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：销售部 主管领导：王苑 远程 （微信、电话） | 判定 |
| 审核员：强兴 审核时间：2022.10.28 |
| 涉及标准条款：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、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.5.1销售和服务提供的控制、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 |
| 公司的岗位职责和权限 | Q5.3 | 本部门主要负职责：1.负责组织合同评审和协调活动，在合同或订单签订之前，对每份合同或订单按要求进行评审，在完成评审后代表公司对外签订合同或订单；2.跟踪和反馈市场情况，对顾客的需求（包括要求、建议、意见、抱怨等）进行调查，并反馈给研发部和总经理，并确保在适当的时间内向顾客作出答复；及时收集来自顾客的质量信息，包括顾客投诉，并反馈给研发部3.负责本部门记录的填写、传递和归档管理4.产品和服务要求的评审5.按规定部署顾客满意度调查工作6.配合体系的内、外部审核，负责有关不符合项的整改工作7.按规定对本部门的管理目标完成进行分析评价，改进和提高，确保年度目标达成其余部门及岗位权限等见《人员能力、意识控制程序》及《岗位职责权限》。8.责对合格供应商的选择、评定和服务的价格核定、询价等工作。并定期向合格供应商进行业绩评价。 | 符合 |
| 目标 | 6.2 | 目标分解到部门，主要目标：1、合同评审率100%； 95%2、供方评审率100%； 100%3、顾客满意率≥95%； 98%4、顾客投诉处理率100%。 100%从2022年1-3季度统计考核，目标达成。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | 8.2 | ●顾客沟通方式有电话、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；向顾客报告研发的进度，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。●查该公司签订的研发合同，内容包括甲方名称，产品信息和报价、责任归属、付款方式、交货期、包装标准、验收标准，检验期限、方法、质保期限、解决合同纠纷的方式等；由于签订合同的企业均为军工制造业，部分内容无法描述。●查“销售合同台帐”，内容包括：顾客名称、签订时间、产品、数量等。 ——合同签订日期为 2022.7.6乙方：保定市纵横软件开发有限公司甲方：国网河北省电力有限公司馆陶县供电分公司项目名称：馆陶县公司2022年运维检修部技经软件升级服务技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行服务交货时间：按客户要求——合同签订日期为 2022.6.20甲方：国网河北省电力有限公司武安市供电分公司乙方：保定市纵横软件开发有限公司项目名称： 武安市公司运维检修部2022年技经软件升级项目技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行服务交货时间：按客户要求●提供了2份《合同评审表》，客户信息与合同（订单）台账一一对应，综合部、研发部参与评审，评审结论均为“可以签订合同”●以上合同自签订后未有变更发生。●没有合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。●合同评审相关活动的开展符合文件策划的要求 | 符合 |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | 公司采购产品主要为电脑、U盘等办公用品。已编制形成《合格供方名录》：深圳市耐尔优品科技有限公司保定市莲池区远景昌达电脑商行等企业 **查企业未能提供对供方进行评价的证据，详见不符合报告。**公司向供方及相关人员发送采购信息，该采购信息由总经理张在刚批准后实施采购。查采购信息，包括：物资名称、规格型号、数量、金额、质量要求等。抽查近一年以来主要采购办公用品，等均向合格供方采购，流程审批手续齐全，信息完整。提供了购买产品的发票及订单。2022电脑发票U盘 在采购控制程序中已规定了采购产品验证的方式，并且应在采购验证的要求中得到规定，在本公司检验或在顾客处进行检验：提供了进货检验记录。 | N |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 该公司顾客财产主要为顾客的技术要求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。经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售产品交付后情况：产品交付至客户处，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度，如合同要求需进行售后服务的按照合同规定要求，暂无。经查符合要求。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司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。公司于内审前采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出2份《顾客满意度调查表》，有效回收：国网河北省电力有限公司武安市供电分公司、国网河北省电力有限公司馆陶县供电分公司，回收率100%。调查内容有：产品和服务质量、价格水平、服务态度等，查阅《顾客满意程度调查表》。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》和《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到98%，达到了质量目标的要求。调查未发现有顾客投诉。 | 符合 |

说明：不符合标注N