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：业务部 主管领导：肖哲中 陪同人员：钟世斌 | 判定 |
| 审核员：强兴 审核时间：2022年8月2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 | 现场审核过程了解到部门主要负责：  1.负责与产品有关要求的确定和评审，负责销售合同和加工协议的签订及销售货款  回笼。具有销售合同和加工协议的签订和产品销售的权限。  2.负责代表公司接待和记录顾客来访、来函、来电，建立用户档案、负责用户服务，  组织顾客满意度调查，及时反馈和处理顾客的信息、特别是顾客的抱怨，将其传  递到有关职能部门处理并进行纠正和预防措施的跟踪验证。  3.组织市场调研，收集市场和顾客信息，并及时传送到本公司领导层和有关部门，研  究营销策略，不断提高市场占有率。  4.负责产成品的交付和物资的运输。负责交付总量的统计。  5.负责顾客要求和顾客要求更改与顾客保持联络。 6.确保顾客的要求得到体现，包括特殊特性的选择。  7.负责编制营销计划并传达到有关部门，监督实施情况。  8.负责顾客财产的登记、发放管理，发生丢失、损坏或不适用时与顾客沟通。  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。 | 合格 |
| 目标 | Q:6.2 | 部门目标：顾客满意度≥90分；  考核情况：经查2022.7.25质量目标考核已完成。 | 合格 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 业务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。  由业务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。然后由业务部经理组织人员评审，形成合同评审记录，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2022.1.8日与安徽蓝讯通信科技有限公司签订合同，包括了如下内容：项目名称：LTCC双工器YLPD-1590-5400-F6-W7.8（样品），数量4000PCS，尺寸参数：1.6\*0.8\*0.46，在合同中明确了标的内容、合作方式、开发进度及交付、费用结算、付款方式等要求，查订单合同评审记录表，品保部：钟世斌，资材部：赵春荣，研发部：杨谷林，财务部：王斌等评审，可以签订该合同，同日经黄志华签字盖章后回传了顾客。   1. 查2022.5.25日与南京希尼尔通信技术有限公司签订合同，包括了如下内容：项目名称：LTCC滤波器YLLP-700-E4 W7.8，数量：1600，规格：2.0\*1,2\*1.Omm在合同中明确了标的内容、合作方式、开发进度及软件交付、知识产权、费用结算、付款方式等要求，查兴订单合同评审表，品保部：钟世斌，资材部：赵春荣，研发部：杨谷林，财务部：王斌等评审，可以签订该合同，同日经黄志华签字盖章后回传了顾客。 2. 2022.1.18日与中国电子科技集团公司第四十三研究所采购合同签订合同，包括了如下内容：项目名称：HTCC基板半成品叠压切片，数量：44160只，规格：SMDO.5/在合同中明确了标的内容、合作方式、开发进度及软件交付、知识产权、费用结算、付款方式等要求，查兴订单合同评审表，品保部：钟世斌，资材部：赵春荣，研发部：杨谷林，财务部：王斌等评审，可以签订该合同，同日经黄志华签字盖章后回传了顾客。   产品要求的评审基本符合标准要求。 | 合格 |
| 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。  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。 | 合格 |
| 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。 | 合格 |
| 客户满意 | Q9.1.2 | 公司编制《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。  提供中国电子科技集团第43研究所、广州市鸿墒贸易有限公司、昆山东普精密制版有限公司等的《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”。  查见第二季度的《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100%。  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。 | 合格 |

说明：不符合标注N