

项目编号：20719-2024-QEOFH

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京楚湘神韵餐饮管理有限公司

审核体系：☒质量管理体系（QMS）☐50430（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）：常兴玲

审核组员（签字）：于立秋

报告日期：2024 年 10 月 14 日

北京国标联合认证有限公司编制

地 址：北京市朝阳区北三环东路 8 号 1 幢-3 至 26 层 101 内 8 层 810
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■文件审核报告
■第一阶段审核报告■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，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司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，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，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，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，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，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，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北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：常兴玲

组员：于立秋



受审核方名称：北京楚湘神韵餐饮管理有限公司

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	常兴玲	组长	Q: 审核员	2023-N1QMS-2221921	Q:30.05.00
			E: 审核员	2023-N1EMS-1221921	E:30.05.00
			O: 审核员	2024-N1OHSMS-1221921	O:30.05.00
B	于立秋	组员	Q: 审核员	2024-N1QMS-4084028	E:30.05.00
			E: 审核员	2024-N1EMS-6084028	O:30.05.00
			O: 审核员	2024-N1OHSMS-4084028	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	易改田、石鹤丹	向导	受审核方
2	-	观察员	-

1.2 审核目的

本次审核的目的是依据审核准则要求，在第一阶段审核的基础上，通过检查受审核方管理体系范围覆盖的场所、管理体系文件、过程控制情况、相关法律法规和其他要求的遵守情况、内部审核与管理评审的实施情况，判断受审核方（**质量管理体系, 环境管理体系, 职业健康安全管理体系**）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

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;

E: GB/T 24001-2016/ISO14001:2015;

O: GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018。

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：；

d) 相关的法律法规：

《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国道路交通安全法



法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国噪声污染防治法》、《中华人民共和国环境影响评价法》、《工伤保险条例》、《生产安全事故报告和调查处理条例》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》、《城市市容和环境卫生管理条例》、《餐饮服务食品安全操作规范(国家市场监督管理总局 2018 第 12 号)附件》、《餐饮服务食品安全监督管理办法(卫生部令第 71 号)》、《餐饮服务许可审查规范(国食药监食[2010]236 号)》、《食品召回管理办法》、《公共场所卫生管理条例实施细则》、《关于印发餐饮服务食品采购索证索票管理规定的通知国食药监食[2011]178 号》等。

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：

《公共场所卫生设计规范 第 1 部分：总则 GB 37489.1-2019》、《GB 14934-2016 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具》、《ISO22000:2018 食品安全管理体系一适用于食品链中各类组织的要求》、《GB 15979-2002 一次性使用卫生用品卫生标准》、《SBT 10580-2011 餐饮业现场管理规范》、《GB2717-2018 酱油卫生标准》、《GB 7096-2014 食品安全国家标准 食用菌及其制品》《GB2763-2021 食品安全国家标准 食品中农药最大残留限量》、《GB2760-2014 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》《GB18006.1-2009 塑料一次性餐饮具通用技术要求》、《GB 31640-2016 食品安全国家标准 食用酒精》、《GB 14930.1-2022 食品安全国家标准 洗涤剂》、《GB 14930.2-2012 食品安全国家标准 消毒剂》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10月13日上午至2024年10月14日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年04月01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）：

QMS：餐饮服务；

EMS：餐饮服务所涉及场所的相关环境管理活动；

OHSMS：餐饮服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。

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：北京市朝阳区市东四环中路 60 号楼 28 层 2802；

办公地址：北京市东城区市安外东后巷 28 号；

经营地址：北京市东城区市安外东后巷 28 号；

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）：无；

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024-10-12，9:00 至 2024-10-12，13:00 进行了第一阶段审核，审核结果详见一阶段审核报告。

一阶段识别的重要审核点：餐饮服务和管理的过程控制；环境因素、危险源的识别及评价；应急准备与响应。

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（2）项**，涉及部门/条款:

（1）餐饮部 / Q: 7.1.5 条款;

不符合事实：不能提供计量器具：电子克秤 1 台、中心温度计 1 支、电子秤 1 台有效的校准或检定报告。

不符合依据及条款：不符合 GB/T19001-2016/ISO9001:2015, 7.1.5.2 测量溯源：当要求测量溯源时，或组织认为测量溯源是信任测量结果有效的基础时，测量设备应：对照能溯源到国际或国家标准的测量标准，按照规定的时间间隔或在使用前进行校准和（或）检定，当不存在上述标准时，应保留作为校准或验证依据的成文信息。

（2）行政部 / QE0: 7.2 条款。

不符合事实：现场询问内审员武国艳、易改田，对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，不具备内审员的能力。

不符合依据及条款：不符合 GB/T19001-2016 标准 7.2 中“组织应：a) 确定在其控制下工作的人员所需具备的能力，这些人员从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性；”的要求；不符合 GB/T24001-2016 标准 7.2 中“组织应：a) 确定在其控制下工作，对其环境绩效的和履行合规义务能力具有影响的人所需的能力；”的要求；不符合 GB/T 45001-2020 标准 7.2 中“组织应：a) 确定影响或可能影响其职业健康安全绩效的工作人员所必需具备的能力；”的要求。

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 11 月 13 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 10 月 15 日前。

2) 下次审核时应重点关注：内审员能力和内审的有效性、环境因素和危险源识别、监视测量设备使用及校准检定情况、服务和管理过程控制。

3) 本次审核发现的正面信息：受审核方管理层重视 QE0 的运行过程，风险和机遇及相关方识别充分，管理体系已初步融合到公司经营和管理活动中，对公司标准化管理有促进作用，各部门职责明确，生产和经营过程中无质量/环境/安全事故发生，服务对象已形成长期合作伙伴，稳定经营，持续改进水平有提升。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：管理层已充分意识到三体系一体化运行在公司经营管理中的作用，管理人员对管理体系标准、管理体系文件经过培训已有了较充分的理解，在工作中可以运用基于风险的思维和 PDCA 进行过程控制，对内部审核、管理评审可以自主进行，但是，对条款的理解上仍存在可改进的方面，对过程方法有理解，环境因素及危险源在经营活动中的识别能力有待加强，总体成熟度尚可。

