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：管理层 主管领导：王兵/李厦 陪同人员：谭宏宇 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.11.13 |
| 审核条款：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.2/9.3/10.1/10.3 |
| 企业基本情况  理解组织及其环境 | 4.1 | ●企业基本情况   1. 1总经理/管理者代表：王兵/李厦 2. 资质：营业执照：统一社会信用代码：91220107MA171PGC90。网上查询，有效资质； 3. 吉林中科机电设备科技有限公司成立于2019年3月11日, 注册资本1000万元，注册地址：吉林省长春市北湖开发区盛北大街3333号北湖科技园C1-201室，经营地址：吉林省长春市宽城区明溪路1759号； 4. 办公面积约220平米，设置会议室、洽谈室、办公区，有独立仓库 5. 公司设有管理层、综合部、销售部等部门。   6、范围确认：机电一体化设备、智能检测装备、焊装成套设备、设备智能控制系统、机车轨道装备零部件、汽车零部件的销售   1. 经营状态：无质量事故、无被投诉情况发生，网上查看企业信息：经营状态正常   8、2019年初审不符合验证：企业采取了纠正措施，经验证，措施有效  ●公司依据 GB/T19001—2016 ISO19001:2015标准，于2020年3月15日建立了质量管理体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责的确定－资源的提供－产品实现－测量和改进。  ●企业通过监视和评审内外部信息：  1、最高管理层定期对各职能部门收集的信息进行讨论研究确定  2、对组织建立、实现目标及战略方向有影响的各种相关的内外部因素进行评审；内容包括：政治环境、法律环境、社会文化环境、技术水平环境、自然环境、竞争力；企业文化、公司价值、知识积累、财务因素、绩效考核、资源因素、人力因素、运营因素等内外部因素。  公司识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内外部因素，并且关注不断变化的内外部信息。由总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。符合要求。 |  |
| 理解相关方需求和期望 | 4.2 | ●公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：顾客；外部供应商；员工；法律法规及监管机关；地方社区团体；非政府组织等。  管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。  相关方对企业的要求有：  客户：产品价格合理，性价比高 ；持续稳定的研发及服务能力；按约定时间交付  供应商：交易价格公平合理；按约定时间付款  员工：提供岗位培训及晋升加薪机会  相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。  ●公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理目标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。  抽相关方列表，符合要求。 |  |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | ●根据客户需求（外部信息）、企业内部状况（经营能力、资金状况水平、售后服务等）及相关方要求，确定体系覆盖的范围：机电一体化设备、智能检测装备、焊装成套设备、设备智能控制系统、机车轨道装备零部件、汽车零部件的销售  ●不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款。根据公司产品和服务特点，公司产品依据国家标准、行业标准、客户要求销售，目前使用传统销售模式，且营销模式固定，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响，理由充分。  ●通过现场查验：质量管理体系覆盖范围已形成文件，并经总经理批准。  1、通过文件发放的方式在公司内部进行传递；  2、在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。  上述范围与企业目前经营范围相一致。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 1、公司依据 GB/T19001-2016标准，于2020年3月15建立了文件化管理体系。遵循PDCA方法，识别了标准中的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定－资源提供－产品实现－测量和改进。  2、公司明确规定销售产品的执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各销售工序控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。  3、公司编制了质量手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。  通过质量手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。  4、通过对过程的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。  5、通过监视、测量和分析结果以及内审管理评审等达到持续改进的目的。  6、经识别外包过程：报关、货运。 |  |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | ●最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺，主要通过以下活动来实现管理承诺：  组织制定本公司的质量方针、批准质量手册和程序文件；  负责组织对本公司质量方针、质量目标进行评审和修订；  负责国家和上级的有关法律法规和行规的贯彻执行；  确保在全体员工中贯彻以顾客为关注焦点的意识；  负责本公司各项资源的筹集和分配，确保必要和适量的配置；  确保各部门的职责、权限得到确立并予以沟通；  确保在管理层次和职能之间建立适宜的沟通过程，就质量管理体系的有效性进行沟通；  负责本公司的管理评审，评价质量管理体系改进的机会和变更的需求，确保质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。  ●目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | ●通过确定顾客相关要求，提供相应产品与相关服务，对顾客使用情况进行跟踪调查；并对顾客满意度感受度进行测量与分析，以改进产品与服务。  ●并策划和规定了由销售部定期对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。具体见销售部9.1.2 条款审核记录。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | ●质量方针：  科学管理，保障质量，确保顾客满意；  以人为本，持续改进，促进公司发展。  ●方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。  质量方针基本适宜。。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●公司质量管理体系覆盖的部门包括：管理层、综合部、销售部等。  ●在《质量手册》及《岗位职责和岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。 包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。  ●查相关制度包括综合部管理制度、销售管理制度等，基本明确了各级人员的质量管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息等资源均能保证。  详见各部门5.3条款审核记录。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | ●查见2020年度《质量风险和机遇清单》，确定了组织需应对的风险和机遇。如：  管理风险：领导对管理体系不重视，没有履行足够的承诺。未能配置足够的资源；  措施：在管理体系中重点体现总经理的作用，确保总经理能够履行承诺，通过对体系的监视和测量，配置足够的资源；  人员管理风险：公司人员不足，相对流动性大；  措施：人员招聘和培训；  内部信息化文件管理风险：失效文件投入使用，导致引发不良后果；  措施：失效文件及时回收销毁；  外部顾客监视和测量风险：顾客投诉未能有效解决，顾客满意度低，导致顾客丢失；  措施：对所接到的客户投诉登记汇总，安排专人负责处理并及时回复客户，确保产品质量和交期，与客户保持积极沟通，以确保客户的满意；  外部市场风险：和竞争对手相比的优劣势分析失误，导致业务萎缩；  措施：对竞争对手的调查分析应严谨细致，加强公司内部能力和技术积累，随时保持在行业顶尖水准；  .........  ●评审情况均为符合发展要求，评审人：谭宏宇 ，评审时间：2020年3月15批准：王冰  公司的风险和机遇控制基本符合要求 |  |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | ●企业质量目标：   1. 销售产品合格率98%   公式：销售产品合格数/销售总量\*100%   1. 产品交付及时率98%   公式：发货时间准确数/发货总次数\*100%   1. 合同评审率100%   公式：评审合同数/签订合同总数\*100%   1. 顾客满意率96%以上   公式：满意度调查分数/总分数\*100%。  ●质量目标满足产品要求（国家标准及客户要求）；  ●质量目标进行层层分解，落实到责任部门。  --查看2020年1-3季度考核情况：销售产品合格率100%、产品交付及时率100%、合同评审率100%、顾客满意率99%  （见各部门考核结果）。 |  |
| 变更的策划 | 6.3 | ●变更的策划：   1. 当企业发生重大变化（质量管理体系变更、产品转型、市场发生重大变化等），需要进行重新策划；组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。 2. 明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。 3. 明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目的考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。 4. 对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控。   5、组织应对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  ●自体系建立以来，体系未发生变更，保持完整。 |  |
| 资源提供 | 7.1.1 | ●公司为了实施管理体系运行并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。  1、人力资源：企业目前在职员工12人，职工队伍相对稳定，实践经验丰富；  2、 基础设施：仓库、办公室，洽谈室。主要设施：电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等；  3、工作环境：办公区域面积220平米布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好，仓库面积1500平米，分类货架摆放，标识清晰，  4、资金支持：注册资金1000万元。  ●能够满足产品销售需要。 |  |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | ●组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。  ●公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。 |  |
| 内审 | 9.2 | ●企业于2020年7月10日进行内部审核，提供内部审核计划、内审检查表、不合格报告、内部质量管理体系审核报告等，基本符合要求。  ●详见综合部审核 |  |
