

项目编号：20942-2024-QEOF

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：安庆皖商超市有限责任公司

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）： 温红玲

审核组员（签字）： 林郁，钱涛

报告日期： 2024 年 12 月 31 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](http://www.china-isc.org.cn)

邮 箱： [service@china-isc.org.cn](mailto: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：温红玲

组员：林郁 钱涛



受审核方名称：安庆皖商超市有限责任公司

## 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  | 温红玲 | 组长   | Q:审核员<br>E:审核员<br>O:审核员       | 2022-N1QMS-3210533<br>2023-N1EMS-2210533<br>2024-N1OHSMS-2210533 | Q:29.13.01,29.13.02<br>E:29.13.01,29.13.02<br>O:29.13.01,29.13.02 |
| B  | 林郁  | 组员   | Q:审核员<br>E:审核员<br>O:审核员       | 2023-N1QMS-1263773<br>2022-N1EMS-1263773<br>2024-N1OHSMS-1263773 | Q:29.13.01,29.13.02<br>E:29.13.01,29.13.02<br>O:29.13.01,29.13.02 |
| C  | 钱涛  | 组员   | Q:实习审核员<br>E:实习审核员<br>O:实习审核员 | 2024-N0QMS-1465209<br>2024-N0EMS-1465209<br>2024-N0OHSMS-1465209 | E:29.13.01,29.13.02<br>O:29.13.01,29.13.02                        |

### 其他人员

| 序号 | 姓名      | 审核中的作用 | 来自   |
|----|---------|--------|------|
| 1  | 齐金友/陆由胜 | 向导     | 受审核方 |

### 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：《ISC-B-1管理体系审核方案策划表》；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国食品安全法、中华人民共和国环境保护法；中华人民共和国固体废物 污染环境防治法；中华人民共和国环境噪声污染防治法；中华人民共和国



国节约能源法； 中华人民共和国大气污染防治法； 中华人民共和国传染病防治法； 中华人民共和国消防法； 中华人民共和国安全生产法； 中华人民共和国工会法； 中华人民共和国职业病防治法； 中华人民共和国劳动法、安徽省环境保护条例、安徽省安全生产条例、安徽省消防条例等。

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：

《生活饮用水卫生标准》GB5749-2022、GB/T18204.1-2013公共场所卫生检验方法第1部分：物理因素、GB/T 18204.2-2014公共场所卫生检验方法第2部分：化学污染物、GB/T 18204.3-2013公共场所卫生检验方法第3部分：空气微生物、GB/T 18204.4-2013公共场所卫生检验方法第4部分：公共用品用具微生物、GB/T 18204.6-2013公共场所卫生检验方法第6部分：卫生监测技术规范、GB 37488-2019《公共场所卫生指标及限值要求》、GB2762-2022《食品安全国家标准 食品中污染物限量》、GB 2763-2021 食品中农药最大残留限量标准、GB 20799-2016食品安全国家标准 肉和肉制品经营卫生规范、GB2707-1994猪肉卫生标准、GB/T 19676-2022畜禽肉质量分级—鸡肉、NY/T 750-2020绿色食品 热带、亚热带水果、NYT 1655-2008 蔬菜包装标识通用准则、SB/T 10029-2012 新鲜蔬菜分类与代码、SB/T 10158-2012 新鲜蔬菜包装与标识、GB/T 26432-2010 新鲜蔬菜贮藏与运输准则、GB/T 44180-2024厨卫五金产品通用技术要求、GB/T 22864-2020毛巾、FZ/T 73001-2016袜子、GB/T 8878-2023针织内衣、GB 1354-2018大米、GB 2715-2016食品安全国家标准 粮食、GB/T 1355-2021 小麦粉、GB2716-2018食品安全国家标准植物油、GB 2760-2014 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准、GB 7718-2011 食品安全国家标准 预包装食品标签通则、GB 28050-2011 食品安全国家标准 预包装食品营养标签通则、GB/T 1536-2021菜籽油、GB/T 40851-2021 食用调和油、GB/T 10464-2017 葵花籽油、GB/T 1535-2017 大豆油、GB/T 1534-2017 花生油、GB/T 8233-2018芝麻油、GB/T 18186-2000 酿造酱油、GB/T 18187-2000 酿造食醋、GB/T 20810-2018 卫生纸（含卫生纸原纸）、GB/T 8939-2018 卫生巾（护垫）、GB/T 20808-2022 纸巾、GB/T 40276-2021 柔巾、GB/T 27728-2011 湿巾、GB/T 22864-2020 毛巾、GB/T 29680-2013 洗面奶、洗面膏、GB/T 13171.1-2022 洗衣粉 第1部分：技术要求、GB/T 13171.2-2022洗衣粉 第2部分：试验方法、《洗涤剂通用技术条件》（GB/T 13171-2014）、GB 14930.1-2022食品安全国家标准洗涤剂、GBIT 9985-2022手洗餐具用洗涤剂、Q31/0115000120C031-2023《厨房清洁剂》、QB/T4348-2012《厨房油垢清洗剂》、Q/YQXA109-2023、QB/T 1975-2013 护发素、GB 4343.1-2018《家用电器、电动工具和类似器具的电磁兼容要求第1部分发射》、GB 17625.1-2012《电磁兼容限值谐波电流发射限值(设备的每相输入电流≤16A)》、GB/T 8372-2017《牙膏》、GB 18401-2010《国家纺织产品基本安全技术规范》、GB/T2286-2008《篮球》、GB2749-2015《食品安全国家标准 蛋与蛋制品》、GB31650.1-2022《食品安全国家标准 食品中41种兽药最大残留限量》等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：无。

