



受审核部门：管理层			负责人：孔令安 王照生	陪同人员：陈佳
标准条款：			审核员：周文廷、夏楠楠	审核日期：2020.01.17
序号	审核内容提示	标准条款	审核记录	备注
1	理解组织及其环境	4.1	● 查公司内外部环境： a. 公司成立于 2019 年 8 月 23 日，注册资本 1000 万元，位于山东省济宁市曲阜市陵城镇孔子大道西首路南，办公面积约 300 平米，库房约 500 平米，展厅 58 平米，主要从事投影球幕、音视频多媒体产品的销售。 b. 公司依据 ISO9001: 2015 标准，于 2019 年 8 月 23 日建立了质量管理体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责的确定—资源的提供—产品实现—测量和改进。 ● 公司主导产品/服务：投影球幕、音视频多媒体产品的销售 ● 企业通过监视和评审内外部信息： a. 最高管理层定期对各职能部门收集的信息进行讨论研究确定 b. 对组织建立、实现目标及战略方向有影响的各种相关的内外部因素进行评审；内容包括：法律法规、行业动态、市场变化、产品前景、大环境及社会经济发展状况；企业文化、知识的累积、绩效的考核等内外部因素。 c. 目前主要识别出的外部环境有：政治环境、法律环境、社会文化、技术水平、自然环境、竞争力等。 d. 促进内部环境的改善：(1) 通过贯标强化企业管理的规范化、程序化；(2) 加强内部管理，降低成本。 企业内部优势：公司人员文化程度较高，接受先进的技术能力比较强。产品采购：均按照国家、行业标准要求执行。赢得了客户，赢得了市场。 对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素做为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。	Y
2	理解相关方需求和期望	4.2	公司确定了与质量管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、供应商、内部员工等。 ● 相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、生产的产品节能环保，对环境无重大污染、量具定期检定、不断提高技术水平以及不断提高客户满意度等。 ● 顾客：a、产品价格合理，性价比高，b 按约定时间交付， 公司通过关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；	Y



			●供应方：交易价格公平合理、按约定付款 公司通过以下行为满足相关方需求和期望： ——关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意； ——遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务； ——持续改进管理体系过程，提升质量、安全绩效。 公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理目标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。 对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。	
3	质量管理体系的范围	4.3	根据客户需求（外部信息）、企业内部状况（经营能力、技术水平、售后服务等）及相关方要求，确定体系覆盖的范围：投影球幕、音视频多媒体产品的销售。 通过现场查验：质量管理体系覆盖范围已形成文件，并经总经理批准。 通过文件发放的方式在公司内部进行传递； 在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。 上述范围与企业目前经营范围相一致。	Y
4	质量管理体系及其过程	4.4	1、公司依据 GB/T19001-2016 标准，于 2019 年 8 月 23 日建立了文件化管理体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定—资源提供—产品/服务实现—测量和改进。 2、公司明确规定产品执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过采购和销售服务控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。 3、公司编制了质量手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。通过质量手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。 4、通过对各主要工序的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。 5、通过监视、测量和分析结果以及内审管理评审等达到持续改进的目的。 6、经识别外包过程：无。	Y
5	管理承诺总则	5.1.1	●总经理定期召开质量例会，通过会议形式向员工传达： a. 顾客要求； b. 相关的国家法律，法规要求； c. 产品执行的标准及客户要求；	Y



