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：张林芳 陪同人员：张明建 | 判定 |
| 审核员：冷春宇 审核时间：2021.10.14 |
| **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；有2021年1月-6月部门分解目标考核记录，目标、指示达成，考核人：张明建，日期：2021.6.30日；

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 供销部 | 采购产品合格率100% | 100％ |
| 供销部 | 顾客满意率≥95% | 96％ |

 | 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、微信、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。公司主要通过电话、上门拜访、资料传递、招投标会、QQ、微信、调查表等了解市场的需求状态。主要以合同/订单形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。抽查客户2021.3.13日辽宁缘泰石油化工有限公司电话订单，产品名称、数量：恒温水浴锅10个、电热搅拌器10个、原油含水测定仪10个、电热蒸馏水器10个、物理实验台2个、化学实验台2个、清洗机2个、搅拌器性能测定实验装置1个、多功能精馏实验装置1个、蒸发过程综合试验装置 1个；再查2021.7.26日辽河油田物资供应处电话订单，产品名称、数量：原油水份测定仪1个、原油密度计1个、化学实验台1个、生化培养箱1个、原油粘度测定器1个、恒温水浴锅1个、PH计5个、流量计5个、电磁阀5个、原油取样仪2个、原油脱水仪1个、搅拌控温电热套2个、水浴恒温振荡器2个、多孔电热套2个；再查2021.9.20日中国石油河南销售分公司电话订单，产品名称、数量：原油含水快速测定仪2个、电热蒸馏水器2个、恒温水浴锅2个、油品密度测定仪2个、电热搅拌器10个、电热套10个、原油取样仪2个、化学试验台1个、原油脱水仪1个、断路保护器5个、稀释仪2个、清洗机2个、多功能精馏实验装置1个；查上述合同评审：以上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/订单评审记录》，意见均同意，总经理意见均为同意。部门负责人介绍到目前公司暂无产品要求/合同更改的情况，如有产品要求/合同更改的情况时会重新评审，并将更改情况传达至相关人员。现场查阅与顾客往来沟通记录及相关资料，未发现有产品要求更改的情况。符合要求。 | OK |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | 8.4 | 查有《外部提供过程产品服务控制程序》，控制方式较为简单，通过合同对传递的相关信息进行传递。公司目前需要采购的物资主要有电源、电源开关、插头、电线、旋转调节按钮加热器、加热带搅拌器、仪表、机壳等重要物资和焊锡线、松香、酒精、洗涤剂、泡沫板包装箱等一般物资。本公司的合格供方主要有菏泽市电器电子配件城、镇江市荣达电器有限公司、江阴深亚光学玻璃有限公司、常州汇邦电子有限公司、深圳市永森机箱厂、无锡德奥赛搅拌设备有限公司、淄博新华仪表厂、菏泽环宇包装印刷有限公司、山东菏泽德邦物流运输公司（运输外包方）等。提供《供方评定记录表》，评价项目包括产品质量、价格、服务、交货期等。查以上供方及外包方的评价表。评价结果可作为合格供方，批准人：总经理张景奎，评价日期2021.3.18日。 通常依据库存编制采购计划，实施采购，抽查2021年采购计划多份，内容包括：物品名称、规格型号、数量、到货日期、编制、批准等内容齐全。 如：2021年7月16日编制的采购计划，

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 物品名称 | 型号（规格、等级） | 数量 | 到货日期 |
| 1 | 电源 | 按样品 | 10 | 2021.7.26 |
| 2 | 加热器 | 按样品 | 2 | 2021.7.26 |
| 3 | 玻璃仪器 | 按样品 | 10 | 2021.7.26 |
| 4 | 仪表 | 按样品 | 1 | 2021.7.26 |
| 5 | 机壳 | 按样品 | 10 | 2021.7.26 |
| 6 | 搅拌器 | 按样品 | 1 | 2021.7.26 |
| 7 | 电源开关 | 按样品 | 5 | 2021.7.26 |
| 8 | 旋转调节按钮 | 按样品 | 8 | 2021.7.26 |
| 9 | 瓶刷 | 按样品 | 10 | 2021.7.26 |
| 10 | 电磁阀 | 按样品 | 5 | 2021.7.26 |
| 11 | 断路保护器 | 按样品 | 5 | 2021.7.26 |
| 12 | 小马达 | 按样品 | 5 | 2021.7.26 |
| 13 | 仪器橱 | 按样品 | 5 | 2021.7.26 |
| 14 | 通风柜 | 按样品 | 5 | 2021.7.26 |
| 15 | 压缩机 | 按样品 | 5 | 2021.7.26 |
| 16 | 循环泵 | 按样品 | 5 | 2021.7.26 |
| 17 | 真空泵 | 按样品 | 5 | 2021.7.26 |

编制：张林芳， 批准：张景奎，日期：2021.7.16日，基本符合。经询问公司采购人员，在公司每次实施采购前，采购人员将采购数量以及供货时间等相关信息通过传真、邮件或电话告知供方。采购信息基本完整、适宜，且采购物资均来自合格供方。对采购物资进行了验证，具体见质检部8.6条款审核记录。 | Y |
| 销售和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司编制并执行《营销服务提供规范》、《营销服务人员服务规范》、《售后服务规定》、《营销服务质量的控制规范》等。现场查看营销工作情况：1.下发的作业文件随手可得。规范规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。3.现场查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见8.2工作单。4.现场提供有产品检验记录表、发货单、产品合格证，参见8.6工作单。5.管理人员以及业务员、质检员、库管员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。6.制定了销售管理制度、产品搬运管理制度、仓库管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，销售人员直接按要求进行控制，防止人为错误。7.所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。质检部负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，供销部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由供销部开具发货单，库管员依据发货单发货，随货同行有产品合格证，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。售后服务由供销部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场培训和演示产品的使用方法和注意事项。 |  |
| 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； 基本满足要求。 | OK |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 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。经查该公司于2021年共发出满意度调查表4份，收回4份。提供顾客满意度调查统计报告1份，内容包括对质量、价格、交货期、服务等进行调查，顾客满意度结果均满意。2021.5.30日企业对4份顾客满意度调查记录表进行了分析, 客满意度调查统计表平均满意96%，没有不满意的项目。至今没有发生顾客投诉，也没有因质量问题接到顾客反馈。关于满意度调查方法与有关人员进行了交流。部门仅对调查肤浅、调查方式单一，针对的信息进行简单利用，交流进一步改进。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。 | Y |

说明：不符合标注N