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：供销部 主管领导：邓益华 陪同人员：胡平 | | 判定 |
| 审核员： 肖新龙 审核日期： 2023-02-11 下午 | |
| 审核条款：  QMS:5.3/6.2/8.4/7.4/8.2/8.4/8.5.3/8.5.5/9.1.2  FSMS：5.3/6.2/7.1.6/7.4 | |
| 职责 | Q5.3  F5.3 | 文件名称 | 如：🗹《质量和食品安全管理手册》5.3条款 | 🗹符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 与部门职责相关的主要职责是：  主要负责原材料采购管理，合格供方评价管理、负责采购过程中不合格品的管理，接受客户订单、客户订单完成情况跟踪以及产品交付工作；负责顾客满意度调查、顾客抱怨投诉、参与公司组织的撤回召回演练、确认验证等。 |
| 质量/食品安全目标及其实现的策划 | Q6.2  F6.2 | 文件名称 | 如：《质量与食品安全管理手册》第6.2条款、《杭州美森香料有限公司目标分解及完成情况考核表》 | 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。为实现总质量/食品安全目标而建立的各层级质量/食品安全目标具体、有针对性、可测量并且可实现。  本部门质量/食品安全目标实现情况的评价，及其测量方法是：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 质量目标/食品安全目标 | 计算方法 | 责任部门 | 目标实际完成（2022.09-2023.01） | | 顾客满意度达到 85 分以上 | 顾客满意度调查统计 | 供销部 | 2022.09-2022.11,目标90 分；2022.12-2023.01，在实施中； | | 每月顾客有效投诉不多于 1 例 | 实际发生次数 | 供销部 | 0 | | 合格供方评审率 100% | 评审数/总数×100% | 供销部 | 2022.09-2022.11,目标100%；2022.12-2023.01，在实施中； | |  |  |  |  | |  |  |  |  |   目标已实现 ，2023年2月目标在实施中  🞎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。 |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4  F7.1.6 | 文件名称 | 如：手册8.4条款、《采购管理程序》、《不合格品控制程序》、《物料采购管理规程》 | 🗹符合  不符合 |
| 运行证据 | 外部提供的过程、产品和服务包括：  原材料采购 🞎产品的设计和开发 🞎产品检测 🞎某加工工序 🞎部分产品 🞎工装订制 🞎设备维修 🗹运输 🞎售后服务 🞎不合格品处置 顾客满意调查 虫害控制 🞎其他  从《合格供货商信息记录表》中抽取下列证据：  新外部供方的初始评价和选择要求—— 🞎充分 🞎不充分，说明：  抽查新外部供方的评价记录名称：《 合格供方名单 》合格供方50余家【涵盖了认证产品所需要使用的原辅料等】，随机抽取:   |  |  | | --- | --- | | 供方名称 | 上海妍晓贸易有限公司 | | 提供的产品/过程/服务种类 | 丙二醇、三醋酸甘油酯、乙基麦芽酚、甲基环戊稀醇酮、呋喃酮等 | | 收集评价资质材料 | 🗹《营业执照》编号： 91310117MA1J1JJ12L 🗹有效 🞎失效  🞎《XXX生产许可证》编号： 🞎有效 🞎失效  🞎《印刷经营许可证》编号： 🞎有效 🞎失效  🞎 型式检测报告编号： 🞎有效 🞎失效  🗹 其他:4-羟基-2,5-二甲基-3（2H）呋喃酮，报告编号：W022061003865,检测单位：上海市质量监督检验技术研究院，报告日期：2022-03-15；检测项目包括4-羟基-2,5-二甲基-3（2H）呋喃酮、熔点、等，检测结论:检测项目符合要求；  另抽查香兰素（报告编号：spf220784）的外检报告等控制方式同上。 | | 样品试用的情况 | 满足要求 | | 供方现场评价情况 | —— | | 第二方审核情况 | —— | | 其他 | —— | | 结论 | 🗹满足合格供方要求 🞎不符合合格供方要求 |  |  |  | | --- | --- | | 供方名称 | 杭州聚欣源生物科技有限公司 | | 提供的产品/过程/服务种类 | 焦糖色（焦亚硫酸铵法）液体 | | 收集评价资质材料 | 🗹《营业执照》编号： 91310116MA1J9UFTXH 🗹有效 🞎失效  🞎《食品经营许可备案》编号： 🞎有效 🞎失效  🞎《印刷经营许可证》编号： 🞎有效 🞎失效  🞎 型式检测报告编号： 🞎有效 🞎失效  🗹 其他:焦糖色（焦亚硫酸铵法）液体，报告编号：ASH22-063400-03;食检2022-10-2444；检测单位：通标标准技术服务（上海）有限公司，报告日期：2022-12-06；检测项目包括总砷、二氧化硫、铅、氨氮等等指标，检测结论:监测项目符合要求。 | | 样品试用的情况 | 满足要求 | | 供方现场评价情况 | —— | | 第二方审核情况 | —— | | 其他 | —— | | 结论 | 🗹满足合格供方要求 🞎不符合合格供方要求 |   同时还抽查了 吹塑桶 的供方 南京水杉科技有限公司 ； 叶醇 的供方 宁波鑫合炎新材料有限公司 ；食用酒精 的供方 杭州思宇新材料有限公司 ； 新甲基橙皮苷二氢查耳酮 的供方 广东金骏康生物技术有限公司 ； 乙酸异丁酸蔗糖酯 的供方 江西天奕香料有限公司 ； 三乙酸甘油酯（三醋酸甘油酯） 的供方 江西瑞佳食品添加剂有限公司 ； 食品级丙二醇 的供方 上海辰颖贸易有限公司 ；大豆油 的供方 杭州临安丰运贸易有限公司 ； 柠檬醛、癸酸、顺式茉莉酮、β-紫罗兰酮、己醛、辛醛、杨梅醛、2,6-二甲基-5-庚烯醛、橙花叔醇、香叶油、N-甲基邻氨基苯甲酸甲酯、苯甲醇等 的供方 重庆正元香料有限公司 ； 乙基麦芽酚、MCP 的供方 杭州德奥生物技术有限公司； 柠檬油 的供方 上海灏杰贸易有限公司 ；3-乙酰基吡啶、2-乙酰基吡嗪、丙硫醇、2-乙酰基吡咯、2-乙酰基呋喃、对-叔丁基苯乙酸甲酯等 的供方 滕州市悟通香精有限责任公司 ； 丁酸乙酯、乙酸丁酯、乙酰乙酸乙酯、乙酸苄酯、乙酸己酯、乳酸乙酯、乙酸香叶酯、草莓酸、苯氧乙酸烯丙酯(菠萝醚)、异丁酸、庚酸乙酯、庚酸、丁酸甲酯、丁酸乙酯、丙酸、丁酸、苯乙醇、庚醇、苯甲酸甲酯、丁二酸二乙酯、乙酸异戊酯、十四酸甲酯、桂酸乙酯、丁酸二甲基苄基原酯、乙酸异丁酯、十二酸乙酯、己酸己酯、正己醇、己酸、丁酰乳酸丁酯、丁酸乙酯、乙酸乙酯、2-甲基丁酸乙酯、丙酸乙酯、异戊酸乙酯、乙酸等 的供方 浦杰香料（上海）有限公司 ；薄荷素油 的供方 安徽丰乐香料有限责任公司 ；刺槐豆提取物 的供方 上海祺源香精香料有限公司 ； XXX 的供方 XXXX有限公司 与上述供方评价和选择控制情况。🗹一致 🞎不充分，说明：  产品运输：物流公司：杭州跨行物流有限公司【合同期限：2022-09-01至2023-09-30】，营业执照：91330100MA2J0QTF6A，道路运输许可证：浙交运管许可杭字：330113100579  电梯维保方：房东负责管理，提供了电梯年检报告； |
| 现场观察 | 在生产现场和库房确认有是否有是从非合格供方处采购的材料。  没有 🞎有，说明： |
| 控制类型和程度 | Q8.4.2 | 文件名称 | 如：手册8.4条款、《采购管理程序》、《合格供方选择与管理程序》》、《物料采购管理规程》、《物料供应商的审计管理规程》 | 🗹符合  不符合  🗹符合  不符合 |
| 运行证据 | 对供方控制的类型和程度要求： 🗹充分 🞎不充分，说明：  抽查重要供方的评价记录名称：《 供应商年度质量评估表 》   |  |  | | --- | --- | | 供方名称 | 上海祺源香精香料有限公司 | | 提供的产品/过程/服务种类 | 刺槐豆提取物 | | 评价方法 | 🗹验证数量、外观  🗹查验供方的产品合格证、检验报告  🗹采购（外包过程）产品的进货检验或验证要求  🗹查验国家、行业、第三方产品检验报告  🗹第三方管理体系、产品认证的要求  🞎第二方体系、过程产品的审核、验证的要求  🞎生产件批准程序的要求（或部分要求——产品、过程和设备的批准要求）  🞎人员资格的要求  🞎对供方的供方的管理体系要求  🞎供货及时、价格合理  🗹评价、选择和再评价供方的内容、🗹资质、价格、🗹产品质量、🗹信誉等  🞎设备水平和状况、测量系统、技术水平、人员素质和能力、🗹交付、守法意识、本行业中的地位、以往业绩、其他顾客满意程度、财务、售后服务、潜在按期高效供货的潜在能力 | | 结论 | 🞎对供方控制有效 🗹对供方控制失效 |  |  |  | | --- | --- | | 供方名称 | 南京水杉科技有限公司 | | 提供的产品/过程/服务种类 | 吹塑桶 | | 评价方法 | 🗹验证数量、外观  🗹查验供方的产品合格证、检验报告  🗹采购（外包过程）产品的进货检验或验证要求  🗹查验国家、行业、第三方产品检验报告  🗹第三方管理体系、产品认证的要求  🞎第二方体系、过程产品的审核、验证的要求  🞎生产件批准程序的要求（或部分要求——产品、过程和设备的批准要求）  🞎人员资格的要求  🞎对供方的供方的管理体系要求  🞎供货及时、价格合理  🗹评价、选择和再评价供方的内容、🗹资质、价格、🗹产品质量、🗹信誉等  🞎设备水平和状况、测量系统、技术水平、人员素质和能力、🗹交付、守法意识、本行业中的地位、以往业绩、其他顾客满意程度、财务、售后服务、潜在按期高效供货的潜在能力 | | 结论 | 🗹对供方控制有效 🞎对供方控制失效 |  |  |  | | --- | --- | | 供方名称 | 滕州市悟通香精有限责任公司 | | 提供的产品/过程/服务种类 | 3-乙酰基吡啶、2-乙酰基吡嗪、丙硫醇、2-乙酰基吡咯、2-乙酰基呋喃、对-叔丁基苯乙酸甲酯等 | | 评价方法 | 🗹验证数量、外观  🗹查验供方的产品合格证、检验报告  🗹采购（外包过程）产品的进货检验或验证要求  🗹查验国家、行业、第三方产品检验报告  🗹第三方管理体系、产品认证的要求  🞎第二方体系、过程产品的审核、验证的要求  🞎生产件批准程序的要求（或部分要求——产品、过程和设备的批准要求）  🞎人员资格的要求  🞎对供方的供方的管理体系要求  🞎供货及时、价格合理  🗹评价、选择和再评价供方的内容、🗹资质、价格、🗹产品质量、🗹信誉等  🞎设备水平和状况、测量系统、技术水平、人员素质和能力、🗹交付、守法意识、本行业中的地位、以往业绩、其他顾客满意程度、财务、售后服务、潜在按期高效供货的潜在能力 | | 结论 | 🗹对供方控制有效 🞎对供方控制失效 |  |  |  | | --- | --- | | 供方名称 | 重庆正元香料有限公司 | | 提供的产品/过程/服务种类 | 柠檬醛、癸酸、顺式茉莉酮、β-紫罗兰酮、己醛、辛醛、杨梅醛、2,6-二甲基-5-庚烯醛、橙花叔醇、香叶油、N-甲基邻氨基苯甲酸甲酯、苯甲醇等 | | 评价方法 | 🗹验证数量、外观  🗹查验供方的产品合格证、检验报告  🗹采购（外包过程）产品的进货检验或验证要求  🗹查验国家、行业、第三方产品检验报告  🗹第三方管理体系、产品认证的要求  🞎第二方体系、过程产品的审核、验证的要求  🞎生产件批准程序的要求（或部分要求——产品、过程和设备的批准要求）  🞎人员资格的要求  🞎对供方的供方的管理体系要求  🞎供货及时、价格合理  🗹评价、选择和再评价供方的内容、🗹资质、价格、🗹产品质量、🗹信誉等  🞎设备水平和状况、测量系统、技术水平、人员素质和能力、🗹交付、守法意识、本行业中的地位、以往业绩、其他顾客满意程度、财务、售后服务、潜在按期高效供货的潜在能力 | | 结论 | 🗹对供方控制有效 🞎对供方控制失效 |  |  |  | | --- | --- | | 供方名称 | 上海辰颖贸易有限公司 | | 提供的产品/过程/服务种类 | 食品级丙二醇 | | 评价方法 | 🗹验证数量、外观  🗹查验供方的产品合格证、检验报告  🞎采购（外包过程）产品的进货检验或验证要求  🞎查验国家、行业、第三方产品检验报告  🗹第三方管理体系、产品认证的要求  🞎第二方体系、过程产品的审核、验证的要求  🞎生产件批准程序的要求（或部分要求——产品、过程和设备的批准要求）  🞎人员资格的要求  🞎对供方的供方的管理体系要求  🗹供货及时、价格合理  🞎评价、选择和再评价供方的内容、🗹资质、价格、🗹产品质量、🗹信誉等  🞎设备水平和状况、测量系统、技术水平、人员素质和能力、交付、守法意识、本行业中的地位、以往业绩、其他顾客满意程度、财务、售后服务、潜在按期高效供货的潜在能力 | | 结论 | 🗹对供方控制有效 🞎对供方控制失效 |   同时还抽查了乙酸异丁酸蔗糖酯 的供方 江西天奕香料有限公司 ； 三乙酸甘油酯（三醋酸甘油酯） 的供方 江西瑞佳食品添加剂有限公司 ； XXX 的供方 XXXX公司 ； XXX 的供方 XXXX公司 ；与上述供方评价和选择控制情况。🗹一致 🞎不充分，说明： |
