

项目编号：0120-2022-QFH-2024

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：杭州红草莓冠香餐饮管理有限公司

审核体系： 质量管理体系（QMS） ISO9001 (EC)

环境管理体系（EMS）

职业健康安全管理体系（OHSMS）

能源管理体系（ENMS）

食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

其他 _____

审核组长（签字）：肖新龙

审核组员（签字）：任泽华

报告日期：2024年2月26日

北京国标联合认证有限公司 编制

地址：北京市朝阳区北苑路168号1号楼16层1603

电话：010-8225 2376

官网：www.china-isc.org.cn

邮箱：service@china-isc.org.cn



联系我们，扫一扫！



审核报告说明

1. 本报告是对本次审核的总结，以下文件作为本报告的附件：
 管理体系审核计划（通知）书 首末次会议签到表
 不符合项报告 其他
2. 免责声明：审核是基于对受审核方管理体系可获得信息的抽样过程，考虑到抽样风险和局限性，本报告所表述的审核发现和审核结论并不能 100% 地完全代表管理体系的真实情况，特别是可能还存在有不符合项；在做出通过认证或更新认证的决定之前，审核建议还将接受独立审查，最终认证结果经 ISC 技术委员会审议做出认证决定。
3. 若对本报告或审核人员的工作有异议，可在本报告签署之日起 30 日内向北京国标联合认证有限公司提出（专线电话：010-58246011 信箱：service@china-isc.org.cn）。
4. 本报告为北京国标联合认证有限公司所有，可在现场审核结束后提供受审核方，但正式版本需经 ISC 确认，并随同证书一起发放。本审核报告不能做为最终认证结论，认证结论体现为认证证书或年度监督保持通知书。
5. 基于保密原因，未经上述各方允许，本报告不得公开。国家认证认可机构和政府有关管理部门依法调阅除外。

审核组公正性、保密性承诺

(本承诺应在首、末次会议上宣读)

为了保护受审核方和社会公众的权益，维护北京国标联合认证有限公司(ISC)的公正性、权威性、保证认证审核的有效性，审核组成员特作如下承诺：

1. 在审核工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守 ISC 对认证公正性的管理规定和要求，认真执行 ISC 工作程序，准确、公正地反映被审核组织管理体系与认证准则的符合性和体系运行的有效性。
2. 尊重受审核组织的管理和权益，对所接触到的受审核方未公开信息保守秘密，不向第三方泄漏。为受审核组织保守审核过程中涉及到的经营、技术、管理机密。
3. 严格遵守审核员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为，不接受受审核组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。
4. 在审核之日前两年内未对受审核方进行过有关认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务等工作。与受审核方没有任何经济利益和利害冲突。审核员已就其所在组织与受审核方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。
5. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在 ISC 一个认证机构执业，不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。
6. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审核方和 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人 审核组长：肖新龙

组员：任泽华



一、审核综述

1.1 审核组成员

序号	姓名	组内职务	注册级别	审核员注册证书号	专业代码
A	肖新龙	组长	Q:审核员 F:审核员 H:审核员	2023-N1QMS-2232380 2023-N1FSMS-2232380 2023-N1HACCP-2232380	Q:30.05.00 F:E H:E
B	任泽华	组员	Q:审核员 F:审核员 H:审核员	2022-N1QMS-4059498 2023-N1FSMS-4059498 2022-N1HACCP-1059498	Q:30.05.00 F:E H:E

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	洪年香、陈吉利	向导	受审核方
2	——	观察员	——

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系,食品安全管理体系,危害分析与关键控制点体系）认证后，进行第二次监督审核□证书暂停后恢复□其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否□暂停原因已消除，恢复认证注册， ■保持认证资格。

1.3 接受审核的主要人员

管理层、各部门负责人等，详见首末次会议签到表。

1.4 依据文件

a) 管理体系标准：

Q: GB/T19001-2016/ISO9001:2015,F: ISO 22000:2018;

H: 危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证要求（V1.0）

- b) 受审核方文件化的管理体系；本次为□结合审核□联合审核☑一体化审核；
- c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：《GB/T 27306-2008 食品安全管理体系 餐饮业要求》；
- d) 相关的法律法规：《GB31654-2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》、食品安全法、《餐饮服务食品安全操作规范》、《GB 14934-2016 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具》、《中华人民共和国产品质量法》等。



e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：《GB31654-2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》、《食品安全法》、《食品经营许可办法》、《餐饮服务食品安全操作规范》、《GB 14934-2016 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、GB12348-2008《工业企业厂界环境噪声排放标准》、《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》、《生产经营单位安全培训规定》等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间： 2024年2月24日 上午至2024年2月26日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年3月12日至本次审核结束日。

审核方式： 现场审核 远程审核 现场结合远程审核

1.5.2 审核范围（如与审核计划不一致时，请说明原因）：

Q: 餐饮服务（热食类食品制售）

F: 位于浙江省杭州市西湖区古荡街道西溪路560号8幢杭州红草莓冠香餐饮管理有限公司的集体用餐制作、配送服务（热食类食品制售）

H: 位于浙江省杭州市西湖区古荡街道西溪路560号8幢杭州红草莓冠香餐饮管理有限公司的集体用餐制作、配送服务（热食类食品制售）

1.5.3 审核涉及场所地址及活动过程（固定及临时多场所请分别注明各自活动过程）

注册地址：浙江省杭州市西湖区西溪路560号8幢

办公地址：浙江省杭州市西湖区古荡街道西溪路560号8幢

经营地址：浙江省杭州市西湖区古荡街道西溪路560号8幢

临时场所（需注明其项目名称、工程性质、施工地址信息、开工和竣工时间）：——不适用

1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用） ——不适用

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

1.5.5 本次审核计划完成情况：

1) 审核计划的调整：未调整； 有调整，调整情况：

2) 审核活动完成情况：完成了全部审核计划内容，未遇到可能影响审核结论可靠性的不确定因素

未能完成全部计划内容，原因是（请详细描述无法接近或被拒绝接近有关人员、地点、信息的情况，或者断电、火灾、洪灾等不利环境）：

1.5.6 审核中发现的不符合及下次审核关注点说明

1) 不符合项情况：



审核中提出严重不符合项（0）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:运营部 Q8.5.1/F8.2.4/H3.3

采用的跟踪方式是: 现场跟踪 书面跟踪;

双方商定的不符合项整改时限: 2024年3月25日前提交审核组长。

具体不符合信息详见不符合报告。

拟实施的下次现场审核日期应在2025年3月24日前。

2) 下次审核时应重点关注:

管理目标实施管理、餐厅现场管理、确认验证活动的应用、内审及管理评审应用的深入程度、可追溯性控制、设计和开发过程管理等方面。

3) 本次审核发现的正面信息:

本次为受审核方的第二次监督审核，审核期间受审核方领导层对体系重视程度较高。审核周期内受审核方按照策划的时间开展了内审、管评、确认验证等工作；在日常管理中能够对危害控制计划实施管理、供方及验收管理等环节进行规范管理，审核期间受审核方未发生重大的质量、食品安全等事故。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

