管理体系审核记录表（远程审核）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：业务部 陪同人员：柯婷婷 | | 判定 |
| 审核员：张磊 杨冬梅 李灿星 审核日期：2021-08-31 | |
| 审核条款：QMS： 6.2/8.4/8.5.3/8.5.4/8.5.5/9.1.2 | |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 文件名称 | 如：🗹管理手册、🗹《目标分解和完成情况统计》 | 符合 |
| 运行证据 | 组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现总质量目标而建立的各层级质量目标具体、有针对性、可测量并且可实现。  总质量目标实现情况的评价，及其测量方法是：   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 质量目标 | 目标值 | 计算方法 | 频次 | 1-7月份目标实际完成 | | 月顾客投诉处理率100% | 100% | 客户投诉处理次数/月总投诉次数 | 1次/月 | 🗹是 🞎否 | | 顾客满意率 | ≥90分 | 顾客综合满意度=每年由业务对客户抽查调查后取平均值 | 1次/年 | 🗹是 🞎否 |   🗹目标已实现  🞎目标没有实现的，组织在内部及时进行原因分析并采取了改进措施。 |
| 外部提供的产品、过程和服务的控制 | Q8.4 | 文件名称 | 如：🗹《采购控制程序》 | 符合 |
| 运行证据 | 外部提供的过程、产品和服务包括：  🗹原材料采购 🞎产品的设计和开发 🞎产品检测 🗹某加工工序 🞎部分产品 🞎工装订制 🞎设备维修 🞎运输 🞎售后服务 🞎不合格品处置 🞎顾客满意调查 🞎其他  从《合格供方名单》中随机选取供应商，抽取下列证据：抽合格供方：上海恩艾仪器有限公司；南京纳特通信电子有限公司。  外部供方的初始评价和选择要求—— 🗹充分 🞎不充分，说明：  抽查**外部供方**的评价记录名称：《 供应商评价表》   |  |  | | --- | --- | | 供方名称 | 福建禾悦塑胶有限公司 | | 提供的产品/过程/服务种类 | 聚酯切片、聚丙烯、聚乙烯 | | 收集评价资质材料 | 🗹《营业执照》编号： 350581100071269 🗹有效 🞎失效  🞎《工业产品许可证》编号： （适用时） 🞎有效 🞎失效  🞎《安全生产许可证》编号： 🞎有效 🞎失效  🞎《危化品经营许可证》编号： （适用时） 🞎有效 🞎失效  🞎 型式检测报告编号： （适用时）🞎有效 🞎失效  🞎 其他 | | 样品试用的情况 | 🞎未安排试用 🗹试用效果良好 | | 供方现场评价情况 | 🞎未安排 🗹评价效果良好 | | 第二方审核情况 | 🗹未安排 🞎审核结果良好 | | 其他 | —— | | 结论 | 🗹符合合格供方 🞎不符合合格供方 |  |  |  | | --- | --- | | 供方名称 | 深圳市佳力晟电子有限公司 | | 提供的产品/过程/服务种类 | 贴片电阻、整流二极管、功率电感、贴片电阻、控制IC | | 收集评价资质材料 | 🗹《营业执照》编号：91440300MA5ENUJ07X 🗹有效 🞎失效  🞎《危化品经营许可证》编号： （适用时） 🞎有效 🞎失效  🞎 型式检测报告编号： （适用时）🞎有效 🞎失效  🞎 其他 | | 样品试用的情况 | 🞎未安排试用 🗹试用效果良好 | | 供方现场评价情况 | 🞎未安排 🗹评价效果良好 | | 第二方审核情况 | 🗹未安排 🞎审核结果良好 | | 其他 | —— | | 结论 | 🗹满足合格供方要求 🞎不符合合格供方要求 |  |  |  | | --- | --- | | 供方名称 | 福建省翔腾军警装备有限公司 | | 提供的产品/过程/服务种类 | 外发注塑 | | 收集评价资质材料 | 🗹《营业执照》编号：350502100062760 🗹有效 🞎失效  🞎《危化品经营许可证》编号： （适用时） 🞎有效 🞎失效  🞎 型式检测报告编号： （适用时）🞎有效 🞎失效  🞎 其他 | | 样品试用的情况 | 🞎未安排试用 🗹试用效果良好 | | 供方现场评价情况 | 🞎未安排 🗹评价效果良好 | | 第二方审核情况 | 🗹未安排 🞎审核结果良好 | | 其他 | —— | | 结论 | 🗹满足合格供方要求 🞎不符合合格供方要求 |   同时还抽查了橡胶SBR的供方厦门宏锦达进出口有限公司的供方评价和选择控制情况。🗹一致 🞎不充分，说明： |
| 现场观察 | 在生产现场和库房确认有是否有是从非合格供方处采购的材料。  🗹没有 🞎有，说明： |
