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：营销部 部门负责人：李丕宠 陪同人员：陈姿 | 判定 |
| 审核员：陈丽丹【远程】 【远程审核沟通方式：腾讯会议/微信/电话/语音】审核日期：2022-06-13下午 |
| 审核条款：H(V1.0)：2.4.2/2.5.1/2.5.2.3/3.9/5.2 |
| 部门职责 | H (V1.0)2.5.1 | 文件名称 | 🗹管理手册2.5.1条款、“营销部岗位职责” | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 负责制定公司总体销售目标、指标、计划；进行合同与订单评审；负责产品的出运计划的安排，制订船运、装运计划及单证操作报检出运的运作和管理；4.5.5做好与顾客的沟通，负责客户投诉的处理、模拟演习、顾客满意度调查工作；4.5.6负责本部门的岗位设置、人力资源的配置、协调绩效考核等工作；负责与其它部门的沟通与协调。 |
| 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（2022.1-2022.5） |
| 投诉处理及时率100% | 每月 | （投诉处理及时的数量/总的投诉数）×100% | 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、🗹《沟通控制程序》 | 🗹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营销部负责。组织销售订单接受控制方式：☑电话 □系统下订单 ☑微信 □QQ □上门回访 ☑邮件 ☑其他——合同组织销售过程中以及与客户沟通订单、沟通有关产品、食品安全等内容的方式主要通过：☑电话 ☑表单传递 ☑微信 □QQ □上门回访 ☑邮件 ☑其他——合同 企业定期进行顾客满意度调查，《顾客满意度调查表》内容包括产品（质量外观、质量口味、包装稳定性、质量合格率）；服务（及时性、主动性、态度）；合同（价格、运输质量、交付及时）。对每一项调查内容按百分制统计和计算。例如顾客名称“台州黄岩海之梦，林哲宇”，十项评分内容仅“产品合同价格”勾选了“较满意（8分）”，其余均为“满意（10分）”，总分98分。查看《顾客满意度统计分析报告》，2022年3月10日通过给经销商发放《顾客满意度调查表》，发出调查表5份，收回1份，通过对收回的调查表进行统计分析，未收到单项评价4分以下的，顾客满意度总分98分。查看与客户签订的《产品购销合同》，需方：浙江金明生物科技有限公司，签订时间：2022年2月21日，产品名称：3千克糖水桔子罐头，数量：3060罐，包装要求：托盘打包（不用装箱、喷码），付款方式：一次性付清，交货日期：等需方通知即时发货，交货方式：供方送货至需方航埠仓库，运输费用供方负责。物流运输过程主要通过货拉拉平台系统下单，也有其他合作方例如：张家港市后塍智信货运服务部，营业执照编号：92320592MA26R0F331；有运输车辆食品安全及卫生检查记录表，详细发货过程见生产部审核记录。 |
| 撤回/召回 | H(V1.0)3.9 | 文件名称 | 🗹 管理手册3.9条款 🗹《产品撤回/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： HACCP小组组长 ； 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 | 综合部 |  |
| 通知客户 | 营销部 |  |
| 通知消费者 | 营销部 |  |
| 处置撤回产品 | HACCP小组 |  |
| 处置库存中受影响的批次/批号产品 | HACCP小组 |  |
| 安排采取措施的顺序 | HACCP小组 |  |

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 其他如召回演练实施——详见生产部审核记录。 |
| 投诉处理  | H (V1.0)5.2 | 文件名称 | 🗹管理手册5.2条款、🗹《投诉处理程序》 |  |
| 运行证据 | 组织的投诉处理工作主要由营销部负责，质检部负责组织对异常投诉的统计、原因调查及跟踪结果。企业建立了《投诉处理程序》，明确了遇到投诉事件的处理流程，遇到投诉营销部及时做好客户投诉处理记录提交质检部，质检部组织生产部进行原因分析，制定纠正预防措施，营销部再与客户沟通后续赔偿措施，直到客户满意为止。 审核周期内未发生过投诉事件。 |  |

说明：不符合标注N