管理体系审核记录表（远程）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：刘巧 陪同人员：姜帆 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2020.9.9 |
| 审核条款： QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.2产品和服务的要求（8.2.1顾客沟通、8.2.2与产品和服务有关要求的确认、8.2.3与产品有关要求评审、8.2.4与产品有关要求的更改）、8.5.1销售服务过程控制、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、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 | 审核过程中了解到部门主要负责：市场调研与开发，商务谈判及合同评审，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析，本部门环境因素和危险源识别和控制，本部门目标制定与实施，与相关方做好沟通等。经与部门负责人交流发现其对部门职责权限基本掌握，部门职责得到合理分配，未发现因职责不清责任不明而造成体系运行失效的情况。 | 符合 |
| 目标和方案 | QEO6.2 | 部门目标： 2020.8.25考核1、合同履约率达100% 100%2、顾客满意度达95分 98.5分3、货款回收率90% 98%4、固废分类处置率100% 100%5、火灾、触电事故发生次数为0 0次6.人员出差在外不发生交通事故； 0次考核情况：经查2020.8.25质量\环境\职业健康安全目标分解考核表，各目标达成要求。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 销售部负责人介绍沟通方式：主要是电话、资料传递、交流会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。公司主要通过客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以合同、电话等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。由销售部业务人员直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通。然后由销售部经理组织人员评审，现场合同评审记录，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖公司印章，然后回传给顾客。查2020.7.3日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：江西骏珏贸易有限公司，产品名称：铝合金配电照明母线，规格型号：L7（5）-30，数量：264米；产品名称：防尘盖板，规格型号：MT-GB，数量：264米；产品名称：连接盒，规格型号：MT-LJH，数量：168片；产品名称：工矿灯，规格型号：MT-FG，数量：24个；产品名称：吊夹，规格型号：MT-DJ，数量：156付；产品名称：L型侧装支架，规格型号：定制，数量：18个；产品名称：单相三线组合插座，规格型号：1P+3P，数量：264个；产品名称：单相三线旋转插座，规格型号：DXC-1P10，数量：30个；交货期限：7个工作日内，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2020.7.2日夏邦荣、姜帆、周佐敏、刘巧等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。查2020.8.13日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：江西亚东实业有限公司，产品名称：自动模板机，规格型号：JS-100B，品牌：创怿，数量：10PCS；产品名称：智能电脑平缝机，规格型号：JS-P18A，品牌：创怿，数量：50pcs；交货期限：30个工作日内，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2020.8.12日夏邦荣、姜帆、周佐敏、刘巧等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。查2020.8.21日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：江西亚东实业有限公司，产品名称：机器人，规格型号：JS-A1，品牌：创怿，数量：4PCS；产品名称：智能电脑平缝机，规格型号：JS-P18A，品牌：创怿，数量：100pcs；交货期限：30个工作日内，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，公司未能提供。查2020.8.25日的购销合同，包括了如下内容：需方名称：江西骏珏贸易有限公司，产品名称：机器人，规格型号：JS-A1，品牌：创怿，数量：5PCS；产品名称：智能电脑平缝机，规格型号：JS-P18A，品牌：创怿，数量：70pcs；产品名称：自动模板机，规格型号：JS-100B，品牌：创怿，数量：5PCS；交货期限：7个工作日内，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，公司未能提供，开出不符合项，要求改善。查2020.8.6日的MES项目购销合同，包括了如下内容：需方名称：江西亚东实业有限公司，销售产品包括：计算机软硬件及配件、电器设备、电动工具、五金交电、电子元器件等产品；具体如下：产品名称：生产计划系统、裁片收发系统、实时采集系统、质量监管系统、成品收发系统、实时看板系统、劳动报酬系统、自动查询系统、设备管理系统、智能预警系统、人员点名系统等软件部分，各1套；产品名称：工位机，数量20pcs；产品名称：工位支架：数量20pcs；产品名称：质检机，数量：1pcs；产品名称：小组看板，数量1pcs；车间看板：数量1pcs；产品名称：手持PDA，数量：1pcs；产品名称：RFRD写卡：数量1pcs；产品名称：RFRD清卡，数量1pcs；产品名称：RDRD卡，数量1000pcs；产品名称：无线扫描枪，数量1pcs；蓝牙打印机：数量1pcs；产品名称：拼接屏，规格：55寸3\*3，数量：6pcs；产品名称：网络硬件，数量1pcs；产品名称：安全工具软件，数量1pcs；产品名称：信号基站，数量2pcs；产品名称：终端设备，数量20pcs；产品名称：钢丝绳组件，数量20pcs；交货期限：30个工作日内，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2020.8.5日夏邦荣、姜帆、周佐敏、刘巧等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。查2020.8.6日的AVG项目购销合同，包括了如下内容：需方名称：江西亚东实业有限公司，销售产品包括：计算机软硬件及配件、高低压成套设备、电器设备、电动工具、五金交电、电子元器件等产品；具体如下：产品名称：WCS软件系统，数量1套；产品名称：潜伏式小车，数量2pcs；产品名称：磁条/二维码，数量1000pcs；产品名称：自动充电桩，数量：2pcs；产品名称：触摸屏一体机电脑（平板电脑），数量2pcs；产品名称：拼接屏，数量4pcs；产品名称：图像处理器，数量：4pcs；产品名称：大屏专用线缆及框架，数量4pcs；产品名称：无线模块加高增益天线（小车），数量2pcs；产品名称：无线模块（AP），数量2pcs；产品名称：增益天线（AP），数量2pcs；产品名称：8口网络路由器，数量2pcs；产品名称：网线，数量500米；产品名称：工作站机柜，数量1pcs；产品名称：UPS不间断电源，数量1pcs；产品名称：电梯护栏，电梯I/O模块，数量2pcs；交货期限：30个工作日内，在合同中明确了质量标准、运输、费用结算、付款方式等要求，查合同评审记录表，2020.8.5日夏邦荣、姜帆、周佐敏、刘巧等评审，可以签订该合同，同日经总经理批准盖章后回传了顾客。再抽其他购销合同，合同经过评审后签订，并按期交货。供销部负责人介绍：目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。产品要求的评审基本符合标准要求，但部分合同未按公司流程要求，进行评审后签订销售合同，公司需改善。 | 不符合 |
