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：加工厂（采购和销售过程） 主管领导：吴业胜 陪同人员：汪国斌 | 判定 |
| 审核员：林兵、肖新龙（远程） 审核时间：2021年1月7日 |
| 审核条款：Q :5.3/6.2/7.4/8.2/8.5.5/9.1.2F：5.3/6.2/7.1.6/7.4 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q:5.3F:5.3  | 主要负责屠宰过程相关辅料采购、屠宰副产品的销售工作、订单和合同评审、负责客户档案管理以及客户投诉处理等。对加工厂销售和采购的工作有质量手册、食品安全手册、程序文件、HACCP计划等相关文件，加工销售和采购相关工作过程没有涉及的CCP点。 | Y |
| 质量/食品安全目标及其实现的策划 | Q:6.2F:6.2 | 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/食品安全目标 | 计算方法 | 责任部门 | 目标实际完成 |
| 顾客满意率90%以上 | 顾客满意度调查统计 | 加工厂 | 96% |
| 采购物资及时率≥98% | 打分 | 加工厂 | 99.3% |

 目标可测量，与公司方针一致。管理目标完成情况：查到2020部门管理目标完成情况，以上管理目标已全部完成，考核：郑巧媛 审批：黄明之。 | Y |
| 沟通 | Q:7.4F:7.4 | 公司确定了质量和食品安全管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，公司内部以口头、会议、电话、微信、QQ等形式沟通；会议有年度、季度和月度会议；沟通相关服务要求食品安全事项。对外沟通由办公室统一负责。现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。外部沟通：提供与送生猪客户登记记录及武义县动物卫生监督所的通知书等记录；基本可做到生猪相关进出的溯源信息。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 | Y |
| 产品和服务的要求 | Q:8.2F:7.4  | 加工厂销售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，向顾客宣传生猪进厂检疫验收制度，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。加工厂负责就合同的处理，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等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：即有销售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。加工厂负责生猪的屠宰，由金华市人民政府颁发“生猪定点屠宰证”，目前为武义县唯一屠宰厂。1、对外销售的为屠宰过程的副产品：猪血。副产品的出售也为屠宰过程废弃物资源化利用的过程。提供公司与“邓建虎”签订的“定点屠宰加工厂整体猪血加工业务承包协议”，由公司统一收集以1.8元/头的价格售卖给邓建虎，见双方签字盖章确认。协议规定了猪血加工的工具、用具要求，以及食品卫生安全标准的要求。协议有效期至2021-10-20.2、日常屠宰能力的评审：屠宰过程服务满足当地猪肉需求，通过日常待屠宰满足检验检疫要求，检验后评审是否接收生猪；提交是否顾客要求屠宰的评审记录，内容有：顾客名称、待宰日期、数量、交付日期等；1）顾客：陈伟，定货日期：2020.10.2；数量：110头；交付日期：2020.10.5; 见加工中心及质检科、总经理的签字确认；2）顾客：何伟刚，定货日期：2020.9.15；数量：120头；交付日期：2020.9.18；见相关人同签名确认；提供的评审记录，基本类似。 与顾客的沟通由加工厂（销售）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。运输由客户来厂自行运输或委托物流公司运输。公司暂无合同变更情况发生。 |  |
| 外部提供过程 | Q:8.4F:7.1.6  | 公司加工厂采购过程，主要为屠宰过程所需要的实验耗材和消毒剂的采购。公司制定的QP/CX-05:2020《沟通控制程序》中4.3和4.4条规定相关供应商和外部机构的沟通。提供两份供方调查表： 1. 克伦莱克沙丁三联快速检测卡----北京维德维康生物技术有限公司：对供方的机构人员、质保能力、服务质量（质量、价格、交货期、售后服务）等内容进行评定，未见调查人和审批人签名，未提供北京维德维康生物技术有限公司相关的，提供该公司的检测卡的检测报告：中国农业大学国兽药残留基准实验室的复核报告，但未提供北京维德维康生物技术有限公司营业执照、质量管理体系认证证书等信息。

 1. 非洲猪瘟病毒荧光PCR核酸检测试剂盒----北京明日达科技发展有限责任公司：对供方的机构人员、质保能力、服务质量（质量、价格、交货期、售后服务）等内容进行评定，未见调查人和审批人签名，提供北京明日达科技发展有限责任公司的农业农村部的兽药产品批准文号证书。未提供北京明日达科技发展有限责任公司营业执照、试剂检测报告、质量管理体系认证证书等信息。

从公司屠宰过程来看，消毒剂为公司日常常用产品；未提供相关消毒剂的供方调查记录及相关评价的证实性能力的评价证据。在管理手册中已规定了采购产品验证的方式，查收采购的物品数量及内包装，当作产品验收信息的依据。 | N |
| 交付后的活动 | QMS8.5.5  | 产品交付时，对客户销售人员进行培训，内容涉及结算、退货、投诉等。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。 | Y |
| 顾客满意 | QMS9.1.2 | 公司的管理手册对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查时机、方式、方案等。公司采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出6份《顾客满意度调查表》，有效回收：南京联溢惠侨贸易有限公司、中储粮安徽巢湖分公司和县分库等6家，回收率100%。调查内容有：产品质量、价格、交货期、服务质量等，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96%，达到了质量目标的要求。调查未发现有顾客投诉。 | Y |

说明：不符合标注N