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： 销售部 陪同人员：朱一龙 | | 判定 |
| 审核员：肖新龙 审核日期：2021-06-22 | |
| 审核条款：QMS:5.3/6.27.4/8.2/9.1.2  FSMS:5.3/6.2/7.4 | |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3  F5.3 | 文件名称 | 如：管理手册第5.3章 | 符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 主要负责市场调研、开拓国内外市场；合同确认、评审、接受客户订单；负责根据客户订单情况完成产品交付工作，负责顾客满意度调查、顾客抱怨投诉等。 |
| 质量/食品安全目标及其实现的策划 | Q6.2  F6.2  F | 文件名称 | 如：手册第6.2条款、《质量目标考核一览表》《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。为实现总质量/食品安全目标目标而建立的各层级质量/食品安全目标目标具体、有针对性、可测量并且可实现。  总质量/食品安全目标目标实现情况的评价，及其测量方法是：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 质量/食品安全目标目标 | 考核频率 | 考核方法 | 目标实际完成（季度） | | 顾客满意度≥90% | 月度 | 电话回访或调查表 | 92% | | 顾客投诉处理率100% | 月度 | 投诉处理记录 | 100% | | 产品市场抽检合格率100% | 月度 | 抽检反馈 | 100% | |  |  |  |  | |  |  |  |  |   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。 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1  F7.4  Q7.4  F8.2  F | 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 | 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 |  |  |  | |
| 产品和服务要求的确定 | Q8.2.2 | 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 | 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、产品标准  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 | Q8.2.3 | 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 🞎其他  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； | 产品供货及时、数量质量符合要求 | | 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、无疫病 | | 组织规定的要求； | 禽类加工工艺标准等技术文件要求 | | 适用于产品和服务的法律法规要求 | 食品安全法、GB16869-2005、GB2707-2016 | | 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：《 销售合同 》   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 客户名称 | 产品名称 | 规格型号 | 数量 | 交货预期 | 实际交付日期 | | 2021-05-07 | 深圳和叙供应链有限公司 | H冰鲜净膛 | 15kg/8只  15kg/9只  15kg/10只  15kg/11只 | 404  523  607  516 | 按照客户要求 | 按照客户要求 | | 2021-06-07 | 宣城禾子扬食品有限公司 | H冰鲜净膛 | 15kg/8只  15kg/9只  15kg/10只  15kg/11只 | 10000  10000  7500  7500 | 按照客户要求 | 按照客户要求 | |  |  |  |  |  |  |  |   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 | Q8.2.4 | 文件名称 | 如：手册8.3条款、《与顾客有关过程控制程序》 | 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 | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 文件名称 | 如：手册8.5条款、《与顾客有关过程控制程序》  《售后服务规范》 | 符合  🞎不符合 |
| 运行证据 | 经沟通，顾客无特殊的食品安全要求。  组织提供了销售出库单，随机抽取：   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 销售发货日期 | 客户名称 | 产品名称 | 规格 | 数量 | 产品生产日期 | 备注 | | 2021-05-02（编号X0UT000074） | 胡荣先（南京） | H冰鲜净膛 | 15kg | 258件 | 2021-05-02 | 客户5.2上午下订单，客户指定车辆到厂装货 | | 2021-05-27（编号X0UT000126） | 深圳和叙供应链有限公司 | H冰鲜净膛 | 15kg | 1050件 | 2021-05-27 | 客户5.26下订单，客户派车到厂进行装货； | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |   与大客户签订销售合同，零散小客户主要通过口头合同约定，客户根据需求通过微信下达给销售部，销售部将订单下达至生产部，生产部安排进行生产。  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—补偿  抽取交付后的活动控制相关记录名称：《 体系建立以来未发生 》   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 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 | |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |   目前销售的产品无不合格产品，无顾客投诉，未发生撤回召回情况。  产品运输：主要是客户指定物流公司来厂进行拉货；少量货物发货：公司委托淮北市华安运输有限公司进行。 |
| 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 | 10份问卷；收回10份 ，《顾客满意度调查表》  结果：93.6分，满意 | 对顾客满意度得分较低的顾客进行单独走访和交流，进一步了解顾客需求，增加顾客满意，针对顾客需求的不同，分开产品档次和单独定价 | | 顾客对交付产品或服务的反馈 | 每批 | 没有投诉 |  | | 顾客座谈 | 每年 | —— |  | | 市场占有率分析 | 每年 | —— |  | | 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