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： 唐国强 陪同人员：岳娟 | 判 定 |
| 审核员：赵丽萍 审核时间：2023.3.9-10 |
| Q:5.3/6.1/6.2/7.1.5/8.1/8.2/8.3/8.5/8.6/8.7；  E:5.3/6.1.1/6.1.2/6.2/7.4/8.1;  O:5.3/6.1.1/6.1.2/6.2/7.4/8.1.1/8.1.2; |
| 岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 通过与销售部主管沟通介绍，本部门主要职责包括：进行市场调研活动，并根据调研结果制定切实可行的年度销售计划；负责产品实现的策划，应根据公司实际情况负责提供制订合理的营销策划方案，并组织实施和监督检查销售任务；负责组织或进行产品合同评审、签定合同等质量活动的实施；按季度对本部门管理目标完成情况进行分析评定，改进和提高，确保年度目标达成。负责对销售计划、业绩完成情况及销售人员礼仪规范情况进行检查；负责服务过程中发现不合格品的评审与处置；负责质量、环境、职业健康安全有关事项监督检查，对异常事项进行整改，消除隐患，防止事故发生；识别本部门及公司环境因素、危险源。 | y |
| 目标、方案 | QEO6.2 | 销售部的分解目标为：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 目标 | 计算方式 | 完成情况 | | 合同评审率100% | 合同评审项目数/实施项目总数×100％ | 100% | | 合同履约率100% | 履约的合同数/总签约的合同数\*100％ | 100% | | 产品及时交付率为100% | 交付产品合格数/产品交付总数\*100％ | 100% | | 固废分类回收率100% | 按分类次数/总处理次数×100% | 100% | | 火灾事故为0 | 以实际发生为准进行计数 | 0 | | 触电事故为0 | 以实际发生为准进行计数 | 0 | | 交通事故为0 | 以实际发生为准进行计数 | 0 |   抽查2023.3.1日检查完成情况：已完成。  考核人：朱晓艳 | 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 | ----提供耐火材料销售流程  客户订单→合同评审→签订合同→确认订单→实施采购→供方发货→客户验收→售后服务。  需确认过程：销售过程  ----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：中华人民共和国民法典、消费者权益保护法、消费品售后服务方法与要求、GB/T 23294-2021耐磨耐火材料、GB/T 4513.3-2017不定形耐火材料 第3部分：基本特性、GB/T 39802-2021城镇供热保温材料技术条件等、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  销售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：销售过程。  ----外包过程：无。 | 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 ：与苏州市东升电炉有限公司签订的高纯HP硅酸铝纤维模块合同  产品包括  ，1678153786915  合同签订日期是：2023.1.6，双方签字盖章，合同有效。  抽查合同2 ：与中一建设工程有限公司签订的纤维毯合同  销售产品包括：1260纤维模块（300\*300\*130），860块  纤维毯（720\*610\*20），225Kg，  补偿毯（720\*610\*20），225Kg。  合同签订日期是：2022.11.10，双方签字盖章，合同有效。  抽查合同3 ：与山东奇耐耐火材料有限公司签订的合同  销售产品为：折叠212毯（720\*610\*25），7.59吨。  合同签订日期是：2023.2.8，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：合同履约能力；合同文字表达； 合同责任权利；客户各项要求；产品价格等，评审结论，满足要求。评审时间均在签订合同前。  符合要求。 | y |
| 设计开发 | Q8.3 | 不适用理由：公司依据国家法律法规及行业规范进行耐火材料销售及相关服务，无设计开发环节，因此GB/T19001-2016标准中8.3条款的不适用，其不影响组织确保提供合格产品和服务及增强顾客满意的能力和责任，也不影响满足适用的法律、法规要求的产品和服务。 | Y |
| 销售服务提供的控制 | Q8.5.1  EO7.4 | ----公司应在受控条件下进行耐火材料的提供。适用时，受控条件应包括：  获得表述耐火材料特性的文件信息，明确：名称、规格型号、重量、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。   1. 接收准则：识别了规范和接收和放行准则：   GB/T 23294-2021耐磨耐火材料  GB/T 4513.3-2017不定形耐火材料 第3部分：基本特性  GB/T 39802-2021城镇供热保温材料技术条件  审核获悉，综合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过程。  提供有“销售过程确认记录”，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服务人员礼仪、职业道德标准、技巧标准要求、售后服务要求、服务过程管理控制程序等； 针对销售服务水平及考核方式有销售服务人员服务能力考核；对人员认可方面服务人员专业能力、职业道德标准、服务理念、技巧标准要求。  确认结论：经过评审，作业文件、人员及过程控制方法均满足要求。服务过程应严格按照该过程控制方式进行活动。  确认人员：唐国强、朱晓艳，确认时间：2022.8.25。  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：采购的产品以原厂产品名称、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 | 企业无库房，产品直接由供方运输到客户指定地点。 | 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 | 自体系建立以来，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  提供《销售服务检查表》，询问经理检查频次为每季度一次。  检查内容包括：仪容仪表、接待质量、提供产品的质量合格率、顾客沟通及时性、主动性、顾客异议及时处理、顾客产品使用情况回访、销售服务情况回访等，每季度考核一次。  ·抽查2022.12.28检查表，均符合要求。  检查人：唐国强，检查日期：2022.12.28  另查：检查日期2022.9.27销售服务检查表，检查结果：符合要求。  ----销售人员服务质量检查情况  提供《业务员销售服务质量考核表》，  检查内容包括：工作守时与考勤、工作质量效率业绩、工作能力、业务知识能力、服务态度、团队意识、合作态度、培训学习情况等。  ·抽查2023.1.10对唐国强检查记录，综合得分97分，符合要求。  检查人：朱晓艳。  控制有效。 |  |
| 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，涉及本部门的办公及销售过程危险源包括：火灾、触电、交通事故。  用LEC法对识别的危险源进行评价，本部门不可接受风险：火灾、触电、交通事故。  评价基本准确。 | Y |
| 运行的策划和控制 | E8.1  O8.1.1、8.1.2  EO7.4 | ---销售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。  ---发放给相关方告知书，告知了公司的管理方针，提出了质量、环境、职业健康安全要求。  ---提出了业务员外出安全告知书，要求业务人员外出时要严格遵守交通规则，不得故意犯罪、醉酒或自残，受到伤害时处理事宜等。  ---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《环境检安全检查记录表》。  检查内容包括：固废分类及排放、消防安全、现场卫生、电器线路、空调使用情况等。  2023.2.27检查情况：全部合格。  检查人员：唐霞  控制有效。 | Y |

说明：不符合标注N