

认证咨询师技能辅导课程 (第二课) 销售与采购

课程内容：2023下半年考前辅导入门知识和基础知识

主办单位：万佳标准认证（湖北）有限公司

协办单位：中十国际认证（湖北）有限公司 中标长红（北京）认证有限公司 江苏恒德通达检测认证有限公司

青岛标认检验认证有限公司 三信国际检测认证有限公司 山东世认认证服务有限公司

北京中认世检认证有限公司 秉奕国际认证有限公司 （注：以上排名不分先后）

- ▶ 上次课后练习：一家30人的小厂，老板就是
- ▶ 为了尽快拿证书，主营产品纸杯，客户群体也是小公司，谁的价格低，就采购谁的纸杯。这家老板对咨询师还比较尊重，你说什么就是什么。
- ▶ 关键词：小企业 尽快拿证 纸杯 食品安全
- ▶ 低价竞争 生产交期 咨询师能主导文件编制
- ▶ 方针---生存和盈利 目标---少，容易实现



▶ **GB/T19001-2016**

▶ **8.2 条款 营销**

▶ **责任人：销售总监 销售部长**

8.2 产品和服务的要求

8.2.1 顾客沟通

与顾客沟通的内容应包括：

- a) 提供有关产品和服务的信息；
- b) 处理问询、合同或订单，包括更改；
- c) 获取有关产品和服务的顾客反馈，包括顾客投诉；
- d) 处置或控制顾客财产；
- e) 关系重大时，制定应急措施的特定要求

8.2.2 产品和服务要求的确定

在确定向顾客提供的产品和服务的要求时, 组织应确保:

- a) 产品和服务的要求得到规定, 包括:
 - 1) 适用的法律法规要求;
 - 2) 组织认为的必要要求。
- b) 提供的产品和服务能够满足所声明的要求。

8.2.3 产品和服务要求的评审

8.2.3.1 组织应确保有能力向顾客提供满足要求的产品和服务。 在承诺向顾客提供产品和服务之前，组织应对如下各项要求进行评审：

- a) 顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；
- b) 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；

c) 组织规定的要求;

d) 适用于产品和服务的法律法规要求;

e) 与以前表述不一致的合同或订单要求

组织应确保与以前规定不一致的合同或订单要求已得到解决。

- 
- ▶ 若顾客没有提供成文的要求, 组织在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认。
 - ▶ 注: 在某些情况下, 如网上销售, 对每一个订单进行正式的评审可能是不实际的, 作为替代方法, 可评审有关的产品信息, 如产品目录

- ▶ 8.2.3.2 适用时, 组织应保留与下列方面有关的成文信息:a) 评审结果;
- ▶ b) 产品和服务的新要求。
- ▶ 8.2.4 产品和服务要求的更改
- ▶ 若产品和服务要求发生更改, 组织应确保相关的成文信息得到修改, 并确保相关人员知道已更改的要求。

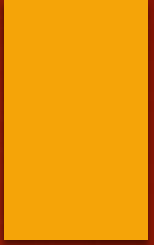


- ▶ **GB/T19001-2016**
- ▶ **8.4 条款 采购**
- ▶ **责任人： 总经理 采购部长 老板娘**

▶ 8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制

▶ 8.4.1 总则

- ▶ 组织应确保外部提供的过程、产品和服务符合要求。
- ▶ 在下列情况下, 组织应确定对外部提供的过程、产品和服务实施的控制:
 - ▶ a) 外部供方的产品和服务将构成组织自身的产品和服务的一部分;
 - ▶ b) 外部供方代表组织直接将产品和服务提供给顾客;
 - ▶ c) 组织决定由外部供方提供过程或部分过程。

- 
- ▶ 组织应基于外部供方按照要求提供过程、产品和服务的能力，确定并实施对外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则。对于这些活动和由评价引发的任何必要的措施，组织应保留成文信息。

▶ 8.4.2 控制类型和程度

- ▶ 组织应确保外部提供的过程、产品和服务不会对组织稳定地向顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。
- ▶ 组织应：
 - ▶ a) 确保外部提供的过程保持在其质量管理体系的控制之中；
 - ▶ b) 规定对外部供方的控制及其输出结果的控制；