2) 风险提示：全员对标准理解、管理层对经营风险的控制、经营活动中的食品安全管理、员工能力的评价和水平提高、人力资源的全方位管理、经营活动中环境因素、危险源的识别和运行控制有效性。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无。

二、受审核方基本情况



- 1) 组织成立时间：2011 年 03 月 15 日，体系实施时间：2024 年 04 月 01 日
- 2) 法律地位证明文件有：营业执照、食品经营许可证。
- 3) 审核范围内覆盖员工总人数：17 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无。

4) 范围内产品/服务及流程：

餐饮服务流程：

需求信息确认→意向订单→合同评审→签合同→组织厨师进场→确定食堂主食及菜品→餐饮服务；

米饭流程：原料验收→暂存→淘洗→熟制→售卖→餐具回收清洗→餐具消毒；

面点流程：原料验收→暂存→配料→和面→熟制→售卖→餐具回收清洗→餐具消毒；

热菜流程：原料验收→暂存→粗加工→切配→烹饪→售卖→餐具回收清洗→餐具消毒。

三、组织的管理体系运行情况及有效性评价

3.1 管理体系的策划

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

公司于 2024 年 04 月 01 日正式发布并运行了质量、环境、职业健康安全管理体系文件，包括《管理手册》、《程序文件》、《管理制度》、《过程记录》等四级文件，包含了标准规定的形成文件的信息，现行有效。

《管理手册》描述了体系运行过程所需的各个环节，体系各个过程相互作用及相互关系，以条款的方式加以明确，并形成了相应的《程序文件》39 个、《管理制度》23 个，作为对《管理手册》的具体补充、完善。《管理手册》识别了所有影响服务质量、环境、职业健康安全的全部过程，包括：组织环境、相关方、领导作用、策划、支持、运行、内审、管理评审、绩效监视测量和分析评价、改进等，确定过程之间的相互作用。过程识别清楚，并按照 6.1 条款的要求所确定的风险和机遇，同时考虑了 4.1 和 4.2 的内容和变更的策划，对过程进行评价，同时也规定了变更管理的过程及控制，以确保实现这些过程的预期结果，经过 9.1, 9.2, 9.3 的绩效评价，通过 10.1、10.2 进行不断改进过程，对体系运行过程及顺序的识别充分。

《管理手册》、《程序文件》、《管理制度》等文件架构合理，对过程输入、输出及开展活动和投入的资源做明确的规定；对有效运作的监视和评价及改进也做出了明确要求。公司的体系文件基本符合 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。

3.2 产品实现过程和管理活动的管理控制情况及重要审核点的监测和绩效 ☐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职业健康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）

公司主营业务：餐饮服务；

一、餐饮服务的策划和控制

公司与商务部国际经济贸易研究院签订服务合同后，进行餐饮服务的策划，组织管理人员及厨师等进驻现场，按公司对餐饮行业的管理思路布置及改造现有设施及设备布局，做到业务流程顺畅，更加符合环境管理、安全管理要求，为顾客提供符合要求，让顾客满意的餐饮服务。

（一）餐饮服务流程：

餐饮服务流程：需求信息确认→接受意向订单→合同评审→签合同→组织厨师进场→确定食堂主食及菜品→餐饮服务；



米饭流程：原料验收→暂存→淘洗→熟制→售卖→餐具回收清洗→餐具消毒；

面点流程：原料验收→暂存→配料→和面→熟制→售卖→餐具回收清洗→餐具消毒；

热菜流程：原料验收→暂存→粗加工→切配→烹饪→售卖→餐具回收清洗→餐具消毒。

（二）餐饮服务基本要求的策划和控制：

人员健康和卫生要求：从业人员每年至少进行一次健康检查，必要时接受临时检查，取得健康合格证明后方可工作，提供有从业人员健康证明。

基础设施和维护：基础设施为业主方提供，符合卫生部《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》加工经营场所的卫生条件要求。

环境：设置粗加工、烹调、餐用具清洗消毒及洗后存放、就餐等专用场所，在合理位置设置了原料半成品储存、切配和备餐场所，设置食品库房和其他专用操作场所。进行凉菜、冷加工糕点、生食深海水产品等制作、送餐分装等直接入口食品短时间存放或处理操作的分别设相应专间。

操作间：配备了足够的照明、通风、排烟装置、配套污水排放和符合卫生要求的存放废弃物设施。

餐饮配餐间：设专门的配餐间，内设空调、紫外线灭菌灯、缓冲间及清洗、消毒池等设施。

库房：食品和非食品分开设置库房，有毒有害物质（如：杀虫剂、洗涤剂、消毒剂等）设存放专库。

就餐场所：具备防鼠、防蝇、防蟑螂等虫害的措施；有良好的通风和照明措施。

设施：由业主单位提供，包括：洗手消毒设施、供水设施、通风排烟设施、餐饮具清洗消毒设施、采光照明设施及废弃物、废水处理设施。

设备及工用具：现场观察用于原料、半成品、成品或生熟食品用的工用具和容器，有明显的区分标志。

设施的维护保养：食品加工、贮存、销售、陈列的各种防护设施、设备及其运送食品的工具，由专人负责定期维护；冷藏、冷冻及保温设施定期清洗、除臭，温度指示装置定期校验，确保正常运转和使用。

