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：管理层 主管领导： 尹晓亮 陪同人员： 韩瑜 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年8月16日 |
| 审核条款：4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，5.3，6.1，6.2，6.3，7.1.1，7.4.，9.1.1 9.1.3 9.2 9.3，10.1，10.3 |
| 资质 |  | 营业执照（91110106676612939R）  成立日期：2008年6月13日 营业期限至：2058年6月12日  认证范围在经营范围内，符合要求。 | Y |
| 企业概况 |  | 确认受审方名称：北京中星嘉华科技有限公司  注册地址：北京市海淀区上地十街1号院5号楼18层1804-1  经营地址：北京市海淀区上地十街1号院5号楼18层1804-1  资质确认：营业执照，真实有效，无其它特殊资质要求。  主要客户群：电子产品、计算机、软件及辅助设备的销售及售后服务  总经理：尹晓亮，管理者代表：韩瑜  无变更 | Y |
| 组织及其环境 | 4.1 | 公司于2019 年 3月 20日发布实施了GB/T19001-2016版质量手册\程序文件，目前版本为A版。由管理者代表组织人员编写，总经理批准实施。文件中描述了质量管理体系建立的原则及质量管理体系的各个过程。确定了质量管理体系的过程及控制方法，配备了所需设施及符合能力要求的各任职人员。  企业依据审核范围内产品销售和服务活动、过程特点，以及行业特点和战略发展规划，确定了组织结构，及建立、实现质量目标的方法有影响的内、外部环境因素的组合，并规定了对内、外部因素进行识别和监测的要求，监视和评审方式/方法：相关方信息反馈、面对面沟通、内部总结等：确定与目标和战略方向相关并影响公司实现管理体系预期结果的各种外部和内部因素。  抽《外部和内部环境因素确定表》：  外部因素：宏观经济因素、竞争力因素、影响工作环境因素、技术因素等  内部因素：资源因素、人力因素、运营因素、组织治理相关因素等  基本无变更。疫情对企业影响不大，只是外地项目暂时收影响。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关方，通过调查、访谈了解相关方的需求和期望。通过回访、网站等渠道获取相关方的信息，并持续与相关方沟通，了解相关方要求，并对相关信息进行监视和评审。  企业识别出的相关方包括: 顾客、公司股东、外部供应商、法律法规及监管机关的要求等。相关方的要求包括：顾客对产品符合性、产品价格、产品交货期等；供方的要求，如公司稳定健康发展，加工费回款及时等。市场部负责了解客户的需求和产品信息等期望，以及供方进行定期的沟通，了解相关信息；如行政部负责了解组织内部员工需求以及相关法律法规要求，了解行业新趋势和客户的新要求。  基本无变更 | Y |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件，于2019 年 3月 20 日发布实施， 管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。  质量手册中明确了体系的范围。公司明确了质量管理体系的边界、范围，在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。  边界：北京市海淀区上地十街1号院5号楼18层1804-1  确认审核范围：电子产品、计算机、软件及辅助设备的销售及售后服务  不适用条款：8.3 该组织依据顾客要求进行服务 ，流程、人员、设备、销售产品均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。  外包：无  经现场确认申请范围与企业实际经营范围一致，审核范围描述清楚、界定合理。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 质量体系及体系总要求：企业依据GB/T19001-2016标准要求，并结合企业产品特点对管理体系进行了策划，策划基本体现了PDCA的思路。企业有对审核范围内产品实现所需的过程进行了识别，并对过程与过程之间的相互关系和相互作用进行了描述，明确了各部门、岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源，并对审核范围内产品销售和服务活动、过程全过程能加以控制和施加影响的环境因素进行识别、评价，并通过采取适当的措施进行控制。提供的管理手册中有对管理职责、资源管理、产品实现管理有关的过程，以及绩效进行监视和测量、分析和改进等进行了描述。  不适用条款：8.3 该组织依据顾客要求进行服务 ，流程、人员、设备、销售产品均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。  外包：无 | Y |
| 领导作用和承诺  总则 | 5.1  5.1.1 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：  1)对公司的质量管理体系的有效性承担责任；  2)确保公司管理方针和目标的建立,并确保其与公司的战略方向及所处的环境相一致；  3)确保公司质量管理体系要求融入到公司的各种业务过程；  4)确保获得公司质量管理体系所需的资源；…………  领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：  最高管理层应始终以增强顾客满意为目标，与顾客和相关方沟通（包括上级主管部门）和调查顾客和相关方满意度等方法，证实“以顾客为关注焦点”目标的实现，同时要确保顾客的要求和适用的法规要求得到满足。  最高管理层应确定和应对影响产品和服务符合性以及增强以及增强顾客满意能力的风险和机遇。 | Y |
