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：任宇阳 陪同人员：马俊停 | 判定 |
| 审核员：冷春宇 审核时间：2021.10.15-16 |
| 审核条款：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、8.1运行策划和控制、8.3产品和服务的设计和开发不适用确认，EMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境目标， |
| 组织的岗位、职责和权限 | QE 5.3 | 现场审核过程了解到部门主要负责：市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同评审、供方选择及能力评价与调查，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析，采购管理控制，本部门环境因素和危险源识别和控制，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通，对供方环境、职业健康安全因素等进行控制或施加影响等。 |  |
| 目标  | QE:6.2 | 部门目标： 完成情况：顾客满意率95％以上 顾客满意率96％销售计划及时率100% 100%进货检验合格率98% 进货检验合格率98%火灾事故为0 0次考核情况：2021.10.1日经查已完成。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1   | 产品的实现过程策划主要由总经理和供销部负责人负责完成，过程策划包含了绝缘树脂、N, N-二乙基羟胺的销售所需要达到的质量目标和要求。执行标准《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》和客户要求等。编制了相应的过程文件：（1）编制了销售服务流程：招投标/业务洽谈 → 合同评审 → 采购 → 进货检验 → 交付；（2）制定了作业指导书《营销服务提供规范》、《营销服务质量的控制规范》、《售后服务规定》、《售后服务人员服务规范》；（3）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；《采购物资检验规范》、《营销服务质量的控制规范》；（4）现场对销售各过程填写有产品检验记录、营销人员工作监督表、不合格品处置单、发货单等各种监视和测量记录；（5）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。组织对运输外包过程按照Q8.4条款要求进行控制，到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。该公司销售服务提供过程策划符合要求。 |  |
| 产品和服务的设计和开发不适用确认 | Q8.3  | 公司只负责按常规销售模式进行绝缘树脂、N, N-二乙基羟胺的销售，不需要再设计开发，因此将ISO9001：2015标准“8.3产品和服务的设计和开发”的要求确认为不适用，该不适用不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q:8.2  | 审核现场供销部负责人任宇阳介绍沟通方式：主要是电话、资料传递、招投标会、交流会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题、顾客投诉或反馈，及时电话联系，明确各自的要求，及时处理，暂未发生顾客投诉情况。目前沟通效果良好。公司主要通过招标会、市场调查、客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以订单、合同、电话等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。销售经理任宇阳介绍，企业收到客户需求后，供销部门内勤人员组织相关部门负责人和总经理予以评审，没有异议可以满足要求后才签订购销合同，合同评审均是在合同回传给客户之前进行。抽查1）客户采购合同，签订日期2021.3.20日，客户名称:东莞福登机电有限公司，采购绝缘树脂400kg……。另合同约定了价格、交货日期（4.1日）、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，公司于2021.3.20日评审，同意后签字盖公章后回传给客户作为满足要求的承诺。抽查2）客户采购合同，签订日期2021.4.15日，客户名称:深圳市联创机电有限公司，采购绝缘树脂和稀释剂合计1480kg……。另合同约定了价格、交货日期（4.25日）、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，公司于2021.4.15日评审，同意后签字盖公章后回传给客户作为满足要求的承诺。抽查3）客户采购合同，签订日期2021.10.8日，客户名称:西安道尔达化工有限公司，采购N, N-二乙基羟胺185kg……。另合同约定了价格、交货日期、交货地点方式、验收期限和方法、包装及运费、结算方式、质保和服务等内容，公司于2021.10.8日评审，同意后签字盖公章后回传给客户作为满足要求的承诺。管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定； 经过查阅企业订单文件，并与供销部负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况；后续经营中，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。基本符合要求。 |  |
| 客户满意 | 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：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。被调查客户2个，从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。查见2021.7.29日“顾客满意程度分析报告”，编写林卫忠，审批任海潮。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96.5%，没有不满意情况。供销部经理介绍暂无顾客投诉情况发生，日常顾客的反馈均是一些小问题都已及时处理，处理后顾客满意，但是未保留相关记录，进行了交流改进。企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N