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：市场部 主管领导： 张艳玲 陪同人员：张金龙 | 判定 |
| 审核员：郭力、杨震 审核时间：2023.2.27 |
| 审核条款： Q:5.3/6.2/8.2/8.4/9.1.2/8.5.3/8.5.5  O:5.3/6.1.2/6.2/8.1 |
| 组织的岗位职责和权限 | QO5.3 | 本部门主要负责采购、餐饮生产和管理服务和顾客满意度的及相关质量、职业健康安全管理活动的实施与执行  与市场部负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。  有办公桌、电脑、空调等能满足部门体系运行需求。 | y |
| 目标及其实现的策划总要求 | QO6.2 | 管理目标有： 统计结果  合同履约率达到100%； 100%；  顾客满意率90%以上。 97%  交通事故发生率为0； 0  火灾事故发生率为0 0  目标可测量，与公司方针一致。  管理目标完成情况：提供《公司部门指标完成情况统计表》  时间：2023.1.5编制：张金龙 审批：卜静安。针对火灾、意外伤害公司制定了相应管理方案并实施，详见审核行政部该条款记录。 | y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 市场部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。市场部负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放满意度调查表或微信等网络形式了解顾客的需求和期望。  公司编制的管理手册中规定了与服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。  顾客明确规定的要求：即有餐饮生产和管理服务服务本身的质量要求也包括后续活动的要求。顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求。与餐饮管理服务（热食类食品制售、糕点类食品制售（不含裱花蛋糕））及配送有关的法律法规的要求及本公司附加的对顾客的责任。  公司承接业务的方式主要是：通过与顾客签订合同，公司按顾客要求组织服务，并以传真等方式进行沟通、确认，并对餐饮管理服务（热食类食品制售、糕点类食品制售（不含裱花蛋糕））及配送要求等给予了明确。  公司餐饮管理服务（热食类食品制售、糕点类食品制售（不含裱花蛋糕））及配送流程基本已成熟，市场部部长审核后直接在合同上签字即完成合同评审，特殊合同需相关部门人员一起评审，评审过程记录在《产品要求评审表》上。目前承接的合同都是常规合同。  抽查：  1、2022-2-9日与兰州市城关区学校卫生保健站，签订2022年农村义务教育学生营养改善计划供餐服务项目合同，实施时间：2022-2至2023-2，合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，协议评审时间2022-2-5，审核：马金龙，审批：卜静安。  2、2022-1-26与兰州市七里河区教育局签订2022农村义务教育营业改善计划采购项目合同，实施时间：2022-1至2023-1，合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，协议评审时间2021-1-20，审核杨斌，审批马鹏。  3、2022-2-22与兰州市西固区教育局签订西固区2022年农村义务教育学生营养改善计划食品供应合同，实施时间：2022-8-25至2023-7-15，合同规定了采购清单、质量检验、交付时间、付款方式、违约责任等条款，要求明确，协议评审时间2022-7-16，审核：马金龙，审批：卜静安。  查以上合同均已实施。  与顾客的沟通由市场部负责，方法：通过手机、传真、微信等直接与固定客户保持日常联系，其内容包括：特殊要求、价格、后续服务等。  公司暂无合同变更情况发生。 | y |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | 该公司《采购管理程序》规定了外部供方的定义，供方选择和评定的方法、职责、要求和流程，明确了在下列情况下，组织应确定对外部提供的过程、产品和服务实施的控制：a) 外部供方的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分；b) 外部供方替组织直接将产品和服务提供给顾客；c) 组织决定由外部供方提供过程或部分过程。公司另外还编制了《供方质量管理制度》，明确了基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视。  公司采购产品主要为水果、牛奶、鸡蛋、面粉等、食用油等。  已编制形成《合格供方名录》：抽查   1. 牛奶供方----金昌居佳生态农业有限公司：2023年2月10日进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：马金龙。   2、面粉供方----开封市家家福面粉有限公司：2023年2月10日进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》一份，对产品质量、价格、信誉等内容进行评定。结论为：同意列入合格供方。批准人：马金龙。  3、食用油供方----连云港双越粮油食品有限公司：2023年2月10日进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》一份，对资质、产品质量、价格、信誉、第三方认证等内容进行评定。该供方长期公司合作，公司对其产品质量、交货期等充分信任。结论为：同意列入合格供方。批准人：马金龙。  4、鸡蛋供方----兰州恒大食品有限责任公司：2023年2月10日进行供方的评价，形成《合格供方评定记录表》一份，对资质、产品质量、价格、信誉、第三方认证等内容进行评定。该供方长期公司合作，公司对其产品质量、交货期等充分信任。结论为：同意列入合格供方。批准人：马金龙。  公司与供应商签订长期合同以采购计划单的形式向供方及相关人员发送采购信息，该单由卜静安批准后实施采购。查2023年2月6日以来采购计划单，该单包括：供方、物资名称、规格型号、数量、金额、质量要求等。  抽查2023-2-6采购牛奶74箱、鸡蛋30箱、面粉30袋；  2023-2-16采购鸡蛋８箱\面粉15袋等均向合格供方采购，均有采购合同，采购计划及、流程审批手续齐全，信息完整。  在采购控制程序中已规定了采购产品验证的方式，并且应在采购验证的要求中得到规定，在本公司检验或在顾客处进行检验情况，具体详见审核该部门8.6条款记录。 | y |
| 顾客或外供方财产 | Q8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：资质证明文件（如营业执照和其它资质文件）、银行账号、联系方式、经营地址及档案资料等信息，由部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生损坏丢失等现象。 | y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 产品交付时，对客户餐饮生产和管理服务人员进行使用培训，内容涉及餐饮管理服务（热食类食品制售、糕点类食品制售（不含裱花蛋糕））及配送设备使用和要求等。公司每日根据按合同要求配送的品种、数量根据远近由公司车队早4点开始陆续配送至顾客处。如客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地解决。查看了驾驶人员证件（见附件） | y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度测定程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。  公司对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出5份《顾客满意度调查表》，有效回收：  兰州市安宁区教育局、兰州市七里河区教育局、西固区教育局等5家，调查内容有：产品和服务质量、价格水平、服务态度等，查阅《顾客满意程度调查表》。  对每一调查内容按百分制统计和计算。  查《顾客满意程度调查表》，记录真实有效。  提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到95%，达到了质量目标的要求。  调查未发现有顾客投诉，不太满意主要为有时送货时间不太准时，公司通过加强管理提高准时率，提升顾客满意度。 | y |
| 危险源辨识 | O6.1.2 | 提供：危险因素辨识与评价登记表  内容有：作业活动、危险因素、可能导致的事故、作业条件危险评价、危险级别、现有控制措施等。  识别的危险源有：使用不合格电源箱可能导致的火灾，电源、插座没有漏保或失灵、固定电源线使用裸露金属替代、外壳未接地或失效、漏电可能导致的的触电，操作可能导致的人身伤害等。采用LEC法进行了评价，评价出的重大危险源有意外伤害。  提供：重大危险源清单，有火灾、意外伤害。  职业健康安全因素辨识和重大危险源评价基本符合要求。 | y |
| 运行控制 | O8.1 | 现场检查：  对在产品运输和采购餐饮生产和管理服务过程及上下班使用的车辆加强对车辆维护保养，控制因车辆造成意外伤害。  公司市场部办公区楼道设置2个灭火器。  防触电主要采取每半年检查电线老化，同时加强日常电线老化的观察；加强安全用电教育，防止人为触电。  公司为员工交纳了社保：详见审核行政部该条款记录  定期对服务人员发放劳保用品：手套、口罩、胶鞋等。 | y |