| 质量方针 | 5.2 | 企业策划并制定了质量方针：  “质量第一，信誉第一，精心服务，合作共赢，持续改进”  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 | Y |
| 组织的角色、职责的权限 | 5.3 | 企业在策划和建立管理体系时，成立了组织机构：设置了行政部、市场部、运维中心，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表， “5.3 岗位、职责和权限”中对各部门职责权限进行了描述，各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。 | Y |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：  企业目前识别风险点，基本无变更。疫情影响企业销售人员出差，但总体无太大影响。  企业为销售行业，采购产品后，客户打款后发货。且企业销售模式以加盟商、门店等形式，基本无大风险。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司总的质量目标为：  1、产品交付合格率100%（批次交付合格数/批次交付总数）×100％  2、顾客满意度为95%以上（顾客满意数/顾客总数）×100％。  2019年8月至2020年7月30日统计结果:1）产品交付合格率100%；2）顾客满意度为97%。  质量目标达到要求。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | 企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。  受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，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。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  体系运行以来，暂无变更情况发生。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | 1)企业目前主要工作人员3名，包括管理、销售和财务人员等。可满足产品和服务控制需要。行政部（含会议室）约50平米左右、配备了电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。  2)外部资源，如供方、客户等相关方。  目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。 | Y |
| 监测总则 | 9.1.1 | 公司确定的需要监视和测量的对象包括：销售和服务的符合性、质量管理体系的适宜性、充分性、有效性、质量管理体系绩效、顾客满意等。  公司确定的确保结果有效所需的监视、测量、分析和评价方法包括：识别和得到了外来的标准，通过实施采购证实产品的符合性；通过内审、管理评审等证实体系的适宜性、充分性、有效性；通过顾客满意率调查、用户质量反馈等证实质量管理体系绩效、顾客满意。  通过纠正、纠正措施、预防措施、改进计划、简单的统计分析保持质量管理体系持续改进的有效性，并确定了质量目标/过程绩效指标及监视和测量方法，考核频次。公司在质量手册中对监视、测量、分析和改进过程进行了策划，对确保质量管理体系的适宜性、产品质量的符合性及应用数据分析等方式来实现对质量管理体系的改进和提高进行了策划，并在实际工作中通过日常的监视和测量对发现的问题及时进行分析、解决。  详见业务部、行政部等部门的审核记录. | Y |
| 监测、分析与评价 | 9.1.3 | 通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等。  查质量目标统计表，均满足策划的要求。  根据对应对风险措施评价分析，公司各项指标虽然达到《质量手册》规定要求，仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 | Y |
| 内审 | 9.2 | 公司制定了《内审控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。  提供了《内审实施计划》，审核目的、审核范围、审核依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。  内审时间：2020年6月20日。  依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。  公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。  提供了内审检查表。内审不符合1项，已整改验收合格。  内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | 公司制定了《管理评审程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2019年6月30日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：确定公司质量管理体系是否得到实施并具有充分性、有效性和适宜性，并对质量方针、质量目标的适宜性进行评审，寻找质量管理体系改进的机会。