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：售后服务部 陪同人员： 吴兆坤 | | 判定 |
| 审核员： 邝柏臣 审核日期：2022年7月25日 | |
| 审核条款： QMS:5.3/6.2/5.5 | |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 文件名称 | 如：管理手册第5.3章 | 符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 主要负责：客户维护、服务交付等。 |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 文件名称 | 如：手册第6.2条款、《各部门质量目标完成情况统计表》、《质量目标》、《分解目标》 | 符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现总质量目标而建立的各层级质量目标具体、有针对性、可测量并且可实现。  总质量目标实现情况的评价，及其测量方法是：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 质量目标 | 计算方法 | 责任部门 | 目标实际完成  （2021年6月--2022年6月31日 | | Q：顾客满意率≥90％ | 调查问卷打分统计 | 售后服务部 | 100% |   🗹目标已实现  🞎目标没有实现的，组织在内部及时进行原因分析并采取了改进措施。 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 文件名称 | 如：手册8.5.5条款、🞎《产品/服务提供控制程序》或《售后服务控制程序》  🞎《售后服务规范》 | 符合  🞎不符合 |
| ~ | 交付后服务的内容：🞎技术咨询/培训 🗹安装 🗹调试 🗹维修 🞎三包（包退、包换、包修）  🞎回收 🞎最终报废处置 🗹赔偿 🗹道歉 🞎其他  抽取交付后的活动控制相关记录名称：《公用设施周检、定检记录表 》、《安装验证记录表》   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 客户名称 | 服务地点 | 售后服务内容 | 服务始末时间 | 顾客确认意见 | | 2022-1-20~26日 | 中车广东轨道交通车辆有限公司 | 中车广东轨道交通车辆有限公司（江门） | 控制装置  电缆  用水设施  卫生器具  外围管路表、阀 | 每周  巡检员：刘春 | 已确认符合要求 | | 2021.1.~31 | 中车广东轨道交通车辆有限公司 | 中车广东轨道交通车辆有限公司（江门） | 低压用电设施及配电设施  用水设施、卫生洁具及下水设施  风机排风设备  电动提升门  套装门 | 每天  巡检员：刘春 | 已确认符合要求 | | 2022.6.16 | 中车广东轨道交通车辆有限公司 | 中车广东轨道交通车辆有限公司（江门） | 工装验证和交接单 | 每批 | 验证合格 | |
|  |  |  |  |  |

附：2021年6月售后服务巡检记录表：

