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：吴春平 陪同人员：彭修海 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2020.10.18 |
| 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销售和服务提供的控制、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， |
| 组织的岗位、职责权限 | Q5.3 | 部门负责人：吴春平负责进行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；向顾客进行环保及安全宣传；贯彻执行公司的方针和管理目标，本部门危险源的识别及其控制，落实管理手册在本部门的运行，对相关方的控制。职责明确，回答基本完整。 | y |
| 目标、方案 | Q 6.2 | 部门目标：考核情况（2020.9.30）a.合同履约率100%； 100%b.顾客满意度96分以上； 97.9分c.固体废弃物分类处置率100%； 100%d.火灾事故为0 0考核人: 钟美红 审批：彭修潜 考核时间：2020.9.30 | y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2. | 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。查顾客意见记录体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。查公司产品销售合同1 .抽查软体家具销售合同签订日期为 2020年8月5日供方：赣州众泰鑫业家具有限公司需方：江西九江修水邱定尊产品名称/型号/数量：会议椅 Y-030 60张；折叠椅Y-026 10张；弓字皮椅Y-051 5张技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产交货时间：2020.8.12合同写明了双方的责任和要求及义务。2抽查钢木家具销售合同签订日期为 2020年7月12日供方：赣州众泰鑫业家具有限公司需方：江西赣州盛世坤泰产品名称/型号/数量：大器械柜1800\*850\*390 10台；通玻对开门柜1800\*850\*390 5台；中二斗器械柜 1800\*850\*390 3台技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产交货时间：2020-7-18合同写明了双方的责任和要求及义务。3抽查办公家具销售合同，签订日期：2020-10-10 供方：赣州众泰鑫业家具有限公司需方：赣州卢明华产品名称：1.8M木纹大班台 规格：B-024/黑胡桃数量：1张技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产交货时间：2020-10-16合同写明了双方的责任和要求及义务。查上述3份合同的都进行了评审表，评审人：吴春平、彭修潜、钟美红、贺喜平。评审时间是在签订合同前进行。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：同意。公司目前暂无合同更改情况。 | y |
| 销售服务过程控制 | 8.5.1 | 供销部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求，在合同正式签定之前，进行合同评审，填写《合同评审记录》。签定合同之后，依据合同要求和公司库存状况，制定《采购计划》由采购员实施采购。 查见该公司的《岗位任职条件》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制度》等管理、作业及检验文件对服务提供过程进行控制。查见办公现场宽敞整洁，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。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，详见8.2.1审核记录。经查基本符合要求。识别的需确认的过程为销售，与实际相符。查见《过程确认记录》，对销售过程从人力资源、设备材料、作业方法、记录要求等方面进行了确认评价。确认结论：满足要求。彭修潜、钟美红、彭修海：邹建平，2020.3.2●部门主管负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。查见《销售服务过程质量检查考核记录》，内容包括：考核项目、要求、考核办法、考核情况、判定、检查人、检查日期等。抽查见2020.4.18《销售服务过程质量检查考核记录》，工作环境、工作态度、工作效率、与客户的沟通、客户反馈等方面的检查结果均为合格。检查人：钟美红。另抽查见2020.6.22《销售服务过程质量检查考核记录》，检查结果也均为合格，检查人：钟美红。经查，符合标准要求。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | 8.5.3 | 该公司顾客财产主要为顾客提供的图纸、样品及顾客的个人信息等，由供销做好图纸和样品保管及个人信息保密工作。查见《客户财产交接记录》，内容包括：客户名称、提供的财产、单位(规格)、数量、移交人、接收人、备注。经远程询查顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象，保管完好。经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 | y |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 查销售现场产品交付情况：产品交付至客户处通过物流服务企业，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 | y |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | 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10家客户的《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2020.5.29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97.9分。该结果已提交管理评审。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。 | y |