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 陪同人员：王梅芳 | 判定 |
| 审核员： 肖新龙 审核日期：2020-11-13 |
| 审核条款：QMS:5.3/6.2/8.2/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3   | 文件名称 | 如：管理手册第5.3章 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 主要负责：拓展市场、客户维护、签订合同、服务交付等。 |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2  | 文件名称 | 如：手册第6.2条款、《各部门质量目标完成情况统计表》、《质量目标》、《分解目标》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现总质量目标而建立的各层级质量目标具体、有针对性、可测量并且可实现。总质量目标实现情况的评价，及其测量方法是：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 质量目标 | 计算方法 | 责任部门 | 目标实际完成 |
| Q：合同履约率≥100％ | 合同履约量/合同总量X100% | 销售部 | 100% |
| Q：顾客满意率≥95％ | 调查问卷打分统计 | 销售部 | 96.67% |
|  |  |  |  |

🗹目标已实现🞎目标没有实现的，组织在内部及时进行原因分析并采取了改进措施。 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《产品和服务要求控制程序》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 与顾客沟通的内容包括：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 沟通阶段 |  | 沟通渠道 | 证据 |
| 售前 | 提供有关产品和服务的信息处理问询（产品介绍、订货会）招、投标 | 招投标会议 | 招投标书 |
| 售中 | 签订合同或订单处理变更（适用时） | 合同 | 合同 |
| 售后 | 获取顾客反馈投诉处理 | 电话 微信邮件 | 顾客反馈 |
| 特殊情况 | 处置或控制顾客财产关系重大时，制定应急措施的特定要求 | 电话 微信邮件 | 顾客的要求顾客稿件 |

 |
| 产品和服务要求的确定  | Q8.2.2 | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《产品和服务要求控制程序》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 向顾客提供的产品和服务的要求取决于：  适用的法律法规要求（含产品标准），如： 法规  组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： 顾客要求  |
| 产品和服务要求的评审 | Q8.2.3  | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《产品和服务要求控制程序》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 目前和顾客约定的形式招标书 投标书 书面合同（标书、合同、订单、传真） 🞎口头合同（电话、口述）电子合同（e-mail）评审的方式：🞎授权人签字 🞎会签 🞎开会讨论 🞎盖章 🞎填写表格 其他——在系统中授权向顾客提供的产品和服务的要求

|  |  |
| --- | --- |
| 顾客明确的要求，包括对交付及交付后活动的要求； | 时间、翻译语言、交稿时间 |
| 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求； | 尽可能少的拼写错误 |
| 组织规定的要求； | 目标要求、部门的管理规定 |
| 适用于产品和服务的法律法规要求 | GB/T 19363.1-2008翻译服务规范　第1部分：笔译、ZYF 001-2017翻译服务采购指南　第1部分：笔译 |
| 与先前表述存在差异的合同或订单要求 | 已解决 |
| 产品和服务的新要求 | 明示新要求 |

抽取产品和服务要求的评审相关记录名称：《 在管理系统中进行授权管理 》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 产品名称 | 规格型号 | 数量 | 交货预期 | 实际交付日期 |
| 2020-02-26 | 翻译服务协议 | —— | 1份 | 2020-02-27 | 2020-03-03 |
| 2020-03-05 | 客户订单 | RFI R32PW20711 | 1份 | 2020-03-07 | 2020-03-07 |
|  |  |  |  |  |  |

与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项已得到解决 🞎未解决，说明 。 对顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认 🞎进行确认，说明 。 网上销售——🞎已存在 不存在查看公司网站的产品信息，如产品目录：🞎具备提供产品或服务的能力 🞎不具备提供产品或服务的能力 |
| 产品和服务要求的更改 | Q8.2.4 | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《产品和服务要求控制程序》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 变更的内容：数量 交期 □技术要求（图纸、工艺） □交付方式 🞎包装形式 🞎其他；变更的原因：顾客需求变化 □原材料供货不足 □法律法规限制 🞎其他；抽取产品和服务变更相关记录名称：《 近一年内未发生 》

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 变更的原因 | 变更的内容 | 评审结果 | 传递到相关人员 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 文件名称 | 如：手册9.1.2条款、《顾客满意控制程序》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 🞎自管理体系建立后/近一年，顾客满意的收集、分析和改进证据如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 顾客满意获取方法 | 获取周期 | 评价概述或结果 | 改进措施描述 |
| 顾客调查 | 每单交付后 | 顾客满意程度调查表 |  |
| 顾客对交付产品或服务的反馈 | 每单交付后 | 顾客满意程度调查表 |  |
| 顾客座谈 | —— |  |  |
| 市场占有率分析 | —— |  |  |
| 顾客赞扬 | 每单交付后 | 抽查2-3份顾客感谢信 |  |
| 担保索赔 | 无索赔 |  |  |
| 经销商报告 | —— |  |  |

 |

说明：不符合标注N