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：尹相谕 陪同人员：王建新 | 判定 |
| 审核员：姜海军、范雯 审核时间：2021.7.22 |
| 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、8.4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、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动 |
| 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、顾客沟通、顾客满意度的控制。 |  |
| 目标 | Q6.2 | 目标分解到供销部门，主要目标：  1、采购产品合格率96%以上  2、供方评定率100%  3、合同评审率100%  4、合同履约率100%  5、顾客满意率≥97%以上  从2021.6.30日考核表来看，目标达成。 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司产品主要是汽车零部件（汽车头枕定型绵、扶手定型绵）、家具配件（聚氨酯座椅定型绵）等，由业务人员负责与客户进行沟通，主要沟通内容为产品加工要求、价格、数量、交货期等信息，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。  公司与顾客沟通的方式有：订单、电话、传真、会议或当面交流等多种形式。  供销部经理介绍企业未发生过客户投诉的情况。 |  |
| 与产品有关要求的确定，与产品有关要求评审 | Q8.2.2  Q8.2.3 | 供销部经理介绍到由客户提出技术需求和图纸或模具，按照交付时间要求交付给客户。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、产品的质量要求、产品的价格、产品的特别要求、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。  企业通过市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。  受市场大环境影响，2021年度公司经营不景气，只有1份销售合同：  客户：北京优进家具有限公司，2021.3.25日签订的关于加工成型海绵，包含168带眼9919件、178头垫6000件等一系列产品，收到合同后，各部门主要对产品规定、表述不一致的要求、技术指标、交货期、价格、双方责任、付款方式、纠纷解决方式进行了评审，形成了“合同评审表”，2021.3.25日各部门人员签名同意。  合同订单评审在向客户承诺之前进行。检查上述合同的交付记录，基本能按照顾客的要求予交付，对已接受的订单基本均能满足订单的交付要求。 |  |
| 与产品有关要求的更改 | Q8.2.4 | 质量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。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制  外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4  Q8.4 | 编制了《外部提供过程、产品和服务的控制程序》（编号：QM-QCAX-2019-13）、《合格供方评定准则》（QCAX/GL-02-2019），规定了采购产品类别的管理规定及采购信息、采购过程、供应商类别、合格供方选择、评价、再评价、供应商管控程度定准则的管理规定。  查有《合格供方名单》JL-8.4-01，目前的供方主要有7家：万华化学（烟台）销售有限公司——异氰酸酯、聚醚多元醇；鞍山永润化工有限公司——聚醚多元醇、北京筑新筑新科技发展有限公司——NE-434、中国石化集团资产经营管理有限公司天津分公司——聚醚多元醇、聚合物多元醇；天津市鑫亿鸿贸易有限公司——PM200（异氰酸酯）；廊坊华泰聚氨酯发泡模具厂——模具、深圳市嘉昌达模具有限公司——模具。  其中廊坊华泰聚氨酯发泡模具厂、深圳市嘉昌达模具有限公司，为公司模具外包方，但是在质量手册内未识别该外包过程，已交流，承诺下次修订质量手册时增加该内容。  抽查供方的评价。  提供了：2021.3.20《供方评定记录表》，对上述供方进行了评价，评价内容主要包括：供方简介及质量能力评价、首次供货样品检测结果及结论，评价结果：同意列入合格供方。评价人：王建新，批准：单月非、生产部：苏春亚。  查:采购信息。  提供了2021.3.31日《购销合同》，供应厂商:万华化学（烟台）销售有限公司，订购了聚醚多元醇5吨；送货日期为： 5月5日，制单：唐秀华，审查：尹相谕，核准：张靖。  再抽查2021.4.26日采购合同，供应商中石化天津石化分公司，采购TPOP-93/28聚合物多元醇 3吨，采购TEP-330N聚醚多元醇3吨，款到交货，提出了质量技术要求，双方盖章。  对于由本公司签收的采购产品则需进行进厂验证，关于采购验证内容详见品质部Q8.6条款。 |  |
| 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图纸、模具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。查到了顾客财产登记表，2020.3.31日收到客户北京天坛玛金莎座椅有限公司的背芯板图纸（图号：GW2006）1套；中-中550背胎/座胎（图号GW1917）各1套，保存在了综合部。  经询问了解，无外部供方财产，没有顾客个人信息泄露情况和顾客财产损坏情况发生。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 业务经理介绍交付后活动通常包括售后服务、不合格品处理等，目前在合同中未对售后服务内容进行规定，暂未发生不合格情况。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  顾客满意度 | Q9.1.2  Q9.1.2 | 负责人介绍说：主要通过调查表、电话回访、面对面沟通，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。  抽查顾客宁津明润汽车内饰有限公司、北京天坛玛金莎座椅有限公司的《满意度调查表》，调查内容主要包括产品质量、价格、交货期、产品种类、售后服务。从收回的调查表来看，客户对企业各调查项目比较满意。  查有《顾客满意率统计分析报告》（编制：供销部 审批：戎辛 时间：2021年4月30日），对顾客满意度调查记录表进行了分析, 满意度调查统计满意率为97%，至今没有发生顾客投诉。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，及时进行了电话沟通及解决，但未保持记录，交流改进。 |  |

说明：不符合标注N