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： 业务部经理 王秀英 陪同人员：魏会珍 | 判定 |
| 审核员：马淑琴 审核时间： 2020.9-4 |
| 审核条款：5.3./6.2/8.2/9.1.2/8.5.3/8.5.5 |
| **职责和权限**  **质量目标**  **产品和服务要求的确定**  **产品和服务要求的评审**  **产品和服务要求的更改**  顾客满意  顾客或外部供方的财产  交付后活动 | **5.3**  **6.2**  **8.2**  **9.1.2**  **8.5.3**  **8.5.5** | 业务部主管：王秀英 主要职责：  1）执行总经理安排的各项方针政策；  2）负责与顾客的沟通及合同/订单评审；  3）负责顾客满意度的调查；  4）配合内部审核工作；  部门及其负责人的职责、权限能按质量手册和程序文件的规定执行，部门负责人对本部门在管理体系中的职责和权限，已起到作用符合要求：  合同准确率 99.00%  加工单准确率 98.00%  顾客满意调查及时率 96.00%  订舱准确率 96.00%  上半年目标已实现。提供了加权法分析图和数据  抽查   1. 需方：德国 Seller 日期：2020.6.9   产品名称 规格型号 数量  涤纶猫爬架 52\*32\*52CM 200箱（个）  货号：18536EB-BH-4-5.2 白麻  交付日期：2020、08、17  制单人：毕素娟 见到有销售确认证书 批准：王秀英  均明确了质量标准、包装要求、运输方式、检验方式、付款方式及交货时间等内容，双方签盖章确认。  抽查   1. 需方：美国 Petpal 日期：2020.6.17   产品名称 规格型号 数量  毛绒猫乐园 52\*32\*52CM 733箱（个）  货号：PP19076-6-152 奶白  交付日期：2020、07、13  制单人：巩硕 见到有销售确认证书 批准：王秀英  均明确了质量标准、包装要求、运输方式、检验方式、付款方式及交货时间等内容，双方签盖章确认。  公司程序文件规定客户有特殊要求的合同或订单才进行合同评审，常规按客户常规要求进行生产的常规合同无需评审。最近一年公司无特殊合同发生。  公司通过拜访、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《顾客满意程度调查表》，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—----很不满意等5个档次。被调查客户包括：PETS AT HOME等6个客户。  查见2020.7.6日《顾客满意程度调查数据分析图、报告》，调查人：巩硕、魏钰琳、毕素娟，分析人王秀英。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91%，达到了≥85%的目标。  部门介绍暂未收到过顾客投诉情况，日常顾客反馈都是一些小问题已及时处理，顾客较满意。  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。  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。  与部门负责人沟通了解到组织主要通过与客户签订合同的形式对交付后的活动进行规定。合同通常包括：法律法规要求，交付后不合格的处理，顾客的售后服务要求等。经了解，组织目前暂无交付后违反法律法规要求、无违法合同要求、无严重客户投诉的情况、暂无售后服务情况。收到客户建议、投诉后，组织通过邮件或者会议将信息传递给相关部门。  基本满足要求。 |  |