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 负责人：雷春霞 陪同人员：马保保 | 判定 |
| 审核员：肖新龙 审核日期：2021-10-12下午 |
| 审核条款：FSMS:5.3/6.2/7.4/8.2 |
| 组织的角色、职责和权限 | 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；销售目标制定、门店布局的、人员的安排、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，负责处理顾客抱怨投诉等。 |
| 质量/食品安全目标及其实现的策划 | F6.2F | 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（2021.04-2021.07） |
| 顾客满意度≥90% | 季度 | 根据调研结果进行统计和分析 | 91% |
| 顾客投诉处理率100% | 每月 | 已及时处理的顾客投诉/所有顾客投诉 | 100% |
| 送货及时率≥95% | 每月 | 按订单要求送货次数/送货总数X100% | 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。 |
| 沟通  | F7.4 F8.2 | 文件名称 | 如：🗹《沟通控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织销售订单接受控制方式：☑电话 ☑系统下订单 ☑微信 □QQ □上门回访 ☑邮件 □其他 组织销售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 顾客无特殊的食品安全要求。组织的顾客主要是旗下的各门店、团购；配送单主要通过系统管理，随机抽取配送单：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 销售发货日期 | 客户名称 | 产品名称 | 规格 | 数量 | 订单编号 |
| 2021-10-12 | 老艺人莲都区——莲都宇雷店 | 广式菠萝包、牛油排包、烈火金刚、乳酪蛋糕、虎皮卷、枸杞蛋糕等 | 包 | —— | PSE211012000600010 |
| 2021-10-12 | 老艺人莲都区——莲都学院店  | 氧气吐司、红豆酸奶、元宝盒子、巧克力卷、全麦切片等 | 包 | —— | PSE21101200240003 |
| 2021-10-12 | 老艺人莲都区——莲都水木店 | 元宝盒子、红豆吐司、全麦切片等 | 包 | —— | PSE211012000300006 |
|  |  |  |  |  |  |

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：公司自由车辆进行配送，车辆的管理见“生产部审核记录”； |

说明：不符合标注N