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/陪同人员：毛秀兰 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2022.07.04 |
| 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 | 部门负责人：毛秀兰，介绍说，本部门现有人员3人；主要负责：市场调研与开发，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；本部门目标实施；与相关方做好沟通等。与部门负责人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。 | 符合 |
| 目标 | Q6.2 | 部门主要目标： 1、有效合同履约率100%；2、顾客满意度95分以上考核情况：经查2022年1月-2022年6月质量目标分解考核表，各目标达成要求。考核目标均已全部完成；基本符合。 | 符合 |
| 产品和服务的要求交付后的活动 | Q8.2Q8.5.5 | 业务部负责人介绍沟通方式：主要是电话、资料传递、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。公司主要通过客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以合同、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。介绍说，公司产品主要通过合同洽谈等方式进行销售，签订合同/订单，抽查见：采购订单——江西凤凰光学科技有限公司——旋盖、隔圈、镜筒等，2021.11.01；采购订单——江西凤凰光学科技有限公司——镜筒、接口、L1压圈等，2022.3.16；采购合同——深圳市星时代科技电子有限公司——塑料三脚架等，2022.5.8；采购合同——深圳市麦锐科技有限公司——鱼眼镜头等，2022.6.28；采购合同——宁波海曙鸿亚国际贸易有限公司——广角镜头等，2022.3.1；以上合同均明确了产品名称、规格、型号、数量、金额、技术规格及配置要求、运输、交付、售后服务等要求；查见合同评审表，合同经过评审后签字盖章。交付后活动介绍说，产品运达客户，客户验收后进行确认；。包括售后服务、不合格品处理，在约定的质保期内提供免费的维护等，在合同中进行了规定。暂未发生不合格情况。同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。体系运行至今无顾客不良反馈。基本符合要求。 | 符合 |
| 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。顾客财产主要为顾客的图纸及顾客的个人信息等，由销售人员做好顾客技术资料保管及个人信息保密工作。查到了顾客财产登记表，介绍说目前主要有产品图纸及样品由顾客提供，生产完成后随订单还给客户。 经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。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。 | 符合 |
| 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。提供了对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2022.6.9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98.1分。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。 | 符合 |

说明：不符合标注N