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：管理层 主管领导： 葛丽 陪同人员：汪秀梅 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年8月31日 |
| 审核条款：4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，5.3，6.1，6.2，6.3，7.1.1，7.4.，9.1.1 9.3，10.1，10.3 |
| 资质 |  | 营业执照（91110116788963012X）  成立日期：2006年5月24日 营业期限至：2026年5月23日  认证范围在经营范围内，符合要求。 |  |
| 企业概况 |  | 确认受审方名称：北京远通顺达科技开发有限公司  注册地址：北京市怀柔区雁栖镇陈各庄村29号  经营地址：北京市昌平区阳坊镇双创社区  资质确认：营业执照，真实有效，无其它特殊资质要求。  主要产品：铁路机车车辆配件的销售。  主要客户群：铁路局  总经理：张宇航 管理者代表：汪秀梅 |  |
| 组织及其环境 | 4.1 | 公司于2019 年 1月 10日发布实施了GB/T19001-2016版质量手册\程序文件，目前版本为A版。由管理者代表组织人员编写，总经理批准实施。文件中描述了质量管理体系建立的原则及质量管理体系的各个过程。确定了质量管理体系的过程及控制方法，配备了所需设施及符合能力要求的各任职人员。  企业依据审核范围内产品销售和服务活动、过程特点，以及行业特点和战略发展规划，确定了组织结构，及建立、实现质量目标的方法有影响的内、外部环境因素的组合，并规定了对内、外部因素进行识别和监测的要求，监视和评审方式/方法：相关方信息反馈、面对面沟通、内部总结等：确定与目标和战略方向相关并影响公司实现管理体系预期结果的各种外部和内部因素。  企业编制了《环境因素列表》  外部环境：国际/政治环境、社会环境、经济环境等  内部环境：企业文化、财务环境、.资源环境、人力环境等  抽：企业文化：晨会、夕会、总结会，公司内部在每天上下班前后利用若干时间宣传公司的企业文化总结会是月度、季度、年度部门和全公司的例会，这些会议应该固定下来，成为公司的制度及公司企业文化的一部分。  社会环境：平均工资增长、社会福利提升，成本提升、人员择业观念不同，对招聘有影响；市场竞争。  另抽其他因素，符合要求。  对内外部环境进行了识别。识别充分。 |  |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关方，通过调查、访谈了解相关方的需求和期望。通过回访、网站等渠道获取相关方的信息，并持续与相关方沟通，了解相关方要求，并对相关信息进行监视和评审。  企业识别出的相关方包括:顾客、供方、员工等。相关方的要求包括：顾客：产品质量符合顾客要求2、及时交货3、价格合理等；供方的要求，长期合作、双赢2、进料合格率高3、及时付款等。综合计划处负责了解客户的需求和产品信息等期望，以及供方进行定期的沟通，了解相关信息；如行政部负责了解组织内部员工需求以及相关法律法规要求，了解行业新趋势和客户的新要求。 |  |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件，于2019年 1月 10 日发布实施， 管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。  质量手册中明确了体系的范围。公司明确了质量管理体系的边界、范围，在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。  确认审核范围：北京市昌平区阳坊镇双创社区北京远通顺达科技开发有限公司铁路机车车辆配件的销售  经现场确认申请范围与企业实际经营范围一致，审核范围描述清楚、界定合理。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 质量体系及体系总要求：企业依据GB/T19001-2016标准要求，并结合企业产品特点对管理体系进行了策划，策划基本体现了PDCA的思路。企业有对审核范围内产品实现所需的过程进行了识别，并对过程与过程之间的相互关系和相互作用进行了描述，明确了各部门、岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源，并对审核范围内产品销售和服务活动、过程全过程能加以控制和施加影响的环境因素进行识别、评价，并通过采取适当的措施进行控制。提供的管理手册中有对管理职责、资源管理、产品实现管理有关的过程，以及绩效进行监视和测量、分析和改进等进行了描述。组织目前无外包过程。 |  |
| 领导作用和承诺  总则 | 5.1  5.1.1 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：  1)对公司的质量管理体系的有效性承担责任；  2)确保公司管理方针和目标的建立,并确保其与公司的战略方向及所处的环境相一致；  3)确保公司质量管理体系要求融入到公司的各种业务过程；  4)确保获得公司质量管理体系所需的资源；…………  领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：  最高管理层应始终以增强顾客满意为目标，与顾客和相关方沟通（包括上级主管部门）和调查顾客和相关方满意度等方法，证实“以顾客为关注焦点”目标的实现，同时要确保顾客的要求和适用的法规要求得到满足。  最高管理层应确定和应对影响产品和服务符合性以及增强以及增强顾客满意能力的风险和机遇。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | 企业策划并制定了质量方针：“质量第一，诚信服务；规范管理，持续改进”  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 |  |
