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：综合管理部（配送、工程、客服） 陪同人员：冯志伟 | 判定 |
| 审核员： 林兵（QEO）、肖新龙（FH） 审核日期：2021-05-08 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/7.4/8.2/8.5.5/9.1.2E/O:5.3/ 6.1.2/6.1.4/6.2/7.4/8.1/ 8.2/F:5.3/6.2/7.4/8.2H:5.3/ 及GB14881条款内容 |
| 岗位职责、权限 | Q5.3E5.3O5.3F5.3H5.3 | 主要负责：车辆管理、餐食配送、销售合同的签订、评审、客户订单管理、客户的满意度回访、基础设备设施维修等工作。 本部门涉及工程的职责主要是生产部（中心厨房）的基础设施设备维修的管理（见（生产部（中心厨房）审核记录））和各门店的管理，其中各门店的管理不在本次管理体系认证范围内。 | 符合🞎不符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2E6.2O6.2F6.2H5.2 | 文件名称 | 如：手册第6.2条款、《目标分解及完成情况考核表》《质量目标》、《分解目标》 | 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。为实现总目标而建立的各层级目标具体、有针对性、可测量并且可实现。总目标实现情况的评价，及其测量方法是：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 目标 | 计算方法 | 责任部门 | 目标实际完成（季度） |
| 顾客满意率90％以上 | 顾客满意度调查 | 综合管理部 | 已完成 |
| 市场安全投诉为0 | 实际发生次数 | 综合管理部 | 已完成 |
| 品质投诉率≤0.1%，最多不得超过10份/月； | 实际发生次数 | 综合管理部 | 已完成 |
| 固废按要求100%分类排放 | 实际分类 | 综合管理部 | 已完成 |
|  |  |  |  |

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。因公司调整组织架构，部门名称在目标中描述有不一致情况，已现场沟通，在完善中。 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 文件 | 如：🗹手册第6.1.2条款、🗹《环境因素和危险源辨识、评价和控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织在识别环境因素和相关的环境影响时，需考虑非正常情况、潜在的紧急情况和全生命周期。环境因素识别考虑了下列过程：🗹设计开发 🗹原材料采购 🗹生产/服务提供 🗹产品检测 🗹产品交付 🞎产品使用 🗹最终处置 🞎其他——**组织的环境因素包括：**能源资源消耗： 🗹水 🗹电 🞎蒸汽（外购） 🞎压缩空气 🗹天然气 🞎氮气（自制）污染物排放种类：🗹生活污水 🞎工业废水 🗹废气（油烟排放） 🞎粉尘 🗹噪声 🗹固体废弃物 🞎危险废弃物 🞎其他危险化学品引起的环境影响：🞎泄露 🞎燃烧 🞎爆炸 🗹其他——火灾评价重要环境因素的准则：《环境因素和危险源辨识、评价和控制程序》**重要环境因素，及其控制措施是**：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 重要环境因素 | 状态 | 控制措施 | 责任部门 |
| 有毒有害废弃物的废弃 | 🗹正常 🞎异常 🞎紧急  | 运行控制程序管理措施 | 各部门 |
| 火灾的发生 | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急  | 运行控制程序应急预案管理措施 | 各部门 |
| 废水排放 | 🗹正常 🞎异常 🞎紧急 | 运行控制程序管理措施 | 各部门 |
| 废气排放 | 🞎正常 🗹异常 🞎紧急 | 运行控制程序管理措施 | 各部门 |

 |
| 危险源辨识 | O6.1.2 | 文件名称 | 如：🗹手册第6.1.2条款、🗹《环境因素和危险源辨识、评价和控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 与**部门职责相关的主要危险源及其控制措施是**：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 主要危险源 | 状态 | 控制措施 | 责任部门 |
| 人身伤害 | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急  | 按操作规程操作、管理方案、管理制度、应急预案 | 行政管理部 |
| 火灾事故事故、爆炸 | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急  | 应急预案、管理方案 | 各部门 |
| 触电 | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急  | 管理方案、应急预案 | 生产部（中心厨房） |
| 机械伤害 | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急  | 管理方案、应急预案 | 生产部（中心厨房） |
| 冻伤 | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急  | 管理方案、应急预案 | 采购管理部 |

