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：刘军荣 陪同人员：熊艳 | 判定 |
| 审核员：冷校 审核时间：2022年08月12日 上午 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/8.2/8.5.1/9.1.2/10.2E:5.3/6.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位职责和权限 | QE5.3 | 该部门职责主要负责公司销售、合同评审及顾客满意度调查等工作的控制以及营销过程的控制及相应环境和职业健康安全的运行控制。通过手册形式颁布实施。个人岗位职责权限已通过公司制度形式下发实施。与部门负责人刘军荣沟通，口述的部门及个人职责和权限与公司文件描述的基本一致。 | y |
| 目标及其实现的策划总要求 | QE6.2 | 本部门分解质量目标有：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 业务部 | 顾客（客户）投诉率≤2% | 顾客投诉次数÷销售总量×100% | 每季度 | 0% | 0% |
| 客户（售后）技术服务满意率95%及以上 | 根据顾客满意度调查表得分总和/调查分数\*100% | 每季度 | 96% | 97% |
| 固废分类处置率100% | 以实际发生为准进行计数 | 每季度 | 100% | 100% |
| 火灾、人身重伤、设施设备损坏、环境污染及其他重大事故为0 | 以实际发生为准进行计数 | 每季度 | 0 | 0 |

提供《目标考核表》，目标均可量化可测量。最近一次考核2022年6月份考核情况，业务部管理目标均已完成。考核人：刘军荣。 | y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 业务部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行生产宣传，向顾客介绍生产，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及生产情况。营销部负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的生产。每年向顾客发放满意度调查表或QQ\微信等网络形式了解顾客的需求和期望。公司编制的管理手册中，规定了与生产有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。顾客明确规定的要求即有生产本身的质量要求，也包括后续活动的要求。顾客没有明确规定但预期或规定用途所必要的要求及有关的法律法规的要求。公司承接业务的方式主要是：通过与顾客签订合同，公司按顾客要求组织生产，并以手机、微信等方式进行沟通、确认。公司生产品种基本已成熟，业务部部长刘军荣 审核后直接在合同上签字即完成合同评审，特殊合同需相关部门人员一起评审。目前承接的合同都是常规合同。提供《合同台账》JL720-03，抽查其中8份销售合同。1、进贤县九颂山河房地产开发有限公司 柴油发电机组（发动机、交流发电机、自启动控制屏、日用油箱、蓄电池、空气开关）2021.11.11 编号：JX-JX002-TA-2021-008 2、武汉首茂城置业有限公司 柴油发电机 2021-12-16 编号：2021-武汉首茂城-GC-1983、修水县春颂置业有限公司 柴油发电机组（柴油发动机、发电机） 2022.2.21 编号：JX-XS002-JC-2022-0034、阳新恒鑫资产经营有限公司城东分公司 柴油发电机组 2022.2.28 编号：YX-TYC-54#55#-0435、上犹东投置业有限公司 柴油发电机组（柴油发动机、发电机、自动化控制箱） 2022.4.6 DT-SY-756、赣州市汇宇置业有限公司 柴油发电机组(柴油发动机、发电机组、蓄电池、控制器、水箱) 2022.4.28 编号：024.024-ZXPQGS -06-2022-04-0030 7、于都至善置业有限公司 全自动型柴油发电机组 2022.5.27 DT-YDTYF-778、赣州金通房地产开发有限公司 柴油发电机组设备 2022.07.22 6100020432顾客要求在合同中已经明确，包括：产品名称、品种、规格、计量单位、数量、价格、税率及质量要求、违约责任等，对于上述合同都进行了评审，评审内容包括：客户名称、合同编号、产品名称、质量要求、生产能力、交货期限、价格、技术要求等， 评审日期都在签订合同之前， 评审人：刘军荣 批准：熊艳 以上合同均正在实施中。与顾客的沟通由营销部负责沟通通过手机、传真、微信等直接与客户保持日常联系，其内容包括：特殊要求、价格、后续生产、售后服务等。公司暂无合同变更情况发生 |  y |
