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 陪同人员：罗玉香 | 判定 |
| 审核员：邝柏臣【远程】（审核沟通方式：微信/腾讯会议/语音） 审核日期：2022年07月24上午 |
| 审核条款：QMS:55.3/6.2/8.2/8.5.5/9.1.2; H:2.4.2/2.5.1/3.3（物流运输）/3.9/5.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3H2.5.1 | 文件名称 | 如：☑管理手册第5.3章 | ☑符合□不符合 |
| 运行证据 | 主要负责合同评审、识别和确定顾客要求；及时处理顾客抱怨及顾客投诉、顾客满意度调查分析、负责成品的运输及搬运等。 |
| 质量/食品安全目标及其实现的策划 | Q6.2H2.4.2 | 文件名称 | 如：☑手册第6.2条款、☑《质量/食品安全目标》、《分解目标》 | □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。为实现总质量目标而建立的各层级质量/食品安全目标具体、有针对性、可测量并且可实现。总质量/食品安全目标实现情况的评价，及其测量方法是：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 质量/食品安全目标 | 计算方法 | 责任部门 | 目标实际完成2021.09-2022.06 |
| 顾客满意度≥95% | 顾客满意度调查 | 销售部 | 100% |

🗹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。 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1Q7.4H2.5.2.3 | 文件名称 | 如：☑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 | 电话、微信 | 主要体现在顾客订单 |
| 售中 | 签订合同或订单处理变更（适用时） | 电话、微信 | 《销售合同》 |
| 售后 | 获取顾客反馈投诉处理 | 电话、微信 | 《顾客满意度调查表》《顾客满意度调查分析报告》 |
| 特殊情况 | 处置或控制顾客财产关系重大时，制定应急措施的特定要求 | —— | —— |

 |
| 产品和服务要求的确定  | Q8.2.2 | 文件名称 | 如：☑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 | 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： 产品标准 GB/T32719 黑茶等 🗹 组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： 顾客口头要求  |
| 产品和服务要求的评审 | Q8.2.3  | 文件名称 | 如：☑手册8.2条款、 ☑《顾客要求评审控制程序》 | ☑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 🞎其他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； | 包装完好、标示清晰；产品符合标准要求 |
| 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； | 运输过程控制、茶品质符合要求 |
| 组织规定的要求； | 产品符合相应的标准要求 |
| 适用于产品和服务的法律法规要求 | 《食品安全法》、GB/T32719 、GB/T14456 等 |
| 与先前表述存在差异的合同或订单要求 | 未发生 |
| 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：《 合同（产品要求）评审表 /销售合同清单 》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 产品名称 | 规格型号 | 数量 | 交货预期 | 实际交付日期 |
| 2022.04.20 | 黑茶 | 破天荒有机花卷饼简易装陈茶梗砖手艺志手筑茯砖茶 | 20盒5020 | 20220420 | 20220420快递 |
| 2022.06.04 | 黑茶黑茶 | 如虎添益生肖手筑茯茶天井山有机红茶天井山有机绿茶天井山有机绿茶破天荒巧克力有机白茶 | 30盒2盒40盒18盒2盒20盒 | 20220604 | 20220604，快递 |

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 🞎进行确认，说明 。 网上销售——🞎已存在 🗹不存在查看公司网站的产品信息，如产品目录：不涉及🞎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：《 体系建立以来未发生 》

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | Q8.5.5 H(V1.0)2.5.2.3 | 文件名称 | 如：手册8.5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 | 经询问了解，顾客无特殊的食品安全要求。提供有销售出库单，随机抽取：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 单据日期 | 客户名称 | 产品名称 | 数量 | 备注 |
| 2022-04-20 | 谢幼松(个体) | 500g破天荒有机花卷饼简易装1000g陈茶梗砖1000g手艺志手筑茯砖茶 | 20盒50盒20盒 | 发货时间2022.04.20 |
| 2022-06-18 | 大连周兵 | 1支洞市府礼盒包装2018洞市府888两2018千两茶座八方茶座洞市府888两布袋 | 43盒1盒1盒 | 发货时间2022.6.18 |

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：《——》。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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“生产部审核记录”。 |  |
| 运输储存 | H(V1.0)3.3 | 文件名称 | 🗹《良好卫生规范》 | 🗹符合🞎不符合 |
|  |  | 运行证据 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 与食品接触物品 | 清洁频次 | 清洁方法 | 检查频次 | 有效性评价 |
| 容器 | 每天使用完毕后进行 | 水洗 | 每天 | ☑有效 □不足 |
| 工器具 | 每天使用完毕后进行 | 水洗 | 每天 | ☑有效 □不足 |
| 设备 | 每天使用完毕后进行 | 毛粽刷清理 | 每天 | ☑有效 □不足 |
| 车辆 | 快递及物流公司车辆 | 水洗 | 每天 | ☑有效 □不足 |

产品运输：1）外地客户主要通过顺丰快递、物流发货（安能物流）；2）本地区内企业自行配送，配置1辆小轿车；销售部物流负责管理；提供《车辆清洗消毒记录》，对车辆是否使用、是否进行消毒、对车厢内卫生进行检查；随机抽取：2022.6.18日，物流订单号：300506519893；清洗效果检查：合格；检查人：罗玉香。基本符合要求。车辆行驶证、驾驶证见“综合办审核记录”。食品及食品相关产品应依据性质的不同分设贮存场所，或分区域码放，并有明确标识，防止交叉污染。——见“生产部审核记录”

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 物料名称 | 存放位置 | 标识方法 | 检查频次 | 有效性评价 |
| 原料 |  |  |  | □有效 □不足 |
| 食品添加剂（无） |  |  |  | □有效 □不足 |
| 半成品 |  |  |  | □有效 □不足 |
| 成品 |  |  |  | □有效 ☑不足 |
| 包装材料 |  |  |  | □有效 □不足 |

是否根据食品的特点和卫生需要选择适宜且受控的贮存和运输条件：□保温，温度 ℃，湿度 %，食材：□冷藏，温度 ℃，湿度 %食材：□冷冻，温度 ℃，湿度 %□保鲜。温度 ℃，湿度 %查看运输管理，《食品运输协议》，内容是否包括：（不适用）要求不得将食品与有毒、有害或有异味的物料一同贮存运输。 ☑是 □否运输散装食品的容器和运输工具，应确保食品安全和宜食用性不受影响。☑是 □否 |  |
| 投诉处理 | H(V1.0)5.2H(V1.0)2.5.2.3 | 文件名称 | 🗹 管理手册第8.5.5条款 🗹《与顾客有关过程控制程序》 | 符合不符合 |
|  |  | 运行证据 | 查看《顾客投诉处理记录表》询问审核周期内未发生过投诉。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 文件名称 | 如：☑《顾客要求评审控制程序》 | ☑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 | 发送5份顾客满意度调查问卷，收回5份；最低88%、最高96%分，平均满意度率为92%  |  |
| 顾客对交付产品或服务的反馈 | 每年 | 希望送货更及时。  | —— |
| 顾客座谈 | 不定期 | —— |  |
| 市场占有率分析 | 每年 |  |  |
| 顾客赞扬 | —— |  |  |
| 担保索赔 | 发生时 |  |  |
| 经销商报告 | —— |  |  |

见《顾客满意度调查分析报告》 |

说明：不符合标注N