| 组织的角色、职责的权限 | 5.3 | 企业在策划和建立管理体系时，成立了组织机构：设置了行政部、综合计划处，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表， “5.3 岗位、职责和权限”中对各部门职责权限进行了描述，各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。 |  |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：  企业目前识别风险点：  管理风险： a.劳动力短缺，人工成本越来越贵。 b.办公区房租金越来越贵。c a.同业间产品佣金手续费的竞争形成恶性循环，将削弱企业与竞争对手的成本优势d.同质化的价格受制于合作渠道与客户，无法有效控制成本  机遇： a.公司产品适用范围越来越广，各种不同行业都有一定的需求 b.附着国家创新战略的实施，优秀客户将越来越多  。。。。。。。。。  应对措施： a.拓宽人力资源渠道，多方位引进工作人员 b.加强办公区地使用效率，合理使用场地 c.多开发合适的客户  企业为销售行业，采购产品后，客户打款后发货。基本无大风险。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司总的质量目标为：  a）顾客投诉每月低于3次；（顾客投诉次数）  b）顾客满意度≥95分（顾客满意度调查总分/调查次数\*100% ）  2020年8月至2021年7月统计结果:顾客投诉0；顾客满意率98%。  质量目标达到要求。 |  |
| 变更的策划 | 6.3 | 企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。  受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  体系运行以来，暂无变更情况发生。 |  |
| 资源总则 | 7.1.1 | 1)企业目前主要工作人员10名，包括管理、销售和财务人员等。可满足产品和服务控制需要。行政部（含会议室）约1000平米左右，有库房、配备了电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。  2)外部资源，如供方、客户等相关方。  目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | 公司制定了《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2021年5月20日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：评价公司质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。确定了评审依据、时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审议题，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。  编制：行政部 审批：张宇航 日期：2021年5月18日  管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。  提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。  本公司文件化的质量管理体系己建立，相关的文件适宜本公司实际运作情况，相对充分，有效。  本公司目前没有内外部环境发生变化的情况。不会影响质量管理体系的完整性。本公司质量方针、目标制定的合理性。  本公司质量管理体系的规范性文件能有效指导本公司质量管理体系的运作。各部门的质量管理体系得以实施但是有效性欠佳。  做出如下改进决定：  公司内部销售人员欠缺  针对ISO9001:2015标准，公司对过去本公司的成长和未来面临的风险和机遇进行分析，并采取对应措施，但体系负责人员能力有限，尚无法明确部分风险和机遇应对措施的效果。  组织内尚有责任和权限不够清晰，造成不清楚由谁来完成相关工作事项  抽措施完成情况，抽培训记录，已完成，符合要求。  抽上年度管理评审改进措施情况，上年度未提出需改进措施。 |  |
| 改进  总则  持续改进 | 10.1  10.3 | 企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。  企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：  1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；  2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；  3）纠正所存在不符合的原因等。  企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系，以提升销售和服务过程质量、产品质量和组织环境绩效。  日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实现一体化管理体系的持续改进。 |  |
|  |  | 提供营业执照原件真实可信.  顾客投诉情况：未发生  上级检查情况：未发生  质量抽查：体系运行期间未进行抽查情况。  在体系运行期间未发生重大质量安全事故。  标准/规范/法规的执行情况：符合要求  认证证书、标志的使用情况：主要用于投标，现场查看投标文件，宣传资料等，未发现违规使用证据  体系变动：无 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：行政部 主管领导/陪同人员：汪秀梅 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年8月31日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.2-7.1.4，7.1.6，7.2，7.3，7.4，7.5，8.4 9.1.1 9.1.3，9.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责人力资源、负责内外部沟通、意识的培养、文件记录的管理、分析评价、内部审核等  负责人了解自己的职责及权限 |  |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：   1. 培训计划完成率100%；（按计划培训次数/应培训总次数\*100%） 2. 供方评定率100%（供方评定数/供方总数\*100%）   2020年8月至2021年7月完成情况：已完成 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | 提供了《办公设备台帐》主要有台式电脑、笔记本电脑、打印机、传真机等办公设备，基本能满足服务需要。  行政部设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。 |  |
