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：营销部 主管领导：王辉 陪同人员：高洁 | 判定 |
| 审核员：汪桂丽、刘思顺 审核时间：2021年12月08日 下午 |
| 审核条款：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、8.5.5交付后的活动、9.1.2顾客满意 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q 5.3 | 与负责人沟通明确职责和权限，主要负责：1. 负责按公司的要求组织对供方进行评价，编制《合格供方名录》，并对供方定期进行评价；
2. 负责制定采购计划，负责产品采购工作以及进厂不合格品的处置工作；
3. 组织拟订营销业务管理的各种规定、制度等；
4. 监督落实本部门年度目标并每月向总经理汇报合同签定、履行、资金回收、资金需求、目标完成等情况；
5. 负责顾客满意度的调查和统计分析。
6. 负责与产品有关要求的确定与评审
7. 负责与客户的联系、沟通，不断开拓市场
8. 负责掌握市场信息和动态，及时处理客户反馈的信息。
 | OK |
| 目标及其实现策划 | Q 6.2 | 提供本部门质量目标分解，明确考核方法、周期和考核人；有2021年7月-11月完成情况记录，目标、指示达成；

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 部门 | 分解质量目标 | 完成情况 |
| 营销部 | 合同评审率:100% | 100% |
| 准时交付率100% | 100% |
| 顾客投诉处理率100% | 100% |
| 外部顾客满意率 ≥95% | 97.5% |
| 合同履约率100% | 100% |
| 物资采购合格率≥98% | 99.40% |
| 物资采购及时率100% | 100% |

统计考核人：韩传涛 批准：高洁 日期：2021.11.20 | OK |
| 产品和服务的要求 | Q 8.2 | 审核现场营销部负责人王辉介绍沟通方式：主要是电话/网络、上门拜访、招投标会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。建立顾客档案：单位名称、采购产品名称、联系人、联系电话。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。提供目前沟通效果良好。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。主要以招标文件、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。抽查购销合同：2021.7.1与青岛奥泰建材有限公司砂 、石子，青岛永鸿华远建筑有限公司砂 、石子，冯甲 石子，青岛芊亿恒工贸有限公司 石子购销合格，有合同评审记录，双方盖章合同生效；其中青岛奥泰建材有限公司为公司主经客户；合同明确名称、价格、数量、金额，质量要求，交付方式、结算方式，责任和义务等；；基本符合要求。 | OK |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q 8.4 | 公司建立并实施《采购控制程序》，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。对采购的物资进行分类，并依据重要程度分别予以控制。提供了《合格供方名单》：青岛市永鸿华远建筑有限公司、黄岛区泰合宏业建材经营部、黄岛区宽鑫建材商行 供应建筑垃圾石头/石渣；外包运输物流方：青岛盛万通国际物流有限公司、青岛恒昌润达工程有限公司，负责收集、周转、运送原材料、产成品，提供城市建筑垃圾经营性运输单位批准证书、道路运输经营许可证 均在有效期内，所有车辆及驾驶员由服务方进行管理，入厂严格按公司要求执行。查建筑垃圾石头/石渣购销合同：提供上述供方合格，双方盖公章，合同执行中；采购合同明确货物名称、价格、质量要求、交货、结算要求等。组织在对供方/外包方进行选择和评价：查供方/外包方评价表，抽查黄岛区泰合宏业建材经营部、黄岛区宽鑫建材商行、青岛永鸿华远建筑有限公司、青岛恒昌润达工程有限公司供方评价记录：记录供方材料名称、联系方式、评价内容、评价结果及结论：同意纳入合格供方/外包方，参加人员确认，高层领导批准。查材料采购计划单：抽 有2021年7月、9月、11月采购计划单：名称、数量、单位、需求时间，审核：高洁；收购时，双方在收购方指定现场称重确认，地磅称量、收集称量信息：查 建筑垃圾 石渣/块过磅单 20211028 18：51 称量毛重63980KG、皮重21680KG、净重42300KG 供方负责人员韩文鹏建筑垃圾 石渣/块 20210811 9：38 称量毛重65380KG、皮重22280KG、净重43100KG 供方负责人员董克伟建筑垃圾 石渣/块 20211029 2：34 称量毛重67760KG、皮重23960KG、净重43800KG 供方负责人员韩文鹏部门供方和服务方管理基本符合。 | OK |
| 服务提供的控制 | Q：8.5.1 | 营销部负责销售策划及管理控制，执行购销合同，定期进行按过磅单数量进行核对、核算；审核现场、记录抽查、询问控制情况：日常通过电话/网络或按合同约定根据客户需求及时提供，双方现场检查确认、交接，无异常装车过磅，双方各执一份过磅单，定期核对过磅单，并按核对数量结算金额。20211021 11:12 出售石子 车号5978 有客户信息记录 毛重59920KG 皮重22060KG 净重37860KG 序号：015826 20210806 8:50 出售石子 车号0362 有客户信息记录 毛重63660KG 皮重22780KG 净重40880KG 序号：008931 20210818 10:34 出售砂 车号7625 有客户信息记录 毛重74980KG 皮重23480KG 净重51500KG 序号：009969 公司服务提供的控制符合规定的要求。 | OK |
| 顾客及外部供方财产 | Q 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、供方信息资料、并进行妥善管理、保护和维护；若顾客或外部供方财产发生丢失、损坏或发现不适用情况，应向顾客或外部供方报告，并保留记录。 | OK |
| 交付后的活动 | Q 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、相关方要求及反馈。 跟踪客户使用情况，及时收集意见和意见，及时处理，暂无意见和建议或投拆。 | OK |
| 顾客满意 | Q 9.1.2 | 公司通过拜访、电话、网络、邮件、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《顾客满意度调查表》，调查包含：性能、可靠性、耐用性、外观、发货时间、服务、价格等项目，满意程度分为很满意、满意、不满意三个档次。2021年7月-11月当期向长期合格客户：发放调查表5份，并对调查项目进行分项汇总、分析，不满意为0项，很满意37项，满意3项，公司满意度为97.25%，有顾客满意度调查情况汇总分析报告，时间是2021年9月21日。经交流及现场检查体系运行至今未发生投诉情况。 | OK |

说明：不符合标注N