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 主要负责人：陈丽 陪同人员：李进飞 | 判定 |
| 审核员：任学礼 QF 审核日期：2023年02月26日(下午) |
| 审核条款：FSMS:5.3/6.2/7.4/9.1.2QMS:5.3/6.2/7.4/8.2/8.5.5/9.1.2 |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3F5.3 | 文件名称 | 如：🗹《管理手册》5.3条款 🗹《 公司内设部门及职能职责优化调整的通知》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 主要负责客户接受客户订、单订单的确认、评审；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 | Q6.2F6.2 | 文件名称 | 如：手册第6.2条款、《质量和食品安全目标考核记录》 | 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（2022年1月-2023年1月） |
| 顾客满意度≥90% | 年度 | 办公室抽查顾客满意度调查记录 | 98% |
| 销售合同履约率99% | 月度 | 抽查合同台账和合同评审记录 | 100% |

目标已实现，2023年2月目标在实施中🞎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 | 文件名称 | 如：管理手册8.2条款、《产品和服务的监视测量控制程序》 | 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 | 🗹招、投标书🞎公司网站 |
| 售中 | 🗹签订合同 🗹订单🗹处理变更（适用时） | 🗹电子版 🗹纸质 | 🗹合同🞎订单（系统中）🗹微信 |
| 售后 | 🗹获取顾客反馈🗹投诉处理 | 🗹电子版 🗹纸质🗹客诉电话 | 相关网站上公布 |
| 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 | 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：中华人民共和国食品安全法、中华人民共和国民法典、GB31654-2021、GB/T27306-2008、《餐饮服务食品安全操作规范》、GBT 27306-2008 《食品安全管理体系 餐饮业要求》、GB 2726-2016《食品安全国家标准 熟肉制品》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：中华人民共和国食品安全法、中华人民共和国民法典、GB31654-2021、GB/T27306-2008、《餐饮服务食品安全操作规范》、GBT 27306-2008 《食品安全管理体系 餐饮业要求》、GB 2726-2016《食品安全国家标准 熟肉制品》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； | 餐标、餐食搭配、人数（餐食份数）、饭菜新鲜可口、花样翻新、营养搭配均衡；每餐留样；送餐时间、配送不得延迟1h；工作人员有健康证 |
| 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； | 重量或容量够、配送及时、餐食温度 |
| 组织规定的要求； | 烧熟煮透、食材安全、环境卫生、送餐人员及车辆的疫情防控管理要求、剩餐不允许带回； |
| 适用于产品和服务的法律法规要求 | 中华人民共和国食品安全法、中华人民共和国民法典、GB31654-2021、GB/T27306-2008、《餐饮服务食品安全操作规范》、GBT 27306-2008 《食品安全管理体系 餐饮业要求》、GB 2726-2016《食品安全国家标准 熟肉制品》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 |
| 2023.2.21 | 重庆友诺会展服务有限公司 | 2022年西南五省一市消化年会、重庆市消化及消化内镜年会（含餐饮（热食类、冷食类、冷饮类） | 根据订单要求 | —— | 每天按照订单需求进行服务 |
| 2022.8.1 | 苏州共创方程式企业管理有限公司 | 第125届《商业思维》会务（含餐饮） | 根据订单要求 | —— | 每天按照订单需求进行服务” |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

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 （不涉及）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 F7.4Q7.4 | 文件名称 | 如：手册8.2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。组织提供了销售出库单：见“餐饮部审核记录”

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 销售发货/订单日期 | 客户名称 | 产品名称 | 规格 | 数量 | 产品生产日期 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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“餐饮部审核记录”。Z 产品运输：（不涉及）。 |
| 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 | 20份问卷；收回20份 ，《顾客满意度调查表》结果：平均分98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 | —— |  |

 |
| 分析与评价 | F9.1.2 | 文件名称 | 如：管理手册9.1.3条款、《监视和测量控制程序》 | 符合🞎不符合 |
|  | 运行证据 | 组织对下列监测和测量产生的适当数据和信息进行分析和评估，包括：☑ 与PRP验证的结果☑ 危害控制计划验证的结果☑ 内部审核验证的结果☑ 外部审核有关的验证的结果。分析数据的统计技术包括：□因果图 □柱状图 □ 饼状图 □SPC图 □排列图☑其他——EXCEL统计进行分析：☑确认系统的总体绩效满足组织制定的计划安排和FSMS要求；☑ 确定更新或改进FSMS的必要性；☑ 识别潜在不安全产品或工艺故障发生率较高的趋势；☑ 建立与拟审核领域的现状和重要性有关的内部审核方案策划信息；☑ 提供纠正和纠正措施有效的证据。见《验证分析报告》 |

说明：不符合标注N