			d. 当前的形式和任务。 ●由总经理批准制定了质量方针，质量目标（详见 5.2 ， 6.2 记录）； ●公司于 2019 年 12 月 16 日进行了管理评审。要求每年进行一次，间隔时间不超过 12 个月。 ●通过风险评估、识别，达到风险的有效控制； 5.从人力资源，工作环境，设备能力，资金保证确保管理体系有效运行。	
6	以 顾 客 为 关 注 焦 点	5.1.2	通过确定顾客相关要求，提供相应产品与相关服务，对顾客使用情况进行跟踪调查；并对顾客满意度感受进行测量与分析，以改进产品与服务。 并策划和规定了由销售部定期对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。具体见销售部 9.1.2 条款审核记录。	Y
7	质 量 方 针	5.2	质量方针：科学管理，诚信服务，确保顾客满意； 以人为本，持续改进，促进公司发展。 方针与企业的经营宗旨相适应，协调一致；通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。	Y
8	组 织 的 岗 位、职 责权限	5.3	公司质量管理体系覆盖的部门包括：管理层、综合部、销售部。 在《质量手册》及《岗位职责和岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。查相关制度包括质量管理制度、销售管理制度、售后服务管理制度等，基本明确了各级人员的质量管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息等资源均能保证。 详见各部门 5.3 条款审核记录。	Y
9	应 对 风 险 和 机 会 的 策 划	6.1	查见《风险和机遇识别及应对措施表》，确定了组织需应对的风险和机遇。如： 1. 市场容量、竞争力价格风险：公司目前主要产品投影球幕、音视频多媒体产品的销售，但是市场容量毕竟有限，同时加上竞争对手的营销策略，对公司业务的竞争力和价格都产生比较大的压力，市场风险比较大。通过提高公司产品质量，保持竞争优势。积极开拓新产品市场，储备新的产品，提高市场容量。 2.售后服务一般，造成客户投诉，销售部员工应立即按服务流程管理规定，及时做好与客户的沟通工作，提高顾客满意度。 3.市场占有率风险：公司目前主要服务市场占有率一般，产品更新换代速度快，影响公司技术积累。应及时关注公司业务市场情况，收集信息及时调整，保持公司业务的竞争力。	Y



			评审情况均为符合发展要求，评审人：孔令安，评审时间：2019.8.23 措施正在实施中。	
10	质量目标 和实现计划	6.2	1.质量目标： a)销售产品合格率 98%以上； b)产品交付及时率 98%以上； c)合同评审率 100%； d)顾客满意率 96%以上。 2.质量目标满足产品/服务要求（国家标准及客户要求）； 3.质量目标进行层层分解，落实到责任部门。 综合部每季度进行一次考核，经查公司 4 季度目标基本实现。	Y
11	变更的 策划	6.3	变更的策划： ●当企业发生重大变化（质量管理体系变更、产品转型、市场发生重大变化等），需要进行重新策划；组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。并明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。 ●明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目的考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控。 ●组织应对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。 自体系建立以来，体系未发生变更，保持完整。	Y
12	资源提供	7.1.1	公司为了实施管理体系运行并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。 a. 人力资源：员工均接受体系标准、管理制度、法律法规方面的培训，对销售员工和内审员还进行了专业培训，效果较好，均满足现工作要求； b. 基础设施：办公室、库房、展厅，主要设施：电脑、电话、打印/传真机； c. 工作环境：办公面积约 300 平米，库房约 500 平米，展厅 58 平米，布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好。 d. 资金支持：注册资金 1000 万元。	Y



			能够满足产品销售需要。	
13	监 视 和 测 量 总 则	9.1.1	组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。 公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。	Y
14	管 理 评 审	9.3	制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。评审内容包括：组织的内外部因素；相关方的需求；风险机遇及应对措施的实施；内审结果；顾客的反馈；管理方针和目标的适宜性；不合格项采取的纠正和预防措施的实施情况；产品的符合性；销售服务的符合性；改进的需求等。 ●查管理评审的计划：管理评审的时间：2019 年 12 月 16 日 主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人 要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。 编制：陈佳 批准：孔令安 日期：2019.12.15 ●查看管理评审输入的资料：质量管理体系内部审核报告；质量方针/质量目标及其实施情况；纠正和预防措施实施情况报告；过程业绩及产品符合性报告；顾客满意率统计分析报告；内部质量因素变化报告；风险机遇报告；改进的机会。输入内容基本符合标准要求。 提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议作出了安排。 ●查看管理评审报告，批准：孔令安 2019.12.16 结论：公司管理体系符合标准要求，具有较好的充分性、适宜性和有效性，能较好的适应实现管理方针和管理目标的需要，具备认证的条件。 持续改进：对质量管理体系进一步深入了解；提高销售人员的销售技巧。	Y