| 提供给外部供方的信息 | Q8.4.3  F7.4  Q7.4 | 文件名称 | 如：手册8.4条款、《采购管理程序》、《合格供方选择与管理程序》、《物料采购管理规程》 | 🗹符合  不符合 |
| 运行证据 | 在与外部供方沟通之前，所确定的要求是：  🗹充分适宜 🞎不充分适宜，说明： 。  抽查 🗹《采购合同》及《采购计划》。组织与外部供方沟通以下要求：   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 采购订单号/日期 | 日期：2023年1月3日 | 日期：2023年1月31日 | 日期：2022年11月11日 | | | 过程、产品和服务名称 | 椒样薄荷油 | 丁位癸内酯 | 无水奶油 | | | 过程、产品和服务要求 | 符合产品要求 | 符合产品要求 | 符合产品要求 | | | 产品和服务批准； | 符合采购要求 | 符合采购要求 | 符合采购要求 | | | 方法、过程和设备的批准； | 总经理 | 总经理 | 总经理 | | | 产品和服务的放行的批准 | 质检部 | 质检部 | 质检部 | | | 能力，包括所要求的人员资格 | 符合公司对人员能力的要求 | 符合公司对人员能力的要求 | 符合公司对人员能力的要求 | | | 外部供方与组织的互动； | 供方负责送货到需方仓库 | 供方负责送货到需方仓库 | 供方负责送货到需方仓库 | | | 组织使用的外部供方绩效的控制和监视； | 每年进行1次 | 每年进行1次 | 每年进行1次 | | | 组织或其顾客拟在外部供方  实施的验证或确认活动。 | 不涉及 | 不涉及 | 不涉及 | | |  |  |  | |  | |  |  |  | |  | |
| 顾客沟通 | Q8.2.1  F | 文件名称 | 如：《质量与食品安全管理手册》8.2条款、《与顾客有关过程控制程序》 | 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 | 🗹《采购订单》 | | 售中 | 🗹签订合同 🗹订单  🗹处理变更（适用时） | 🗹电子版 🗹纸质 | 🗹《采购订单》、🗹《销售单》  等 | | 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》、🗹《顾客投诉处理单》 | | 特殊情况 | 🗹处置或控制顾客财产，如： | 电话/现场沟通 | 🗹 审核周期内暂未发生 | | 特殊情况 | 🗹关系重大时，制定应急措施的特定要求 | 面对面或者电话等 | 在MSDS和安全标签中包括：火灾，有安全应急预案 | |
| 产品和服务要求的确定 | Q8.2.2 | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《与顾客有关过程控制程序》 | 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： 食品安全国家标准、GB30616 等  组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： 顾客特殊要求【暂无特殊要求】  提供的产品和服务能够满足所声明的要求的证据，如：《采购订单》、《浙食链系统》、《出厂检验报告》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、《与顾客有关过程控制程序》 | 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 🞎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； | 产品质量要求、交货期及交货地点、结算方式、产品质量验收标准及方法 | | 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； | 确保产品质量和安全，符合客户订单的要求， | | 组织规定的要求； | 产品符合企业内控指标 | | 适用于产品和服务的法律法规要求 | 食品安全法、GB30616-2020 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：《采购订单 