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 负责人：王飞（总经理兼） 陪同人员：周吻 | | | 判定 | |
| 审核员：肖新龙（远程）【审核沟通方式：腾讯会议/微信/电话 】  审核日期：2022-05-20上午 | | |
| 审核条款：  QMS：5.3/6.2/7.4/8.2/8.5.1/8.5.5/9.1.2  FSMS：5.3/6.2/7.4/8.9.5 | | |
| 组织的角色、职责和权限 | | Q5.3  F5.3 | | 文件名称 | | 如：质量和食品管理手册第5.3章 | 符合  🞎不符合 | |
| 运行证据 | | 主要负责销售全过程的控制、产品交付后活动的管理、顾客满意度测量、负责产品撤回/召回相关过程的管理、参与公司内审、管评、确认验证、应急演练等工作。 |
| 质量/食品安全目标及其实现的策划 | | Q6.2  F6.2  F | | 文件名称 | | 如：手册第6.2条款、🗹《质量和食品安全管理体系目标分解一栏表》、🗹《目标完成情况分析报告》 | 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。为实现总质量/食品安全目标目标而建立的各层级质量/食品安全目标目标具体、有针对性、可测量并且可实现。  本部门分解的质量/食品安全目标目标实现情况的评价，及其测量方法是：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 质量/食品安全目标目标 | 考核频率 | 考核方法 | 目标实际完成  （2021.09-2022.04） | | 出入库的准确率100% | 半年 | 通过分析报告内容体现 | 已完成 | | 成品交付及时率≥99% | 半年 | 通过分析报告内容体现 | 已完成 | | 顾客满意度≥95% | 半年 | 通过分析报告内容体现 | 已完成 | | 销售合同评审率100% | 半年 | 通过分析报告内容体现 | 已完成 |   目标已实现，2022年05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。 |
| 顾客沟通 | | Q8.2.1  F7.4  Q7.4  F8.2  F | | 文件名称 | | 如：《质量和食品安全手册》8.2条款、《产品要求评审控制程序》 | 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  🗹微信、电话 | | 售后 | 🗹获取顾客反馈  🗹投诉处理 | 🗹电子版 🗹纸质  🗹客诉电话 | 《消费者投诉登记表》 | | 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 | 疫情防控小组 | |
| 产品和服务要求的确定 | | Q8.2.2 | | 文件名称 | | 如：《质量和食品安全手册》8.2条款、《产品要求评审控制程序》 | 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： 食品安全国家标准、产品标准：GB/T 17238-2008 《鲜、冻分割牛肉》、 GB/T 9961-2008 《鲜、冻胴体羊肉》 等  组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： 顾客要求 、国家监管部门的各类公告等要求  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： GB/T 17238-2008 《鲜、冻分割牛肉》、 GB/T 9961-2008 《鲜、冻胴体羊肉》  🗹 组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： 顾客要求 |
| 产品和服务要求的评审 | | Q8.2.3 Q7.4  F7.4 | | 文件名称 | | 如：《质量和食品安全手册》8.2条款、《产品要求评审控制程序》 | 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； | 产品规格、交货时间、包装形式、产品合格证明、货物发货单（产品名称、数量、规格、价格、包装及供货批量等）、供货前先发送供货通知等 | | 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、发货及时、产品温度符合接收要求、安全证明齐全 | | 组织规定的要求； | 依据产品标准以及国家法律法规等要求进行 | | 适用于产品和服务的法律法规要求 | 国家食品安全法、GB/T 17238-2008 《鲜、冻分割牛肉》、 GB/T 9961-2008 《鲜、冻胴体羊肉》等 | | 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：《 销售合同、合同评审记录表 》   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 产品名称 | 规格型号 | 数量/金额 | 实际交付日期 | 客户 | | ——  签订合同，但未明确合同日期 | 分割牛羊肉 | 按照客户订单 | 按照客户订单 | 提供有《销售出库单》，抽查2022-01-08/2022-01-01客户签收，无异常 | 北京蜀渝餐饮有限公司【签订合同，合同编号：SY-GX-2021】 | |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |   经询问了解，受疫情影响、疫情防控政策严格、物流运输等受限制，目前销售不是很大；主要客户是：北京蜀渝餐饮有限公司，销售的产品：预包装的分割后牛羊肉；  客户指定物流车辆来厂进行提货，提供有《运输工具卫生检查记录表》，抽查2021.03.12/2022.04.10/2022.04.18/2022.04.22，检查项目主要是车厢、冷机，检查结果合格  