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：餐饮部 负责人：孙敏 陪同人员：王牡丹  | 判定 |
| 审核员：林兵EO、肖新龙/陈权F、任泽华Q（同时为A提供专业支持） 审核日期：2021-12-13上午注：林兵、陈权为远程，陈权F被见证 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/7.1.3/7.4/8.2/8.5.1/8.5.3/8.5.5/9.1.2E/O:5.3/ 6.1.2/6.1.4/6.2/7.4/8.1/8.2F:5.3/6.2/7.1.3/7.4/8.2/8.9.5 |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3F5.3E5.3O5.3F | 文件名称 | 如：管理手册第5.3章 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 主要负责顾客的接待、顾客订单的确认、评审、接受客户订单；负责顾客餐食食用过程的服务提供；负责顾客财产信息的防护、顾客就餐过程中的安全提示；负责顾客满意度调查、顾客抱怨投诉等。 |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2F6.2E6.2O6.2 | 文件名称 | 如：手册第6.2条款、《目标分解及完成情况考核表》《质量目标》、《分解目标》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现总管理目标目标而建立的各层级管理目标，目标具体、有针对性、可测量并且可实现。总管理目标分解到本部门的实现情况的评价及其测量方法如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 本部门管理目标 | 考核频率 | 考核方法 | 目标实际完成（2021.08-2021.10） |
| 餐饮服务合格率100% | 半年 | 合格数/总数X100% | 100% |
| 顾客满意度≥85% | 年度 | 顾客满意度调查统计 | 95% |
| 食品安全事故为0 | 年度 | 实际发生次数（考核方式不合适，以现场沟通） | 0 |
| 固废分类收集合规处理率100% | 半年 | 分类数/总数X100%（考核方式不合适，以现场沟通） | 100% |
| 火灾、爆炸事故发生率为0 | 年度 | 实际发生次数（考核方式不合适，以现场沟通） | 0 |
| 厨余垃圾合规处理100% | 半年 | 及时处理率 | 100% |
|  |  |  |  |

目标已实现,2021年9月目标在实施中🞎目标没有实现的，组织在内部及时进行原因分析并采取了改进措施。 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 文件 | 如：🗹手册第6.1.2条款、🗹《环境因素识别与评价控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 评价重要环境因素的准则：《环境因素识别与评价控制程序 》经识别及评价，本部门无重要环境因素，协助厨务部做好垃圾及固体废弃物的分类管理、潜在火灾控制工作；控制措施情况见“厨务部审核记录” |
| 危险源辨识 | O6.1.2 | 文件名称 | 如：🗹手册第4.3.1 条款、🗹《危险源辨识控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 与**部门职责相关的主要危险源及其控制措施是**：**本部门的主要危险源包括：**机械伤害：🞎物体打击 🞎高空落物 🞎高空坠落 🞎车辆撞人 🗹其他——不适用化学伤害：🞎中毒 🞎灼烧 🞎粉尘 🞎窒息（受限空间）🗹其他——不适用冷热伤害：🗹烫伤 🞎中暑 🞎冻伤 🗹其他——不适用电的伤害：🞎触电 🞎雷击 🗹其他——不适用火灾伤害：🗹爆炸 🗹灼烧 声音伤害：🞎噪声 食用不安全产品：🗹食物中毒评价不可接受风险的准则：《危险源辨识和风险评价控制程序》LEC法 **重要危险源，及其控制措施是**：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **重要危险源** | 职业健康安全风险 | 控制措施 |
| 食用不安全产品 | 食物中毒/煤气中毒 | 1. 应急预案；可燃性气体报警装置、演练；
2. 食物制售过程按照规范操作
 |
| 火灾 | 烧伤、灼伤 | 1. 消防设施、日常检查、定期检测；
2. 应急演练及培训
 |
|  |  |  |
|  |  |  |

 |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 文件名称 | 如：🗹手册第6.1.4条款、🗹《管理方案》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织针对重要环境因素、合规义务、风险和机遇制订了控制措施（管理方案）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 控制内容 | 类别 | 控制措施 | 责任部门 |
| 垃圾及固体废弃物的排放 | 环境因素 | 垃圾分类管理、每日清运 | 厨务部 |
| 潜在火灾 | 重要环境因素 | 《消防安全管理制度》及《消防应急预案》； | 餐饮部 |
| 食物中毒 | 重大风险 | 《餐饮服务食品经营者及单位食堂食品安全管理制度》等，见《职业健康安全目标、指标管理方案一览表》 | 餐饮部 |
|  |  |  |  |

 |
| 基础设施 | Q7.1.3 F7.1.3 | 文件名称 | 如：手册第7.1条款、《设备设施管理程序》、《基础设施控制程序》、《设备管理制度》、《设备操作规程》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 基础设施包括： 🗹办公楼（室） 🗹加工间 🗹库房 🗹加工设备 🗹特种设备 🞎动力设施 🞎试验设备 🞎辅助设施 🞎——简单压力容器查看对设备采购的控制（审核周期内没设备采购）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 新采购的设备名称/型号 | 设备申购单号/日期 | 设备验收单号/日期 | 设备档案齐全 |
| —— |  |  | □齐全 □缺少 |
|  |  |  | □齐全 □缺少 |
|  |  |  | □齐全 □缺少 |

