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： 客服部 负责人：李亚君 陪同人员：鲁洁 | 判定 |
| 审核员： 肖新龙、陈权 审核日期： 2021-07-17上午 |
| 审核条款：H：5.2/5.3及GB14881相关条款内容及1.0要求 |
| 职责 | H5.3.1 | 文件名称 | 如：🗹《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**：负责及时处理顾客意见反馈、投诉；协助公司进行可追溯系统的实施，负责做好公司产品撤回召回等相关事宜。负责本部门涉及的体系资料管理。 |
| 食品安全目标及实施情况 | H5.2 | 文件名称 | 如：手册第5.2条款、《食品安全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。为实现总食品安全目标而建立的各层级食品安全目标具体、有针对性、可测量并且可实现。本部门食品安全目标实现情况的评价，及其测量方法是：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 食品安全目标 | 考核频率 | 计算方法 | 责任部门 | 目标实际完成2021.01-2021.07 |
| 因交付中的服务质量问题遭客户投诉的次数≤5 次/年  | 每年 | 实际发生次数 | 客服部 | 在实施中，目前无投诉 |
| 客户投诉处理率 100% | 每季度 | 客户投诉处理数/客户投诉总数X100% | 客服部 | 未发生 |

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。 |
| 沟通  | H5.3.2 | 文件名称 | 如：🗹《沟通控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织与顾客的沟通方式：☑电话 ☑系统下订单 ☑微信 □QQ □上门回访 □邮件 □其他 组织在销售过程以及售后过程中以及与客户沟通订单、沟通有关产品、食品安全等内容的方式主要通过：☑电话 ☑表单传递 ☑微信 ☑QQ ☑上门回访 □邮件 □其他 组织的顾客主要为临安区学校共28家，主要为学校食堂配送果蔬类食材。有签订服务合同，经沟通询问顾客无特殊的食品安全要求。建立有《配送企业回访学校记录表》，每月进行一次客户回访，主要回访内容包括：供货质量、服务质量、价格执行、承诺兑现四个项目；有明确回访细则，请客户打分的形式进行。随机抽查：2021-06-21，回访学校：玲珑街道中心幼儿园，打分值：100，总体评价：很满意；学校负责人：叶雪芬；2021-06-21，回访学校：博世凯实验小学，打分值：100，总体评价：很满意；学校负责人：沈秋芳；目前暂无投诉情况，无撤回召回情况发生。 |

说明：不符合标注N