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：餐饮部 负责人：孙敏 陪同人员：王牡丹  | 判定 |
| 审核员：肖新龙 审核日期：2022-11-30  |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/7.1.3/8.2/8.5.1/8.5.3/8.5.5/9.1.2E/O:5.3/ 6.1.2/6.1.4/6.2/8.1/8.2F:5.3/6.2/7.1.3/8.2/8.9.5 |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3F5.3E5.3O5.3F | 文件名称 | 如：管理手册第5.3章 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 主要负责顾客的接待、顾客订单的确认、评审、接受客户订单；负责顾客餐食食用过程的服务提供；负责顾客财产信息的防护、顾客就餐过程中的安全提示；负责顾客满意度调查、顾客抱怨投诉等。询问负责人表示审核周期内本部门职责未发生变化。 |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2F6.2E6.2O6.2 | 文件名称 | 如：手册第6.2条款、《目标分解及完成情况考核表》《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（2021.08-2022.10） |
| 餐饮服务合格率100% | 半年 | 合格数/总数X100% | 100% |
| 顾客满意度≥85% | 年度 | 顾客满意度调查统计 | 95% |
| 食品安全事故为0 | 年度 | 实际发生次数（考核方式不合适，以现场沟通） | 0 |
| 固废分类收集合规处理率100% | 半年 | 分类数/总数X100%（考核方式不合适，以现场沟通） | 100% |
| 火灾、爆炸事故发生率为0 | 年度 | 实际发生次数（考核方式不合适，以现场沟通） | 0 |
| 厨余垃圾合规处理100% | 半年 | 及时处理率 | 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。 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 文件 | 如：🗹手册第6.1.2条款、🗹《环境因素识别与评价控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 评价重要环境因素的准则：《环境因素识别与评价控制程序》经识别及评价，本部门无重要环境因素，协助厨务部做好垃圾及固体废弃物的分类管理、潜在火灾控制工作；控制措施情况见“厨务部审核记录”，情况与上一年度一致，询问负责人表示按照公司要求，配合完成相应工作。 |
| 危险源辨识 | O6.1.2 | 文件名称 | 如：🗹手册第4.3.1 条款、🗹《危险源辨识控制程序》 | 🗹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——不适用化学伤害：🞎中毒 🞎灼烧 🞎粉尘 🞎窒息（受限空间）🗹其他——不适用冷热伤害：🗹烫伤 🞎中暑 🞎冻伤 🗹其他——不适用电的伤害：🞎触电 🞎雷击 🗹其他——不适用火灾伤害：🗹爆炸 🗹灼烧 声音伤害：🞎噪声 食用不安全产品：🗹食物中毒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》LECD法，与程序文件中要求的方法不完全一致，已与企业沟通**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 |
| 食用不安全产品 | 食物中毒/煤气中毒 | 1. 应急预案；可燃性气体报警装置、演练；
2. 食物制售过程按照规范操作
 |
| 火灾 | 烧伤、灼伤 | 1. 消防设施、日常检查、定期检测；
2. 应急演练及培训
 |
|  |  |  |
|  |  |  |

 |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 文件名称 | 如：🗹手册第6.1条款、🗹《目标、指标及管理方案一览表》 | 🗹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 |
| 食物中毒 | 重大风险 | 1、员工定期进行身体检查，发放劳动防护用品；2、建立并执行食品卫生制度；3、生熟分开，餐具三清洗一消毒，加强用水管理和用电管理；4、增强油烟机、排风扇措施，保证环境卫生安全。5）对员工进行《餐饮服务食品经营者及单位食堂食品安全管理制度》并按规定执行。 | 餐饮部 |
|  |  |  |  |

食物中毒按照公司要求，参加公司组织的应急演练，——见厨务部审核记录；员工定期进行身体检查，发放劳动防护用品的控制及管理——见办公室审核记录；其余控制措施主体落实在厨务部，——见厨务部审核记录； |
| 基础设施 | Q7.1.3 F7.1.3 | 文件名称 | 如：手册第7.1条款、《设备设施管理程序》、《基础设施控制程序》、《设备管理制度》、《设备操作规程》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 基础设施包括： 🗹办公楼（室） 🗹加工间 🗹库房 🗹加工设备 🗹特种设备 🞎动力设施 🞎试验设备 🞎辅助设施 🞎——简单压力容器查看对设备采购的控制（审核周期内没设备采购）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 新采购的设备名称/型号 | 设备申购单号/日期 | 设备验收单号/日期 | 设备档案齐全 |
| —— |  |  | □齐全 □缺少 |
|  |  |  | □齐全 □缺少 |
|  |  |  | □齐全 □缺少 |