生产设备和监视测量设备能够满足运行策划和控制需要。

（三）操作性方案运行的策划控制：

人流、物流、水流、气流的流向合理，水流和气流方向从清洁度高的区域流向清洁度低的区域。非加工区域内相关人员不得进入加工区域。

洗手、消毒设施，卫生间维护与卫生状况良好。

加工场地控制冷凝水，防止各种不洁物和化学及物理污物对食品及食品接触面的污染；防止冷凝水、灰尘、外来物质、地面污物、照明设备及消毒剂、杀虫剂等的污染。

餐饮加工处应通风良好，通风道、食品传送梯清洁，温度控制在要求的范围内。

员工的卫生控制：不得将与餐饮无关的物品带入操作间，加工人员工作时不得戴首饰、手表，不得化妆；加工人员操作时手部应保持清洁，操作前手部应洗净。接触直接入口食品时，手部还应严格消毒；食品加工操作场所内不得有抽烟、饮食及其它可能污染食品的行为。

对虫鼠害进行有效防治：严格对虫害、鼠害等进行控制，确保加工区域内无蚊蝇和鼠害，禁用灭鼠药。

产品追溯和撤回：建立从原辅料供方、加工制作服务班次及人员、消费全过程的追溯程序，必要时对食品进行留样观察。

当存在不可接受的风险时，确保能追溯和撤回产品，每班产品留样48 h以备复检待查。

（四）执行的标准（见1.4e）；

（五）公司的作业指导文件：

《工作场所卫生管理制度》、《设施设备卫生管理制度》、《食品采购查验和台账记录管理制度》、《食品贮存管理制度》、《食品粗加工、切配管理制度》、《食品烹饪加工管理制度》、《食品留样管理制度》、《用具清洗消毒管理制度》、《餐厨废弃物处置管理制度》、《食品安全内部检查和定期评估制度》、《安全突发事件应急处置方案》、《食品添加剂使用管理制度》、《前厅工作标准》、《前厅工作程序》、《产品接收准则-食品采购索证索票制度》。

（六）过程记录文件：

《进货检验记录》、《良好卫生规范确认记录表》、《良好卫生规范验证记录表》、《PRP验证记录表》、《HACCP计划确认记录表》、《过敏原控制确认报告》、《餐饮服务质量检查表》、《食品欺诈脆弱性确认记录表》。



二、产品和服务的要求：

查见：《餐饮服务委托合同补充协议》，合同履行期间设备需要更新置换由甲方负责，新置设备产权归属于甲方；原甲方设备产权仍归属于甲方，由甲方负责处置；乙方购置的设备归属于乙方，由乙方负责处置。合同履行期间，因北京市或中央国家机关有关部门要求的环保、节能或消防等设施改造由甲方负责，费用由甲方承担。水电燃气线路、服务设施设备和厨房设备的维护保养、维修检测等工作及费用由甲方负责。按照消防要求，定期进行的烟道清洗工作及费用由甲方负责。

查见《烟道防火清洗承包合同》，包括：承包清洗概况；清晰期限；物资供应；施工及竣工验收；经济责任；法律责任等，与企业相关人员沟通，现在烟道清洗由甲方指派有资质的单位进行清洗，甲方承担全部费用。

查见《北京楚湘神韵餐饮管理有限公司厨房油烟清洗效果图及证明》，抽查2024年6月27日《北京楚湘神韵餐饮管理有限公司厨房油烟清洗效果图及证明》，烟道清洗单位：北京信诚鸿润科贸有限公司，主要清洗内容：厨房烟罩、罩内横管道、厨房灶具、地面、墙壁等卫生，室外风机、净化器各一台。附有北京信诚鸿润科贸有限公司消防协会会员资信证书、营业执照。在有效期内，服务类别及信用等级：烟道清洗。并附有厨房油烟清洗效果图。

沟通查见：餐饮部通过网络渠道获取有关食品卫生安全的法律法规、标准和其他信息。总经理、餐饮部通过走访顾客、定期向顾客发出书面的问卷调查等形式，主动了解顾客和消费者的需求，并获取公司以往产品的质量信息、安全信息；餐饮部对顾客要求的各种信息及时作出答复或处理。

对顾客的投诉，由餐饮部统一收集，记录于《顾客反馈记录表》，并在24小时内反馈至总经理，确定答复和处理意见。

对于涉及产品质量或安全的投诉，餐饮部同时将投诉事件传递至食品安全小组，食品安全小组负责进行原因分析，同时进行召回的评估，确定是否需要启动召回程序。食品安全小组原因分析后，确定投诉事项责任部门，并要求责任部门根据原因分析采取相应的纠正和预防措施，食品安全小组实施措施的有效性跟踪；顾客投诉一般要求在3天内处理完毕，并由餐饮部书面答复顾客。

沟通餐饮部经理：公司制定了服务的要求，确定与顾客沟通方式、服务检查等相关内容，查顾客沟通实施：通过现场沟通了解，通过电话、网络、微信等方式进行沟通。服务过程中按客户要求，随时进行沟通、确认客户需求信息。

沟通时机：现场查看方式解决顾客使用中的问题。

沟通结果：均能与顾客达成一致意见。

顾客财产：主要为业主提供的餐厨全套设备设施，归公司使用，大宗设备的维护费用也由业主提供，日常使用中的维护由使用方负责。

沟通交流记录：在餐饮部经理武国艳电脑、微信保存有内容。

三、新菜/食品设计和开发：

菜品开发流程：

项目建议书→开发方案→开发任务书→开发输入清单→开发输出初始文件→开发评审报告→开发验证报告→客户试用确认报告→开发输出文件。

提供《胡萝卜虾米羹菜品开发》方案：

1、新菜肴开发项目建议书：

提出部门：餐饮部；

建议人：高秀博；

项目名称：胡萝卜虾米羹菜品开发；

建议日期：2024年3月10日；

参加人员：餐饮部全体人员。

批准人：武国艳。

2、设计开发方案：

1) 菜品概述：

2) 设计内容（食材选择、烹饪方法）；



3) 起止日期：2024-3-10 至 2024-4-30；
4) 预算费用：500 元；
编制：高秀博，批准：武国艳，2024-3-12。

3、设计开发计划书；

.....