 |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 文件名称 | 如：🗹手册第6.1.4条款、🗹《目标、指标管理方案》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织针对重要环境因素、合规义务、风险和机遇制订了控制措施（管理方案）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 控制内容 | 类别 | 控制措施 | 责任部门 |
| 杜绝火灾发生 | 重要环境因素 | 《应急预案》，《环境和职业健康安全运行控制程序》、《应急准备与响应控制程序》 | 各部门 |
| 固体废弃物分类处理 | 重要环境因素 | 《环境和职业健康安全运行控制程序》 | 各部门 |
| 杜绝重大安全事故和伤亡事件 | 重大风险 | 《应急准备与响应控制程序》、《应急预案》 | 各部门 |
| 控制各类轻伤事故 | 重大风险 | 《应急预案》 | 各部门 |
| 污染物排放 | 重要环境因素 | 《环境和职业健康安全运行控制程序》 | 各部门 |

 |
| 沟通  | Q7.4E7.4Q7.4F7.4H:5.3  | 文件名称 | 如：🗹《内外部沟通控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 外部沟通的控制：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 沟通日期 | 沟通的内容 | 沟通对象 | 沟通方法 | 责任部门 | 回应情况 |
| 2020-09.22-12.21 | 现场抽样（大白菜、结球甘蓝、番茄、豇豆等原辅料食材） | 杭州市滨江区市场监督管理局 | 来厂监督抽检 | 综合管理部 | 豇豆水胺硫磷超标，已复测回复，问题已解决。 |
|  |  |  |  |  |  |

内部沟通的控制：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 沟通日期 | 沟通的内容 | 沟通对象 | 沟通方法 | 责任部门 | 回应情况 |
| 2021-05 | 质量和食品安全相关问题 | 全体员工 | 会议 | 行政人事部 | 未发生异常 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1F7.4 F8.2H6.3 | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《与顾客有关的过程的控制程序》 | 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 | 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 | 邮件 会议微信 访问 | 招投标书公司网站 |  |  |
| 售中 | 签订合同或订单处理变更（适用时） | 邮件 会议微信 面对面服务 | 合同 |  |  |
| 售后 | 获取顾客反馈投诉处理 | 邮件 会议客诉电话  | 满意度调查投诉处理 |  |  |
| 特殊情况 | 处置或控制顾客财产关系重大时，制定应急措施的特定要求 | 未发生 |  |  |  |

 |
| 运行 | E8.1  | 文件名称 | 如🗹手册8.1条款、🗹《服务过程控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 本部门目前进行固体废弃物的性质：🞎可回收 🗹一般生活垃圾 🞎试验废弃物（废液、固废等）🗹废墨盒，晒鼓 🗹厨余垃圾可回收垃圾的处置：🞎自用为原材料 🞎销售给废品回收方 🞎其他🗹废墨盒，晒鼓：由相应供方回收 厨余垃圾的处置：交由有资质的第三方进行处理生活垃圾——《垃圾清运合同》——杭州滨江环卫清洁有限公司——（合同有效期至：2021-12-31）废弃油脂——《废弃油脂回收协议》——浙江卓尚环保能源有限公司——（合同有效期至：2021-12-31）提供有《废弃油回收处理台账》，抽查2021-05-06，废弃油数量：48kg去向：生物柴油、油漆等原料，交接人：谭志刚，回收人：杨飞。■用电：照明、空调、设备运行——人走关灯、断电、营业温度适宜（冬季≤23℃，夏季冬季≥25℃）；■用水：不跑冒滴漏，随手关水龙头；■消防：有消防栓、灭火器（干粉）■特种设备的使用：不使用 |
| 消除危险源和降低职业健康安全风险 | O8.1 | 文件名称 | 如：🗹《环境因素和危险源辨识、评价和控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 外部提供的与职业健康安全风险有关的过程、产品和服务包括：□建筑施工 🞎危化品采购 □危化品贮存 □某加工工序 □放射线探伤 □危险品运输 □设备维修 □人员培训 ☑无■职业病体检：因无GBZ188中的职业健康危害因素，无职业病岗位；无需进行职业病体检；■职业健康危害有害因素监测：因无GBZ188中的职业健康危害因素，无需进行有害因素监测；■劳保用品发放：使用劳保用品，提供劳保用品发放记录（手套、口罩、面具等）。■机械伤害：冻伤、机械伤害——有医药箱（创可贴、医用酒精等）；应急救援；■摔倒：地面及时清理和清洁；悬挂警示标志；■安全用电：不随便拉电线，不随便使用大功率电器；■消防：消防栓、灭火器（干粉）；定期检查；及时更换； ■化学伤害：有进行员工安全教育培训，操作规程培训，定期进行巡检■特种设备的使用：不使用；查看《灭火器点检卡》、和《化学品领用记录》，均合格。近一年无工伤发生。**对外包的控制****目前外包的过程： 无** 查看与外包方签订的合同中是否明确了职业健康安全职责，🞎有 🞎没有，说明： 不适用 确定对外包的职能和过程实施控制的类型和程度，🞎有 🞎没有，说明： 不适用 确保其外包安排符合法律法规要求和其他要求，🞎有 🞎没有，说明： 不适用 与实现职业健康安全管理体系的预期结果相一致，🞎有 🞎没有，说明： 不适用  |
| 产品和服务要求的确定  | Q8.2.2F7.4 F8.2H6.3 | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《与顾客有关的过程控制程序》 | 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： 中华人民共和国食品安全法、餐饮服务食品安全操作规范  组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： 顾客要求  |
| 产品和服务要求的评审 | Q8.2.3F7.4 F8.2H6.3  | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《产品和服务要求控制程序》 | 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 🞎其他——钉钉群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； | 饭菜熟制、卫生安全、食材新鲜、服务、菜品质量 |
| 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； | 无异物污染、无变质发霉、及时供应 |
| 组织规定的要求； | 符合食品安全法、顾客的要求 |
| 适用于产品和服务的法律法规要求 | 食品安全法、初级农产品质量法、GB 14934-2016 、GB/T 33497-2017 、餐饮服务食品安全操作规范 |
| 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：《 钉钉系统 /合同 》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 产品名称 | 规格型号 | 数量 | 交货预期 | 实际交付日期 |
| 2021-03-01 | 杭州金超文化传播有限公司 | 中餐 | —— | 按照客户要求 | 按照客户要求 |
| 2021-01-05 | 杭州青少年活动中心 | 快餐盒饭 | —— | 按照客户要求 | 按照客户要求 |
| 2020-10-13 | 杭州市饮马井巷小学 | 学生营养午餐 | —— | 每天上午11点前 | 可以满足要求 |

