北京国标联合认证有限公司

 ISC-B-I-31管理体系审核记录表(03版)

 Beijing International Standard united Certification Co.,Ltd.

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：王森 陪同人员：焦燕飞 | 判定 |
| 审核员：马淑琴 审核时间：2019-8-25 |
| 审核条款：**5.3、6.2、8.1 、8.2、8.3、8.4、8.5.1、8.5.2、8.5.3、8.5.4、8.5.5、8.5.6、8.6、8.7、9.1.2、10.2** |
| 职责和权限 | 5.3 | 负责组织在销售过程中产品标识的正确使用和保护工作。部门负责人：王森 询问其职责权限：负责公司市场调查与顾客满意度的调查销售管理工作；负责销售合同的签定及与 合同和顾客有关的外部联系；贯彻执行公司的方针和管理目标。 职责明确，回答基本完整 |  |
| 质量目标 | 6.2 | 部门目标： 考核情况2019 年 2季度 顾客满意度达 95%以上 100% 交货期满意率 90% 以上 100% 经查质量目标完成情况： 目标基本实现 |  |
| 运 行 的 策 划 和 控制 | **8.1** | 1、产品：机电设备的销售，制定了质量目标。 2、规定了销售流程：业务洽谈—签订合同—购买产品—顾客指定地点—验收—交货—结算 3、编制了销售工艺文件：《采购流程与制度》、《销售服务规范》、 《销售服务考核办法》、《产品三包规定》、《质量目标考核办法》、 《顾客满意度调查制度》等。 4、收集了相关法律法规：产品质量法、公司法、合同法、招标投标法、 劳动法等。 5、销售服务设施：洽谈室、库房、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。  |  |
| **产品销售和服务的要求及提供过程、** | 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。 查顾客意见记录 到目前为止，近一年未发生顾客不满意及投诉现象。 |  |
| 与产品 有关要 求的确 定 | 8.2.2 | 查公司产品销售合同3份、签订日期为 2019年06月 18日019年06月 20日2019年07月 10日 1、供方：北京瑞基泓鑫环保科技有限公司 需方：霸州中电环保发电有限公司 产品名称:卡件、接触器等 数量：1批交货时间：2019、08、18合同写明了双方的责任和要求及义务。 抽 2019.08.18 合同 2、供方：北京瑞基泓鑫环保科技有限公司 需方：北京鑫海慧创环保科技有限公司 产品名称:永磁调速装置配套设备 数量：5套交货时间：2019、08、10合同写明了双方的责任和要求及义务。3、供方：北京瑞基泓鑫环保科技有限公司 需方：北京海德广宏电力配件有限公司 产品名称:接触器、保护器等 数量：2套交货时间：2019、08、26合同写明了双方的责任和要求及义务。 |  |
| 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》 霸州中电环保发电有限公司评审日期：2019年 6月 20日北京鑫海慧创环保科技有限公司评审日期：2019年 6月 22日。北京海德广宏电力配件有限公司评审日期：2019、07、12 评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求、包装 要求 6 项。评审结果：全部通过。 公司目前暂无合同更改情况。 6 外部提 供的过程、产品 8.4 编制了《合格供方评价管理》  |  |
| 产 品 和 服 务 的 设 计 和 开发 | 8.3 | 经场确认，产品依据国家标准、客户要求，目前使用传统销售模式，且营销模式固定，无设计开发需求，故不适用 8.3条款 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | 8.4 | 1、编制《外部提供产品、服务和过程控制程序》，其规定了外部供方选择评价与重新评价准则。编制了《供方评价标准》，通过调查供方的质量保证能力、产品质量、质量保证能力、质量管理体系等方面，对外部供方及其提供的产品或过程进行控制；——要求外部采购供货厂家制定相关控制文件，确保提供物资满足技术要求；——在选择采购供方时考虑了对外部供方提供的物资技术要求控制及满足产品要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；2、查“合格供方名录”，审批：王森，2019年4月20日合格供方名称  供应产品名称 共计两家 1）辽宁中磁动力科技有限公司2）迈格钠磁动力股份有限公司  抽：1）、2）、项针对合格供方的评价：评价内容：企业资质、供货能力、人员能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；符合相关规定，纳入合格供方。3、公司销售部根据合同信息，采购清单，确定需实施采购的任务，拟定采购计划，经批准实施采购。与供应商采取多为口头/电话通知等方式实施采购。对采购产品进行进货验证，确保外部提供产品满足要求，公司供货员和顾客共同验收，数量等与采购单相符，外观无破损，颜色相符。顾客验收合格结算货款。该公司目前没有在供方现场实施验证的情况。 |  |
| 生 产 和 服 务 提 供 的 控 制 8 | 8.5.1 | 认证范围：机电设备的销售及相关管理活。动对产品销售和服务提供过程的策划，对人、机、料、法、环 因素进行了较好的控制。销售部严格按策划的作业流程予以控 制。该公司产品销售机电设备的销售其主要任务：收集相关 产品信息来提高销售能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、 经营理念等进行策划控制。致力橡胶油销售及完善的售后服务，资源及资金为发展支点，质量标准：公司产品主要从以下方面进行销售： 1、市场占有率 2、技术水平 3、节能环保 4、客户要求 通过信息的收集加以整理，根据客户需求和国家/行业标准进行销售。 查销售任务，计划制定情况 出示了 2019年 6-8年3月份的销售计划 抽查 7月份月份销售计划 编制：王森 批准： 王 珺 提供任务安排内容，完成时间等，基本符合要求。 抽查 2019.8.25 机电设备销售的销售记录，符合要求。 