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：营销部 主管领导/陪同人员：曾敏 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2021.5.30 |
| 审核条款：QMS:8.5.1销售和服务提供的控制  EMS/OHSMS：8.1运行策划和控制 |
| 销售和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司编制并执行《销售服务规范》等。  现场查看营销工作情况：  1.下发的作业文件在现场张挂可得。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单、产品合格证，参见Q8.6工作单。  5.管理人员以及业务员都经过了培训，能力满足要求，本部门无特种作业人员。  6.公司将销售过程定为需要确认的过程。提供了特殊过程确认单，2021.1.10日曾敏等对销售服务过程进行了确认，确认人、机、料、法、环等各方面，提供《产品销售服务质量检查报告》符合要求，  7.制定了销售服务规范等，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. 抽见：2021年3月10日的《销售服务质量检查表》，检查考评涉及内容：销售仪表、销售环境、接待质量、电话记录、商品验收、合同评审及时性、产品质量、顾客沟通、回访等，检查结果符合，检查人：曾敏。  9.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，营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。发货前由营销部开具销售单，库管人员依据销售单发货，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。  10.现场余正在为客户准备骨灰存放架、骨灰盒产品的发货事宜，熟悉相关工作流程和要求。  公司销售和服务提供的控制的基本符合要求 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 1.编制并实施了运行控制程序、资源能源控制程序、废弃物控制程序、消防控制程序等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。  2.公司目前销售的产品是骨灰存放架、铝合金骨灰存放架、智能骨灰存放架、牌位架、佛像架、骨灰盒产品。  3.现场查看营销部办公室有垃圾桶，有禁止吸烟标识，办公过程产生的垃圾由公司行政部统一处理，部门不单独处理。  4.废水管控：办公过程不产生废水，生活废水排入管网集中处理。  5.废气管控：无。  6.噪声管控：办公过程过程基本无噪声  7.办公室和仓库内主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生，查见有消除安全检查记录，2021.1月---2021.4月份检查结果正常，检查人喻铁根。  8.按有关程序和要求通报供方和顾客，采用〈告知函〉方式通报。查到相关方告知书。  9.在产品运输时，要求司机必须有驾驶证，车辆需经年检合格，车况良好，禁止疲劳驾驶，控制车速，避免扬尘。  10.在产品装车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具。  11.对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、节能、无毒无害。  12.现场查看各销售、办公人员坐姿正确避免过度疲劳。  电脑显示器调整到保护视力的颜色。  各办公区内现场电线布线合理，电线均处于完好状态，有接地及保护装置，漏电保护器状态良好。  现场有分类存放的垃圾桶。  现场配备有灭火器，均有效。  部门运行控制能结合产品生命周期方法，基本符合策划要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N