| 销售服务过程控制 | 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) 计算机软硬件及配件的销售顾客名称:江西亚东实业有限公司销售人员刘巧通过QQ\电话\\微信邮件跟顾客胡琴琴进行沟通--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)照明设备的销售顾客名称:江西骏珏贸易有限公司 销售人员雷伟明通过QQ\电话\\微信邮件跟顾客熊丽婷进行沟通--查,QQ\通过QQ跟顾客熊丽婷进行沟通--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”被调查人员雷伟明调查内容有: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:刘巧提供《销售服务过程确认表》 编号：QR-8.5.1-01 ■确认 日期 2020.5.12 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 雷伟明 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-----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；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。确认/日期：刘巧2020.5.12 批准：夏邦荣2020.5.12检查现场整洁，能有效对计算机软硬件及配件、高低压成套设备、电器设备、照明设备、电动工具、五金交电及电子元器件的销售的销售服务过程进行控制。计算机软硬件及配件、高低压成套设备、电器设备、照明设备、电动工具、五金交电及电子元器件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，交流。--抽”销售人员服务质量检查表”01营销人员: 雷伟明 客户名称: 江西亚东实业有限公司02营销人员: 雷伟明 客户名称: 江西骏钰贸易有限公司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:刘巧 批准:夏邦荣 2020.8.25组织销售服务过程的控制基本符合标准规定的要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司工业自动化设备（自动化缝纫机器人、服装机械设备及配件）的加工组装、销售；计算机软硬件及配件、高低压成套设备、电器设备、照明设备、电动工具、五金交电及电子元器件的销售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。 | 符合 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 该公司交付后主要是通过对顾客回访、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。如客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地协调解决。 | 符合 |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 公司编制《顾客满意度控制程序》，通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。提供了如客户：江西亚东实业有限公司、江西骏钰贸易有限公司2家顾客的《顾客满意度调查记录表》，调查包含：质量、交货期、服务、价格等指标，满意程度分为很满意---不满意等四个档次。从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。查见2020.8.20日的《顾客满意度调查分析》，对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分98.5分。企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 | 符合 |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | E6.1.2O6.1.2 | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序》,销售部按照办公过程和销售服务过程对环境因素、危险源进行了辨识，辨识时考虑了三种时态：过去、现在和将来，和三种状态：正常、异常和紧急。查销售部的“环境因素识别评价汇总表”，识别了本部门在办公、销售、相关方等各有关过程的环境因素，包括日光灯更换、电脑使用用电消耗、办公纸张、销售活动宣传材料的处置、车辆尾气排放、废包装物排放等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点。查《重要环境因素清单》，涉及销售部有2项重要环境因素，包括包括：潜在火灾、固体废弃物的排放。控制措施：固废分类存放、垃圾等由行政部负责按规定处置，包装物分类卖掉，日常检查、培训教育，配备有消防器材、制定应急预案等措施。查销售部的“危险源识别及风险评价表”，识别了办公电线破损裸露、电器漏电触电、电脑显示屏的辐射、电器超负荷等危险源。查《不可接受风险清单》，涉及本部门的有2个不可接受风险，包括：触电、潜在火灾的发生。控制措施：危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、培训教育、应急预案等运行控制措施。部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 | 符合 |
| 运行控制 | EO8.1 | 1.编制并实施了环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司目前销售的产品加工后的工业自动化设备（自动化缝纫机器人、服装机械设备及配件），以及计算机软硬件及配件、高低压成套设备、电器设备、照明设备、电动工具、五金交电及电子元器件等产品。3.现场查看销售部办公室有垃圾桶，有禁止吸烟标识。4.销售部办公室内主要是电的使用，现场查看电路、电源正常，没有露电现象发生。查见有消除安全检查记录，2020.4月---2020.8月份检查结果正常，检查人周佐敏。5.在产品运输时，要求司机必须有驾驶证，车辆需经年检合格，车况良好，禁止疲劳驾驶，控制车速，避免扬尘。6.在产品装车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具。7.对外业务洽谈时明确承诺公司产品环保、无毒无害。部门运行控制基本符合策划要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 编制了《应急准备和响应程序》，建立了火灾、触电、机械伤害等应急预案，由行政部组织演练，提供了应急预案演习记录，查火灾应急演练记录，演练时间 2020年5月15日负责人：姜帆参加人：全体员工演练的效果1、组织指挥有序，项目岗位配合较好，达到了预定目标，演练的效果较好。2、人员的速度较快，及时按照预定方案对事故处理人员进行保护。3、各参训人员着装整齐，装备佩戴完整，精神饱满。4、处理事故得当，速度较快，分工明确，能各负其责演练达到了目的。有效。再查5月17日触电应急演练记录，情况基本同上。针对近期出现的新型冠状病毒引发的肺炎疫情，公司制定了疫情防控预案，公司有进行返岗人员健康报备管理、每日人员出入登记/量体温/戴口罩、是否发热、办公区域消毒、分餐制用餐时间管理等，严格按政府和预案的要求执行。自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | 符合 |

说明：不符合标注N