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/陪同人员：刘建新、曹自锋 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2023.03.03 |
| 审核条款：QMS: 8.1运行策划和控制、8.5.1销售和服务提供的控制 |
| 运行策划和控制 | Q：8.1 | 产品的实现过程策划主要由总经理和销售部负责人负责完成，过程策划包含了木制（质）家具；钢木家具；实木家具；综合类家具；板式家具；办公家具；法院家具；酒店家具；公寓（宿舍）家具；教学校用家具；银行系统家具；医疗养老家具（资质范围除外）；软体家具、金属家具、钢制家具的销售所需要达到的质量目标和要求。  （1）编制了相应的过程文件：  销售服务流程：  产品要求信息获取----产品要求评审-----签订合同----采购 -----检验------销售  售后服务流程  接收投诉日期→原因分析→投诉处理、纠正措施→处理完成情况、验证→结案  （2）制定了作业指导书、产品的检验验收准则，《营销服务规范》、《营销服务质量控制规范》等  （3）现场对销售各过程填写有验货单、销售服务过程检查记录表、产品销售服务质量检查报告、不合格品处置单、销售合同、发货单等各种监视和测量记录；  （4）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。  销售服务人员无特种作业人员，各业务人员经培训后上岗。  销售服务提供过程策划符合要求。 | 符合 |
| 销售和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 查看现场有《销售服务规范》，有效文件，规范了销售和服务提供过程的管理控制要求。  查看现场工作情况：  1.文件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.查看销售合同进行了评审、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、产品报告，参见Q8.6工作单。  5.管理人员以及业务员都经过了培训，能力满足要求，本部门无特种作业人员。  6.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。  7. 抽见：2022年10月16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：刘建新。  8.所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。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。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。  9.售后服务由销售部业务员按照售后服务规范执行，出现客户投诉时，分析原因，拟制对策进行纠正预防。  提供了2022年7月23日客户投诉处理单，客户南丰县教育体育局投诉文件柜未安装到位，漏装螺丝，2022年7月23日公司收到通知后去往客户现场，进行确认不良原因为，各部件完好，未安装螺丝，纠正方式：1)对所有该客户产品进行查看，未发现此不良现象.2)查公司无库存不良，3）对生产安装员工进行培训安装要求及质量注意事项。2022年7月24日，已落实相关改善措施，客户收到回复后，对处理结果表示满意。  10.现场曹自锋在电话联系客户拟制关于：办公桌、班台、会议桌等产品的合同事宜，接听电话礼仪规范，介绍沟通/内容记录详实，形成订单。  公司销售和服务提供的控制的基本符合要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N