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：综合部 主管领导：耿敬攀 陪同人员：冯晓东 | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：2020年11月28日 |
| 审核条款  Q:8.2/8.4/8.5.1/9.1.2 |
| 合同评审、客户沟通 | Q8.2 | 负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告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。  主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真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。对顾客的要求由销售部办公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，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。  查到合同台账：抽查有关的合同，  **抽查合同1** （技术推广服务） 顾客：北京华晟天工精密机械有限公司 合同编号：HS-KX-20200420  合同内容为：  Φ457/Φ559/Φ610/Φ660/Φ711投产前漏磁传感器检测技术服务  合同约定了费用价格、结算方式、乙方责任、日期、地点、结算方式、服务内容等  合同签订日期是：2020.04.20  合同评审时间：2020.04.15，合同评审内容包括：技术服务及相关技术活动要求、服务人员要求、技术服务内容、服务地点、人员配置、验收方式、完成时间、付款方式等，参加评审人员：杨云博、耿敬攀等。  合同评审结论，可以签订合同。  **抽查合同2** （仪器仪表） 顾客：北京力高新业科技有限公司 合同编号：2020052001  合同内容为：  压力控制器  合同约定了费用价格、结算方式、乙方责任、日期、地点、结算方式、服务内容等  合同签订日期是：2020.05.20  合同评审时间：2020.05.18，合同评审内容包括：产品要求、销售地点、人员配置、验收方式、完成时间、付款方式等，参加评审人员：杨云博、耿敬攀等。  合同评审结论，可以签订 合同  **抽查合同3** （电子产品）顾客：科维奇电子（宁波）有限公司 合同编号：KX200929001  合同内容为：  电子元器件EP3C5M164I7N  合同约定了费用价格、结算方式、乙方责任、日期、地点、结算方式、服务内容等  合同签订日期是：2020.09.29  合同评审时间：2020.09.28，合同评审内容包括：产品要求、销售地点、人员配置、验收方式、完成时间、付款方式等，参加评审人员：杨云博、耿敬攀等。  合同评审结论，可以签订 合同  合同控制及合同评审的控制基本符合。  管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定；经过查阅企业订单文件，并与销售部负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况.后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。基本符合要求。 |  |
| 外部提供的 控制/总则 | **8.4.1** | 查到《物资采购计划》，计划中分别对仪器仪表、电子产品、以及电脑耗材、文具、打印纸、常用办公用品等物资，规定了规格型号、单位数量、计划供货日期、技术要求/质量标准、验证要求等项内容，基本符合。  查到：“物资采购审批表”，对需要采购的物资履行了审批制度。实施有效。符合。  见合格供方名录：  合同编号 客 户 名 称 签订日期 产品名称  200327108 北京久久环宇磁性材料有限公司 2020.03.27 钕铁硼 N38EH  KX20200622001 北京华瑞视界科技有限公司 2020.06.22 H3调试器  CBJR20101001 深圳市骏龙电子有限公司 2020.10.10 电子元器件EP3C5M164I7N  20200515001 阳信新锐金属材料科技有限公司 2020.5.15 台式钻床 JD2-16E  304法兰 DN50  --《供方评价表》  2020年4月供方评价确认：  北京久久环宇磁性材料有限公司（供应：钕铁硼 N38EH）；  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 评价人：杨云博 耿敬攀 2020年4月10日。  2020年7月供方评价确认：  北京华瑞视界科技有限公司 （供应：H3调试器）；  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 评价人：杨云博 耿敬攀 2020.7.3。  2020年10月供方评价确认：  深圳市骏龙电子有限公司（供应：电子元器件EP3C5M164I7）；  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 评价人：杨云博 耿敬攀  2020.10.13。 |  |
| 控制类型和程度 | **8.4.2** | 查，公司对主要的原材料供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、产品质量、交货情况、售后服务能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。  查 公司采购不合格情况  负责人讲2020年4月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。  公司编制了《采购控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对产品外观、型号规格、数量、产品质量性证明文件进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据进货检验记录对相关产品的材质报告、数量、外观等进行检验。抽查验证记录《进货检验记录》，提供2020年4-2020年10月对采购物资进行了进货检验记录。见8.6条款原材料检验记录。  基本符合要求。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库  公司外部供方的管理基本符合要求。 |  |
| 外部供方的信息 | **8.4.3** | 负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；采购物资根据签订采购合同对产品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。  查采购合同、订单等  1.供方：深圳市骏龙电子有限公司 下单日期：2020.6.18  产品：电子元器件EP3C5M164I7采购订单明确了采购产品名称，产品的数量，交（提）货时间，质量标准、货物数量以实际收货数量为准等。  公司的采购合同明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。  外部供方的信息管理有效。 |  |
| 销售过程的控制 | Q8.5.1 | 电子产品、仪器仪表的销售其控制如下：  综合部获取销售信息，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。  电子产品、仪器仪表的销售流程：客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款------入帐------采购-----客户提货-----验收  销售过程为特殊过程，需要确认的过程  查销售过程控制记录  综合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。  查阅销售过程控制情况  **1)**电子产品、仪器仪表的销售  顾客名称:北京力高新业科技有限公司  销售人员耿敬攀通过QQ\电话\\微信邮件跟顾客进行沟通  --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)电子产品、仪器仪表的销售  顾客名称:科维奇电子（宁波）有限公司  销售人员杨云博通过QQ\电话\\微信邮件跟顾客进行沟通  --查,QQ\通过QQ跟顾客进行沟通  --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:杨云博 、耿敬攀  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:周坤 2020.4.20  --抽”销售人员服务检查记录”  01营销人员:耿敬攀 客户名称:北京华晟天工精密机械有限公司  02营销人员:杨云博 客户名称:北京力高新业科技有限公司  03营销人员:冯晓东 客户名称:北京北航先进工业技术研究院有限公司  04营销人员:付博 客户名称:科维奇电子（宁波）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：周坤 2020.5.20    1.提供《销售服务过程记录表》  产品:电子产品、仪器仪表的销售  服务过程有:  1)接单:销售部业务员接收和接洽，是否有记录公司的《服务礼仪规定》能否满足要求，有无顾客投诉  2)采购:接收的产品销售任务是否及时传递到生产供方\编制“采购计划表”，是否及时跟踪并控制交货进度  3)发货:销售人员根据订单，直接从供应商处把货物发到客户，销售部业务人员要仔细核对发货信息、货物信息等，是否检查防护措施/顾客要求时，是否按提供质量保证资料  4)售后服务:提交产品后，销售部是否去电话询问产品质量情况/顾客有上门服务要求时，是否在规定时间内予以答复并填写质量信息记录和顾客服务记录  提供《销售服务过程确认记录》，确认内容包括：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。  确认人：周坤 确认时间：2020.5.25 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 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”，调查顾客3家企业进行满意度调查等。  调查主要内容：服务质量、服务交付、服务态度等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽《顾客满意度调查分析》调查时期：2020年8月20日发放调查表共3份，回收调查表共3份。  出现“一般满意”和“不满意”选项的调查表 0 份。  调查分析：  分项满意度  服务质量 100%  服务价钱 93%  沟通服务 100%  服务交付 100%  管理体系 100%  服务措施 100%  环境保护 100%  劳动安全 100%    从分项统计来，顾客对产品价钱出现一项一般满意， 为此公司将采取下列措施：  加强管理体系的运行，规范工作和服务；降低成本  经统计顾客满意度为98分 |  |

说明：不符合标注N