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：胡海英 陪同人员：李海伟 | 判定 |
| 审核员：张磊（Q见证）马焕秋（ Q被见证） 审核时间：2022.12.2 |
| 审核条款：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；8.2产品和服务的要求；9.1.2顾客满意；9.1.3分析与评价； |
| 岗位、职责和权限 | 5.3 | ●销售部部长：胡海英  ●查见《质量手册》中人员岗位、职责和权限要求，规定了公司各个岗位的主要职责和相关要求。  ●销售部的主要职责有：  职责和权限：  大客户开发  渠道代理商的开发  互联网渠道代理商开发  建立并维护好关系，达成销售"  对老客户提供支持与服务，定期拜访客户，收集老客户对新产品的需求信息  搜集行业信息并反馈给公司主管形成报告  完成公司内部要求的各项报告以及其他工作  ●胡海英 部长清楚其职责 | Y |
| 质量目标及完成情况 | 6.2 | ●提供《质量目标分解考核办法》，质量目标的制定符合部门主要工作流程实际情况，有针对性，可测量。与质量方针保持一致。明确了目标考核的具体方法和频次。  ●质量目标： 完成情况  合同履约率100% 100  顾客满意率≥95% 98  顾客投诉处理及时率≥95% **100**  质量目标均已完成。  ●考核期限为2022.5月-2022.9月 | Y |
| 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、生产进度等的要求；向顾客报告生产的进度，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。  ●查该公司签订的机加工合同，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，实际情况后期补充现场审核进行确认；  ●查“合 同（订 单）台 帐”，内容包括：顾客名称、签订时间、产品、交付日期、存放位置、管理人。  ——合同签订日期为 2022年11月25日  供方：台州市广易不锈钢阀门有限公司  需方：临沂科锐电子有限公司  产品名称： 弹簧式安全阀  规格型号、数量：N20/6分（0.7-1mpa）、6个  技术要求：按照国家、行业标准和需方图纸要求进行生产  交货时间：按客户要求  ●提供了1份《合同评审表》，生产部、技质部参与评审，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 | Y |
| 顾客满意 | 9.1.2 | ●公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  ●提供高勋绿色智能装备有限公司“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、交货、售后、价格的满意程度，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意度调查分析报告，最终顾客满意率98%。日期：2022.10.18 | Y |
| 分析与评价 | 9.1.3 | ●建立《顾客满意度测量控制程序》《监视和测量资源控制程序》《产品和服务的要求控制程序》《外部供方控制程序》《产品和服务的放行控制程序》《不合格输出控制程序》等对信息进行分析处理。  ●查通过体系运行所进行监视和测量结果的分析评价：  1、产品的符合性：通过进货检验及不合格品的控制达到产品的符合性；  2、顾客满意程度：对客户进行顾客满意度调查，经统计顾客满意度达到98%，达到了预期目标；  3、对供应商年度评价，从生产、技术、质量、资质等方面进行评价。  4、查质量目标统计表，均满足策划的要求。  5、针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；查看“风险和机遇评估分析表”包含风险和机遇内容及措施等，措施正在实施中；  6、管理体系改进的需求：通过体系运行，产品的符合性、内审、管评的有效性及企业持续改进，不断完善各项软硬件环境，提高产品质量，满足客户需求。 | Y |

说明：不符合标注N