4、设计开发任务书；

.....

5、开发输入清单；

.....

6、设计开发评审报告；

项目名称：胡萝卜虾米羹菜品开发；

设计开发阶段：输出；

评审人员：郭丹、易改田、武国艳；

评审结论：满足开发计划要求；

日期：2024-4-10。

7、设计开发验证报告；

试运行日期：2024-4-10 至 2024-4-30；

.....

验证结论：.....，符合设计要求；

跟踪结果：可正常实施；

批准：武国艳。

8、客户试用确认报告；

确认地点：会议室；

确认形式：会议；

.....

批准：武国艳，2024-4-26；

9、设计开发输出记录；

.....

批准：武国艳，2024-4-26；

沟通餐饮部经理：确认合格的菜肴、食品、应完善制作方案的设计、工艺文件、质量检测标准等文件、并将其正式列入餐厅的菜谱系列之内；新菜肴、食品设计和开发的更改、需由设计者提出更改要求、填写《产品设计变更申请单》，经总经理批准后实施、必要时、需对更改方案进行评审、领导批准后方可实施。

四、外部提供的过程、产品和服务的控制

沟通查见：公司制订实施了《采购控制程序》，餐饮部负责采购的管理、合格供方的评价，参加合同评审及售后服务客户满意度调查评价；餐饮部负责按公司的要求组织对供方进行评价，编制《合格供方名录》，并对供方的供货业绩定期进行评价，建立供方档案；负责制定采购计划，执行采购作业；负责编制采购物资技术标准；负责对采购物资的进货验证。

提供《供方评定调查表》10 份；

主要内容：供货单位、供货范围、资质、生产能力、技术能力、检测能力、价格、信誉、样品、业绩、售后服务等内容；

评定实施打分制，记录有效。

提供《合格供方名录》；

主要内容：供方名称、供货内容、联系人、电话等；

合格供方 9 家；

序号	供方名称	供货内容	联系人	电话
1	北京星宸商贸有限公司	肉类	孙云	13263386306



2	北京富英祥顺商贸有限公司	蔬菜	黄学富	15011120527
3	北京航宇盛达商贸有限公司	粮油	武艳丽	13693510455
4	北京市凯兴顺达商贸有限公司	肉类	王成	15704112148
5	北京市勃睿商贸有限公司	干货	张娟	13121594691
6	北京民意良辰商贸有限公司	调料	刘艳	15210029019
7	北京昱宸商贸有限公司	鲜肉	万云华	13263386306
8	北京福源隆达商贸有限公司	冻货	郝丽	1771089885
9	天津康洁佳鑫塑料制品有限公司	易耗品	陈京春	13124765610

编制：武国艳，审批：郭丹，日期：2024 年 04 月 01 日。

沟通餐饮部经理：餐饮部负责收集供应商的各书面证明材料，根据采购物资技术标准和餐饮需要，通过对物资的质量、价格、供货期等进行比较，选择合格的供方，填写《供方评定记录表》；餐饮部负责建立并保存合格供方的供货业绩记录。根据采购物资分类规定的产品类别，明确对供方的控制方式和程度；餐饮部每年对合格供方进行一次跟踪复评，填写《供方业绩评定表》，评价时按百分制，质量评分占 60%，交货期评分占 20%，其他（如价格、售后服务等）占 20%。评定总分低于 70（或质量评分低于 48），应取消其合格供方资格；供方产品出现严重质量问题，餐饮部应向供方发出《纠正和预防措施处理单》，两次发出处理单而质量没有明显改进的，应取消其供货资格；

采购：餐饮部根据库存情况编制《采购计划单》，经分管负责人批准后实施采购；《采购计划单》的内容一般包括：明确品名、规格、数量、质量要求、技术标准、验收条件及供货期限等；

采购产品的验证：由餐饮部进行进货验证；由顾客在公司现场实施验证；公司在供方现场实施验证，顾客的验证不能免除公司提供合格产品的责任，也不能排除其后顾客拒收的可能。

抽查《食用农产品销售凭证》；

1、时间：2024 年 5 月 29 日；

产品名称：油、糙米、配粉；

数量、金额……

验收人：武国艳。

2、时间：2024 年 5 月 12 日；

产品名称：花生碎、黄花、腐竹；

数量、金额……

验收人：武国艳。

抽查《出库单》；

时间：2024 年 5 月 20 日；

产品名称：油、大米、面粉等；

数量、金额……

保管员：高秀博，经手人：乔欣秋。

……

提供《动物检疫合格证明》；

内容：报告编号、货主、产品名称、数量及单位、生产单位名称地址、目的地、承运方式、运载工具、是否消毒、官方兽医签字、签发日期、动物检疫专用章；

抽查《动物检疫合格证明》；

1、报告编号：22031719745；

样品名称：猪胴体；

生产单位：吉林禹泽食品有限公司；

检验单位：吉林省公主岭市动物检疫专用章；

签发日期：2024 年 8 月 1 日。

1、报告编号：1309096365；



样品名称：牛分割肉；
生产单位：大厂明新肉类有限公司；
检验单位：大厂回族自治县动物检疫专用章；
签发日期：2024年9月10日。

.....

