方与组织的互动； | 订货、送货 | 订货、送货 | 订货、送货 | | 组织使用的外部供方绩效的控制和监视； | 🗹每批验证  🗹每年评价 | 🗹每批验证  🗹每年评价 | 🗹每批验证  🗹每年评价 | | 组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。 | 🞎需要 🗹不需要 | 🞎需要 🗹不需要 | 🞎需要 🗹不需要 | |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 |  | 公司编制有《与顾客有关过程控制程序》，对服务的交付活动能否满足合同要求进行评审，协调处理各部门评审中出现的问题，以确保服务要求已得到规定。举行评审会议，但未未对评审活动进行记录，服务交付后，保存客户信息，作为客户财产予以保存，建立重点客户档案，组织相关部门提供必要的售后服，提供《 售后维修记录 》。定期按《客户拜访和满意度调查规定》对客户进行拜访和回访，提供《满意度调查计划表》对公司服务进行及时的总结，改进。对客户投诉编辑《客户投诉处理表》，目前暂未收到客户投诉。  对供应商进行合格供方评审，提供《合格供方评审表》，库房物品按区域划分，采购的原材料按要求进行存放，标识。成品经技术部检测后，按照合同与出库单进行发货，对发货产品进行登记，做好出入库台账。 | 符合  现场确认与2020年远程审核内容一致 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 文件名称 | 如：🗹《与顾客有关过程控制程序》 | 符合  现场确认与2020年远程审核内容一致 |
| 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 | 江苏华亚电缆有限公司 | —— | 🗹是 🞎否 | 🗹是 🞎否 | | 个人信息 | 🞎外部供方 🗹顾客 | 中化二建集团有限公司 |  | 🗹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 |  |  | |
| 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 |
| 防护 | Q8.5.4 | 文件名称 | 如：🗹《经营服务控制程序》 | 符合  现场确认与2020年远程审核内容一致 |
| 运行证据 | 产品防护性要求：🗹防磕碰 🗹防火 🞎易碎 🞎防倒置 🞎防雨淋 🞎防日晒 🗹码放高度  🞎温度 🞎湿度 🗹清洁 🗹卫生 🞎保存期限 🞎其他  防护方法可包括：  🗹防护性标识 🞎处置 🞎污染控制 🗹包装 🗹储存 🗹传输或运输 🗹保护 |
| 现场观察 | 原材料库房管理：抽查原材料名称：  🞎分类存放 🞎码放高度/层数 🞎储存温度 ℃ 🞎湿度 % 🞎储存时间 月（有保存期时）  🞎账物卡相符 🞎防护措施  半成品库房管理：抽查半成品名称：  🞎分类存放 🞎码放高度/层数 🞎储存温度 ℃ 🞎湿度 % 🞎储存时间 月（有保存期时）  🞎账物卡相符 🞎防护措施  成品库房管理：抽查成品名称：  🞎分类存放 🞎码放高度/层数 🞎储存温度 ℃ 🞎湿度 % 🞎储存时间 月（有保存期时）  🞎账物卡相符 🞎防护措施  现场查看，企业生产依据订单进行原材料的采购，生产检验完成后，直接发货，现场不存放原材料和成品 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 文件名称 | 如：🗹《经营服务控制程序》 | 符合  现场确认与2020年远程审核内容一致 |
| 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：《 售后维修记录 》   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 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 | | 2019.07.15 | 福建青拓科技有限公司 | 福建福安 | 反渗透膜更换 | 2019.07.15-2019.07.22 | 维修合格，设备正常运转 | | 2021.02.9 | 福建青拓实业股份有限公司 | 福建福安 | 反渗透更换 | 2021.02.07-2021.02.09 | 检修合格，设备正常运转 | |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 文件名称 | 如：🗹《顾客满意控制程序》 | 符合  现场确认与2020年远程审核内容一致 |
| 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 | 2份问卷；结果：收回2份  顾客满意度为95 | 减少采购成本，压缩各项开支，减少最终的售价 | | 🗹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