## 1.5 审核实施过程概述



**1.5.1 审核时间：**2024年12月30日 上午至2024年12月31日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年6月1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）：

**审核范围变更：**

**变更前：**

**Q：**日用品（厨卫用品、家居用品、清洁用品、日化用品、小五金、家用小电器、电脑耗材、针纺织品、服装鞋帽、文化体育用品、香烟零售）、食用农产品（水果、蔬菜、鲜鸡蛋、鲜畜禽肉），预包装食品（含冷藏冷冻食品）、散装食品（含冷藏冷冻食品）的销售

**E：**日用品（厨卫用品、家居用品、清洁用品、日化用品、小五金、家用小电器、电脑耗材、针纺织品、服装鞋帽、文化体育用品、香烟零售）、食用农产品（水果、蔬菜、鲜鸡蛋、鲜畜禽肉），预包装食品（含冷藏冷冻食品）、散装食品（含冷藏冷冻食品）的销售所涉及场所的相关环境管理活动

**O：**日用品（厨卫用品、家居用品、清洁用品、日化用品、小五金、家用小电器、电脑耗材、针纺织品、服装鞋帽、文化体育用品、香烟零售）、食用农产品（水果、蔬菜、鲜鸡蛋、鲜畜禽肉），预包装食品（含冷藏冷冻食品）、散装食品（含冷藏冷冻食品）的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

**变更后：**

**Q：**日用品（厨卫用品、家居用品、清洁用品、日化用品、家用小电器、针纺织品、文化体育用品、香烟零售）、食用农产品（水果、蔬菜、鲜鸡蛋、鲜畜禽肉），预包装食品（不含冷藏冷冻食品）的销售

**E：**日用品（厨卫用品、家居用品、清洁用品、日化用品、家用小电器、针纺织品、文化体育用品、香烟零售）、食用农产品（水果、蔬菜、鲜鸡蛋、鲜畜禽肉），预包装食品（不含冷藏冷冻食品）的销售所涉及场所的相关环境管理活动

**O：**日用品（厨卫用品、家居用品、清洁用品、日化用品、家用小电器、针纺织品、文化体育用品、香烟零售）、食用农产品（水果、蔬菜、鲜鸡蛋、鲜畜禽肉），预包装食品（不含冷藏冷冻食品）的销售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：**安徽省安庆市迎江区皖江大道1189号安庆碧桂园凤凰商业中心商业街161室一、二层

**办公地址：**安庆市大观区汇峰广场10号楼22层（安庆皖商超市有限责任公司）；

**经营地址：**本次体系覆盖场所：安庆皖商超市有限责任公司皖江大道分店，安徽省安庆市迎江区皖江大道1189号安庆碧桂园凤凰商业中心商业街161室一、二层

**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 2024-12-29 8:00:00 上午至 2024-12-29 12:40:00 上午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：

