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 （仓库） 主管领导：马禄 陪同人员：马芳  | 判定 |
| 审核员：张磊 审核时间：2021年06月30日 |
| 审核条款：5.3/6.1/6.2/8.2/8.4/8.5.3/8.5.4/8.5.5/9.1.2 |
| 组织的岗位职责和权限 | Q5.3 | 销售部主管由马芳负责，职责明确，负责与产品和服务有关要求的确定和评审，负责合同和签订及销售货款回笼。具有销售合同和协议的签订的权限。负责代表公司接待和记录顾客来访、来函、来电，建立用户档案、负责用户服务，组织顾客满意度调查，及时反馈和处理顾客的信息、特别是顾客的抱怨。根据现有库存情况，编制物资采购计划并组织实施，对物资供应的及时性和采购物资的质量负责。 负责对物资供方（包括外协）进行质量、价格和服务等方面评价，建立整的合格供方档案，组织对供方评审。重要物资在合格供方范围内实施采购。 现场确认企业实际情况与远程审核一致 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 公司在策划质量管理体系时，为确保质量管理体系能够实现其预期结果、增强有利影响避免或减少不利影响并实现改进，管理者代表考虑公司环境有关的外部和内部因素、相关方的需求和期望，通过推动SWOT分析方法来确定应对风险和机遇措施。提供公司质量管理体系《风险和机遇评估及应对措施分析表》《风险和机会应对措施有效性评价表》，对管理流程（公司运营）、人员的流动、员工业务素质、绩效考核、法规要求、相关方要求、竞争、市场、文化、社会、经济风险等进行了措施应对策划。通过制定相应管理制度，在质量管理体系过程中整合并实施这些措施，通过内审和生产调度会等方式评价这些措施的有效性。并保持应对风险和机遇的措施与其对产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 目标完成情况 | 6.2 | 目标完成情况：1、合同评审率100%；2、合同履约率100%；3、供应商评价达成率100%；4、顾客满意率95%以上；5、产品出厂检验合格率100%；查2021.1.1-2021.6.30《质量目标完成情况》，本部门目标均已完成。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | 8.2 | 企业编辑了《生产和服务控制程序》、《沟通控制程序》公司是按顾客下单进行生产，再产品销售之前通过会议、电话、微信、访问等形式，提供有关产品和服务的信息，处理问询（产品介绍、订货会）。客户有意向后签订销售合同，并在生产过程中随时汇报进度，及时处理客户需求的变更。产品交付后及时对客户进行回访，得到客户反馈，处理客诉要求。查以上均有评审记录，评审内容包括合同内容及特殊要求等，有评审人签字；评审时机均在正式承诺前；组织按照客户来图组织生产检验，以满足法律法规要求。组织按相关标准组织原材料的的检验，产品生产和后期检验，查查：《电焊机安全操作规程》、《等离子切割机安全操作规程》、《折弯机安全操作规程》、《陶瓷过滤机安装流程》；《超声波电源制作规程》；《超声波振盒制作规程》；针对原材料配件编辑了：《原材料检验指导书》和《采购合同》要求等等，供应产品预期用途均可以满足顾客要求；组织按照客户要求组织生产检验，以满足法律法规要求，签订销售合同。抽：2021年5月24日与安徽马钢罗河矿业有限责任公司有限公司签订的销售合同，合同内容：物料名称、规格型号、数量等，合同中明确了产品规格及型号的要求，销售产品：过滤机搅拌耙，刮刀等。抽：2021年1月5日与铜陵化工集团新桥矿业有限公司签订的销售合同，合同内容：物料名称、规格型号、数量，交货时间等，合同中明确了产品规格及型号的要求，销售产品：TT-60B4b陶过滤机用单向阀、摩擦片、TT-80B4b陶过滤机主轴齿轮等以上销售合同一个订单一签。产品所用原料由公司统一采购。组织与顾客沟通的方式主要有电话、拜访、短信、微信、调查表等方式实现，包括处理顾客投诉。另外，组织通过接听顾客电话了解相关问题及需求，查有顾客来电、来函记录，明确记录日期、来电内容、记录人；查有投诉登记表，目前无重大安全事故及质量事故投诉。公司根据订单由供销部开具发货清单，仓库凭送货清单进行发货，本市内的小配件由公司自己运输，市区外的由客户自行与运输公司合作运输。