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/陪同人员：林海滨 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2021.9.9  |
| 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、8.5.5交付后的活动、9.1.2顾客满意、 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 负责人介绍销售部主要负责：市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同评审，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析；本部门目标实施；与相关方做好沟通等。与部门负责人交流发现其对部门职责权限基本掌握，部门职责得到合理分配，未发现因职责不清责任不明而造成体系运行失效的情况。 | 符合 |
| 目标 | Q6.2 | 部门目标： 2021.9.2日考核1）合同履约率达100% 0次2）顾客满意度≥95分 98.6考核情况：经查2021.9.2质量目标分解考核表，各目标达成要求。 | 符合 |
| 产品和服务的要求交付后的活动 | Q:8.28.5.5 | 销售部负责人介绍说，公司产品目前主要是电力、通信、市政用塑料管道及电力玻璃钢管道、铝合金的制造。关于铝合金产品销售的沟通方式：主要是电话、资料传递、招投标会、交流会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。公司主要通过招标会、客户的走访、交流会、经销商等了解市场的需求状态。主要以招标文件、合同、电话等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。目前沟通效果良好。由销售部内勤直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通。然后由销售部经理组织人员评审，现场合同评审记录，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖公司印章，然后回传给顾客。抽查铝合金产品的销售合同及合同评审记录：1）查2021.7.31日的购销合同——宁波博翔金属材料有限公司——铝型材（材质6063-T5、6061等）。2）查2021.7.28日的销售协议——江西众益门窗有限公司——铝型材（材质6063-T5等）。3）查2021.7.28日的购销合同——丰城科盾门窗有限公司——铝型材（材质6063-T5等）；4）查2021.8.25日的购销合同——杭州富阳凯信门窗有限公司——铝型材（材质6063-T5等）；以上合同经过了销售部、生产部、采购部、品质部负责人进行了评审确认可以满足客户要求后，在订单签订前形成合同评审记录表，记录均保存完好，符合要求。销售部负责人介绍：目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。产品要求的评审基本符合标准要求。介绍说，公司根据合同或者订货单，按照承诺的送货范围、合同规定的送货时间，及时派送，将货物运到客户指定的地点，客户验收合格后签收；产品交付后提供约定期限的保修，约定期限后提供有偿售后服务；交付后活动满足要求。介绍说目前未收到客户不良反馈。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。介绍说顾客财产主要是客户信息，在电脑里保存，设置有密码。需要经过部门负责人同意后，才能查看到相关客户信息。顾客或外部供方的财产管理符合要求。。 | 符合 |
| 客户满意 | Q9.1.2 | 公司编制《顾客满意度控制程序》，通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。提供了对3家顾客的《顾客满意度调查记录表》，调查包含：质量、交货期、服务、价格等指标，满意程度分为很满意---不满意等四个档次。从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。查见2021.8.31日的《顾客满意度调查分析》，对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分96分。企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。  | 符合 |

说明：不符合标注N