15	总则	10.1	查公司在建立、实施管理体系中： a.制订 8.2.2, 9.3, 10.2, 7.5.3.各种控制程序文件； b.通过内审、管理评审评价管理体系的符合性； c.通过产品的监视测量评价产品的符合性； d.通过顾客满意度调查，反馈信息，改进产品质量； 并通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进的目的。	Y
16	持续改进	10.3	查持续改进：a. 通过质量管理体系运行，质量方针、质量目标的实施，内审、管理评审进行持续改进； b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进； c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。并提出改进措施：提高销售人员的销售技巧。	Y



受审核部门：综合部			负责人：陈佳	陪同人员：申龙
标准条款：			审核员：周文廷、夏楠楠	审核日期：2020.1.17
	审核内容提示	标准条款	审核记录	备注
1	组织的岗位、职责权限	5.3	部门负责人：陈佳 询问其职责权限：编制各岗位职责要求；编制年度培训计划并组织监督实施；对培训效果进行评估；负责内审工作，进行人员配备及人事调动等。 职责明确，回答基本完整。	Y
2	质量目标	6.2	部门质量目标：考核情况 a.合同评审率 100% 达到 100% b.培训计划实施 100% 达到 100% 每季度进行一次考核，查 4 季度目标考核情况，目标基本实现。 考核人：陈佳 2019.12.30	Y
3	人员	7.1.2	该公司员工 15 人其中管理人员 4 人，配置销售人员、管理人员等基本满足目前质量管理体系有效运行要求。	Y
4	基础设施	7.1.3	查设备台帐，主要是办公设备，包括：打印/传真机、电脑、电话等。 基础设施有：办公室、库房、展厅、轿车 日常维护保养包括对电脑的定期杀毒，系统升级、系统补丁。全部完好。 不涉及特种设备。	Y
5	运行环境	7.1.4	销售地点有一个，办公面积 300 平米，库房 500 平米、展厅 58 平米。通过签订正式合同或口头订单进行销售，办公环境良好，销售环境能够保证销售产品的防护要求，销售人员在现场保证挂牌上岗、微笑服务、第一时间给顾客介绍产品及用途等，工作环境良好。	Y



6	组织的知识	7.1.6	组织运行所需的知识 ●内部来源获取的有：销售人员以往多年的工作经验（员工过去所有的）根据顾客要求提供满足顾客需求的产品信息、成功项目案例等； ●外部来源获取有：体系咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；国内外展销会、媒体报道等。 ●获取及保持方法：老员工传帮带新员工；以往销售合作资料保存；客户提供、参观展销会、市场购买资料或网络下载。	Y
7	能力	7.2	●编制了《人力资源控制程序》，规定了人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。 ●编制《岗位人员职责权限及任职要求》，规定了公司领导、部门领导、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。 --抽综合部、销售部经理等岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗。查对公司目前人员的评价记录，也经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。提供“2019 年度培训计划”共 7 项，覆盖标准、体系文件、法律法规、销售技能等方面，目前已全部实施完成。 --查内部培训记录，提供《培训记录表》 ●2019.8.23 培训题目：GB/T19001-2016 标准的内容及相关信息；培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、培训及考核结果记录。培训有效率 100%。 ●2019.9.2 培训题目：体系文件培训；培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、培训及考核结果评价。培训有效率 100%。 ●2019.10.8 培训题目：相关法律法规培训；培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、培训及考核结果评价。培训有效率 100%。 ●2019.11.2 培训题目：产品说明及销售技巧培训；培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、培训及考核结果评价。培训有效率 100%。 ●2019.12.2 培训题目：内审员培训；培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、培训及考核结果评价。培训有效率 100%。	Y
6	意识	7.3	现场询问综合部人员和销售人员，能回答出公司的质量方针和本岗位的质量目标，能通过培训提高岗位作业水平和质量意识，明确各岗位要求，自身工作对质量目标的影响，及如何通过培训和交流提高产品/服务质量等。	Y



