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：运营部 主要负责人：陶书卷 陪同人员：张太玉 | 判定 |
| 审核员：肖新龙OH、任泽华QEF 审核日期：2022-08-06 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.5/9.1.2F:5.3/6.2/8.2/7.1.6/8.9.5O:5.3/6.1.2/6.1.4/6.2/8.1/8.2E:5.3/6.1.2/6.1.4/6.2/8.1/8.2H：2.4.2/2.5.1/3.5/3.12/5.2 |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3F5.3E5.3O5.3H2.5.1 | 文件名称 | 如：管理手册第5.3章 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 主要负责供应商的选择和评价，客户订单的确认、评审、接受客户订单；负责产品的市场开发和销售工作，产品交付活动以及交付后活动的沟通，负责顾客满意度调查、顾客抱怨投诉，参与应急演练、撤回召回演练、负责告知环境和安全对顾客的影响等工作。 |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2F6.2E6.2O6.2H2.4.2 | 文件名称 | 如：手册第6.2条款、《质量目标分解及完成情况考核表》、《环境、安全目标分解及完成情况考核表》 | 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（2021年第二季度到2022年第二季度） |
| 顾客满意度≥85% | 年度 | 顾客满意度分析报告 | 97（2022年第二季度） | / |
| 采购主要原材料购进合格率100％ | 季度 | 合格次数/总次数×100% | 100% | 100% |
| 合格供方评审率100% | 年度 | 评审数/总数×100% | 100% | 100% |
| 重大伤亡事故为零 | 季度 | 统计次数 | 0 |
| 火灾事故为零 | 季度 | 统计次数 | 0 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

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。 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 文件名称 | 如：🗹手册第6.1条款、🗹《环境因素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**：本部门不涉及重要环境因素

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 主要环境因素 | 状态 | 控制措施 |
| 火灾 | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急  | 餐厅消防安全管理制度/目标、指标管理方案 |
|  | 🞎正常 🞎异常 🞎紧急  |  |
|  | 🞎正常 🞎异常 🞎紧急  |  |

 |
| 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 |
| 火灾 | 烧伤 | 应急预案、管理方案、应急演练 |
| 意外伤害事故（机械伤害、烫伤、割伤、摔伤） | 人身伤害、财产损失 | 按操作规程操作，管理方案、管理制度、应急预案及演练、医药箱 |
| —— |  |  |
|  |  |  |

 |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 文件名称 | 如：🗹手册第6.1.4条款、🗹《环境目标、指标及管理方案一览表》、🗹《职业健康安全目标、指标管理方案一览表》 | 🗹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 |
| 潜在火灾 | 重要环境因素/不可接受风险 | 1.加强消防安全培训，增强消防意识，认真执行公司《消防安全管理制度》及《消防应急预案》；2.各种电器、照明设备及线路的安装、使用规范操作；3.配备灭火器等消防设施设备，定期检查，确保完好、有效；4.制订应急预案，进行消防演练； | 各部门 |
| 意外伤害事故 | 不可接受风险 | 1. 对员工进行安全操作知识的培训
2. 配备劳动保护用品
3. 定期对现场作业人员进行安全操作的实操检查
 | 运营部 |
|  |  |  |  |

 |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4F7.1.6H(V1.0)3.5EO8.1 | 文件名称 | 如：手册8.4条款、《采购控制程序》 | 🗹符合 🞎不符合🗹符合 🞎不符合 |
| 运行证据 | 企业应防止原辅料、食品包装材料中存在食品安全危害，制定/实施其安全卫生保障制度，至少应满足以下方面的要求：1. 制定原辅料、食品包装材料供方相应的有效资格条件并确定供方名单;