受审核方对ISO22000:2018、HACCP体系、GB/T19001-2016标准运行和认证活动支持性一般。公司结合餐饮管理服务（热食类食品制售）过程，依据3个管理体系标准策划了体系文件，包括《管理手册》、《程序文件》、《危害控制计划》、《前提方案》等，基本符合标准要求，抽查审核周期内上述体系文件未发生较大变化，现场查核过程中发现组织对人员能力有一定的控制及管理，现场涉及热食类食品售卖、现场就餐环境、供方有较好的管理，现场基础设施基本符合要求。但现场卫生管理、人员管理等有待进一步加强，本次现场审核验证发现1个不符合项，涉及前提方案/良好卫生规范实施。另外，组织在食品防护、食品欺诈管理、确认验证、内审及管评深入应用程度方面、还存在一定的提升空间，建议后期结合体系的运行持续进行改进。经过现场审核，组织所建立的质量和食品安全防控机制能得到持续运行，总体体系的成熟度较上一年有一定提升。

2) 风险提示:

经过本次的现场查核，受审核方在管理体系总体持续运行保持方面尚可，在如下方面：管理目标实施管理、餐厅现场管理、确认验证活动的应用、内审及管理评审应用的深入程度、可追溯性控制、设计和开发过程管理等方面需要持续关注。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜:

——无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况

符合 基本符合 不符合



受审核方在《管理手册》中规定了公司管理目标。建立的文件化管理目标与管理方针一致，为实现总管理目标而建立了各层级管理目标，管理目标具体、有针对性、可测量并且可实现。现场查见《红草莓公司管理体系目标及过程监视测量情况考核统计》，编制：陈吉利，审核：赵立琦，批准：宣轩，日期：2024.02.19：查公司管理目标及其测量方法以及实现评价情况如下：

质量/食品安全目标	考核频率	计算方法	责任部门	完成情况 (审核周期2023年度-2024年1月)
食品安全事故为0	月度	实际发生次数	各部门	2023年度：0； 2024年1月：0
顾客满意度≥85%	年度	顾客满意度调查 统计	运营部	2023年度：95.13%； 2024年1月：95.1%
产品合格率100%	月度	实际发生次数	运营部	2023年度：100%； 2024年1月：100%

抽查管理目标已完成，2024年2月目标在实施中。抽查发现未提供管理目标数据统计的原始数据，现场作为改进建议项提出。

管理评审会议对方针和目标进行了评审，评审结论基本适宜。

2.2 重要审核点的监测及绩效

符合 基本符合 不符合

(需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中FH应包括使用危害分析的方法和对食品安全小组的评价意见；H体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价)

1) 组织及其环境、相关方、风险及机遇实施及管理情况：

受审核方在管理手册的第4章及第6章进行了规定，组织于2021年11月1日，依据ISO22000:2018、危害分析与关键控制点(HACCP)体系认证要求(V1.0)、GB/T19001-2016标准建立了管理手册，从战略管理层面，公司领导层确定了影响管理体系预期结果实现能力的与公司宗旨和战略方向相关的外部和内部问题。

现场查见“内外部环境/相关方及风险与机遇识别、评价、对策表”。识别出的相关方包含：客户的需求、供应商的要求、其他相关方的要求等。公司明确了这些相关方在质量、食品安全等方面的需求和期望，同时对这些相关方进行监视和评审的频率和方法，并将识别出的相关方的需求作为制定方针、目标、管理评审的输入内容。

受审核方在运行过程中较为关注集体用餐配送(热食类食品制售)活动中面临的风险和机遇，目前面临的市场竞争风险较为激烈，餐食的食品安全风险需要持续关注，公司已策划相应的控制控制如管理体系持续实施、专人开拓市场等方式进行应对，目前在运行中。所面临的机遇：在本地餐饮行业多年，有一定的知名度，在市场竞争中具备一定的优势。

受审核方收集了与热食类食品制售相关的法律法规，提供了《适用的法律法规清单》，抽查包括食品安全法、ISO 22000:2018、危害分析与关键控制点(HACCP)体系认证要求(V1.0)、餐饮服务食品安全操作规范、GB/T 27306-2008 食品安全管理体系 餐饮业要求、GB 14934-2016 食品安全国家标准 消毒餐(饮)具、GB 2715-2016 食品安全国家标准 粮食》、餐饮服务许可审查规范、餐饮服务单位食品安全管理人员培训管理办法等法规文件，抽查基本合理。合规评价情况主要在内审中进行。

本次审核过程确认组织认证范围没有发生变更。识别的外包过程：餐厨垃圾清运、菜品生物安全性验证。无不适用条款。

2) 管理方针

组织的质量和食品安全方针：

倡导健康饮食理念，提供卫生安全食品，追求顾客持续满意。

管理方针包含在管理手册中。审核周期内未发生变化。



3) 变更的策划管理

审核期间未发生体系方面的重大变更。现场交流部门职责及权限未发生变化，审核期间综合部、运营部负责人发生变化。

4) 岗位职责、人员及能力、意识管理情况

现场交流总经理及小组组长确认，审核周期内公司各岗位职责和权限未发生变化，在审核期间综合部、运营部负责人发生变化。均已进行人员能力的验证，能力验证证据体现在《员工能力评定表》中。

日常食品安全小组组长/HACCP 小组组长负责向最高管理者报告管理体系绩效和改进的机会。总经理负责管理体系变更事项的角色和职责的指派工作。通过文件传递、会议、培训等方式将职责、权限传达到企业内部各层级。

现场询问小组组长赵立琦先生，基本熟悉小组组长职责，专业能力方面还需持续关注。现场与总经理交流确认，公司审核周期内体系覆盖人数未发生较大变化。体系覆盖总人数：28人。公司暂未聘请外部专家协助 FSMS 的开发、实施、操作或评估，公司内部自行策划建立 FSMS 要素。

受审核方员工获得所需的能力所采取措施包括：培训、调整岗位、岗位辅导、招聘新员工等主要方式进行，确保相关人员达到相应的岗位要求。目前暂无新招聘人员情况。

抽查食品安全/HACCP 小组组成情况，包含了综合部、运营部人员，对组员的学历、工作经历、培训情况等进行了规定，并描述了出各组员的知识和经验，基本合理，审核周期内部分小组成员发生变化，人员能力评价情况已关注。

现场查见《2023/2024 年度培训计划》、《培训记录表》；培训策划内容包括了对食品安全法、产品标识及可追溯纸质、内审人员、体系文件、致敏原培训等方面；培训实施及评价：每次培训结束后通过现场提问或口头考核等方式进行考核及评价。相关负责人表示上述控制方式基本可以确保相关人员具备必要的能力。抽查发现在审核周期内开展了食品安全法及 ISO 基础知识培训、产品标识及可追溯性知识培训、召回演练、内审员培训、致敏原培训等方面的培训。

受审核方涉及检验员、内审员、厨师等岗位，其中内审员经培训合格后上岗，现场交流，内审员陈吉利对内审有初步的了解，但是深入程度需要持续关注。检验人员暂时由厨师长蒲海军负责，现场交流基本具备食材验收的能力。查见崔克军的厨师证，证书编号：2010013000312136，发证日期：2010年8月9日。

