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：销售部 部门负责人：陈寿星 陪同人员： 冯一丹 | | 判定 |
| 审核员：邝柏臣 审核日期：2022年03月19日 | |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/7.4/8.2/8.5.5/9.1.2  F:5.3/6.2/7.4/ | |
| 职责 | Q5.3  F5.3 | 文件名称 | 《食品安全管理手册》 | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 与部门职责相关的主要职责是：  销售部负责人：陈寿星，部门职能分别有：  1、负责顾客反馈信息的收集和处理  2、负责向公司报告顾客的要求  3、协助确定并实施产品召回程序 |
| 食品安全目标 | Q6.2  F6.2 | 文件名称 | 《食品安全目标及考核》 | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 本部门的分解目标实现情况的评价，及其测量方法是：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 食品安全目标 | 考核频次 | 计算方法 | 目标实际完成  （2021年09月-2022年02月） | | 1.顾客意见的处理率100%； | 每年 | 检验合物料数/采购总物料数\*100% | 100% | | 2.销售产品100%可追溯； | 每年 | 顾客满意度调查平均分 | 100% |   🗹目标已实现  🞎 目标没有实现的，在内部及时进行原因分析并采取了改进措施。 |
| 现场观察 | 在生产现场和库房确认有是否有是从非合格供方处采购的材料。  🗹没有 🞎有，说明： |
|  |  |
| 沟通 | Q7.4  F7.4 | 文件名称 | 如：《沟通控制程序》 | 🗹符合  🞎不符合 |
|  |  | 运行证据 | 外部沟通的控制：   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 沟通日期 | 沟通的内容 | 沟通对象 | 沟通方法 | 责任部门 | 回应情况 | | 2022-2-31 | 供货质量、生产企业资质、产品包装等是否符合国家标准和我司要求。 | 供应商 | 客户意见调查表 | 销售部 | 非常满意 | | 2022-2-31 | 我司提供产品是否满意，以及对我司其他服务是否满意，对我司工作建议 | 贵州省习水县习湖酒厂有限公司 | 客户意见调查表 | 销售部 | 非常满意 | | 2022-01 | 日常经营检查 | 习水发改局 | 现场会议沟通 | 综合部 | 符合要求 |   内部沟通的控制：   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 沟通日期 | 沟通的内容 | 沟通对象 | 沟通方法 | 责任部门 | 回应情况 | | 每月例会 | 日常工作例会 | 全体员工 | 会议 | 销售部 | 通过培训，进一步提高了员工对相关知识的理解。 | |
| 顾客沟通等 | Q8.2.1 | 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 | 见应急准备和响应 | |  |
| 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：小麦GB1351、高粱GB/T8231、GB2715-2016 粮食等  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：小麦GB1351、高粱GB/T8231、GB2715-2016 粮食等  🗹 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》 |  |
|  |  | 运行证据 | 目前和顾客约定的形式  口招标书 🗹投标书 🗹书面合同（标书、合同、订单、传真）🗹口头合同（电话、口述）  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； | 品种、数量、时间等符合要求 | | 适用于产品和服务的法律法规要求 | 国家食品安全法、贵州省地方储备粮油竞价交易规则（试行） | | 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，在招投标过程中对顾客的要求进行识别和评审，在每日的配送过程中，主要针对客户的订单进行评审，客户一般以微信等方式进行传递，一般直接形成送货单。查：   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 销售日期 | 客户名称 | 产品名称 | 数量 | 运输协议单 | 发货单号 | | 2021.11.12 | 习湖酒厂 | 高梁(裸粮) | 31580kg | 供方指定物流  川E64919 | NO:0008645 | | 2021.11.13 | 习湖酒厂 | 高梁(裸粮) | 32790kg | 供方指定物流  渝BY76333 | NO:0008650 | | 2021.10.30 | 习湖酒厂 | 红梁（裸粮） | 38720kg | 供方指定物流  渝38720kg | NO:0008658 | | 2021.10.15 | 贵州满山粮源农业科技有限公司 | 小麦 | 43297KG | 供方指定物流  川E68N79 | NO:20211015 |   有送货人、收货人等签字，如2021.11.12习湖酒厂，送货司机：李世均，验收人：欧文焕 过磅员：陈长伦。另外抽查2021.11.13/2021.10.30/等11批次的产品销售配送情况，基本符合要求。  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：（不适用）  🞎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 | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 文件名称 | 如：手册8.5.5条款、🞎《产品/服务提供控制程序》或《售后服务控制程序》  🞎《售后服务规范》 | 🗹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 🗹赔偿 🗹道歉 🞎其他  抽取交付后的活动控制相关记录名称：《 需要时，到客户现场协助解决，无记录》   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 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 | |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |   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  取交付后的活动控制相关记录名称：《 顾客投诉/咨询处理记录 》（卫生情况、配送产品质量、品种、时间、价格情况、服务质量等），审核周期内未发生顾客投诉情况。   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 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 | | —— |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |   **目前销售的产品无食品安全性指标不合格产品，询问部门负责人，表示一般没有问题，如现在祼粮验收存在少量随糗、有霉变的，一般会扣除重量3%~5%，存在少量临时加货等情况，都能及时安排解决。未发生撤回召回情况。**  产品运输：该公司目前原粮销售配送有两类方式：一是与供方签定采购协议，产品采购价格包括运费，按协议要求直接配送至客户仓库，经客户过磅及验收确认;二是委托物流公司配送：遵义四合力物流有限公司，协议要求做好车辆清洁等工作，见7.1.3及8.5.1条款审核。 |  |
| 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：96分，满意 | —— | | 顾客对交付产品或服务的反馈 | 随时 | 目前无不良反馈 |  | | 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