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：聂筱梅 陪同人员：代小玲 | 判定 |
| 审核员：伍光华 审核时间：2020.5.15 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.1运行控制8.2产品和服务的要求、8.5.1销售过程控制、8.5.3顾客或外部供方的财产、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动、EMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境目标、6.1.2环境因素识别与评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应，OHSMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2职业健康安全目标、6.1.2危险源辨识与评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应，   |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO5.3 | 1）负责市场开拓，销售网络建立，销售队伍的建设，项目信息收集、分析、跟踪、谈判，签订合同。2）负责业务的报价及说明,报价书、投标书的制作，参加投标活动；3）负责销售合同的制作，组织标书、合同评审，负责将合同更改信息传递到相关部门；4）负责与顾客联络沟通，组织处理顾客投诉。负责保存相关服务记录；5）负责组织对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求；6）负责与顾客相关的数据收集、传递、交流。负责本部门统计技术的具体选择与应用。7）负责识别本部门的环境因素评价和控制工作；部门人员能够清楚自己部门的职责，沟通顺畅。 |  |
| 目标和方案 | QEO6.2 | 执行《管理手册》及《方针目标管理制度》提供了2020.3.31月份目标考核表，经查显示目标均已完成。对以上的目标指标制定了管理方案：环境、职业健康安全管理体系建立了管理方案，查管理方案表，共2项：固废分类处置1、对全体员工进行关于固体废弃物分类要求的培训；2、固体废弃物排放管理规定加强固体废弃物管理。3、危险固体废弃物实现分类管理：（1）建立一般固体废弃物的分类标准及管理规定；（2）不可回收利用的、应及应分类推放、明确标识、到达一定数量后送环卫部门处置或按其指定的方法进行处置；4、预计费用5千元。火灾事故1、制定火灾应急预案，并进行演练；2、按照年度培训计划对管理人员和操作人员进行火灾消防应急演习培训，提高人员安全防火应急措施知识；3、公司各部门配备灭火器并悬挂履历卡；每一个月检查一次配备的灭火器，对不合格的及时更换确保发生火灾事故时能有效控制；4、预计费用5千元上述管理方案在2020年3月31日进行考核，考核结果：全部完成，考核人：周启荪、代小玲。制订了销售相关管理制度及程序文件，保证质量目标的达成。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 产品的实现过程策划主要由总经理和供销部负责人负责完成，过程策划包含了服装机械设备及零配件的销售所需要达到的质量目标和要求。执行标准《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》和客户要求等。编制了相应的过程文件：（1）编制了销售服务流程：招投标/业务洽谈 → 合同评审 → 采购 → 进货检验 → 交付；（2）制定了作业指导书《营销服务提供规范》、《营销服务质量的控制规范》、《售后服务规定》、《售后服务人员服务规范》；（3）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；《产品验收制度》、《售后服务管理制度》；（4）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；（5）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。该公司销售服务提供过程策划符合要求。 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是电话、传真、邮件、互联网、QQ、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。查见《客户档案》，内容包括：客户名称、法人代表、通讯地址、联系人、电话、邮编、传真、E-mail、需用产品、牌号、年需求量，是否固定客户。并为主要客户建立了档案。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求确定与产品和服务要求有关的要求评审 | Q8.2.2Q8.2.3 | 1）公司首先在合同中明确了顾客对技术服务的质量要求及技术标准、价格、交货方式、验收方式、货款结算方式等明示要求。