查看对设备维保的控制：提供有《生产设备台账清单》、《2022年度设备维保计划》、《2022年度设备维修保养记录表》，《日常维护保养记录》等，随机抽取：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 设备名称 | 维保日期 | 维保周期 | 维保内容 |
| 维保记录 | 蒸箱 | 2022.8.12 | 每年 | 蒸汽管道的清洁、线路的确认 |
| 维保记录 | 吸油烟机 | 2022.08.12 | 每年 | 排风系统，清理油盒等 |
| 维保记录 | 跑菜工作台 | 2022.8.12 | 每年 | 转动轴、润滑油添加、死角清理 |
| 维保记录 | 冷藏冷冻设施 | 2022.8.12 | 每年 | 除霜、温度监控系统 |
| 维保记录 |  |  |  |  |

查看对设备维修的控制，主要以报销的凭证方式进行保留，未形成维修记录，已现场沟通

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备维修记录 | 设备名称 | 维修日期 | 验收结果 | 备注 |
|  |  |  | □合格 □缺少 |  |
|  |  |  | □合格 □缺少 |  |
|  |  |  | □合格 □缺少 |  |

设备完好情况是否发生设备故障引起停产：☑未发生 🞎已发生

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备故障引起停产描述 | 发生日期 | 停机时间（小时） | 是否影响产品质量 | 是否影响交付进度 |
| —— |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

特种设备种类：🞎叉车 🞎行车 🞎锅炉 🗹电梯（由大厦物业【承租方甲方】负责，已提供了年检报告） 🞎压力容器 🞎压力管道 🞎不适用，抽查如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备名称 | 编号 | 《定期检测报告》编号 | 有效期期限 | 结论 | 《使用登记证》 |
| 叉车 | —— |   | 年 月 日 | □有效 □过期 | □有 □无 |
| 压力容器 | —— |   | 年 月 日 | □有效 □过期 | □有 □无 |
| 锅炉 | —— |  | 年 月 日 | □有效 □过期 | □有 □无 |
| 压力管道 | —— |  | 年 月 日 | □有效 □过期 | □有 □无 |
| 电梯（客梯） | 梯11浙J05568(17) | 2022-TD1-03174 | 2023年3月 日 | 🗹有效 □过期 | 🗹有 □无 |
| 电梯（客梯） | 梯11浙J05569(17) | 2022-TD1-03175 | 2023年3月 日 | 🗹有效 □过期 | 🗹有 □无 |
| 电梯（货梯） | —— |  | 年 月 日 | □有效 □过期 | □有 □无 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **特种设备维护保养** |  |  |  |  |
| 自检【不适用】 | ~~维保计划~~ | ~~□有 □无~~ |  |  |
|  | ~~维保日期~~ | ~~维修内容~~ | ~~验证结果~~ |
| ~~维保记录~~ |  |  |  |
| ~~维保记录~~ |  |  |  |
| 外包【不适用】 | ~~外包方名称：~~ | ~~维保合同期限~~ | ~~相关资质证书~~ |  |
|  |  |  |  |
| **特种设备日常点检** | 【不适用】 |  |  |  |
| ~~抽查设备~~ | ~~编号~~ | ~~抽查点检记录的月份~~ | ~~现场查看设备的完好情况~~ | ~~结论~~ |  |
| ~~叉车牌~~ |  | ~~年 月 日~~ |  | ~~□完好□不完好~~ |  |
| ~~压力容器~~ |  | ~~年 月 日~~ |  | ~~□完好□不完好~~ |  |
| ~~锅炉~~ |  | ~~年 月 日~~ |  | ~~□完好□不完好~~ |  |
| ~~压力管道~~ |  | ~~年 月 日~~ |  | ~~□完好□不完好~~ |  |
| ~~电梯（客梯）~~ |  | ~~年 月 日~~ |  | ~~□完好□不完好~~ |  |
| ~~电梯（货梯）~~ |  | ~~年 月 日~~ |  | ~~□完好□不完好~~ |  |