沟通餐饮部经理：公司采购的米、面、油均为执行国家标准且有包装及批号的商品，在合格供货商中采购，菜类商品均在合格供货商中购入，且在入库前有验收；肉类在合格供货商处采购，均有检疫报告，确保食用安全。

五、产品和服务提供的控制

沟通查见：餐饮部负责提供“商务部国际经济贸易研究院”员工食堂的餐食供应，一日三餐，不对外销售任何食品，生产和售卖过程中严格接受业主方监督员的检查和督办。餐饮部严格执行公司规定的内部监控程序和制度。

现场观察及查见：

1、过程的测量和监控：

餐饮部编制各类检测规程，明确检测点、检测频率、抽样方案、检测项目、检测方法、判别依据、使用的检测设备等；

2、进货验证：

对行政部购进物资，餐饮部保管员核对送货单，确认物料品名、规格、数量等无误、包装无损后，置于待检区，通知检验员实施检验；检验员根据《原材料检验准则》要求进行全数或抽样验证，并填写《进货验证记录》；仓管保管员根据合格记录或标识办理入库手续；验证不合格时，检验员应通知仓管部管理员在物料上贴“不合格”标签，按《不合格和潜在不安全产品控制程序》进行处理。

3、半成品的测量和监控：

1) 过程检验：对设置检验点的工序，检验员依据检验规程进行检验。如出现不合格情况执《不合格和潜在不安全产品控制程序》；过程中的操作员进行自检，专职检验员根据检验规程规定进行抽检，并作好原始记录，确保数据准确可靠、字迹清晰、内容完整；

2) 互检：下道工序操作者对上道工序转来的产品进行检验，合格后方可继续加工。对不合格品执行《不合格和潜在不安全产品控制程序》。

3) 巡回监控：餐饮加工过程中，厨师长对操作者的自检和互检进行监督，认真检查操作者的作业方法、使用的设备、工装、辅具等是否正确；根据需要进行抽检，并将结果记录在《工序检验记录》《包装跟踪检测记录》中及时反馈给操作者；发现的不合格品应执行《不合格和潜在不安全产品控制程序》。在所要求的检验和试验完成或必须的报告收到前，不得将产品放行。

4) 成品的测量和监控：需确认所有规定的进货验证、半成品测量和监控均完成，并合格后才能进行成品的测量和监控活动；餐饮部检验员依据检验规程进行检验和试验，并填写《成品检验记录》《产品最终检验报告单》。并将检验结果通知仓管部办理入库手续。不合格品按《不合格和潜在不安全产品控制程序》执行；餐饮部检验员负责对成品的微生物进行检测，填写《肠杆菌科检验原始记录》《菌落总数检验原始记录》《沙门氏菌属检验原始记录》《水分检验原始记录》《检验检疫结果单》等。除非顾客批准，否则在所有规定活动均已圆满完成之前，不得放行产品。

5) 测量和监控记录：在测量和监控记录中应清楚地表明产品是否已按规定标准通过了测量和监控，记录应表明负责合格品放行的授权责任者。对不合格品应执行《不合格和潜在不安全产品控制程序》。测量和监控记录由餐饮部负责保存，执行《记录控制程序》。

现场查阅：

1) 《员工晨检记录表》；

主要内容：工服/工牌、头发/指甲/胡子；

2) 《餐具消毒记录》；

内容：盘、碗、公用具、圆盆等。

3) 《食品留样逐日登记表》；



内容：日期、品种、留样人；

4) 《菜品质量抽检记录表》；

内容：菜品名称、质量评定（优、良、中、差）、综合评定（合格、基本合格、不合格）、出锅温度、操作人、检验人。

5) 《添加剂（泡打粉）领用记录表》；

内容：领用日期、数量、领用人、批准。

6) 《食堂烟道清洗记录表》；

内容：日期、清洗内容、负责人。

7) 《电器设备运行检查记录表》

8) 《食堂通风记录表》

.....

其他与运行有关的记录（略）。

现场观察米饭制作流程及其控制要点：

1、米饭制作流程：

准备材料（选择新鲜、无杂质的大米、准备适量的清水和容器（蒸锅）→淘洗大米（使用清水将大米轻轻淘洗 2 次，以去除表面的杂质和米糠；注意控制淘洗次数，避免破坏米粒的完整性和流失过多营养）→浸泡大米（将淘洗好的大米放入容器中，加入适量的清水，水与米的比例 1:1.2，浸泡时间一般为 20 分钟）→蒸饭（使用蒸锅进行煮饭，先将水烧开，再放入装有浸泡好的大米的容器，大火蒸制约 20→30 分钟）→焖饭（蒸饭结束后，不要打开盖子，让米饭在锅中继续焖 2→5 分钟）→打散米饭（打开盖子后，用饭勺轻轻打散米饭，使其散热并防止粘连）。

