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：经营部 主管领导：朱英斌 （远程微信沟通） | 判定 |
| 审核员：温红玲 审核时间：2022年6月14日 |
| 审核条款：经营部：5.3岗位/职责/权限；6.2质量目标及其实现的策划；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/权限 | Q5.3 | 部门负责人：朱英斌 部门主要职责如下：1、在总经理的领导下，全面负责供销部的管理工作；2、组织市场调研，掌握市场动态，积极拓展市场，扩大市场占有；3、了解顾客需求，确认产品要求，组织合同评审，搞好顾客沟通，做好售后服务，增强客户满意；4、搞好物流管理，做好产品贮存、防护，保证及时交付合格产品；5、负责顾客财产管理，确保顾客财产合理使用，及时报告异常情况；6、完成公司下达的年度销售指标，控制销售成本，积极催交货款，保证销售资金的及时回笼；7、完成公司交代的其他任务。提供《岗位说明书》，对岗位职责和任职条件进行了描述。经沟通，负责人描述的职责和权限与《岗位说明书》要求基本一致。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 部门质量目标 测量方法 考核频次 完成情况（2021.1-2022.5）顾客满意率95% 满意项/调查项\*100% 每年考核一次 95.8%产品交付及时率100% 及时数÷销售产品总数\*100% 每月考核一次 100%查《目标指标分解考核表》，已完成，编制刘培丰，批准徐政，时间2022.5.30。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 组织编制的手册规定了与顾客沟通的有关要求，经营部负责实施。沟通方式：公司采用多种形式向顾客介绍自己的产品，如利用网络、电话、外出参加会议对外宣等方式传递产品信息（售前）、问询和咨询包括合同的执行和修改情况（售中）、顾客信息反馈和投诉（售后）电话、文件传递、上门服务发放顾客满意度调查表等。沟通内容：产品的相关信息、合同或订单的处理、付货方式、价格、服务等。送货时，与顾客再次确认送货的地点和送货时间，及时收集顾客对产品的反馈信息，相关合同信息、顾客财产等，关系重大时，需制定应急措施。体系建立实施至今未发生顾客投诉，以上沟通方式基本适宜。1、顾客对产品的要求通常有：产品名称、规格型号、交货期、价格、数量、交付方式及技术质量方面的要求等。对于技术和质量方面的要求均按照产品的标准进行确定等。2、对法律和法规方面的要求，则按照国家通用法律法规的要求确定，如产品质量法，合同法、消费者权益保护法等。3、公司规定的附加要求和承诺，主要在服务方面的承诺，如交付、售后服务等。4、在确定向顾客提供产品和服务之前，对顾客要求进行评（Q8.2.3），以确保所提供的产品和服务满足组织声称的要求。公司编制了有《与顾客有关的过程控制程序》，程序规定，对于销售的评审有2种方式，第一种方式是对于常规合同的，则由业务员负责将顾客要求记录在订货单上，在订货单以签字的形式确认，即视为公司评审完成。第二种方式是对于重要合同的，由公司经营部主管参与评审，评审结果由经营部经理负责填写合同评审表，经管理者代表审批，总经理批准后，合同评审完成。抽查销售合同评审情况：提供有合同登记表：济南二机床铸造有限公司；沈阳机床（集团）有限责任公司；南通国盛智能科技集团股份有限公司；等共计7份合同。抽查合同评审表：抽查合同1：签订时间：2022年3月11日，济南二机床铸造有限公司，X轴拖板，合同编号：JX-211Z86-20220311 ，内容包括：数量、产品标准、和验收标准、质保期、交付方式及生产能力及交货期工艺技术保证能力等，有双方责任及义务，法律责任等要求；经公司各部门评审后，有双方单位盖章并签字，后附技术方案。评审结论：经营部确保按要求采购产品、技术部确保产品按要求验收合格等。同意签订此合同 评价人：徐政 2022年3月11日查：签订时间：2022年1月4日，沈阳机床（集团）有限责任公司 铸件 协议编号：SYMG-ZJ-CG-202201-085，评审内容包括：数量、产品标准、和验收标准、质保期、交付方式及生产能力及交货期工艺技术保证能力等，有双方责任及义务，法律责任等要求；经评公司各部门审后，有双方单位盖章并签字，后附技术方案。评审结论：经营部确保按要求采购产品、技术部确保产品按要求验收合格等。同意签订此合同 评价人：徐政 2022年1月4日查：签订时间：2022年2月26日，合同编号：20220226010（床身）、20220226011（床身、工作台）、20220226012（床身、立柱）、20220226021（立柱）、20220226022（尾座），南通国盛智能科技集团股份有限公司评审内容包括：数量、产品标准、和验收标准、质保期、交付方式及生产能力及交货期工艺技术保证能力等，有双方责任及义务，法律责任等要求；经评公司各部门审后，有双方单位盖章并签字，后附技术方案。评审结论：经营部确保按要求采购产品、技术部确保产品按要求验收合格等。同意签订此合同 评价人：徐政 2022年2月26日公司建立了产品和服务要求更改流程，一般包括订单的更改、产品要求的更改订单和产品更改由经营部负责管理。当产品要求发生变更时，填写“合同变更通知单”通知相关职能部门，并及时更新相关文件并下发至相关部门。自体系建立以来，未发生过相应的更改。基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司建立由顾客财产控制程序,目前顾客财产为顾客提供的技术标准以及顾客模型机架、砂箱。顾客的技术要求，经营部对顾客财产随时掌握，并作好相应的记录。提供图纸接收台账，有联系人、接收人等信息，提供顾客信息、技术要求等均标注有客户名称、使用日期、接收人等；提供了客户要求领用记录，均存放在生产部档案柜中。抽查：沈阳机床（集团）有限责任公司：《沈阳机床（集团）有限责任公司技术标准Q/JH 2056001-2020》，有联系人、接收人等信息以上基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 交付后的活动有对顾客的各种反馈问题及客户满意度调查工作，售后服务：若顾客对产品质量有异议。进行退货。该公司给予24小时内换货，客户表示满意为止。查看顾客满意度调查表，满意度较高。截止目前没有发生交付后客户投诉的情况。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司通过拜访、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。公司对顾客满意过程进行了监视和测量，监视和测量的方法有用户意见调查（电话）和开展顾客满意调查等。公司共发出和回收顾客满意度调查表3份，情况如下：查：顾客名称：南通国盛智能科技集团股份有限公司 调查内容：产品质量、客户抱怨处理及回馈满意、交货期货期、售后服务等调查结果：均能达到顾客要求。满意程度：很满意。公司对顾客满意度调查情况进行了统计分析并形成了分析报告，报告显示顾客满意度情况综合评分为95.8%；顾客满意率目标已实现并认真对待顾客意见及改进建议：总体上对公司各方面比较满意，但有时也存在交货期延迟、公司个别员工服务态度不是很好的现象，希望公司继续努力把各方面都做的很好。根据以上数据可以得出：本公司经营的产品质量非常稳定，因此保证了我公司的产品质量优势，为此我公司要发扬现有的优势,同时加强售后服务和到货的及时性。从而进一步提高顾客对我公司的信任，提高市场竞争力。 企业对顾客满意度的调查进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N