特种作业或持证上岗人员：——不涉及，用电杭州照相机械研究所负责管理。

驾驶员梁明祥的驾驶证在有效期内，浙 AT557Q 行驶证已按照规定年检。

查看持证上岗人员的管理情况：公司对与餐食直接接触人员要求，每年经过健康检查，取得健康身体合格证及培训合格后方可上岗工作，现场员工健康证上墙管理，抽查运营部李春生（健康证编号：0603032023001493，发证日期：2023-03-07）、雷文生（健康证编号：0607032023009875，发证日期：2023-05-24）、运营部康伟（健康证编号：0603032023001494，发证日期：2023-03-07），健康证在有效期内，同时抽查品控部陈吉利、运营部崔克军的健康证，在有效期内。

经询问得知，公司主要通过培训、参加总部培训、会议、文件发放、团建等形式以提升员工能力，增强员工的食品安全/质量意识，以确保员工意识到满足顾客要求、法律法规要求的重要性。现场询问陈**，基本可以说出本公司的管理方针及本部门相关的管理目标。并知晓本岗位工作对管理体系有效性的贡献及不能满足产品要求所造成的不良后果。

员工意识，尤其是整体对体系的意识，交流下来，有所提升，但是因部分岗位人员变动，变动后岗位人员对体系的理解程度还有待加强。

5) 沟通管理情况：

查内部沟通管理情况：主要包括部门之间、以及内部员工间的沟通；沟通方式包括会议、文件记录发放与传递、培训、面谈、检查、通知、电话（内外线）、网络等。沟通内容包含：客户订单需求，菜谱确认，公司管理体系的建立、实施、保持与持续改进方面的信息，外部法律法规、有关管理体系运行有关信息、安全生产方面，安全产品实现策划方面，内部检查等的内部交流。

内部沟通情况如：2024-02-19 沟通内容：内部检查，沟通对象：运营部餐食加工、配送



过程实施情况，沟通方式：现场检查，责任部门：运营部，回应情况：检查发现 6 项不符合，均已整改完成；

查内部报告管理情况：受审核方建立了专门的渠道包括钉钉、电话、微信、面谈等内部报告方式，鼓励员工及时监督和举报与产品质量、食品安全和合规义务相关的内部运营缺陷或违规行为，确保员工在工作中关注到的食品安全问题及隐患可以随时报告至公司总经理，以降低食品安全问题的风险及隐患。现场交流内部报告实施情况，审核周期内暂未发生内部报告情况，下次审核持续关注。

查外部沟通管理情况：与外部供方包括：供方、顾客/消费者、监管部门（市场监督管理、环保及消防等）、认证机构、社区等，方式包括电话、电子邮件、会议、文件、传真、研讨会、座谈等，对外沟通主要指定食品安全/HACCP 小组组长或总经理负责（参加了公司的各类培训等，基本满足要求），沟通公司的产品在食品安全方面、安全生产方面、餐食加工安全环保方面、客户需求、供方管理等的信息。外部沟通情况如：2023-11-11 沟通内容：二方现场检查，沟通对象：天祥；沟通方法：现场检查，责任部门：综合部，回应情况：开具整改问题已完成。2023-10-16，沟通内容：现场消防检查，沟通对象：吉荡街道，沟通方法：现场检查，责任部门：综合部，回情况：无

受审核方的沟通控制情况，基本满足标准的要求。

6) 资源管理情况（含基础设施、监视和测量资源、工作环境管理情况）

和公司总经理沟通，公司确定并提供所需的资源，以建立、实施、保持和持续改进管理体系。审核周期内公司增加 1 个冷冻库，总体上资源未发生较大变化，具体如下：

1) 现有内部资源的能力：场地位于杭州照相机械研究所（西溪路）院内，公司场地为租赁，有租赁合同：公司建筑面积 1500 平方米，占地面积 780 平方米；餐食加工间 1 个；2 个常温仓；冷冻库 1 个；冷藏柜各 1 个；检验室 1 个；冷藏库 1 个；餐食加工车间与办公区域分开；其中餐食加工车间 1 个，分为毛菜间、切配间、热菜加工间、分餐间、餐具消毒间等；

主要生产设备有：链传送式洗碗碟烘干一体机、热风循环消毒柜、冷冻柜冷藏柜、灶台等

——动力设施和辅助设施的状况：不涉及，由租赁甲方负责管理

——需要从外部供方获得的资源：厂房租赁

——不涉及特种设备

——检测设备：电子秤、中心温度计等，

上述资源基本满足集体用餐配送（热食类食品制售）的需要。

企业外包过程为：餐厨垃圾清运、菜品生物安全性验证。。

受审核方策划有《监视和测量控制程序》，规定了计量器具管理、校准、控制以及环境人员等要求。抽查“检测仪器管理台账”，主要包括数字温度计、机械式温湿度计、电子秤等 5 台仪器设备，建议后期将冷冻冷藏柜、留样柜等的温度显示装置纳入进行管理，现场做改进建议项提出。

抽查委托外部校准情况：1) 机械式温湿度计（型号/规格：G2080C），校准证书编号：UNE202402040019 号，校准日期：2024-02-04；2) 数字温度计（型号/规格：KT300），校准证书编号：UNE202402040005 号，校准日期：2024-02-04；3) 冰箱温度计（型号/规格：-30~40℃），校准证书编号：UNE202402040007，校准日期：2024-02-04；按照策划每年度进行 1 次校准，上述设备校准均在有效期内。

查内部校准情况：冷冻库于 2023 年下半年安装，提供了冷冻库的温度显示装置的自校记录，自校时间 2024-02-20，未能规范提供自校规程，现场已口头交流作为改进建议项提出。冰箱及留样柜中均放有冰箱温度计（送外部校准）做比对管理，未见明显异常。不涉及标准溶液的管理。

验收主要通过验证供方提供的产品送货单据/合格证明等信息，组织有实验室，以感官索证、感官验证等为主，每批次进货验收时会核对数量等，建议后期考虑电子秤 300kg 量程的校准，现场已口头交流，作为改进建议项提出。

提供了周边环境图、厂区平面图、车间布置图、人流物流、给排水、虫鼠害防治等平面图。现场观察平面图基本与实际一致。审核周期内没有发生重大变更。

现场查见有《设备台账清单》、《2024 年度设备维修保养计划》等，有大型推车式蒸汽蒸箱、蒸汽炖锅、10000 型链传送式洗碗碟机、热风消毒柜、洗米机、洗手烘干机、可倾燃气炒锅、2 辆小型面包车等。查跑菜工作台、蒸箱、和面机等维保计划时间为 2023 年 4 月，记录了维保的内容，维保人员为洪年香。组



织的设备维修工作主要通过钉钉进行办理，查钉钉工程设备维修证据，抽查 2023.9.7，发现红草莓前厅后门反锁后，外部可强行打开后门。进行了维修，于 9 月 9 日进行了安排，9 月 18 日维修完成后进行了反馈，维修结果于 2023.9.22 进行了审核，能形成有效闭环。另外抽查 5 次维修记录，基本符合。基础设施设备的清洁消毒情况见 F8.2.4/H3.3 条款审核记录。

抽查浙 AT557Q、浙 AQ34G6 等提供了车辆行驶证，均在有效期。车辆由公司统一安排定点维保，一般万公里保养。询问崔经理，审核周期内，没有发生重大设备故障影响产品提供的情况。

