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 陪同人员：徐政治  | 判定 |
| 审核员： 张磊 审核日期：2020-05-18**补充现场审核于****2020年12月17日 下午至2020年12月17日 下午 (共0.5天)** |
| 审核条款：QMS：6.2/8.2.1/8.2.2/8.2.3/8.2.4/8.5.3/8.5.5/9.1.2 |
|  |  | 本部门工作内容和职责，主要负责：负责与产品和服务有关要求的确定和评审，负责合同和签订及销售货款回笼。具有销售合同和协议的签订的权限。负责代表公司接待和记录顾客来访、来函、来电，建立用户档案、负责用户服务，组织顾客满意度调查，及时反馈和处理顾客的信息、特别是顾客的抱怨。 |  |
| 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、🗹《质量目标》、🗹《目标分解统计表》 | 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。分解质量目标实现情况的评价，及其测量方法是：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分解质量目标 | 计算方法 | 考核频次 | 目标实际完成 |
| 顾客满意度≥ 90（分） | 数据统计分析 | 季度 | 95分 |
| 合同评审覆盖率100% | 数据统计分析 | 每月 | 100% |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

🗹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：🗹《顾客满意度管理程序》 | 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 | 🗹会议、🗹电话、🗹微信、🗹访问 | 🗹招、投标书🗹公司网站 |
| 售中 | 🗹签订合同 🗹订单🞎处理变更（适用时） | 🗹电子版 🗹纸质 | 🗹合同🗹订单（系统中） |
| 售后 | 🗹获取顾客反馈🗹投诉处理 | 🗹电子版 🗹纸质🗹客诉电话 | 网站上公布 |
| 特殊情况 | 🞎处置或控制顾客财产，如：🞎关系重大时，制定应急措施的特定要求 |  |  |
|  |  |  |

 |
| 产品和服务要求的确定  | Q8.2.2 | 文件名称 | 如：🗹《顾客满意度管理程序》🗹《产品要求确定及合同订单评审管理程序》 | 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： GB16670-2006《柜式气体灭火装置》，CNCA-C18-03:2014《强制性产品认证实施规则 灭火设备产品》，CCCF-MHSB-04《强制性产品认证实施细则 灭火设备产品 气体灭火设备产品》 等等🗹 组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： 产品质量符合标准，物流运输及时  |
| 产品和服务要求的评审 | Q8.2.3  | 文件名称 | 如：🗹《产品要求确定及合同订单评审管理程序》 | N有合同评审，但相关记录不全，（产品具体名称，规格型号，数量，交付日期等） |
| 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 🞎在系统中审批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； | 服务价格、质量要求、操作要求、环境保护、安全要求、交付、交付后活动如：支持及售后服务（如：运输、保护）、附加服务（如回收或最终处置） |
| 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； | 产品合格、准时 |
| 组织规定的要求； | 技术要求 |
| 适用于产品和服务的法律法规要求 | GB16670-2006《柜式气体灭火装置》，CNCA-C18-03:2014《强制性产品认证实施规则 灭火设备产品》，CCCF-MHSB-04《强制性产品认证实施细则 灭火设备产品 气体灭火设备产品》  |
| 与先前表述存在差异的合同或订单要求 | 无 |
| 产品和服务的新要求 | 无 |

抽取产品和服务要求的评审相关记录名称：《 》在系统中评审

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 产品名称 | 规格型号 | 数量 | 实际交付日期 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

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 无 。 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 🞎未进行确认，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：🗹《产品要求确定及合同订单评审管理程序》 |  |
| 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 🗹无变更；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：《 》

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

 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3  | 文件名称 | 如：🗹《产品要求确定及合同订单评审管理程序》 | 符合 |
| 运行证据 | 顾客或外部供方的财产种类：🞎原材料 🞎零部件 🞎工具 🞎设备 🞎顾客的场所 🞎知识产权 🗹个人信息 🞎其他

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 财产名称 | 提供方 | 提供方名称 | 验证日期 | 标识明确清楚 | 保护/防护适宜 |
| 个人信息 | 🗹外部供方 🞎顾客 | 泉州市鹏顺钢铁贸易有限公司 | —— | 🗹是 🞎否 | 🗹是 🞎否 |
| 个人信息 | 🞎外部供方 🗹顾客 | 福建佳欣消防科技有限公司 |  | 🗹是 🞎否 | 🗹是 🞎否 |

异常情况处理： 🞎已发生 🗹未发生

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 财产名称 | 提供方名称 | 异常原因 | 异常简述 | 报告日期 |
|  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  |
|  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  |

 |
| 现场观察 | 在生产或服务场所对顾客或外部供方财产的标识和防护情况：🗹区分清楚 🞎防护得当对企业或个人信息是否有保密措施 🗹有保密措施（如承诺） 🞎措施不足 在原材料库房对顾客或外部供方财产的标识和防护情况：🗹区分清楚 🞎防护得当 |
|  交付后的活动 | Q8.5.5  | 文件名称 | 如：🗹《顾客满意度管理程序》，🗹《产品要求确定及合同订单评审管理程序》 | 符合 |
| 运行证据 | 交付后服务的内容：🗹技术咨询/培训 🞎安装 🗹调试 🗹维修 🗹三包（包退、包换、包修）🞎回收 🞎最终报废处置 🞎无售后服务抽取交付后的活动控制相关记录名称：《 售后维修记录 》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 客户名称 | 服务地点 |  售后服务内容 | 服务始末时间 | 顾客确认意见 |
| 20200303 | 阮银苗 | 泉州 | 设备维护 | 08：50~10：35 | 满意 |

 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 文件名称 | 如：🗹《顾客满意度管理程序》 | 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 | 每年 | 4份问卷；结果：收回4份  | 减少采购成本，压缩各项开支，减少最终的售价 |
| 🗹顾客对交付产品或服务的反馈 | 每批 | 没有投诉、未主动询问没有留下证据 |  |
| 🗹顾客座谈 | 每年 | 没有发生 |  |
| 🗹市场占有率分析 | 每年 | 没有统计 |  |
| 🗹顾客赞扬 | 随时 | 没有发生 |  |
| 🗹担保索赔 | 每批 | 没有发生 |  |
| 🞎经销商报告 | 每年 |  |  |

 |

说明：不符合标注N