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：武支义 陪同人员：刘文超 | 判定 |
| 审核员：冷春宇 审核时间：2021.5.15 |
| 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、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.5交付后的活动、9.1.2顾客满意 |
| 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，主要质量目标：1. 采购产品合格率100%；
2. 顾客满意率≥95%；

从2021.3.2日的考核表来看，目标达成。 |  |
| 顾客沟通 | QMS:8.2.1  | 公司产品主要是轴承配件（钢球、铜球），由业务人员负责与客户进行沟通，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。主要沟通内容为产品要求、价格、数量、发货日期等信息，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。供销部经理介绍企业未发生过因沟通不畅导致客户投诉的情况，体系运行至今未发生顾客投诉情况。 |  |
| 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  | 供销部经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求，公司予以发货，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、产品的价格、产品的特别要求、售后服务等。供销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。提供了销售合同：1：客户：广东顺德熙扬卫浴公司，2020.9.12日采购钢球、3.175mm、600000个；铜球2.95mm、800000个；交货期2020.9.23日，另外有质量、价格、结算方式、运输等要求。收到合同后，各部门负责人进行了评审，提供了产品要求（合同）评审表，各部门负责人于2020.9.12日评审同意，经查已按时发货。2：客户：BEELEE东莞市百灵电子有限公司，2021.4.6日采购铜球规格2.4mm、数量400000个；交货期2021.4.6日，另外有质量、价格、结算方式、运输等要求。收到合同后，各部门负责人进行了评审，提供了产品要求（合同）评审表，各部门负责人于2021.4.6日评审同意，经查已按时发货。3：客户：江苏嘉为新能源科技有限公司，2021.4.24日采购钢球、规格1.35mm，数量2000000个；交货期2021.5.6日，另外有质量、价格、结算方式、运输等要求。收到合同后，各部门负责人进行了评审，提供了产品要求（合同）评审表，各部门负责人于2021.4.24日评审同意，经查已按时发货。上次审核不符合已关闭。 |  |
| 与产品有关要求的更改 | QMS：8.2.4 | 管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定，供销部经理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，并与供销部负责人进行沟通，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。 |  |
| 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。 |  |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 负责人介绍说：主要通过调查表、专访（回访）、电话、传真等，监视顾客对其要求已被满足的程度的感受信息，了解顾客满意的程度。提供广东顺德熙扬卫浴公司等2份《顾客满意度调查表》。调查内容包括产品质量、价格、包装、交期、问题解决等。从收回的调查表来看，客户对企业各调查项目比较满意。**审核时未能提供对顾客满意度调查结果进行统计分析利用的证据，不符合规定要求，开具了不符合报告**。 | N |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N