2）确定了技术服务的法律法规要求（技术服务标准等要求）、售后服务等。3）该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。见《合同台帐》，台账有2份内容包括：序号、顾客名称、合同编号、项目名称、规格型号、评审日期、签定日期、履行情况。该公司销售的产品有：办公家具（办公桌、办公椅）；钢木家具（钢（木）公寓床、钢（木）书架、钢（木）期刊架（柜）、钢（木）阅览桌（椅）、钢（木）展柜、）；公交候车亭、智能公交电子站牌、课桌（椅）、军用床、智能型密集架、智能型书架、手动密集架、博物馆珍藏架、文物柜（架）、重型货架、药品架（柜）、文件柜、防磁柜、保险柜、智能枪（弹）柜、金库门、活动库房、爆炸危险品移动库房、智能存放架、电脑桌（椅）、会议桌（椅）、培训桌（椅）、茶水柜、古籍书柜、字画箱（柜）、服务台、讲台的设计、生产制造及环卫设备（垃圾箱、垃圾桶、环卫车）、教学仪器设备的销售。抽查销售（订货）合同情况**抽1：公交候车亭、智能公交电子站牌**销售合同客户：聂进良产品名称:**公交候车亭：8200\*2900\*1500 25台****智能公交电子站牌：4300\*2900\*1500 3台**合同签订时间：2020年1月9日。合同评审时间：2020年1月９日**抽2：服务台、讲台销售合同**  客户： 聂进良 产品名称 单位 数量 单价**服务台 1200\*550\*450** 台 5 1500**讲台 1300\*800\*450 台 3 1800**合同签订时间：2020.1.15，合同评审时间：2020年1月14日。**抽3：钢木展柜**销售合同 客户： 聂进凤 产品名称:**钢木展柜**1800\*550\*450 10台合同签订时间：2020年3月10日，合同评审时间：2020年3月9日。抽4：**古籍书架**等销售合同 客户：彭小雄产品名称：古籍书架1800\*550\*450 20套 字画柜1500\*750 10套 茶水柜1200\*550 5套合同签订时间：2019年12月２１日，合同评审时间：2019年１2月２０日。抽5：**智能存放架**销售合同客户：彭磊 产品名称:智能存放架1800\*550 30套合同签订时间：2020年4月10日，合同评审时间：2020年4月9日。抽6：**电脑桌**等销售合同客户：罗国友 产品名称:电脑桌1500\*450\*2200 60只会议桌5500\*650\*1200 2套会议椅380\*440 30只培训桌650\*850\*450 10只合同签订时间：2020年3月21日，合同评审时间：2020年3月20日。抽7：**智能型书架**销售合同客户：聂爱荣产品名称:智能型书架4600\*450\*2200 60只合同签订时间：2020年4月22日，合同评审时间：2020年4月20日。抽8：**智能型密集架**销售合同客户：熊建斌产品名称:智能型密集架5600\*750\*2200 115.36平方合同签订时间：2020年5月9日，合同评审时间：2020年5月6日。抽9：**手动型密集架**等销售合同客户：熊建斌产品名称:手动型密集架5600\*600\*2400 108.63平方钢木书架 3600\*450\*2000 50只阅览桌 150套文件柜860\*400\*1800 40套合同签订时间：2019年12月25日，合同评审时间：2019年12月22日。抽10：**金库门**销售合同客户：熊建斌产品名称:金库门1800\*250\*2200 1件活动库房1200\*1500\*2000 2只合同签订时间：2020年1月10日，合同评审时间：2020年1月10日。抽11：**教学仪器**销售合同客户：聂进凤产品名称:教学仪器（常规） 1批合同签订时间：2020年1月6日，合同评审时间：2020年1月5日。抽12：**环卫设备**销售合同客户：邓祖平产品名称:环卫垃圾桶 680\*550\*920 300只分类果壳箱1000\*400\*960 110个电动环卫车400V\*400L 15辆合同签订时间：2020年3月11日，合同评审时间：2020年3月10日。以上合同均规定了技术服务内容、双方的权利义务、服务交付方式等内容、交付期等内容，顾客要求明确 。均有双方法人签字和加盖的公章见以上《合同评审登记表》，评审内容包括 对服务交付方式、交付能力、质量要求等进行了评审，认为可以满足。有总经理签字。同意签订合同。 |  |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4 | 以上合同自签定后未出现合同变更或顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。经交流，由于体系运行至今，现暂时无合同更改的情况发生 |  |
