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：服务部 负责人：董长玲 陪同人员：吴佩萍 | 判定 |
| 审核员：肖新龙 审核日期：2021-09-18 |
| 审核条款：FSMS: 5.3/6.2/7.4/8.2.4/8.9.5 |
| 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、接受客户预约、做好餐前服务、迎宾，点菜，席间服务，餐后整理等；具体包括根据客户点菜情况，跟踪菜肴制作情况，做好席间巡视，负责处理顾客抱怨投诉等。 |
| 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、《目标考核一览表》、《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。总食品安全目标目标实现情况的评价，及其测量方法是：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 食品安全目标目标 | 考核频率 | 考核方法 | 目标实际完成（2021.06-2021.08） |
| 顾客满意度80%以上，在今后三年内每年递增1%； | 年度 | 根据顾客满意度调查分析表进行统计 | 88% |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

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 ☑现场接单 □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：☑现场沟通 ☑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。因行业特殊性，该组织主要是销售堂食方式，点菜以口头点菜为主，最后以结账单方式体现，因去年以来疫情的影响，组织的销售受较大影响，目前三楼餐厅/包厢暂时关闭，主要是四楼餐厅营业为主，随机抽取：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 销售日期 | 客户名称 | 产品名称 | 数量 | 运输协议单 | 发货单号 |
| 2021.9.11 | 四楼包间/大连包厢10人 | 精品四味碟、原味黑毛肚、黄山臭桂鱼、牛气冲天等14个菜肴 | 菜肴各一份 | —— | —— |
| 2021.9.18 | 四楼包间/天津包厢10人 | 精品六味碟、福贵玻璃鸽、正宗扬州老鹅、文火小牛肉、金陵烤鸭等12个菜肴 | 菜肴各一份 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

询问被告知，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。 |
| 前提方案（PRP） | F8.2.4 | 文件名称 | 如：🗹《前提方案》、🗹《生产过程控制管理制度》 | 🗹符合 🞎不符合 |
| 运行证据 | 前提方案的实施情况包括：1. **建筑物和相关设施的构造与布局；**  🗹与文件一致 🞎与文件不一致

公司位于江苏省南京市鼓楼区中央门街道黑龙江路33号301室、401室与公司地理位置图、平面图、设备台账一致。1. **包括工作空间和员工设施在内的厂房布局；**  🗹与文件一致 🞎与文件不一

经营面积约有5000平方米。因去年以来疫情的影响，组织的销售受较大影响，目前三楼餐厅/包厢暂时关闭，主要是四楼餐厅营业为主。与平面图一致。1. **空气、水、能源和其他基础条件的供给；** 🗹满足要求 🞎不满足要求

 对水流、物流和人流有区域划分，基本满足不交叉； 对中央空调一般由外部负责进行，详见后勤部审核记录。1. **包括虫害控制、 废弃物和污水处理在内的支持性服务；** 🗹与文件一致 🞎与文件不一致

 现场观察无飞蝇等，基本满足要求；虫鼠害防控见后勤部审核记录。1. **设备的适宜性，及其清洁、保养和预防性维护的可实现性；** 🗹与文件一致 🞎与文件不一致

 餐厅卫生主要做好摆台、席间服务及餐后整理等工作，提供了《餐厅卫生检查记录》，消毒工作见厨部审核记录。1. **供应商保证过程（如原料、 辅料、 化学品和包装材料） ；**  🗹满足要求 🞎不满足要求

 见“后勤部”审核记录。1. **来料的接收、储存、发运、运输和产品的搬运；** 🗹满足要求 🞎不满足要求

有《化学品领用记录》。化学品（洗洁精、75%酒精）的出入库管理通过台账等方式进行控制；1. **防止交叉污染的措施；** 🗹满足要求 🞎不满足要求

目前餐饮服务场所主要在四楼，以包厢为主，目前共有23个包厢。1. **清洁和消毒；** 🗹满足要求 🞎不满足要求

 每天工作结束进行清洁和消毒，环境基本干净整洁；提供有《餐厅卫生检查表》、餐厅内环境主要以清洁为主；台布、口布等统一进行清洗，提供了洗涤交接清单，查2021年9月1日，台布共28幅，口布11套，交接人为陈发琴。1. **人员卫生；** 🗹满足要求 🞎不满足要求

 健康证见“人事部”审核记录，员工工作服统一清洗，基本干净整洁。 每日进行晨检，提供有《服务人员晨检记录表》，有疫情防控制度要求，监测体温以及健康状况。外来人员身体的健康告知：🞎健康证 ☑良好身体健康告知（有告知，有管理，但未保留记录，已现场沟通，后期改进）1. **产品信息/消费者意识；**  🗹满足要求 🞎不满足要求

 该企业的产品主要是各类热食类食品，包括主食、菜肴（荤菜、素材、汤类、煲等）；客户群体主要是普通大众；点菜过程中一般会询问客户有无忌口，有无过敏。1. **l) 其他有关方面。**  🗹满足要求 🞎不满足要求

 现场观察餐前服务过程中，会关注餐具一般不会提前摆放，会检查餐器具的完好性等，摆放时间不超过一个营业市，服务过程中在上菜过程中注意防护，当心服务过程温度较高菜肴造成客户的烫伤等风险，席间及时更换骨碟等。服务过程较为专业，基本符合。 |
| 撤回/召回 | F8.9.5 | 文件名称 | 如：🞎《产品召回/撤回控制程序》、🗹《食品召回控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 有权决定撤回/召回人员： 高云总经理 ； 确保及时撤回/召回被确定为潜在不安全的大量最终产品。组织的撤回/召回流程，包括：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 实施责任部门 | 备注 |
| 通知法定和监管机构 | 人事部 |  |
| 通知客户 | 服务部 |  |
| 通知消费者 | 服务部 |  |
| 处置撤回产品 | 服务部 |  |
| 处置库存中受影响的批次/批号产品 | 厨部 |  |
| 安排采取措施的顺序 | 食品安全小组 |  |

本部门是否发生产品的🞎撤回或🞎召回的情况：🗹未发生 🞎已发生，说明 本部门是否发生产品的撤回或召回方面的处置：🗹未发生 🞎已发生，说明

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 撤回日期 | 性质 | 撤回原因 | 撤回范围 | 撤回结果 | 有效性评价 |
| 2021.7.2511:30 | 🞎实际撤回 🗹模拟撤回 | 就餐区有约十位顾客出现头晕、头痛、恶心、呕吐、腹痛、无力症状 | 十名顾客的饭桌上都有“清炒四季豆”这道菜，未熟透。所有加工和食用了“清炒四季豆”菜肴的客户。 | 停止对清炒四季豆的售卖和上桌，并通知广播人员以紧急语气通过广播或扩音喇叭对现场顾客进行喊话“请点过清炒四季豆的顾客立即停止对该菜的食用，请联系服务员换菜”，同时对该菜进行更换及回收。 | 🗹流程有效 🞎存在不足 |

结论：🗹能够确保完整、 及时地撤回已被识别为潜在不安全的批次/批号产品 🞎不能够确保完整、 及时地撤回已被识别为潜在不安全的批次/批号产品，说明： 见《产品召回记录》，并向最高管理者报告， 作为管理评审的输入。 |

说明：不符合标注N