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：销售部 主管领导/陪同人员：冯海波 | 判定 |
| 审核员：文波、侯磊 审核时间：2021.4.30 |
| 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。 | 符合 |
| 目标 | 6.2 | 目标分解到销售部门，主要目标： 2021.4.15考核1、未及时采购次数≤1次 0次2、顾客满意度≥92分 97.63、物资入厂验收批次合格率≥98% 100%4、销售订单交付及时率≥80% 100%5、未及时响应顾客质反馈次数≤1次 0次从考核表来看，目标达成。 | 符合 |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4Q8.4 | 编制了《采购和供方评定控制程序》、《供应商考核作业指导书》，其中规定了采购产品类别的管理规定及采购信息、采购过程、合格供方选择、评价、再评价的管理规定。查:供方评价，查见“供方调查评价表”，对供应商的：工商注册文件及相关资质证明、生产设备、生产场地及环境设施、技术力量和职工素质、检验机构及检测手段、有长期可靠的设备和原料供应、生产能力满足供货/施工满足交付要求、通信和交通运输条件等项目进行评价；抽见：浙江海亮铜业有限公司-铜管-评审结论：同意列入合格供方名录内；批准冯海波；浙江诸暨市军联机械有限公司-铜管-评审结论：同意列入合格供方名录内；批准冯海波；浙江元立金属制品有限公司-钢材-评审结论：同意列入合格供方名录内；批准冯海波；兴化市科盛不锈钢制品厂-不锈钢等-评审结论：同意列入合格供方名录内；批准冯海波；宁波协盛物资有限公司-金属材料-评审结论：同意列入合格供方名录内；批准冯海波；查见“合格供应商名录”，登记了经评价合格的供应商的原材料名称、联系人电话、地址等信息，上述5家均在合格供方名录之内。查见采购合同，抽见：铜棒采购合同-与诸暨福莱特铜业有限公司签订，2021.3.25签订；明确了规格型号数量单价金额、交付方式、运输、交提货、违约责任等，双方签字盖章；金属材料、铜彩灯采购合同-与浙江军联铜业有限公司签订，2020.10.19，明确了名称、材质、规格、数量、单价、质量标准、交提货地点方式、损耗、结算、违约责任等，双方签字盖章；不锈钢采购合同-与泰州市腾空不锈钢有限公司签订，2021.1.25，明确了名称、材质、规格、数量、单价、质量标准、交提货地点方式、损耗、结算、违约责任等，双方盖章；提供上述产品“入库单”，核准冯海波。提供“进货检验记录”，采购产品验证通常采取查验产品外观、性能的方式，具体详见生产部Q8.6审核记录。 | 符合 |
| 顾客沟通 | QMS:8.2.1 | 公司产品主要是汽车零部件（卡套式管接头、快速接头、喷雾接头），由业务人员负责与客户进行沟通，主要沟通内容为产品加工要求、价格、数量、交货期等信息，过程中主要针对进度、变更、修改、质量反馈等，售后主要沟通交付情况、顾客满意等。公司与顾客沟通的方式有：电话、传真、邮件、QQ、微信、调查表、拜访等。销售部副总介绍企业未发生过客户投诉的情况。 | 符合 |
| 与产品有关要求的确定，与产品有关要求评审 | QMS：8.2.2、8.2.3 | 销售部副总介绍到由客户提出加工需求和图纸，公司采购毛坯或原材料予以加工，按照交付时间要求交付给客户，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量要求、产品的价格、产品的特别要求、服务等。业务部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。企业通过市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。抽查销售合同：1）抽查2021.4.22日的销售合同，包括了如下内容：顾客名称：湖南九九智能环保股份有限公司，产品名称：外螺纹喷嘴，规格型号：B1/4M-1.5 不锈钢，数量：2400个；产品名称：外螺纹喷嘴，规格型号：B1/4M-3 不锈钢，数量：825个，在合同中明确了质量、价格、交货期、数量、售后服务、付款方式等要求，查合同评审记录表，2021.4.21日冯海波、石丹华、冯利江等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。2）抽查2021.3.31日的销售合同，包括了如下内容：顾客名称：浙江铝程智能装备有限公司，产品名称：气动接头PH30，数量10个；产品名称：快速直通接头φ12mm，数量10个；产品名称：快速直通接头φ12-10mm，数量10个；产品名称：C式自锁快接φ10mm，数量3个；......;在合同中明确了质量、价格、交货期、数量、售后服务、付款方式等要求，查合同评审记录表，2021.3.30日冯海波、石丹华、冯利江等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。3）抽查2021.2.26日的销售合同，包括了如下内容：顾客名称：浙江铝程智能装备有限公司，产品名称：卡套式管接头M16\*1.5，数量240个；产品名称：直通接头M16\*1.5-M16\*1.5，数量240个；......;在合同中明确了质量、价格、交货期、数量、售后服务、付款方式等要求，查合同评审记录表，2021.2.25日冯海波、石丹华、冯利江等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。合同订单评审在向客户承诺之前进行。检查上述合同的交付记录，基本能按照顾客的要求予交付，对已接受的订单基本均能满足订单的交付要求。 | 符合 |
| 与产品有关要求的更改 | QMS：8.2.4 | 质量手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定，销售部副总介绍到当出现产品要求/合同更改时，会重新评审并将更改情况传达至相关人员。经过查阅组织内订单文件，并与销售部负责人进行沟通，组织暂无产品和订单变更的情况； 后续生产经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制；产品要求更改控制基本符合标准要求。 | 符合 |
| 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图纸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。查到了顾客财产登记表，2021.4.26日收到客户浙江飞碟汽车制造有限公司的图纸26份（图号：30012901；30012903；30012913：......），接收人：冯海波，现保存在了生产部，接收人石丹华。接收日期：2021.4.27经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 销售副总介绍交付后活动通常包括售后服务、不合格品处理等，在合同中进行规定，暂未发生不合格情况。查销售产品交付情况：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。经查符合要求。 | 符合 |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 公司通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。提供《顾客满意程度调查表》，调查包含：产品质量、交货期、服务、价格等指标，满意程度分为很满意—----不满意等四个档次（很满意为100分、满意为85分、一般为60分、不满意为0分）。被调查客户包括：浙江飞碟汽车制造有限公司、飞翼股份、浙江铝程智能装备有限公司等5家客户、，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。时间：2021年3月22日查见2021.3.23日的《顾客满意度调查分析》，对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分97.6分。企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，对于顾客日常有关信息，对于日常每批交付中发现问题均为一般问题，及时进行了解决，未保持记录，交流改进。 | 符合 |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N