查看对设备维保的控制：提供有《生产设备台账清单》、《2021年度设备维保计划》、《2021年度设备维修保养记录表》，《日常维护保养记录》等，随机抽取：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 设备名称 | 维保日期 | 维保周期 | 维保内容 |
| 维保记录 | 蒸箱 | 2021-10-23 | 每月 | 蒸汽管道的清洁、线路的确认 |
| 维保记录 | 压面机 | 2021-10-23 | 每月 | 转动轴、润滑油添加、死角清理 |
| 维保记录 | 冷藏冷冻设施 | 2021-11.22~2021-11.30 | 每天 | 除霜、温度监控 |
| 维保记录 |  |  |  |  |
| 维保记录 |  |  |  |  |
| 维保记录 |  |  |  |  |

查看对设备维修的控制，主要以报销的凭证方式进行保留，未形成维修记录，已现场沟通

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备维修记录 | 设备名称 | 维修日期 | 验收结果 | 备注 |
| 《收款收据》 | 厨房灭蝇灯灯管更换 | 2021.12.05 | 🗹合格 □缺少 |  |
| 《收款收据》 | 厨房风机更换 | 2021.12.07 | 🗹合格 □缺少 |  |
| 《三门县下山螺丝店》 | 角码更换 | 2021.12.06 | 🗹合格 □缺少 |  |

设备完好情况是否发生设备故障引起停产：☑未发生 🞎已发生

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备故障引起停产描述 | 发生日期 | 停机时间（小时） | 是否影响产品质量 | 是否影响交付进度 |
| —— |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

特种设备种类：🞎叉车 🞎行车 🞎锅炉 🗹电梯 🞎压力容器 🞎压力管道 🞎不适用，抽查如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备名称 | 编号 | 《定期检测报告》编号 | 有效期期限 | 结论 | 《使用登记证》 |
| 叉车 |  |   | 年 月 日 | □有效 □过期 | □有 □无 |
| 压力容器 |  |   | 年 月 日 | □有效 □过期 | □有 □无 |
| 锅炉 |  |  | 年 月 日 | □有效 □过期 | □有 □无 |
| 压力管道 |  |  | 年 月 日 | □有效 □过期 | □有 □无 |
| 电梯（客梯） | 梯11浙J05568(17) | 2021-TD1-05651 | 2022年3月 日 | 🗹有效 □过期 | 🗹有 □无 |
| 电梯（客梯） | 梯11浙J05569(17) | 2021-TD1-05652 | 2022年3月 日 | 🗹有效 □过期 | 🗹有 □无 |
| 电梯（货梯） |  |  | 年 月 日 | □有效 □过期 | □有 □无 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **特种设备维护保养** |  |  |  |  |
| 自检 | 维保计划 | □有 □无 |  |  |
|  | 维保日期 | 维修内容 | 验证结果 |
| 维保记录 |  |  |  |
| 维保记录 |  |  |  |
| 外包 | 外包方名称： | 维保合同期限 | 相关资质证书 |  |
|  |  |  |  |
| **特种设备日常点检** |  |  |  |  |
| 抽查设备 | 编号 | 抽查点检记录的月份 | 现场查看设备的完好情况 | 结论 |  |
| 叉车牌 |   | 年 月 日 |  | □完好□不完好 |  |
| 压力容器 |   | 年 月 日 |  | □完好□不完好 |  |
| 锅炉 |   | 年 月 日 |  | □完好□不完好 |  |
| 压力管道 |   | 年 月 日 |  | □完好□不完好 |  |
| 电梯（客梯） |   | 年 月 日 |  | □完好□不完好 |  |
| 电梯（货梯） |   | 年 月 日 |  | □完好□不完好 |  |

