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：市场部 陪同人员：包志婷 | 判定 |
| 审核员：肖新龙 审核日期：2021-09-13下午 |
| 审核条款：QMS:5.3/6.27.4/8.2/9.1.2/8.5.5FSMS:5.3/6.2/7.4/8.9.5 |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3F5.3 | 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 | Q6.2F6.2F | 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（2021.01-2021.08） |
| 顾客满意度≥95％ | 年度 | 电话回访或调查表 | 92% |
| 售后服务及时度≥95％ | 月度 | 投诉处理记录 | 100% |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

目标已实现,2021年9月目标在实施中🞎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 | Q8.2.1F7.4Q7.4F8.2F | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《顾客要求评审程序》 | 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 |
| 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 | 🗹会议、🗹电话、🗹微信、🗹访问 | 🗹招、投标书🗹公司网站 |
| 售中 | 🗹签订合同 🗹订单🗹处理变更（适用时） | 🗹电子版 🗹纸质 | 🗹合同🗹订单（系统中） |
| 售后 | 🗹获取顾客反馈🗹投诉处理 | 🗹电子版 🗹纸质🗹客诉电话 | 网站上公布 |
| 特殊情况 | 🞎处置或控制顾客财产，如： |  |  |
|  | 🗹关系重大时，制定应急措施的特定要求 | 有应急电话 | 在MSDS和安全标签中包括：火灾、泄露 |

 |
| 产品和服务要求的确定  | Q8.2.2 | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《顾客要求评审程序》 | 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 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： GB 7099-2015《食品安全国家标准 糕点、面包》GB/T 20977-2007《糕点通则》、GB/T31119-2014《冷冻饮品 雪糕》、GB 2759-2015《食品安全国家标准 冷冻饮品和制作料》 、GB 19295-2011《食品安全国家标准 速冻米面制品》等🗹 组织认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如： SB/T 10014 、SB/T 10016  |
| 产品和服务要求的评审 | Q8.2.3  | 文件名称 | 如：手册8.2条款、《顾客要求评审程序》 | 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 🞎在系统中审批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； | 产品名称、规格、型号、含量、付款方式、包装形式、数量、交货期、执行标准 |
| 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； | 重量或容量够、准时 |
| 组织规定的要求； | 国标 |
| 适用于产品和服务的法律法规要求 | 国家食品安全法 |
| 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：《 经销合同 》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 产品名称 | 规格型号 | 数量/金额 | 实际交付日期 | 客户 |
| 2021-01-01 | 冷饮“又一喜、麦格拉斯、优百润” | —— | 按照客户订单需求 | 抽查：2021-08-26，已交付 | 牛强利 |
| 2021-01-13 | 冷饮“又一喜、麦格拉斯、优百润” | —— | 按照客户订单需求 | 抽查：2021-08-26已交付 | 沂辉 |
| 2021-01 | 冷饮“又一喜、麦格拉斯、优百润” | —— | 按照客户订单需求 | 抽查：2021-04-26已交付 | 郑发好 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

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 🞎未进行确认，说明 。 网上销售——🞎已存在 🞎不存在 （不适用）查看公司网站的产品信息，如产品目录：🗹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8.2条款、《顾客要求评审程序》 | 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：《 近一年以来，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8.2条款、《顾客要求评审程序》、《服务管理程序》 | 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 |
| 2021-08-26（X0UT20213388） | 年强利（余姚） | 大布丁美国提子又一喜老冰棍优百润3加2等 | 箱 | 991箱 | 2021-08-252021-08-252021-08-212021-07-21等 | 公司车辆配送，车牌号29259；驾驶员：高成 |
| 2021-08-26（X0UT20213430） | 年强利（余姚） | 速冻手抓饼 | 箱 | 10箱 | 2021-08-17 | 公司车辆配送，车牌号29259；驾驶员：高成 |
| 2021-08-09（X0UT20213105） | 沂辉（嘉兴） | 优百润3加2手包红豆手包绿豆等 | 箱 | 2770件 | 2021-07-212021-07-212021-07-21等 | 公司车辆配送，车牌号67671； |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

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：《 顾客反馈记录表 》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| 2021-04-19 | 姜云才 | 电话 | 原生羊乳空（产品未放入）盒 | 当天反馈并给予解决 | 满意 |
| 2021-06-06 | 曹欣 | 电话 | 阿婆大板一盒中少支 | 当天反馈并给予解决 | 满意 |

目前销售的产品无食品安全性指标不合格产品，有顾客反馈产品少支现场，已解决，未发生撤回召回情况。产品运输：部分是客户来厂提货，少量远距离跨省委托物流；省内公司自行配送。 |
| 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 | 20份问卷；收回20份 ，《顾客满意度调查表》结果：95分，满意 | —— |
| 顾客对交付产品或服务的反馈 | 每批 | 有4份反馈表 |  |
| 顾客座谈 | 每年 | 1-2次，总经理到现场 |  |
| 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