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：温国栋 陪同人员：杜继强 | 判定 |
| 审核员：李京田 姜惠萍 审核时间：2020.12.29 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限 | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等体系文件中已经明确了供销部的岗位职责，具体为：1）负责对供方进行评价和选择; 2）负责原、辅材料的采购3) 负责产品的交付；4) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。5) 负责同本公司的顾客进行联系；6) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；7) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；8)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;......部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | **6.2** | 市场部负责人：查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2020.1月-2020年11月 项目完成合格率100%合同评审率100%顾客满意度≥95%抽见：2020年1-11月进行的顾客满意度调查见调查报告，对客户进行了顾客满意度调查，最后结果为98分。质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致，基本符合要求。 |  |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 负责人介绍到公司服务由客户提出需求，公司在确定要求时，对以下方面进行了考虑：服务周期、服务的质量、价格、服务特别要求等。项目部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。企业通过电话、客户了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。抽销售合同：客户：东方保险经纪有限公司合同内容：计算机软件开发销售 （旅游保险在线投保平台北京）签订日期：2020年4月18日评审记录：日期：2020年4月18日1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □ 2）交货期 能满足 √ 不满足 □ 3）价格 合 适 √ 不合适 □4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □ 2）付款方式 合 适 √ 不合适 □ 3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □评审人：各部门负责人审批：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。 签名：杨小军；客户：北京东方保险经纪有限公司合同内容：计算机软件开发（东方燃气保在线投保平台）签订日期：2019年3月25日合同写明了交货期、交货地、交付条件、运输和保险、质量保证等评审记录：日期：2019年3月25日1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □ 2）交货期 能满足 √ 不满足 □ 3）价格 合 适 √ 不合适 □4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □ 2）付款方式 合 适 √ 不合适 □ 3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □评审人：各部门负责人审批：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。 签名：杨小军；**未提供销售合同“北京东方保险经纪有限公司-建工保平台建设合同书”的评审的相关证据，不符合**另抽其他服务合同及合同评审，均保存完好，符合要求。 公司通过传真、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。 |  |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | 公司编制《外部提供产品、服务和过程控制程序》, 对外部提供产品、服务和过程进行控制，确保采购的产品符合产品要求，满足合同规定。设计部负责产品相关采购， 总经理负责审批合格供方名录和产品采购计划公司的采购是办公用品、打印纸之类的采购，在京东网上采购。办公用品的采购是由设计部门填写采购单，总经理批准后，由设计部门进行采购。验证方式是核对规格和数量。 |  |
| 顾客满意 | **9.1.2** | 1、公司编制了《与顾客相关过程控制程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。2、公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意程度调查表》2020年5月的调查表共2份，回收2份 ，--调查内容包括：质量、性能、价格、交期、服务等.---但客户对质量、性能、价格、交期等项都比较满意。--统计分析结果：98分（已实现既定目标）公司负责人讲：通过本次对顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的交货准时度及准确性等都比较满意。公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |

说明：不符合标注N