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：销售部 主管领导：赵世伟 陪同人员：王强 | 判定 |
| 审核员：伍光华、李双(实习) 审核时间：2022.4.3 |
| 涉及标准条款：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、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动 |
| 公司的岗位职责和权限 | Q5.3 | 本部门主要负责产品销售合同签订、产品交付后活动的实施和顾客满意度的控制。 | 符合 |
| 目标 | Q6.2 | 目标分解到业务部门，主要目标： 2022.3.30日考核情况1. 顾客满意度≥95分 98.2分
2. 销售合同履约率100% 100%

从考核表来看，目标均已达成。 | 符合 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司产品主要是新型包装材料产品，由业务人员负责与客户进行沟通，主要沟通内容为产品加工要求、价格、数量、交货期等信息，过程中主要针对进度、变更、修改、质量反馈等，售后主要沟通交付情况、顾客满意等。公司与顾客沟通的方式有：电话、传真、邮件、QQ、微信、调查表、拜访等。销售部经理介绍企业未发生过客户投诉的情况。 | 符合 |
| 与产品有关要求的确定，与产品有关要求评审 | Q8.2.2、8.2.3 | 销售部经理介绍到由客户提出需求，公司采购原材料予以加工原材料生产，按照交付时间要求交付给客户，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量要求、产品的价格、产品的特别要求、服务等。营销部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。企业通过市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。抽查了销售合同：1、2021年8月25日的销售合同，客户：广东巴德士化工有限公司，销售产品：阀口包装袋，规格：380\*370\*105等7种规格，数量每种规格5000条起；交货时间：双方协商，收到合同后，各部门负责人进行了评审，形成了“合同评审登记表”，2021.8.19日赵世伟、王玉军、王强评审，可以签订该合同。2、2021年7月1日的销售合同，客户：上海广靓贸易服务中心，销售产品：单面薄膜，规格：0.02厚382，重量70g，宽度不等；交货时间：双方协商，收到合同后，各部门负责人进行了评审，形成了“合同评审登记表”，2021.6.23日赵世伟、王玉军、王强评审，可以签订该合同。3、2021年7月1日的销售合同，客户：中山恒峰环保包装材料有限公司，销售产品：单面薄膜，规格：0.02厚382，重量70g，宽度不等；交货时间：双方协商，收到合同后，各部门负责人进行了评审，形成了“合同评审登记表”，2021.6.23日赵世伟、王玉军、王强评审，可以签订该合同。4、2021年129月1日的销售合同，客户：华新水泥股份有限公司防渗节能特种新材分公司，销售产品：包装袋，规格：490\*430\*105，数量具体通知；交货时间：双方协商，收到合同后，各部门负责人进行了评审，形成了“合同评审登记表”，2021.11.23日赵世伟、王玉军、王强评审，可以签订该合同。5、2022年1月1日的销售合同，客户：德高（广州）建材有限公司，销售产品：包装袋，规格、数量电话通知；交货时间：双方协商，收到合同后，各部门负责人进行了评审，形成了“合同评审登记表”，2021.12.21日赵世伟、王玉军、王强评审，可以签订该合同。合同订单评审在向客户承诺之前进行。检查上述合同的交付记录，基本能按照顾客的要求予交付，对已接受的订单基本均能满足订单的交付要求。 | 符合 |
| 与产品有关要求的更改 | Q8.2.4 | 质量手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定，营销部经理介绍到当出现产品要求/合同更改时，会重新评审并将更改情况传达至相关人员。经过查阅组织内订单文件，并与业务部负责人进行沟通，组织暂无产品和订单变更的情况；后续生产经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制；产品要求更改控制基本符合标准要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 该公司在管理手册中，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。目前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。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 销售部经理介绍交付后活动通常包括售后服务、不合格品处理等，在合同中进行规定，暂未发生不合格情况。查销售产品交付情况：产品交付至客户处，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 | 符合 |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 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。提供如客户：广东巴德士化工有限公司、上海广靓贸易服务中心等5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2022.1.10-13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98.2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 |
|  |  |  | 符合 |

说明：不符合标注N