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