| 管理评审 | 9.3 | ●制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。  ●评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求等。  ●查管理评审  1、计划：管理评审的时间：2020年7月20日  主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人  要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。  编制：谭宏宇 批准：王冰 日期：2020年7月15日  2、查看管理评审输入的资料：质量管理体系内部审核报告；质量目标完成情况统计分析；纠正和预防措施实施情况；体系内外部因素变化情况；过程质量趋势；产品质量趋势；不合格的控制及纠正预防措施实施情况；过程业绩及产品符合性；顾客满意率统计分析；内部质量因素变化；应对风险及机遇采取的措施。输入内容基本符合标准要求。  3、提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议作出了安排。  4、查看管理评审报告，批准：王冰2020年7月20日  ●结论：体系自2019年3月运行以来，体系运行是有效的、充分的、适宜的。质量目标是适宜的。。  ●持续改进：  对质量管理体系进一步审入了解。  提高销售人员的销售技巧。 |  |
| 总则 | 10.1 | ●查公司在建立、实施管理体系中：  1、制订 8.2.2，9.2、9.3，10.2，7.5.3.各种控制程序文件；  2、通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；  3、通过产品的监视测量评价产品的符合性；  4、通过顾客满意度调查，反馈信息，改进产品质量；  ●通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进的目的。 |  |
| 持续改进 | 10.3 | ●查持续改进：  1、通过质量管理体系运行，质量方针、质量目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；  2、 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；  3、 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。  并提出改进措施：  对质量管理体系进一步审入了解；  提高销售人员的销售技巧。 |  |

说明：不符合标注N

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：谭宏宇 陪同人员：王冰 | 判定 |
| 审核员： 周文廷 审核时间：2020.11.13 |
| 审核条款:5.3/6.2/7.1.2/9.1.3/9.2/10 .2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：谭宏宇  检查各部门管理工作。  做好原材料市场分析，随时掌握价格动态变化。负责调查收集供方资料，对供方进行评价，建立、健全供方的详细档案，并且定期进行业绩评价，建立《合格供方名单》。  负责公司所有质量记录的总体管理。  负责建立各部门的分解目标，协助总经理做好质量管理体系策划工作，协助管理者代表进行内部审核工作。  负责对各部门的质量目标完成情况进行汇总分析工作。  协助管理者代表编制公司《质量手册》；负责公司质量管理体系文件、管理类文件及上级主管部门下达的外来文件的总体管理。按照总经理的意图编制公司质量方针。  编制公司的《岗位职责权限及任职要求》、《培训计划》等文件，做好内部沟通，协调各部门之间的工作。  协助总经理进行管理评审工作；做好管理评审记录，保存所有管理评审形成的记录；负责组织公司人员的培训工作；做好所有培训记录的保存工作。  ●职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况  1、培训计划实施100%； 100%  2、人员到岗率100% 100%  ●每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：李厦 2020.10.8 |  |
| 人员 | 7.1.2 | 企业目前在职员工12人，包括管理人员、销售人员、采购人员、内审员等，职工队伍相对稳定，实践经验丰富。  新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种 |  |
| 分析与评价 | 9.1.3 | ●查通过体系运行所进行监视和测量结果的分析评价：  1、产品的符合性：通过进货检验、销售服务检验及不合格品的控制达到产品的符合性；  2、顾客满意程度：对客户进行顾客满意度调查，经统计顾客满意度达到99%，达到了预期目标；  3、对供应商年度评价，从产品质量、交货期、价格、售后服务等方面进行评价。  4、查质量目标统计表，均满足策划的要求。  5、针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；优选供应商，拓展销售渠道，此项措施正在组织实施中。  6、管理体系改进的需求：通过体系运行，产品的符合性、内审、管评的有效性及企业持续改进，不断完善各项软硬件环境，提高产品质量，满足客户需求。  ●综上所述，基本符合标准要求。 |  |
| 内部审核 | 9.2 | ●编制《内部审核控制程序》，基本符合标准要求。  经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。  2020年7月10日开展了管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：  ——《审核实施计划》，批准：王冰。计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；审核组成员。  计划中没有遗漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；  ——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——本次内审发现1项不合格，在综合部7.5，为一般不符合项，查看《不符合报告》，不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：李厦2020.7.11  ——本次内审编制有《内部管理体系审核报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改的要求。  ●结论：公司的质量管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效。 |  |
