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：林东 陪同人员：陈青锐 | 判定 |
| 审核员：李俐 审核时间：2021.9.5 |
| 审核条款：Q:5.3、6.2、8.2、8.4、8.5.3、8.5.5、9.1.2 |
| 岗位/职责 /权限 | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等，体系文件中已经明确了业务部的岗位职责，具体为：负责对供方进行评价和选择; 负责原、辅材料的采购； 负责产品的交付； 负责将有关信息传达到本公司内各部门；负责同本公司的顾客进行联系；负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；负责组织公司各职能部门对合同进行评审;部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | **6.2** | 部门质量目标： 考核情况交货准时率 100% 实测100%采购产品及时到货率 ≥97% 实测100%顾客满意度 ≥94分 实测98%每月进行一次考核，目标基本实现。考核人：林道强  |  |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 负责人介到公司服务由客户提出需求，公司在确定要求时，对以下方面进行了考虑：服务周期、服务的质量、价格、服务特别要求等。项目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。企业通过电话、客户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。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。提供1，编号：Yf20210105《买卖合同》客户：湖北省钟祥市启航商行产品名称：可可猴子椰汁 签订日期：2021.1.5 评审记录：日期：2021.1.31.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □ 2）交货期 能满足 √ 不满足 □ 3）价格 合 适 √ 不合适 □4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □ 2）付款方式 合 适 √ 不合适 □ 3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □评审人：各部门负责人审批：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。签名：陈青锐提供2，编号：抽销售合同：椰丝客户：佛山市顺德区京京食品有限公司合同内容：椰丝签订日期：2021.4.1合同写明了交货期、交货地、交付条件、运输和保险、质量保证等评审记录：日期：2021.3.271.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □ 2）交货期 能满足 √ 不满足 □ 3）价格 合 适 √ 不合适 □4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □ 2）付款方式 合 适 √ 不合适 □ 3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □评审人：各部门负责人审批：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。 签名：林道强3、销售合同：椰蓉客户：河北马大姐有限公司合同内容：椰蓉签订日期：2021.7.1合同写明了交货期、交货地、交付条件、运输和保险、质量保证等评审记录：日期：2021.6.201.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □ 2）交货期 能满足 √ 不满足 □ 3）价格 合 适 √ 不合适 □4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □ 2）付款方式 合 适 √ 不合适 □ 3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □评审人：各部门负责人审批：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。抽销售合同：椰子汁客户：海南原味主张餐饮有限公司合同内容：椰子汁签订日期：2021.3.23合同写明了交货期、交货地、交付条件、运输和保险、质量保证等评审记录：日期：2021.3.101.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □ 2）交货期 能满足 √ 不满足 □ 3）价格 合 适 √ 不合适 □4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □ 2）付款方式 合 适 √ 不合适 □ 3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □评审人：各部门负责人审批：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。 签名：林道强公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施；接受顾客问询、询价、合同的处理；根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复；合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。目前沟通渠道畅通，无合同更改情况发生。 |  |
| 控制类型和程度 | **8.4.2** | 查，公司对主要的原材料供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、产品质量、交货情况、售后服务能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查 公司采购不合格情况负责人讲建立质量体系以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。 公司编制了《采购控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。公司对产品外观、型号规格、数量、产品质量性证明文件进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据进货检验记录对相关产品的材质报告、数量、外观等进行检验。抽查验证记录《进货检验记录》，提供2021年1-2021年8月对采购物资进行了进货检验记录。见8.6条款原材料检验记录。基本符合要求。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库公司外部供方的管理基本符合要求。 |  |
| 顾客满意 | **9.1.2** | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意程度调查表》2021年7月的调查表共3份，回收3份 抽见：2021年1-12月进行的顾客满意度调查见调查报告，对客户进行了顾客满意度调查，最后结果为98分。公司负责人讲：通过本次对顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的交货准时度及准确性等都比较满意。公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |

说明：不符合标注N