| 工作环境 | 7.1.4 | 日常办公在写字楼内进行，消防由物业公司负责统一管理。  开发主要工作场所为公司办公场所，现场查看：  1、办公现场环境整洁，秩序良好。  2、办公区内有消防器材，有效期内。  3、办公设备放置合理整齐。  工作环境可满足需要。 |  |
| 企业知识管理方法、措施及效果 | 7.1.6 | 行政部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。  已识别的公司内部知识包括：公司信息、专业技术知识、项目积累三大类。主要有：人员的工作经历、经验、技能、作业文件、工作程序等。  外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国知识产权法》、《中华人民共和国合同法》、GB/T19001-2016标准等。  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 |  |
| 人员  能力 | 7.1.2  7.2 | 已识别与质量管理相关人员：总经理、行政部、综合计划处负责人等，提供了部门、岗位人员职责权限及任职要求。新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种。  行政部负责人每年年初根据各部门提供的培训需求，制定年度培训计划，实施培训，以提高员工岗位工作能力。  查：员工岗位能力评价表  对职位、文化要求、经验要求、基本要求等方面进行了评价  抽查综合计划处经理任职要求：大专以上学历；从事销售管理和专项技术工作4年以上的经历；  1）具有销售产品实现的策划、针对特殊销售产品、项目、合同编制服务计划能力。  2）熟悉本部信息处理的销售工艺及操作规程。  。。。。。。。。  抽查《2020-2021年度培训计划》  内容包括：日期、参加培训人员、培训内容等。培训内容包括：体系标准、内审员培训、销售专业知识、内审员培训等  抽《培训记录表》  培训时间：2021.5.25  培训题目：体系文件的分类  2．质量手册内容  A．体系的覆盖范围及标准的删减情况  B．组织机构及职责权限划分  C．质量管理体系的主要过程及相互关系  D．其它  培训地点：会议室  培训教师：咨询老师  培训方式：讲课  培训对象：全体  考核方式：现场问答  培训效果评价：培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求  编制：行政部 评价人：汪秀梅 2021.5.25  另抽其他等培训记录，均满足标准要求。 |  |
| 意识 | 7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。  现场抽查员工，询问公司质量方针和目标，能够正确回答。 |  |
| 沟通 | 7.4 | 企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：  1）内部沟通：a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式。  2）外部沟通：a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；b)与顾客沟通新产品设计开发信息、产品质量、交付情况和服务方面等；c)与当地政府主管部门进行交流沟通。  内外部信息交流/沟通方式可行、有效。  公司沟通机制已经建立，基本有效。  尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。 |  |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件和记录控制程序》  公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、记录等。已建立“受控文件清单”。  查：公司质量《管理手册》、《程序文件》为依据GB/T19001-2016版编制，于2019年1月10日发布实施，目前版本为A版。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文件发放、回收记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放号（部门、签收、日期、份数）、发放记录、回收记录等。  质量手册、程序文件、作业文件已发放各部门，有签收部门确认。  规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存部门、保存期限。  现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 |  |
| 监测总则 | 9.1.1 | 公司确定的需要监视和测量的对象包括：销售和服务的符合性、质量管理体系的适宜性、充分性、有效性、质量管理体系绩效、顾客满意等。  公司确定的确保结果有效所需的监视、测量、分析和评价方法包括：识别和得到了外来的标准，通过实施采购证实产品的符合性；通过内审、管理评审等证实体系的适宜性、充分性、有效性；通过顾客满意率调查、用户质量反馈等证实质量管理体系绩效、顾客满意。  通过纠正、纠正措施、预防措施、改进计划、简单的统计分析保持质量管理体系持续改进的有效性，并确定了质量目标/过程绩效指标及监视和测量方法，考核频次。公司在质量手册中对监视、测量、分析和改进过程进行了策划，对确保质量管理体系的适宜性、产品质量的符合性及应用数据分析等方式来实现对质量管理体系的改进和提高进行了策划，并在实际工作中通过日常的监视和测量对发现的问题及时进行分析、解决。  详见业务部、行政部等部门的审核记录. |  |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 根据采购物资重要程度对供方进行了等级划分，提供了采购物资分类明细表：共分A/B/C三个等级，基本上销售物资均为A类，不同等级供应商进行不同程度的管理。  企业有供方：北京纵横机电技术开发公司  采购的主要物资：铁路机车车辆配件  外包过程：无  抽供方评价记录，符合要求  抽2021.7. 5采购单  物料描述 数量  排风阀中间体FD1-16 20  侧板FD1-12 20  压力继电器膜片 30  审批/日期：张长庆2021.7.5  另抽其他采购订单，均保存完好，符合要求。  采购检验：  抽进货检验记录  日期 名称 订货数量 外观标识 质量证明书 开箱检查 检验员 结论  2021.3.18排风阀中间体FD1-16 20 √ √ √ 王广智 合格  2021.3.18侧板FD1-12 20 √ √ √ 王广智 合格  2021.4.2压力继电器膜片 30 √ √ √ 王广智 合格  采购过程受控 |  |