组织不涉及特种设备。提供了蒸汽发生器的安全阀校检报告（编号为 SH2024A04762），校检结果为合格，校验日期为 2024 年 1 月 29 日。

7) 成文信息控制

受审核方在管理手册中对成文信息进行了规定，并策划了《文件控制程序》、《记录控制程序》；现场查文件管理情况：公司形成了文件化的管理手册、程序文件、危害控制计划、前提方案/良好应急预案、制度文件等及所要求的实施记录。

现场交流部门负责人，审核周期内公司总体体系文件策划及控制未发生较大变化，为了适应体系更好的运行，公司于 2023 年 9 月 10 日对 HACCP 计划中的食品安全小组成员做了变更调整，文件修改有相应的修改证据，包括修改时间、修改人及审批人等。下次审核持续关注文件变化情况。

查外来文件管理情况：组织提供了与公司热食类食品制售相关的质量/食品安全的法律法规、产品执行的相关标准及检验标准等。

现场查记录管理情况：现场查见《从业人员晨检记录》、《检验记录》、《泡沫箱消毒记录表》、《烹饪过程确认记录》等 8 份运行记录，有名称、日期、人员签字等信息，现场交流未发生记录处置情况，现场文件按照类别进行分类装订，每月进行汇总装在文件袋中，对记录检索基本方便，有一定的储存及防护管理，最终由综合部负责管理。一般公司记录会保持 2 年。记录控制基本合理。

8) 质量和食品安全管理体系中安全产品实现的策划情况：

和食品安全小组组长沟通确定所需的资源，以建立、实施、保持和持续改进食品管理体系。安全产品实现情况的策划：审核周期内上述资源未发生较大变化。

受审核方提供了《餐饮服务（热食类制售）HACCP 计划书》，审核期间未发生变化。

集体用餐制作、配送服务（热食类食品制售）简易流程图如下：

1) 热菜加工/配送流程流程：原料采购验收→原料贮存→粗加工→烹制→成品分餐→留样（适用时）→配送

2) 米饭加工/配送流程图：大米→淘洗→分机蒸制→分餐→配送

3) 餐具清洗消毒：餐具→回收→清洗→消毒→备用餐具→回收→清洗→消毒→备用；

对于需要使用环境卫生、清洁消毒、设备设施管理、采购、验收、仓储、虫鼠害管理等进行了规定要求，具体形成了《良好卫生规范》、《危害控制计划》、“制度文件”等控制要求，组织结合实际集体用餐配送情况策划和开发了实现安全产品所需的过程，策划基本能确保集体用餐制作、配送服务（热食类食品制售）过程所做的各项前期策划安排。策划基本合理，审核周期内除危害控制小组成员发生变化外，其余未发生变化。

受审核方在《管理手册》中规定了前提计划的策划要求，并形成了保留了相关文件，包括“良好卫生规范”、《人力资源控制程序》、《食品研发及确认控制程序》、《产品标识及可追溯性控制程序》、《应急准备与响应控制程序》等，基本满足手册中的规定要求。现场交流及抽查，审核周期内有关前提计划的策划及要求未发生变化。

现场交流及查核，审核周期内公司对危害控制计划进行了修改完善，不涉及重大变化。预期用途主要、主要的食用方式、工艺流程图、餐食加工间平面图、人流物流图、虫害控制平面图等，审核周期内未发生变化。涉及的 OPRP/CCP 点及监控程序、纠偏行动如下：

控制措施	所控制显著危害	行动准则/CL	监控程序	记录	验证
------	---------	---------	------	----	----



CCP1: 蒸煮炒等烹饪过程 重热过程	生物危害：致病菌、寄生虫	食物中心温度 $\geq 70^{\circ}\text{C}$	巡检人员每锅使用温度计检测加工食物的中心温度	《菜品出锅温度检测》	每年温度计送检，生产主管/检验负责人验证记录，产品每年送检 1 次。
CCP2 餐具清洗消毒	生物危害致病菌	消毒柜/间温度为 100°C 及以上，时间为 15min 以上，或使用自动洗碗机进行清洗消毒，清洗温度 75°C 以上，时间 15s 以上	消毒人员每餐对消毒时间和温度进行检查	《餐具消毒记录》	生产负责人每班次巡查，每年做一次外部检测

审核周期内策划的 OPRP 点/CCP 点未发生变化。策划的 CCP/OPRP 点基本满足标准及企业实际情况。

14) 设计和开发

现场查见《食品研发及确认控制程序》，对菜肴出品的流程进行了明确；现场交流小组组长及部门负责人，其表示基本知晓设计和开发的流程，包括输入-试制-输出-生产等过程的控制，以及相关要求，审核周期内客户订单基本稳定，基本为各种传统菜品的制作和加工，没有发生新品开发。下次审核继续关注。

15) 生产和服务的提供、产品标识和可追溯性、产品放行、产品防护、前提方案/良好卫生规范、危害控制计划（以产品的实现流程为基础追查产品的可追溯性系统，并结合实现过程，审核产品放行、产品标识、前提方案（良好卫生规范）、操作性前提方案以及 CCP 点的监控情况等，并对实现过程中的不合格品/潜在不安全产品的控制情况进行收集）

根据公司实际，结合质量/HACCP 体系等体系要求，对热食类食品制售的管理，制定了管理手册、程序作业文件、危害控制（HACCP）计划、良好卫生规范、应急预案、作业指导书等文件。基本能指导公司热食类食品的制售相关过程质量、HACCP 管理体系运行的控制操作。

组织识别确认过程：餐饮服务/菜肴烹饪过程，确认过程主要由食品安全小组 HACCP 小组通过确认验证方式进行控制，提供了确认记录，抽查 2023 年 12 月 18 日对《菜肴烹饪过程确认记录》，确认结论为过程能力满足要求，确认人员为赵立琦、陈吉利、童俊、崔克军、洪年香、梁明祥、王青。

服务基本流程：

1. 热菜加工/配送流程流程：

原料采购验收→原料贮存→粗加工→烹制→成品分餐→留样（适用时）→配送

2. 米饭加工/配送流程图

大米→淘洗→分机蒸制→分餐→配送

3. 餐具清洗消毒：

餐具→回收→清洗→消毒→备用

涉及的 CCP 点为：CCP1：蒸煮炒等（烹饪过程、重热过程），CL 值为食物中心温度 $\geq 70^{\circ}\text{C}$ ；CCP2：餐具清洗消毒：消毒柜/间温度为 100°C 及以上，时间为 15min 以上，或使用自动洗碗机进行清洗消毒，清洗温度 75°C 以上，时间 15s 以上。

目前主要为杭州鼎香餐饮管理服务有限公司及学校、企事业单位提供配送服务，少量为所在研究所提供堂食服务。

堂食餐饮服务：公司每周提前安排菜单，由运营部采购人员安排从合格供方处进行采购（目前采购供方主要为杭州鼎香餐饮管理服务有限公司）。

提供了某客户的每周菜单，查 2023.9.11-9.15 菜单，抽 9 月 11 日，包括板栗红烧肉、萝卜烧鸭、葱油鲳鱼、葱油鸡、长豇豆香干炒肉、红烧狮子头、裙带菜炒蛋、椒盐藕夹、酸辣土豆丝、韭菜豆芽、干椒油麦菜、番茄烩豆腐等 12 个菜品。另外，2023.9.11 有顾客涉及的 1676 份中餐，部分餐食只定单价，以荤素分配。

