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：供销部 主管领导：尹龙飞 陪同人员：尹国辉 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2021.5.13 |
| 涉及标准条款：QMS:8.5.1销售服务过程的控制 |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1 | 公司编制并执行《销售服务作业指导书》等。  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.现场查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见Q8.2工作单。  4.现场提供有产品检验记录表、发货单、产品出厂合格证，参见Q8.6工作单。  5.管理人员以及业务员、质检员、库管员都经过了培训，能力满足要求。  6.公司将销售过程定为需要确认的过程。提供有“销售特殊过程确认记录”，对销售过程进行了确认，满足要求，确认人尹振江、尹国辉、王梦思，确认时间2021.3.7日。  7.制定了销售服务作业指导书等，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。  8. 提供了《营销人员工作监督表》，对营销人员的工作进行了监督检查。  查见2021年3月21日的《营销人员工作监督表》，业务人员：吴晓博，综合评价：96分，检查人：尹振江。  9．产品都附有生产厂家合格证明等。  10．所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。质检部负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，供销部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由供销部开具发货单，库管员依据发货单发货，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。  11. 现场业务员吴某正在电话联系国电物资山东公司客户关于：弯头、法兰、保温管等产品的发货交付事宜，接听电话礼仪规范，介绍沟通详实。  组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N