2、与餐饮部王师傅交流米饭制作控制要点：

1) 水米比例：准确控制水与米的比例是制作米饭的关键。水太少会导致米饭过干，水太多则会使米饭过软甚至煮成粥。

2) 淘洗次数：淘洗次数不宜过多，一般 1-2 次即可。过多淘洗会破坏米粒的完整性并流失营养。

3) 浸泡时间：浸泡时间需根据米的品种和天气温度进行调整。过短的浸泡时间可能不足以让大米充分吸水，而过长的浸泡时间则可能导致大米过度吸水而影响口感。

4) 火候掌握：使用电饭煲时，根据需求选择合适的煮饭模式；使用蒸锅时，需保持大火蒸制以确保米饭熟透。

5) 焖饭时间：焖饭时间对米饭的口感有重要影响。适当的焖饭时间可以使米饭更加饱满和香糯。

6) 打散米饭：蒸好或煮好的米饭需及时打散，以防止粘连并散热，保持米饭的最佳口感。

通过以上流程和控制要点的把握，可以制作出口感饱满、香气四溢的米饭。

现场观察馒头制作流程及其控制要点：

1、馒头制作流程：

准备材料（高筋面粉：5000 克、酵母：50 克、温水：约 2500 毫升（水温约为 38 度，以激活酵母）糖：100 克、盐：50 克）→激活酵母（将酵母和糖溶解在温水中，静置 10-15 分钟，直到表面出现泡沫，表示酵母已激活）→和面（在大盆中，倒入高筋面粉，中间挖个小坑，将酵母溶液缓缓倒入，边倒边用筷子搅拌、加入盐，继续搅拌至面絮状，用手将面絮揉成光滑的面团，揉面时间不少于 15 分钟，直到面团柔软且不粘手）→发酵（将揉好的面团放回盆中，用湿布或保鲜膜盖好，放在温暖的地方发酵 1.5 小时，或直至面团体积变为原来的两倍大，表面产生气泡，手指按下后不回弹）→排气和整形（将发酵好的面团取出，放在案板上，用手掌按压排气，然后揉成长条；将长条面团切成等大的小剂子，每个约 30 克；将每个小剂子揉圆，整理成馒头的形状）→二次发酵（在蒸锅中铺一层湿布或抹一层油，以防粘锅；将馒头胚子放入蒸锅中，保持适当间距，进行二次发酵约 10-15 分钟，至体积增大到 1.5-2 倍）→蒸馒头（冷水下锅，大火烧开后转中火蒸 15 分钟左右（具体时间根据馒头大小和火力调整）；蒸好后不要立即揭开锅盖，关火焖 3-5 分钟，以防馒头塌陷）→取出享用（用夹子或厨房工具小心取出馒头，放在盘子上稍凉后食用）。

2、与餐饮部吴师傅交流馒头制作控制要点：



- 1) 面粉选择:选用高筋面粉,能制作出更有嚼劲的馒头。
 - 2) 酵母与水的比例:酵母、面粉、水的比例要合适,一般 500 克面粉配 5 克酵母和 250 毫升水。
 - 3) 发酵状态:一次发酵至面团体积变为原来的两倍大,内部产生蜂窝状孔洞。二次发酵至体积再次增大到 1.5-2 倍,不要发过头。
 - 4) 揉面充分:揉面时要用力揉至面团光滑、有弹性,揉面时间不少于 15 分钟。
 - 5) 控制温度:发酵过程中,温度要适宜,可利用湿布、温水等方式提高温度。
 - 6) 细节处理:蒸锅中要铺湿布或抹油,以防粘锅。蒸好后要焖几分钟,避免馒头塌陷。
 - 7) 多样化制作:可根据喜好加入色素、果蔬汁等制作彩色馒头,或搭配不同调料食用。
- 通过以上流程和控制要点,你就能制作出松软美味的馒头了。

现场观察红烧肉制作流程及其控制要点:

1、红烧肉制作流程:

选材与准备(主要材料:五花肉、老抽、生抽、料酒、冰糖、葱姜蒜、香叶、八角等)-选择五花肉(选择肥瘦相间的五花肉,最好带皮带肉,保证口感的香嫩和多样性)-处理食材(将五花肉洗净,切成 2.5 厘米见方的块,去除多余油脂;葱姜蒜洗净切末备用)-煮水焯水(将五花肉放入锅中,加入冷水和适量料酒,大火煮开后继续煮 1-2 分钟,去除血水和腥味。捞出肉块,用清水冲洗干净,控干水分备用)-炒制香料(炒锅加热,倒入少量食用油,放入葱姜蒜末炒香。加入香叶、八角等香料,继续翻炒出香味)-炒制肉块(将处理好的五花肉块放入锅中,中小火翻炒,使其均匀上色。注意火候,避免糊底。炒至两面焦黄色,表面微黄,开始出油)-加入调料(倒入适量的老抽和生抽,翻炒均匀,根据个人口味添加冰糖。可加入少量料酒和胡椒粉等辅助调料,增添风味)-炖煮红烧(加入足够量的开水(水量与肉块持平),放入葱段、姜片、香叶等调料。盖上锅盖,转小火慢炖 1-2 小时,直至五花肉变得香酥可口,汁液浓稠。期间可适当翻煮,确保肉块均匀入味)-上色与收汁(炖至快熟时,调至中火,让剩余汁液慢慢浓缩。不断翻煮肉块,使肉表面上色均匀。收汁至理想浓稠度,即可出锅)-切片装盘(将红烧肉块晾凉后,切成均匀的薄片,装盘摆放整齐)-调制蘸料与搭配(可根据个人口味调制蒜泥、生抽、醋等蘸料)。

2、与餐饮部姜师傅交流红烧肉控制要点:

- 1) 食材选择:选择肥瘦相间的五花肉,保证口感和品质。
- 2) 食材准备:切块大小适中,便于入味和烹饪。
- 3) 火候控制:炒制香料和肉块时,注意火候,避免糊底。炖煮时保持小火慢炖,保证肉质鲜嫩。
- 4) 调料使用:调料需适量,既要保证味道浓郁,又不能过于浓重掩盖食材本身的味道。
- 5) 水量控制:加足够的水以防干锅,如发现水过多则需适当熬掉部分水分。
- 6) 健康烹饪:尽量选择橄榄油或不含胆固醇的植物油,减少不健康脂肪的摄入。

通过以上步骤和控制要点,可以制作出美味的红烧肉,享受其色泽红亮、味道香浓、软烂滑润的独特风味。

现场观察售卖过程:

经济贸易研究院员工凭就餐卡刷卡购餐食、自主选择多种主副食品,直接刷卡结算,用餐后将餐具及餐余食品倒入收纳桶;售卖窗口结主副食都有分类,员工自主分类排队选购;售卖者按主副食标签提供餐食,无计量销售。

沟通餐饮部经理:当接到客户投诉或餐厅用餐发现不安全食品信息时,立即通知食品安全小组,食品安全小组一方面通过公司的追溯系统检查问题,一方面通知公司质检人员赶赴现场,封存市场同批次产品及公司库房同批次产品,同时收集证明性资料和图片,取回不安全食品样本,送卫生检测部门鉴定,必要时同时送技术监督部门检测。