针对机电设备件的销售计划，由销售部经理对销售员进行任务分配，并向销售员提供服务流程。经查符合要求。提供的产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果。编制了《售后服务要求》 《退换货相关规定》 《服务过程工艺流程》等工艺文件和记录。相关法律法规要求：产品质量法、合同法、消费者权益保护法等。 1、获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方只是对产品包装、型号、 数量、材质单等陪同顾客方进行检验和验收，对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查。 2、查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及检验记录。对工序等过程的监控记录及安全文明销售记录、工艺纪律检查等建立了记录，并对过程参数予以控制。 公司以市场销售情况进行采购和销售，下达销售任务过程中产品的采购合同及记录等相关资料，内容齐全；现场观察及查阅任务通知记录能反映客观情况。 销售过程通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，检验合格的产品信息方可流转到下道工序，销售定单发出前均经总经理批准后 方可交付客户。查见办公现场符合要求，电脑、传真、打印机及网络运行正常。现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。3、使用适宜的设备和过程环境：配备有办公室、洽谈室、库房等基础设 施，主要设施：电脑、电话、一体机、满足销售服务需求。 查见 办公现场条件良好，电脑、传真、打印机及网络运行正常。 4、销售部所有人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，符合公司 岗位能力需求。5**未对销售服务的关键过程和需确认过程进行识别、开具不符合1项**现场通过对客户要求样品标签、区域标识，专人负责专区管理，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。 产品交付至客户处通过物流服务企业，客户签收，销售部通过电话跟踪沟通及定期拜访等方式确认交付及交付后服务的满意程度。 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。 | N |
| 标识可追溯性 | 8.5.2 | 本公司采购产品确定后、由供方未出库之前进行标识。本公司有样件柜、样件规格较小、查见办公室见到样品柜中的产品样件、有出厂日期标识：采用“物料标识卡”进行标识，卡上注明“名 称”“进厂日期”“数量”等内容。 追溯性：根据产品标签——生产日期、批号、销售合同单号，可满足 追溯要求。 |  |
| 顾 客 或 外 部 供 方财产 | 8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客相关信息，有专人对顾客信息进行登记管理。现场查看，顾客财产管理基本受控。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 防护 | 8.5.4 | 公司提供文件，对产品的防护进行了要求，并在工序中由顾客方进行检验。确保产品在运输、储运过程进行有效防护。 |  |
| 交 付后 活动变 更 的 控制**产品销售服务的****放行；**不合格输出 的 控制 | 8.5.58.5.68.68.7 | 放行活动符合法律法规、产品和服务特性、性质、顾客要求等。交付：按合同内容，包括技术条件等按期交付到顾客指定地点。查有：产品交付和服务提供程序 编号：RJ-8.6-01查：交付“北京海德广宏电力配件有限公司”交付后活动按“合同中 — 售后服务内容”执行。查：售后服务合同条款有：在排除“外力、特殊环境、不可抗力”的因素外，本公司承诺100%退、换原型号、数量的产品。查：当前无顾客提出其他的交付后要求。查：本组织目前无回收或最终处置职责。对生产和服务更改进行评审和控制，以确保持续地符合要求。保留文件化信息（更改评审结果、授权进行更改的人员、根据评审所采取的必要措施）。查：更改信息 目前无变更验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等已确定，1、查见；公司检验规定（公司签订的检验方法）均为成品由顾客方查看验证出厂所有产品的检验方法、标准等。◆公司无特殊放行或紧急放行情况，顾客批准后方可实施接受。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。查见：各阶段检验标准及检验方法等做了规定由在现场由顾客方确认。提供检验员 王森 的授权书交接清点人：王森 结论：交付合格 抽：2019年6月15日《物资采购检验单》来料名称：卡件、接触器检验项目:核对出厂交付合格证、材质单、数量等检验员：王森 结论：合格 公司根据产品检验标准和工艺的要求、有专职质检员负责检验及验收。 抽《成品检验记录》抽：2019.7.29日检测记录产品名称：永磁调速 外观质量、出厂交付合格证、材质单、数量、表象核对等等 检测结论：合格检验员：王森 抽《成品检验记录》抽：2019.8.12日产品名称：接触器、保护器检验方法：目测、核对出厂交付合格证、材质单、数量、表象核对等外观质量检测结论：合格检验员：王森……………… 检测结论：合格 ……………… 编制《不合格品控制程序》，**该公司的产品是在供方现场控制不合格过程。**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。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。 |  |
| 顾客满意.组织是如何确定获取、监视和评审方法的 | 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果。提供顾客满意 调查分析。最终顾客满意率 100%。日期：2019.07.13该结果已提交管理评审。 |  |
| **不合格和纠正措施** | 10.2 | 制定了《不合格品输出控制程序》，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，目前已实施完成。 |  |