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：业务部 主要负责人：汪艳平 陪同人员：何朋轩 | | | | 判定 | |
| 审核员：张静EO（远程）[视频、微信、语音】 任学礼QFH（E实习）[视频、微信、语音】  审核日期：2022-06-02上午 | | | |
| 审核条款：  Q:5.3/6.2/7.4/8.2/8.5.5/9.1.2  E:5.3/6.1.2/6.1.4/6.2/7.4/8.1/8.2  O:5.3/6.1.2/6.1.4/6.2/7.4/8.1/8.2  F:5.3/6.2/7.4/8.9.5  H:2.4.2/2.5.1/2.5.2.3/3.9/5.2 | | | |
| 组织的角色、职责和权限 | | | Q5.3  F5.3  E5.3  O5.3  H2.5.1 | 文件名称 | | 如：管理手册第5.3章 | | 符合  🞎不符合 | |
| 运行证据 | | 主要负责产品的市场开发和销售工作； 负责组织市场调查、预测和分析，掌握市场动态，做好顾客档案的管理工作；与顾客进行沟通，组织合同评审，调查顾客满意程度。 领导市场开发和产品销售工作； 组织产品销售工作，负责批准合同的评审结果，对服务质量承担领导责任；完成本部门的质量、食品安全、环境和职业健康安全目标。 | |
| 管理目标及其实现的策划 | | | Q6.2  F6.2  E6.2  O6.2  H2.4.2 | 文件名称 | | 如：手册第6.2条款、《质量和食品安全、环境、职业健康安全目标考核记录》 | | 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（2022.1-2022.4） | | 顾客满意度≥96% | 半年 | 行政科抽查顾客满意度调查记录 | 98% | | 销售合同评审率100% | 半年 | 抽查合同台账和合同评审记录 | 100% | | 废弃物100%分类管理 | 半年 | 可回收与不可回收废弃物分开存放 | 100%分类、回收 | | 火灾、触电事故为0 | 半年 | 行政科组织消防和用电安全检查1次/月 | 0 | |  |  |  |  |   目标已实现，2022年4月10日进行了目标考核  🞎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。 | |
| 环境因素 | | E6.1.2 | 文件名称 | 如：🗹手册第6.1条款、🗹《环境因素、危险源的识别与评价控制程序》 | | | 🗹符合  🞎不符合 | |
| 运行证据 | 查看🗹《环境因素识别评价表》、🗹《重要环境因素清单》  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 | | 火灾 | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急 | 管理方案/应急预案 | | 节能降耗 | 🗹正常 🞎异常 🞎紧急 | 《环境目标、指标及管理方案一览表》 | |  | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急 | 管理方案/运行控制、应急预案 | |  | 🞎正常 🞎异常 🞎紧急 | 管理方案/运行控制 | | | |
| 危险源辨识 | O6.1.2 | | 文件名称 | 如：🗹手册第6.1 条款、🗹《环境因素、危险源的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危险源及其控制措施是**：  **本部门的主要危险源包括：**  机械伤害：🞎物体打击 🞎高空落物 🞎高空坠落 🞎车辆撞人 🞎其他——  化学伤害：🞎食物中毒 🞎灼烧 🞎粉尘 🞎窒息（受限空间）🞎其他——  冷热伤害：🞎烫伤 🞎中暑 🞎冻伤  电的伤害：🗹触电 🞎雷击 🞎其他——  火灾伤害：🞎爆炸 🗹灼烧  声音伤害：🞎噪声  评价不可接受风险的准则：《危险源辨识和风险评价控制程序》LEC法  **重要危险源，及其控制措施是**：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **重要危险源** | 职业健康安全风险 | 控制措施 | | 电击伤害 | 触电 | 专人管理 | | 火灾或爆燃 | 烧伤 | 消防设施、日常检查、定期检测、应急演练 | | —— |  |  | |  |  |  | | | |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | | 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 | 组织针对重要环境因素、合规义务、风险和机遇制订了控制措施（管理方案）   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 控制内容 | 类别 | 控制措施 | 责任部门 | | 节能降耗 | 重要环境因素 | 《环境目标、指标及管理方案一览表》 | 业务部 | | 不发生火灾 | 重要环境因素、不可接受风险 | 《环境目标、指标及管理方案一览表》；  《职业健康安全目标、指标管理方案》 | 业务部 | | 触电事故为零 | 不可接受风险 | 应急预案、应急演练、《应急准备和响应控制程序》 | 业务部 | | 意外伤害为零 | 不可接受风险 | 应急预案、应急演练、《应急准备和响应控制程序》 | 业务部 | |  |  |  |  | |  |  |  |  | | | | |