| 销售过程控制  | 8.5.1 | 现场沟通：1、业务部获取市场信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。销售流程：客户需求—面对面服务—签订合同—采购—发货--验收2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《销售管理制度》《服务过程检验记录》等作业规范。通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。具体见8.6条款抽样。接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合GB/T2820.2-2009《往复式内燃机驱动的交流发电机组第2部分发动机》、GB/T12786-2006《自动化内燃机电站通用技术条件》、GB/T1147.1-2007《中小功率内燃机第1部分：通用技术条件》等接收准则。3、现场沟通审核获悉，业务部主要依据招标文件和合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，供方直接将产品送到客户所在地，客户进行验货。抽合同均保存完好，符合要求。产品直接发送到客户处，有验收单，抽查湖口县东南置业有限公司对公司1000kW发电机产品的安装调试验收单，到货日期：2021年10月13日，验收日期：2022年5月6日，调试安装日期：2022年5月6日，相关产品验收单，均保存完好，符合要求，另抽其他验收报告，均保存完好，符合要求。销售人员与客户间建立微信沟通群，有问题再微信中说明/解决。4、查看产品销售情况：现场清洁卫生，配备有消防设施现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。企业无库房。5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。6、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。7、现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。8、自体系建立以来无合同更改情况销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误。服务过程受控 | Y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度测定程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。公司对主要顾客进行满意度调查，调查内容有：生产和生产质量、价格水平、交货期、生产态度等，提供《顾客满意程度调查表》。共发出8份《顾客满意度调查表》，有效回收：对江西众森实业集团有限公司、江西海德锐电力科技有限公司、金桦阳建设有限公司、杭州钱江电力建设有限公司等8家进行了满意度调查。对每一调查内容按百分制统计和计算。查《顾客满意程度调查表》，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96.5%，达到了质量目标的要求。调查未发现有顾客投诉，不满意主要为价位偏高，公司根据市场同时加强管理降低成本适当降低售价，提高顾客满意度。 |  y |
| 运行控制 | E:8.1 | 1、废水管控办公产生少量生活污水经经二级生化消毒处理后排入地下污水管网。2、废气管控办公基本无废气。3、噪声管控办公噪声较低，主要为打复印机工作产生噪声，影响不大，采取每半年清理保洁打复印机，降低噪声。4、固废管控主要为办公生活垃圾，办公室设有垃圾篓集中倒入公司垃圾站由政府环卫运送至统一地点处理。能源资源管控办公过程注意节水、节电，人走关闭灯、水开关，现场未发现漏水和其他浪费电能的现象。6、潜在火灾管控该部门楼道共配有灭火器4个，抽查2个灭火器，完整有效，每半年有检查，符合要求。运行控制基本符合要求。 |  y |
| 应急准备和相应 | E:8.2 | 编制了《应急准备和响应控制程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电、人身伤害等。提供了相应的应急预案，其中包括目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等，相关内容基本充分。应急设施配置：在办公场所内、仓库内均配备了灭火器等消防设施，状态良好。应急准备和响应的组织工作由总经办负责，业务部参与应急准备和响应工作。查2021年10月28日日总经办组织生产车间、业务部等部门，在公司内部组织了消防演练。演练的内容是模仿发生火情，公司领导按照“应急预案”规定的情况进行灭火。现场演练情况如下：演练前，由生产车间经理对演练方案进行了培训。。。。。。。由应急组长徐伟宣布本次消防应急演练结束。应急准备及响应程序符合实际、内容充分、规定有效，经评审无需修定。 | y |
| 不合格和纠正措施 | QE10.2 | 公司制定《不合格品控制程序》及《纠正预防措施管理程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在不合格品管理制度文件中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。业务部提供《不合格品评审表》，无不合格品发生。自体系运行以来，无退换货发生。无违返安全、环境等事件发生。 | Y |

说明：不符合标注N