 查看《供方评价制度》中有对合格供方的评价准则；查看《合格供方名单》，共有 5 家；包括了：粮油、餐具、蔬菜、调味料、畜禽肉类等。b） 评估原辅料、食品包装材料供方保障提供产品安全卫生的能力，必要时，对供方的食品安全管理体系进行文件审核或对供方进行现场审核；外部提供的过程、产品和服务包括：原材料采购 🞎产品的设计和开发 🗹产品检测【每次发生时签委托受理单】 🞎某加工工序 🞎部分产品 🞎工装订制 🞎设备维修 🞎运输 🞎售后服务 🞎不合格品处置 🞎顾客满意调查 🗹其他：已识别产品的第三方检测和厨余垃圾清运工作为外包过程，通过供方进行管理从《合格供方名单》中抽取下列证据：新外部供方的初始评价和选择要求—— 🗹充分 🞎不充分，说明： 抽查新外部供方的评价记录名称：《 合格供方名单 》，共5家，基本涵盖所有采购对象。

|  |  |
| --- | --- |
| 供方名称 | 山东裕悦供应链有限公司 |
| 提供的产品/过程/服务种类 | 蔬菜、面粉、粮油、调味品等 |
| 收集评价资质材料 | 🗹《营业执照》编号：91370105MA3PATQA6H 🗹有效 🞎失效🗹《食品经营许可证》编号： JY13701120296000（适用时） 🗹有效 🞎失效🞎 型式检测报告编号： —— （适用时）🞎不适用 🞎有效 🞎失效🞎 其他抽取：产品名称:特精小麦粉，报告编号：A2220001553101032C，报告日期：2022-01-24日，检测单位：天津华测检测认证有限公司，报告项目：铅、总砷、黄曲霉毒素B1、六六六、滴滴涕、玉米赤霉烯酮等，检测项目结论：合格；🗹有效 🞎失效冠群坊非转基因成品大豆油报告编号：A4C222010A4F10D0273，报告日期：2022-02-28日；检测项目：酸价、过氧化值、溶剂残留量、冷冻试验等，检测单位：谱尼测试，检测项目结论：合格；🗹有效 🞎失效大米报告编号：A2220045749101001CR1，报告日期：2022-02-22日，检测项目：加工精度、铅、总汞、黄曲霉毒素B1、六六六、滴滴涕等，检测单位：黑龙江省华测检测技术有限公司； 🗹有效 🞎失效酸性复合调味液（醋精），报告编号：W021061023083，报告日期：2022-01-04日，检测项目：铅、总砷等，检测单位：上海市质量监督检验技术研究院； 🗹有效 🞎失效同时抽查麻椒油、味精、红油豆瓣、手拍捞面、马铃薯淀粉、黄金烤肉汁、千牌专用孜然酱、千牌照烧汁、番茄火锅汤1号（半固态调味料）、汉堡胚面包胚、红薯粉条、剁椒酱、腐竹，检测项目判定合格，结论同大米、面粉等产品，结论：🗹有效 🞎失效 |
| 样品试用的情况 | 满足要求 |
| 供方现场评价情况 | —— |
| 第二方审核情况 | —— |
| 其他 | —— |
| 结论 | 🗹满足合格供方要求 🞎不符合合格供方要求 |

|  |  |
| --- | --- |
| 供方名称 | 市中区驷玖食品经营部（个体） |
| 提供的产品/过程/服务种类 | 水产品、鲜肉、冻货等 |
| 收集评价资质材料 | 🗹《营业执照》编号：92370103MA3DMEY097 🗹有效 🞎失效🞎《食品经营许可证》编号：——（适用时） 🗹有效 🞎失效🞎 型式检测报告编号： —— （适用时）🞎不适用 🞎有效 🞎失效🞎 其他抽取：猪-分割肉：动物检疫合格证明，No.3778427548，日期：2022-07-15日；肉品品质检验合格证编号：100025025937，日期：2022-07-15日， 🗹有效 🞎失效草鱼：检测项目：呋喃它酮代谢物、氟喹诺酮类、孔雀石绿、氯霉素，结论：阴性；检测单位：山东拜尔检测股份有限公司，检测日期：2022-07-30日；包心鱼丸报告编号：NJ-W21081840，报告检测单位：钛和中谱检测技术（江苏）有限公司，检测项目：过氧化值、铅、铬、金黄色葡萄球菌、沙门氏菌、无机砷、甲基汞等，检测结论：检测项目符合检验依据的要求，报告日期：2021-08-20日； 🗹有效 🞎失效千页豆腐报告编号：NJ-W21101133，报告检测单位：钛和中谱检测技术（江苏）有限公司，检测项目：过氧化值、铅、金黄色葡萄球菌、沙门氏菌、铝、糖精钠等，检测结论：检测项目符合检验依据的要求，报告日期：2021-10-22日； 🗹有效 🞎失效同时抽查小酥肉、包心鱼豆腐、关东大鱼板、雪花鸡排、调理鸡肉系列（丁、丝、片）、狮子头、锅包肉、鸡肉、冷冻鸡肉、韩式五花肉、包心鱼豆腐、仿海螺丸（生制），鱼豆腐（生制），检测结论均符合在有效期内；🗹有效 🞎失效 |
| 样品试用的情况 | 满足要求 |
| 供方现场评价情况 | —— |
| 第二方审核情况 | —— |
| 其他 | —— |
| 结论 | 🗹满足合格供方要求 🞎不符合合格供方要求 |

