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/陪同人员：许伟 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2021.6.13 |
| 审核条款：QMS:8.1运行策划和控制、8.5.1销售服务过程控制、8.6产品和服务的放行  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 产品销售过程策划主要由总经理和销售部负责人负责完成，过程策划包含了电梯的销售所需要达到的质量目标和要求。执行标准《商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009》和客户要求等。编制了相应的过程文件：（1）编制了销售服务流程：招投标/业务洽谈 → 合同评审 → 采购 → 进货检验 → 交付—（通常后接工程部电梯安装、维护保养过程）；（2）制定了作业指导书《营销服务提供规范》、《营销服务质量的控制规范》、《售后服务规定》、《售后服务人员服务规范》；（3）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；《产品验收制度》、《售后服务管理制度》；（4）现场对销售各过程填写有验货单、销售服务过程检查记录表、产品销售服务质量检查报告、不合格品处置单、销售合同、发货单等各种监视和测量记录；（5）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。该公司销售服务提供过程策划符合要求。 | 符合 |
| 销售及服务的控制产品和服务的放行 | Q8.5.1Q8.6 | 公司编制并执行《销售规范制度》、《销售人员礼仪规范制度》等。现场查看营销工作情况：1.以上文件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8.2工作单。4.现场提供有产品检验记录、产品合格证产品检验报告，参见8.6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。查有《特殊过程确认记录表》，2021.4.12日对销售过程的人员、机械设备、材料、控制方法、环境等方面进行了过程确认，结论：可以满足过程能力的需求、提供合格的服务。。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，2021.4.12日徐伟、刘忠华、张新课等对销售服务过程进行了确认，确认销售过程的人员、机械设备、材料、控制方法、环境等方面等各方面，并提供了《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.现场业务员张新课都正在准备客户江西XX有限公司关于电梯的的销售合同，洽谈电梯相关要求，并形成了记录，内容详实，符合要求。9.所有的产品都必须经检验合格后方可交付。检验人员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，销售部及工程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。售后服务由销售部业务员按照售后服务规范执行，同工程部人员去客户现场培训和演示产品的使用方法和注意事项，未发生。10.销售过程检查及销售服务质量检查：提供了《销售服务过程检查记录表》，内容包括接单、采购、检验、交付、售后服务等过程准则和要求，销售产品过程按各项内容进行稽核，确认是否符合过程准则要求。提供了《产品销售服务质量检查报告》内容包括并对包装、产品、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务等项，销售后由业务稽核人员同客户进行回访或收集客户意见，确认销售服务质量。抽查2021年4月19日，销售电梯产品的销售服务过程检查记录表及产品销售服务质量检查报告，对接单、采购、检验、交付、售后服务过程等进行了检验；对包装、产品、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务等项进行了检验；检验结果符合，检验人：许伟；抽查2021年5月17日，销售电梯产品的销售服务过程检查记录表及产品销售服务质量检查报告，对接单、采购、检验、交付、售后服务过程等进行了检验；对包装、产品、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务等项进行了检验；检验结果符合，检验人：许伟；通过上述记录了解到，组织对产品销售服务各过程进行了有效的监视测量，并进行了相应状态的标识，产品必须经检验合格才能交付，确保能满足顾客对产品的质量要求。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N