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：业务部 主管领导/陪同人员：陈维文  | 判定 |
| 审核员：文波、李贵亮 审核时间：2021.7.18 |
| 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、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和顾客满意度的控制。 | 符合 |
| 目标 | Q6.2 | 目标分解到业务部门，主要目标： 2021.7.5考核1、有效合同履约率100% 100%2、顾客满意度≥90分 98从考核表来看，目标达成。 | 符合 |
| 顾客沟通 | QMS:8.2.1 | 公司产品主要进行汽车零部件及配件（五金产品）、设备机架的加工，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：电话、传真、邮件、QQ、微信、调查表、拜访等。业务部负责人介绍企业未发生过客户投诉的情况。 | 符合 |
| 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 | 业务部负责人介绍到由客户提出需求和图纸，公司采购原材料予以加工生产，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。业务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。抽查销售订单：1）抽查2020.12.25日的销售订单，包括了如下内容：顾客名称：福建省闽铝轻量化汽车制造有限公司，产品名称：汽车零部件及配件（部件化钢件），规格：按图纸；明确了质量、价格、交货期、数量、售后服务、付款方式等要求，合同有效期至：2025年12月31日。提供了合同评审记录表，2020.12.24日人力资源部、业务部、生产部负责人等评审，可以签订该合同。2）抽查2021.3.8日的销售订单，包括了如下内容：顾客名称：福建海源新材料科技有限公司，产品名称：设备机架（304034061格力空调罩罩料架），规格：3200\*2400\*2000，数量：12pcs；明确了质量、价格、交货期、数量、售后服务、付款方式等要求，提供了合同评审记录表，人力资源部、业务部、采购部、生产部负责人等评审，可以签订该合同。3）抽查2021.4.27日的销售订单，包括了如下内容：顾客名称：福建海源新材料科技有限公司，产品名称：设备机架（304034061格力空调罩罩料架），规格：3200\*2400\*2000，数量：9pcs；明确了质量、价格、交货期、数量、售后服务、付款方式等要求，提供了合同评审记录表，人力资源部、业务部、采购部、生产部负责人等评审，可以签订该合同。另抽查了其他汽车零部件及配件、设备机架的销售订单，基本同上。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。 | 符合 |
| 与产品有关要求的更改 | QMS：8.2.4 | 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，业务部负责人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，并与业务部负责人进行沟通，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。 | 符合 |
| 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，主要是产品图纸；查看到2021.01.03日收到客户江西凤凰光学科技有限公司的图纸1套（FML9351TJZ94L-2801103），接收人：陈维文，由生产部进行领用，现存于生产部，接收人魏林欢。经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 业务部负责人介绍交付后活动通常包括售后服务、不合格品处理等，在合同中进行规定，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。 | 符合 |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 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《顾客满意程度调查表》，调查包含：产品质量、交货期、服务、价格等指标，满意程度分为很满意—----不满意等四个档次（很满意为100分、满意为85分、一般为60分、不满意为0分）。被调查客户包括：福建海源新材料科技有限公司、福建省闽铝轻量化汽车制造有限公司、福建英业强智能装备有限公司3家客户、，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。时间：2021年4月15-17日查见2021.4.18日的《顾客满意度调查分析》，对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分98分。企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，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。 | 符合 |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N