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/陪同人员：袁号/夏丽华 | 判定 |
| 审核员：张磊 岳树亮（远程） 审核时间：2020.9.25 |
| 涉及标准条款：Q::5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.2/8.5/9.1.2  E:5.3/6.2/6.1.2/8.1 |
| 组织的岗位职责和权限 | QE5.3 | 本部门主要负责销售和顾客满意度的控制及相关环境、职业健康安全管理活动的实施与执行  与销售部负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。  有办公桌、电脑、空调等能满足部门体系运行需求。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划总要求 | QE6.2 | 管理目标有：  顾客满意度95%以上；  固体废弃物处理率100%  火灾事故发生率为0  目标可测量，与公司方针一致。  管理目标完成情况：查到《质量环境安全目标分解和完成情况统计》，以上管理目标已全部完成，考核：综合部 审批：朱鸿飞。  管理方案详见审核综合部该条款记录。 | 符合 |
| 基础  设施 | Q7.1.3 | 公司房屋自建，销售办公面积约100平方米，办公通讯配套设施齐全。  提供《设备台帐》主要设备有：电脑、打印机、电话、空调、车辆等，登记了以上设备的名称、数量、型号、状态、购置日期等。  核实：车辆、电脑，设备状态完好。  公司办公通讯设备实施日常清洁，由员工在每天工作前进行，现场核实该设备完好。电脑软件等，必要时升级。  对办公通讯设备进行定期维护和保养工作基本正常，对于工作中发现的设备故障，能及时维修，设备暂无故障维修。  特种设备无。 | 合格 |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 公司办公和产品放置场地环境基本干净整洁、办公通讯设施完善，能得到良好的维护，环境适宜，适宜于产品的销售过程控制要求。工作现场对于环境主要应注意消防安全、办公场地的干净整洁，要求作业人员注意设备、防火和电器安全等。 | 合格 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 公司编制并实施《监视和测量资源控制程序》进行了明确的规定，对检定的结果进行记录。  公司目前监视和测量设备无，暂不需要**。**  目前无计算机软件作为监视和测量设备。  公司对从事监视测量的人员资源制定了职责采取培训等形式，监测活动主要对采购产品进行名称、数量等监测，详见相关条款审核记录。 |  |
| 运行的策划和控制 | Q8.1 | 对于管理体系覆盖范围内常规销售服务，公司已在管理体系运行之初进行了销售服务实现的策划，形成的各类文件《与顾客有关过程控制程序》、《销售人员管理制度》等能确保正常的销售服务实现。  针对销售服务质量要求确定采购、销售过程、销售服务的检验要求，依据顾客的要求《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》等国家/行业标准实施销售。  编制《销售服务规范》、《销售人员管理制度》，指导销售服务按规定进行。  策划了资质范围内的遥测终端机、智能翻斗式雨量传感器、智能雷达水位传感器的销售流程：  市场询单→合同评审→采购→检验→销售→满意度测评  销售服务过程中使用的设备：电话、电脑、网络、复印机等，以上设备配置适宜，能确保服务的实现。  主要监测设备有：无。  以上销售服务实现的策划工作基本符合要求，能确保销售服务实现和质量目标的实现。  查2020年以来的《销售合同》，销售部负责人表示，均已按要求实施。  目前无其他特定销售服务和合同的策划。  外包目前无。 | 合格 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 销售部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。销售部负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放顾客满意度调查表或微信等网络形式了解顾客的需求和期望。  公司编制的管理手册中规定了与服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。  顾客明确规定的要求：即有销售服务本身的质量要求也包括后续活动的要求。顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求。与遥测终端机、智能翻斗式雨量传感器、智能雷达水位传感器的销售有关的法律法规的要求及本公司附加的对顾客的责任。  公司承接业务的方式主要是：通过与顾客签订合同，公司按顾客要求组织服务，并以传真等方式进行沟通、确认，并对遥测终端机、智能翻斗式雨量传感器、智能雷达水位传感器的销售要求等给予了明确。  公司遥测终端机、智能翻斗式雨量传感器、智能雷达水位传感器的销售基本已成熟，销售部部长审核后直接在合同上签字即完成合同评审，特殊合同需相关部门人员一起评审，评审过程记录在《产品要求评审表》上。目前的合同是常规合同。  公司顾客主要有山东嘉百利环境科技有限公司、崇左水文中心、贵州京正久科技发展有限公司等。  抽查：  1、2020-6-24与四川省广文水文水资源勘测局签订销售遥测终端机3套交付时间：2020-7-9，合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，协议评审时间2019-4-26，审核袁号，审批朱鸿飞。  2、2020-3-10与崇左水文中心签订销售智能翻斗式雨量传感器等，交付时间：2020.3.25，合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，评审时间2020-3-10，审核袁号，审批朱鸿飞。  3、2020-4-1与贵州京正久科技发展有限公司签订销售智能翻斗式雨量传感器60台、智能雷达水位传感器19台，交付时间：甲方指定的收货人收到货为止，合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，协议评审时间2020-4-26，审核袁号，审批朱鸿飞。  与顾客的沟通由销售部负责，方法：通过手机、传真、微信等直接与固定客户保持日常联系，其内容包括：特殊要求、价格、后续服务等。  公司暂无合同变更情况发生。 | 合格 |
