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：杨卫星 | 判定 |
| 审核员：文波 审核时间：2021.8.24 |
| 审核条款：QMS:8.5.1销售和服务提供的控制 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。  现场查看销售工作情况：  1.销售现场有相关作业文件。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，2021.1.20日余小平、李细兰、杨卫星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6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：谢光强。  9.所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。生产部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。发货前由销售部开具销售单，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.现场曾志琴正在联系客户（高安建筑XXXX管委会）进行PE缠绕管道的发货事宜，同客户沟通相关订单、产品规格、发货数量、收货地点、签收要求、售后及维护等要求，礼仪规范，内容详实，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 | Q8.1 | 产品的实现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；PE缠绕管道、化粪池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：产品要求信息获取----产品要求评审-----签订合同----采购 -----质检------销售；  （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，查问部门负责人有关运作要求及服务过程要求，基本了解。  该公司销售服务提供过程策划符合要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N