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 负责人：罗水湖 陪同人员：杨醒 | | 判定 |
| 审核员：邝柏臣 审核日期：2023-03-04（扩项审核） | |
| 审核条款：F :5.3/6.2/7.4/8.9.5  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 | F5.3  H2.5.1 | 文件名称 | 如：《食品安全管理体系及HACCP体系管理手册》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。 |
| 管理目标及其实现的策划 | F6.2  H2.4.2 | 文件名称 | 如：手册第6.2条款、🗹《食品安全及HACCP运行目标统计表》 | 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（2022.09-2023.02） | | 顾客投诉处理率100% | 每月 | 顾客投诉处理的数量/总的投诉数 | 达成 | |  |  |  |  | |  |  |  |  |   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。 |
| 与顾客沟通协调内容等 | F7.4  H2.5.1/2  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酒店、少量餐饮门店，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 🗹送货单等  🗹电话 🗹合同 | | 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：  🗹食品安全事故等 | 现场、电话 | 未发生 | |  | 🗹关系重大时，制定应急措施的特定要求 | 有应急电话 | 见应急准备和响应程序、应急预案 | |
| 顾客投诉 | H5.2  H8.9.5  H3.9 | 文件名称 | 如：《管理手册》8.9.6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，审核周期内，顾客无特殊食品安全要求；  销售行业特殊性：产品即时交付，存在问题时立即沟通，确保顾客满意；  负责人表示审核周期内销售过程基本稳定，暂无需要协调的问题。  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；存在有少量临时加货、补充送货等情况，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“服务部审核记录”。  产品运输：由公司统一销售送货，车辆由本公司员工负责驾驶配送，**水产品由供方负责配送到指定客户地点配送车国辆：粤AJ161L8(冷藏车，司机：郑勇)**具体见“服务部审核记录”。 |

说明：不符合标注N