|  |  |
| --- | --- |
| 供方名称 | 济南清波害虫防治技术有限公司 |
| 提供的产品/过程/服务种类 | 除四害、 |
| 收集评价资质材料 | 🗹《营业执照》编号： 913701056977468702L 🗹有效 🞎失效🗹《有害生物防制服务机构服务能力等级证书B级》编号：202102586B，证书有效期: 2021年02月03日至2024年02月02日 🗹有效🞎失效🞎 型式检测报告编号： （适用时）🞎有效 🞎失效🗹其他： |
| 提供产品、过程和服务的绩效情况 | 满足要求 |
| 供方现场评价情况 | —— |
| 第二方审核情况 | —— |
| 其他 | 签订服务合同 |
| 结论 | 🗹满足合格供方要求 🞎不符合合格供方要求 |

|  |  |
| --- | --- |
| 供方名称 | 长清区鑫垣锦城酒店用品商行[个体工商户] |
| 提供的产品/过程/服务种类 | 一次性用品、劳保及洗消用品 |
| 收集评价资质材料 | 🗹《营业执照》编号： 92370113MA3NP7463T 🗹有效 🞎失效🞎《全国工业产品生产许可证》编号： 🞎有效 🞎失效🞎 型式检测报告编号： （适用时）🞎有效 🞎失效🗹 其他：随机抽取产品外检报告：一次性塑料碗，报告编号：QF2230027,检测项目：总迁移量、高锰酸钾消耗量、重金属(以Pb计)、脱色试验等，检测结论：所检项目符合标准要求，检测单位：德州市产品质量标准计量研究院，报告日期：2022-02-23日；🗹有效 🞎失效一次性竹筷，报告编号：A2220056229101C，检测项目：噻苯咪唑、邻苯基苯酚、联苯、二氧化硫浸出量、志贺氏菌、金黄色葡萄球菌等，检测结论：所检项目符合标准要求，检测单位：华测检测认证集团股份有限公司，报告日期：2022-02-21日；🗹有效 🞎失效一次性塑料餐饮具报告编号: WJ-WT-202100020，检测项目：感官要求、总迁移量、高锰酸钾消耗量、重金属(以Pb计)、脱色试验等，结论：符合；检测单位：滨州市产品质量监督检验所，报告日期：2022-01-29；餐具洗涤剂，报告编号：JSCHG20210308，检测项目：荧光增白剂、砷、甲醇、甲醛、菌落总数、大肠菌群等，检测结论：符合要去，检测单位：济南市产品质量研究院，报告日期：2021-10-15日。 |
| 提供产品、过程和服务的绩效情况 | 满足要求 |
| 供方现场评价情况 | —— |
| 第二方审核情况 | —— |
| 其他 | —— |
| 结论 | 🗹满足合格供方要求 🞎不符合合格供方要求 |