7	沟通	7.4	制定并执行《与客户沟通过程控制程序》。 ●内部沟通：文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通。 ●外部沟通：文件、电话、面谈、传真等，主要与顾客、上级主管部门的沟通。 目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。	Y
8	成文信息总则	7.5.1	策划了公司管理体系文件，包括以下层次： 1.质量手册 SDTM-SC-2019 A/0 版，2019 年 8 月 23 日发布/实施（含质量方针、目标） 2.程序文件汇编 SDTM-CX-2019，含 13 个文件，包括标准要求的程序 3.管理、作业文件汇编 SDTM-GL-**-2019，包括：质量管理体系、销售管理制度、售后服务管理制度、销售过程检验规范、岗位人员职责权限及任职要求等。 4.体系运行所需要的记录 成文信息管理目前基本满足要求。	Y
9	创建和更新	7.5.2	查文件编制及更新要求： a.查质量手册：内容包括：标题、编制人员、日期，文件编号等； b.查工艺文件：销售作业流程、销售人员行为规范的等清晰。	Y
10	成文信息的控制	7.5.3	●编制《文件控制程序》、《记录控制程序》，内容基本符合标准要求。 --查有“受控文件清单”、“外来文件清单”，包含有质量手册、管理制度汇编、作业指导书等； 外来文件：公司法、合同法质量法、标准化法、GB/T13982-2011《反射和透射放映银幕》、GB/T 19000-2016《质量管理体系—基础和术语》、GB/T 19001-2016《质量管理体系—要求》，识别的为现行有效版本，经查基本符合要求。 ●提供“质量记录清单”，显示了记录名称、编号、保存期、使用部门等内容。 --抽查：风险和机遇控制计划、培训计划、培训记录等，其成文信息标识清晰，填写规范、齐全、清晰，记录在文件柜中分类编目保存，能防潮、防虫蛀、防丢失、防水、防火，记录的贮存和保护符合要求，检索方便。 各成文信息由各部门负责保存，以便查阅，办公室定期检查记录的使用、保管情况，目前尚无文件销毁的记录。	Y
11	分析与评价	9.1.3	查通过体系运行所进行监视和测量结果的分析评价： 1.顾客满意程度：每年对客户进行一次顾客满意度调查，经统计顾客满意度达到 98%，达到了预期目标； 2.供应商绩效：每年统计供应商交付绩效，从产品质量、交货期、价格、售后服务等方面进行评价。 3.质量管理绩效和有效性：	Y



			对员工：每月进行业绩考核，奖惩分明； 对公司： a.遵章守法，严格按客户要求供货，不断满足客户潜在的要求，赢得市场，赢得效益； b.通过内审、管评，不断改进完善质量管理体系运行； 4.针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；优选供应商，拓展销售渠道，此项措施正在组织实施中。 5.管理体系改进的需求：通过体系运行，产品的符合性、内审、管评的有效性 & 企业持续改进，不断完善各项软硬件环境，提高产品质量，满足客户需求。 综上所述，基本符合标准要求。	
12	内部审核	9.2	编制《内部审核控制程序》，基本符合标准要求。 经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。 2019.12.10 开展了管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料： ——《审核计划》，编制：陈佳，批准：孔令安 2019.8.23，计划中规定审核的目的、范围、准则、时间、审核安排、审核方法、审核组成员。 计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。 ——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）； ——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。 ——本次内审发现 1 项不合格，在综合部 7.1.3，为一般不符合项，查看《不符合报告》，不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：王照生 2019.12.12 ——本次内审编制有《内部管理体系审核报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改的要求。 结论：公司的质量管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效。	Y
13	不符合和纠正措施	10.2	制定了《不合格输出控制程序》，内容基本符合标准要求。 对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，发现的不符合及时采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。 对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已部分实施完成。	Y



