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：业务部 负责人：施莉芬 陪同人员：吕杭 | 判定 |
| 审核员：肖新龙 审核日期：2022-07-01 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/8.2/8.5.3/8.5.5/9.1.2H:2.4.2/2.5.1/3.9/5.2 |
| 部门职责 | H (V1.0)2.5.1Q5.3 | 文件名称 | 如：🗹《管理手册》第5.3条款 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 主要负责顾客订单的接收、顾客满意度调查、顾客投诉处理、撤回/召回等工作。 |
| 目标 | H(V1.0)2.4.2 Q6.2 | 文件名称 | ☑《HACCP手册》 6.2条款 | ☑符合☑不符合 |
| 运行证据 | ☑组织建立了与食品安全方针一致、与合规义务相适宜的文件化的食品安全目标。为实现总食品安全目标而建立的各层级食品安全目标具体、有针对性、可测量并且可实现。☑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目标具体、有针对性、可测量并且可实现。本部门分解的质量/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（审核周期2022-06至2022-08） |
| 1、顾客满意率≧98%； | 未明确，已与企业沟通 | 业务部  | 98.5% |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

🗹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 | 文件名称 | 如：□《产品和服务要求控制程序》、☑《与顾客有关过程的控制》 | ☑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 | ☑微信 ☑电话 ☑拜访☑邮件（必要时） | 销售合同 |
| 售中 | 签订合同或订单处理变更 （适用时） | ☑微信 ☑电话 ☑拜访☑邮件（必要时） | 销售合同、系统下订单 |
| 售后 | 获取顾客反馈投诉处理 | ☑微信 ☑电话 ☑拜访☑邮件（必要时） | 顾客满意度调查《顾客投诉处理单》 |
| 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：□《产品和服务要求控制程序》、☑《与顾客有关过程的控制》 | ☑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： GB2707 、GB31650、食品安全法等 🗹 组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： 符合产品标准及客户合同要求、外观完好、出货及时、新鲜度好等  |
| 产品和服务要求的评审 | Q8.2.3  | 文件名称 | 如：□《产品和服务要求控制程序》、☑《与顾客有关过程的控制》 | ☑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； | 产品符合食品安全标准，产品保质期，批检报告等质量证明文件，甲方的资质证件要齐全，提前7天提交《调价单》，产品品质规格、包装、交货期限等 |
| 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； | 外观完好、配送及时、冷藏配送、净含量满足要求 |
| 组织规定的要求； | 产品符合标准要求 |
| 适用于产品和服务的法律法规要求 | 符合食品安全法、GB2707、GB31650标准要求等 |
| 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：《 合同评审表 》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 产品名称 | 规格型号 | 数量 | 交货预期 | 实际交付日期 |
| 2021.12.31（客户名称：上海盒马物联网有限公司） | 分割猪肉 | —— | 按照实际订单要求完成 | 按照客户订单要求 | 见物流仓储部审核记录 |
| 2021.12.31（客户名称：上海壹佰米网络科技有限公司） | 分割猪肉 | —— | 按照实际订单要求完成 | 按照客户订单要求 | 见物流仓储部审核记录 |
|  |  |  |  |  |  |

提供有《产品销售台账》，通过追溯思路，基本可以从生产订单追溯到销售客户手中；提供有《运输车辆卫生检查记录表》，具体见“生产部审核记录”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 ——审核周期内未完成 。 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 已完成 。 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： 🞎《产品和服务要求控制程序》、☑《与顾客有关过程的控制》 | ☑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——审核周期内未发生变更的原因：□顾客需求变化 □原材料供货不足 □法律法规限制 🗹其他——审核周期内未发生抽取产品和服务变更相关记录名称：《 审核周期内未发生 》

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 变更的原因 | 变更的内容 | 评审结果 | 传递到相关人员 |
| —— |  |  |  |  |
| —— |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3  | 文件名称 | 如： 🞎《产品/服务提供控制程序》、☑《与顾客有关过程的控制》 | ☑符合□不符合 |
| 运行证据 | 顾客或外部供方的财产种类：🞎材料 🞎零部件 🞎工具 🞎设备 🞎顾客的场所 🞎知识产权 🗹个人信息 🞎其他