确定了评审时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审议题，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。  编制：韩瑜 审批：尹晓亮 日期：2019年6月25日  管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。  提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。  抽上年度管理评审措施完成情况，已完成，符合要求。  本年度未提出具体需改进措施。 | Y |
| 改进  总则  持续改进 | 10.1  10.3 | 企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。  企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：  1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；  2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；  3）纠正所存在不符合的原因等。  企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系，以提升销售和服务过程质量、产品质量和组织环境绩效。  日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实现一体化管理体系的持续改进。 | Y |
|  |  | 标准/规范/法规的执行情况：符合要求  上次审核不符合项的验证：上次外审不符合项1项，涉及条款8.4，已采取纠正措施并验证符合。未发生类似不符合。  认证证书、标志的使用情况：主要用于投标，现场查看投标文件，宣传资料等，未发现违规使用证据  投诉或事故：无  监督抽查情况：无  体系变动：无。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：市场部 主管领导：张磊 陪同人员：韩瑜 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年8月16日 |
| 审核条款：5.3，6.2， 8.1，8.2 8.3 8.4 8.5， 9.1.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  销售和服务所用设备和设施的管理  销售和服务现场工作环境的维护  销售合同或订单的签订及评审组织；  开拓市场，按客户要求提供合格的产品  顾客或外部供方的财产的识别和保护  顾客满意度调查和分析；  销售过程控制、过程的监视和测量等。 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况  采购产品合格率100% (计算方法：批次采购产品合格数/批次采购总数（批）X100%)；  合同评审率100%（合同评审数/年度合同总数）  顾客满意度为95%以上（计算方法：按调查表实际得分统计）  2019年8月-2020年7月目标完成情况：均完成。 |  |
| 策划 | 8.1 | 公司针对销售服务的特点，进行了如下策划：  1、公司产品销售形式主要采取的投标、业务员电话联系客户、朋友介绍、陌生拜访等方式。  2、产品销售流程：确定顾客要求--商务谈判--签订合同--采购产品--产品交付--售后服务  3、确定了销售服务为需确认过程。  4、识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》等国家法律法规要求及《销售人员行为规范》等接收准则。  5、通过日常销售服务监督、绩效考核等形式对销售服务过程进行监测。  产品实现策划的结果与QMS其他过程的要求基本一致。 |  |
| 设计开发 | 8.3 | 该组织依据顾客要求进行服务 ，流程、人员、设备、销售产品均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 根据采购物资重要程度对供方进行了等级划分，提供了采购物资分类明细表：共分A/B/C三个等级，基本上销售物资均为A类，不同等级供应商进行不同程度的管理。  企业有供方：北京互拉科技有限公司、H3C、联想等  采购的主要物资：电子产品、计算机、软件及辅助设备的销售及售后服务  外包过程：无  企业供方基本同去年，未再次进行评价。  抽2019年9月12日采购计划  物品名称：H3C NaviDate 流量分析一体机 数量：1  商品描述：CPU双4110 硬盘：系统盘300G2块 数据盘12TB 网卡：4个千兆网口 2端口10GE光接口  编制/日期： 韩瑜 2019.9 .12 审批/日期：张磊 2019.9.12  另抽其他采购订单，均保存完好，符合要求。  采购检验：供方直接发货到客户处，客户进行验收，抽2020年4月28日电科二十九所保障部验收单：  产品名称；多倍频程上变频器  产品型号；SFUC0750ASFDC0750A 数量：1 批次号：20191230  合同号：ZXJH20200220  签收人：丁杰  另抽其他验收单，符合要求。  采购过程受控 |  |
