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：供销部 主管领导/陪同人员：熊少斌 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2021.11.8 |
| 审核条款：QMS: 8.1运行策划和控制、8.5.1销售和服务提供的控制 |
| 运行策划和控制 | Q：8.1 | 产品的实现过程策划主要由总经理和供销部负责人负责完成，过程策划包含了书架（智能）、货架（智能）、智能寄存柜、智能密集架、手动（无轨）密集架、智能门禁系统和智能环境控制系统的销售所需要达到的质量目标和要求。  执行标准《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》和客户要求等。  编制了相应的过程文件：  （1）编制了销售服务流程：  产品要求信息获取----产品要求评审-----签订合同----采购 -----检验------销售  （2）制定了作业指导书《销售管理制度》  （2）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；  （3）现场查看销售各过程填写有产品检验记录、营销人员工作监督表、发货单等各种监视和检验记录；  （4）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。  组织暂无外包过程，今后如有发生按照Q8.4条款要求进行控制，到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。  该公司销售服务提供过程策划符合要求。 | 符合 |
| 销售和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司编制并执行《销售服务规范》等。  现场查看营销工作情况：  1.下发的作业文件在现场能查看到，为有效版本。规范规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。  2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。  3.现场查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见Q8.2工作单。  4.现场提供有产品检验单、产品合格证，参见Q8.6工作单。  5.管理人员以及业务员都经过了培训，能力满足要求，本部门无特种作业人员。  6.公司将销售过程定为需要确认的过程。提供了特殊过程确认单，对销售服务过程进行了确认，确认人、机、料、法、环等各方面，提供《产品销售服务质量检查报告》符合要求，与去年一致，无变更。  7.制定了销售服务规范等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。  8. 抽见：2021年6月27日的《销售服务质量检查表》，检查考评涉及内容：销售仪表、销售环境、接待质量、电话记录、商品验收、合同评审及时性、产品质量、顾客沟通、回访等，检查结果符合，检查人：熊少斌。  9.所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。研发部负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，供销部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由供销部开具销售单，库管人员依据销售单发货，随货同行有产品合格证，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。  10.现场杨根兰正在联系客户（江西华鑫环宇科技集团有限公司）相关智能密集架、货架等产品发货事宜，数量、交货地点等介绍详细，技能熟练，熟悉相关工作流程和要求。  公司销售和服务提供的控制的基本符合要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N