确认产品安全信息:如产品确为不安全食品,立即汇报食品安全小组至总经理,经评审决定处理意见,确定撤回的范围、产品、批次、数量等,总经理发布撤回指令,启动撤回程序。

食品安全小组长,小组成员、餐饮部等分工负责通报监管部门、客户,须通过新闻媒体的发布信息的由食品安全小组长负责外部的沟通和信息发布。

餐厅负责确认不安全食品批次的顾客,销售去向,留存情况,公开撤回信息,并提供便利的撤回方式和渠道,如为集中客户,组织车辆集中撤回。



库房隔离存放保管不安全食品，加以标识，以防误用。

食品安全小组分析不安全食品产生的原因，确认责任人，制定处理方式，处理方式报总经理批准后实施。

食品安全小组根据需要定期进行模拟撤回，确认撤回的渠道、方式是否畅通、及时，验证撤回的有效性。在实际发生撤回事件后，及时总结撤回的效果，评价撤回方案的有效性。

食品安全小组保存撤回的记录，包括不合格品的批次和追溯信息、撤回信息，不符合的性质和产生的原因、放行及处置的记录。

能够满足对餐饮服务过程的控制管理，控制有效。

五、产品和服务的放行

餐食品放行条件：餐食品的检验结果是合格的，并经餐饮部经理审核批准；

成品放行单的发放：餐饮部审核无误后，填写“产品放行单”，由餐饮部经理在“成品放行单”上签字，确认餐食品是否放行。

拒绝放行：在餐饮部的审核放行的内容中，发现存在一定的问题，可推迟成品放行日期或拒绝放行。

放行的评价：无论是潜在不安全食品还是不合格品返工后，应在符合下列任一条件时，才可以售买：

- a) 除监视系统外的其他证据证实控制措施有效；
- b) 经检查检验确认，针对特定餐食品的控制措施的组合作用达到预期效果，可接受；
- c) 经抽样、分析和送检等活动证实受影响批次的餐食品符合确定的相关食品安全危害的可接受水平。

六、不合格输出的控制

不合格品的判定：原材料、成品达不到相应食品安全标准，或过程产品超出关键限值或操作性前提方案失控产品未达到控制指标时不合格品。

不合格品的管理：经判定的不合格品要进行标识，并隔离存放。责任人员负责不合格品标识后的管理，确保不合格品未做处理前不得动用和售出。

不合格品的评审和处理：对不影响卫生食品安全性能的轻微不合格，由餐饮管理人员决定让步接收或返工，并直接通知责任人员实施；出现下列情况时，为严重不合格品，要对不合格品进行书面评审并提出处置意见：

主要原材料、涉及成品食品安全的主要性能指标和重金属指标、微生物指标；

过程产品连续几次出现不合格；

成品或成品售出后发现不合格时。

严重不合格由食品安全小组组织有关部门、人员进行评审，做出退货、报废或销毁处理。不合格品返工后由检验人员重新检验合格后，方可进行再加工。

餐饮部经理介绍：体系运行以来，未发生供应餐食品有质量问题的记录。

七、应急准备和响应

编制了《突发事件准备和响应控制程序》、《食品过敏源控制程序》等，建立了应急预案，符合标准和企业实际。编制有《火灾应急预案》、《机械损伤处理预案》、《触电事故应急预案》、《食品中毒预案》等。包括了重要环境因素和重要危险源等。

公司组织了应急预案演练。

抽查2024年04月20日《消防演练计划和记录》、2024年04月25日《触电演练计划和记录》、2024年05月15日《食物中毒应急处置演练》；

下一次演练计划：明年同一时间进行演练，确保应急预案的有效性。

八、顾客满意

餐饮部负责与顾客联络，组织处理顾客投诉，负责保存相关服务记录；负责组织对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求。

顾客信息的收集、分析与处理：餐饮部负责监控顾客满意或不满意的信息，作为对质量管理体系业绩的一种测量。对顾客以面谈、信函、电话、传真等方式进行的咨询、提供的建议，由餐饮部专人解答记录、收集；暂时未能解答的，要详细记录并与有关部门研究后予以答复；餐饮部销售员利用外出的各种活动，及时掌握市场动态和顾客需求的动向，通过各种商品展销会，积极与顾客沟通，收集有关信息及时反馈给



公司有关部门；餐饮部负责有效处理顾客投诉，执行《与顾客有关的过程控制程序》的有关规定。

顾客满意程度测量：每年第四季度，餐饮部向顾客发送《顾客满意程度调查表》，调查顾客对公司产品、服务及对代理商的满意程度，收集相关意见和建议；调查表的回收率应争取达到 50%以上，以便于统计分析；其中很满意 95 分，满意 85 分，一般满意 70 分，不满意 20 分。

餐饮部对上述调查表进行统计分析，填写《顾客满意度分析表》确定顾客的需求和期望，及公司需改进的方面，得出定性（形成资料）或定量（如产品故障率、顾客投诉率等）的结果。当定量数据接近或低于控制下限时，应采用因果图或排列图寻找主要原因，餐饮部发出《纠正和预防措施处理单》给责任部门，采取相应的纠正、预防措施，并监督其实施效果。

对顾客反映非常满意的方面，餐饮部应对公司相关部门或人员及时通报表扬。

餐饮部经理介绍：顾客满意度的测量采用电话回访和现场调查向顾客进行调查、了解顾客抱怨或投诉；通过顾客来电等方式进行顾客满意信息的收集，并规定了对收集的信息进行分析的方法，通过分析获得顾客满意的结果。

3.3 内部审核、管理评审的有效性评价 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

公司于 2024 年 7 月 15 日-2024 年 7 月 16 日进行了内部审核，覆盖了所有部门，内审和程序符合要求，内审检查表编制合理，内审提出的不符合，责任部门分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性，内审报告对管理体系的符合性、充分性和有效性进行评价，并得出结论意见。