受审核部门：销售部			负责人：申龙	陪同人员：孔令治
标准条款：			审核员：周文廷 夏楠楠	审核日期：2020.1.18
序号	审核内容提示	标准条款	审核记录	备注
1	组织的岗位、职责权限	5.3	部门负责人：申龙 询问其职责权限：协助总经理签定销售合同，负责对常规订单的评审工作；组织合同评审、传递订单更改信息，并保存好订单；做好顾客的回访工作，掌握顾客满意度情况；负责订单余款的回收工作；负责对经销商的销售员人员的市场营销工作的培训；负责编制《回访计划》做好顾客的回访工作，保存回访记录，针对回访中出现的问题采取相应的措施予以解决；做好顾客满意度的调查工作，对满意度进行汇总分析，测量顾客满意度，针对存在问题采取相应措施予以解决。做好市场前景预测分析，编制相应市场战略。职责明确，回答基本完整。	Y
2	质量目标	6.2	部门质量目标：考核情况（2019.12.30） a.确保订单合同传达及时率、正确率≥98%。100% b.产品发货合格率 100%，及时率 100%。100% c.采购产品到货时间准确率≥98%，合格率 100%。100% 每季度考核，查看部门 3、4 季度的考核结果，基本达到目标要求。	Y
3	监视和测量资源	7.1.5	公司销售服务只是对产品包装、型号、数量、材质单等进行检验，对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。没有配备监视测量设备。	Y



4	运行的策划和控制	8.1	1、产品/服务：投影球幕、音视频多媒体产品的销售，制定了质量目标。 2、规定了销售的流程：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-----发货---满意度回访 3、编制了销售工艺文件：《与顾客沟通过程控制程序》、《采购管理控制程序》、《销售和服务提供控制程序》等。 4、收集了相关法律法规：质量法、公司法、合同法等。 5、销售及技术服务设施：电脑、汽车、笔记本、打印机、传真机等，基本满足要求。 6、质量记录：在产品实现策划过程中，共形成质量记录多份。	Y
5	顾客沟通	8.2.1	公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通： 1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。 2、接受顾客问询、询价、合同的处理。 3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。到目前为止，未发生顾客不满意及投诉现象。	Y
6	与产品有关要求的确定	8.2.2	目前公司客户台帐显示主要客户为：北京天驰星科技有限公司、北京中石兴业商贸有限公司、济南爱德信息技术有限公司。 查公司产品销售合同 ——合同签订日期为 2019.9.28 合同编号：LS-BTM2019-09-28 供方：山东天幕显示科技有限公司 需方：济南爱德信息技术有限公司 产品名称：天幕球形屏幕 规格型号、数量： TM-SD-HLW D 型 技术要求：按照合同、规定或已知用途要求进行采购 交货时间：2019.11.30 ——合同签订日期为 2019.9.23 合同编号：20190923 供方：山东天幕显示科技有限公司 需方：北京中石兴业商贸有限公司 产品名称：投影屏幕 规格型号、数量： 120 吋 技术要求：按照合同、规定或已知用途要求进行采购	Y



			交货时间：2019.9.30	
7	产 品 有 关 要 求 的 评 审 及 变 更	8.2.3 8.2.4	查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》 评审日期：2019.9.26、2019.9.20 评审。评审在合同签订之前进行。符合要求。 评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求 5 项。评审结果：可以满足客户要求。 公司目前暂无合同更改情况。	Y
8	设 计 与 开 发 不 适 用 验 证	8.3	根据公司服务所涉及的过程，产品依据国标、行业标准、客户要求销售、销售模式固定，无设计开发要求，故不适用 GB/T19001-2016 标准的 8.3 条款。	Y
9	外 部 提 供 的 过 程、产 品 和 服 务 的 控 制	8.4	●编制了《采购控制程序》，明确了根据销售订单，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：产品质量、交货期、价格及售后服务等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。 ●现场提供有《合格供方目录》，由总经理批准。 合格供方名称	



