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：业务部 主管领导：柳燕萍 陪同人员：姚宇 | 判定 |
| 审核员：汪桂丽 审核时间：2021.5.8-9 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.1.3基础设施、7.1.4过程运行环境、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、8.5.6销售和服务提供的更改控制、9.1.2顾客满意；E/OMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境与职业健康安全目标； |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO 5.3 | 与负责人沟通明确职责和权限，主要负责：开拓市场、识别与产品有关的要求、组织评审与产品有关的要求、与顾客沟通；负责顾客服务，跟踪顾客信息反馈，并传递到公司领导和有关部门；负责跟踪订单的执行情况；负责顾客满意度调查；负责产品运输过程中的质量防护，确保产品质量；负责组织库存积压物资的处理；负责顾客财产的管理工作；负责对与销售相关的相关方实施控制；负责供方/外包方的评定和选择,建立合格供方/外包方名录；负责按照需求计划与供方/外包方签定合同或订购单并报批；跟踪定单的执行过程，确保物资供应及时。负责对供方/外包方供货情况的跟踪并定期评价和优化，负责供方/外包方的活动、产品或服务对我公司环境影响的控制负责对与采购相关的相关方实施控制等。 |  |
| 目标及其实现策划  | QEO:6.2 | 提供部门质量、环境和安全分解目标和管理方案，每月进行考核目标完成，有管理方案跟踪：查2021.1月、4月目标指标均达成，方案有效实施中。  |  |
| 基础设施 | Q 7.1.3 | 本公司确定、配置和维护过程运行所需的基础设施：对电脑、电话机、打印/复印机，按使用说明规范使用，抽查电脑、打印机运行正常，统一由购买方或租赁方售后按期进行维护保养，偶发故障由其派专业人员进行维修，使用部门验证维护保养效果。公司无固定研发场所，直接在生产外包方处研发。 |  |
| 工作环境 | Q 7.1.4 | 本公司根据产品和服务特点，确定、提供并维护过程运行所需要的环境，确保无歧视、和谐稳定、无对抗；心理因素如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感，控制活动场所温度、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声等。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q 8.4 | 公司建立并实施《外部提供产品、服务和过程控制程序》HYKJ/QES-CX-2020-14，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《合格供方目录》：有山东新华裕化工有限公司、佛山南海长塑胶业有限公司、北京沃斯彤科技有限公司3家，青岛兴国涂料有限公司为公司外包生产方，明确名称，供应产品、列入日期、评价合格。组织在对供方/外包方进行选择和评价，充分考虑环境及职业健康安全方面的要求。查供方/外包方评价表：上述4家均提供，记录供方简介及质量能力评价、试用结果及结论、评定结论合格。提供与青岛兴国涂料有限公司委托加工合同；提供山东新华裕化工有限公司、佛山南海长塑胶业有限公司合同；业务部经理介绍，各部门根据需要提报采购申请，经批准后由业务部组织实施采购。在实施采购前公司与供方进行沟通后编制采购文件，注明名称、型号、数量、要求、交付期等内容，列入采购计划组织实施。查物资采购申请单：2021.4.13日申请物品记录名称、规格、数量、到货日期要求：有负氧离子涂料200桶、负氧离子净化剂5000瓶、负氧离子净醛液6000瓶。业务部根据客户需求至少提前一周下达外包生产量：明确名称、型号、数量、外包生产方、交付，质量要求按合同执行；提供2021年3月2日、5月7日到货负氧离子涂料、负氧离子净化剂、负氧离子净醛液外包订货单，并传达到青岛兴国涂料有限公司接口人员；业务部日常负责订货单完成进度，产品技术及质量管理由技质部负责。 |  |
| 顾客及外部供方财产 | Q 8.5.3 | 在控制或使用顾客或外部供方的财产期间，应对其进行妥善管理。本公司使用的或构成产品和服务一部分的顾客和外部供方财产进行识别，如顾客信息、供方提供产品技术资料、供方样品，并进行规范验证、保护和维护；若顾客或外部供方的财产发生丢失、损坏或发现不适用情况，应向顾客或外部供方报告，并保留相关记录。 |  |
| 交付后的活动 | Q 8.5.5  | 本公司交付后活动的范围和程度涉及法律法规要求、与产品和服务相关的潜在不期望的后果、其产品和服务的性质、用途和预期寿命；顾客要求、顾客反馈。 业务部执行售后服务规定、服务流程、服务规范进行交付后的活动。查售后服务记录：2021年1月21日、3月26日、4月22日 售后服务讲述产品原理及使用，客户确认掌握，记录服务过程、客户评价、业务经理确认。 |  |
| 销售和服务提供的更改控制 | Q 8.5.6  | 负责人沟通明确更改控制流程，对销售和服务提供的更改进行评审和控制，以确保稳定地符合要求；更改及评审保留记录，包括更改评审结果、更改的人员以及根据评审所采取的措施。 |  |
| 顾客满意 | Q 9.1.2  | 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《顾客满意度调查表》，调查包含：质量、服务、价格等指标，满意程度分为满意、较满意、不满意三个档次。2021年3月向4个长期客户发放调查表，从提供的调查表来看，调查28项，很满意25项，满意3项，不满意为0项，公司满意度为97.85%，有顾客满意度调查情况汇总分析报告，时间是2021年3月19日。经交流及现场检查体系运行至今未发生投诉情况，日常顾客反馈个别小问题已及时处理，并记录顾客反馈记录表。 |  |

说明：不符合标注N