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：翟啸同 陪同人员：陈扬帆 | 判定 |
| 审核员：郭力 审核时间：2022年5月27日 |
| 审核条款：Q:5.3；6.2；6.3；8.1；8.2、8.3、8.4、8.5.1；8.5.2；8.5.3、8.5.4；8.5.5、8.5.6；8.6、8.7、9.1、9.1.2、10.2、10.3 |
| 职责权限 | **5.3** | 查《公司岗位职责及任职要求》，已经明确了销售部的岗位职责，具体为：主要职责如下：a)负责公司的战略管理工作；b)负责公司所需的对外接口工作；c)负责制定实现本部门的Q目标及改进；d)负责顾客要求的识别，顾客财产的管理、合同的制定和评审；e)组织联络与拜访客户，了解客户需求、市场状况及销售进度；f)负责公司市场调研、预测、评估；g)负责编制销售计划并负责按顾客要求采购相关物资。h)编制审定销售合同，确定销售产品的技术质量标准；i)负责组织产品销售过程中质量管理工作；j)负责销售过程中的数据分析，管理工作。k)分解部门质量目标，制定管理方案，统计销售产品质量信息，分析销售产品质量；l)责对供应商管理、考核.m)供应商资质评审、再评价和绩效评价，完善供应商档案。n)负责完成销售物资的采购业务的管理工作；部门负责人熟悉本部门职责。 | Y |
| 质量目标 | **6.2** | 查《质量、环境、安全目标完成情况统计表》该部门的质量目标为：年客户投诉次数不超过5次顾客满意率≥95%查2021年10-2022年4月《质量、环境、安全目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：年客户投诉次数不超过5次 0顾客满意率≥95% 95%基本达到目标要求，目标量化情况良好。质量目标缺乏指标实际完成的实证性资料，已跟负责人沟通。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | 质量手册中对质量管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行了策划，变更的时机包括了：质量管理体系的建立和实施的初始阶段；组织机构、环境发生变化；利益相关方的需求和期望方面的任何变化等。对变更的影响方面进行了识别并制定了对策：1）变更的目的和任何潜在的后果，变更有可能带来好的结果，也可能带来风险和挑战，如产品质量差而导致交付后不能如期达标，所以，进行变更的策划时，应考虑充分，未雨绸缪。2）在对质量管理体系的变更进行策划和实施时，保持质量管理体系的完整性:体系变更的策划应充分，如服务方式变更后，作业文件要发生变更，需对员工进行培训，这都需要系统考虑，这样才能保持体系的完整。3）资源的可获取性：体系变更后，如增加新产品时，策划了资源的配置，如人员能力等方面。4）职责和权限的分配或调整：公司职能和权限进行重大调整时，应确保相应文件的变更，同时确保员工能够进行文件的沟通和学习，以确保体系的完整性。在实施变更时，公司考虑了其对目前质量管理体系范围的影响。目前企业无变更情况。 | Y |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司主要提供：智能除湿系统、电气二次设备、大屏幕显示系统的销售。公司产品执行标准：中华人民共和国招标投标法、除湿机GB/T 19411-2003、电工设备结构总技术条件GB/T 15139-1994、矿用一般型电气设备GB/T 12173-2008、电气装置安装工程 电气设备交接试验报告统一格式DL/T 5293-2013、电工电子产品环境条件 术语GB/T 11804-2005、电力大屏幕显示系统通用技术条件DL/T 411-2018等。策划输出的具体结果包括以下内容：a）确定产品和服务的要求；--产品标准、编程b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准、操作规程c）确定符合产品和服务要求的资源；---服务流程图d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。----需确认/特殊过程：销售服务过程。----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 销售部负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、宣传页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。目前沟通效果良好。 |  |