10	生产和 服务提 供的控 制	8.5.1	●销售部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求，在合同正式签定之前，进行合同评审，填写《合同评审记录》。签定合同之后，依据合同要求和公司库存状况，制定《采购计划》由采购员实施采购。 -- 查见该公司的《与顾客沟通过程控制程序》、《采购管理控制程序》、《销售和服务提供控制程序》等管理、作业及检验文件对服务提供过程进行控制。 --查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。 办公现场工位分割合理、销售人员挂牌服务； 业务副经理孔令治正在与顾客济南爱德信息技术有限公司电话沟通产品使用情况的具体事项。 --查公司销售展厅的现场销售过程： 销售经理申龙正在为北京天驰星科技有限公司张某现场展示投影球幕、音视频多媒体的实际效果，介绍产品的功能和性能（亮度系数、有效散射角、反射光的颜色、幕面解象、综合指数）等，现场气氛融洽； ●现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。 ●产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见 8.2.1 审核记录。经查基本符合要求。 识别的需确认的过程为销售，未提供对该过程进行了确认的证据。	N
11	标识和 可追溯 性	8.5.2	查看库房，产品标识：采用“物料标识卡”进行标识，卡上注明“名称”“进厂日期”“规格”“数量”等内容。 追溯性：根据产品标签——销售合同单号，可满足追溯要求。	Y
12	顾客或 外部供 方财产	8.5.3	该公司顾客财产主要为顾客提供的图纸及顾客的个人信息等，由销售部做好图纸和样品保管及个人信息保密工作。 查见《客户财产交接记录》，内容包括：客户名称、提供的财产、单位(规格)、数量、移交人、接收人、备注。 自体系建立至今共登记有北京天驰星科技有限公司的图纸。 以上顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象，保管完好。 经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。	Y
13	产品防 护	8.5.4	该公司产品无特殊防护要求，主要防护要求为防磕碰，产品在搬运过程中采取机械和人工搬运，避免磕碰。产品一般采用纸箱、木箱包装，码放整齐。 贮存环境：仓库清洁，干燥，防护措施得当，满足要求。有专门的库管员进行保管，出入库登记手续齐全，管理比较规范。 有消防器材——灭火器，能够有效的对产品进行防护措施。	Y



14	交付后活动	8.5.5	查销售现场产品交付情况：产品自行运输至客户处，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。	Y
15	变更的控制	8.5.6	企业目前主要是投影球幕、音视频多媒体产品的销售，销售流程未发生变化。从其作业指导书、操作规程和销售记录等形成文件的信息来看未发生更改。 若产品的服务发生变更，由销售部填写《产品/服务变更通知单》，由领导进行评审，并下发至相关人员。销售部存档。	Y
16	产品和服务的放行	8.6	●编制了《采购流程与制度》，包括每种产品进货检验项目等 ●收集了销售产品的相关标准：产品质量法、合同法、GB/T13982-2011《反射和透射放映银幕》等。 ●提供每批产品进货验证记录：记录了进货情况及检验情况。 --查：2019年9月10日 进货记录 产品名称：投影球幕、音视频多媒体 检验项目：外观质量、功能、性能（亮度系数、有效散射角、反射光的颜色、幕面解象、综合指数）等说明 验证结果：合格 验证人：申龙 2019.9.10 另抽上述产品的其他日期的进货验证记录，同上，符合要求。 ●销售部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。 --抽查见《销售服务过程质量检查考核记录》，内容包括：考核项目、要求、考核办法、考核情况、判定、检查人、检查日期等。 --抽查见 2019.10.30 姬瑞的《销售服务过程质量检查考核记录》，工作环境、工作态度、工作效率、与客户的沟通、客户反馈等方面的检查结果均为合格。检查人：申龙。 询问检验员对产品检验依据标准、客户要求清楚，检验项目及要求清楚。	Y
17	不合格输出的控制	8.7	编制《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。 在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行换货或退货处理。 目前没有发生不合格的情况。 经查，符合要求。	Y
18	顾客满意度	9.1.2	公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。 提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结	Y



			果。对 2 个顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率 100%。 该结果已提交管理评审。	
--	--	--	---	--