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：市场营销部 陪同人员：黎贵珠 | | 判定 |
| 审核员：陈丽丹（远程 微信/语音、视频、电话） 审核日期：2022年06月02日 | |
| 审核条款：  H(V1.0)：2.4.2/2.5.1/2.5.2.3/5.2 | |
| 部门职责 | H (V1.0)  2.5.1 | 文件名称 | 🗹管理手册2.5.1条款、“市场营销部岗位职责” | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | a）负责组织制订本公司业务拓展计划，并组织实施；  b）负责与客户业务订单方面的沟通协调和跟进处理；  c）负责组织顾客回访服务工作，作好撤回调查工作。 |
| 食品安全目标及其实现的策划 | H (V1.0)  2.4.2 | 文件名称 | 管理手册第2.4.2条款 、《食品安全目标》 | 🗹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。为实现总食品安全目标而建立的各层级食品安全目标具体、有针对性、可测量并且可实现。  本部门分解的总食品安全目标实现情况的评价，及其测量方法是：   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 食品安全目标 | 考核频率 | 计算方法 | 责任部门 | 目标实际完成（2021.12-2022.05） | | 客户投诉处理率100% | 每月 | （顾客投诉处理的数量/总的投诉数）×100% | 市场营销部 | 100%（未发生投诉） |   目标已实现  🞎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。 |
| 外部沟通 | H (V1.0)  2.5.2.3 | 文件名称 | 🗹管理手册2.5.2.3条款、🗹《信息交流控制程序》 | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织考虑了合规义务，确保食品安全信息与食品安全管理体系形成的信息一致且真实可信。  与顾客的沟通一般由市场营销部负责。  顾客通过扫描二维码线上系统点餐，或者用纸质菜谱口头报给服务员，服务员再用手机下单；其他需求通过口头传达给服务员，由服务员进行其他协调沟通；支付方式可以线上（如微信）也可以现金支付，给顾客提供结账单，有疑异当场沟通。顾客也可以通过电话预定台位，公司记录客人的称呼，人数，电话等信息。  企业定期进行顾客满意度调查，《顾客满意度调查表》内容包括品质、价格、交货期、服务等。查看《顾客满意度统计分析报告》，2022.2.26对3家顾客进行了调查，最终平均分为92分。  对客人反映的好的方面和需要改进的方面记录在《客人留言本》中，如2022年5月客人反映烤鸡翅有点焦，味道还行，上菜快。 |
| 投诉处理 | H (V1.0)  5.2 | 文件名称 | 🗹管理手册5.2条款、🗹《顾客过程控制程序》 |  |
| 运行证据 | 组织的投诉处理工作主要由市场营销部负责。  企业建立了《投诉管理制度》，明确了遇到投诉事件的处理流程，投诉的处理时限原则在 24小时内；离店顾客投诉的处理时限原则在 72小时内，遇到投诉及时做好投诉记录表，写明事件过程及处理结果，并日后培训改进。  审核周期内未发生过投诉事件。 |  |

说明：不符合标注N