| 与产品和服务有关要求的确认、与产品有关要求评审与产品有关要求的更改 | Q8.2.2、 Q8.2.3Q8.2.4  | 销售部经理介绍：通过招标会、市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态。主要业务以招标文件、订单、合同、电话、网络、微信、邮件、传真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。对顾客的要求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，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。翟啸同经理介绍，公司的销售订单来源主要由销售人员与顾客洽谈，了解顾客的需求，并签订《购销合同》，这种方式的订货量一般较大。企业收到客户需求后，由销售部负责人、售后部负责人等相关部门负责人及总经理予以评审，没有异议可以满足要求后才签订购销合同，合同经总经理或其授权人签字并加盖企业公章视同经过合同评审，然后回传给客户作为可以满足要求的承诺，合同评审均是在合同回传给客户之前进行。抽查合同：2021.9.26与大唐移动通信设备有限公司的《袁大滩综采监测监控中心大屏设备采购合同》：产品：袁大滩综采监测监控中心大屏设备采购，销货数量：1套，交货日期：2021.10.30完成验收。提供了《合同、订单评审表》：2021年9月25日，由各个部门进行了评审：管理部：销售人员的能力；销售部：能否保证物料供应、合同是否合法、完整性、条款是否明确、客户商业信誉良好；评审结论：是否同意接受该订单/合同。各部门负责人均有确认。再抽查合同：2021.10.9与陕西华蒲科技有限公司的《工业品买卖合同》：品号：HP20211009A，品名规格：除湿机JT-WSK、导流风扇220V、集水器JT-JS-03、无线模块JT-WX-02、中继通讯终端JT-ZJ-01、手持终端JT-INSD、高分子封堵YT-GFZ、工业除湿机JT-CY、绝缘支柱 10KV、绝缘套筒10KV、热缩绝缘管10KV。提供了《合同、订单评审表》：2021年10月8日，由各个部门进行了评审：管理部：销售人员的能力；销售部：能否保证物料供应、合同是否合法、完整性、条款是否明确、客户商业信誉良好；评审结论：是否同意接受该订单/合同。各部门负责人均有确认。再抽查合同：2022.1.21与陕西北斗恒星科技发展有限公司的《产品供应合同》：品号：KSH-C20220121-，品名规格：智能除湿装置JT-WSK-60W。提供了《合同、订单评审表》：2022年1月20日，由各个部门进行了评审：管理部：销售人员的能力；销售部：能否保证物料供应、合同是否合法、完整性、条款是否明确、客户商业信誉良好；评审结论：是否同意接受该订单/合同。各部门负责人均有确认。抽查合同：2021.10.15与大唐移动通信设备有限公司的《袁大滩电力分站设备采购合同》：产品：KJ254-F矿用隔爆本安型电力分站：螺钉紧固式开门结构，上下腔结构，上腔为出线腔;具备支持全中文、可视化、面向窗口的图形界面;实时性强、具有良好并行处理能力;支持串口、TCP/IP，Web 浏览功能;额定工作电压127V，额定工作电流≤0.3A，交货日期：签订合同后10日完成验收。提供了《合同、订单评审表》：2021年10月14日，由各个部门进行了评审：管理部：销售人员的能力；销售部：能否保证物料供应、合同是否合法、完整性、条款是否明确、客户商业信誉良好；评审结论：是否同意接受该订单/合同。各部门负责人均有确认。再查看了与广东运峰电力安装有限公司的关于电气二次设备的合同、订单，均进行了合同评审，能够满足要求。翟啸同经理介绍：生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。  |  |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 企业涉及智能除湿系统、电气二次设备、大屏幕显示系统的销售，不适用故GB/T19001-2016标准中8.3“产品和服务的设计和开发”条款的要求。不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4.1总则、8.4.2外部供方的控制类型和程度、8.4.3提供给外部供方的信息 | 编制的《外部供方控制程序》中，确定了对外部供方实施的具体控制要求，旨在确保产品能够按计划提供，并符合要求，为确保外部提供的过程、产品不会对企业稳定地向顾客提供合格的产品的能力产生不利影响。负责人讲，销售部建立合格供方名录，核定《供方评价表》后，编制《合格供方名单》存档。采购人员应该具备相应能力。采购人员应从《合格供方名录》中选择供方。提供《合格供方名单》: 主要供应商3家，如下：合格供方名称 供应产品名称深圳市展视光电技术有限公司 大屏幕拼接显示系统江阴市四方电气有限公司 智能除湿装置、电气二次设备深圳市昱斯科机电设备有限公司 电气二次设备查 2021年10月10日对供方的调查及评价。针对合格供方江阴市四方电气有限公司的评价：评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；符合相关规定，可继续纳入合格供方。评价人： 翟啸同 2021年 10月10 日 批准人： 李涛另抽供方——深圳市展视光电技术有限公司，同上，符合要求。本公司需求物资的采购信息由销售部负责，通过签订书面采购订单方式向合格供方进行产品采购。公司编制了《外部供方控制程序》，要求采购的材料必须进行检验。