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：市场部 主要负责人：姚洪祥 陪同人员：王亮 | | 判定 |
| 审核员：林兵（负责EO）、任泽华（负责QF）、黄红（QE远程） 审核日期：2021-12-28 | |
| 审核条款：  Q/E/O/F:5.3/6.2/7.4  Q:8.2/8.5.3/8.5.5/9.1.2  E/O: 6.1.2/6.1.4/8.1/8.2 | |
| 部门职责 | QEFO5.3 | 文件名称 | 如🗹《管理手册》第5.3条款 | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 主要负责客户订单的接收、评审；沟通客户需求，客户满意度调查；销售过程中所涉及的环境因素、危险源的控制、本部门管理目标分解情况的实施、参与应急、撤回召回演练等工作。  经沟通了解本部门工作职责均清楚。目前在实施中。 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 文件名称 | 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 | 与**部门职责相关的主要环境因素及其控制措施是**：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 主要环境因素 | 状态 | 控制措施 | 责任部门 | | 火灾 | 🞎正常 🞎异常 🗹紧急 | 消防器材定期检查，进行火灾应急演练 | 市场部 | |  |  |  |  | |
| 危险源辨识 | O6.1.2 | 文件名称 | 如：🗹手册第6.1.2条款、🗹《危险源识别和控制程序》 | 🗹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**：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 主要危险源 | 状态 | 控制措施 | 责任部门 | | 火灾 | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急 | 操作现场禁止吸烟，安全用电 | 市场部 | | 交通事故 | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急 | 严格遵守交通规则，持证上岗，车辆定期保养 | 市场部 | |
| 措施的策划（管理方案） | O6.1.4 | 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 | 在策划措施时，组织必须考虑控制的层级（见8.1.2）和职业健康安全管理体系的输出。  在策划措施时，组织还应考虑最佳实践、可选技术方案以及财务、运行和经营等要求。适用于本部门的策划措施及实施情况为   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 控制内容 | 控制措施 | 责任部门 | 有效性评价 | | 风险和机遇 | 《管理手册》6.1.1条款、《风险和机遇控制程序》 | 办公室 | 基本有效 | | 对紧急情况做出准备和响应 | 《应急准备和响应程序》 | 办公室 | 基本有效 | |  |  |  |  | |
| 管理目标及其实现的策划 | QEOF6.2 | 文件名称 | 如：🗹《目标分解及完成情况考核表 》 | 🗹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。为实现总管理目标而建立的各层级目标，各层级目标具体、有针对性、可测量并且可实现。  分解的管理目标的实现情况的评价，及其测量方法是：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 本部门管理目标 | 计算方法 | 考核频次 | 目标实际完成（2021.04-2021.09） | | 顾客满意度≥85% | 顾客满意度调查统计 | 季度 | 95% | | 食品安全事故为 0 | 实际发生次数 | 季度 | 0 | | 固废分类收集合规处理率 100% | 分类数/总数×100% | 季度 | 100% | | 火灾、爆炸事故发生率为 0 | 实际发生次数 | 季度 | 0 |   🗹目标已实现,2021年第四季度的目标在是实施中  🞎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。 |
| 运行 | EO8.1 | 文件名称 | 如：🗹管理手册8.1条款、🗹《环境和职业健康安全运行控制程序》 | 🗹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 🗹废墨盒，晒鼓  可回收垃圾的处置：🞎自用为原材料 🗹销售给废品回收方 🞎其他  废墨盒，晒鼓：由相应供方回收  一般垃圾的处置：生活垃圾进行分类，指定专人进行拉走处理；  ■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：有灭火器（干粉）  提供有灭火器安全点检证据 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 文件名称 | 如：🗹《突发事件准备和响应控制程序》 | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 本部门是否发生安全、环境方面的应急的情况：  🗹未发生 🞎已发生，说明  本部门是否发生安全、环境方面的应急演练：  🗹参加公司组织的应急演练  🞎本部门组织的专项应急演练 ，说明   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 紧急情况简述 | 性质 | 相应预案名称 | 效果评价 | | 见分拣部审核记录 | 🞎实际发生 🞎演练 |  |  | |  | 🞎实际发生 🞎演练 |  |  | |  | 🞎实际发生 🞎演练 |  |  | |  | 🞎实际发生 🞎演练 |  | 有效 | |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 文件名称 | 如：🗹《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 | —— |  | |
