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：供销部 主管领导：吉跃霞 陪同人员：吉跃东 | 判定 |
| 审核员：汪桂丽 审核时间：2021年09月14日 上午 |
| 审核条款： 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.2产品和服务的要求，8.4外部提供过程、产品和服务的控制、9.1.2顾客满意 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 与负责人沟通明确职责和权限，负责客户沟通和档案，负责原辅料材采购及产品的销售工作；将销售合同及时传递到有关部门，监督合同的落实情况；记录市场反馈信息，处理客户的投诉，并将此类信息反馈给相关部门；做好市场调查，选择适宜的供方，建立合格供方名录，负责顾客满意调查与分析等。  清楚部门的职责和权限，与体系文件中描述的一致。 | OK |
| 目标及其实现策划 | 6.2 | 提供供销部分解质量目标3项；2021年1-8月目标、指示均达成，完成如下：  合格供方按期评价100%  合同履约率100%  顾客满意度指数95% | OK |
| 产品和服务的要求 | 8.2 | 与负责人交流，供销部经常对顾客进行走访、电话或网络沟通，了解顾客的需求和意见。  与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单，常规合格或订单由供销部负责人进行评审，特殊的需总经理和相关部门负责人一起进行评审；  查 提供长期客户陕西紫金山有限公司、太原市桃源副食品批发市场、成都双流区锦鸿食品配送经营部、怡瑞和好利来批发的合同评审，有评审记录，销售产品：锅巴，评审能满足客户要求；评审人签定，记录评审时间，合同前进行评审。  提供销售合同，内容有供需双方名称、产品名称、数量、单价、总价、运输方式、付款方式，出现问题的处理方式，双方公司的签字和公章等。  近一年来没有发生合同或订单更改的情况，如果需要更改，明确更改要求，需对更改内容重新评审，并将变化的要求及时通知有关人员。  与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。  针对存在的问题及时进行处理，近一年来未发生严重顾客投诉。  查 销售台帐：抽4月13日销往姚源副食品的五香、牛肉、烧烤锅巴订单80件；  7月16日销往成都市双流区锦鸿食品配送 烧烤味锅巴110件；  8月16日销往西安市莲湖区雨帆食品经销部 五香、牛肉、麻辣 251件；  执行订单或合同要求，符合要求。 | OK |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | 8.4 | 建立并执行《外部供应商控制程序》  提供合格供方名录：  序号 供 方 名 称 所 供 产 品  1、黑龙江宝泉岭农垦局 大豆  2、浙江鲜仙食品科技有限公司 大米   1. 华栋调味品有限公司 调料 2. 运城李飞淀粉调料经销部 淀粉   5、蚌埠市东兴粮油公司 棕榈油  5、广东中港印务有限公司 食品包装卷材  抽查供方评价表  1、供方名称：浙江鲜仙食品科技有限公司 供货物品名称：大米   1. 供方名称：运城李飞淀粉调料经销部 供货物品名称：淀粉 2. 广东中港印务有限公司 供货物品名称：食品包装卷材 3. 华栋调味品有限公司 供货物品名称：调料   上述供方均评定合格，同意列入合格供方 批准：吉跃东 时间:2021.1.9  提供公司资质证明复印件。  查：3月、5月、8月采购计划均提供，名称、数量、交付日期及质量要求， 并从合格供方处采购，符合相关方控制要求。  但未提供出运城市红辉粮油有限公司供方已进行年度评价相关证据。 | OK  N |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 公司通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。  企业通过电话/网络沟通，定期走访等多种形式及时了解顾客满意程度信息，并进行分析；  公司2021年1-8月，共针对主要客户发出“顾客满意度调查表”5份，回收5份，回收率100%。  提供顾客满意率调查表统计分析及结论，有顾客满意度分析报告：加权分析顾客满意度达到86%，已经达到公司的目标值。 | OK |

说明：不符合标注N