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：张晓妮 陪同人员：吴知虎 | 判定 |
| 审核员：郭力、王凯 审核时间：2021.12.10 |
| 审核条款：5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.1/8.5.3/8.5.5/9.1.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  1 根据上级安排，落实公司方针目标、检查下属的执行情况，评定下级的工作业绩和能力。  2 制定公司销售、采购计划，并组织实施。  3组织市场调研，制订营销战略，协助进行广告宣传和促销活动。  4 组织合同评审，签订营销合同，督促产品交付和货款清收。  5 组织售后服务，处理顾客投诉、退货及合同纠纷。  6 组织顾客调查，收集顾客意见并及时进行处理，使顾客满意。  7 组织对销售人员培训，配合业务员进行产品销售。  8组织市场调研，制订采购计划，实施采购活动。  9组织合同评审，签订采购合同，督促采购产品的交付和验收。  10处理不合格品的退换及合同纠纷。  11及时完成领导交给的其它工作任务。 | 合格 |
| 质量目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况 实际完成（按月考核）  1、采购产品合格率100% 100%  2、顾客满意度92%以上 97%  3、合同履约率100% 100%  查2021年12月3日质量目标考核表完成情况：均完成。 | 合格 |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 供销部经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：联系用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生顾客投诉。  供销部获取供应、销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  查订单：  客户：宝鸡法士特齿轮有限责任公司，在法士特采购与供应链管理系统中下单，企业接受到订单后实施生产。  抽查到2021.12.9法士特下的生产任务：  发货单号：DD202112101497，物料名称：中间轴传动齿轮锻件，订单数量600等信息。  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：  1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、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。  4、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  目前无合同更改情况发生。 | 合格 |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 公司为法士特齿轮有限公司定点加工厂，原材料及毛坯由法士特提供，无需进行大宗材料的采购，只需采购为数不多的润滑油来维护机器设备的正常运转。  编制的《采购控制程序》中，确定了对外部供方实施的具体控制要求，旨在确保产品能够按计划提供，并符合要求，为确保外部提供的过程、产品不会对企业稳定地向顾客提供合格的产品的能力产生不利影响。  提供《合格供方名单》   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 供方名称 | 产品名称 | 分级类别 | 评定表序号 | 联系人 | 电话/传真 | 地 址 | 年度评定结果 | | 1 | 安美科技股份有限公司 | 润滑油 |  |  | 汪小龙 | 15002497207 | 东莞市松山湖科技产业园 | 合格 |   抽物2021年5月份物资采购计划单  产品名称 型号 数量  润滑油 480公斤  。。。。。。。。。。  编制：供销部2021.5.12  另抽其他材料采购计划单，均保存完好，符合要求。  原材料检验见8.6条款 |  |
| 顾客财产 | 8.5.3 | 公司的顾客或外部供方的财产主要是客户信息及客户提供的物料等，如有丢失、损坏或不适用的情况发生，应由使用部门及时记录在《顾客财产问题记录表》中，与顾客协商解决。初审至今尚无顾客财产问题记录。 | 合格 |
| 交付后的活动 | 8.5.5 | 交付后的活动：交付后的活动主要是售后服务，产品交付后，按照签订的合同条款实施售后服务，公司做出了售后服务承诺，明确有电话技术支持、投诉电话等内容。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。自上次审核以来尚未发生软件测试服务导致的客户反馈及投诉情况。 | 合格 |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。公司于2021年3月、6月、9月对主要客户宝鸡法士特齿轮有限责任公司进行了电话问卷调查，分别对产品质量、交货方面等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，发放调查表共1份，回收调查表共1份。顾客满意度平均分为97%，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，说明我公司还有不完善的地方，如：价格等方面，我公司一定会在以后的工作中节约成本，尽量降低价格，使顾客更加满意。 | 合格 |