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：胡谊二 陪同人员：熊紫怡 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 邓贤才 李双（远程） 审核时间：2022年04月10日 |
| 审核条款：  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 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 销售部现有7人，部长1人，管理人员2人，区域总经理4人；  主要负责：负责订单评审、顾客财产管理、顾客满意度调查、售后服务等 | Y |
| 目标和方案 | Q6.2 | 查见“公司目标实施措施表”，见对目标进行了分解，并策划了实施措施，销售部目标为：  1、有效合同履约率100%；  2、顾客满意度90分以上；  3、货款回收达90% 以上；  查见“目标考核表”，2022年3月5日进行了考核，2021年目标均已完成。 | Y |
| 产品和服务的要求  顾客或外部供方的财产  交付后的活动 | Q:8.2  8.5.3  8.5.5 | 查见管理手册，其中明确了产品和服务的要求，包括：顾客沟通、与产品和服务有关要求的确定、与产品和服务有关要求的评审、与产品和服务有关要求的更改等要求；  策划有“顾客满意度控制程序”，有效文件；  公司通过宣传册、会议、网络等方式进行顾客沟通；  介绍说，公司产品主要通过商务洽谈等方式进行销售，抽查见：  销售合同——崔XX签订，D4011(复合预混合饲料)，2021.12.1；  销售合同——谷XX签订，果粉奶（配合饲料），2021.8.1；  销售合同——李XX签订，D2511(浓缩饲料)，2021.7.1；  销售合同——上海驷腾农牧科技有效公司签订，D412(维生素预混合饲料)、仔多多2、KD奶旺旺、驷腾开口金等，2021.9.1；  销售合同——宜昌智海饲料有限公司签订，智海教槽料，2022.4.3；  销售合同——沃佰仟农业供应链（西安）有限公司签订，乳猪教槽配合饲料，2022.3.30；  销售合同——姚XX签订，佑嘉奶，2021.9.1；  销售合同——吴XX签订，真鲜幼乳，2021.10.1  以上合同均明确了产品品种、数量、规格、单价、产品质量、验收、结算、运输、等要求；  介绍说合同经过评审后方才签字盖章，未提供合同评审表，交流。  交付后活动：  查见“提货单”，提货人验收后签字。  介绍说，如有质量问题投诉的话，通过电话沟通，并指导解决问题，如无法解决问题，则派技术员到现场进行指导服务。目前未发生过产品质量问题。  顾客财产：  介绍说，本公司无顾客或外部供方的财产。基本符合。 |  |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 查见“顾客满意度控制程序”，有效文件；明确了顾客满意度监测方法。  查见“顾客满意程度调查表”，销售部于2022年2月21日-2022年2月25日进行顾客满意度调查，发放调查表10份，回收调查表共10份。调查项目包括产品质量、价格比、交货期、售后服务、培训咨询等。  查见“顾客满意度调查分析”，2022.2.25对本次调查的结果进行统计分析，顾客满意度平均分为96.4分。 | Y |

说明：不符合标注N