| 生产和服务提供；产品和服务的要求确定、评审和更改； | 8.5.1  8.2.1-8.2.4 | 1、市场部获取销售信息，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。  产品销售流程：确定顾客要求--商务谈判--签订合同--采购产品--产品交付--售后服务  确定了销售服务为需确认过程  查销售过程控制记录  市场部经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：走访用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。  市场部获取销售信息，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。  提供销售订单（合同）  客户：中国电子科技集团公司第二十九研究所  项目名称：变频器 型号：SFUC0750ASFDC0750A 数量：1  签订时间：2019-12-23  合同中写明了质量要求、技术标准、验收等  有双方确认签字。  评审日期：2019-12-22 参与评审人：各部门负责人  评审内容：  1、能否满足合同的技术条件、质量要求。  2、能否保证交货期、能否满足合同规定的服务要求。  3、是否具备满足合同要求的过程能力、控制能力和测量能力。  4、能否保质保量提供采购产品。  5、价格、付款方式是否合理。  6、是否满足“合同法”等法律法规要求。  评审结果：能满足顾客要求，可签订正式合同。  总经理意见  同意签订此合同！签名：尹晓亮 日期：2019-12-22  提供销售订单（合同）  客户：北京中软智控信息技术有限公司  签订时间：2020-6-18  产品：应用软件综合服务项目及售后服务（控制接口测试设备、高速光接口专用测试设备、地面测试设备软件、地面数据分析软件等）  数量/型号：略  合同中写明了责任义务，质量标准和要求，结算方式  有双方确认签字。  评审日期：2020-6-17 参与评审人：各部门负责人  评审内容：  1、能否满足合同的技术条件、质量要求。  2、能否保证交货期、能否满足合同规定的服务要求。  3、是否具备满足合同要求的过程能力、控制能力和测量能力。  4、能否保质保量提供采购产品。  5、价格、付款方式是否合理。  6、是否满足“合同法”等法律法规要求。  评审结果：能满足顾客要求，可签订正式合同。  总经理意见  同意签订此合同！签名：尹晓亮 日期：2020-6-17  抽其他销售合同，均保存完好，有合同评审记录。符合要求。  2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有《部门岗位职责及任职要求》《销售管理制度》《售后服务管理制度》等作业规范。  抽销售管理制度：  一， 销售人员应经培训合格后上岗，着装应整洁，仪容大方，精力充沛，言谈、表情、形态得当。  二， 销售办公场所，设施、设备摆放整齐，地面干净卫生无垃圾、积水、杂物、办公桌干净整洁，物品摆放整齐。  三， 业务洽谈应遵守国家法律法规，不虚假宣传，承诺合理；网上及电话沟通：回复接听及时，言语礼貌，态度诚恳，合理承诺；现场接待：态度诚恳热情。。。。。。  通过日常销售服务质量考核表、人员考核记录表等形式对销售服务过程进行监测。具体 见8.6条款抽样。  3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。  现场审核获悉，市场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，供方直接发货到客户处，客户进行验收，产品不符合可拒收。  抽2020年4月28日电科二十九所保障部验收单：  产品名称；多倍频程上变频器  产品型号；SFUC0750ASFDC0750A 数量：1 批次号：20191230  合同号：ZXJH20200220  签收人：丁杰  抽售后服务单  客户名称：中软智控信息技术有限公司  产品：应用软件综合服务项目（控制接口测试设备、高速光接口专用测试设备、地面测试设备软件、地面数据分析软件等）等  不合格品现象描述：系统不稳定  签字/日期：张磊2020.7.28  运维中心意见：增加稳定性，减少技术壁垒，提升质量  签字/日期：王涛2020.7.28  任部门意见：平台重新部署后，功能正常使用，满足客户要求  4、现场查看产品销售情况：现场清洁卫生，配备有消防设施；现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。  5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。   1. 识别了需要确认的过程为销售服务，提供《过程能力评价表》，本年度无变更，未进行再次确认。   7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。  8、现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。  公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。  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处理和答复。  4、合理处理顾客财产。  目前沟通渠道畅通  9、自体系建立以来无合同更改情况  现场销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 10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。  销售过程控制符合策划要求 |  |