| 监测、分析与评价 | 9.1.3 | 通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等。  查质量目标统计表，均满足策划的要求。  根据对应对风险措施评价分析，公司各项指标虽然达到《质量手册》规定要求，仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 |  |
| 内审 | 9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。  提供了《内审实施计划》，审核目的、审核范围、审核依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。  内审时间：2021年5月10-11日。  依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。  公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。  提供了内审检查表。内审不符合1项，已整改验收合格。  内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。  现场发现内审深度有待提高，与受审方沟通，希望加强内审人员培训，深化学习标准知识，受审方表示接受。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：综合计划处 主管领导：宋成浩 陪同人员：汪秀梅 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年8月31日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.5 8.1，8.2.1-8.2.4，8.3 8.5.1-8.5.6，8.6，8.7 9.1.2 10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  销售和服务所用设备和设施的管理  销售和服务现场工作环境的维护  销售合同或订单的签订及评审组织；  开拓市场，按客户要求提供合格的产品  顾客或外部供方的财产的识别和保护  顾客满意度调查和分析；  销售过程控制、过程的监视和测量等。 |  |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况  1. 客户投诉数每月低于3次；（顾客投诉次数）  2. 顾客满意度≥95分（顾客满意度调查总分/调查次数\*100%）  2020年8月-2021年7月目标完成情况：均完成。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 公司产品销售过程属服务性质，其服务质量无法用仪器设备进行检测和测量。公司目前的监视和测量工具主要是《销售服务检查记录》和《顾客满意情况调查表》等，通过表格来对产品的销售服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。询问部门负责人称，公司对于《销售服务检查记录》和《顾客满意情况调查表》在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。 |  |
| 策划 | 8.1 | 公司针对销售服务的特点，进行了如下策划：  1、公司产品销售形式主要采取的投标、业务员电话联系客户、朋友介绍、陌生拜访等方式。  2、产品销售流程：客户接待-----签订合同------采 购-----验 收---发货检验---售后服务  3、确定了销售服务为需确认过程。  4、识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》等国家法律法规要求及《销售人员行为规范》等接收准则。  策划了《销售服务检查记录》等提供证据的所需记录。  5、通过日常销售服务监督等形式对销售服务过程进行监测。  产品实现策划的结果与QMS其他过程的要求基本一致。 |  |
| 设计开发 | 8.3 | 该组织依据顾客要求进行服务 ，流程、人员、设备、销售产品均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。 |  |
| 生产和服务提供；产品和服务的要求确定、评审和更改； | 8.5.1  8.2.1-8.2.4 | 1、综合计划处获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  产品销售流程：客户接待-----签订合同------采 购-----验 收---发货检验---售后服务  确定了销售服务为需确认过程  查销售过程控制记录  综合计划处经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：走访用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。  综合计划处获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  提供销售订单（合同）  客户：包头车辆段  签订时间：2021-7-19  产品：双阀安装座 数量；2  合同中写明了责任义务，质量标准和要求，结算方式  有双方确认签字。  抽查以上合同的评审记录，提供<合同评审表>  评审日期：2021-7-16 参与评审人：各部门负责人  评审内容：  1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □  2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □  3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □  2）交货期 能满足 √ 不满足 □  3）价格 合 适 √ 不合适 □  4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □  2）付款方式 合 适 √ 不合适 □  3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □  评审结果：能满足顾客要求，可签订正式合同。  