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/陪同人员：唐香美  | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2023.02.22  |
| 审核条款：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、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.5交付后的活动、9.1.2顾客满意 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 销售部负责人：唐香美；主要负责： 市场销售，订单评审、顾客财产管理、顾客满意度调查、产品交付及售后服务等。 | 符合 |
| 质量目标 | Q6.2 | 查见销售部目标分解：1.合同履约率达100%2.顾客满意度大于95%； 查见“目标考核表”，2022年7月-2022年12月各目标均已完成。 | 符合 |
| 与产品和服务有关要求的确认、与产品有关要求评审交付后的活动 | Q:8.28.5.5 | 业务沟通方式主要是电话、资料传递、交流会、客户走访等形式宣传本公司有关产品。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。公司主要通过招投标、客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以合同、电话等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。销售部直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，然后由销售部经理组织人员评审，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖公司印章，然后回传给顾客。抽见：买卖合同——北京佳和建设工程有限公司——玻璃钢管，2022.04.22； 供销合同——上海能电电力工程有限公司——PVC管，2022.07.08买卖合同——上海兆康通讯设备工程有限公司——PVC管，2022.11.17销售合同——杭州睿凯建材有限公司——铝合金型材，2022.06.17销售合同——杭州景都木结构工程有限责任公司——铝合金型材，2022.08.29采购合同——上海路承智能科技发展有限公司——PP复合增强管、PVC管等，2022.08.20供销合同——上海能电电力工程有限公司——PE管，2022.11.29以上在合同中明确了产品名称、规格型号、数量、单位、价格、交货方式、质量标准、付款方式、包装、运输、售后、质保等要求；查见上述合同的评审记录，销售部、生产部、总经理等对客户要求、技术、交付等进行了评审；产品要求的评审基本符合标准要求。介绍说，目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。介绍说，公司根据合同或者订货单，按照承诺的送货范围、合同规定的送货时间，及时派送，将货物运到客户指定的地点，客户验收合格后签收；产品交付后提供约定期限的保修，约定期限后提供有偿售后服务；交付后活动满足要求。介绍说本周期无顾客不良反馈。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 介绍说，本公司无顾客或外部供方的财产。公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 公司编制《顾客满意度控制程序》，通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。提供了对16家顾客的《顾客满意度调查记录表》，调查包含：质量、交货期、服务、价格等指标，满意程度分为很满意---不满意等四个档次。从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。查见2022年12月份的《顾客满意度调查分析》，对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分96.8分。企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N