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：曾敏 陪同人员：周爱武 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2021.6.27 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.2产品和服务的要求、8.5.3顾客或外部供方的财产、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q:5.3 | 营销部现有人员2人，其中负责人1人、业务员1人；主要负责：公司拓展市场、开发客户；研究市场策略，完善和规范拓展市场模式；本部门的职业健康安全和环境保护管理。 | 符合 |
| 目标及实现的策划 | Q:6.2 | 查见“质量\环境\职业健康安全目标分解考核表”，显示对目标进行了分解；见营销部的目标：a.合同履约率100%； b.顾客满意度95分以上；c.固体废弃物分类处置率100%；d.火灾、触电事故为0。查见“目标与管理方案及实施情况一览表”，对指标、措施、时间要求、责任部门、责任人进行了明确；2021年3-5月考核，显示目标均已全部完成。基本符合。 | 符合 |
| 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1月30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.现场刘伟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 |
| 顾客要求交付后活动 | Q:8.28.5.5 | 企业通过产品宣传册、网页、相关活动、业务交流等方式与顾客沟通；介绍说，公司产品主要通过招投标、业务商谈等方式进行销售，中标或协商一致后签订合同，抽查见：1、骨灰存放架采购合同——铜川市殡葬管理处； 2021.3.28；2、智能型骨灰存放架订货合同——铜鼓县殡葬管理所；2021.3.28；3、骨灰存放架合同双龙牌位架——石家庄市鹿泉区大河镇人民政府；2020.11.30；4、骨灰盒购销合同——饶志平（个人）；2021.2.11；以上合同，查合同评审记录表，经评审后签字或盖章，评审均在签订正式合同之前进行，符合要求。以上合同中均明确了名称、规格、数量、单价、质量要求、交提货时间、地点方式、费用、售后等；公司产品交付：产品由供应商将产品直接发货到客户处，电话通知安装人员进行安装，完成后顾客进行验收，验收合格后，在验收单上签字确认；产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉；售后服务：公司的销售合同中明确了质量保证及售后服务要求；介绍说，公司安装人员负责进行售后服务，对顾客的询问、投诉均进行及时的处理，产品如出现质量问题按退换的原则处理。 | 符合 |
| 顾客财产 | Q:8.5.3 | 介绍说，本公司无顾客或外部供方的财产。以后如果发生，按照管理手册8.5.3顾客或外部供方的财产条款实行。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 公司通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。提供《顾客满意程度调查表》，调查包含：产品质量、交货期、服务、价格等指标，满意程度分为很满意—----不满意等四个档次（很满意为100分、满意为85分、一般为60分、不满意为0分）。被调查客户包括：石家庄市鹿泉区大河镇人民政府、铜川市殡葬管理所、铜鼓县殡葬管理社3家客户、，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。时间：2021年3月29日-- 2021年4月1日查见2021.4.1日的《顾客满意度调查分析》，对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分98分。企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N