厨余垃圾清运、废弃油脂回收，已与“济南十方固废处理有限公司和济南嘉华伟业环境工程有限公司”签订协议，目前受疫情影响，由学校统一管理；因刚承包食堂、加之疫情影响，油烟管道还未开始清理，企业表示后期会寻找具备资质的第三方进行，下次审核关注手部消毒凝胶采购药店、地面喷洒用84消毒液采购至本地超市，未保留购物小票，已现场沟通；同时抽取: XX的供方XXX有限公司 ；XXX 供方 XXXX有限公司；；XXX 的供方XXX有限公司 ；等与上述供方评价和选择控制情况。🗹一致 🞎不充分，说明： 老外部供方的初始评价和选择要求—— 🞎充分 🞎不充分，说明： 本次暂不涉及 抽查老外部供方的评价记录名称：《 本次暂不涉及 》

|  |  |
| --- | --- |
| 供方名称 | —— |
| 提供的产品/过程/服务种类 |  |
| 收集评价资质材料 | 🞎《营业执照》编号： 🞎有效 🞎失效🞎《资质证书》编号： （适用时） 🞎有效 🞎失效🞎 型式检测报告编号： （适用时）🞎有效 🞎失效🞎 其他 |
| 提供产品、过程和服务的绩效情况 | 满足要求 |
| 供方现场评价情况 | —— |
| 第二方审核情况 | —— |
| 其他 | —— |
| 结论 | 🞎继续为合格供方 🞎不继续为合格供方 |

同时还抽查了 XXX的供方DDD有限公司；XXX的供方EEE有限公司 与上述供方评价和选择控制情况。🞎一致 🞎不充分，说明： c）制定原辅料、食品包装材料验收要求和程序，包括：查看《原辅料、食品包装材料验收程序》，方法包括：🗹核对原辅料、食品包装材料的检验检疫、卫生合格证明🗹核对原辅料、食品包装材料的追溯标识;🗹必要时，对原辅料、食品包装材料的安全卫生指标实施有针对性的检验、验证;原辅料、食品包装材料验收要求： ——见餐饮部审核记录

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 控制点示例 | 接收准则名称/可接受限值 | 依据来源 |
|  |  | 🞎法律、法规🞎客户要求🞎预期用途 |

d) 必要时制定食品添加剂控制措施：🞎是 🞎否（不涉及）使用的食品添加剂种类：（不涉及）🞎增稠剂 🞎抗氧化剂 🞎防腐剂 🞎色素 🞎香精 🞎护色剂🞎酸化剂 🞎加工助剂 🞎其他 无用量限制种类： 有用量限制种类： e）制定供方的评价制度，包括不合格供方的淘汰制度。每年按照《供方评价制度》进行供方再评价，对不合格的供方实施淘汰。 审核周期内未发生《食品进货查验记录制度》——见餐饮部审核记录 |
| 现场观察 | 在生产现场和库房确认有是否有是从非合格供方处采购的材料。没有 🞎有，说明： 对相关方施加影响，是否与相关方签订《EHS协议》/环境和职业健康安全告知书🗹是 🞎否，说明 告知书  |
| 控制类型和程度 | Q8.4.2F7.1.6 H(V1.0)3.5 | 文件名称 | 如：手册8.4条款、《采购控制程序》 | 🗹符合不符合 |
| 运行证据 | 对供方控制的类型和程度要求： 🗹充分 🞎不充分，说明： 抽查重要供方的评价记录名称：《 供方调查评价报告 》

|  |  |
| --- | --- |
| 供方名称 | 市中区驷玖食品经营部（个体） |
| 提供的产品/过程/服务种类 | 水产品、鲜肉、冻货等 |
| 评价方法 | 🗹验证数量、外观🗹查验供方的产品合格证、检验报告🗹采购（外包过程）产品的进货检验或验证要求🗹查验国家、行业、第三方产品检验报告🗹第三方管理体系、产品认证的要求🞎第二方体系、过程产品的审核、验证的要求🞎生产件批准程序的要求（或部分要求——产品、过程和设备的批准要求）🗹人员资格的要求🞎对供方的供方的管理体系要求🗹评价、选择和再评价供方的内容、🗹资质、🗹价格、🗹产品质量、设备水平和状况、测量系统、技术水平、人员素质和能力、信誉、交付、守法意识、本行业中的地位、以往业绩、其他顾客满意程度、财务、🗹售后服务、潜在按期高效供货的潜在能力 |
| 结论 | 🗹对供方控制有效 🞎对供方控制失效  |