► c) 考虑:

- 1) 外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响;
- 2) 由外部供方实施控制的有效性;
- d) 确定必要的验证或其他活动, 以确保外部提供的过程、产品和服务满足要求。

▶ 8.4.3 提供给外部供方的信息

- ▶ 组织应确保在与外部供方沟通之前所确定的要求是充分和适宜的。
- ▶ 组织应与外部供方沟通以下要求：
 - ▶ a) 需提供的过程、 产品和服务；
 - ▶ b) 对下列内容的批准：
 - ▶ 1) 产品和服务；
 - ▶ 2) 方法、 过程和设备；
 - ▶ 3) 产品和服务的放行

- ▶ c) 能力, 包括所要求的人员资格;
- ▶ d) 外部供方与组织的互动;
- ▶ e) 组织使用的对外部供方绩效的控制和监视;
- ▶ f) 组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动

<http://www.isopx027.com/info.asp?id=289>

武汉市金题质量技术服务有限公司的网站提供了全套质量管理体系咨询时常用的表格，大家可以提前去下载了解

合同评审使用的参考表格

[/uppic/file/20210907/20210907110176937693.doc](#)

设计开发策划表

[/uppic/file/20210907/20210907110168366836.doc](#)

设计开发任务书

[/uppic/file/20210907/20210907110168476847.doc](#)

设计开发验证记录

[/uppic/file/20210907/20210907110256915691.doc](#)

设计开发确认记录

[/uppic/file/20210907/20210907110294559455.doc](#)

设计开发评审记录

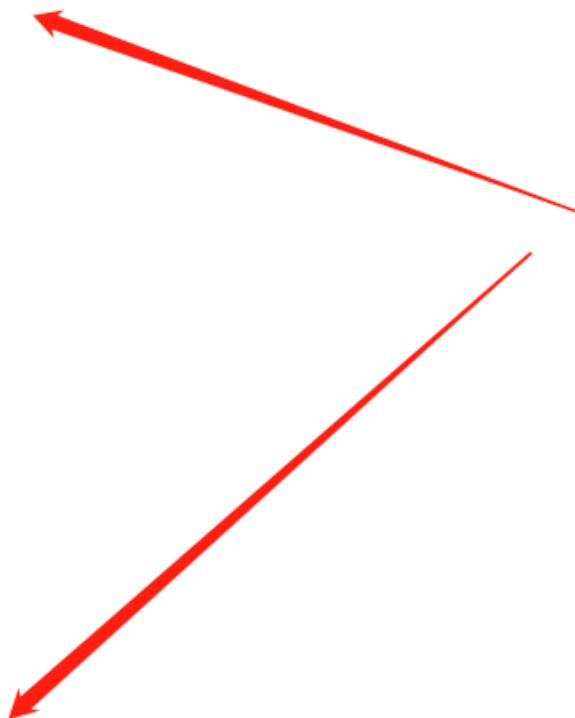
[/uppic/file/20210907/2021090711030858858.doc](#)

供应商评价记录

[/uppic/file/20210907/20210907110374967496.doc](#)

合格供应商名录

[/uppic/file/20210907/20210907110322332233.doc](#)



- ▶ **本期课后练习：30人的纸杯厂，有办公室**
- ▶ **生产部，老板娘是副总，负责办公室和采购部**
- ▶ **老板本人负责销售工作。**
- ▶ **（1）请为这家企业的销售部、采购部设立部门的质量目标，至少三个，（层级、职能、过程）**
- ▶ **（2）请分别为他们起草《销售管理制度》、《采购管理制度》，可以原创，可以百度下载后修改**

感谢您参加本期 有问题？请联系15327270208，易兵
“认证咨询师能力提升课程”
也欢迎您继续参加下期课程！

主办单位：万佳标准认证（湖北）有限公司

协办单位：中十国际认证（湖北）有限公司 中标长红（北京）认证有限公司 江苏恒德通达检测认证有限公司

青岛标认检验认证有限公司 三信国际检测认证有限公司 山东世认认证服务有限公司

北京中认世检认证有限公司 秉奕国际认证有限公司 （注：以上排名不分先后）