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 主管领导：罗晚玉 陪同人员：刘莼 | 判定 |
| 审核员： 姜小清 审核时间：2021.1.21 |
| 审核条款：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，8.5.3顾客或外部供方的财产、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动， |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 人员和岗位设置：  部门共2人、其中经理1名、文员1名；  Q职责和权限：  负责与顾客有关的过程控制；本部门环境因素危险源的识别评价控制。  负责顾客满意控制，负责销售服务的控制；  负责顾客财产控; |  |
| 目标及其实现的策划 | 6.2 | 查文件化分解的质量目标“合同履约率达100%顾客满意度达95分”——查与方针保持一致、可测量且与增强顾客满意相关、可监视及沟通；  2021年目标和2020年目标比较基本没有变化；  采取的措施：  人员培训教育、完善管理制度、严格按照制度和程序文件执行、日常巡检查发现问题及和质量目标偏离的情况及时整改和调整、对相关责任人作出处理、严格各项绩效考核评价制度、实际中认真执行、鼓励员工积极创新对现有规定提出意见和建议等；  需要的资源：  目前人力物力财力基本满足要求；  目标完成负责人、完成检查周期：  部门经理、每季度检查完成情况；  评价方式：  提供了目标完成计算公式、  查2020 年完成情况基本达标； |  |
| 产品和服务的要求 | 8.2 | 销售流程：  销售部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传、向顾客介绍服务、回答顾客的咨询、让顾客了解公司及服务情况、确定产品要求、签订合同、并通知生技部实施、生产过程中出现任何问题及时告知顾客并协商解决。  销售部同时负责销售合同及其它协议的评审、确保公司向客户做出提供服务的承诺之前进行或服务要求的变更前进行；评审内容包括：顾客规定的服务要求（客户要求、相关的法律法规要求、本公司要求）得到确认、与以前表述存在差异的合同和产品要求、本公司规定的要求、客户虽然没有明示，但规定的用途或已知预期用途所必须的要求、适用于产品的法律法规的要求等；评审由各部门参加，最后由总经理批准。  当产品和服务要求发生变化,由生产部及本部门与客户协商修改合同或协议，并将修改后的内容及变更的要求通知顾客并得到确认，暂无。  抽查销售：  《PE管材及管件购销合同书》 编号2020101501#、顾客“新宁县自来水厂三期\*\*\*\*项目”、销售产品“三期扩建及配套管网改造工程”、合同规定了产品名称、规格型号、产品数量、质量检验标准GB/T13663-2018、交付时间、付款方式、违约责任等条款，经企业评审后，双方盖章签字、日期2020.10.15；  《PE管材及管件购销合同书》 编号091602#、顾客“邵阳利源\*\*\*\*公司”、销售产品“PE100管件”、合同规定了产品名称、规格型号、产品数量、质量检验标准GB/T13663-2018、交付时间、付款方式、违约责任等条款，经企业评审后，双方盖章签字、日期2020.9.16；  《PE管材及管件购销合同书》 编号2020091602#、顾客“隆回县自来水公司”、销售产品“PE给水管-SDR-11#”、合同规定了产品名称、规格型号、产品数量、质量检验标准GB/T13663-2018、交付时间、付款方式、违约责任等条款，经企业评审后，双方盖章签字、日期2020.9.16；  《PE管材及管件购销合同书》 编号2020111601#、顾客“隆回县农村供水\*\*公司”、销售产品“PE给水管-SDR-11#”、合同规定了产品名称、规格型号、产品数量、质量检验标准GB/T13663-2018、交付时间、付款方式、违约责任等条款，经企业评审后，双方盖章签字、日期2020.11.16；  ——查上述合同《合同评审表》包括“顾客名称、顾客要求、法律法规、外购外协、生产部意见”、评审结论“同意”、有相关部门人员确认签字信息、查评审日期符合规定。 |  |
| 顾客或外供方财产 | 8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：顾客信息资质证明文件等，平时专人管理，防止丢失或泄露。  如果发现顾客财产丢失、损坏或不适宜的情况，部门经理逐级反映，并报告顾客，双方协商处理。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 产品交付时如客户在使用、服务过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地解决；技术服务现场提出的问题一般24小时内现场解决，暂无。 |  |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度测定程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。 提供《顾客满意度调查表》6份、包括顾客名称地址电话填表日期等；调查内容有：产品质量、交付及时性、包装价格、服务等，评价采用计分法对上述内容作出“很满意、满意、一般、不满意”等5项、抽查1条“邵阳利源\*\*\*\*公司”、满意度100分；提供《顾客满意度调查结果及分析报告》包括发出6份调查表全部收回、有调查结果统计、顾客反映问题、原因分析、结论和建议等信息、评价的满意度为98%、达到质量目标要求。  调查未发现有顾客投诉，不满意主要为包装松散，公司将通过提高管理水平提高顾客满意度。 |  |

说明：不符合标注N