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： 胡长清 陪同人员：胡伟  | 判 定 |
| 审核员：赵丽萍 审核时间：2022.11.11-12 |
| Q:5.3/6.1/6.2/7.1.5/8.1/8.2/8.3/8.5/8.6/8.7/9.1.1/9.1.2；E:5.3/6.1.1/6.1.2/6.1.4/6.2/7.4/8.1;O:5.3/6.1.1/6.1.2/6.1.4/6.2/7.4/8.1.1/8.1.2;  |
| 岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 因疫情原因，供销部主管通过远程沟通介绍，本部门主要职责包括：负责服装销售；负责客户配送投诉管理；负责客户的开发与维护。负责顾客反馈信息的处理及做好售前、售中、售后的服务工作；负责将客户反馈的质量问题及时反馈相关部门进行协助处理；负责顾客满意程度的监视和测量；合同评审、顾客沟通、产品交付和顾客满意度调查；负责本部门有关环境因素和危险源识别、控制； | y |
| 目标、方案 | QEO6.2 | 供销部的分解目标为：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 目标 | 完成情况 |
| 顾客满意度≥95% | 100% | 100% |
| 项目合同履约率100% | 100% | 100% |
| 固废处理率 | 100% | 100% |
| 火灾事故为0 | 0 | 0 |

抽查2022.10.8日第三季度检查完成情况：已完成。考核人：胡长燕 | y |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5  | ----本公司是根据相关国家和行业标准按固有销售模式从事产品销售，产品检验采取查验合格证和外观检验的方式进行，不需监视和测量设备。监视和测量资源主要是对销售过程进行检查所需表格，销售部日常利用检查表进行检查形成记录并保存，对检查表的格式和内容进行了维护和控制。 | Y |
| 策划 | Q8.1 | ----提供服装销售流程客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款------入帐------采购-----客户提货-----验收。需确认过程：服装销售服务过程----确定了相应的质量目标：目标基本合理、可测量、可达到。----公司产品执行标准：中华人民共和国产品质量法、《中华人民共和国消费者权益保护法》、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、《中华人民共和国纺织行业标准 精梳毛织品》、《中华人民共和国标准 纺织品纤维含量的标识》、《中华人民共和国标准 消费品使用说明 纺织品和服装使用说明书》等、技术合同协议等标准。----策划了相关文件：编制了与顾客有关过程的管理程序采购管理程序、运行和服务提供过程管理程序，销售服务规范等供销部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，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、合同、技术协议、需求确认等。b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---作业指导书、销售方案、等c）确定符合产品和服务要求的流程；---销售流程图d）按照准则实施过程控制；---涉及销售过程监控e）保留必要的文件和记录。---确定为产品实现过程及其满足顾客及法律法规和标准要求提供证据主要有：采购进货及验收记录、销售评审、验证记录、客户验收确认记录等----需确认过程：服装销售服务过程。----外包过程：运输过程。 | Y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | ----与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是电话、传真、Q互联网、微信、公司文件、公司宣传册及网站的方式；问询、合同或订单的处理：主要采取电话或面谈的方式：顾客反馈，主要为顾客建立档案，定期电话或登门进行回访。----提供了《合同登记表》。抽查合同1 ：与北京城建集团有限责任公司签订的工服合同合同内容：工人工服 300套、管理人员工服50套 ，合同签订日期是：2022.3.10，双方签字盖章，合同有效。跟踪查验合同评审情况，评审内容包括：技术要求、销售内容、送货地点、人员配置、验收方式、完成时间、付款方式等，评审结论，满足要求、可以签订。批准人：胡长燕 ，评审时间：2022.3.8。抽查合同2 ：与北京亿彩东方商贸有限公司签订的冲锋衣合同销售产品包括：1668142081952合同签订日期是：2022.11.7，双方签字盖章，合同有效。跟踪查验合同评审：评审结论，满足要求、可以签订。批准人：胡长燕 ，评审时间：2022.11.3。抽查合同3 ：与北京丽兹行房地产顾问有限公司签订的衬衣合同 销售产品包括：销售产品包括：纯白竹纤维衬衫75件、条纹衬衫59件。合同签订日期是：2022.10.20，双方签字盖章，合同有效。跟踪查验合同评审：评审结论，满足要求、可以签订。批准人：胡长燕 ，评审时间：2022.10.18。另查2022.4.18与PT.AICE ICE CREAM LATIN INDUSTRY签订工服合同；2022.5.13与PT.AICE ICE CREAM LATIN INDUSTRY签订的皮肤衣、T恤销售合同，均保存完好，符合要求 | y |