公司于 2024 年 7 月 30 日进行了管理评审，管理评审目的明确，输入基本充分；管理评审记录能够表明评审的符合性和有效性。

所实施的内审和管理评审基本符合要求。

3.4 持续改进 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 不合格品/不符合控制

对监视和测量发现的不符合、不合格进行了控制，采取了相关的纠正、纠正和预防措施。抽查的监视和测量的记录、证据清楚，并表明没有发生在策划的安排未圆满完成之前放行产品/交付服务。

体系运行以来，未发生重大质量、环境、安全事故，也未发生顾客、相关方申投诉情况。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

通过内审、管理评审、顾客满意、纠正和预防措施、遵守法律法规和其他要求等活动推动质量体系持续改进。

主要证据有：

提供 2024 年 7 月 15 日-2024 年 7 月 16 日的内审报告，开具了 1 项不符合报告并进行了整改，纠正及纠正措施有效；

提供 2024 年 7 月 30 日的管理评审报告，目前的管理体系是充分的、适宜的，体系的运行基本有效；

提供 2024 年 06 月 20 日进行法律法规合规性评价，评价记录结论均为符合；

提供了环境/安全检查记录等，检查结果均为合格；

提供了餐饮管理策划、服务等相关记录，策划及实施等基本符合，已得到客户确认。

提供了本年度的顾客满意度调查表，经统计顾客满意度达到既定目标。

定期按季度对各部门目标的实现情况进行了统计分析和经营质量趋势统计分析，对体系改进的需求进行评价。通过不合格经营/服务等情况统计分析，对符合性进行评价。

3) 投诉的接受和处理情况：无。

3.5 体系支持 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合



1) 资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）：

企业承包商务部国际贸易经济合作研究院管理服务中心的食堂，双方签订了《餐饮服务委托合同补充协议》，协议中规定甲方提供研究院食堂场地、设施、设备及餐具给北京楚湘神韵餐饮管理有限公司，环保、节能、消防、设施设备的改造由甲方负责。水电燃气线路、服务设备设施、厨房设备的维护保养、维修检测均由甲方负责，办公面积 20 平米左右，库房面积 20 平米左右。

凉菜间生产设备：电炸锅、热水器、冰箱、保鲜柜、空调、加热台、消毒柜、电煮锅等；

售餐间：面锅、加热台、韩式烤盘、煎烤炉、电磁炉、电炸锅、煲仔炉、电扒板、削面机等；

办公通信设备：网络、电脑、电话、文件柜等；

监视和测量设备：电子秤、电子克秤、温度计等；

环境职业健康安全设备设施：灭火器、消火栓、垃圾桶等；

运输设备：无；

特种设备：无。

2) 人员及能力、意识：

公司编制实施了《人力资源控制程序》，当出现人员配置不当的情况，在重新调配合格的骨干员工到岗之前，行政部协调相关部门采取临时性应急措施。为了保证各岗位人员能够胜任并持续提高工作质量，公司有计划地安排各种培训，引进竞争机制，开通人员流动渠道。《管理手册》制定各岗位职责，如总经理、管理者代表、部门经理、人力、行政、技术、管理岗位等。按公司的职能、架构配备了相应的工作人员和管理人员。公司编制年度培训计划，主要内容有三体系标准培训、管理手册及程序文件培训、环境因素及重大危险源培训、内审员培训、消防规范培训、服务规范培训、法律法规培训等，对培训结果进行了有效性评价，提高全员的业务及管理能力，人员能力基本符合公司业务发展的要求。

组织通过培训、会议等形式以提升员工能力，增强质量、环境、职业健康安全意识，以确保员工质量、环境、职业健康安全意识到满足顾客要求、遵守法规要求和公司规定的重要性，鼓励员工参与管理和改进，基本满足要求。

3) 信息沟通：

公司编制了《信息交流控制程序》，使本公司员工对体系管理工作达成共识，促进组织内各职能部门和各层次之间交流信息、增进理解、协调行动，确保体系运行的有效性。

信息交流的形式：会议、发放文件、电话、内部联络书、公告、培训、日常报表、汇总报告等有形的管理活动和评审活动。

沟通的时机：组织内部条件发生重大变化时；顾客和利益相关方的要求发生重大变化时。

沟通的内容：价值观；各种策划的输出；分析和评价的结果；绩效结果；服务的符合性及趋势；顾客投诉和不符合情况等。

沟通的方式：例会、电话、培训、文件记录传递、微信等方式进行内外部沟通，各部门定期通过会议方式进行内部沟通，有相应记录。内外部沟通良好，未出现因为沟通不畅通而影响体系正常运行的情况。

4) 文件化信息的管理：

公司编制了 QEO 一体化的管理体系文件，包括：《管理手册》、《程序文件》、《制度文件》等。方针、目标形成文件并编入《管理手册》。文件覆盖了组织的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改、修订控制有效。经现场确认，公司的体系文件基本符合 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准要求，体现了企业特点，有一定的可操作性和指导意义。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

QMS：餐饮服务；

EMS：餐饮服务所涉及场所的相关环境管理活动；

OHSMS：餐饮服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。



五、审核组推荐意见：

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，北京楚湘神韵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	£符合	■基本符合	£不符合
适用要求	□满足	■基本满足	□不满足
实现预期结果的能力	□满足	■基本满足	□不满足
内部审核和管理评审过程	□有效	■基本有效	□无效
审核目的	□达到	■基本达到	□未达到
体系运行	□有效	■基本有效	□无效

通过审查评价，评价组确定受审核方的管理体系符合相关标准的要求，具备实现预期结果的能力，管理体系运行正常有效，本次审核达到预期评价目的，认证范围适宜，本次现场审核结论为：

■推荐认证注册

□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，推荐认证注册。

□不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组：常兴玲、于立秋

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、联系方式的变更、管理体系变更、给消费者带来较严重影响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，证书将会被暂停，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认可机构的见证。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。