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：市场部 主管领导：陈惠贤 陪同人员：任文 | 判定 |
| 审核员：郭力 审核时间：2022年9月22日 |
| 审核条款：Q5.3组织的岗位、职责的权限、6.2质量、目标及其实现的策划、8.2.1总则、8.2.2产品要求的确定、8.2.3产品有关要求的评审、8.2.4产品有关要求的更改控制、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.4.1总则、8.4.2外部供方的控制类型和程度、8.4.3提供给外部供方的信息、8.5.1生产和服务提供的控制、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.5交付后活动、9.1.2顾客满意 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  1.正确掌握市场，定期组织市场调研，收集市场信息，分析市场动向、特点和发展趋势。  2收集有关产品的信息，掌握产品市场的动态，分析销售和市场竞争发展状况，提出改进方案和措施。  3负责收集、整理、归纳客户资料，对客户群进行透彻的分析。  4.确定销售策略，建立销售目标，制定销售计划。  5.监督计划的执行情况，将销售进展情况及时反馈给总经理。  6.制定销售管理制度、工作程序，并监督贯彻实施。  7.选择优质供应商，建立合格供方名录。  8.与供应商沟通采购信息，编制采购计划，及时采购合格产品。  部门负责人熟悉本部门职责 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况实际完成（2022.3—2022.8考核）  1、顾客满意率≧90分 92.5分  2、合同评审率100％ 100%  3、合同履约率≥98% 100%  4、供应商评审合格率100% 100%  2022年9月3日质量目标考核表完成情况：均完成。 | Y |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2.1总则、8.2.2产品要求的确定、8.2.3产品有关要求的评审、8.2.4产品有关要求的更改控制 | 市场部经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：联系用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生顾客投诉。  市场部获取供应、销售信息，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。  查销售合同  1客户：兰州理工大学 合同编号：HT-LUTX2022-021  货物名称 规格 数量  伺服阀信号放大和调理器 HY001 1  伺服阀 HY-761 2  动态缸 XNSV40/20 1  接线盒 PCL-1245L 2  接线盒 NI PCIe-6323 2  测试软件 HYSV0.1 1  电缆 配套PCI-1245L 2  电缆 配套NIPCIe-6323 2  编码器 配套PCI-1245L 2  签订时间：2022.8.25  合同明确了产品名称、单位、采购数量、规格、交货方式、结算、违约等。  评审内容：  技术质量要求√  生产能力及交货周期√  价格√  付款期限及方式√  评审结论：同意签订合同 批准人：陈惠贤 日期：2022年8月24日    2、客户：宁波水艺膜科技发展有限公司  产品名称： 高压水射流冲击测试装置 型号：SYMTE-01  签订时间：2022.4.24，采购编号：XN20220424  合同明确了产品名称、单位、采购数量、规格、交货方式、结算、违约等。  评审内容：  技术质量要求√  生产能力及交货周期√  价格√  付款期限及方式√  评审结论：同意签订合同 批准人：陈惠贤 日期：2022年4月23日    3、客户：西安晨曦航空科技股份有限公司 合同编号：SWCF2275406J  产品名称：阻尼缸、液压油缸等  签订时间：2022.8.9  合同明确了产品名称、单位、采购数量、规格、交货方式、结算、违约等。     1. 上海航新航宇机械技术有限公司   产品名称：501A-1-027电磁阀开发技术服务  签订时间：2022.7.20  合同明确了产品名称、单位、采购数量、规格、交货方式、结算、违约等。  又查看了与陕西竞拓智能装备有限公司销售的反馈臂连接销、摇臂连接的合同，实施合同评审，均能有效管理。  公司通过微信及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。  目前沟通渠道畅通  目前无合同更改情况发生。 | Y  N |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4.1总则、8.4.2外部供方的控制类型和程度、8.4.3提供给外部供方的信息 | 编制的《外部提供产品、服务和过程控制程序》中，确定了对外部供方实施的具体控制要求，旨在确保产品能够按计划提供，并符合要求，为确保外部提供的过程、产品不会对企业稳定地向顾客提供合格的产品的能力产生不利影响。  负责人讲，市场部建立合格供方名录，核定《供方评价记录》后，编制《合格供方名单》存档。采购人员应该具备相应能力。采购人员应从《合格供方名录》中选择供方。  提供《合格供方名单》: 主要供应商4家，如下：  供应商名称 采购产品  西安航天计量测试研究所 仪器设备检验  陕西戈莱锐机电有限公司 密封件  陕西宏德电子设备有限公司 拔插器、机械加工  陕西航天铝业有限公司 原材料  汉中光建商贸有限公司 金属材料  晋中卓立液压设备有限公司 液压元件  西安宏控电子科技有限公司 电线电缆、金属材料、电工材料、五金交电  查 2022年4月1日对供方的调查及评价。  查合格供方陕西戈莱锐机电有限公司的评价：评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；  符合相关规定，可继续纳入合格供方。  