电梯维保及点检情况由物业进行管理。 |
| 运行控制 | EO8.1  | 文件名称 | 如：🗹《环境安全运行控制程序》🞎《图纸》🞎《作业指导书》🞎《操作规程》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 目前进行固体废弃物的性质：🞎可回收 🗹一般生活垃圾 🗹危险废弃物（硒鼓、墨盒）（办公室统一回收进行处置） 🗹厨余垃圾 可回收垃圾的处置：🞎自用为原材料 🗹销售给废品回收方 🞎由相应供方回收 🞎其他一般垃圾的处置：🗹由物业管理，统一收集处理 🞎由相应供方回收 🞎其他■用电：照明、空调、设备运行——人走关灯、断电、营业温度适宜（冬季≤23℃，夏季冬季≥25℃）；■用水：不跑冒滴漏，随手关水龙头；■消防：有消防栓、灭火器（干粉）、可燃性气体报警系统（于2021年11月12日安装确认合格）■特种设备的使用：电梯《由物业进行管理》查看《办公区环境安全检查记录》包括：办公废弃集中处理情况、废纸回收、消防设施点检、用电设备情况等；每月进行一次检查，抽取；2021-07~2021-11；检查人：王牡丹；查《消防器材检查记录》包括：检查气压是否在有效期内、消防通道是否畅通等内容，每月进行1次，抽取2021-08~2021-12.08，检查人：孙敏；危险废弃物处置：无危废 🗹厨余垃圾：厨余垃圾分类管理，提供有《有害垃圾登记台帐》、《其他垃圾登记台帐》、《易腐垃圾登记台帐》、《可回收登记台帐》每日进行登记，抽查2021-08月，均已进行登记；现场观察：人员对垃圾进行分类管理并进行登记。 |
| 现场观察 | 查看设备的完好情况（有无跑冒滴漏的现象）。☑是 □否查看生产/服务对危险废弃物的管理情况 □是 □否（不适用）查看关键岗位人员是否按操作要求进行操作。 ☑是 □否抽样询问关键岗位人员是否熟悉按操作要求 ☑是 □否查看与环境有关的的控制参数是否按操作要求进行操作。☑是 □否查看是否使用了经校准的与环境有关的监视测量设备。□是 □否（不适用） |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 文件 | 如：🗹《应急准备和响应控制程序》、🗹《应急预案》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 应急准备和响应的情况：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 紧急情况简述 | 性质 | 相应预案名称 | 效果评价 |
| 火灾演练2021.08.18 | 🞎实际发生 🗹演练 | 火灾应急演练方案 | 应急预案可行、演练有效 |
| 触电演练2021.10.26 | 🞎实际发生 🗹演练 | 触电应急预案演练 | 应急预案可行、演练有效 |
| 食品安全事故应急预案演练 | 🞎实际发生 🗹演练 | 《食品安全事故应急预案演练记录》 | 应急预案可行、演练有效 |
| 机械伤害演练2021.11.15 | 🞎实际发生 🗹演练 | 《机械伤害应急预案演练》 | 应急预案可行、演练有效 |

对预案定期评审的日期： 每次演练后 修订响应措施的内容： 无 。《应急预案》在当地环保部门的备案 🞎已实施 🞎未实施 🞎不涉及）适当时，向有关的相关方，包括组织控制下工作的人员提供相关的培训。🗹已实施 🞎未实施 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1F7.4Q7.4F8.2F | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《产品和服务要求控制程序》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 与顾客沟通的内容包括：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 沟通阶段 |  | 沟通渠道 | 证据 |
| 售前 | 🗹提供有关产品和服务的信息🗹处理问询（产品介绍、订货会）🗹招、投标 | 🗹会议、🗹电话、🗹微信、🗹访问 | 🗹招、投标书🗹公司网站 |
| 售中 | 🗹签订合同 🗹订单🗹处理变更（适用时） | 🗹电子版 🗹纸质 | 🗹合同🗹订单（系统中） |
| 售后 | 🗹获取顾客反馈🗹投诉处理 | 🗹电子版 🗹纸质🗹客诉电话 | 网站上公布 |
| 特殊情况 | 🞎处置或控制顾客财产，如： |  |  |
|  | 🗹关系重大时，制定应急措施的特定要求 | 有应急电话 | 在MSDS和安全标签中包括：火灾、泄露 |

 |
| 产品和服务要求的确定  | Q8.2.2 | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《顾客要求评审程序》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 向顾客提供的产品和服务的要求取决于：  适用的法律法规要求（含产品标准），如： GB31654-2021、GB/T27306-2008及餐饮服务食品安全操作规范等  组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： 顾客要求 向顾客提供的产品和服务的要求取决于： 🗹 适用的法律法规要求（含产品标准），如：GB31654-2021、GB/T27306-2008及餐饮服务食品安全操作规范等 🗹 组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： ——  |  |
| 产品和服务要求的评审 | Q8.2.3  | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《顾客要求评审程序》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 目前和顾客约定的形式口招标书 口投标书 口书面合同（标书、合同、订单、传真）🗹口头合同（电话、口述）口电子合同（e-mail）评审的方式：🗹授权人签字 🞎会签 🞎开会讨论 🞎盖章 🗹填写表格 🞎在系统中审批向顾客提供的产品和服务的要求