》   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 产品名称 | 规格型号 | 数量/金额 | 实际交付日期 | 客户 | | 2022-10-24 | 牛油果香精、黄金芒果香精 | 各40kg | 合计11760元 | 按照客户订单执行 | 深圳市安盛科技电子贸易有限公（订单编号：CGDD-20221024-00020） | | 2022-11-22 | 椰子水香精、覆盆子香精 | 各10kg | 合计3450元 | 按照客户订单执行 | 深圳市安盛科技电子贸易有限公（订单编号：CGDD-20221122-014） | | 2022-09-26 | 蓝莓香精、茉莉香精 | 30kg，10kg | 合计4392元 | 按照客户订单执行 | 深圳市艾普生物科技有限公司（订单编号：P00RD004312） | | 2222-10-19 | 草莓香精、树莓香精、西瓜香精、汽水香精等 | 300kg，300kg，160kg，60kg等 | 合计139779元 | 按照客户订单执行 | 深圳市悦拓生物科技有限公司（订单编号：YT20221019007） | |  |  |  |  |  |  |   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 暂无需要沟通解决的问题 。  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：手册8.2条款、《顾客要求评审程序》 | 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 🞎其他；  抽取产品和服务变更相关记录名称：《 审核周期内未发生变更 》   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 变更的原因 | 变更的内容 | 评审结果 | 传递到相关人员 | | —— |  |  |  |  | | —— |  |  |  |  | | —— |  |  |  |  | |
| 顾客或外部供方的财产 | | Q8.5.3 | 文件名称 | 如：《质量和食品安全管理手册》8.5条款、口《产品/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   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 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（不涉及）  主要在供销部通过档案进行管理，有合同/订单等证据 |
| 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》 | 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——退换货 🞎其他    抽取交付后的活动控制相关记录名称：《 顾客投诉处理报告单 》   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 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 | | 2022-11-15 | B2012咖啡香精 | 远程电话 | 货跟样品香气不一样 | 2022-11-15 | 给客户退货，并发新货，客户基本满意 | |  |  |  |  |  |  | |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 文件名称 | 如：《顾客满意度测量控制程序》 | 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 | 5份问卷；收回5份 ，《顾客满意度调查表》  结果：顾客基本满意。 | —— | | 顾客对交付产品或服务的反馈 | 每批 | 发生过1次 |  | | 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 | 每批 | —— |  | | 经销商报告 | 每年 | —— |  | |
|  |  |  |  |  |

说明：不符合标注N