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：张振江 陪同人员：陈勇 | 判定 |
| 审核员：汪桂丽 审核时间：2021.6.7 |
| **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、8.5.1销售和服务提供的控制，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 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 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；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；负责跟踪相关方要求的执行情况；负责顾客满意度调查；负责销售和服务提供过程中的控制；负责供方的评定和选择,建立合格供方名录；负责按照需求计划与供方签定合同或订购单并报批；负责对供方供货情况的跟踪并定期评价和优化等。 | OK |
| 目标及其实现策划 | 6.2 | 提供销部质量目标分解，明确考核标准、频次，部门分解质量目标6项；  有2021年1月、2021年4月部门分解目标考核记录，目标、指示达成，审核人：李兵； | OK |
| 产品和服务的要求 | 8.2 | 审核现场供销部负责人介绍沟通方式：主要是电话、上门拜访、资料传递、招投标会、交流会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。  针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题、顾客投诉或反馈，及时电话联系，明确各自的要求，及时处理，暂未发生顾客投诉情况。  目前沟通效果良好。  公司主要通过招标会、市场调查、客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以招标文件形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。  抽查与客户2021.1.8日山东广源电气科技有限公司、2021.3.26黑龙江北星电力有限公司、2021.2.25唐山宝祥电力设备有限公司、2021.3.15武城县光明电力工程有限公司 均提供合同，明确合同标的、承诺、货物清单，合同明确名称、型号、价格、数量、价格、交货期，执行质量标准及交付等，两方公司签字盖章。  查上述合同评审：  四份合同在签订前均进行评审，参加评审部门生产部、质检部、供销部，负责人参加，并形评审记录《合同/协议评审记录》，意见均同意，总经理意见均为同意。  符合要求。 | OK |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | 8.4 | 公司建立并实施《外部提供产品、服务和过程控制程序》HT/CX/B12-2020，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《合格供方名单》：有浙江天正电气股份有限公司、浙江正泰电气有限公司、人民电气集团有限公司  三家均供应 电器开关元器件；滨州北海电力器材有限公司和山东利安电器有限公司供应电缆保护管、模拟屏、绝缘罩、安全工器具围栏、电力金具、电子显示屏、电子监控设备；山东金圆铜业有限公司 供应铜排、铜线、线圈、铜制品；天津太钢大明金属制品有限公司 镀锌板、不锈钢板料等等，共12家，编制：张振江 审核：李兵 纳入合格供方时间：2020年 12月 1 日；  查供方评价表，抽查上述供方均进行合格评价，从基本资质证明、产品技术水平实物质量、供货保障能力、管理体系及质量稳定性、价格比较优势、市场商业信誉采用打分法进行评价，参加人员有采购、生产、质检负责人，结论：经评价，可作为合格供方。  抽采购合同：山东省博兴县富邦钢铁有限公司、人民电器集团有限公司、天津太钢大明金属制品有限公司均提供购销合同，明确采购产品、规格型号、价格、质量及交付要求等；  提供2021年1月-4月采购计划：抽电子监控设备 170个、驱鸟器组部件 3000个 线圈 500个 电气自动化设备400个，均提供采购计划，明确到货时间要求，质量及交付按合同规定执行。  抽有变压器油 202.3.1采购到货记录。 | OK |
| 销售和服务提供的控制 | 8.5.1 | 部门负责人对销售服务过程进行检查跟踪，从接单开始，到采购、检验、交付、售后服务各过程进度及完成标准进行控制。  查有2021年2月11日销售服务过程检查记录，审核：李兵  明确各过程检查内容，共分6大项，12小项，检查结果均符合，并形成《销售服务过程检查记录表》  **企业识别了销售过程为需要确认的过程，但是审核时未能提供相关确认证据，不符合规定要求。** | N |
| 顾客或外部供方的财产 | 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。 | OK |
| 交付后的活动 | 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；相关方要求及反馈。  供销部执行合同/协议规定进行交付后的活动。  按合同交付后，进行电话或现场跟踪质量、使用情况，有异常按合同约定执行，目前没有发生投拆现象，提出意见或询问及时解答；  售后服务后形成服务记录，2021.2.11 服务内容两项均符合。 | OK |
| 顾客满意 | 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：产品质量、服务、价格、交付等方面，满意程度分为很满意、满意、不满意三个档次。  有顾客满意度测量分析报告：2021年4月2日，向4个长期客户发放调查表，调查分析总结顾客满意度达到96.5%，无顾客投诉，供销部：张振江。提供调查分析方法及分析结果。  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。 | OK |

说明：不符合标注N