公司对产品外观、型号规格、数量、合格证等进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据进货检验记录对相关产品的数量、规格型号等进行检验。抽查验证记录《来料检验记录表》，详见8.6条款基本符合要求。现场查看采购产品均按要求进行验证入库。公司外部供方的管理基本符合要求。负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；采购物资根据签订采购合同进产品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。抽《供货合同》,供方：深圳市展视光电技术有限公司，签订日期：2021-8-15品名：大屏幕拼接显示系统，数量1套。交货期：收到定金后30天出货。抽《购销合同》，供方：江阴市四方电气有限公司，签订日期：2021.8.10品名：除湿机JT-WSK、导流风扇220V、集水器JT-JS-03、无线模块JT-WX-02、中继通讯终端JT-ZJ-01等，交货期：款到发货。抽《购销合同》，供方：江阴市四方电气有限公司，签订日期：2021.12.24品名：智能除湿装置JT-WSK-60W，数量9个。交货期：款到发货。抽《购销合同》，供方：深圳市昱斯科机电设备有限公司，签订日期：2021.9.25品名：矿用隔爆本安型电站开关结构，数量2个。交货期：款到发货。另抽其采购计划单，均保存完好，符合要求。编制：销售部：翟啸同负责人讲2021年10月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。材料检验见8.6条款 |  |
| 产品和服务提供的控制 | Q:8.5.1 | 公司产品服务主要为智能除湿系统、电气二次设备、大屏幕显示系统的销售。基本服务流程：销售服务流程：洽谈—签约—打包—发货—客户验收—收款。销售部按照策划的流程提供智能除湿系统、电气二次设备、大屏幕显示系统的销售。有相关手册、程序文件以及作业文件等，如《营销业务规范》、《顾客满意度调查管理规定》、《产品检验规范》、《入库单》、《送货单》、《销售服务质量监测记录表》等。查销售合同/订单/报价单详见8.2条款；查《采购订单》详见8.4条款；现场查看营销工作情况：1.下发的作业文件随手可得。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，参见8.2检查表。4.现场提供有产品检验记录表、发货单，参见8.6检查表。5.管理人员以及业务员、质检员、库管员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。6.公司将销售过程定为需要确认的过程。**查销售部未能提供特殊过程销售服务过程的确认记录。**7.制定了销售管理制度等，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，无叉车等特种设备。8.通过“营销人员工作监督表”的形式对销售人员进行监督和评价。抽查《销售服务质量监测记录表》，日期：2022.3.15对销售人员翟啸同在销售过程中的服务质量进行了检查，检查考评涉及内容：包装质量、发货产品规格、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务过程等，检查结果符合，评价人：陈扬帆。9．产品附有生产厂家、合格证、使用说明书、售后服务卡等，外包装完好。10．所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。销售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，销售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。发货前由销售部开具发货单(一式三份,留存一联、财务一联、客户一联)，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。售后服务由销售部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场培训和演示产品的使用方法和注意事项。抽查了《发货单》2021.10.20，交付顾客大唐移动通信设备有限公司的袁大滩综采监测监控中心大屏设备，内容包含了：发货企业、发货单号、日期、产品编号、产品名称、数量等信息。顾客签字：张文涛2021.10.2011. 现场业务员陈扬帆在电话联系工地的货物存量及发货交付事宜，接听电话礼仪规范，介绍沟通详实。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 | N |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 查《管理手册》，文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识做出了规定。1．在仓库现场，采购的产品采用打印标识，标识：产品代号等；2．通过产品检验记录进行追溯，主要记录内容：检验日期，产品型号、品名、数量等； | Y |