抽查 9 月 11 日采购单，包括青菜、花菜、油麦菜、韭菜、冬瓜、苦瓜、豆苗、藕、笋丝以及半边鸭，糖醋里脊、肉丝、杂排、五花肉片等所用的原辅料产品，均由杭州鼎香餐饮管理服务有限公司代为采购。

抽查 9 月 11 日涉及的现场管理相关证据：包括 9 月 11 日生产指令单、9 月 11 日的投料单、9 月 11 日《熟制工艺确认一览表》（CCP 点），【记录中心温度情况，显示板栗红烧肉中心温度为 80°C，裙带菜炒蛋中心温度为 90°C 等，操作人为康伟。提供了《主副食品加工制作记录表》，主要对米饭加工制作进行了



记录，显示 100℃ 蒸煮时间为 45min，焖时间为 15min，记录人为徐耀生。】、9月 11 日《成品餐食检测记录》、9月 11 日菜品留样记录表、9月 11 日，配送信息，包括新通留学 98 份，乐佳（718 份）、蚂蚁（678 份）等订单。提供了配送车辆消毒记录，显示对浙 AT557Q 等进行了保洁，并使用 84 消毒液喷洒消毒。消毒和记录人员为梁明祥。同时查见《餐器具消毒记录（CCP 点）》，显示 2023 年 9 月 11 日，对盘子、盒子、汤勺进行了消毒，消毒温度为 100℃，时间为 30min。基本符合 CCP 点控制要求。

另外，提供了 9 月 11 日相关的餐饮业（热食类制售）生产加工过程的相关记录：切配刀具消毒记录表、中心温度记录表、消毒液配置记录、餐具消毒记录表、紫外线消毒记录表、冷藏冷库温度记录、泡沫箱消毒记录、洗碗间清洗记录等对生产加工过程的控制情况进行了记录，提供了《员工健康申报表》，显示 9 月 11 日共有 28 名员工健康状况良好。另提供了《部门安全巡查记录表》对人员、水、电、设备、硬件、卫生、定位等项目，基本符合要求。

另抽查 2023 年 5 月 11 日、2023 年 9 月 10 日、11 月 13 日、2024 年 1 月 12 日、2024 年 2 月 24 日等 18 批产品情况，基本能实现过程的控制以及追溯。

研究所内的食堂在上班期间开张，配送餐食每天都有，周末量较少。

2 月 25 日现场，查看人员更衣室内配备有更衣柜等，更衣室内配备有紫外线灯，员工使用摄像头人脸识别打卡，有较好的食品防护作用，并备有测温系统，显示均能正常使用，当天上班人员共有 10 人；如汪春花，36.9℃，晨检均无异常，酒精喷雾器消毒液已经基本没有，要求及时添加。但更衣柜内有药品、瓜子等私人物品，洗手池有一个水龙头为手动式，已开具不符合要求整改。

因当天为周末，订餐量较少，配送的主要为江心岛小学的老师餐食，共 80 份。该餐食以现场分餐为主，因此以桶装为主。品种包括土豆牛肉、韭菜百叶炒蛋、剁椒西葫芦、椒盐虾、西兰花、红烧猪脚等菜品。询问现场厨师康 X, 李 XX, 雷 XX，基本能清楚当天生产任务要求，对菜品烧制的要求也基本清楚。询问米饭制作过程，100℃ 蒸煮 45min，焖 15min；现场抽查装桶米饭中心温度为 81.6℃。土豆牛肉装箱后中心温度为 75.1℃；符合 CCP 点控制要求。

2 月 26 日查看堂食现场，约 150 平方米，有两个小包间，大厅有餐桌椅等供消费者就餐使用，餐位约 50 个，打菜处使用热水槽进行加热，当天放有红烧肉、狮子头、炒青菜、韭菜豆芽、紫菜蛋汤等十多个菜品供选择，主食有米饭、面条等，有标识品种、价格等，由客人自行选择，统一结账。餐桌等较为干净，食用完毕后餐盘由消费者统一送回回收处，餐厨垃圾与废弃餐巾纸、一次性筷子等分类处理。

餐盘统一使用洗碗机进行清洗消毒或清洗之后使用消毒柜进行消毒（CCP 点），2 月 26 日，现场查看洗碗机温度为 82.8℃，时间为 15s，符合操作规范要求，查看热风消毒柜，显示温度为 100℃，消毒时间为 30min，符合 HACCP 计划控制要求，清洗后查看餐盘基本整洁，放置在保洁柜中。

现场查看仓库有挡鼠板，未见有虫鼠飞蝇等痕迹，查看常温库，主要为各类调味料、干货等，散装干货一般使用白色塑料桶盛装，并贴有标签，有记录，品名，生产日期、保质期等信息，涉及的致敏原主要有花生等坚果，大豆及其制品，面粉等，均有过敏原信息标识，有简单分割；抽查红豆标签，显示生产日期 2024.1.14，有效期至 2024.12.13；贮存条件为常温，制作人为余国方。另外，查看调味品等均在有效期内。现场未见有食品添加剂。现场查看冷冻库，正在使用，主要为鸡腊鸡腿、锅包肉、牛肉粒、鸡排等，存放 2-3 天的临时存货，食品离地离墙放置，温度显示为 -14.6℃，询问正常情况下，冷库温度能到 -18℃。产品均在保质期内。各仓库均有上锁专人管理。蔬菜等因目前天气较冷，直接存放于粗加工场所，做好离地，以托板分隔。现场查看留样冰箱，有 2 月 24 日、2 月 25 日留样产品，与实际生产基本一致，留样冰箱温度为 4℃。

生产过程管控、质量和食品安全、食品防护、致敏物质管理、食品防护等管理，基本符合。

16) 顾客沟通/产品和服务要求、顾客财产

受审核方涉及的顾客和外部供方财产主要是客户信息，通过电子档案方式进行控制，不涉及实物产品的财产，现场查看，未发现有顾客或供方的实物财产。

受审核方明确了 GB31654-2021、GB/T27306-2008、《餐饮服务食品安全操作规范》、GB/T33497-2017《餐饮企业质量管理规范》、《承包合同》等提供过程适用的餐饮管理服务（热食类食品制售）要求；

**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：体现经销合同中，包括按照商品技术规格要求执行，包装及运输要求、交货和验收、库存管理及退换货等方面。

——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：产品包装完好、净含量满足要求、产品质量安全、监督抽查符合要求、供货及时、温度符合要求等；

——组织规定的要求：按照质量和食品安全/HACCP 体系要求对环境、人员、设施设备进行管理，确保产品满足相关标准要求；按照危害控制（HACCP）计划书要求控制显著危害，确保提供安全产品，顾客满意等；

——适用于产品和服务的法律法规要求：GB31654-2021、GB/T27306-2008、餐饮服务食品安全操作规范等

——与先前表述存在差异的合同或订单要求：审核期间暂无

——产品和服务的新要求：暂无

抽取产品和服务要求的评审相关记录名称：《供餐服务合同》

客户名称：杭州市 XX 发展中心

合同有效期限：亚运会项目，未明确时间

评审方式：盖公章、签字，合同签订日期：2023-08-28。

订单数量情况：按照客户订单要求发货。合同中对服务要求，食品安全等进行了充分的规定。

另抽查客户杭州 XX 研究所、广州 XX 科技有限公司杭州分公司等合同评审及控制方式，基本相同。

现场交流崔经理，其标识顾客订单产品类型基本稳定，无特殊要求，每周提前对具体菜单进行确认，对每餐次的具体用餐人数及要求情况随时进行沟通，着重关注数量情况，组织根据变动情况安排配送当天热食类食品的原辅料采购及制售。审核周期内控制基本稳定。部门负责人表示对于顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前对顾客要求进行口头确认，比如菜品、数量、口味选择等，基本按照客户需求进行控制，有保留交付凭证、餐食中心温度验证、餐具清洗消毒记录等等信息，未见明显异常。