相关法律法规要求、产品和服务的特性、用途和预期寿命、顾客要求已在合同中有体现。目前不存在与产品和服务相关的潜在的不期望的结果。 | 符合 |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | 8.4 | 公司编制了《外部提供的过程、产品和服务的控制程序》，外部供方提供的服务有：原材料采购。组织每年对供方进行评价，查有供方评价表，对供方产品质量、服务评价，合格后作为合格供方，提供了合格供方名录。抽查原料钢材，由无锡庆联金属科技有限公司 ，提供了采购合同； 原料机箱，多做前面板，由南京博谙雅电子有限公司，提供了采购合同； 提供了营业执照；原料超声波换能器，由无锡市和森科技有限公司，提供了采购合同；提供了营业执照；原料液位计智能板，由河南菲普斯特仪器仪表有限公司，提供了采购合同；提供了营业执照；原材料的采购提供《物资验收单》，《入库单》全程进行材料把控。查看供应商评鉴表：对产品质量，企业运行体系，价格，服务，交货期限等等进行评鉴，评鉴内容充分，评鉴结果为合格供方。查：2021年1月22日，供应商：无锡市和森科技有限公司；供应的品种：超声波换能器，针对企业产品质量，价格，服务，交货期限等，综合评价：质量保证能力强，为合格供应商。评价组成员签名：马芳、马禄、马连华2021年1月22日，供应商：无锡庆联金属科技有限公司，供应的品种：不锈钢，针对企业产品质量，价格，服务，交货期限等，综合评价：质量保证能力强，为合格供应商。评价组成员签名：马芳、马禄、马连华2021年1月22日，供应商：南京博堷雅电子有限公司，供应的品种：机箱、多做前面板，针对企业产品质量，价格，服务，交货期限等，综合评价：质量保证能力强，为合格供应商。评价组成员签名：马芳、马禄、马连华查有物质采购计划表，采购合同明确产品名称、规格型号、数量、质量要求、计划到货日期、等信息，采购信息描述基本充分，满足要求；进货验证见Q:8.6 | 符合 |
| 顾客财产 | 8.5.3 | 丁胜利介绍说本公司顾客财产是顾客提供的图纸和客户信息。公司对顾客财产由质管部保管，对文件进行识别、标识、验证、保护，维护顾客提供给企业的财产（含知识产权和个人信息等）。当顾客财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况时，由相关部门查明原因，并报告顾客，并保持记录。顾客财产由质管部负责登记、保管和使用。 | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 编辑《产品防护控制程序》，生产图纸、工艺流程、生产过程中相关记录文件，编号标记归档，并保存电子文档保存原料和成品存放处：组织划分出原料暂存区、成品暂存区和配件室，标识清晰；暂存现场地面为水泥地面，干净整洁，原料分类贮存，不易混淆。所有原料进行标识，标识物料名称、数量等。对加工好的设备进行编号标示、包装。小件设备或本市区内的客户设由公司配备的运输车辆送货上门，确保运输过程产品防护可控。大件或市区以外的客户，由客户自行与运输公司合作运输。 | 符合 |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 供销部负责产品交付，与顾客办理交付手续。在交付后，销售人员及时了解顾客的意见，提供服务，对其意见及抱怨及时处理，交付产品在主机厂或最终用户使用中出现的质量问题按《不合格输出控制程序》执行。查工厂的交付按客户要求发货，由仓库开出库单，交财务开票放行，交付后的服务，按合同要求实施满足顾客需求如有客户投诉及抱怨，及时沟通、调查，处理，目前未发生,确保产品合格放行，安全及时运输，合理、及时处置问题及时进行走访 | 符合 |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 组织通过满意度调查表形式传真、拜访客户及电话询问等方式实施对顾客满意度调查，提供了顾客满意度调查报告，抽查2020年11月30日对3家（安徽马钢罗河矿业有限责任公司有限公司，铜陵化工集团新桥矿业有限公司，江西铜业股份有限公司），共发出调查表3份，有收回顾客满意度调查表3份，顾客进行满意度调查（产品质量、价格、包装、交货发货时间、售后、服务态度等）调查结果均达到满意（满意度评分：95分，95分和100分），顾客调查满意度达到97.5%。顾客满意度达到公司制定的目标。 | 符合 |

说明：不符合标注N