| 销售及服务的控制 | Q8.5.1 | 1.公司“销售服务管理规程”，：产品要求信息获取----产品要求评审-----签订合同----采购 -----质检------销售2.提供“销售服务检查记录”，检查内容有1.服务范围2.服务内容3.工作标准4.销售人员安排及工作流程等查阅销售过程控制情况**1)智能密集架**的销售顾客名称:熊建斌 销售人员彭小雄通过QQ\电话\\微信邮件跟顾客熊建斌进行沟通--查,QQ\微信沟通记录双方通过QQ及微信电话等,对进行产品型号\数量\及运输方式的的沟通,直至签订合同,同时就交付的情况及售后的情况,保持联系2)环卫设备的销售顾客名称:邓祖平 销售人员徐新发通过QQ\电话\\微信邮件跟顾客邓祖平进行沟通--查,QQ\通过QQ跟顾客邓祖平进行沟通--查,QQ沟通记录双方通过QQ及微信电话等,对进行产品型号\数量\及运输方式的的沟通,直至签订合同,同时就交付的情况及售后的情况,保持联系3)**公交候车亭**的销售顾客名称:聂进良销售人员彭小雄 通过QQ跟顾客聂进良进行沟通--查,QQ沟通记录双方通过QQ及微信电话等,对进行产品型号\数量\及运输方式的的沟通,直至签订合同,同时就交付的情况及售后的情况,保持联系--提供”销售人员调查表”被调查人员:彭小雄、徐新发调查内容有:仪容仪表/对客户的服务态度/个人修养/语音表达能力/自我认识/专业相关知识/决策能力/应变能力/总体评价/顾客反馈情况/售后服务评价人:聂筱梅 --抽”销售人员服务检查记录”01营销人员:彭小雄 客户名称:聂进良02营销人员:徐新发 客户名称:邓祖平 03营销人员:彭小雄 客户名称:熊建斌 销售主管对合同情况销售的服务情况进行检查,检查内容有:合同评审\服务态度\仪容仪表\售后服务等检查人:聂筱梅 2020.1.15提供《销售服务过程确认表》 编号：JX061 ■确认 日期 2020.1.15 过程确认 销售过程1.人员能力 姓 名 培训情概况 人员能力确认 彭小雄、徐新发 经企业培训达到上岗要求， 掌握销售流程及销售技巧，经考核认定符合上岗要求2.销售文件 销售服务管理规定符合销售工作要求3.销售过程确认  信息收集----确定顾客要求（接受招标文件）-----落实供方信息----评审----落实采购计划---- 编制配货方案-----递送发货通知---- 监控运输过程----组织现场验收和交货----提供售后技术服务----信息反馈4.过程确认结论 该销售过程所使用的文件和销售人员能够满足产品要求，销售服务管理规定有效确认/日期：聂筱梅2020.1.13 批准：聂建喜2020。1.13检查现场整洁，能有效对办公家具（办公桌、办公椅）；钢木家具（钢（木）公寓床、钢（木）书架、钢（木）期刊架（柜）、钢（木）阅览桌（椅）、钢（木）展柜、）；公交候车亭、智能公交电子站牌、课桌（椅）、军用床、智能型密集架、智能型书架、手动密集架、博物馆珍藏架、文物柜（架）、重型货架、药品架（柜）、文件柜、防磁柜、保险柜、智能枪（弹）柜、金库门、活动库房、爆炸危险品移动库房、智能存放架、电脑桌（椅）、会议桌（椅）、培训桌（椅）、茶水柜、古籍书柜、字画箱（柜）、服务台、讲台的设计、生产制造及环卫设备（垃圾箱、垃圾桶、环卫车）、教学仪器设备的销售服务过程进行控制。办公家具（办公桌、办公椅）；钢木家具（钢（木）公寓床、钢（木）书架、钢（木）期刊架（柜）、钢（木）阅览桌（椅）、钢（木）展柜、）；公交候车亭、智能公交电子站牌、课桌（椅）、军用床、智能型密集架、智能型书架、手动密集架、博物馆珍藏架、文物柜（架）、重型货架、药品架（柜）、文件柜、防磁柜、保险柜、智能枪（弹）柜、金库门、活动库房、爆炸危险品移动库房、智能存放架、电脑桌（椅）、会议桌（椅）、培训桌（椅）、茶水柜、古籍书柜、字画箱（柜）、服务台、讲台的设计、生产制造及环卫设备（垃圾箱、垃圾桶、环卫车）、教学仪器设备的销售交付后由公司负责人员进行回访，但未提供该公司回访记录，进行了交流。提供《销售服务过程记录表》，确认内容包括：销售服务方法和程序、销售服务程序、设备工具的认可、人员资格的鉴定、记录要求等。评审结论：根据公司实际情况，销售服务实现过程按照公司质量控制管理制度进行，过程所用基础设施均处在完好状态，从业人员经过培训，胜任本职工作，可以提供满足顾客要求、法律法规要求的服务。 检查人：聂筱梅 2020.1.20 |  |
| 标识和可追溯性/防护 | Q8.5.2/8.5.4 | 可追溯性：当有追溯性要求时，通过编号的标识来完成追溯。现场查看各种记录齐全，符合标准要求防护：编制了产品防护包装规定，，如果有特殊要求的根据顾客要求和合同进行包装，产品在搬运过程中规定轻搬轻放，严禁野蛮装卸，产品放置在规定的区域，避免日晒、雨林等，现场查看，产品的防护基本符合要求 |  |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司在设计服务过程中不涉及顾客提供的任何产品、知识产权。顾客的个人信息，公司将其作为商业秘密，做到不外泄，经询问，无顾客的个人信息丢失和泄漏情况发生公司对顾客的私人信息或有关技术要求均通过专用硬盘区域和配置的专用档案柜予以保存，确保了顾客信息的丢失和泄漏。目前公司无实物顾客或外部供方财产。 |  |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 该公司交付后主要是通过对客户人员进行技术培训、技术指导，同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。与该部门负责人交流，该公司根据顾客交付后一周内进行电话进行顾客回访，无不满意情况发生，但未保留相关记录，体系运行至今无顾客不良反馈。销售的产品根据数量的多少、发运的地点及包装要求由销售人员联系物流，在规定的时间内将产品送到客户指定地点。 |  |
