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：售后部 主管领导/陪同人员：罗祖军 | 判定 |
| 审核员：邝柏臣 罗芳（实习） 审核时间：2022年05月06日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/8.2.1/9.1.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下： 负责顾客满意度调查及顾客投诉的处理。负责人了解自己的职责，符合要求。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况产品一次交验合格率≥98% 考核周期：每月客户投诉处理及时率100% 考核周期：每月2021年5月-2022年3月份完成情况：均完成。2022年第二季度目标正在考核中。 | Y |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 公司建立了投诉和反馈渠道，售后部负责处理顾客投诉及抱怨。2021年无顾客投诉。 | Y |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司对主要客户进行了电话问卷调查，分别对质量、价格、交货期、售后服务等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为96分，达到了质量目标要求，目标完成。 | Y |