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：业务部 主管领导/陪同人员：徐小云  | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2021.10.31 |
| 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 |
| 岗位、职责和权限 | Q:5.3 | 介绍说，部门主要负责：市场调研与开发、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。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 | Q:6.2 | 查见目标分解考核文件，见业务部部的目标：销售订单交付及时率≥80%未及时响应顾客质反馈次数≤1次顾客满意度≥95分。制定有目标指标的管理方案。2021.7.6考核，显示半年目标均已全部完成。基本符合。 | 符合 |
| 顾客要求交付后活动 | Q:8.28.5.5 | 公司产品销售的沟通方式：主要是电话、资料传递、产品宣传册、网页、展会、交流会等形式，宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。介绍说，目前主要通过客户的走访、交流会、经销商等了解市场的需求状态，形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。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。目前沟通效果良好。由业务部人员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。然后由业务部负责组织人员评审，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。抽查白酒产品的销售合同及合同评审记录：1、江西鄱湖酒业有限公司——广润门品牌白酒——2021.5.242、江西云石山食品有限公司——三百山品牌白酒——2021.4.263、经销商——樟树邹方华——樟树王子白酒——2021.10.30；以上合同中均明确了名称、规格型号、数量单价、质量技术要求、交提货时间、地点方式、费用、包装标准及包装物回收、验收标准等；查见业务商谈方式签订的“合同评审登记表”，对产品的型号规格、产品的技术要求、合同约定的交付时间、顾客付款方式及时间点、供货商提供的质量保证期限等能否得到保证进行评审，确定能够满足顾客要求后再签订合同。交付后活动：公司的销售合同中明确了质量保证及售后服务要求；负责人介绍，公司有专人对销售的产品进行售后服务，对顾客的询问、投诉均进行及时的处理，产品如出现质量问题按退换的原则处理。 | 符合 |
| 顾客财产 | Q:8.5.3 | 介绍说，本公司有部分客户将白酒存放在公司地窖中，按管理手册8. 5. 3 顾客或外部供方的财产要求进行管理。查有进行登记台帐管理（包括客户名称、编号、数量、存放位置等），抽查客户编号2001#，存放白酒50斤，登记时间：2021年1月1日，台帐与实物一致。负责人回复未出现顾客或外部供方的财产发生丢失、 损坏、不适用情况不良情况发生，如有出现上述不良情况，将与客户保持信息沟通、进行处理，并保留相关记录。顾客财产管理基本符合要求 | 符合 |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 2021年 7月 3日——7月5日，业务部进行了顾客满意度调查，发放调查表共2份，回收调查表共2份，对调查结果进行了统计分析；查见“顾客满意度调查分析”，2021.7.5，统计分析顾客满意率为97分。 | 符合 |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N