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：运营管理部 主管领导： 张辉 陪同人员：吴苗苗 | 判定 |
| 审核员：赵丽萍 赫炳炎 审核时间：2022.11.16 |
| Q:8.2/9.1.2 |
| 与顾客有关的要求 | Q8.2 | ----经常对顾客进行沟通，了解顾客的意见。  售前：走访用户、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严重顾客投诉。  获取销售信息，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。  公司通过传真、邮件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，主要是顾客资料。  目前沟通渠道畅通  ----抽查《道路货物运输合同》  1、查2022.9.28与北京轩宇智能科技有限公司签订的货运合同  货运产品：设备，数量：整车，  签订时间：2022.9.28  合同中写明了运输服务范围、承运期限、双方权利义务、结算等内容。  有双方签字盖章，符合要求。  跟踪查验评审，评审内容包括：评审人员能力、物资采购供应、付款方式、违约责任、解决纠纷的方式等。  评审结论：同意，评审时间：2022.9.28。  参加评审人：各部门负责人，批准: 吴昊。  2、查2021.12.13与中国铁道科学研究院集团有限公司电子计算机技术研究所签订的货运意向合同  货运产品：以实际清单为准，  签订时间：2021.12.13  有双方签字盖章，符合要求。  跟踪查验评审，评审结论：同意，评审时间：2021.12.13。  参加评审人：各部门负责人，批准: 吴昊。  3、查2022.5.26与北京众和瑞特科技有限公司签订的货运合同  列明起运地址、到货地址，运输服务范围、承运期限、双方权利义务、结算等内容。  签订时间：2022.5.26  有双方签字盖章，符合要求。  跟踪查验评审，评审结论：同意，评审时间：2022.5.26。  参加评审人：各部门负责人，批准: 吴昊。  另抽其他合同，均保存完好，符合要求。 |  |
| 顾客满意； | Q9.1.2 | 作为外部对本公司质量管理货物运输情况评价，本公司主要采用顾客信息反馈收集汇总的方式，收集信息的方法有进行顾客满意度调查、发放征求意见单和电话回访等。  于2022年9月进行了顾客满意度调查，共发放了2份《顾客满意度调查表》，评价为很满意，没有不满意的情况，满意度达到98%。  在平时与顾客的交流中，如电话、微信交流中，也经常询问顾客对本公司产品的一监或建议。 | Y |