|  |  |
| --- | --- |
| 供方名称 | 山东裕悦供应链有限公司 |
| 提供的产品/过程/服务种类 | 蔬菜、面粉、粮油、调味品等 |
| 评价方法 | 🗹验证数量、外观🗹查验供方的产品合格证、检验报告🗹采购（外包过程）产品的进货检验或验证要求🗹查验国家、行业、第三方产品检验报告🗹第三方管理体系、产品认证的要求🞎第二方体系、过程产品的审核、验证的要求🞎生产件批准程序的要求（或部分要求——产品、过程和设备的批准要求）🗹人员资格的要求🞎对供方的供方的管理体系要求🗹评价、选择和再评价供方的内容、🗹资质、🗹价格、🗹产品质量、设备水平和状况、测量系统、技术水平、人员素质和能力、信誉、交付、守法意识、本行业中的地位、以往业绩、其他顾客满意程度、财务、🗹售后服务、潜在按期高效供货的潜在能力 |
| 结论 | 🗹对供方控制有效 🞎对供方控制失效  |

|  |  |
| --- | --- |
| 供方名称 | 济南清波害虫防治技术有限公司 |
| 提供的产品/过程/服务种类 | 除四害、 |
| 评价方法 | 🗹验证数量、外观🗹查验供方的产品合格证、检验报告🗹采购（外包过程）产品的进货检验或验证要求🗹查验国家、行业、第三方产品检验报告🗹第三方管理体系、产品认证的要求🞎第二方体系、过程产品的审核、验证的要求🞎生产件批准程序的要求（或部分要求——产品、过程和设备的批准要求）🗹人员资格的要求🞎对供方的供方的管理体系要求🗹评价、选择和再评价供方的内容、🗹资质、🗹价格、🗹产品质量、设备水平和状况、测量系统、技术水平、人员素质和能力、信誉、交付、守法意识、本行业中的地位、以往业绩、其他顾客满意程度、财务、🗹售后服务、潜在按期高效供货的潜在能力 |
| 结论 | 🗹对供方控制有效 🞎对供方控制失效  |

同时抽取：XX 的供方XXX有限公司； XXX的供方 XXX公司；XXX 供方 XXX公司；XXX 的供方XXX有限公司 ；等与上述供方评价和选择控制情况。🞎一致 🞎不充分，说明：  |
| 提供给外部供方的信息 | Q8.4.3F7.1.6 H(V1.0)3.5 | 文件名称 | 如：手册8.4条款、《外部提供的过程、产品和服务的控制程序》或《采购控制程序》 | 🗹符合不符合 |
| 运行证据 | 在与外部供方沟通之前，所确定的要求是：🗹充分适宜 🞎不充分适宜，说明： 充分和的。经询问，主要通过签订签订采购合同，明确要求，在实际采购过程中，主要通过微信、电话方式进行沟通；抽查🞎《采购合同》、🞎《采购计划》、🗹《微信下订单》。组织与外部供方沟通以下要求：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 采购订单号/日期 | 2022年8月5日 | 2022年8月2日 | 2022年 7月 4 日 |  |
| 过程、产品和服务名称 | 蔬菜（白萝卜、叶绿生菜、生菜球），鸡胸肉、奥尔良鸡排、包心鱼丸等 | 食材（牛肉小丸子、茄子、西蓝花、豆腐皮、脆骨肠、鱼豆腐等） | 食材（大豆油、沙拉酱、蚝油、白醋、红油豆瓣、面粉等） |  |
| 过程、产品和服务要求 | 新鲜，索证索票齐全 | 新鲜，索证索票齐全 | 新鲜、新鲜农残验收合格 |  |
| 产品和服务批准；  | 运营部 | 运营部 | 运营部 |  |
| 方法、过程和设备的批准； | 运营部 | 运营部 | 运营部 |  |
| 产品和服务的放行的批准 | 餐饮部 | 餐饮部 | 餐饮部 |  |
| 能力，包括所要求的人员资格 | —— | —— | —— |  |
| 外部供方与组织的互动； | 供方送货 | 供方送货 | 供方送货 |  |
| 组织使用的外部供方绩效的控制和监视； | 为合格供方 | 为合格供方 | 为合格供方 |  |
| 组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。 | 不涉及 | 不涉及 | 不涉及 |  |