|  |  |
| --- | --- |
| 顾客明确的要求，包括对交付及交付后活动的要求； | 产品名称、数量 |
| 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； | 重量或容量够、准时 |
| 组织规定的要求； | 烧熟煮透 |
| 适用于产品和服务的法律法规要求 | 国家食品安全法 |
| 与先前表述存在差异的合同或订单要求 | 无 |
| 产品和服务的新要求 | 无 |

抽取产品和服务要求的评审相关记录名称：因行业特殊性，评审过程直接形成《点菜单》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 销售日期 | 客户名称 | 产品名称 | 数量 | 运输协议单 | 发货单号 |
| 2021.12.10 | 201包厢10人 | 炒羊肉、花生米、带皮黄牛肉、香辣口水香干、砂锅猪手、炒菜心等15个菜肴 | 菜肴各一份 | —— | 结账单 |
| 2021.12.10 | 207包厢11人 | 酱香一口脆、卤水拼盘、小儿菜、红烧沙虾、野生大哈利、白蟹等12个菜肴 | 菜肴各一份 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项🗹已得到解决 🞎未解决，说明 。 对顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前应对顾客要求🗹进行确认 🞎未进行确认，说明 。 网上销售——🞎已存在 🗹不存在 （不适用）查看公司网站的产品信息，如产品目录：🗹具备提供产品或服务的能力 🞎不具备提供产品或服务的能力 |
| 产品和服务要求的更改 | Q8.2.4 | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《顾客要求评审程序》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 变更的内容：数量 交期 □技术要求（图纸、工艺） ☑交付方式 🞎包装形式 🞎其他；变更的原因：顾客需求变化 原材料供货不足 法律法规限制（如疫情影响） 🞎其他；抽取产品和服务变更相关记录名称：《 近一年以来，未发生变更 》

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 变更的原因 | 变更的内容 | 评审结果 | 传递到相关人员 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1  | 文件名称 | 如：手册8.5条款、《产品/服务提供控制程序》、《工艺流程图》、《作业指导书》、《操作规程》、《图纸》、《危害控制计划》 | 符合🞎不符合🗹符合不符合 |
| 运行证据 | 组织应在受控条件下进行生产和服务提供。目前因疫情影响属于餐饮淡季。产品/服务1：查看作业指导书、🗹《工艺流程图》、🞎《图纸》、🞎《操作规程》、🞎《生产计划》：餐饮业（热食类制售）席间流程【见餐饮部审核记录】摆台迎宾→订单/点菜→菜肴制作→分餐→席间服务→餐盘回收清洗消毒抽查《点菜单》等证据：厨务部以餐饮部提供的点菜单为依据进行菜肴制作。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 销售日期 | 客户名称 | 产品名称 | 数量 | 运输协议单 | 发货单号 |
| 2021.12.10 | 201包厢10人 | 炒羊肉、花生米、带皮黄牛肉、香辣口水香干、砂锅猪手、炒菜心等15个菜肴 | 菜肴各一份 | —— | 结账单 |
| 2021.12.10 | 207包厢11人 | 酱香一口脆、卤水拼盘、小儿菜、红烧沙虾、野生大哈利、白蟹等12个菜肴 | 菜肴各一份 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

同时抽取2021-09-28、2021-11-1等15批次餐饮服务（热食类菜肴）服务过程记录，基本保留证据，。抽取**首件检验**相关记录名称：《 不适用 》（适用时）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 成品名称/批次 | 抽样时间 | **关键特性**要求 | 实测结果 | 验证结论 |
|  |  |  |  |  | □合格 □不合格 |
|  |  |  |  |  | □合格 □不合格 |
|  |  |  |  |  | □合格 □不合格 |

查看需要确认的过程控制：抽取**过程确认**相关记录名称：《席间服务过程确认记录》（适用时）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 确认日期 | 确认过程 | 人员确认 | 设备确认 | 原材料确认 | 工艺确认 | 环境确认 | 破坏性试验 | 确认结论 |
| 2021.8.8 | 席间服务 | 服务人员经培训，有健康证 | 菜单、呼叫铃等基本符合 | 由厨房制作为主，部分现场提供，基本符合 | 服务餐饮服务流程 | 符合餐饮服务环境要求 | —— | 合格 □不合格 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | □合格 □不合格 |

