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：市场部 主管领导/陪同人员：李中美 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2021年10月27日 |
| 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、8.5.5交付后的活动、9.1.2顾客满意、8.4外部提供过程 |
| 职责和权限 | 5.3 | 本部门现有人员2人；主要负责：采购控制、供应商管控；。市场调研与开发、商务谈判及合同评审，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析；本部门目标实施；与相关方做好沟通等。与部门负责人交流发现其对部门职责权限基本掌握，部门职责得到合理分配，未发现因职责不清责任不明而造成体系运行失效的情况。 | 符合 |
| 质量目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况实际完成 2021.10.9日达成情况1. 有效合同履约率100%； 100%
2. 顾客满意率≥92分； 98分
3. 采购产品合格率100%； 100%
4. 货款回收率≥90% 99%

查2021年7月-9月各质量目标已完成。 | 符合 |
| 产品和服务的要求交付后的活动 | Q:8.28.5.5 | 市场部负责人介绍说，公司产品目前主要是发光二极管（LED）的制造。关于发光二极管产品销售的沟通方式：主要是电话、资料传递、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，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。公司主要通过客户的走访、交流会、经销商等了解市场的需求状态。主要以招标文件、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。目前沟通效果良好。由市场部内勤直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通。然后由市场部经理组织人员评审，现场合同评审记录，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖公司印章，然后回传给顾客。抽查发光二极管LED产品的销售合同及合同评审记录：1）查2021.10.22日的销售订单——杭州博脉科技有限公司——发射管（JIR305C60）。2）查2021.5.13日的销售订单——通山星火原实业有限公司——红外发射管（YIIR305BJ）。3）查2021.8.20日的销售合同——广西中科阿尔法科技有限公司——红外发射管（YIR205SCS）；以上合同经过了市场部、生产部、质检部负责人进行了评审确认可以满足客户要求后，在订单签订前形成合同评审记录表，记录均保存完好，符合要求。市场部负责人介绍：目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。产品要求的评审基本符合标准要求。介绍说，公司根据合同或者订货单，按照承诺的送货范围、合同规定的送货时间，及时派送，将货物运到客户指定的地点，客户验收合格后签收；产品交付后提供约定期限的保修，约定期限后提供有偿售后服务；交付后活动满足要求。介绍说目前未收到客户不良反馈。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 查见文件《采购及外包过程控制程序》，规定了采购物资分类、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。查见“合格供应商名录”，登记了相关铝合金材料的供应商，经评价合格的供应商的原材料名称、联系人电话、地址等信息，主要供应商如下：东莞东煦五金电镀厂有限公司——发射管支架南昌欣磊光电科技有限公司——芯片江西蓝微电子科技有限公司——键合金丝等.......查见《供方调查评价表》，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，评价项目主要有相关资质证明、有长期可靠的设备和原料供应、通信和交通运输条件、接受我方质量保证条件要求、长期可靠、信誉等，抽查以上供方进行了调查评价，评价结果，同意继续列入合格供方名录内。抽见：东莞东煦五金电镀厂有限公司——发射管支架-评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准钟勇；南昌欣磊光电科技有限公司——芯片-评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准钟勇；江西蓝微电子科技有限公司——键合金丝-评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准钟勇；经交流暂无外包过程。市场部负责人介绍，各部门根据需要提报采购申请，经负责人介绍，各部门根据需要提报采购申请，制订采购计划，注明名称、型号、数量、要求、交付期等内容，经批准后由市场部组织实施采购抽查查见采购合同/订单，抽见：芯片采购合同-马鞍山思派科创科技有限公司签订，2021.9.24签订；明确了规格型号数量单价金额、交付方式、运输、交提货、违约责任等，双方签字盖章。发射管支架采购合同-东莞东煦五金电镀厂有限公司签订，2021.3.9签订；明确了规格型号数量单价金额、交付方式、运输、交提货、违约责任等，双方签字盖章。另抽查了其他原材料采购合同、订单，提供给外部供方的信息表述清晰、充分。采购产品验证通常采取查验产品外观、规格型号、合格证、数量的方式，具体详见质检部审核记录。 | 符合 |
| 顾客财产 | 8.5.3 | 公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。自上一次审核后公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。介绍说顾客财产主要是客户信息，在电脑里保存，设置有密码。需要经过部门负责人同意后，才能查看到相关客户信息。顾客或外部供方的财产管理符合要求。。 | 符合 |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | 公司编制《顾客满意度控制程序》，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。提供了对10家顾客的《顾客满意度调查记录表》，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。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2021.7.31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，基本符合标准条款的要求。 | 符合 |