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 主管领导：钱胜利 陪同人员：吴樱 | 判定 |
| 审核员：任泽华 审核时间：2020年8月12日 |
| 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、8.5.2标识和可追溯性、8.5.3顾客或外供方财产、8.5.4防护、8.5.5交付后的活动、8.5.6生产和服务提供的更改控制、9.1.2顾客满意 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 业务部按照公司领导要求，做好公司职能和岗位的具体确定，对从事与销售有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。综合部负责人：钱胜利。在手册中确定了业务部部门的的职能，人员职责、权限和相互关系。询问业务部人员，基本清楚本部门职责。现有上述管理人员配置满足要求，配有与工作相关的电脑、打/复印机、传真机等设施。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。业务部涉及的目标及实现情况是：1）顾客满意率≥95%；2）合同履约率100%；3）职业病发生率0；4）业主投诉处理及时率≥99%目标可测量，与公司管理方针一致。有实施落实的方案， 根据5月30日统计结果，目标均已完成。 |  |
| 沟通 | Q7.4 | 公司编制并实施了《信息交流管理程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。公司确定了质量、职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，公司内部以口头、会议、电话、微信、QQ等形式沟通；会议有年度、季度和月度会议；沟通相关服务要求、和职业健康安全事项。业务部与生产和质检等部门沟通交流及时有效。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 业务部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。业务部负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放满意度调查表了解顾客的需求和期望。公司编制的管理手册中规定了与服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。顾客明确规定的要求：即有销售服务本身的质量要求也包括后续活动的要求。顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求。与家具产品的销售服务有关的法律法规的要求及本公司附加的对顾客的责任。公司承接业务的方式主要是：通过与顾客签订合同，公司按顾客要求组织服务，并以传真等方式进行沟通、确认，并对家具产品的销售要求等给予了明确。公司家具产品的销售服务基本已成熟，收到合同后在公司内组织评审，没有异议后，总经理直接在合同上签字即完成合同评审。目前承接的合同都是常规合同。公司顾客主要为固定国内大牌家居企业，主要以OEM贴牌加工为主，自主品牌市场较少。抽查：1、2020-4-24与欧派家居集团股份有限公司，签订销售层板家具面料组合件，合同规定了产品供应和价格、质量标准及品质保证、采购清单、验收方式、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，见双方公章确认。2、2020-3-12与杭州宁丽家居有限公司，签订销售木皮油漆烤漆饰面门板订货合同，合同规定了产品供应和价格、质量标准及品质保证、采购清单、验收方式、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，见双方公章确认。3、2019-12-4与美睿（中国）家居有限公司签订实木贴皮门板系列产品订货合同，合同规定了产品供应和价格、质量标准及品质保证、采购清单、验收方式、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，见双方公章确认。4、2019-12-28 与宁波柏厨集成厨房有限公司签订橱柜等订货合同，合同规定了产品供应和价格、质量标准及品质保证、采购清单、验收方式、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，见双方公章确认。以上合同均已实施，合同评审在答复顾客之前进行。与顾客的沟通由业务部负责，方法：通过手机、传真、微信等直接与固定客户保持日常联系，其内容包括：特殊要求、价格、后续服务等。公司暂无合同变更情况发生。 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 公司产品的销售标识，内容涉及：品牌、名称、地址标识等，所有项目填写完整。 |  |
| 顾客或外供方财产 | Q8.5.3 | 顾客或外部供方的财产，由部门业务内勤负责管理，分类登记放置。主要的顾客财产为客户要求加工的图纸，未发生损坏丢失等现象。 |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 公司产品的包装用塑料包装膜第多层包装，再用纸箱包装。产品防护基本有序。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 产品交付时，对客户销售人员进行使用培训，内容涉及涂料的样板册和介绍等。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解决。 |  |
| 生产和服务提供的更改控制 | Q8.5.6 | 暂无销售服务更改。 |  |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度监测管理程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查信息来源、信息收集、信息分析等。公司于内审前采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出4份《顾客满意度/意见调查征询表》，有效回收4份。调查内容有：产品满意程度、服务满意程度等，查阅《顾客满意度/意见调查征询表》。对每一调查内容按百分制统计和计算。查《顾客满意度/意见调查征询表》，记录真实有效。提供《顾客满意率统计表》，顾客满意率达到97%，达到了质量目标的要求。调查未发现有顾客投诉。 |  |

说明：不符合标注N