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 🞎进行确认，说明 。 网上销售——🞎已存在 不存在查看公司网站的产品信息，如产品目录：（不涉及）🞎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 | Q8.2.4F7.4 F8.2H6.3 | 文件名称 | 如：手册8.3条款、《产品和服务要求控制程序》 | 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：《 体系建立以来，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 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 文件名称 | 如：🗹《应急准备和响应控制程序》、🞎《应急预案》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 应急准备和响应的情况：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 紧急情况简述 | 性质 | 相应预案名称 | 效果评价 |
| 应急预案演练2021-04-20 | 🞎实际发生 🗹演练 | 火灾应急演练 | 应急预案可行、演练有效 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

对预案定期评审的日期： 每次演练后 修订响应措施的内容： 无 。《应急预案》在当地环保部门的备案 🞎已实施 🗹未实施适当时，向有关的相关方，包括组织控制下工作的人员提供相关的培训。🗹已实施 🞎未实施 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3  | 文件名称 | 如：手册8.5条款、《产品/服务提供控制程序》、《顾客财产控制程序》 | 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：（体系建立以来，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） |
|  交付后的活动 | Q8.5.5  | 文件名称 | 如：手册8.5条款、《产品/服务提供控制程序》或《售后服务控制程序》、《顾客投诉处理控制程序》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 抽查客户订单:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 销售发货日期 | 客户名称 | 产品名称 | 规格 | 数量 | 产品生产日期 |
| 2021-05-06 | 杭州青少年发展中心 | 盒饭 | 每份 | 40盒 | 2021-05-06 |
| 2021-04-30 | 幼儿园（古墩路园区） | 盒饭 | 每份 | 53盒 | 2021-04-30 |
|  |  |  |  |  |  |

公司的主要顾客是学校师生的团餐、会餐（少量）。有车队负责餐食的配送，配送时间一般控制在1h以内，餐食以一次性餐盒包装为主，外采用塑料袋+保温箱方式，基本符合运输配送要求；车辆每次在运输前先清洗、84消毒液喷洒消毒（配置浓度：84消毒液：水=1:250ml），提供有《车辆清洗消毒记录表》：抽查：2021-05-07 车牌号：浙A3H1U1，清洗时间：8:45~9:08，消毒时间：9:11分；记录人：曹建军；2021-05-06 记录同上。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 🞎其他抽取交付后的活动控制相关记录名称：《 客户投诉记录 》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| 2021-01-15 | 杭州青少年宫 | 客户接餐处 | 餐食少配送1份，已补 | 当餐沟通解决 | 基本满意 |
|  |  |  |  |  |  |

 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 文件名称 | 如：《顾客满意度调查程序》 | 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：未按照《顾客满意度调查程序》4.2.2和4.3条款的要求提供“顾客满意度调查表”以及“顾客满意度信息分析评价结果”。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 每年四次 | 未提供证据 |  |
| 顾客对交付产品或服务的反馈 | 每批 | 见Q8.5.5条款审核记录 |  |
| 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 | —— |  |  |

 |

说明：不符合标注N