| 更改的控制 | Q8.5.6 | 组织应对销售合同的更改进行评审，以确保稳定的符合要求。组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。经询问，体系运行至今无更改情况发生。 |  |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 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”，调查顾客有：聂进良、聂进凤、彭小雄、彭磊、熊建斌等，调查的产品有密集架、金库门、电脑桌、办公桌椅、文件柜等调查主要内容：产品质量、产品交付、服务质量等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽《顾客满意度调查分析》调查时期：2020年3月16日——4月1日共发出顾客满意度调查表10份。调查内容：合同条款是否符合有关法律法规 符合法律法规履行合同时企业的利益和风险如何 无风险合同条款是否有含糊不清之处 无技术、供应、等能否满足需要 能满足需求有无特殊要求 无交货期限能否满足 能交货方式是否合适 合适价格是否合理 合理付款期限是否适当 适当有无质量保证要求 有调查分析：产品质量：很满意一共为：8份，满意为2份价格比：很满意一共为： 7份，满意为 3份交货期：很满意一共为： 8份， 满意为2份分值：很满意为100分 满意为85分 一般为60分 不满意为0分 加权值为60% 计算：｛（8+7+8）×100+（2+3+2）×85｝÷3×60%＝579售后服务：很满意一共为：8份，满意为 2份技术指导：很满意一共为：9份，满意为 1份分值：很满意为100分 满意为85分 一般为60分 不满意为0分 加权值为40%计算：｛（8+9）×100+（2+1）×85｝÷2×40%＝391满意度为：（579+391）÷10= 97分从以上汇总分析可以看出：顾客对我们的产品及服务是满意的，综合得分为99%，达到了目标值95%。该结果已提交管理评审。 |  |
| 运行控制 | EO8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境管理控制程序、固体废弃物管理规定、对相关方施加影响管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、办公室安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法、服务人员工作规范等运行控制情况：1. 办公室区域：污水：不涉及污水，没有污水排放。
2. 噪声：办公现场不产生明显噪声。
3. 固废：固体废物主要是办公产生废纸张等，配置了纸篓；办公用纸由办公室负责，复印、打印耗材都有办公室统一负责，集中处置。
4. 办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源。
5. 办公区域，现场查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好。

查办公现场无”严禁吸烟”标识，办公区域没有配备有效的灭火器。查仓库面积320平米，仓库堆放的货物有密集架、办公桌椅及教学设备等，货物分类摆放整齐。1. 现场查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调。

7、相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境控制要求发放到了所有相关方:运输公司\供应商\外来员工等。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 公司制定《应急准备和响应控制程序》、《应急救援预案》等，包括：火灾、触电、机械伤害应急预案等抽查见：《机械伤害应急演练记录》演练时间 ：2019年5月5日演练地点：生产车间演练部门：全体部门演练总指挥：总经理参加人员各部门部长。过程记录详细。见：2019年3月23日组织了触电预案演练，演练中不但讲解了触电发生后的处理流程，包括汇报机制，通知医院，疏导交通保证救援通道畅通，实施抢救等，并在演练结束后进行了总结，应急预案有可操作性，应急人员基本掌握该方案，能够应对突发事件。针对近期出现的新型冠状病毒引发的肺炎疫情，公司制定了《疫情预案》，通过视频看到公司已经恢复生产，员工佩带口罩在岗位上操作，进出厂区测量体温，严格按政府和预案的要求执行。基本符合。  |  |

说明：不符合标注N