| 标识和可追溯性管理； | 8.5.2 | 1、产品标识：采购的产品以自身的进场日期进行标识。  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。 |  |
| 顾客或外部供方财产管理 | 8.5.3 | 公司的顾客财产主要是顾客及外部供方的提供的信息，如有问题填写《顾客问题财产记录》，自体系运行以来未发生问题记录。  顾客财产中暂无知识产权。 |  |
| 防护 | 8.5.4 | 搬运方式采用人工搬运，工人搬运时注意向上标志，小心轻放，满足搬运要求。  储存环境没有其他特殊要求，  现场未出现因防护不当产生的不合格品 |  |
| 变更控制 | 8.5.6 | 组织明确组织应对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，  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的要求。  经了解，目前组织在生产和服务提供期间的主要变更是：销售计划的变更、顾客订单产品要求及数量变更、交货日期变更、法律法规变更，产品标准变更，外部供方交货不及时或质量问题等情况。  现场与负责人交流沟通，负责人介绍说，目前，尚无上述情况的变更，现场无变更情况。 |  |
| 顾客反馈及满意信息收集和分析质量管理体系过程监测，分析和改进 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，以“非常满意”“ 满意”“一般”“不满意”为基准计算满意率。公司于2020年5月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对项目及产品性能、外观、业务人员的态度、交货期等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为97%，超过了质量目标要求，目标完成。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：运维中心 主管领导/陪同人员：韩瑜 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年8月16日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.5 8.6 8.7 10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  销售过程控制、过程的监视和测量等。 |  |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况  产品交付合格率100%(批次交付产品合格数/批次交付产品总数)  2019年8月-2020年7月目标完成情况：均完成。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 公司产品销售过程属服务性质，其服务质量无法用仪器设备进行检测和测量。公司目前的监视和测量工具主要是《服务质量考核》和《顾客满意情况调查表》等，通过表格来对产品的销售服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。询问部门负责人称，公司对于《销售人员服务记录》和《顾客满意情况调查表》在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。 |  |
| 过程、交付产品的监视、测量和评价； | 8.6 | 公司通过销售服务质量考核等形式对销售服务过程进行监视和测量。  抽售后服务单  客户名称：中软智控信息技术有限公司  产品：应用软件综合服务项目（控制接口测试设备、高速光接口专用测试设备、地面测试设备软件、地面数据分析软件等）等  不合格品现象描述：系统不稳定  签字/日期：张磊2020.7.28  运维中心意见：增加稳定性，减少技术壁垒，提升质量  签字/日期：王涛2020.7.28  任部门意见：平台重新部署后，功能正常使用，满足客户要求  抽服务质量考评表  考核对象：张磊  考 核 项 目 要求 结论  仪表、着装 仪表整洁、大方 合格  服务态度 微笑服务、语气温和、接电话及时、有礼貌等 合格  送货/交付 按合同要求配货，准确及时，无损伤等 合格  单据 销售过程所要求的单据是否齐全，是否交给顾客、带回公司 合格  售后回访服务 能达到顾客认可、满意 符合  产品质量 产品交付顾客、未出现质量投诉 符合  综合结论：销售服务人员能按服务规范开展工作，产品和服务符合要求  检查人：尹晓亮 2020年7月30日  抽《销售人员绩效考核表》  姓名；张磊 日期：2020.05.31  出勤奖惩： 20分  考核：目标达成 9  客户开拓 8  调查能力 8  协调合作 10  专业知识 10  责任感 10  工作态度 10  培训考核 10  合计：96分  考核人：尹晓亮  另抽其他人考核记录，均保存完好，符合要求。  服务的放行受控。符合要求 |  |
| 不合格输出的控制，不合格与纠正措施 | 8.7  10.2 | 编制了《改进控制程序》，对不合格和纠正措施处理要求进行了规定。  抽《纠正措施处理单》，本年度未发生不符合  针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。 |  |