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：崔芹芹 陪同人员：崔春建 | 判定 |
| 审核员：姜海军 杨春光（实习） 审核时间：2021.11.13 |
| **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，8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.5.1销售和服务提供的控制，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 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 与负责人沟通明确职责和权限，主要负责：开拓市场、识别与产品有关的要求、组织评审与产品有关的要求；负责顾客服务，跟踪顾客信息反馈，并传递到公司领导和有关部门；负责跟踪相关方要求的执行情况；负责顾客满意度调查；负责销售和服务提供过程中的控制；负责供方的评定和选择,建立合格供方名录；负责按照需求计划与供方签定合同或订购单并报批；负责对供方供货情况的跟踪并定期评价和优化等。 | OK |
| 目标及其实现策划 | 6.2 | 提供销部质量目标分解，明确考核标准、频次；  有2021年1月-9月部门分解目标考核记录，目标、指示达成，考核人：崔春建，日期：2021.10.14日；   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 考核项目 | 考核标准 | 考核结果 | | 采购及时率 | 98%以上 | 100% | | 供方评价率： | 100% | 100% | | 合格供方采购率： | 100% | 100% | | 合同评审率： | 100% | 100% | | 顾客满意度 | 95%以上 | 96.5% | | 合同履约率： | 100% | 100% | | OK |
| 产品和服务的要求 | 8.2 | 审核现场供销部负责人介绍沟通方式：主要是电话、上门拜访、资料传递、微信、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。  公司主要通过电话、上门拜访、资料传递、招投标会、QQ、微信、调查表等了解市场的需求状态。主要以合同/订单形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。  抽查客户2021.6.3日同僚供电公司电话订单，采购产品：计量箱 分支箱 保护管 标牌 拉线护套 铅封 锁 防鸟刺 安全工器具 防护罩 围栏 办公用品 金融机具 电子显示屏 五金交电 配电箱 自动化设备 监控设备 电力器材 机械电气设备、防火封堵材料、消防器材；  再查2021.9.6日呼伦贝尔供电公司电话订单，采购产品：计量箱 分支箱 保护管 标牌 拉线护套 铅封 锁 防鸟刺 安全工器具 防护罩 热缩防护罩 围栏 办公用品 机械电气设备 电子显示屏 五金产品 配电箱 监控设备 电力器材 电子围栏、防火封堵材料、消防器材；  查上述合同评审：  以上合同在签订前均进行评审，参加评审部门生产部、质检部、供销部负责人参加，并形成《订单评审表》，意见均同意，总经理意见均为同意。  部门负责人介绍到目前公司暂无产品要求/合同更改的情况，如有产品要求/合同更改的情况时会重新评审，并将更改情况传达至相关人员。现场查阅与顾客往来沟通记录及相关资料，未发现有产品要求更改的情况。  产品要求的确认评审符合要求。 | OK |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | 8.4 | 企业采购控制方式较为简单，通过合同对传递的相关信息进行传递。  公司目前需要采购的物资主要有铁丝、漏电断路器、电线电缆、壳体、五金产品、办公用品、劳保用品、电子显示屏、监控设备、机械电气设备、防火封堵材料、消防器材等。  本公司的合格供方主要有山东新志达合金科技有限公司、德州正泰电器股份有限公司、天津市通华线缆有限公司、庆云县新万利五金门市部、庆云坤泰电力器材有限公司、山东升泓电力科技有限公司、山东昊泰电气有限公司等。  提供《供方评定记录》，评价项目包括产品质量、价格、服务、交货期等。  查以上供方及外包方的评价表。评价结果可作为合格供方，评价人：崔宝岭、关立美、余大伟，批准人：总经理崔云朋，评价日期2021.1.1日。  通常依据库存编制采购计划，实施采购，  抽查2021年1-10月份的采购计划，内容包括：物品名称、数量、到货日期、编制、批准等内容齐全。  采购产品主要有：配电箱、开关柜、电子围栏、点钞机、监控设备、电子元器件、电线、螺杆、螺帽、开关、铝塑板、圆管、角铁、铁板、钢材、角钢、铁丝、防火封堵材料、消防器材、电气设备……  编制：崔芹芹， 批准：崔云朋，基本符合。  经询问公司采购人员，在公司每次实施采购前，采购人员将采购数量以及供货时间等相关信息通过传真、邮件或电话告知供方。采购信息基本完整、适宜，且采购物资均来自合格供方。  对采购物资进行了验证，具体见质检部8.6条款审核记录。 | Y |
| 销售和服务提供的控制 | 8.5.1 | 现场查看营销工作情况：  1.公司规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。  2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。  3.现场查看销售合同都进行了评审，保留有评审表。  4. 公司销售的产品主要是电力器材、输配电及控制设备、办公用品、五金产品、电子显示屏、监控设备、机械电气设备、防火封堵材料、消防器材的销售，现场提供有产品检验记录表、发货单、产品合格证。  5.管理人员以及业务员、质检员、库管员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。  6. 公司将销售过程识别为需确认的过程，提供了“特殊过程确认表”，2021.1.11日崔宝岭等对销售过程的人员、设备、作业方法等进行了确认，能满足要求。  7.通过日常培训学习提供销售技能，防止人为错误。  8.所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。质检部负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，供销部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由供销部开具发货单，库管员依据发货单发货，随货同行有产品合格证，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。售后服务由供销部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场培训和指导安装。 | Ok |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 在控制或使用顾客或外部供方的财产期间，应对其进行妥善管理。本公司使用的或构成产品和服务一部分的顾客和外部供方财产进行识别，如顾客信息、供方提供产品技术资料、供方样品，并进行规范验证、保护和维护；  若顾客或外部供方的财产发生丢失、损坏或发现不适用情况，应向顾客或外部供方报告，并保留相关记录。 | OK |
| 交付后的活动 | 8.5.5 | 本公司交付后活动的范围和程度涉及法律法规要求、与产品和服务相关的潜在不期望的后果、其产品和服务的性质、用途和预期寿命、相关方要求及反馈。  供销部按照合同/协议规定进行交付后的活动。  产品交付后，进行电话或现场跟踪质量、使用情况，有异常按合同约定执行，目前没有发生投拆现象，提出意见或询问及时解答。  基本满足要求。 | OK |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 负责人介绍说：主要通过调查表、专访（回访）、电话、传真等，监视顾客对其要求已被满足的程度的感受信息，了解顾客满意的程度。  经查该公司于2021年共发出满意度调查表2份，收回2份。提供2021.9.19日崔芹芹编制的“顾客满意程度分析报告”，对质量、价格、交货期、服务等进行调查后进行了分析，顾客满意度结果均满意，顾客满意度调查统计表平均满意96.5%，没有不满意的项目，批准人：崔云朋。至今没有发生顾客投诉，也没有因质量问题接到顾客反馈。关于满意度调查方法与有关人员进行了交流。  部门仅对调查肤浅、调查方式单一，针对的信息进行简单利用，交流进一步改进。  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。 | Y |

说明：不符合标注N