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：《质量和食品安全手册》8.2条款、《产品要求评审控制程序》 | 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 🞎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 🞎其他；  抽取产品和服务变更相关记录名称：《 审核周期内未发生变更 》   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 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》、《京华瑞公司销售流程》 | | | 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。  目前因疫情影响销量不大。  产品/服务1：  查看作业指导书、🗹《工艺流程图》、🞎《图纸》、🞎《操作规程》、🗹《京华瑞公司销售流程》：  销售流程：客户订货——确认库存产品是否符合订单要求——通知客户提货——开具提货单/销售出库单——客户自提  1）目前客户订货：主要通过电话方式进行；销售部负责人负责接收；  2）确认库存产品是否符合订单要求：根据客户订单确认库存产品是否符合订单要求，如数量、规格等，生产部根据产品库存进行评估，如货量不足，安排生产，生产过程具体见生产部Q8.5.1条款；此过程主要沟通为主，未保留记录；  3）通知客户提货：销售部人员电话通知客户；  4）开具提货单/销售出库单——销售部仓管负责开具，具体体现在《销售出库单》随机抽取：   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 销售发货日期 | 客户名称 | 产品名称 | 规格 | 数量 | 产品生产日期 | 备注 | | 2022-01-08 | 北京蜀渝餐饮有限公司 | 里脊  牛肉筋 | 2.5kg | 36斤  85袋 | —— | 客户指定物流车辆来厂装货 | | 2022-01-01 | 北京蜀渝餐饮有限公司 | 牛腩块 | 2.5kg | 1100袋 | —— |  | | 2021-09-19 | 北京蜀渝餐饮有限公司 | 牛腩块 | 2.5kg | 1050袋 | —— |  | | 2022-04-22 | 北京蜀渝餐饮有限公司 | 牛腩块  牛腱子  牛碎肉 | 2.5kg | 250袋  450斤  200斤 | —— |  | |  |  |  |  |  |  |  |   5）客户自提——客户指定物流车来厂自提，对运输车辆进行检查，合格后装车；提供有《运输工具卫生检查记录表》，抽查2021.03.12/2022.04.10/2022.04.18/2022.04.22，检查项目主要是车厢、冷机，检查结果合格  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：《无》（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 | | —— |  |  |  |  |  |  |  | 合格 □不合格 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | □合格 □不合格 |   采取防范人为错误的措施； 按照顾客订单、合同要求进行发货销售  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 冷藏条件 ℃【顾客指定物流车辆自提，客户自控】  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 | | |
| 视频观察 | | 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，见质检部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。基本良好 🞎否 | | |
| 交付后的活动 | | Q8.5.5  F8.9.5  Q7.4  F7.4 | | 文件名称 | | 如：《质量和食品安全手册》8.2条款、《产品要求评审控制程序》 | 符合  🞎不符合 | |
| 运行证据 | | 经询问沟通了解，顾客无特殊的食品安全要求。按照签订合同要求进行。  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：《 审核周期内未发生交付后的不符合情况 》   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 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 | | —— |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |   审核周期内也未发生顾客投诉，未发生撤回召回情况，参加公司组织的撤回召回演练，见生产部审核记录。 |
| 顾客满意 | | Q9.1.2 | | 文件名称 | | 如：质量和食品安全管理手册 9.1.2 条款、《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 | 每半年 | 2份问卷；收回2份，《2022年度顾客满意度调查结果及分析报告》  满意 |  | | 顾客对交付产品或服务的反馈 | 每批 | 审核周期内未发生不良反馈 |  | | 顾客座谈 | —— | —— |  | | 市场占有率分析 | 每年 | —— |  | | 顾客赞扬 | 随时 | —— |  | | 担保索赔 | 每批 | —— |  | | 经销商报告 | —— | —— |  | |

说明：不符合标注N