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：张莹陪同人员：王彦波 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2019.12.20 |
| 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 | Q 5.3 | 现场审核过程了解到部门主要负责：市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同评审，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析，本部门环境因素和危险源识别和控制，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通等。经与经理交流发现其对部门职责权限基本掌握，部门职责得到合理分配，未发现因职责不清责任不明而造成体系运行失效的情况。 |  |
| 目标 | Q:6.2 | 部门目标：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 目标 | 考核方式 | 考核结果 | 完成情况 |
| 销售部 | 合同履约率达100% | 合同完成数÷总数×100% | 合同履约率100% | 已经完成 |
| 顾客满意度达95分 | 执行顾客满意度调查分析评定数÷总数×100% | 顾客满意度99.1分 | 已经完成 |
| 固废分类处置率100% | 符合数量÷检查数量×100%。 | 固废分类处置率100% | 已经完成 |
| 火灾、触电事故发生次数为0 | 查看触电、火灾事故记录 | 火灾、触电事故0 | 已经完成 |

2019.11.12日考核情况：经查已完成。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 销售部负责人介绍沟通方式：主要是电话、资料传递、招投标会、交流会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。公司主要通过招标会、客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以招标文件、合同、电话等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。由销售部内勤直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通。然后由销售部经理组织人员评审，现场合同评审记录，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖企业公章，然后回传给顾客。抽1）查2019.12.12日的产品购销合同，包括了如下内容：需方名称：苏州技佳橡塑有限公司，产品名称：ACM-2012丙烯酸酯橡胶100kg，单价45元，交货日期7天内，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2019.12.9日张莹、张银柱、包四余等评审，可以签订该合同，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。2）查2019.10.18日的产品购销合同，包括了如下内容：需方名称：衡水星华橡胶厂，产品名称：ACM-2012丙烯酸酯橡胶40kg，单价45元，交货日期30天内，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2019.10.15日张莹、张银柱、包四余等评审，可以签订该合同，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。3）再抽2019.11.16日重庆晨光橡胶密封件有限公司的丙烯酸酯橡胶购销合同，经合同评审后签订。以上评审均在签订正式合同之前进行。销售部经理介绍：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。产品要求的评审基本符合标准要求。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 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。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 如客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地协调解决。 |  |
| 客户满意 | Q9.1.2 | 公司编制《DWXJ-CX24-2019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。提供常州金坛鑫宇橡塑制品有限公司等8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2019.7.17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%。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。 |  |

说明：不符合标注N