| 不符合和纠正措施 | 10.2 | ●制定了《不合格品输出控制程序》，内容基本符合标准要求。  1、对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，发现的不符合及时采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。  2、对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已部分实施完成。 |  |

说明：不符合标注N

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：李潇 陪同人员：李厦 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.11.13 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.5/8.1/8.2/8.3/8.4/8.5.1/8.6/8.7/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：李潇  协助总经理签订销售合同，负责对常规订单的评审工作。  组织合同评审、传递订单更改信息；并保存好订单。  做好顾客的回访工作，掌握顾客满意度情况。  负责订单余款的回收工作。。  负责对经销商的销售员人员的市场营销工作的培训。  负责编制《回访计划》做好顾客的回访工作，保存回访记录，针对回访中出现的问题采取相应的措施予以解决。  做好顾客满意度的调查工作，对满意度进行汇总分析，测量顾客满意度，针对存在问题采取相应措施予以解决。做好市场前景预测分析，编制相应市场战略。  编制《采购计划》，并且实施采购  编制《合格供方评定准则》、《合格供方名单》等文件；参加合格供方的评定工作。  ●职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况（2020.10.8）  1.合同评审率100%； 100%  2.销售产品合格率≥98% 100%  3. 产品交付及时率100% 100%  4.采购产品合格率100%; 100%  5.顾客满意率≥96% 99%  ●从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 公司销售服务只是对产品包装、型号、数量、材质单等进行检验，对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●策划了下列内容：  1、产品：机械设备、电子产品、仪器仪表的销售（有许可要求除外）;换热器进口，制定了质量目标。  2、规定了销售的流程：  **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---发货---收回单据---交付**  3、编制了销售工艺文件：《进货检验规范》、《销售服务管理制度》、《销售过程检验规范》、《销售管理制度》、《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制度》等。  4、收集了相关法律法规：质量法、公司法、合同法、招标投标法等。  5、销售及技术服务设施：电脑、笔记本、打印机、传真机、电话等，基本满足要求。  6、质量记录：在产品实现策划过程中，共形成质量记录多份。  ●过程的策划符合要求 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | ●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。到目前为止，未发生顾客不满意及投诉现象。 |  |
| 与产品有关要求的确定 | 8.2.2 | ●查公司产品销售合同  ——合同签订日期为 2020.8.26  供方：吉林中科机电设备科技有限公司  需方：吉林省博聚投资发展有限公司  产品名称：固定焊机控制系统  规格型号、数量：ZKGD-MD-20  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行销售  ——合同签订日期为 2020.7.29  供方：吉林中科机电设备科技有限公司  需方：中车长春轨道客车股份有限公司  产品名称：固定式点焊机  规格型号、数量：ZKGD-MD-20  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行销售  ——合同签订日期为 2020.6.2 合同编号：A-20200602  供方：吉林中科机电设备科技有限公司  需方：吉林省亿丰无线电技术股份有限公司  产品名称：机车电缆  规格型号、数量：PRU-104-RM 600V  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行销售  ——合同签订日期为 2020.5.11 合同编号：XS-TDSB-20200511  供方：吉林中科机电设备科技有限公司  需方：公主岭市翔钰机械制造有限公司  产品名称：自动上下料机器与臂、汽车配件等  规格型号、数量：ZKJD-F6V5、红旗Q8R2-5等  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行销售  ——合同签订日期为 2020.7.20  供方：吉林中科机电设备科技有限公司  需方：长春金成科技有限公司  产品名称：冲压件智能检测设备  规格型号、数量：ZKGD-JC-03V  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行销售 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.3  8.2.4 | ●查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》  评审日期：分别是2020.8.23、2020.7.28、2020.5.11、2020.7.20，评审在合同签订之前进行。符合要求。  ●评审内容包括交货期限、价格、技术指标、双方责任 、付款方式、纠纷解决方式要求 6 项。评审结果：全部通过。评审人：各部门负责人 批准：王冰  另抽其他销售合同及合同评审，均保存完好，符合要求。  ●公司目前暂无合同更改情况。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | 8.4 | ●编制了《采购管理控制程序》，明确了根据销售订单，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：产品质量、交货期、价格及售后服务等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。  ●提供有《合格供方目录》，由总经理批准。  合格供方名称 供应产品名称  吉林省博聚投资发展有限公司 自动上下料机器手臂  长春金成科技有限公司 汽车配件  吉林博远机车车辆轨道装备有限公司 冲压件智能检测设备  沈阳骏瀚焊接设备有限公司 焊接成套设备  ●查 2020年对供方的年度确认。  针对吉林博远机车车辆轨道装备有限公司进行评价：评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、价格、售后服务等；符合要求。  继续列入合格供方  ●本公司需求物资的采购信息由销售部负责，通过签订书面采购合同方式，向合格供方进行产品采购。  抽 2020年8月10号采购合同  供应方：沈阳骏捡焊接设备有限公司  采购产品名称：焊接成套设备  规格型号、数量：采购清单  ●采购控制符合要求 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 微信沟通  ●销售部根据客户需求，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》。签订销售合同，制定《采购计划》由采购部实施采购，根据销售合同为客户提供服务。 ●销售的流程：  **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---发货---收回单据---交付**  确定了销售服务为需确认过程。  ●监视测量资源：查见该公司的《销售和服务提供控制程序》《岗位任职条件》、《采购管理控制程序》、《销售服务规范》、《进货检验规范》、《销售服务管理制度》、《销售过程检验规范》、《销售管理制度》、《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。  ●接收准则：识别了规范和接收和放行准则：销售的产品及相关活动执行相关国家标准、行业标准  微信沟通审核获悉，销售部主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，供方直接将产品送到客户所在地，客户进行验货。  抽合同均保存完好，符合要求  ●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。  部门主管负责对销售过程的服务质量进行监督检查。  查见《销售服务检查记录》，内容包括：员工、办公场所、客户沟通、供货方沟通、文件记录、收发货、售后及技术服务等。检查结果均为合格。检查人：王冰 检查日期：2020.10.9 等。  ●产品直接发送到客户处，有供货单，有客户及收货人签字确认。具体见8.6  产品到客户处后，签“货物签收单”  产品货物签收单，均保存完好，符合要求    ●微信了解产品销售情况：  销售人员素质较高，产品的专业知识丰富，能与客户顺畅交流。  工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。  汽车配件等小型产品备货库存，大型设备具备有优质货源，货源渠道广泛。  ●销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求  ●识别了需要确认的过程为销售服务，提供《特殊过程确认表》  评估过程：销售服务 评估时间：2020.1.10  评估内容：  1）人员：销售人员尝有多年的专业产品销售经验,并由公司组织进行了培训,通过实际销售业务考查,基本能确保销售服务进行。  2）设备能力：销售服务场所、电脑、打印机等销售服务设施销售服务满足要求。  3）作业指导书：编制了与顾客有关的过程控制程序、供应商及采购控制程序，销售服务管理制度、售后服务制度等文件,经确认有效可行，能确保销售服务进行。  4）工作环境：销售办公工作环境及市场销售环境确保销售服务的有效进行  评估结论：满足要求  销售的产品：销售的产品不受政策限制,可自由进行采购和销售  结论:公司能确保销售服务进行  参与评估人：李潇、王冰、李厦  ●、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。  ●微信视频现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。  自体系建立以来无合同更改情况 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | 编制了《采购管理控制程序》、《进货检验规范》，包括每种产品进货检验项目等 。  ●收集了销售产品的相关标准：公司法、合同法、招投标法、质量法、标准化法、国标、行标、企标等相关标准，  ●提供每批产品进货验证记录：记录了进货情况及检验情况。  ——查：采购清单检验记录  产品名称：冲压件智能检测设备  检验项目： 进货数量、外观标识、合格证、开箱检查、功能检查等  验证结果：合格 验证人：李潇 2020.8.20  产品名称：自动上下料机器手臂  检验项目：进货数量、外观标识、合格证、开箱检查、功能检查等  验证结果：合格 验证人：李潇 2020.7.15  产品名称：焊接成套设备  检验项目： 进货数量、外观标识、合格证、开箱检查、功能检查等  验证结果：合格 验证人：李潇 2020.5.4  ——  ●询问检验员对产品检验依据标准、客户要求清楚，检验项目及要求清楚。 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | 1、对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，发现的不符合及时采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。  2、对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已部分实施完成。  3、在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行换货或退货处理。  目前没有发生不合格的情况。 |  |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | ●公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，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”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。对5个顾客进行了满意度调查。提供2020年1-3季度顾客满意调查分析。最终顾客满意率99%。 |  |

说明：不符合标注N