总经理意见  同意签订此合同！签名：张宇航  抽其他销售合同      均保存完好，有合同评审记录。符合要求。  2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有《销售管理制度》《销售过程检查规定》等作业规范。  抽销售管理制度：  一、销售人员应经培训合格后上岗，着装应整洁，仪容大方，精力充沛，言谈、表情、形态得当。  二、销售办公场所，设施、设备摆放整齐，地面干净卫生无垃圾、积水、杂物、办公桌干净整洁，物品摆放整齐。。。。。。。  通过日常销售服务检查记录表等形式对销售服务过程进行监测。具体 见8.6条款抽样。  3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。  现场审核获悉，综合计划处主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，产品到货后由库房进行验收入库。  抽2021年8月28日发货清单  。  4、现场查看产品销售情况：  现场清洁卫生，配备有消防设施  现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。  现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。  5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。  6、识别了需要确认的过程为销售服务，提供《过程能力评价表》，符合要求。  7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。  8、现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。  公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、合理处理顾客财产。  目前沟通渠道畅通  9、自体系建立以来无合同更改情况  现场销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 10识别的交付后的活动：本部门与其它部门通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。  目前未发生因产品质量问题导致的客户反馈及投诉的情况。  销售过程控制符合策划要求 |  |
| 标识和可追溯性管理； | 8.5.2 | 1、产品标识：采购的产品以自身的进场日期进行标识。  2、状态标识：合格 不合格 待检 。  3、可追溯性：验收记录—销售记录—购货合同  可满足追溯要求。 |  |
| 顾客或外部供方财产管理 | 8.5.3 | 公司的顾客财产主要是顾客及外部供方的提供的信息，如有问题填写《顾客问题财产记录》，自体系运行以来未发生问题记录。  顾客财产中暂无知识产权。 |  |
| 防护 | 8.5.4 | 搬运方式采用人工搬运，工人搬运时注意向上标志，小心轻放，满足搬运要求。  储存环境没有其他特殊要求，  现场未出现因防护不当产生的不合格品 |  |
| 变更控制 | 8.5.6 | 组织明确组织应对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，  组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。  经了解，目前组织在生产和服务提供期间的主要变更是：销售计划的变更、顾客订单产品要求及数量变更、交货日期变更、法律法规变更，产品标准变更，外部供方交货不及时或质量问题等情况。  现场与负责人交流沟通，负责人介绍说，目前，尚无上述情况的变更，现场无变更情况。 |  |
| 顾客反馈及满意信息收集和分析质量管理体系过程监测，分析和改进 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。公司对主要客户进行了电话问卷调查，分别对项目及产品质量、价格、交货速度、服务态度、售后服务等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为98%，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，说明我公司还有不完善的地方。 |  |
| 过程、交付产品的监视、测量和评价； | 8.6 | 公司通过销售服务检查记录等形式对销售服务过程进行监视和测量。  抽2021年7月服务检查记录  检查内容 要求  员工 着装整洁，仪容大方，精力充沛，言谈、表情、形态得当。  办公场所 设备摆放整齐，地面干净卫生无垃圾、积水、杂物、办公桌干净整洁，物品摆放整齐  客户沟通 1, 网站、样本、报价单据、广告宣传等，遵守国家法律法规，不虚假宣传，承诺合理。  2，网上及电话沟通：回复接听及时，言语礼貌，态度诚恳，合理承诺，记录清楚，传递及时。  3，现场接待：态度诚恳热情，记录清楚，传递及时。  供货方沟通 沟通及时，要求准确，记录清楚，合同签订及时，整理归档  文件记录 公司文件：存放的当，便于查找，不得损坏，丢失。  工作记录：填写及时，字迹清楚，内容完整  收发货 收货及时，验收认证仔细，单证齐全，记录清楚完整。  摆放整齐，标识清楚，合理存放，先进先出，账目清楚。  发/送货及时，合理选择包装及运输车辆，服务供方单证备件、  配件齐全，文明装卸主动配合顾客验收。  售后及技术服务 服务及时，态度诚恳，记录清楚  其他制度规定 遵守公司其他管理规定制度。  结论：合格  检查人：宋成浩 验证人：张宇航  另抽其他月检查记录，均保存完好，符合要求。  服务的放行受控。符合要求 |  |
| 不合格输出的控制，不合格与纠正措施 | 8.7  10.2 | 编制了《不合格输出控制程序》《纠正措施及改进控制程序》，对不合格和纠正措施处理要求进行了规定。  抽《纠正措施处理单》，本年度无相关记录。  内审不符合按要求进行了整改。 |  |