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 | Q5.3  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 | Q6.2  H2.4.2 | 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 | Q8.2.1  Q7.4  H2.5.2.3 | 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  50  20 | 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)5.2  H(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