采取防范人为错误的措施； 食材尽量当日采买，当日使用，避免腐烂变质； 粮油先进先出， 避免过期使用；日常做好员工教育对于食品行业的运输控制：——。（不涉及）🞎车辆卫生清洁 🞎不与有毒有害物质混匀 🞎保温车辆的温度 ℃对于危化品行业运输：（不涉及）🞎车辆行驶许可证 🞎按照预定路线行驶 🞎泄露处理措施 🞎火灾处理措施 🞎其他 |
| 现场观察 | 查看关键岗位人员是否按操作要求进行操作。 是 🞎否抽样询问关键岗位人员是否熟悉按操作要求。 是 🞎否查看关键岗位的控制参数是否按操作要求进行操作。是 🞎否查看是否按要求实施了产品标识。是 🞎否查看是否按要求实施了状态标识。是 🞎否查看是否使用了经校准的监视测量设备。🞎是 🗹否，见厨务部8.7条款查看设备的完好情况。是 🞎否查看生产/服务环境情况。 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3  | 文件名称 | 如：手册8.5条款、《产品/服务提供控制程序》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 顾客或外部供方的财产种类：🞎材料 🞎零部件 🞎工具 🞎设备 🞎顾客的场所 🞎知识产权 个人信息 🗹其他个人手机、钱包、衣物等财产

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 财产名称 | 提供方 | 提供方名称 | 验证日期 | 标识明确 | 保护/防护适宜 |
| 个人信息 | 🞎外部供方 🞎顾客 | —— | —— | —— | 防护适宜 |
|  | 🞎外部供方 🞎顾客 |  |  |  |  |
|  | 🞎外部供方 🞎顾客 |  |  |  |  |
|  | 🞎外部供方 🞎顾客 |  |  |  |  |

异常情况处理：（审核周期内，未发生）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 财产名称 | 提供方名称 | 异常原因 | 异常简述 | 报告日期 |
|  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  |
|  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  |
|  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  |
|  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  |

 |
| 现场观察 | 在生产或服务场所对顾客或外部供方财产的标识和防护情况：区分清楚 防护得当（不涉及）在原材料库房对顾客或外部供方财产的标识和防护情况：🞎区分清楚 🞎防护得当（不涉及）主要在餐饮部通过档案进行管理 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5  | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《顾客要求评审程序》、《服务管理程序》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 经沟通，顾客无特殊的食品安全要求。因行业特殊性，产品即时交付，存在问题立即沟通，现场询问孙经理，目前暂不存在需要协调的问题。组织提供了销售出库单，随机抽取（不适用）：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 销售发货/订单日期 | 客户名称 | 产品名称 | 规格 | 数量 | 产品生产日期 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

交付后服务的内容：🞎技术咨询/培训 🞎安装 🞎调试 🞎维修 三包（包退、包换、包修）🞎回收 🞎最终报废处置 🞎其他——退换货 🗹其他—补偿抽取交付后的活动控制相关记录名称：《 顾客满意调查表 》（卫生情况、饭菜质量、花色品种、价格情况、服务质量等）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 客户名称 | 服务地点 |  售后服务内容 | 服务始末时间 | 顾客确认意见 |
| 2021-11-1 | 陈林 | 现场 | 询问现场服务情况 | 当天反馈 | 97分 |
|  |  |  |  |  |  |

目前销售的产品无食品安全性指标不合格产品，有顾客反馈产品少支现场，已解决，未发生撤回召回情况。产品运输：部分是客户来厂提货，少量远距离跨省委托物流；省内公司自行配送。 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 文件名称 | 如：《顾客满意度测量控制程序》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 自管理体系建立后/🗹近一年，顾客满意的收集、分析和改进证据如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 顾客满意获取方法 | 获取周期 | 评价概述或结果 | 改进措施描述 |
| 顾客调查 | 每年 | 10份问卷；收回10份 ，《顾客满意度调查表》结果：97分，满意 | —— |
| 顾客对交付产品或服务的反馈 | 每批 | 有10份，无其他改进意见 |  |
| 顾客座谈 | 每年 | —— |  |
| 市场占有率分析 | 每年 | —— |  |
| 顾客赞扬 | 随时 | 没有发生 |  |
| 担保索赔 | 每批 | —— |  |
| 经销商报告 | 每年 | —— |  |

进行了满意度分析，但没有结合每个客户的得分情况进行详细分析，可进一步完善，现场沟通。 |

说明：不符合标注N