| 控制类型和程度 | Q8.4.2 | 文件名称 | 如：🗹《采购控制程序》 | 符合 |
| 运行证据 | 对供方控制的类型和程度要求： 🗹充分 🞎不充分，说明：  抽查重要供方的评价记录名称：《供应商评价表》   |  |  | | --- | --- | | 供方名称 | 福建禾悦塑胶有限公司 | | 提供的产品/过程/服务种类 | 聚酯切片、聚丙烯、聚乙烯 | | 评价方法 | 🗹验证数量、外观  🗹查验供方的产品合格证、检验报告  🗹采购（外包过程）产品的进货检验或验证要求  🞎查验国家、行业、第三方产品检验报告  🞎第三方管理体系、产品认证的要求  🞎第二方体系、过程产品的审核、验证的要求  🞎生产件批准程序的要求（或部分要求——产品、过程和设备的批准要求）  🞎人员资格的要求  🞎对供方的供方的管理体系要求  🗹评价、选择和再评价供方的内容、资质、价格、产品质量、设备水平和状况、测量系统、技术水平、人员素质和能力、信誉、交付、守法意识、本行业中的地位、以往业绩、其他顾客满意程度、财务、售后服务、潜在按期高效供货的潜在能力 | | 结论 | 🗹对供方控制有效 🞎对供方控制失效 |  |  |  | | --- | --- | | 供方名称 | 深圳市佳力晟电子有限公司 | | 提供的产品/过程/服务种类 | 贴片电阻、整流二极管、功率电感、贴片电阻、控制IC | | 评价方法 | 🗹验证数量、外观  🗹查验供方的产品合格证、检验报告  🗹采购（外包过程）产品的进货检验或验证要求  🞎查验国家、行业、第三方产品检验报告  🗹第三方管理体系、产品认证的要求  🞎第二方体系、过程产品的审核、验证的要求  🞎生产件批准程序的要求（或部分要求——产品、过程和设备的批准要求）  🞎人员资格的要求  🞎对供方的供方的管理体系要求  🗹评价、选择和再评价供方的内容、资质、价格、产品质量、设备水平和状况、测量系统、技术水平、人员素质和能力、信誉、交付、守法意识、本行业中的地位、以往业绩、其他顾客满意程度、财务、售后服务、潜在按期高效供货的潜在能力 | | 结论 | 🗹对供方控制有效 🞎对供方控制失效 |  |  |  | | --- | --- | | 供方名称 | 福建省翔腾军警装备有限公司 | | 提供的产品/过程/服务种类 | 外发注塑 | | 评价方法 | 🗹验证数量、外观  🗹查验供方的产品合格证、检验报告  🗹采购（外包过程）产品的进货检验或验证要求  🞎查验国家、行业、第三方产品检验报告  🗹第三方管理体系、产品认证的要求  🞎第二方体系、过程产品的审核、验证的要求  🞎生产件批准程序的要求（或部分要求——产品、过程和设备的批准要求）  🞎人员资格的要求  🞎对供方的供方的管理体系要求  🗹评价、选择和再评价供方的内容、资质、价格、产品质量、设备水平和状况、测量系统、技术水平、人员素质和能力、信誉、交付、守法意识、本行业中的地位、以往业绩、其他顾客满意程度、财务、售后服务、潜在按期高效供货的潜在能力 | | 结论 | 🗹对供方控制有效 🞎对供方控制失效 | |
| 提供给外部供方的信息 | Q8.4.3 | 文件名称 | 如：🗹《采购控制程序》 | 符合 |
| 运行证据 | 在与外部供方沟通之前，所确定的要求是：  🗹充分适宜 🞎不充分适宜，说明： 充分和的。  抽查《采购合同》。组织与外部供方沟通以下要求：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 采购订单号/日期 | 2021.3.29 | 2021.8 | | 过程、产品和服务名称 | 采购：聚丙烯 | 外包：注塑合同 | | 过程、产品和服务要求 | 产品质量证明书 | 产品质量证明书 | | 产品和服务批准； | 业务部 | 行政部 | | 方法、过程和设备的批准； | 生产部 | 生产部 | | 产品和服务的放行的批准 | 生产部 | 生产部 | | 能力，包括所要求的人员资格 | 无特殊要求 | 无特殊要求 | | 外部供方与组织的互动； | 订货、送货 | 订货、送货 | | 组织使用的外部供方绩效的控制和监视； | 🗹每批验证  🗹每年评价 | 🗹每批验证  🗹每年评价 | | 组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。 | 🞎需要 🗹不需要 | 🞎需要 🗹不需要 | |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 文件名称 | 如：🗹质量手册Q8.5.3 | 符合 |
