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：市场开发部 主管领导：李耀宗 陪同人员：陈飞燕 | 判定 |
| 审核员：郭力 审核时间：2020.5.4 |
| 审核条款：Q：8.5.1（销售）；8.5.2；8.5.3；8.5.4；8.5.5；9.1.2 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 市场开发部根据项目的需求，购买需要的设备，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，制定《采购计划》实施采购。 查见该公司的《采购控制程序》、《销售和提供控制程序》等管理、作业及检测文件对服务提供过程进行公司。  现场查看营销工作情况：  1.下发的作业文件随手可得。规范规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。  2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。  3查看销售合同都进行了评审；  4.提供有产品检测记录表、发货单、产品合格证。  5.管理人员以及业务员、检定校准员、售后服务员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。  6.制定了销售管理制度、设备搬运管理制度、仓库管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。  7.抽查“售后工作监督表”，2020年10月25日对郭牧进行的工作监督，项目包括对价格了解情况，对性能了解情况，接听电话礼仪，对文件了解情况等，满分100分，检查评分98分，检查人孟宏伟。  10．所有的计量设备都必须经检验合格后方可入库和交付。专业计量室负责计量设备的检校准和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，市场开发部负责计量设备交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。由市场开发部开具发货单(一式三份,留存一联、财务一联、客户一联)，随货同行有产品合格证，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。售后服务由市场开发部业务员按照售后服务规范执行。 |  |
| 产品标识和可追朔性 | Q8.5.2 | 在《管理手册》中规定公司向顾客提供检测报告时采取适当措施，确保商品进入经营场所到销售过程中均被明确标识，对产品施加唯一性标识，如计量器具名称、编号、日期，并予以登记，保留实现可追溯性所需的记录。产品通常保留厂家标签、合格证等方式对产品进行标识，产品附有“合格证”有产品名称、型号、日期、检测人员代号等信息，可作为追溯性标识，同时可根据采购合同、销售合同，入厂检验记录等进行追溯。  经现场查验标识齐全、清晰、正确，产品标识管理基本符合标准要求，并满足实际需要。 |  |
| 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、泄密等现象。 | Y |
| 产品防护 | Q8.5.4 | 公司对产品搬运、包装、贮存、运输以及交付等过程的防护实施控制：  1、搬运：配置适宜的搬运工具，采用合理的搬运方法，对易损、危险物品制定专门的搬运指导书，搬运人员按要求执行，做好产品防护，防止丢失和损坏。  2、包装：包装人员核对产品合格证，保持产品外观清洁、完整，按装箱单核对装箱产品，包装后进行正确标识。  3、贮存：规范仓库管理，保持安全适宜的贮存环境，先进先出，建立台账，定期盘点，经常查看库存物品。  4、运输：用防震材料添紧，避免相互碰撞造成破损，对运输供方进行合格评定，签订运输合同，保证产品运输质量，并对运输质量进行记录，跟踪监督。  5、交付：产品交付防护延续到交付的目的地。  公司自体系运行以来，未发生由于产品防护不当导致产品质量事故的情况，防护措施能够满足要求。  现场产品防护能够按照策划的要求实施，满足策划的要求。 |  |
| 服务交付后的活动 | Q8.5.5 | 智能设备、工业设备、机电产品、电子产品、仪器仪表的计量检测、销售；计量仪器仪表的维修及技术服务；产业计量、环保节能技术软件的研发会继续做好客户反馈信息的处置，按照信息沟通程序等做好沟通。  截止目前没有发生交付后客户投诉的情况。  市场开发部表示，对服务人员等会通过教育培训，对计量服务人员提供安全防护（防护手套、工作靴）等方式进行防护。  服务完成后，市场开发部主要做好客户信息的处置，按照信息沟通程序等做好沟通。  截止目前没有发生交付后客户投诉的情况。 | Y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度测量控制程序》，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。  公司采取对主要顾客进行满意度调查的形式，发出《客户满意度调查表》，有效回收：  抽查西安兴航航空制造有限公司、西安华伏特电器有限公司。陕西维可特测控仪器有限公司、长庆石油职工医院，调查内容有：项目审查、服务态度、服务质量、沟通理解等，查《顾客满意程度调查表》，客户评价均是非常满意。  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。 | Y |

说明：不符合标注N