目前受审核方暂不涉及顾客财产等。

17) 顾客投诉、交付后活动、顾客满意度、可追溯性、撤回/召回情况：

受审核方在管理手册及《顾客满意度测量控制程序》对顾客投诉及顾客满意情况等进行了规定。

现场查见《顾客满意度调查情况分析报告》，显示于 2024 年 1 月初进行了顾客满意度信息调查，共调查有 20 个客户，经统计满意度为 95.1，满足预定的目标要求。

经沟通，顾客无特殊的食品安全要求。因行业特殊性，产品即时交付，存在问题立即沟通，现场询问崔经理，审核周期内不存在因沟通或协调不畅造成的顾客投诉。

受审核方于 2024 年 1 月 8 日开展了撤回/召回、追溯模拟演练；模拟演练内容/追溯情况：2024 年 1 月 8 日中午公司进行了快餐盒饭的回收模拟演练（模拟演练产品所用蔬菜有农残超标，实际不存在），进行了模拟召回和追溯。提供了对召回及追溯报告，对生产、检验过程进行了分析，并追溯查找原因；涉及的产品批次为 20240108 批次，涉及的产品数量为 150 盒，召回回收率 100%；产品追溯率 100%。演练结论：在整个回收过程中各部门积极配合，在较短的时间内（50 分钟）很好的完成了回收工作，此次回收演练过程按预定的计划进行，没有发生异常问题，经过此次对盒饭的回收演练，说明公司的产品回收程序有效可行，此程序无需修改。

18) 供方管理情况

受审核方在管理手册 8.4 条款、《采购控制程序》对外部提供的过程、产品和服务进行了规定，另外策划了《HACCP 计划书》等文件，对采购过程进行管理；

采购过程控制：

运营部负责对各合格供方的初选，并负责组织合格供方的评定，建立并保存合格供方档案；负责全公司所有产品的采购，对采购产品的质量、食品安全特性和供应的及时性等负责。实际主要通过关联的企业



进行采购，具体由杭州鼎香餐饮管理服务有限公司代购。

现场查见《合格供方名单》，包括主要有杭州鼎香餐饮管理服务有限公司、杭州光旭农产品有限公司等14家，包括鸡鸭肉、猪肉、食用油、豆制品、一次性用品/化学品、包材、鸡蛋、餐厨垃圾处理供方、清洁消毒供方等；基本覆盖了认证范围的产品类别。

每年组织1次供方评价，提供了针对杭州鼎香餐饮管理服务有限公司的《供应商评价表》，评价内容包括营业执照、生产许可证/经营许可证、产品合格证明、检验报告以及供货产品、供货质量和安全、供货价格等项目，评审部门包括品控部、运营部、采购等相关人员，结论为同意列入合格供应商管理。提供了营业执照、食品经营许可证等证据。同时提供了上游厂家的资质材料等。抽查鸡鸭肉上级供方杭州农副产品物流中心冷冻食品交易市场熙诗食品经营部，提供了营业执照、食品生产经营许可证并附有源头供方的动物防疫条件合格证，并附有鸭副产品外检报告（2023年3月3日出具由沛县检验检测中心的，包括挥发性盐基氮、菌落总数、大肠菌群等指标，均合格）。另外，抽查猪肉上级供方杭州光旭农产品有限公司、豆制品上级供方祖名豆制品股份有限公司、一次性用品/化学品上级供方杭州潜力日用品有限公司、鸡蛋上级供方海安益康禽蛋专业合作社、餐厨垃圾处理供方浙江卓尚环保能源有限公司等评价情况、塑料一次性餐饮具上级供方苏州和好环保科技股份有限公司等资质管理情况，基本符合要求。但没有对燃气供方列入合格供方进行管理，要求后续完善，现场沟通。

对外包涉及的产品检验，以委托单等方式进行委托，并签订检验委托协议进行管理。基本能确保外包过程有效管理。

采购管理情况：采购通过采购采购订单、微信、电话方式与供方沟通，一般会签订框架协议，具体根据需要下达采购订单，供方送货到公司，品控部负责验收。审核周期内未发生紧急采购情况，未发生掺杂掺假、以次充好等食品欺诈事件，未发生欺诈等情况。

一般以微信等方式传递采购数量等信息，目前未发生信息错误或因沟通不善造成问题的情况。

审核周期内没有发生采购不合格产品情况。

该公司的采购管理基本符合标准要求。

19) 应急准备和响应管理情况：

受审核方制定有《应急准备与响应控制程序》，程序规定每年一次模拟演练。识别了发生火灾、停电、停水、加工、配送设备出现故障、投毒、食物中毒、突发公共卫生事件等，策划了应急预案。

现场查见：2024年1月16日开展了火灾演习，对演习进行了总结和评估，确认公司的消防应急预案基本满足要求。提供了《应急演练计划》、《应急演练记录》、《应急预案效果评价》等证据，基本符合。后续可关注演练过程现场证据的保留。

20) 产品放行管理

受审核方按照策划的《配送中心安全控制措施》、《产品放行控制程序》、《前提方案4.2条款原料采购卫生要求》、《进货查验记录管理制度》、危害控制计划要求等对产品放行进行管理。

抽查《禽类进货查验记录表》：2023-07-03进货的三黄鸡，71斤，供货者（浙江李鲜森农业**），随货证明文件查验【用√表示验收合理】（许可证√、营业执照√、购货凭证√、该批产品检验报告√）、入库检查（外观正常，√），记录人，李**；同时抽查2023-12-24进货验收的乌鸡、2023-08-01进货验收的三黄鸡、2023-09-01进货的冷鲜肉等10个批次，控制方式基本相同。

同时抽查豆制品验收、明虾、蔬菜（番茄、香菜、山药等）、冻品（排腿、喔喔哒奥尔良鸡翅、丸典锅包肉等）的验收控制方式，基本相同。抽查未见明显异常。

抽查2023-04-23进货验收的四格-可降解餐盒，数量9件，验收人：蒲**，验收合格。

半成品及过程检验相关记录名称：包括餐食烧熟煮透、餐食中心温度测试等，主要由运营部负责，见运营部审核记录；

抽成品的放行控制，相关记录名称《检验记录》：查2023-04-04批次的辣子肉丁，生产数量：430，检验项目：色（要求：不得呈现异色），判定：“/”；臭和味（不得有异臭异味），判定：“/”；肉眼可见物（要求：不得含有其他异物），判定：“/”；外观（要求：清洁卫生、不能有渗漏，标签内容齐全清晰）：判定：“/”；留样（要求：1份）：判定：“/”：标准餐食重量未体现，现场已口头交流，建议后期规范；净含量（要求±5%）：635g±5%【描述不够规范，现场口头交流建议后期改进】；判定：合格。检验人员：



