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：营销部 主管领导：余知仪 陪同人员：朗诚 | 判定 |
| 审核员：张磊、王丽娟 **（远程审核使用微信进行沟通）** 审核时间：2022年7月6日 |
| 审核条款：QMS-2015 :5.3岗位/职责 /权限；6.2目标及其实现的策划；8.2产品和服务的要求；8.4外部提供供方的控制；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.4防护；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 | 5.3 | 职责、责任和权限：营销部负责采购管理；负责市场开拓；负责销售管理；负责顾客满意度调查；负责售后服务；完成领导交办的临时任务。部门负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确完成本部门的目标指标，对工作要求明确。 | Y |
| 质量目标机器实现的策划 | 6.2 | 售前交付部管理目标有： 考核结果顾客满意度≥90%； 95.5合同履约率100%； 100合同评审率100%； 100按时交付率100%； 100售后服务投诉处理率100%； 100调查表发放行业覆盖率100%； 100采购产品一次检验合格率97%； 98合格供方评定率100%。 100查看售前交付部1-5月目标完成情况：均已完成。目标可测量并已达成，与公司方针一致。 | Y |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | ●顾客沟通方式有电话、传真、电邮等联系形式。确认订单时向顾客了解顾客对产品质量、研发进度等的要求；向顾客报告生产的进度，再次确认交货地点、时间等，及时收集顾客对产品的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉，未发生顾客投诉。 | Y |
| 产品和服务要求的确定 | 8.2.2 | ●该公司主要产品为应用软件（大数据分析）的研发，智能网关的研发。●该公司产品按照国家标准、法律法规要求及顾客要求生产，与产品有关的要求主要体现在合同及相关法律法规中。●另外，该公司确定并收集了《GB/T 38676-2020 信息技术 大数据 存储与处理系统功能测试要求》、《GB/T 16796-2009安全防范报警设备 安全要求和试验方法》等相关法律法规及标准文件，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。 | Y |
| 产品和服务要求的评审 | 8.2.3 | ●该公司签订的书面合同，由供销部组织相关部门会签的形式进行评审，并做好《合同评审记录》的记录。●查“合同登记表”，内容包括：客户名称、客户单位地址、主要产品或服务范围、签订日期。 ●企业提供签订书面合同2份。——顾客名称：叁石科技（大连）有限责任公司 产品名称：新能源数据展示平台——顾客名称：氢山科技有限责任公司 产品名称：工业物联网网关时间：2022.7.4针对签订的合同企业未能提供相应的合同评审文件，不符合标准要求，已开具不符合。 | N |
| 产品和服务要求的更改 | 8.2.4 | ●经电话询问，未发生合同变更及顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。 | Y |
| 外部提供过程 | 8.4 | 制定了《供方绩效准则》规定了对供方的绩效标准及合共供方判断标准。提供了《合格供方名录》，共录入3家合共供方：抽查供方：叁石科技（大连）有限责任公司-自动化测试模具、圣禾科技（大连）有限责任公司-机电控制模组，杭州浩聚科技有限公司-可编程芯片模组3家供应商的供方评价。2022年5月5日进行供方的评价，形成《供方评定记录表》，对有无相关资质证书，产品质量能否满足公司的需求、产品能否满足技术质量要求的内容进行评定。提供了供方的营业执照资质证件，结论为：可以评为合格供方。编制：沙宪春、批准人：杨杰。公司向营销部及相关人员发送采购信息实施采购，特殊线下签约采购合同购买，采购量少一般与合共供方直接沟通送货或者采购在网上购买，查采购清单：1、与合肥火星科技有限公司签订的Mars2D地图平台软件销售合同，购买软件名称：Mars2D永久授权，Mars2D SDK类库，Mars2D基础项目系统，技术咨询服务，并描述了对功能说明、价格；对服务相符要求、交货方式、期限等进行了规定。2、提供了WIFI模块使用IPEX、开发板的等网格购买清单。在到货后现场进行验收，对于不合格的产品直接拒收或退货处理。 |  |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度测量程序》，建立了顾客满意度评定准则，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查时机、方式、方案等。公司采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出4份《顾客满意度调查表》：杭州橘家科技有限公司、杭州合页科技有限公司、南京矽肯智能科技有限公司、上海七牛信息技术有限公司等4家，回收率100%。对每一调查内容按百分制统计和计算。调查内容有：产品功能、服务质量、项目进度等。查2022年5月31日《顾客满意程度调查表》，有两家表示进度由延后，整体满意，其他两家均无意见；记录真实有效。提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到95.5%，达到了质量目标的要求。 | Y |

说明：不符合标注N