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 负责人：张子亮 陪同人员：李文金 | 判定 |
| 审核员：邝柏臣 审核日期：2022-11-09日上午 |
| 审核条款：H:2.4.2/2.5.1/2.5.2.3/3.9/5.2 |
| 组织的角色、职责和权限 | H2.5.1 | 文件名称 | 如：《食品安全管理手册》第5.3章 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 主要负责顾客的订单评审、确认、接受客户订单；负责顾客满意度调查、顾客抱怨投诉等。询问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 | H2.4.2 | 文件名称 | 如：手册第6.2条款、🗹《食品安全目标分解考核表》 | 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（2022.06-2022.10） |
| 货品退换率小于1% | 月度 | 退换货数/发货总数\*100% | 100% |
| 重大食品安全事故发生数为0 | 月度 | 当期统计数据 | 100% |
| 客户满意度≥90分 | 每季度 | ∑每个顾客满意度/被调查顾客数 | 100% |

目标已实现， 但未明确目标考核的方式，可进一步完善。🞎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。 |
| 与顾客沟通协调内容等 | H2.5.2.3 | 文件名称 | 如：《管理手册》7.4条款 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 与顾客沟通的内容包括：公司的主要客户群体是部队、学校以及企业事业单位食堂，涉及沟通的内容如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 🗹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 | 🗹微信🗹电话 |
| 售后 | 🗹获取顾客反馈🗹投诉处理 | 🗹电子版 🗹纸质 🗹微信 🗹访问 🗹客诉电话 | 面对面现场给予解决🗹电话 |
| 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 | 见应急准备和响应 |

 |
| 顾客投诉 | H5.2H3.9 | 文件名称 | 如：《管理手册》8.2条款、《销售配送服务控制程序》、《与顾客有关过程的控制》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 经询问沟通，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，审核周期内暂不存在需要协调的问题。抽取交付后的活动控制相关记录，如顾客投诉、顾客抱怨等，《审核周期内未发生顾客投诉情况 》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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，询问部门负责人，表示一般没有问题，存在少量临时加货等情况，都能及时安排解决。未发生撤回召回情况，本部门参加了公司组织的撤回召回演练，具体见“销售部（仓库）审核记录”。产品运输：由公司统一配送，由销售部统一负责，具体见物流部审核记录。 |
| 撤回/召回 | H（V1.0）3.9 | 文件名称 | 如：🗹《产品召回/撤回控制程序》、🞎《食品召回控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
|  |  | 运行证据 | 有权决定撤回/召回人员： 姚志浩 ； 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 | 食品安全小组组长 |  |
| 通知客户 | 销售部 |  |
| 通知消费者 | 销售部 |  |
| 处置撤回产品 | 销售部 |  |
| 处置库存中受影响的批次/批号产品 | 食品安全小组组长 |  |
| 安排采取措施的顺序 | 食品安全小组组长 |  |

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：🗹未发生 🞎已发生，说明

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 撤回日期 | 性质 | 撤回原因 | 撤回范围 | 撤回结果 | 有效性评价 |
| 2022.07.15 | 🞎实际撤回 🗹模拟撤回 | 2022.07.15日12时10分，销售人员接到顾客投诉：反馈早上配送的货物，五丰宁波汤圆，保质期过期，送货单号：109100087105 | 已销售流向的所在客户 | 全部撤回 | 🗹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。 |  |

说明：不符合标注N