电梯维保及点检情况由物业进行管理【承包方甲方负责】。油烟管道清洗委托第三方 宁波鑫亮厨环保科技有限公司【营业执照编号：91330203MA2GQHL827】进行，签订有《清洗施工合同》，按次进行签订，抽查2022-08-15《餐饮商户油烟管道清洗验收记录》，清洗项目包括：油烟罩、挡火板、竖向排烟口、横向排烟管道等，有清洗前后照片对比等。 |
| 运行控制 | EO8.1  | 文件名称 | 如：🗹《环境和职业健康安全运行控制程序》🞎《图纸》🞎《作业指导书》🞎《操作规程》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 目前进行固体废弃物的性质：🞎可回收 🗹一般生活垃圾 🗹危险废弃物（硒鼓、墨盒）（办公室统一回收进行处置） 🗹厨余垃圾 可回收垃圾的处置：🞎自用为原材料 🗹销售给废品回收方 🞎由相应供方回收 🞎其他一般垃圾的处置：🗹由物业管理，统一收集处理 🞎由相应供方回收 🞎其他■用电：照明、空调、设备运行——人走关灯、断电、营业温度适宜（冬季≤23℃，夏季冬季≥25℃）；■用水：不跑冒滴漏，随手关水龙头；■消防：有灭火器（干粉）、厨房有灭火毯、消防手动报警装置、消火栓，运行过程中进行检查，每月检查1次，现场抽查大厅/包厢区，有进行安全检查，现场标示有《消防设施安全检查表》，每月1次，抽查2022-07至2022-11，已检查，现场观察手动报警装置设备完好；现场抽查灭火器店，有点检卡，每月检查1次；■特种设备的使用：电梯，《由物业进行管理》（物业就是承包方甲方负责）危险废弃物处置：无危废 🗹厨余垃圾：厨余垃圾分类管理，提供有《有害垃圾登记台帐》、《其他垃圾登记台帐》、《易腐垃圾登记台帐》、《可回收登记台帐》每日进行登记，抽查2022-05/08月，均已进行登记；现场观察：人员对垃圾进行分类管理并进行登记。 |
| 现场观察 | 查看设备的完好情况（有无跑冒滴漏的现象）。☑是，包厢以及大厅区域的灭火器完好、消火栓、消防手动报警器、声光报警器完好，每月进行1次检查 □否查看生产/服务对危险废弃物的管理情况 ☑是——后厨有管道输送天然气，有对可燃性气体报警器进行校准——具体见办公室及厨务部审核记录， □否查看关键岗位人员是否按操作要求进行操作。 ☑是，孙\*\*比较熟悉大厅及包厢服务的安全性要求、火灾应急的要求等 □否抽样询问关键岗位人员是否熟悉按操作要求 ☑是 □否查看与环境有关的的控制参数是否按操作要求进行操作。☑是——见厨务部、办公室审核记录 □否查看是否使用了经校准的与环境有关的监视测量设备。☑是——见厨务部、办公室审核记录 □否 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 文件 | 如：🗹《应急准备和响应控制程序》、🗹《应急预案》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 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 |
| 火灾应急演练2022-05-10 | 🞎实际发生 🗹演练 | 消防演练计划 | 🗹有效 🞎无效 |
| 食物中毒演练2022-06-24 | 🞎实际发生 🗹演练 | 突发事件应急响应程序 | 🗹有效 🞎无效 |
| 触电事故应急演练2022-08-19 | 🞎实际发生 🗹演练 | 突发事件应急响应程序 | 🗹有效 🞎无效 |

