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：行政部 | 判定 |
| 审核员：杨杰 审核时间：**2020年07月27日** |
| 审核条款：基础设施、人力资源控制情况、目标执行情况、文件控制情况、内部审核情况等 |
| 基础设施、人力资源控制情况、目标执行情况、文件控制情况、内部审核情况 | 6.27.1.27.1.37.27.59.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：1、培训计划完成率100%（培训完成次数/计划次数\*100%）2、合同评审率100%（评审合同数/签订合同总数\*100%）3、顾客满意率≥95%（满意度调查分数/总分数\*100%）2020年3月—2020年6月份目标完成情况：均完成，符合要求配备了电脑、打印机、服务器等基础设施，满足要求。依据《人力资源控制程序》的要求进行控制。已识别与QMS相关人员：各部门负责人、技术人员、内审员，提供了岗位职责权限及任职要求。无特殊工种。抽员工岗位能力评价表、培训计划、培训记录，保存完好，符合要求。提供《文件控制程序》《记录控制程序》，提供“受控文件清单”、“文件发放记录”、“受控文件清单”、“外来文件清单”、“记录清单”，文件、记录管理符合要求。提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。公司对审核方案进行了有效策划，内容包括:目的、范围、审核频次、方法，策划内容齐全有效。内审时间：2020年6月15日，依据策划的要求实施了审核。内审员：黄信富 苏昌抽“2020年度内审计划”、“内部日程安排（通知）”、“不符合报告”“审核报告”等记录内审基本符合要求。 | YYYYY |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：技术部 | 判定 |
| 审核员：杨杰 审核时间：**2020年07月27日** |
| 审核条款：应用软件开发及维护服务；智能电网系统技术咨询过程的采购、销售过程控制情况、顾客满意度调查情况等 |
| 采购、销售过程控制情况、顾客满意度调查情况 | 8.28.49.1.2 | 客户为电力行业，模式为投标。企业根据招标文件要求确定产品技术要求、价格、交付期等是否能够达到，从而确认是否进行投标。中标后进行合同评审并签订合同。公司主要通过电话方式、微信、QQ、市场调研等了解顾客需求、意见、问询及合同的处理等，不断提高服务水平。主要进行以下沟通： 1、向顾客提供保证产品和服务的有关信息，维护及应急措施。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、对顾客的投诉或意见进行处理和答复。4、客户信息等顾客财产的处置与管理提供《满意度调查表》，目前沟通渠道畅通。提供销售合同及合同评审记录，保存完好，符合要求。企业有建立合同的更改的流程，合同中产品和服务要求的更改由行政部负责管理，当客户合同要求变更时，填写“合同变更通知单”通知相关职能部门，并更新相关文件及时通知相关部门。提供了《合同变更通知单》保存完整，符合要求。制定了《采购管理控制程序》，内容符合标准要求。规定了对选择评价和重新评审供方的方法。通过调查供方的质量保证能力如：产品质量情况、价格情况、交货及时性、售后服务等方面进行评价。符合要求和企业实际情况。微信提供有《合格供方名单》、《供方评定记录表》、采购合同、采购检验等记录，采购过程受控。企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司于2020年4月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对项目及质量、价格、数据准确、问题解决性等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度为96%，符合目标≥95%的要求，目标完成。 | YYY |