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：黎赛男 陪同人员：冯晓雨 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2020.7.17 |
| 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、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 审核过程了解到部门主要职责：负责订单评审、顾客财产管理、顾客满意度调查、售后服务等与部门负责人交流发现其对部门职责权限基本掌握，部门职责得到合理分配，未发现因职责不清责任不明而造成体系运行失效的情况。 | 合格 |
| 目标 | Q6.2 | 部门主要目标： 2020.6.5日考核合同履约率达100% 100%顾客满意度达92分以上 96.4分货款回收达90% 以上； 98%考核情况：经查2020.6.5质量目标分解考核表，各目标达成要求。 | 合格 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 销售部负责人介绍沟通方式：主要是电话、资料传递、招投标会、交流会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。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。公司主要通过招标会、客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以招标文件、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。由销售部内勤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，现场合同评审记录，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1）查2020.3.20日的订货合同书，包括了如下内容：客户名称：湖南长沙周信平，产品名称：实木餐台，型号规格1500\*850\*760mm，数量：1张；交货期限：2020.3.31，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2020.3.19日冯晓雨、黎赛男、伍复勇等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。2）查2019.11.10日的订货合同书，包括了如下内容：客户名称：泓泰A区14栋黄家熹，产品名称：3182#单人位沙发，型号规格：980\*840\*880mm，数量：2套；产品名称：3182#三人位沙发，型号规格：2200\*840\*880mm，数量：1套；产品名称：82#长茶几，型号规格：1300\*700\*470mm，数量：1张；产品名称：角几，型号规格：560\*460\*550mm，数量：1个；产品名称：206#2米电视柜，型号规格：2000\*400\*490mm，数量：1个；产品名称：201#高柜，型号规格：840\*400\*1200mm，数量：1个；产品名称：912#1.5米方台，型号规格：1500\*850\*760mm，数量：1张；交货期限：2019.12.2，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2020.11.9日冯晓雨、黎赛男、伍复勇等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。3）查2020.5.14日的订货合同书，包括了如下内容：客户名称：江西宜春周国强，产品名称：217#2米4电视柜，型号规格：2400\*400\*490mm，数量：1个；产品名称：206#2米电视柜，型号规格：2000\*400\*490mm，数量：1个；产品名称：628#1.8米大床，型号规格：1800\*2000mm，数量：1张；产品名称：629#1.8米床，型号规格：1800\*2000mm，数量：1张；产品名称：613#(/618#)1.8米床，型号规格：1800\*2000mm，数量：2张（各一张）；产品名称：326#餐边柜，型号规格：860\*410\*1200mm，数量：1只；交货期限：2020.5.26，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2020.5.13日冯晓雨、黎赛男、伍复勇等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。再抽其他实木办公桌椅等家具产品的订货协议书，经合同评审后签订。以上评审均在签订正式合同之前进行。销售部经理介绍：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。产品要求的评审基本符合标准要求。 | 合格 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司在设计服务过程中不涉及顾客提供的任何产品、知识产权。顾客的个人信息，公司将其作为商业秘密，做到不外泄，经询问，无顾客的个人信息丢失和泄漏情况发生公司对顾客的私人信息或有关技术要求均通过专用硬盘区域和配置的专用档案柜予以保存，确保了顾客信息的丢失和泄漏。目前公司无实物顾客或外部供方财产。 | 合格 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 如客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地协调解决。 | 合格 |
| 客户满意 | Q9.1.2 | 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。提供如客户：广东湛江赤坎海田家私城K幢东门陈少英、广西防城港市华美立家孙颖秋、湖湖南长沙井湾子李宇等10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2019.12.25日的《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，售后服务：很满意一共为：9份，满意为1份；经评价测算客户满意度得分96.4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。 | 合格 |

说明：不符合标注N