| 产品和服务要求的确定 | Q8.2.2 | 文件名称 | 如：🗹《产品和服务要求控制程序 》 | 🗹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： GB2762、GB31650等标准  🗹 组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： 及时供货，质量保证，产品新鲜 |
| 产品和服务要求的评审 | Q8.2.3 | 文件名称 | 如：🗹《产品和服务要求控制程序 》 | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 目前和顾客约定的形式  🗹招标书 🗹投标书 🗹书面合同（标书、合同、订单、传真）🗹口头合同（电话、口述）  🗹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、规格、付款方式、交付方式、数量、交货期、执行标准 | | 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； | 产品新鲜、供货要及时、不弄虚作假 | | 组织规定的要求； | 产品的安全性指标符合标准要求 | | 适用于产品和服务的法律法规要求 | 如GB2762、GB31650等标准 | | 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：《 购销合同 》   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 客户名称 | 产品名称 | 规格型号 | 数量 | 实际交付日期 | | 2021.09.01~2022.08.31 | 杭州铂丽大饭店有限公司 | 海鲜 | —— | —— | 按照客户订单需求进行交付 | | 2021.07.03起实施 | 来福士（杭州）房地产开发有限公司第二分公司 | 鲜活水产、冷冻海鲜 | —— | —— | 合同预定按照客户下单后2日内送货到指定收货平台，经沟通了解均已完成 | |  |  |  |  |  |  |   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  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：🗹《产品和服务要求控制程序 》 | 🗹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 🗹无变更；  变更的原因：□顾客需求变化 □原材料供货不足 □法律法规限制 🞎其他；  抽取产品和服务变更相关记录名称：《 -- 》   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 变更的原因 | 变更的内容 | 评审结果 | 传递到相关人员 | |  | -- |  |  | □是 □否 | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 文件名称 | 如：🗹《生产和服务过程控制程序》 | 🞎符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 顾客或外部供方的财产种类：  🞎原材料 🞎零部件 🞎工具 🞎设备 🞎顾客的场所 🞎知识产权 🗹个人信息 🞎其他   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 财产名称 | 提供方 | 提供方名称 | 验证日期 | 标识明确清楚 | 保护/防护适宜 | | 个人信息 | 🞎外部供方 🗹顾客 | 杭州九里松度假酒店有限责任公司 | —— | 🗹是 🞎否 | 🗹是 🞎否 | | 个人信息 | 🞎外部供方 🗹顾客 | 秦森（绍兴）文旅发展有限公司安麓酒店 | —— | 🗹是 🞎否 | 🗹是 🞎否 | |  | 🞎外部供方 🞎顾客 |  |  | 🞎是 🞎否 | 🞎是 🞎否 |   异常情况处理： 🞎已发生 🗹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 |  |  | |
| 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  对企业或个人信息是否有保密措施 🗹有保密措施（如承诺） 🞎措施不足  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 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5  Q7.4  F7.4  E7.4  O7.4 | 文件名称 | 如：🗹《生产和服务提供的控制程序》、🗹《顾客投诉处理控制程序》 | 🗹符合  🞎不符合 | |
| 运行证据 | 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  抽取交付后的活动控制相关记录名称：《 审核周期内未发生投诉 》   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 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 | |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |   经沟通了解，审核周期内未发生环保投诉、食品质量安全事故，未发生撤回/召回事件。 |
| 顾客满意 | Q9.1.2  Q7.4  F7.4 | 文件名称 | 如：🗹《顾客满意度监测程序》 | 🗹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 | 因受疫情影响，只开展了主要顾客的调查，发放4份问卷；结果：收回4份，顾客满意；已现场沟通，后期完善顾客满意度调查。 | —— | | 🗹顾客对交付产品或服务的反馈 | 每批 | 无不良反馈。 | —— | | 🗹顾客座谈 | 每年 | 没有发生 |  | | 🗹市场占有率分析 | 每年 | 没有统计 |  | | 🗹顾客赞扬 | 随时 | 没有发生 |  | | 🗹担保索赔 | 每批 | 没有发生 |  | | 🞎经销商报告 | 每年 |  |  | |

说明：不符合标注N