 |
| 食品欺诈预防 | H(V1.0)3.12 | 文件名称 | 🗹 管理手册第3.12条款，🗹《预防和消除食品欺诈控制程序》 | 符合不符合 |
| 运行证据 | 建立了《预防和消除食品欺诈控制程序》。要求每年对原辅料欺诈预防进行一次评估。由食品安全小组组织进行《食品欺诈脆弱性评估及预防计划表》，并制定相应的控制措施，具体见“食品安全小组审核记录”经询问，过往历史、经济驱动力、供应链掌控度、原辅料特性、识别难易程度进行评估，无高风险产品，无需特别关注；采购过程中严格按照供方管理来进行控制，近一年以来未发生欺诈事件和蓄意污染情况，基本符合要求。 |
| EHS运行 | E8.1O8.1 | 文件名称 | 如：🗹管理手册8.1条款、🗹《环境和职业健康安全运行控制程序》、🞎《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、硒鼓交行政部集中由第三方处理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；——见行政部审核记录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 | 文件 | 如：🗹《突发事件准备和响应控制程序》、🗹各类应急预案 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 经询问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“餐饮部审核记录”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 |
| 见“餐饮部审核记录” | 🞎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 | 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、🗹口头 | 🗹投标书🞎公司网站 |
| 售中 | 🗹签订合同 🗹订单🗹处理变更（适用时） 🗹口头 | 🗹电子版 🗹纸质 🗹口头 | 🗹合同🞎订单（系统中）🗹现场面对面沟通 |
| 售后 | 🗹获取顾客反馈🗹投诉处理 | 🗹电子版 🗹纸质🗹客诉电话 | 《顾客投诉处理单》、《结算单》 |
| 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、有安全负责人 | 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； | 工作人员有健康证、具有专业的管理团队及采购团队、制定食堂饮食标准、配备菜品的能力；具备营业执照等符合饮食行业标准的有关资质及证照等 |
| 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； | 餐食烧熟煮透、营养搭配合理 |
| 组织规定的要求； | 烧熟煮透、食材安全、环境卫生、制售餐食人员健康证合格，无新冠疾病等； |
| 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 |
| 2021.12.01 | 山东力明技工学校 | 餐饮制售服务 | 每日根据学生就餐情况执行 | —— | —— |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

现场学生就餐过程的评审，主要通过销售人员口头评审方式进行；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 | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《顾客要求评审程序》、《投诉处理程序》 | 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。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：《 主要以打卡机刷卡/扫码交付为主，交付后若有反馈主要通过电话、现场反馈为主；未形成相关记录 》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| —— |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

产品运输：——不涉及 |
| 撤回/召回 | F8.9.5H（V1.0）3.9 | 文件名称 | 如：🗹《不合格品及潜在不安全产品控制程序》、🗹《撤回控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 有权决定撤回/召回人员： 见“餐饮部审核记录” ； 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 |  |  |
| 通知客户 |  |  |
| 通知消费者 |  |  |
| 处置撤回产品 |  |  |
| 处置库存中受影响的批次/批号产品 |  |  |
| 安排采取措施的顺序 |  |  |

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 本部门参加了公司组织的撤回召回方面的演练：如下： 见“餐饮部审核记录”

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 撤回日期 | 性质 | 撤回原因 | 撤回范围 | 撤回结果 | 有效性评价 |
|  见“餐饮部审核记录”  | 🞎实际撤回 🞎模拟撤回 |  |  |  | 🞎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 🞎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。目前销售的餐食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“餐饮部审核记录”。 |
| 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 | 1份问卷；收回1份 ，《顾客满意度调查表》（单位：山东力明技工学校）结果：平均分97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 | —— |  |

 |

说明：不符合标注N