对预案定期评审的日期： 每次演练后 修订响应措施的内容： 无 。《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 | Q8.2.1F7.4Q7.4F8.2F | 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 |
| 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 🗹面对面  | 🗹合同🗹订单/菜单（系统中） |
| 售后 | 🗹获取顾客反馈🗹投诉处理 | 🗹电子版 🗹纸质🗹客诉电话 | 顾客满意度调查顾客投诉处理记录 |
| 特殊情况 | 🗹处置或控制顾客财产，如：顾客就餐遗忘的个人物品等 | 🗹电话 🗹面对面  | —— |
|  | 🗹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：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： GB31654-2021、GB/T27306-2008及餐饮服务食品安全操作规范、《GB/T 33497-2017 餐饮企业质量管理规范》等  组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： 顾客要求 、市场监管部门要求、疫情防控要求等 提供的产品和服务能够满足所声明的要求的证据，如：菜单、等  |  |
| 产品和服务要求的评审 | Q8.2.3  | 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 | 目前和顾客约定的形式口招标书 口投标书 口书面合同（标书、合同、订单、传真）🗹口头合同（电话、口述）口电子合同（e-mail） 点菜单评审的方式：🞎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； | 菜品名称、餐食安全 |
| 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、上餐及时、席间服务热性周到 |
| 组织规定的要求； | 烧熟煮透、上餐及时、 |
| 适用于产品和服务的法律法规要求 | 国家食品安全法、GB31654、GB/T 33497-2017、GB/T27306-2008、餐饮服务食品安全操作规范 |
| 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：因行业特殊性，评审过程直接形成《点菜单》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 销售日期 | 客户名称 | 产品名称 | 数量 | 运输协议单 | 发货单号 |
| 2022.11.10晚餐 | 台号：2018人 | 手撕豆腐、鸡毛菜、本地炒米面、红烧肉、海沙线、芝麻蟹等15个菜品 | 菜肴各一份 | —— | 《点菜单》、《酒水单》、《结账单》有相关人员签字确认 |
| 2022.11.20晚餐 | 台号：20812人 | 迷你小土豆、北京烤鸭、五谷杂粮、硬壳虾、大蛤蜊等18个菜品 | 菜肴各一份 | —— | 《点菜单》、《酒水单》、《结账单》有相关人员签字确认 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

另抽查2022-10-20中餐、2022-10-12晚餐等20份就餐次，2022-09-19、2022-09-23等就餐次15个批次，控制方式同上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：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 | 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：《 近一年以来，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 |
| —— |  |  |  |  |
| —— |  |  |  |  |
| —— |  |  |  |  |

 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1  | 文件名称 | 如：手册8.5条款、《产品和服务提供控制程序》、《工艺流程图》、《作业指导书》、《操作规程》、《图纸》、《危害控制计划》 | 符合🞎不符合🗹符合不符合 |
| 运行证据 | 组织应在受控条件下进行生产和服务提供。目前因疫情影响属于餐饮淡季。产品/服务1：查看作业指导书、🗹《工艺流程图》、🞎《图纸》、🗹《操作规程》、🞎《生产计划》：**餐饮业（热食类制售）席间流程【见餐饮部审核记录】**摆台迎宾→订单/点菜→菜肴制作→分餐→席间服务→餐盘回收清洗消毒抽查《点菜单》、《酒水单》、《结账单》等证据：厨务部以餐饮部提供的点菜单为依据进行菜肴制作。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 销售日期 | 客户名称 | 工序名称 | 关键要求 | 现场情况 | 结论 |
| 2022.11.29 | 202包厢5人中餐 | 摆台迎宾 | 按照前提方案的要求进行，餐具等摆放整齐、迎宾热情等 | 就餐5人，餐盘、餐筷、公筷、餐勺等摆放整齐、迎宾热情。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 订单/点菜 | 按照顾客要求，与顾客沟通确认菜单 | 有点菜单、酒水单 | 🗹符合🞎不符合 |
| 菜肴制作 | 按照《点菜单》执行 | 具体见厨务部审核记录 | 🗹符合🞎不符合 |
| →分餐 | 按照前提方案等要求进行，及时上菜、不上错菜等 | 现场上菜服务员热情度较好，介绍菜品名称以及食用方式 | 🗹符合🞎不符合 |
| 席间服务 | 按照前提方案等要求进行， | 根据需要添加酒水、更换餐盘等 | 🗹符合🞎不符合 |
| 餐盘回收清洗消毒 | 按照《危害控制计划》执行 | 餐盘中剩余餐食，回收到指定区域，由厨务部负责清运；餐盘在洗碗间进行清洗消毒，具体见厨务部审核记录 | 🗹符合🞎不符合 |

