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：范迎新 陪同人员：张敏 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2021.4.18 |
| 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。 |  |
| 目标 | 6.2 | 目标分解到部门，主要目标：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 供销部 | 目标 | 考核结果 |
| 顾客满意度不低于90% | 95% |
| 采购产品入库合格率100% | 100% |

从2020年12月30日统计考核，目标达成。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 查见《KZ/QES-CX-14-2020 外部提供产品、服务和过程控制程序》，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。对采购的物资进行分类，并依据重要程度分别予以控制。提供了《合格供方评价标准》，评价内容包含管理体系要求、交货期、人员、设备、现场、生产能力、资质、价格、服务等，分数比例5-10分不等，各分项有相应的评分标准。公司采购产品主要为钢板、槽钢、角铁、弹簧、管件等，产品运输过程外包。已编制形成《合格供方名录》：抽查1、钢材供方----武安市龙创贸易有限公司：2020年6月10日进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》一份，对资质、产品质量、价格、信誉、第三方认证等内容进行评定。该供方长期公司合作，公司对其产品质量、交货期等充分信任。结论为：同意列入合格供方。批准人：范忠峰。2、弹簧供方----黄骅弹簧厂：2020年6月10日进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：范忠峰。3、产品运输供方----盐山县远翔运输队：2020年6月10日进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》一份，对运输质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：范忠峰。公司向供方及相关人员发送采购信息，该信息由总经理范忠峰批准后实施采购。查2020年5月10日以来采购计划，包括：供方、物资名称、规格型号、数量、金额、质量要求等。抽查2020.8.1日采购弹簧、钢板、法兰、热轧卷板等均向合格供方采购，均有采购合同，采购计划，流程审批手续齐全，信息完整。查到采购合同，2021.3.3日与武安市龙创贸易有限公司签订，采购中板一批，执行标准国标，到账后生效，自提，双方签字盖章。每年对供方产品质量、价格、交货期、服务等业绩进行统计，不合格的供方剔除，对供方提供的产品采取入库前验证的方式，验证通常采取查验产品外观、数量、合格证的方式，具体详见审核该部门Q8.6条款记录。 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1  | 与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是电话、传真、微信、互联网、公司宣传册及网站的方式；问询、合同或订单的处理：主要采取电话或面谈的方式；顾客反馈：主要为顾客建立档案，定期电话或登门进行回访。并为主要客户建立了档案。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求确定 | Q8.2.2  | 该公司主要从事弹簧支吊架、烟风煤粉管道零部件、管道杂项的加工及销售。该公司主要依据合同法及顾客要求进行加工销售，与产品和服务有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同中。另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、消费者权益保护法等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求评审 | Q8.2.3 | 该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由销售经理汇报总经理一起进行评审，结合价格、库存、交付期、产品名称、规格型号、技术要求等以会议或微信的方式进行评审，没有异议后销售代表在合同上签字盖章作为合同已经过评审的证据，然后回复客户。企业合同的管理方面尚有不足，未能提供合同台帐，登记顾客名称、合同编号、项目名称、规格型号、评审日期、签定日期、履行情况等，已交流。 抽查1）“销售合同”，签订日期2020.9.5日，买方河南新开源石化管道有限公司，采购弹簧支吊架及附件一批，附有清单主要有变力弹簧组件、弹簧支吊架、连接件、支吊架管部、根部、管夹、管托……。另合同约定了价格、交货日期、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，公司代表范忠峰于2020.9.5日评审后签字盖公章后回传给客户。抽查2）“销售合同”，签订日期2020.12.26日，需方哈尔滨红光锅炉总厂有限公司，采购：D-LD2000-23003风机进口风箱1件……，合同约定了产品名称、规格型号、数量、价格及质量标准、质保条件期限、交提货方式、交货期、检验标准等内容，公司代表张敏于2020.12.26日评审后签字盖公章后回传给客户。抽查3）“销售合同”，签订日期2021.3.15日，需方湖北潜江江汉环保有限公司，采购D941W-1C-DN3300电动通风调节蝶阀、D941W-1C-DN2200电动通风调节蝶阀……，合同约定质量要求、交货时间地点、验收方式等内容，公司代表张敏于2021.3.15日评审后签字盖公章后回传给客户。另外顺查其他几份购销合同，情况基本同上，销售产品能覆盖认证范围内产品。评审在合同签订之前进行，符合要求。 |  |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4 | 以上合同自签定后未出现合同变更或顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况，如有发生将重新进行评审并传达给相关人员。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 该公司顾客财产主要为顾客的技术要求及顾客的个人信息等，由销售人员做好顾客技术资料保管及个人信息保密工作。经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售产品交付后情况：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，如合同要求需进行售后服务的按照合同规定要求，暂无。经查符合要求。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。公司于内审前采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出3份《顾客满意度调查表》，有效回收：山西精拓商贸有限公司、沧县恒城管道有限公司、河间市利源保温防腐工程有限公司，回收率100%。调查内容有：产品和服务质量、价格水平、服务态度等，查阅《顾客满意程度调查表》。对每一调查内容按百分制统计和计算。查《顾客满意程度调查表》和《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到95%，达到了质量目标的要求。调查未发现有顾客投诉。日常交付后发现的小问题已及时解决，但是没有保留相关记录，已交流。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N