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:5.3/6.2/7.4Q:8.2/8.5.3/8.5.5/9.1.2E/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 | Q8.5.5Q7.4F7.4E7.4O7.4  | 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 | Q9.1.2Q7.4F7.4 | 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