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：彭杰锋 陪同人员：宋文俊 | 判定 |
| 审核员：龚璇 审核时间：2021.8.30 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/8.2 /9.1.2 E5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2 |
| 资源、职责、权限  目标、指标、管理方案及完成情况 | **Q5.3**  **Q6.2** | 询问市场部主管市场部主要负责：负责销售过程、订单管理过程、产品交付过程管理，选择供方，编制销售计划，签订销售合同，验证销售产品等及文件控制；订单评审，下达工作计划、发货记录顾客或外部供方的财产、防护、交付后活动、外部提供过程环境因素的识别、评价、控制、监测，运行控制。  出示了2021年公司管理目标/指标分解、考核表：  1、市场部的质量、环境标目标为：  客户满意度≥85分 根据每次调查结果  业务部 固体废弃物：分类处置率100%；  火灾事故发生率为0  提供目标考核统计表，目标已实现，目标建立基本满足服务要求，并可测量与质量环境安全方针保持一致，适宜。  2、环境目标、指标和管理方案：  固废控制措施：固体废弃物分类收集，生活垃圾及时处理；危废按《危险废弃物规范化管理制度》从源头减少危废产生，对危废进行分类收集、与有资质的危废处理公司签订转移合同。以上管理方案有计划完成时间、实际完成时间、实施结果、验证情况等，通过执行相关的控制程序、管理制度对以上管理方案进行管理，定期对方案进行检查，检查结果，以上方案已完成或阶段性完成。 |  |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 市场部经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求等。销售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、合同或销售订单中体现。  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：广东蒂姆森大健康科技有限公司 合同标号：4510002683  签订日期：2021年8月11日  付款条件：货到票到后一月内付款  产品名称：标签  数量：前标 52517件  后标 18517件+30211件+3789件  合同写明运输方式、验收标准、违约责任等  评审记录：常规合同  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：彭杰锋  客户：深圳莱柏科技有限公司 订单编号：GXHT2021072101  签订日期：2021年7月21日  产品名称：天线  数量：  20000  合同写明运输方式、验收标准、违约责任等  评审记录：日期：2021年7月20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：彭杰锋  因市场原因，业务不多  另抽其他销售合同及合同评审，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。 | Y |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司对主要客户进行了电话问卷调查，分别对质量、价格、交货期、售后服务等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分超过了质量目标要求，目标完成。 |  |

说明：不符合标注N