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：业务科 主管领导： 杨永新 陪同人员：吴晓丽 | 判定 |
| 审核员：汪桂丽 审核时间：2022年2月17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，8.5.3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 | 主要负责客户沟通和档案，负责产品的销售工作；将销售合同及时传递到有关部门，监督合同的落实情况；记录市场反馈信息，处理客户的投诉，并将此类信息反馈给相关部门；做好市场调查，负责顾客满意调查与分析、顾客或外部供方的财产管理等。 负责人明确部门的职责和权限。 | OK |
| 质量目标 | 6.2 | 提供部门质量目标分解2项，体系运行以来2021年10月-2022年1月部门目标、指标均达成，完成如下： | OK |
| 产品和服务的要求 | 8.2 | 业务科负责对顾客进行走访、电话或网络沟通，了解顾客的需求和意见。与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单，常规合格或订单由业务科负责进行评审，特殊的需总经理和相关部门负责人共同进行评审；查 有顾客台帐9家， 记录单位名称、产品名称、联系人、电话。抽 产品销售合同 有2021年10月20日杭州赤云体育用品有限公司棉袜2000双、2021年12月2日青岛中孚尔贸易有限公司 丝巾 上海分1210件 日本分39516件、2021年11月8日蓬莱巨涛海洋工程重工有限公司 冲锋衣（印制LOgO）1600件合同：明确产品名称、价格和付款、交付时间、技术要求、验收标准等。 合同已及时评审，有销售合同审批记录，双方公司的签字和公章，评审在合同签订前进行。体系运行以来没有发生合同或订单重大更改的情况，如果需要更改，明确更改要求，需对更改内容重新评审，并将变化的要求及时通知有关人员。 与客户保持密切沟通，及时回访用户，并对顾客反馈问题解答，针对存在的问题及时进行处理，体系运行以来未发生严重顾客投诉。2021年12月6日 订单20211129-0031 提出丝巾卷边改为机器卷边，已立即按客户要求处理。执行订单或合同要求为顾客提供产品和服务，符合要求。 | OK |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司明确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，与负责人交流明确识别、审核、保管和使用要求。 有顾客财产接收记录：记录客户名称、财产名称（有丝巾、面料、图纸）、编号，本部门负责业务交流及沟通协调，由生产技术科进行数量接收，品管科进行质量验收。公司按要求对顾客信息、技术要求及物品做好保密和保管工作，没有发现丢失和泄露现象。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 | OK |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 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。企业通过电话/网络沟通，定期走访等多种形式及时了解顾客满意程度信息，并进行分析；公司2021年12月，共针对体系运行来的主要客户发出“顾客满意度调查表”4份，回收4份，回收率100%，调查项目36项，很满意33项，满意3项，不满意0项。提供2021年12月21日顾客满意度调查表统计分析及结论，有顾客满意度汇总、分析，有加权分析顾客满意度达到98.3，已经达到公司的目标值。 | 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、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。有顾客意见处理记录：抽 2021.12.1 宁波优印数码有限公司 成品袜子 数码彩袜 要求单独包装，已立即完成。 | OK |

说明：不符合标注N