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：市场部 主管领导/陪同人员：李中美 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2020年11月5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（8.2.1顾客沟通、8.2.2与产品和服务有关要求的确认、8.2.3与产品有关要求评审、8.2.4与产品有关要求的更改）、8.4外部提供过程、产品和服务的控制（8.4.1总则、8.4.2控制类型和程度、8.4.3提供给外部供方的信息）、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.5交付后的活动、9.1.2顾客满意， |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：1 根据上级安排，落实公司方针目标、检查下属的执行情况，评定下级的工作业绩和能力。2 制定公司销售、采购计划，并组织实施。3组织市场调研，制订营销战略，协助进行广告宣传和促销活动。4 组织合同评审，签订营销合同，督促产品交付和货款清收。5 组织售后服务，处理顾客投诉、退货及合同纠纷。6 组织顾客调查，收集顾客意见并及时进行处理，使顾客满意。7 组织对销售人员培训，配合业务员进行产品销售。8组织市场调研，制订采购计划，实施采购活动。9组织合同评审，签订采购合同，督促采购产品的交付和验收。10处理不合格品的退换及合同纠纷。11 及时完成领导交给的其它工作任务。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 |
| 质量目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况实际完成 2020.9.30日达成情况1. 有效合同履约率100%； 100%
2. 顾客满意率≥92分； 96.4分
3. 采购产品合格率100%； 100%
4. 货款回收率≥90% 96.4%

查2020年9月30日各质量目标已完成。 | 合格 |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 市场部经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。售前：联系用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生顾客投诉。市场部获取供应、销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。查销售合同/订单/报价单客户：双林丰科技有限公司 时间：2020年8月28日产品：发射管，型号：YIR203AA 数量：30K产品：发射管，型号：YIR203CC 数量：10K，发货时间：2020-8-31；查合同评审记录表，2020.8.28日经市场部经办人员、主任、总经理评审后，可以签订该合同，经总经理批准盖章后回传了顾客。客户：杭州博脉科技有限公司，时间：2020年11月2日产品名称：发射管 ，型号： JIR305C60 数量： 12K，交货时间：2020-11-5查合同评审记录表，2020.11.1日经市场部经办人员、主任、总经理评审后，可以签订该合同，经总经理批准盖章后回传了顾客。客户：通山星火原实业有限公司 时间：2020年10月24日产品名称：发射管 ， 型号：YIR305BJ 数量：165K，交货时间：2020-10-26查合同评审记录表，2020.10.24日经市场部经办人员、主任、总经理评审后，可以签订该合同，经总经理批准盖章后回传了顾客。公司通过邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。4、合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。目前沟通渠道畅通目前无合同更改情况发生。 | 合格 |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 编制的《采购控制程序》中，确定了对外部供方实施的具体控制要求，旨在确保产品能够按计划提供，并符合要求，为确保外部提供的过程、产品不会对企业稳定地向顾客提供合格的产品的能力产生不利影响。提供《合格供方名单》，主要供应商如下：1 东莞东煦五金电镀厂有限公司 发射管支架2 深圳市同和光电科技有限公司 芯片3 深圳粤通应用材料有限公司 键合金丝4 南昌欣磊光电科技有限公司 芯片5 深圳市恒凯贸易有限公司 银胶6 惠展电子材料（上海）有限公司 环氧树脂7 广州市大惟昌贸易有限公司 塑胶模条8 山东科大鼎新电子科技有限公司 键合金丝9 博罗县杰信塑胶五金制品有限公司 发射管支架......查见《供方调查评价表》，有供方名称、评价项目及得分、评价结果等内容，评价项目主要有相关资质证明、有长期可靠的设备和原料供应、通信和交通运输条件、接受我方质量保证条件要求、长期可靠、信誉等，抽查以上供方进行了调查评价，评价结果合格。评价人：肖建华、张琪、睦明华、李中美 ，批准钟勇，日期2020.7.31日。企业在对供方进行选择和评价时，收集了企业的相关产品的说明书、检验报告、合格证等，对于供方的相关资质，保持更新，部分材料材质证明收集不全，与负责人进行了沟通，要求持续改善。该公司目前采购活动由各个部门提出要求，汇总到市场部，经总经理批准后由市场部统一进行采购，办公室采购人员打电话给供方订货，约定好名称、规格、数量、价格、交货期，供方接单后及时安排送货上门并提供送货单抽2020.10.22物资采购合同：产品名称：键合金丝，规格：φ30um，1000米/轴；数量：36轴，发货时间：2020-10-28抽物资采购计划单产品名称 型号 数量全镀支架 2002ZD-5 100K半镀支架 2004ZD 360K红外芯片 0141RA 110.5K日期：2020.7.24 代理人：李中美抽物资采购计划单3产品名称 型号 数量银胶 AK –CC 130S 1000g日期：2020.8.10 代理人：李中美另抽其他材料采购计划单、采购合同，均保存完好，提供给外部供方的信息表述清晰、充分；符合要求。采购产品验证通常采取查验产品外观、尺寸、功能性能、合格证、数量的方式，具体详见品质部审核记录。 | 合格 |
| 顾客财产 | 8.5.3 | 公司的顾客或外部供方的财产主要是客户信息及客户提供的物料等，如有丢失、损坏或不适用的情况发生，应由使用部门及时记录在《顾客财产问题记录表》中，与顾客协商解决。自体系运行以来尚无顾客财产问题记录。 | 合格 |
| 交付后的活动 | 8.5.5 | 交付后的活动：交付后的活动主要是售后服务，产品交付后，按照签订的合同条款实施售后服务，公司做出了售后服务承诺，明确有电话技术支持、投诉电话等内容。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。自上次审核以来尚未发生软件测试服务导致的客户反馈及投诉情况 | 合格 |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。公司于2020年8月3-8月8日对主要客户进行了电话问卷调查，分别对产品质量、交货方面等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，发放调查表共10份，回收调查表共 10份。顾客满意度平均分为96.4%，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，说明我公司还有不完善的地方，如：价格等方面，我公司一定会在以后的工作中节约成本，尽量降低价格，使顾客更加满意。 | 合格 |