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：综合办公室（销售） 陪同人员：安小琪 | 判定 |
| 审核员：陈丽丹【远程】 【远程审核沟通方式：腾讯会议/微信/电话/语音】审核日期：2022-11-18 |
| 审核条款：H(V1.0)：2.4.2/2.5.1/2.5.2.3/3.9/5.2 |
| 部门职责 | H (V1.0)2.5.1 | 文件名称 | 🗹管理手册2.5.1条款、“岗位职责” | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 负责与产品有关要求的确定和评审；与顾客沟通、产品售后服务，对顾客反映的质量问题进行记录并组织相关部门协调处理；执行顾客满意调查程序，定期调查并作出评价；配合实施产品召回工作。 |
| 食品安全目标及其实现的策划 | H (V1.0)2.4.2  | 文件名称 | 管理手册第2.4.2条款 、《食品安全目标分解及考核记录》 | 🗹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。本部门分解的总食品安全目标实现情况的评价，及其测量方法是：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 食品安全目标 | 考核频率 | 计算方法 | 责任部门 | 目标实际完成（2021.10-2022.9） |
| 顾客满意度达到85%以上 | 每年 | 顾客满意分数/总分数×100％ | 综合办公室 | 95% |

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。 |
| 外部沟通  | H (V1.0)2.5.2.3 | 文件名称 | 🗹管理手册2.5.2.3条款、🗹《内、外部沟通控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织考虑了合规义务，确保食品安全信息与食品安全管理体系形成的信息一致且真实可信。与顾客的沟通一般由综合办公室负责。组织销售订单接受控制方式：□电话 □系统下订单 □微信 □QQ □上门回访 □邮件 ☑其他——口头点餐组织销售过程中以及与客户沟通订单、沟通有关产品、食品安全等内容的方式主要通过：□电话 □表单传递 □微信 □QQ □上门回访 □邮件 ☑其他——口头 企业定期进行顾客满意度调查，本年度顾客满意度调查分数为95%，达到目标要求。 |
| 撤回/召回 | H(V1.0)3.9 | 文件名称 | 🗹 管理手册3.9条款 🗹《产品召回控制程序》 | 符合不符合 |
| 运行证据 | 有权决定撤回/召回人员： 总经理 ； 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 | HACCP小组组长或总经理 |  |
| 通知客户 | 综合办公室 |  |
| 通知消费者 | 管理部 |  |
| 处置撤回产品 | 管理部 |  |
| 处置库存中受影响的批次/批号产品 | 管理部 |  |
| 安排采取措施的顺序 | HACCP小组 |  |

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 其他如召回演练实施——详见HACCP小组审核记录。 |
| 投诉处理  | H (V1.0)5.2 | 文件名称 | 🗹管理手册5.2条款、🗹《客户投诉处理控制程序》 | 符合不符合 |
| 运行证据 | 企业已规定负责投诉处理人员的职责权限。组织的投诉处理工作主要由综合办公室负责，管理部负责原因分析制定纠正预防措施，总经理做出退货或赔偿的决定。企业对投诉及投诉信息进行管理：查看投诉处理记录： 未发生

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

 |

说明：不符合标注N