| EHS运行 | E8.1  O8.1 | | 文件名称 | 如：🗹管理手册8.1条款、🞎《环境运行控制程序》、🞎《消防安全控制程序》、🞎《固体废弃物控制程序》、🗹《水电管理制度》、🗹《固体废弃物管理制度》 | | | 🗹符合  🞎不符合 | |
| 运行证据 | 1.节约用电的控制：🗹随手关灯、🗹下班前关闭电源、🗹控制空调温度（夏季≥26℃；冬季≤20℃）  2.节约用水的控制：🗹随手关水龙头 🗹使用节水龙头及马桶  3.节约用纸的控制：🗹纸张双面使用 🞎尽量采用电子版文件  4.本部门危险废弃物的管理：🗹将墨盒、硒鼓交办公室集中由第三方处理  5.外来人员的安全管理：🗹进行安全告知 🗹陪同参观  6.外出人员的安全管理：🗹进行安全教育 🗹配备个人安全专职    7.消防的管理：定期检查附近🗹灭火器和🗹消防栓；  8.环境和安全对顾客的影响：🗹签订EHS协议/环境和安全告知书  9.原辅料MSDS的传递：🞎纸质 🞎电子版 🞎产品标签 🗹不适用 | | |
| 应急准备和响应 | EO8.2  E7.4  O7.4 | | 文件 | 如：🗹《应急准备和响应控制程序》、🗹各类应急预案 | | | 🗹符合  🞎不符合 | |
| 运行证据 | 经沟通了解本部门未发生撤回召回、应急情况，参加公司组织的应急演练，见“中央厨房审核记录”  应急准备和响应的情况：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 紧急情况简述 | 性质 | 相应预案名称 | 效果评价 | |  | 🞎实际发生 🞎演练 |  | 🞎应急预案可行、🞎演练有效 | |  | 🞎实际发生 🞎演练 |  | 🞎应急预案可行、🞎演练有效 | |  | 🞎实际发生 🞎演练 |  | 🞎应急预案可行、🞎演练有效 | |  | 🞎实际发生 🞎演练 |  | 🞎应急预案可行、🞎演练有效 |   对预案定期评审的日期： ——  修订响应措施的内容： —— 。  《应急预案》在当地环保部门的备案 🞎已实施 🞎未实施 🗹不涉及  适当时，向有关的相关方，包括组织控制下工作的人员提供相关的培训。🗹已实施 🞎未实施 | | |
| 顾客沟通 | Q8.2.1  F7.4  Q7.4  H2.5.2.3 | | 文件名称 | 如：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（系统中）  🗹微信 | | 售后 | 🗹获取顾客反馈  🗹投诉处理 | 🗹电子版 🗹纸质  🗹客诉电话 | 相关网站上公布 | | 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 | 在MSDS和安全标签中包括：火灾 | | | |
| 产品和服务要求的确定 | Q8.2.2 | | 文件名称 | 如：管理手册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： GB31654-2021、GB/T27306-2008、《餐饮服务食品安全操作规范》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：GB31654-2021、GB/T27306-2008、《餐饮服务食品安全操作规范》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：管理手册8.2条款、《顾客要求评审程序》 | | | 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； | 餐标、餐食搭配、人数（餐食份数）、饭菜新鲜可口、花样翻新、营养搭配均衡；每餐留样；  送餐时间、配送不得延迟1h；工作人员有健康证 | | 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、配送及时、餐食温度 | | 组织规定的要求； | 烧熟煮透、食材安全、环境卫生、送餐人员及车辆的疫情防控管理要求、剩餐不允许带回； | | 适用于产品和服务的法律法规要求 | 国家食品安全法、《餐饮服务食品安全操作规范》、GB 31654-2021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：   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 销售日期 | 客户名称 | 产品名称 | 数量 | 运输协议单 | 发货单号 | | 2022.2.25~2022.05.31 | 天津养乐多乳品有限公司 | 餐食（热食类） | 根据订单要求 | —— | 每天按照订单需求进行配送，“见中央厨房审核记录” | |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |   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：《 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 | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | | | |
| 交付后的活动/投诉处理 | Q8.5.5  H5.2  F7.4  Q7.4  E7.4  O7.4 | | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《顾客要求评审程序》、《服务管理程序》 | | | 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；目前暂不存在需要协调的问题。  组织提供了销售出库单   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 销售发货/订单日期 | 客户名称 | 产品名称 | 规格 | 数量 | 产品生产日期 | 备注 | | 2022.5.30 | 天津养乐多乳品有限公司 | 香菇胡萝卜鸡块  孜然肉片  清炒洋白菜 | 盒 | 68 | 2022.5.30 |  | | 2022.5.31 | 天津养乐多乳品有限公司 | 杭椒牛柳  烧茄子  清炒菠菜 | 盒 | 63 | 2022.5.31 |  |   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：见物流车队审核记录。   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 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 | | —— |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |   目前销售的产品无食品安全性指标不合格产品，未发生撤回召回情况，参加公司组织的应急演练、召回撤回演练，见“中央厨房审核记录”。  产品运输：公司自己配送，车辆总部负责管理（提供有总部租赁车辆的协议）；车辆清洁检查等运行证据见“物流车队审核记录” | | |
| 撤回/召回 | F8.9.5  H（V1.0）3.9 | | 文件名称 | 🗹《不合格品和产品撤回控制程序》、🞎《食品召回控制程序》 | | 🗹符合  🞎不符合 | | | |
| 运行证据 | 有权决定撤回/召回人员： 总经理 ；  确保及时撤回/召回被确定为潜在不安全的大量最终产品。  组织的撤回/召回流程，包括：   |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | 实施责任部门 | 备注 | | 通知法定和监管机构 | 食品安全小组组长 |  | | 通知客户 | 业务部 |  | | 通知消费者 | 业务部 |  | | 处置撤回产品 | 中央厨房、品控科 |  | | 处置库存中受影响的批次/批号产品 | 中央厨房、品控科 |  | | 安排采取措施的顺序 | 食品安全小组组长 |  |   本部门是否发生产品的🞎撤回或🞎召回的情况：  🗹未发生 🞎已发生，说明  本部门是否发生产品的撤回或召回方面的处置：🗹未发生 🞎已发生，说明   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 撤回日期 | 性质 | 撤回原因 | 撤回范围 | 撤回结果 | 有效性评价 | | 2022.03.23 | 🞎实际撤回  🗹模拟撤回 | 鱼香肉丝调味料过期（模拟）、大米生虫（模拟） | 已发送出的加贴模拟标签的10份餐食 | 全部撤回 | 🗹流程有效  🞎存在不足 |   结论：🗹能够确保完整、 及时地撤回已被识别为潜在不安全的批次/批号产品 ，但对于撤回餐食的处置方式不够充分，已现场沟通；  🞎不能够确保完整、 及时地撤回已被识别为潜在不安全的批次/批号产品，说明：  见《产品召回记录》，并向最高管理者报告，作为管理评审的输入。 | |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | | 文件名称 | 如：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 | 每年 | 3份问卷；收回3份 ，《顾客满意度调查表》  结果：平均分98分，满意 | —— | | 顾客对交付产品或服务的反馈 | 每批 | 无改进 |  | | 顾客座谈 | 不定期 | —— |  | | 市场占有率分析 | 不定期 | —— |  | | 顾客赞扬 | 随时 | 没有发生 |  | | 担保索赔 | 每批 | —— |  | | 经销商报告 | 每年 | —— |  |   进行顾客满意度调查时，调查表发放的对象为个人，没有对签订合同的客户方进行调查，和企业已沟通。 | | |

说明：不符合标注N