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：营销部 主管领导：张俊斌 陪同人员：李彦轻 | 判定 |
| 审核员：李京田 荆伟峰 审核时间：2021.7.26 |
| 审核条款：：Q:5.3、6.1、6.2、8.2、8.4、9.1.2 |
| 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营销部的岗位职责，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** | 营销部负责人：  查《部门质量目标测量报告》  分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  **培训计划执行率100%**  **受控文件发放率100%**  **采购验收合格率≥98%**  **体系运行资金保障率100%**  抽2021年1月-2021.6月质量目标完成情况：均达到目标值  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：陕西仁泽信息科技有限公司  合同编号：无  合同内容： 计算机技术培训  签订日期：2020/12/31  评审记录日期：2020/12/31  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：张俊斌  客户：国网宁夏电力有限公司物资公司  合同编号：  合同内容：企业管理咨询（教育培训服务框架服务采购协议)  签订日期：2020/12/28  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：2020/12/28  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：张俊斌  客户：国网宁夏电力有限公司物资公司  合同编号：  合同内容：技术转让服务  签订日期：2020/10/15  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：2020/10/15  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：张俊斌  另抽 其他合同：  **未提供合同编号为：“2021-ZR-001 四川群源科技有限公司”的技术转让合同的评审记录，不符合**  在抽其他合同，均有评审记录并保存完好  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 | 本公司的采购主要是办公用品、环保设施、劳保用品的采购为主。  查到《物资采购计划》，计划中分别对针办公用品、日用品，如：纸巾、毛巾、拖把、手套、消毒液等、以及电脑耗材、劳保用品、照相机、文具、打印纸、常用办公用品等物资，规定了规格型号、单位数量、计划供货日期、技术要求/质量标准、验证要求等项内容，基本符合。  查到：“物资采购审批表”，对需要采购的物资履行了审批制度。实施有效。符合。  见合格供方名录：  供方名称 供应产品/服务 联系人 列入日期  成都京东世纪贸易有限公司 键盘、鼠标、卷纸等办公用品 2021.3.16  编制：李彦轻 审批：张俊斌 日期：2021.3.15  另见：《合格供方评价表》，分别对上述的人员情况；产品供应能力；服务质量；产品价格；产品质量等项进行了调查评价，评价结果为：从产品质量、信誉、价格、供货期限等方面均能满足我公司合格供方条件，同意作为合格供方。评价会签部门：财务部、办公室；各评价会签部门负责人签字确认。基本符合。  外包控制：培训教师外包  公司与有资质的培训教师签订协议，根据培训项目进行培训教师选拔，目前外包教师二名  提供了教师协议及合同，提供了培训教师的资质  查：刘彦伸、蒋睿的协议及合同，外包评审均记录保存完好，符合要求  人员资质符合要求    抽采购计划：  采购清单  产品名称 规格/型号 数量 质量要求 厂家 进货时间  办公室用品 一批 合格 成都京东世纪贸易有限公司 2021.5.17  办公室用品 一批 合格 成都京东世纪贸易有限公司 2021.6.19  键盘、鼠标、打印纸 一批 合格 成都京东世纪贸易有限公司 2021.7.8    抽到《采购计划》，查到纸巾、毛巾、拖把、手套、消毒液等、打印纸、常用办公用品等物资，有合同编号，合同内容包括产品的规格型号、单位、单价、数量、金额、质量要求、供货时间、送货地点、接货方式、结算方式、违约责任等。有合同签订日期及双方加盖合同专用章。  基本符合。 |  |
| 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11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