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：售后服务部 陪同人员： 吴兆坤 | 判定 |
| 审核员： 邝柏臣 审核日期：2021年7月10日 |
| 审核条款： QMS:5.3/6.28.5.5h |
| 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：客户维护、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：顾客满意率≥90％ | 调查问卷打分统计 | 销售部 | 97% |

🗹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。 |
|  交付后的活动 | Q8.5.5  | 文件名称 | 如：手册8.5.5条款、🞎《产品/服务提供控制程序》或《售后服务控制程序》 🞎《售后服务规范》 | 符合🞎不符合 |
| 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 🗹赔偿 🗹道歉 🞎其他抽取交付后的活动控制相关记录名称：《公用设施周检、定检记录表 》、《安装验证记录表》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| 2021.6.30 | 中车广东轨道交通车辆有限公司 | 中车广东轨道交通车辆有限公司（江门） | 控制装置电缆用水设施卫生器具外围管路表、阀 | 每周巡检员：刘春 | 已确认符合要求 |
| 2021.6 | 中车广东轨道交通车辆有限公司 | 中车广东轨道交通车辆有限公司（江门） | 低压用电设施及配电设施用水设施、卫生洁具及下水设施风机排风设备电动提升门套装门 | 每天巡检员：刘春 | 已确认符合要求 |
| 2021.4.16 | 中车广东轨道交通车辆有限公司 | 中车广东轨道交通车辆有限公司（江门） | 工装调试按装 | 每批 | 验证合格 |

 |
|  |  |  |  |  |

附：2021年6月售后服务巡检记录表：

