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：王旭 陪同人员：刘美丽 | 判定 |
| 审核员：冷春宇 审核时间：2021.7.25 |
| 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（8.2.1顾客沟通、8.2.2与产品和服务有关要求的确认、8.2.3与产品有关要求评审、8.2.4与产品有关要求的更改）、8.5.1销售和服务提供的控制、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 | 现场审核过程了解到部门主要负责：市场调研与开发，招投标、商务谈判及合同评审、供方选择及能力评价与调查，顾客档案建立，售后服务及顾客满意度评价与分析，采购管理控制等。 |  |
| 目标  | Q:6.2 | 部门目标： 采购产品合格率100%；顾客满意率≥95%；考核情况：2021.6.5日经查已完成。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q:8.2  | 供销部负责人介绍沟通方式：主要是电话、微信、资料传递、公司网站、广告等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。供销部经理介绍；组织通过招标会、市场调查、客户的走访、电话、微信了解市场的需求状态。主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、微信等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由供销部内勤直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通。对顾客的要求由销售内勤直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通。企业对招标文件要求（即产品要求）进行识别确认，由销售部经理组织人员评审，经评审能满足要求后组织进行投标，并交纳保证金，投标是承诺可以满足顾客产品要求的标志，中标后顾客发放中标通知书和采购合同，合同内的要求与招标文件内的要求一致，合同由总经理或其授权人签字并加盖企业公章，视同已经过合同评审，然后回传给顾客，以作为可以满足顾客产品要求的承诺的证据。抽1）查2020.11.10日的《招投标文件评审记录》，包括了如下内容：顾客名称：内蒙古乌海市教育局，项目名称：公寓用品、校服、厨房设备、餐具1包，在招投标文件中明确了质量、价格、交货期、数量、服务、付款方式等要求，开标日期2020.11.27日，评审人员：王旭、刘美丽、陈冉、周小芬、许凤周、张月雷、刘婷婷等。2）再抽该公司2020.12.13日七台河市职业技术学院的《招投标文件评审记录》，项目名称家用电器、心理咨询室设备、环保仪器、玻璃仪器1包。3）再抽2021.1.15日山东信息职业技术学院的《招投标文件评审记录》，项目名称：监控设备、科普仪器、床、仪器橱柜1包；再抽2021.3.16日衡阳市职业中等专业学校的《招投标文件评审记录》，项目名称：综合实践室设备、实验室成套设备、教学仪器、课桌椅1包；2021.4.12日漯河市临颍县教育局的《招投标文件评审记录》，项目名称：数字化教室设备、音体美卫劳器材、教学仪器、办公用品1包；2021.6.20日衡水市教委的《招投标文件评审记录》，项目名称：探究仪器、公寓用品、课桌椅、校服1包。评审基本同上，以上评审均在开标和签订正式合同之前进行。经过查阅企业订单文件，并与供销部负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况；后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。产品要求的评审基本符合标准要求。 |  |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1 | 公司编制并执行《营销服务提供规范》、《营销服务人员服务规范》、《营销服务质量的控制规范》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.查看销售合同都进行了评审，参见Q8.2工作单。4.提供有产品检验记录表、发货单、产品合格证，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，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》，2021.3.15日对销售过程的人员、机械设备、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。确认人员：刘婷婷、陈冉、刘美丽、许凤周等。7.制定了销售相关的管理制度，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，平时加强培训指导，提升业务技能，防止人为错误。8.所有的产品都必须经检验合格后方可交付。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，经查出入库、交付手续齐全。9.现场了解到赵某正在电话联系威海市职业中等专业学校关于：教学仪器、学生课桌椅、、厨房设备、餐具、家用电器、监控设备、办公用品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。 |  |
| 客户满意 | Q9.1.2  | 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：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。被调查客户包括：内蒙古乌海市教育局等3个客户。查见2021.5.25日《顾客满意度统计分析表》，编写王旭，审批刘婷婷。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96%。顾客改进建议：公司统一组织宣传活动，加强形象品牌宣传。部门介绍暂未收到过顾客投诉情况，日常顾客反馈都是一些小问题已及时处理，顾客较满意。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。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 与部门负责人沟通了解到组织主要通过与客户签订合同的形式对交付后的活动进行规定。合同通常包括：法律法规要求，交付后不合格的处理，顾客的售后服务要求等。经了解，组织目前暂无交付后违反法律法规要求、违法合同要求、严重客户投诉的情况。收到客户建议、投诉后，组织通过邮件或者会议将信息传递给相关部门。基本满足要求。 |  |

说明：不符合标注N