本公司需求物资的采购信息由市场部负责，通过签订书面采购订单方式向合格供方进行产品采购。  公司编制了《外部提供产品、服务和过程控制程序》，要求采购的材料必须进行检验。  公司对产品外观、型号规格、数量、尺寸、合格证等进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据进货检验记录对相关产品的数量、规格型号等进行检验。抽查验证记录《进货检验记录表》，详见8.6条款  基本符合要求。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库。  公司外部供方的管理基本符合要求。  负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；采购物资根据签订采购合同进产品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。  抽《产品购销合同》20220506-2#,供方：陕西戈莱锐机电有限公司，签订日期：2022.5.6  产品名称：阻尼缸  抽《商品购销合同》，供方：晋中卓立液压设备有限公司，签到日期：2022.4.25  产品名称：高压水射流冲击测试装置 型号：SYMTE-01  另抽其采购订单，含电子元器件、电子产品等均保存完好，符合要求。  编制：市场部：陈惠贤  另抽其他材料采购计划单，均保存完好，符合要求。  负责人讲2022年3月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。  采购检验见8.6条款 | Y |
| 产品和服务提供的控制 | Q:8.5.1 | 公司产品服务主要为新能源原动设备、伺服控制机构、液气密元件的销售。  基本服务流程：  销售服务流程：洽谈-签约-采购-发货-客户验收-结算。  市场部按照策划的流程提供新能源原动设备、伺服控制机构、液气密元件的销售。有相关手册、程序文件以及作业文件等，如《营销业务规范》、《顾客满意度调查管理规定》、《产品检验规范》、《入库单》、《送货单》、《销售服务质量监测记录表》等。  查销售合同/订单/报价单详见8.2条款；查《采购订单》详见8.4条款；  现场查看营销工作情况：  1.下发的作业文件随手可得。规范规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。  2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。  3.现场查看销售合同都进行了评审，参见8.2检查表。  4.现场提供有产品检验记录表、发货单，参见8.6检查表。  5.管理人员以及业务员、质检员、库管员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。  6.公司将销售过程定为需要确认的过程，对人员能力、服务方式、顾客反馈等方面进行了确认，能够满足销售服务要求。  7.制定了销售管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误，无叉车等特种设备。  8.通过“营销人员工作监督表”的形式对销售人员进行监督和评价。  抽查《销售服务质量监测记录表》，日期：2022.6.15对销售人员陈惠贤在销售过程中的服务质量进行了检查，检查考评涉及内容：包装质量、发货产品规格、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务过程等，检查结果符合，评价人：巴阳。  9．产品附有生产厂家、合格证、使用说明书、售后服务卡等，外包装完好。  10．所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。市场部负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，市场部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由市场部开具发货单，随货同行有产品合格证，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。售后服务由市场部业务员按照售后服务规范执行。  抽查了《发货单》2022.4.28，交付顾客宁波水艺膜科技发展有限公司的高压水射流冲击测试装置，内容包含了：发货企业、发货单号、日期、产品编号、产品名称、数量等信息。顾客签字：赵凯2022.5.15  11. 现场业务员陈惠贤在电话联系兰州理工大学交付事宜，接听电话礼仪规范，介绍沟通详实。  组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
| 顾客财产 | 8.5.3 | 公司的顾客或外部供方的财产主要是客户信息及客户提供的技术文件等，如有丢失、损坏或不适用的情况发生，应由使用部门及时记录在《顾客及外部供方财产表》中，与顾客协商解决。自体系运行以来尚无顾客财产问题记录。 | Y |
| 交付后的活动 | 8.5.5 | 交付后的活动：交付后的活动主要是售后技术服务，产品交付后，按照签订的合同条款实施售后服务，公司做出了售后服务承诺，明确有电话技术支持、投诉电话等内容。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。自体系运行以来尚未发生客户反馈及投诉情况 | Y |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意度调查表》。公司于2022年7月1日对主要客户进行了电话问卷调查，分别对产品质量、服务、交货期方面等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，发放调查表共2份，回收调查表共2份。顾客满意度达到92.5分，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，说明我公司还有不完善的地方，如：价格等方面，我公司一定会在以后的工作中节约成本，尽量降低价格，使顾客更加满意。 | Y |

说明：不符合标注N