雷**。

同时抽查 2023-07-04 黑椒牛柳、2023-10-01 五香牛肉、2023-11-01 口水鸡、2023-12-02 辣子鱼、2024-01-03 米饭、2024-02-05 东坡肉、2024-02-25 土豆牛腩 等 20 批次的产品放行，控制方式基本相同。建议产品名称考虑**套餐等命名方式会更加清晰，现场已口头与部门负责人交流，后期改进。

21) 管理体系的验证、确认、评价和分析【含致敏、欺诈、食品防护确认验证】

受审核方制定了《验证活动策划、实施和评价程序》，对各项确认和验证工作进行了相应规定，审核周期内对策划的要求未发生较大变化。

食品安全小组已开展了对前提方案/良好卫生规范、危害控制计划等控制措施的确认工作。

现场查见食品安全小组成员于 2024 年 1 月 8 日开展了危害控制计划的确认工作，于 2024 年 2 月 19 日开展了前提方案/良好卫生规范验证、危害控制计划验证、危害控制计划验证评价、流程图符合性验证等，对确认、验证项目等有基本的策划及实施，明确了相应的结论，控制基本合理。

食品安全小组成员于 2024 年 1 月 8 日开展了致敏物质的确认工作，于 2024 年 2 月 1 日开展了致敏物质的验证工作，参加人员为食品安全小组成员，在确认验证中明确了结论。

现场查核食品安全小组于 2024-02-19 开展了食品防护计划的确认工作，确认内容包括外部安全、内部安全、加工安全、储藏安全、人员安全、供应链安全等 10 个方面，各方面的薄弱环节及相应计划的防护手段进行了评估确认，明确了相应计划使用的防护手段。本年度未开展食品防护计划演练工作，建议后期关注。

食品安全小组于 2024-01-05 开展了食品欺诈预防计划确认工作，证据体现在《食品欺诈预防计划确认记录》中，明确了确认结论，但抽查确认结论与实际运行有一定的偏差，建议后期规范。

同时食品安全小组于 2024-02-20 开展了食品欺诈预防计划的验证工作，明确了验证的结论。

作业环境、与产品接触面等主要由运营部通过清洁消毒动态管控。

餐食、餐具、生产加工用水的安全性验证情况：

米饭安全性验证报告：报告编号：HZ-W24011833，检测项目：大肠菌群、沙门氏菌、菌落总数等 5 项指标，检测单位：中谱安信（杭州）检测科技有限公司，报告日期：2024-01-30。

红烧小排安全性验证报告：报告编号：HZ-W24011841，检测项目：大肠菌群、沙门氏菌、菌落总数等 5 项指标，检测单位：中谱安信（杭州）检测科技有限公司，报告日期：2024-01-30。

清炒杭白菜安全性验证报告：报告编号：HZ-W24011839，检测项目：大肠菌群、沙门氏菌、菌落总数等 5 项指标，检测单位：中谱安信（杭州）检测科技有限公司，报告日期：2024-01-30。

同时抽查上汤莴笋丝（报告编号：HZ-W24011840）、萝卜牛肉（报告编号：HZ-W24011842），测试了上述指标，食品安全小组于 2024-01-31 对上述检测结果进行了判定，判定结论：合格。

餐盘的安全性验证报告，报告编号：HZ-W24011834，检测项目：大肠菌群、沙门氏菌，检测结论：合格，检测单位：中谱安信（杭州）检测科技有限公司，报告日期：2024-01-31。同时抽查打菜勺（报告编号：HZ-W24011835）、分数盒（报告编号：HZ-W24011836）、筷子（报告编号：HZ-W24011837）、碗（报告编号：HZ-W24011838）的验证，结论：合格。报告有效。

生产饮用水的安全性验证报告，报告编号：HZ-W24011843，检测项目包括色度、铁、氯化物、臭氧等 43 项指标，检测依据标准：GB5749-2022，检测结论：合格，检测单位：中谱安信（杭州）检测科技有限公司，报告日期：2024-02-05。报告有效。

食品安全小组于 2024 年 2 月 20 日开展了验证结果分析工作。

22) 持续改进

受审核方在管理手册 10.3 条款中对持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性进行了规定，以持续改进体系的绩效。

现场总经理表示公司不定期通过会议的方式对运行过程进行分析和评价，以确定是否存在需求和机遇，这些需求或机遇也作为持续改进的一部分加以应对。

目前公司改进措施包括：改进产品质量和服务，以满足客户要求并应对未来的需求和期望；纠正、预防或减少不利影响等。

日常改进通过管理方针、管理目标现状及实施状况的评审；内外部环境识别评审、相关方及其需求信息



的监视，风险和机遇应对；合规义务；内外部审核结果；监视和测量分析结果；管理体系确认验证结果；纠正及纠正措施；内审及管理评审；顾客投诉处理；监管部门抽查、产品放行管理、顾客满意度调查等进行，目前基本按照策划在实施中。

管理评审输出改进计划于 2023 年 2 月 22 日已完成。

2.3 内部审核、管理评审的有效性评价

符合 基本符合 不符合

受审核方在《管理手册》中进行了规定，并策划了《内部审核控制程序》，规定内审每年至少覆盖 1 次。

现场交流及查见组织于 2024 年 1 月 15 日至 1 月 16 日开展内部审核，内审员为陈吉利、童俊，现场交流内审员陈吉利，基本能够清楚内审流程，但能力还需要持续提升。下次审核再关注。

现场查见内审参加人员为各部门负责人，有首末次会议签到表；查见 2024 年度内审计划，在计划中明确了审核目的、审核范围、审核依据、审核组成员及审核日程安排等信息。在内审实施计划中，明确了审核准则、内审日程安排等信息，抽查内审计划安排除 H3.4 条款遗漏，剩余基本覆盖 QFH 标准条款。同时在内审检查表中对产品设计和开发进行了检查，建议后期策划时规范管理。审核活动安排，基本覆盖了 FH 标准条款。

查《内审检查表》：抽运营部的内审记录，查 QF7.1.31/H3.3 条款内审记录，对基本配置、设备维保、设备维修等实施情况进行了评审，评审为 Y（符合）。同时运营部 Q7.1.5/F8.7/H3.6、综合部 QF7.5/H1.2 条款的内审检查，控制方式基本相同。抽查发现综合部的部门描述不够充分，建议后期规范。抽查到的内审审核记录填写基本规范、清晰；审核过程中运营部产生 1 个不符合项。没有发现内审员审核自己的工作。查《不合格项报告》：共计 1 项；涉及部门：运营部，不符合项内容：现场发现在烹饪加工过程中，部分原辅料有着地放置的情况，涉及标准条款为 Q8.5.1/F8.2.4/H3.3；责任部门对产生不符合项的原因进行了分析，并制订了纠正及纠正措施，加以实施，2024-01-21 经内审组长验证后，不合格已经关闭，本次审核未再次发生。

查《内部审核报告》，对内审情况进行概述，并明确了审核结论。审核结论：公司的管理体系在文件规定和实际运行方面已按照质量、食品安全/HACCP 体系标准要求建立，但各部门在对标准、程序文件方面的熟悉方面尚有一定差距，需进一步完善与提高。

