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：市场部 主管领导：吕小芳 陪同人员：卢明珠 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 审核时间：2022年08月14日 |
| 审核条款：Q:8.5.1生产和服务提供的控制 |
| 生产和服务提供的控制 | Q:8.5.1 | 公司编制并执行《销售规范制度》、《销售人员礼仪规范制度》等。制定了销售管理制度、仓库管理制度、售后服务管理制度等，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。文件规定了服务提供特性和验收标准，合同/销售单的洽商、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。资源配置齐备，市场部配置有电脑、打印机等办公设备，设施设备可以满足要求。管理人员以及业务员、检验人员、库管员都经过了培训，能力满足要求；公司将销售过程定为需要确认的过程。查有《特殊过程确认记录表》：2022.1.10组织有关人员进行了过程确认，确认内容包括人员、设备、服务标准等，确认结论：上述确认情况属实，可以按经确认的要求操作。查看记录：销售合同进行了评审、加盖了公司公章，见8.2审核记录。查见销售服务质量检查表，抽见2022.1-3，每月一次，结果正常。查见销售服务过程检查记录表，对接单、采购、检验、交付、售后服务等过程进行了检查，检查结果符合。所有的产品都必须经检验合格后方可交付。检验人员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，市场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。查见有产品检验记录、产品组装客户验收记录，见8.6审核记录。公司负责联系货运或配送交付到指定地点，查见交货单，交付手续齐全。售后服务由市场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；公司建立有售后服务管理体系，并通过第三方认证，保持售后服务管理体系证书。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 | Y |

说明：不符合标注N