抽取产品和服务要求的评审相关记录名称：因行业特殊性，评审过程直接形成《点菜单》，

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 销售日期 | 客户名称 | 产品名称 | 数量 | 运输协议单 | 发货单号 |
| 2022.11.10晚餐 | 台号：2018人 | 手撕豆腐、鸡毛菜、本地炒米面、红烧肉、海沙线、芝麻蟹等15个菜品 | 菜肴各一份 | —— | 《点菜单》、《酒水单》、《结账单》有相关人员签字确认 |
| 2022.11.20晚餐 | 台号：20812人 | 迷你小土豆、北京烤鸭、五谷杂粮、硬壳虾、大蛤蜊等18个菜品 | 菜肴各一份 | —— | 《点菜单》、《酒水单》、《结账单》有相关人员签字确认 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

另抽查2022-10-20中餐、2022-10-12晚餐等20份就餐次，2022-09-19、2022-09-23等就餐次15个批次，控制方式同上抽取**首件检验**相关记录名称：《 不适用 》（适用时）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 成品名称/批次 | 抽样时间 | **关键特性**要求 | 实测结果 | 验证结论 |
| —— |  |  |  |  | □合格 □不合格 |
| —— |  |  |  |  | □合格 □不合格 |
| —— |  |  |  |  | □合格 □不合格 |

查看需要确认的过程控制：抽取**过程确认**相关记录名称：《席间服务过程确认记录》（适用时）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 确认日期 | 确认过程 | 人员确认 | 设备确认 | 原材料确认 | 工艺确认 | 环境确认 | 破坏性试验 | 确认结论 |
| 2022.7.6 | 席间服务 | 服务人员经培训，有健康证 | 菜单、呼叫铃等基本符合 | 由厨房制作为主，部分现场提供，基本符合 | 服务餐饮服务流程 | 符合餐饮服务环境要求 | —— | 合格 □不合格 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | □合格 □不合格 |

采取防范人为错误的措施； 食材当日采买，当日使用，避免腐烂变质； 粮油先进先出， 避免过期使用；日常做好员工教育、做好仓库管理对于食品行业的运输控制：——。（不涉及）🞎车辆卫生清洁 🞎不与有毒有害物质混匀 🞎保温车辆的温度 ℃对于危化品行业运输：（不涉及）🞎车辆行驶许可证 🞎按照预定路线行驶 🞎泄露处理措施 🞎火灾处理措施 🞎其他 |
| 现场观察 | 查看关键岗位人员是否按操作要求进行操作。 是 ，张\*\*，基本熟悉席间服务要求 🞎否抽样询问关键岗位人员是否熟悉按操作要求。 是张\*\*、孙\*\*，基本熟悉席间服务要求 🞎否查看关键岗位的控制参数是否按操作要求进行操作。是 🞎否查看是否按要求实施了产品标识。是 ，包间有用电、茶水壶、酒杯等存放标识 🞎否查看是否按要求实施了状态标识。是 🞎否查看是否使用了经校准的监视测量设备。🗹是 🞎否，见厨务部F8.7/H7.1.5条款查看设备的完好情况。是 🞎否查看生产/服务环境情况。现场抽查包厢环境卫生整洁、干净、地面墙体等设施使用多年，有陈旧现场，但维护管理基本符合。 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3  | 文件名称 | 如：手册8.5条款、《产品和服务提供控制程序》 | 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 🗹其他个人手机、钱包、衣物等财产

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | —— | —— | —— | 防护适宜 |
|  | 🞎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（不涉及）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 🗹防护得当主要在餐饮部通过档案进行管理 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5  | 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》、《顾客投诉处理控制程序》、 | 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，现场询问孙经理，目前暂不存在需要协调的问题。组织提供了销售出库单，随机抽取：就是点菜单等，见本部门Q8.5.1条款审核记录

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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—补偿抽取交付后的活动控制相关记录名称：《 顾客满意调查表 》（卫生情况、饭菜质量、花色品种、价格情况、服务质量等）审核周期内部门负责人表示未发生投诉等情况，顾客基本满意。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 文件名称 | 如：《顾客投诉处理控制程序》、 | 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：96分，满意 | —— |
| 顾客对交付产品或服务的反馈 | 每批 | ——主要口头沟通，未发生不良反馈 |  |
| 顾客座谈 | —— | —— |  |
| 市场占有率分析 | —— | —— |  |
| 顾客赞扬 | 随时 | 没有发生 |  |
| 担保索赔 | —— | —— |  |
| 经销商报告 | —— | —— |  |

 |

说明：不符合标注N