受审核方在《管理手册》9.3 条款进行了规定，并策划了《管理评审控制程序》，规定管理评审每年召开一次，采用会议的方式进行，基本符合要求。现场交流总经理赵立琦先生，对管理评审有基本的了解，但是在运用上还存在一定的差异，后期公司也会持续的关注内审及管评的应用，不断提升人员能力及应用的能力，下次审核继续关注。

以往管理评审的跟踪措施——已完成。

抽查本年度管理评审于 2024 年 2 月 21 日开展，参加人员：总经理、小组组长及各部门负责人均有参加，有管理评审会议签到表。在《管理评审计划》中明确计划中明确了管评时间以及管评输入要求等。

查各部门的管理评审材料，包括管理方针、管理目标的适应性评审，组织机构及职责分配、人员能力、餐食加工过程控制、内审结果、客户满意度调查/客户投诉处理情况、供方管理情况、应急及追溯演练情况等；基本覆盖评审要求的输入，但抽查发现输入内容的充分性可后期持续加强。现场口头交流，作为改进建议项提出，建议后期规范。

查《管理评审报告》，明确了评审目的、评审范围、评审时间、参加人员、评审简述等，编制：陈吉利，审核：赵立琦，日期：2024-02-10。管评结论：公司质量和食品安全/HACCP 管理体系已建立并得到有效运行，全体员工必须以公司管理方针为宗旨，持续改善公司管理体系。

查《管理评审改进计划》：改进要求：基层操作员工有一定的流动性，导致食品安全意识不强，后期加强对体系标准的培训。措施：组织安排培训，完成期限：2024 年 02 月，责任部门：品控部，已于 2024 年 2 月 22 日完成。

2.4 持续改进

符合 基本符合 不符合



1) 不合格品/不符合控制:

现场与受审核方沟通交流获知: 在审核周期内原辅料进货验收、餐食加工过程、产品交付控制主要由生产部负责, 暂未发现不合格及潜在不安全产品。餐食制售售后服务、包括顾客满意度调查、顾客投诉处理主要由综合部负责, 暂未发生不合格情况, 也未发生投诉情况。无需采取纠正及纠正措施。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

受审核方在《管理手册》10.1 条款进行了规定, 同时策划了《不合格品控制程序》、《纠正措施控制程序》等。总经理通过确保公司管理方针的建立, 鼓励员工提合理化建议, 努力营造愉悦的工作环境; 通过管理目标的建立、分解与考核, 明确了公司质量和食品安全管理体系的改进方向; 通过内外部沟通、内审、管理评审、纠正和纠正措施、管理体系的确认和验证、特殊过程确认等不断提高公司管理体系有效性。力争建立一个自我运行的持续改进机制。

现场核查公司保存了相关的内审和管理评审涉及的不符合和改进计划的纠正预防措施的记录; 内审开具的 1 项不符合报告, 已进行原因分析, 采取纠正和纠正措施, 进行验证基本合格, 但发现未提供内审整改前后的证据, 现在沟通, 建议后期要规范管理并学会运用 PDCA 工具, 学会闭环处理问题。2023 年度外审开具的不符合现场验证整改基本有效。2024 年度管评改进建议 1 项已于 2024 年 2 月 22 日完成。

现场与总经理交流, 其表示各部门负责人基本具备针对不合格采取纠正和纠正措施的意识, 但在纠正措施及闭环管理能力方面还需要持续加强, 后续审核持续关注。

3) 投诉的接受和处理情况:

投诉处理主要由运营部负责, 审核期间未发生重大的顾客投诉情况。

三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域: 无变更
- 2) 组织机构: 无
- 3) 管理体系: 无
- 4) 资源配置: 人员发生变更, 见审核记录。
- 5) 产品及其主要过程: 无
- 6) 法律法规及产品、检验标准: 无
- 7) 外部环境: 无
- 8) 审核范围 (及不适用条款的合理性) : 无

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

涉及运营部 Q8.5.1/F8.5.4.5/H4.3.4.3, 本次验证纠正及纠正措施基本有效, 本次验证未再次发生。

五、认证证书及标志的使用

认证证书及标志主要用于投标。审核周期内, 暂未发现有违规使用情况。



六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

无变化

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，杭州红草莓冠香餐饮管理有限公司的

质量 环境 职业健康安全 能源管理体系 食品安全管理体系 危害分析与关键控制点体系：

审核准则的要求	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input type="checkbox"/> 达到	<input checked="" type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效

推荐意见： 暂停证书的原因已经消除，恢复认证注册

保持认证注册

在商定的时间内完成对不符合项的整改，并经审核组验证有效后，保持认证注册

暂停认证注册

扩大认证范围

缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组：肖新龙、任泽华



被认证方需要关注的事项

(本事项应在末次会议上宣读)

审核组推荐认证后，北京国标联合认证有限公司将根据审核结果做出是否批准认证的决定。贵单位获得认证资格后，我们的合作关系将提高到新阶段，北京国标联合认证有限公司会在网站公布贵单位的认证信息，贵单位也可以对外宣传获得认证的事实，以此提升双方的声誉。在此恳请贵公司在运作和认证宣传的过程中关注下列（但不限于）各项：

1、被认证组织使用认证证书和认证标志的情况将作为政府监管和认证机构监督的重要内容。恳请贵单位按照《认证证书和认证标志、认可标识使用规则》的要求，建立职责和程序，正确使用认证证书和认证标志，认证文件可登录我公司网站查询和下载，公司网址：www.china-isc.org.cn

2、为了双方的利益，希望贵单位及时向我公司通报所发生的重大事件：包括主要负责人的变更、联系方法的变更、管理体系变更、给消费者带来较严重影响的事故以及贵单位认为需要与我公司取得联系的其他事项。当出现上述情况时我公司将根据具体事宜做出合理安排，确保认证活动按照国家法律和认可要求顺利进行。

3、根据本次审核结果和贵单位的运作情况，请贵公司按照要求接受监督审核，监督评审的目的是评价上次审核后管理体系运行的持续有效性和持续改进业绩，以保持认证证书持续有效。如不能按时接受监督审核，证书将被暂停，请贵单位提前通知北京国标联合认证有限公司，以免误用证书。

4、为了认证活动顺利进行，请贵单位遵守认证合同相关责任和义务，按时支付认证费用。

5、认证机构为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪时进行的审核，有可能提前较短时间通知受审核方，希望贵单位能够了解并给予配合。

6、所颁发的带有CNAS（中国合格评定国家认可委员会）认可标志的认证证书，应当接受CNAS的见证评审和确认审核，如果拒绝将会导致认证资格的暂停。

7、根据《中华人民共和国认证认可条例》第五十一条规定，被认证方应接受政府主管部门的抽查；根据《中华人民共和国认证认可条例》第三十八条规定在认证证书上使用认可标志的被认证方应配合同机构的见证。当政府主管部门和认可机构行使以上职能时，恳请贵单位大力配合。

违反上述规定有可能造成暂停认证以至撤销认证的后果。我们相信在双方共同努力下，可以有效地避免此类事件的发生。

在认证、审核过程中，对北京国标联合认证有限公司的服务有任何不满意都可以通过北京国标联合认证有限公司管理者代表进行投诉，电话：010-58246011；也可以向国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会投诉，以促进北京国标联合认证有限公司的改进。

我们真诚的预祝贵单位获得认证后得到更大的发展机会。