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/陪同人员：熊少斌 | 判定 |
| 审核员：文波、胡盛、沈少华 审核时间：2021.11.2 |
| 审核条款：QMS: 8.1运行策划和控制、8.5.1销售和服务提供的控制 |
| 运行策划和控制 | Q：8.1 | 产品的实现过程策划主要由总经理和营销部负责人负责完成，过程策划包含了智慧档案馆系统设备（烟雾感应报警器、除湿加湿净化消毒一体机、防雷保护器、智能温湿度传感器、漏水传感器、网络机柜、动力控制柜、智慧用电安全监控器、监控设备、门禁）、教育照明灯具（教室护目灯、LED智能教室灯、三基色方形教室灯、黑板灯 ）的销售、售后（培训、维保）；防盗门（档案室专用）、防盗窗（档案室专用）、窗帘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）编制了编制了相应的过程文件：  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 -----检验------销售  售后培训流程  确认培训需求→准备培训资料→进行指导培训→培训效果确认  退货维保流程  确认退货方式及日期→接收退货产品→对退机检验及维修处理→交付→确认退货原因及纠正预防  （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）。  组织暂无外包过程，今后如有发生按照Q8.4条款要求进行控制，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能查看到，为有效版本。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，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，与去年一致，无变更。  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15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：熊平超。  9.所有的产品都必须经检验合格后方可入库和交付。品管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.售后服务由营销部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场或远程培训和演示产品的使用方法和注意事项。现场无退换货及退货维修情况发生；  提供了2021年7月退换货记录，客户江西卓尔金属设备集团有限公司在2021年7月21日投诉黑板灯通电后，不能正常亮灯，退回产品，要求进行退换货，2020年7月21日公司收到产品后，进行确认不良原因为，灯管接线处漏焊，导致接触不良；纠正措施：重新焊接，检验合格后寄回客户；。2021年7月23日，重新更换产品发货给客户，客户收到产品回复处理结果满意。  提供了2021年9月退换货记录，客户招商银行股份有限公司重庆分公司在2021年9月11日投诉智慧档案馆系统设备中显示模块不亮，要求进行退货维修，2021年9月17日公司收到产品后，进行确认不良原因为，模块插线接触不到位，导致显示板接触不良导致；纠正措施1、重新接线并测试符合要求后寄回客户；对安装维修人员进行培训，安装工艺要求。2021年9月24日，客户收到产品回复处理结果满意。  查看到公司对客户进行售后培训的记录；  抽查了公司营销部2021.6.21日对客户-江西卓尔金属设备集团有限公司的培训记录，培训内容：教育照明灯具的使用和维护注意事项，提供有培训记录及培训教材，培训考核：客户掌握了相关使用及维护要求，对培训效果满意，达到预期要求。  抽查了公司营销部2021.9.28日对客户-深圳思科公司的培训记录，培训内容：智慧档案馆系统设备的使用和维护注意事项，提供有培训记录及培训教材，培训考核：客户掌握了相关使用及维护要求，对培训效果满意，达到预期要求。  11.现场查看到曹淑芬正在联系客户（重庆夔牛科技有限公司）相关教育照明灯具（教室护目灯、LED智能教室灯、三基色方形教室灯、黑板灯 ）等产品发货事宜，数量、交货地点等介绍详细，技能熟练，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 |

说明：不符合标注N