| 服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司办公现场观察：  销售服务设备：电脑、网络、电话、车辆等，维护保养完好，有保养记录并经公司综合部确认，设备资源满足销售服务的要求。  监视测量设备：目前无，满足要求。  销售人员：袁号、任勇，经公司培训并确认合格上岗。  公司已对遥测终端机、智能翻斗式雨量传感器、智能雷达水位传感器的销售进行了规定和明确，由销售部经理负责产品的采购、销售过程的控制，综合部负责办公设备日常维护与保养工作，采购单由销售部经理负责审批，采购经检验后直接送至顾客使用处验收工作。  企业根据实际订单编制《采购计划单》对产品、规格、单位、数量、计划时间、完成时间和要求、使用设备等予以明确，由销售部经理确认。  现场有《销售管理制度》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国产品质量法》等文件材料。  经确认：无需确认的过程，符合要求。  销售控制流程要点：合同评审、采购、检验、发货，现场观察员工操作，符合销售服务流程的要求。  公司提供业务流程及监控，公司销售部经理实施全过程监控，经现场观察，控制基本有效，详见如下：  1、合同评审：接受客户的订单后向供应商咨询价格，交货情况及付款方式等。销售部要求对客户订单24小时内回复。  2、签订合同或协议：订单处理。  3、采购：及时和供应商订立采购合同，供货时间较长的每两天确认交期进度。  公司作业现场有：采购计划、销售服务合同或协议及相关产品验收要求等进行销售服务工作证据。任勇正在与顾客电话沟通销售产品。  基本符合要求。 | 合格 |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 公司销售产品标识主要有产品合格证、说明书和产品标牌等，内容涉及：产品名称、规格、检验员等，所有检验项目填写完整,追溯以采购品种、规格、日期、采购人等信息追溯。 | 合格 |
| 顾客或外供方财产 | Q8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：资质证明文件（如营业执照和其它资质文件）、银行账号、联系方式、经营地址及档案资料等信息，由部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生损坏丢失等现象。 | 合格 |
| 防护 | Q8.5.4 | 公司销售产品供方用气泡垫外用纸箱防止脏污、磕碰、潮湿。  产品防护基本符合要求。 | 合格 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 产品交付时，如客户在使用过程中出现质量问题，销售人员先通过电话进行解决，如远程无法解决，派技术人员到客户现场实地解决。 | 合格 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 暂无销售服务更改。 | 合格 |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 公司产品检验按国家/行业标准及法律法规、顾客要求进行，对其产品要求在采购合同中进行了规定和明确，服务要求在《销售服务规范》中进行了规定和明确，按要求实施。  1查看：2020.9.25《出场检测报告》检验人员：陆政宇、陈德香  产品名称：遥测终端机，序列号：0020140245；软件版本：V01.01.22；客户：重庆会得；检测项目：外观、标签合格证、配件、密封，检验员：陈德香，检验结果：合格；主板：检验员陆政宇，检验结果：合格  2查看：2020.9.18《出厂检测报告》：  产品名称：智能雷达水位传感器，序列号：1020140062；软件版本：V01.04.10；客户：贵州京正久科技发展有限公司；检测项目：外观、标签合格证、配件、密封，检验员：陈德香，检验结果：合格；主板：检验员杨晓明，检验结果：合格  产品名称：智能翻斗式雨量传感器，序列号：0220140356；软件版本：V01.04.10；客户：贵州京正久科技发展有限公司；检测项目：外观、标签合格证、配件、密封，检验员：陈德香，检验结果：合格；主板：检验员张新杰，检验结果：合格  成品的监视测量主要通过顾客满意度调查了解销售产品质量和服务情况进行监视测量控制。详请见9.1.2顾客满意控制记录。顾客需要的物资采购到后，顾客对采购的产品进行验收，合格的通知付款。查到收款证据。  针对客户的提出的问题，公司会制定派专门的技术人员前去处理，目前未发生。 | 合格 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司编制并实施《不合格品控制程序》，采购产品不合格做退换货处理，销售产品不合格（顾客不满意）做调试或换货，顾客投诉，立即由销售部进行处理。  具体不合格处置记录详见研发部Q8.5.1 | 合格 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度测定程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。  公司于内审前采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出3份《顾客满意度调查表》，有效回收：  湖北亿立能科技公司、四川省广元水文水资源勘测局、贵州京正久科技发展等，调查内容有：产品和服务质量、价格水平、服务态度等，查阅《顾客满意程度调查表》。  对每一调查内容按百分制统计和计算。  查《顾客满意程度调查表》，记录真实有效。  提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到98%，达到了质量目标的要求。  调查未发现有顾客投诉，不满意主要为价位偏高，公司根据市场同时加强管理降低成本适当降低售价，提高顾客满意度。 | 合格 |
| 环境因素识别 | E6.1.2 | 提供：环境因素识别与评价表  内容有：活动名称、环境因素、影响范围、影响程度、发生频次、是否重要环境因素等。  按照销售活动识别的环境因素有：电能消耗、噪声排放、水电油料能源消耗、固体废物、车辆废气排放等。  采用打分评价法进行了评价，经识别评价，涉及本部门的重要环境因素有火灾。  环境因素识别和重要环境因素评价基本符合要求 | 合格 |
| 运行控制 | E8.1 | 现场检查：  办公区设有垃圾桶，定期放置到指定地点，由政府环卫统一收集处理。办公活动产生的墨盒等废物，固定地方存放由生产产品的公司负责回收。水电的消耗，要求各部门人员提高节约意识，做到人走灯灭水关，现场未发现常流水和无人灯亮的情况。  生活废水排放：生活废水排入政府污水管道统一处理。  对在产品运输和销售过程及上下班使用的车辆加强对车辆维护保养，减少废气排放和油料消耗。  楼道配置2个灭火器，符合要求。  运行控制基本符合要求。 | 合格 |

说明：不符合标注N