| 设计开发 | Q8.3 | 不适用 理由：因该公司的服装服务；按照顾客的要求进行，该条款的不适用,不影响组织确保其产品和服务合格的能力和责任，也不会对增强顾客满意产生影响 | Y |
| 销售服务提供的控制 | Q8.5.1 | ----公司应在受控条件下进行服装的提供。适用时，受控条件应包括： 获得表述服装特性的文件信息，明确：样式、尺寸、颜色、包装方式、数量、价格、交货期等等，上述特性一定在合同中体现。1、销售获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《销售管理制度》《销售过程检验规范》等作业规范。通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。具体 见8.6条款抽样。3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：FZ/T24002-2006《中华人民共和国纺织行业标准 精梳毛织品》、FZ/T01053-2007《中华人民共和国标准 纺织品纤维含量的标识》审核获悉，销售部主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，供方直接将产品送到客户所在地，客户进行验货。——需要确认的过程为销售服务过程。提供有“销售服务过程确认记录”，内容包括《质量手册》规定了过程评价及准则，在《质量手册》中对特殊过程“销售过程”的评价和批准的准则作了明确规定；针对销售服务过程编制了质量考核方法、销售人员作业指导书、销售管理规则等；销售服务过程人员是否满足要求；规定的哪些文件化信息要求等。确认结论：经考核确认销售业务过程符合产品销售管理规范。确认人员：胡长燕，确认时间：2022.4.11。销售服务过程能力确认满足要求. | Y  |
| 标识和可追溯性管理 | 8.5.2 | 销售过程控制符合策划要求1、产品标识：采购的产品以自身的进场日期、产品名称、规格进行标识。 2、状态标识：合格 不合格 待检 。3、可追溯性：验收记录—销售记录—购货合同可满足追溯要求 | Y |
| 顾客或外部供方财产管理 | Q8.5.3  | 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。 | Y |
| 防护 | 8.5.4 | 搬运方式采用人工搬运，工人搬运时注意向上标志，小心轻放，满足搬运要求。企业无库房 | Y |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 识别的交付后的活动：本部门与其它部门通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。目前未发生因产品质量问题导致的客户反馈及投诉的情况。 | Y |
| 变更控制 | 8.5.6 | 自上次体系审核以来，提供流程、服务范围以及提供的产品等均没有发生过变化。 | Y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | ---采购产品验证/客户验收：销售产品由供方发货到客户指定地点，经客户核对产品名称、型号规格、数量、外观/包装等，核对无误后在送货单上签字为验收依据。----销售人员服务过程检查控制情况未提供对销售人员服务过程有效控制的证据。 | N |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 查有《不合格输出控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。内审、管理评审中未发生本部门不符合。 | Y |
| 环境因素/危险源识别评价 | EO/6.1.2 | ---编制了《环境因素识别与评价控制程序》，经查基本符合标准要求。提供《环境因素评价表》，其中涉及办公、销售过程中固废废弃、潜在火灾等。提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：火灾发生、固废排放。评价基本合理。---提供了职业健康安全危险源识别与评价表，涉及本部门的危险源包括：潜在火灾、新冠病毒。用LEC法对识别的危险源进行评价，本部门不可接受风险：潜在火灾、新冠病毒。评价基本准确。 | Y |
| 运行的策划和控制 | E8.1O8.1.1、8.1.2 | ---供销部对产品销售服务实现、环境运行控制所需的过程程的顺序和相互关系进行策划，并对销售服务提供的过程、重要环境因素、不可接受风险等有关的运行和活动进行控制，确保管理方针、目标、指标的实现。策划确定下列内容：a）应达到的环境/职业健康安全目标、指标要求；b）针对服务确定过程及重要环境因素/危险源，并建立销售服务所需要的文件，以及所需提供的资源和设施；c）依据销售服务实现过程和活动的特点，确定验证、确认、监视、测量和检验需求的活动以及接收准则；d）保存销售服务实现过程和活动满足规定要求的记录。---现场查看办公环境，环境整洁、物品摆放整齐，设置了分类垃圾筒，无私拉电线情况。查看《2022年环境检安全检查记录表》。检查内容包括：垃圾分类是否符合要求、人员是否配备劳保用品、是否违规作业、环境、职业健康安全目标指标是否有落实等。2022.10.8检查情况：全部合格。  检查人员：任学凤  | Y |
| 顾客满意； | Q9.1.2 | 作为外部对本公司质量管理运行情况和产品质量的测量，本公司主要采用顾客信息反馈收集汇总的方式，收集信息的方法有进行顾客满意度调查、发放征求意见单和电话回访等。于2022年6月进行了顾客满意度调查，共发放了2份《顾客满意度调查表》，评价为很满意，没有不满意的情况，满意度达到96%。在平时与顾客的交流中，如电话、微信交流中，也经常询问顾客对本公司产品的一监或建议。 | Y  |

说明：不符合标注N