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 财产名称 | 提供方 | 提供方名称 | 验证日期 | 标识明确 | 保护/防护适宜 |
| 个人信息 | 🞎外部供方 🗹顾客 | 顾客信息 | —— | —— | 适宜 |
|  | 🞎外部供方 🞎顾客 |  |  |  |  |
|  | 🞎外部供方 🞎顾客 |  |  |  |  |
|  | 🞎外部供方 🞎顾客 |  |  |  |  |

异常情况处理： ——审核周期内未发生

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 财产名称 | 提供方名称 | 异常原因 | 异常简述 | 报告日期 |
|  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  |
|  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  |
|  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  |
|  |  | 🞎丢失🞎损坏🞎不适用 |  |  |

 |
| 现场观察 | 在生产或服务场所对顾客或外部供方财产的标识和防护情况：🗹区分清楚 🗹防护得当在原材料库房对顾客或外部供方财产的标识和防护情况：🗹区分清楚 🗹防护得当 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5  | 文件名称 | 如：□《产品/服务提供控制程序》或《售后服务控制程序》、☑《与顾客有关过程的控制》 《售后服务规范》 | ☑符合□不符合 |
| 运行证据 | 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——客诉处理抽取交付后的活动控制相关记录名称：《 审核周期内未发生 》

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

 |
| 现场观察 | 成品/服务放行的人员对相关知识的理解和能力 ☑符合 □不符合由于成品/服务放行的监视设备满足要求且完好 ☑符合 □不符合由于成品/服务放行的测量设备满足要求且完好 ☑符合 □不符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 文件名称 | 如：□《顾客满意控制程序》、☑《服务及顾客抱怨管理程序》 | ☑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4份，回收4份；顾客满意度98.5%，满意 |  |
| 顾客对交付产品或服务的反馈 | 每批 | 有因质量问题而反馈的内容，不涉及食品安全问题 |  |
| 顾客座谈 | 每年 | 审核周期内还未发生 |  |
| 市场占有率分析 | —— |  |  |
| 顾客赞扬 | —— |  |  |
| 担保索赔 | —— |  |  |
| 经销商报告 | —— |  |  |

 |
| 产品撤回和召回 | H(V1.0)3.9  | 文件名称 | 🗹《产品标识、可追溯性和召回控制程序》 | ☑符合□不符合 |
| 运行证据 | 确保及时撤回或召回受食品安全危害影响的全部放行产品。该计划应包括以下方面的要求： a）启动和实施产品撤回和召回计划人员的职责和权限； ☑是 □否b）产品撤回和召回行动需符合的相关法律、法规和其他相关要求； ☑是 □否c）受食品安全危害影响产品的撤回和召回措施； ☑是 □否d）对撤回或召回的产品进行分析和处置的措施，包括对可能受影响的其他产品的评估和处置；撤回或召回的产品在最终完成处置前应在控制下保管，防止非预期使用； ☑是 □否有权决定撤回/召回人员： ——“见生产部审核记录” ； 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 本部门是否发生产品的撤回或召回方面的处置：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 撤回日期 | 性质 | 撤回原因 | 撤回范围 | 撤回结果 | 纠正措施 | 有效性评价 |
|  | 🞎实际撤回 🞎模拟撤回 |  |  |  |  | 🞎流程有效 🞎存在不足 |
|  | 🞎实际撤回 🞎模拟撤回 |  |  |  |  | 🞎流程有效 🞎存在不足 |
|  | 🞎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。审核周期内未发生撤回/召回，参加公司组织的撤回召回演练，见——“生产部审核记录” |
| 投诉处理 | H(V1.0)5.2  | 文件名称 | □《与顾客有关过程控制程序》、☑《服务及顾客抱怨管理程序》 | ☑符合□不符合 |
| 运行证据 | 企业对投诉及投诉信息进行管理：查看投诉处理记录： 《产品质量信息反馈表》《顾客投诉处理记录》

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉日期 | 投诉人 | 投诉内容 | 投诉方式 | 受理人 | 处理结果 | 纠正措施 |
| 2022-09-16 | 叮咚买菜品管部 | 冷鲜肉末320g，客户反馈过肥 | 电话 | 业务部 | —— | —— |
| 2022-06-16 | 盒马日日鲜客户 | 手切肉末有软骨 | 电话 | 业务部 | —— | —— |
|  |  |  |  |  |  |  |

投诉主要是由盒马进行反馈，基本反馈是质量问题，审核周期内未发生食品安全事故方面的投诉。企业应规定负责投诉处理人员的职责权限。——已规定 |

说明：不符合标注N