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：赵宝红 陪同人员：陈成 | 判定 |
| 审核员：张磊（远程审核/微信视频/语音等） 审核时间：2022年6月20日07:30-12:00 |
| 审核内容：部门职能与权限；总目标在部门层次的分解落实情况；销售过程管理；顾客财产管理；售后服务；顾客满意情况**涉及条款：**QEO：5.3、6.2Q：8.2、8.5.3、8.5.5、9.1.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 组织在手册中确定了销售部的部门职能如下：1.贯彻实施公司管理方针和管理目标，结合本部门实际，实施部门指标； 2.开展市场调研，为公司经营决策提供依据；3.开拓新市场，为公司开辟新的发展空间；4.负责公司产品的销售工作，应充分理解顾客的需求，确保产品开发和生产信息完整询问销售部人员，基本清楚本部门职责。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 组织对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定了目标。销售涉及的目标及实现情况如下：合同履约率100%；顾客投诉处理及时率≥99%；顾客满意率≥95%；合格供方评定率≥99%；与供应商沟通及时率≥99%；办公场所分类处理各类废弃物，有专门收集箱并标识，回收处理率≥99%；职业病发生率0。目标可测量，与方针一致。据2022.1.6的统计2021年度目标分解落实结果表明：销售部的目标有按要求完成。 | Y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 组织承接业务的方式主要是：通过与顾客签订合同，按顾客要求组织服务，并以电话、APP、传真等方式进行沟通、确认，对产品销售要求等给予明确。组织识别产品和服务的要求主要来源于：1.顾客明确规定的要求，即有销售服务本身的质量要求也包括后续活动的要求；2.顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求3.与产品的销售服务有关的法律法规的要求及组织附加的对顾客的责任要求等。组织水性涂料、岩片等的销售服务基本已成熟，收到合同后在组织内评审，没有异议后，总经理同意盖章即代表完成合同评审。抽查2022.4.20与上海嘉珑修缮有限公司签订的腻子粉等涂料购销合同：合同规定了产品名称、规格、数量（按买方实际生产需求供应）、单价及金额、交货方式、运输方式、验收标准、价格、结算方式及期限、违约责任等条款，要求明确，有双方盖章。抽查2021.9.15与浙江欣联建筑装饰工程有限公司签订彩石漆等订货合同：合同规定了产品名称、规格型号、数量、价格、质量要求、交货地点、运输方式、包装标准、验收标准、结算付款方式、违约责任等条款，要求明确，有双方盖章。以上合同均已实施，合同评审在盖章之前由销售、采购、生产和质检等部门按照程序进行。组织暂无合同变更情况，无相关记录。 | Y |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 组织制定了《顾客财产控制程序》，对顾客或外部供方的财产的识别、防护作了基本规定。组织的顾客财产包括：个人信息等，由销售部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生损坏丢失等现象。 | Y |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 组织制定了《退换货管理制度》，对已销产品发生退换处理的事宜作了基本规定。因产品质量问题或终止合作的填写退货申请单，并表明退货单位、产品名称、规格型号、数量、退货原因等，销售部审核并出具意见，总经理批准执行。询问销售部负责人赵宝红了解到：组织保证所供货物均符合合同规定的质量、规格和性能要求，并且所有产品送到用户都随车附出厂检验合格证明；至今的退货发生大部分是由于客户工程用料多余的退货，与质量无关；如客户在使用过程中发现问题，可通过厂家或者组织电话进行解决，如远程无法解决，可派专人到客户现场实地解决。 | Y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 组织已建立和保持了《顾客满意度监测管理程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查时机、方式、方案等。提供调查记录：抽查上海嘉珑修缮有限公司、浙江欣联建筑装饰工程有限公司等《顾客满意程度调查表》，调查内容有：产品质量、价格、交货期、服务质量等，基本完整。提供《顾客满意度调查报告》，顾客满意率达到96%，达到了质量目标的要求。 | Y |

说明：符合标注Y，不符合标注N