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：朱一龙 | 判定 |
| 审核员：郑志国 审核日期：2022-09-12 下午 |
| 审核条款：QMS:5.3/6.2/7.4/8.2/9.1.2FSMS:5.3/6.2/7.4 |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3F5.3   | 文件名称 | 如：管理手册第5.3章 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 主要负责市场调研、开拓国内外市场；合同确认、评审、接受客户订单；负责根据客户订单情况完成产品交付工作，负责顾客满意度调查、顾客抱怨投诉等。 |
| 质量/食品安全目标及其实现的策划 | Q6.2F6.2F | 文件名称 | 如：手册第6.2条款、《质量目标考核一览表》《质量目标》、《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/食品安全目标目标而建立的各层级质量/食品安全目标目标具体、有针对性、可测量并且可实现。总质量/食品安全目标目标实现情况的评价，及其测量方法是：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 质量/食品安全目标目标 | 考核频率 | 考核方法 | 目标实际完成（季度） |
| 顾客满意度≥90% | 月度 | 电话回访或调查表 | 93.6% |
| 顾客投诉处理率100% | 月度 | 投诉处理记录 | 100% |
| 产品市场抽检合格率100% | 月度 | 抽检反馈 | 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 | Q8.2.1F7.4Q7.4F8.2F | 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 | 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 | 邮件 会议微信 访问 | 招投标书公司网站 |  |  |
| 售中 | 签订合同或订单处理变更（适用时） | 邮件 会议微信 面对面服务 | 合同 |  |  |
| 售后 | 获取顾客反馈投诉处理 | 邮件 会议客诉电话  | 满意度调查投诉处理 |  |  |
| 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 | 未发生 |  |  |  |

 |
| 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： 食品安全国家标准、产品标准  组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： 顾客要求  |
| 产品和服务要求的评审 | Q8.2.3  | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《与顾客有关过程控制程序》 | 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； | 产品供货及时、数量质量符合要求 |
| 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； | 无异物污染、无变质发霉、无疫病 |
| 组织规定的要求； | 禽类加工工艺标准等技术文件要求 |
| 适用于产品和服务的法律法规要求 | 食品安全法、GB16869-2005、GB2707-2016 |
| 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：《 销售合同/订单 》

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 客户名称 | 产品名称 | 规格型号 | 数量 | 交货预期 | 实际交付日期 |
| 2022-09-11 | 无锡益鲜源 | 白H净10只白H净11只 | —— | 430444 | 按照客户要求 | 按照客户要求 |
| 2022-08-19 | 江苏市场订单无锡大众冰鲜 | 白H净8只 | —— | 320104 | 按照客户要求 | 按照客户要求 |
|  |  |  |  |  |  |  |

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8.3条款、《与顾客有关过程控制程序》 | 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 | Q8.5.5  | 文件名称 | 如：手册8.5条款、《与顾客有关过程控制程序》 《售后服务规范》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 经沟通，顾客无特殊的食品安全要求。组织提供了销售出库单，随机抽取：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 销售发货日期 | 客户名称 | 产品名称 | 规格 | 数量 | 产品生产日期 | 备注 |
| 2022-09-08 | 水产夏立强 | 草净8只H净11只 | —— | 10件10件1 | 2022-09-08 | 客户9.6上午下订单，客户指定车辆到厂装货 |
| 2022-08-19 | 江阴程琴荣 | 黄H净11-13 | 15kg | 45件 | 2022-08-19 | 客户8.16下订单，客户派车到厂进行装货； |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

与大客户签订销售合同，零散小客户主要通过口头合同约定，客户根据需求通过微信下达给销售部，销售部将订单下达至生产部，生产部安排进行生产。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：《 体系建立以来未发生 》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

目前销售的产品无不合格产品，无顾客投诉，未发生撤回召回情况。产品运输：主要是客户指定物流公司来厂进行拉货；少量货物发货：公司委托淮北市华安运输有限公司进行。 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 文件名称 | 如：《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 | 10份问卷；收回10份 ，《顾客满意度调查表》结果：93.6分，满意 | 对顾客满意度得分较低的顾客进行单独走访和交流，进一步了解顾客需求，增加顾客满意，针对顾客需求的不同，分开产品档次和单独定价 |
| 顾客对交付产品或服务的反馈 | 每批 | 没有投诉 |  |
| 顾客座谈 | 每年 | —— |  |
| 市场占有率分析 | 每年 | —— |  |
| 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