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：客服部 负责人：楼飞军 陪同人员：邵霞 | 判定 |
| 审核员：肖新龙H（F）、任泽华F（H（实习），均为远程审核 【审核沟通方式：腾讯会议/微信】审核日期：2022-5-28 |
| 审核条款：F :5.3/6.2/7.4H:2.4.2/2.5.1/2.5.2.3/5.2 |
| 组织的角色、职责和权限 | F5.3H2.5.1 | 文件名称 | 如：《食品安全管理手册》第5.3章 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 主要负责顾客的订单评审、确认、接受客户订单；负责顾客订单发货过程的服务提供，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 | F6.2H2.4.2 | 文件名称 | 如：手册第6.2条款、🗹《各部门食品安全目标及考核结果统计》 | 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（2021.5-2022.4） |
| 因交付中的服务质量问题遭客户投诉的次数≤5 次/年 | 每年 | —— | 2021年度已完成，未发生投诉，2022年度在实施中 |
| 客户投诉处理率 100%，每季度 | 每季度 | —— | 2021年度已完成，未发生，2022年度第一季度未发生投诉，第二季度在实施中 |
|  |  |  |  |

目标已实现， 但未明确目标考核的方式，可进一步完善。🞎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。 |
| 顾客沟通等 | F7.4H2.5.1/2 | 文件名称 | 如：《食品安全管理手册》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（天下粮仓系统中） |
| 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 |

 |
| 顾客投诉、交付及相关活动 | H5.2H2.5.2.3 | 文件名称 | 如：《食品安全管理手册》8.2条款、《服务及顾客抱怨管理程序》、《与顾客有关过程的控制》 | 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，远程询问：目前暂不存在需要协调的问题。组织提供了《采购配送单》，通过天下粮仓系统接收客户订单，组织根据该订单，汇总形成采购单，配送时按照该订单进行配送，按照该采购配送单基本实现追溯，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 | 出库单号 |
| 2022.1.18 | 临安区锦城街道滨湖幼儿园-学生 | 儿童鲜牛奶新鲜茶树菇洋鸭茼蒿菜…… | 120ml散装称重散装…… | 555杯7斤60斤55斤…… | 未记录（与组织沟通） | W100822011400819 |
| 2022-05-20 | 临安区青山科技城第一小学 | 夹心肉水饺皮本地南瓜杀白花鲢…… | 散装散装称重散装…… | 10斤16斤20斤67斤…… | 未记录（与组织沟通） | W100822051210085 |
| 2022-03-29 | 锦城街道中心幼儿园临安人家分园 | 蒙牛鲜奶三黄鸡鸡块鲜鲜土豆里脊肉…… | 1.5L散装散装散装…… | 12桶21斤22斤2斤…… | 未记录（与组织沟通） | XS-20220224-009 |
|  |  |  |  |  |  |  |

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，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：由公司统一配送，由配送部统一负责，统一按照采购配送单进行配送，抽查2022.5.11配送到临安区锦城二中，配送员为郑勇成，车牌（019，为简写），并有客户周雪芬等三人签名；提供有公司自行配送，做好车辆清洁消毒检查等工作，车辆清洁以及物流车辆信息体现在《物流运输车辆卫生检查记录表》中，随机抽取2022-02月~2022-03-15日，无异常。 |

说明：不符合标注N