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 N38EHKX20200622001 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EP3C5M164I7N20200515001 阳信新锐金属材料科技有限公司 2020.5.15 台式钻床 JD2-16E304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