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：黄先凤 陪同人员：高雅梅 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 陈锐 审核时间：2021.7.13 |
| 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、8.5.3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 | Q5.3 | 销售部现有3人，部长1人，管理人员2人；  主要负责：负责订单评审、顾客财产管理、顾客满意度调查、售后服务等 | Y |
| 目标和方案 | Q6.2 | 查见“公司目标实施措施表”，见对目标进行了分解，并策划了实施措施，销售部目标为：  1、有效合同履约率100%；  2、顾客满意度90分以上；  3、货款回收达90% 以上；  查见“目标考核表”，见按季度进行了考核，2021年1、2季度目标均已完成。 | Y |
| 产品和服务的要求  顾客或外部供方的财产  交付后的活动 | Q:8.2  8.5.3  8.5.5 | 查见管理手册，其中明确了产品和服务的要求，包括：顾客沟通、与产品和服务有关要求的确定、与产品和服务有关要求的评审、与产品和服务有关要求的更改等要求；  策划有“顾客满意度控制程序”，有效文件；  介绍说，公司产品主要通过商务洽谈等方式进行销售，抽查见：  销售合同书——尹XX签订，强化大猪预混料、保育后期预混料，2020.12.10；  销售合同书——沛县XXX养殖服务中心签订，仔猪前期全价料，2020.11.1；  销售合同书——保山段XX签订，仔猪浓缩料，2021.6.27；  以上合同均明确了产品品种、数量、规格、单价、产品质量、验收、结算、运输、等要求；  介绍说合同经过评审后方才签字盖章，未提供合同评审表，交流。  交付后活动  查见“提货单”，提货人验收后签字。  介绍说，如有质量问题投诉的话，通过电话沟通，并指导解决问题，如无法解决问题，则派技术员到现场进行指导服务。目前未发生过产品质量问题。  顾客财产：  介绍说，本公司无顾客或外部供方的财产。以后如果发生，按照管理手册8.5.3顾客或外部供方的财产条款实行。  基本符合。 |  |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 查见“顾客满意度控制程序”，有效文件；明确了顾客满意度监测方法。  查见“顾客满意程度调查表”，销售部于2020年12月14日-2020年12月20日进行顾客满意度调查，发放调查表10份，回收调查表共10份。调查项目包括产品质量、价格比、交货期、售后服务、培训咨询等。  查见“顾客满意度调查分析”，显示对本次调查的结果进行统计分析，顾客满意度平均分为96.4分。 | Y |

说明：不符合标注N