| 运行证据 | 顾客或外部供方的财产种类：  🞎原材料 🞎零部件 🞎工具 🞎设备 🞎顾客的场所 🞎知识产权 🗹个人信息 🞎其他   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 财产名称 | 提供方 | 提供方名称 | 验证日期 | 标识明确清楚 | 保护/防护适宜 | | 个人信息 | 🗹外部供方 🞎顾客 | 福建省翔腾军警装备有限公司 | —— | 🗹是 🞎否 | 🗹是 🞎否 | | 个人信息 | 🗹外部供方 🞎顾客 | 深圳市佳力晟电子有限公司 | —— | 🗹是 🞎否 | 🗹是 🞎否 |   异常情况处理： 🞎已发生 🗹未发生   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 财产名称 | 提供方名称 | 异常原因 | 异常简述 | 报告日期 | |  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  | |  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  | |
| 现场观察 | 在生产或服务场所对顾客或外部供方财产的标识和防护情况：🗹区分清楚 🗹防护得当对企业或个人信息是否有保密措施 🞎有保密措施（如承诺） 🞎措施不足  在原材料库房对顾客或外部供方财产的标识和防护情况：🗹区分清楚 🗹防护得当 |
| 防护 | Q8.5.4 | 文件名称 | 如：🗹《监视和测量控制程序》、🗹《数据分析控制程序》 | 符合 |
| 运行证据 | 产品防护性要求：🗹防磕碰 🗹防火 🞎易碎 🞎防倒置 🗹防雨淋 🗹防日晒 🗹码放高度  🞎温度 🞎湿度 🗹清洁 🗹卫生 🞎保存期限 🞎其他  防护方法可包括：  🗹防护性标识 🞎处置 🞎污染控制 🗹包装 🗹储存 🗹传输或运输 🗹保护 |
| 现场观察 | 原材料库房管理：抽查原材料名称： 聚丙烯  🗹分类存放 🞎码放高度/层数 🞎储存温度 ℃ 🞎湿度 % 🞎储存时间 月（有保存期时）  🞎账物卡相符 🞎防护措施  半成品库房管理：抽查半成品名称： 机柜  🗹分类存放 🗹码放高度/层数 🞎储存温度 ℃ 🞎湿度 % 🞎储存时间 月（有保存期时）  🞎账物卡相符 🞎防护措施  成品库房管理：抽查成品名称： 95式机枪模型  🗹分类存放 🞎码放高度/层数 🞎储存温度 ℃ 🞎湿度 % 🞎储存时间 月（有保存期时）  🗹账物卡相符 🞎防护措施 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 文件名称 | 如：🗹《生产和服务控制程序》 | 符合 |
| 运行证据 | 交付后服务的内容：🗹技术咨询/培训 🗹安装 🗹调试 🗹维修 🗹三包（包退、包换、包修）  🞎回收 🞎最终报废处置 🞎无售后服务  抽取交付后的活动控制相关记录名称：《 售后服务记录 》   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 客户名称 | 服务地点 | 售后服务内容 | 服务始末时间 | 顾客确认意见 | | 2021年7月30日 | 湖南某部队 | 长沙市 | 轻武器瞄准分析系统的安装调试 | 202021年8月1日—2021年8月5日 | 满意 | | 2021年3月2日 | 北京某部队 | 北京市 | 激光模拟对抗系统的调试 | 2021年3月7日-2021年3月10日 | 满意 | | 2021年8月25日 | 宁夏某部队 | 宁夏自治区 | UPS电源的安装调试 | 2021年8月27日-2021年8月30日 | 满意 | |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 文件名称 | 如：🗹《合同评审及顾客满意度控制程序》 | 符合 |
| 运行证据 | 🗹自管理体系建立后/🞎近一年，顾客满意的收集、分析和改进证据如下：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 顾客满意获取方法 | 获取周期 | 评价概述或结果 | 改进措施描述 | | 🗹顾客调查 | 每年 | 6份问卷；结果：收回6份 客户满意度为95.7% 达到公司质量目标要求 | 我公司针对国内销售，行业质量要求较高，但客户满意度相对一般。通过本次调查，我公司将严抓客户服务满意，提升公司发展 | | 🗹顾客对交付产品或服务的反馈 | 每批 | 没有投诉、未主动询问  没有留下证据 |  | | 🗹顾客座谈 | 每年 | 没有发生 |  | | 🗹市场占有率分析 | 每年 | 没有统计 |  | | 🗹顾客赞扬 | 随时 | 没有发生 |  | | 🗹担保索赔 | 每批 | 没有发生 |  | | 🞎经销商报告 | 每年 |  |  | |

说明：不符合标注N