| 顾客财产 | 8.5.3 | 公司的顾客或外部供方的财产主要是客户信息等，如有丢失、损坏或不适用的情况发生，应由使用部门及时记录在《顾客及外部供方财产表》中，与顾客协商解决。自体系运行以来尚无顾客财产问题记录。 | Y |
| 防护 | 8.5.4 | 查，公司文件，对产品的防护进行了要求，主要为产品在储运过程的防护。现场观察仓库现场1. 转运：所有产品的转运过程中均有防护，公司的产品堆放整齐，采用托盘进行盛装，采用手动叉车进行运转，人工防护基本到位。2. 包装：公司的产品采用拉丝膜及纸箱进行包装，防护效果较好；3. 运输过程管理：要求运输方进行防护，不得淋雨、震动。查看成品，均按要求放置，防护得当。产品防护基本符合要求。 | Y |
| 交付后的活动 | 8.5.5 | 交付后的活动：交付后的活动主要是售后服务，产品交付后，按照签订的合同条款实施售后服务，公司做出了售后服务承诺，明确有电话技术支持、投诉电话等内容。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。自体系运行以来尚未发生客户反馈及投诉情况 | Y |
| 更改控制 | 8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：产品信息更改等。现场查，公司对于更改销售信息的管理，均为重新发放销售订单变更，并回收作废的计划单。查，近期暂无产品信息变更的情况。 | Y |
| 产品和服务放行； | 8.6 | ◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了材料进厂验收、销售过程的质量监测。◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到售后部经理的许可、总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下检验证据抽样。进货检验：查见：材料来料检验。负责人讲，采购所涉及的产品均为智能除湿系统、电气二次设备、大屏幕显示系统的销售，只对其数量、外观、规格、功能、材质等进行检验。抽查《来料检验记录》产品名称：智能除湿系统，1套，供货方：深圳市展视光电技术有限公司检验项目：数量、外观、规格、功能等； 检验结论：接受、选用         检验员：刘晓苗 复核：翟啸同 2021年9月22日再抽查《来料检验记录》产品名称：除湿机JT-WSK、导流风扇220V、集水器JT-JS-03、无线模块JT-WX-02、中继通讯终端JT-ZJ-01等，供货方：江阴市四方电气有限公司检验项目：数量、外观、规格、功能等； 检验结论：接受、选用         检验员：刘晓苗 复核：翟啸同 2021年10月12日再抽其他2份《来料检验记录》包含智能除湿装置、电气二次设备，能满足来料检验要求.销售过程的质量监控，详见销售部检查表8.5.1条款。现场查见近三个月的进货、销售过程的检验记录，均能提供记录。查委外检测情况:无第三方委外检测情况。组织的检验工作均为授权的检验员进行检查。基本符合要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7  | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格输出的控制程序》抽查《纠正措施处理单》.经查，该公司体系运行以来没发生对不合格品进行让步放行的情况，部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。  |  |
| 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《顾客满意度调查表》。公司于2022年3月11日至2021年3月18日进行了顾客满意度调查表。共发出2份，收回率为100%符合调查要求。分别对产品质量、服务、交货期方面等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，发放调查表共2份，回收调查表共2份。顾客满意度达到95%，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，说明我公司还有不完善的地方，如：价格等方面，我公司一定会在以后的工作中节约成本，尽量降低价格，使顾客更加满意。 |  |
| 分析与评价 | 9.1.3 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。2）对过程产品质量进行了统计分析3）对采购物资进行验证。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | Y |
| 改进 | Q：10.2、10.3 | 管理者代表组织持续改进过程的策划工作，由管理部实施持续改进过程的管理。公司体系运行的持续改进，是通过方针、目标、管理方案的制定与实施，通过内外部的审核结果，管理评审的开展，分析和评价结果、纠正预防措施的实施，促进管理体系的持续改进。并通过对各项工作的考核，不断提出改进要求，全员的质量、环保、职业健康意识、安全意识有较大的提高，持续改进了管理体系的有效性。 |  |

说明：不符合标注N