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/陪同人员：唐香美 | 判定 |
| 审核员：文波、柴梦妮（专家）、李双（实习）审核时间：2022年04月25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、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 | Q5.3 | 销售部现有3人，经理1人，管理人员2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“公司目标分解考核表”，见对目标进行了分解，销售部目标为：1、合同履约率达100%，实际合同履约率100%；2、顾客满意度大于95%，实际顾客满意度96；查见“目标考核表”，2022年4月8日进行了考核，2022年1-3月各目标均已完成。 | 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:8.28.5.38.5.5 | 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、电话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：查2021.11.2日的购销合同——杭州凯达电力建设有限公司——硬聚氯乙烯双壁波纹管。；查2021.11.10日的购销合同——上海国城科绿色照明科技研究中心有限公司——PVC-O管、MPP复合增强管、接头；查2021.9.1日的购销合同——桐庐电力开发有限公司——电榄保护管、硅芯管32/26；查2021.11.7日的购销合同——杭州国磊装饰工程有限公司——铝型材6063-T5查2022.1.7日的购销合同——浙江绿拓装饰工程有限公司——铝型材6063-T5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。**销售部负责人介绍：目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。介绍说，公司根据合同或者订货单，按照承诺的送货范围、合同规定的送货时间，及时派送，将货物运到客户指定的地点，客户验收合格后签收；产品交付后提供约定期限的保修，约定期限后提供有偿售后服务；交付后活动满足要求。介绍说目前未收到客户不良反馈。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4月3日进行顾客满意度调查，发放调查表13份，回收调查表共13份。调查项目包括产品质量、价格比、交货期、售后服务等。查见“顾客满意度调查分析”，2022.4.8对本次调查的结果进行统计分析，顾客满意度平均分为96分。 | Y |

说明：不符合标注N