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：姚文涛 陪同人员：聂顺新 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2019.12.21-22 |
| 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、8.5.1销售服务过程控制、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、EMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境目标、6.1.2环境因素识别与评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应， |
| 组织的岗位、职责和权限 | QE 5.3 | 现场审核过程了解到部门主要负责：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，本部门环境因素识别和控制，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通等。经与经理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。 |  |
| 目标 | QE:6.2 | 部门目标：1、合同履约率达100%2、顾客满意度达95分3、固废分类处置率100%4、火灾、触电事故发生次数为0考核情况：经查2019.9.25质量\环境目标分解考核表，各目标达成要求。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 销售部负责人介绍沟通方式：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。目前沟通效果良好。公司主要通过招标会、客户的走访、交流会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。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1）查2019.7.22日的产品购销合同，包括了如下内容：需方名称：上海乾意投资管理有限公司，产品名称：产品水晶棺，规格：1800mm×600mm×420mm，数量：10pcs，单价6600元；产品瞻仰台，规格：1800mm×650mm×450mm，数量：10pcs，单价5100元；产品骨灰盒，规格：320mm×120mm×120mm，数量：500pcs，单价：240元；元，交货日期7天内，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2019.7.20日肖峰、姚文涛等评审，可以签订该合同，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。2）查2019.8.5日的产品购销合同，包括了如下内容：需方名称-姚翔，产品名称牌位架，规格：947mm\*190mm\*350mm，数量：24pcs，单价125元；产品名称牌位架，规格：720mm\*190mm\*350mm，数量：4pcs，单价400元；产品名称：牌位架，规格：500mm\*190mm\*700mm，数量：200pcs，单价：200元，交货期：2019.8.12，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2019.8.5日肖峰、姚文涛等评审，可以签订该合同，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。3）查2019.10.14日的产品购销合同，包括了如下内容：需方名称：如皋市城北街道办事处，产品名称骨灰存放架，规格：420mm×310mm×310mm，数量：400pcs，单价219.31元；产品名称骨灰存放架，规格：750mm×310mm×310mm，数量：3330pcs，单价283.28元；交货期：签订合同后一个月内，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2019.10.12日肖峰、姚文涛等评审，可以签订该合同，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。3）再抽2019.10.10日仙桃市皇河故园管理所的骨灰存放架购销合同，经合同评审后签订。以上评审均在签订正式合同之前进行。销售部经理介绍：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。 |  |
| 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、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、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。提供了特殊过程确认单，2019.6.11日姚文涛、聂厮琴、聂顺新等对销售服务过程进行了确认，确认结论符合要求。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：2019年3月25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：吴春平。9.所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。质检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销售单(一式三份,留存一联、财务一联、客户一联)，库管员依据销售单发货，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.现场业务员姚某正在准备客户叶杰锋发货单，水晶棺10pcs；正在准备骨灰存放架的招标材料。 |  |
| 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。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 如客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地协调解决。 |  |
| 客户满意 | Q9.1.2 | 公司编制《顾客满意度控制程序》JXTJ-CX24-2019，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。提供如皋城北街道办事处、上海乾意投资管理有限公司等8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2019.6.10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99.1%。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。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序》JXTJ-CX01-2019,销售部提供了“环境因素识别评价汇总表”，识别了本部门在办公、销售、相关方等各有关过程的环境因素，包括电脑使用用电消耗、办公纸张消耗、车辆尾气排放等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点。查《重要环境因素清单》，涉及销售部有2项重要环境因素，包括：火灾、固体废弃物的排放。控制措施：固废分类存放、垃圾等由办公室负责按规定处置，包装物分类卖掉，日常检查、培训教育，配备有消防器材、制定应急预案等措施。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 1.编制并实施了环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司目前销售的产品是骨灰存放架、骨灰盒、水晶棺、瞻仰台。3.现场查看销售部办公室有垃圾桶，有禁止吸烟标识。4.销售部办公室内主要是电的使用，现场查看电路、电源正常，没有露电现象发生。查见有消除安全检查记录，2019.8月---2019.12月份检查结果正常，检查人肖峰。5.在产品运输时，要求司机必须有驾驶证，车辆需经年检合格，车况良好，禁止疲劳驾驶，控制车速，避免扬尘。6.在产品装车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具。7.对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、无毒无害。部门运行控制基本符合策划要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E 8.2 | 制定实施了《应急准备和响应控制程序》，制定了火灾、触电等应急预案。内容包括：目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等。2019.6.13日参加了由行政部组织的触电应急救援演练；2019.6.15日参加了由行政部组织的火灾应急救援演练。现场查看办公区和成品仓库有灭火器和消防栓，状态良好。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 |  |

说明：不符合标注N