目标完成情况；内审、管理评审有效性；销售服务过程控制；重要环境因素和不可接受风险运行控制及绩效监测的实施情况；应对机遇和风险的措施情况等。

#### 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：组织人数、审核时长、审核范围调整

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（3）项，涉及部门/条款：

综合部

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.2 能力

GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准 7.2 能力

GB/T45001-2020/ISO45001:2018 标准 7.2 能力

综合部

GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015 9.1 监视、测量、分析和评价 9.1.1 总则

GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018 9.1 监视、测量、分析和评价绩效 9.1.1 总则

营运部

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.1.5.2 测量溯源

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：2025 年 2 月 28 日前提提交审核组长。

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 12 月 29 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证；监视和测量资源管理；EO 运行策划；EO9.1.1 绩效监视和测量；产品设计和开发控制；生产和服务提供控制；产品和服务的放行控制。管理人员加强体系文件学习。

3) 本次审核发现的正面信息：

该公司管理体系能够持续有效运行，未发生相关方投诉。相关运行要求保持较好，环境因素和危险源年度进行了确认。人员质量、环境和安全意识等较好。相关资质手续保持有效。资源比较充分，能保证方针和目标方案的实现。

#### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：企业各部门职责明确，质量、环境和职业健康安全管理体系，能够全面有效地予以贯彻实



施，各部门人员能理解和实施本部门涉及的相关过程。各部门能识别的相关环境因素和危险源，质量、环境和职业健康安全管理过程能有效予以控制。

2) 风险提示：人员环境与安全意识欠缺，需加强培训，提高人员环境安全意识。

#### 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：安庆皖商超市有限责任公司 2018 年 8 月 10 日/安庆皖商超市有限责任公司皖江大道分店 2019 年 12 月 23 日，体系实施时间：2024 年 6 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：

现场查提供 营业执照——安庆皖商超市有限责任公司、安庆皖商超市有限责任公司皖江大道分店，经营范围覆盖认证范围。

查提供 食品经营许可证——安庆皖商超市有限责任公司、安庆皖商超市有限责任公司皖江大道分店，认证范围在许可范围内，有效期内。

查提供 卫生许可证——安庆皖商超市有限责任公司皖江大道分店、公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查合格证。

符合要求。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：38 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无倒班

4) 范围内产品/服务及流程：

策划了销售服务流程：

团购：

洽谈需求——方案制定——签订合同——下采购订单——组织货源——供应商送货上门——凭送货单门店验收（柜组理货员验收、班长核实）——录入信息——门店配送到客户/客户自提——售后服务——履约付款

超市零售：

市场调研——采购商品——商品验收——入库储存——录入信息——分拣上架——陈列销售——日常防损巡查、防治（其中：有害生物防治（虫鼠害防治）外包）——收银结算

经确认，

关键过程：商品验收、录入信息、有害生物防治（虫鼠害防治）过程；

需确认过程：商品验收、录入信息、有害生物防治（虫鼠害防治）过程；

外包过程：有害生物防治（虫鼠害防治）、第三方检测、消防维保。

查看有关键过程确认记录，针对商品验收、录入信息、有害生物防治（虫鼠害防治）过程，从人员情况、



过程设备能力、作业文件情况等方面进行了确认，确认时间为 2024.6.1，符合策划要求。

### 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

##### 质量、环境和职业健康安全方针：

该公司质量、环境和职业健康安全方针：

优质高效、持续改进；安全第一、保护健康；改善环境、和谐发展。

方针包含在管理手册中，经总经理批准，与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向，为建立质量环境职业健康安全目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求、污染预防、合规义务、消除危险源和降低职业健康安全风险的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容，符合要求。公司以质量标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。

总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。

以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过综合部获取公司管理方针。

##### 理解组织及其环境：

总经理因公缺席本次审核，特委托管理者代表齐金友来处理本次审核相关事宜，提供有《授权委托书》。

与总经理沟通，编制有《组织环境与相关方管理程序 WS/P23：2024》，规定了公司及其环境识别要求，查提供有《组织内外部环境识别表》，公司领导层确定外部和内部与公司的宗旨、战略方向有关、影响质量/环境/职业健康安全体系实现预期结果的能力的因素。外部因素考虑：国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术要求、市场竞争、社会及经济、网络方面等因素；内部因素考虑：公司的文化、知识、管理、人力、财务、绩效、食品掺假、食品防护、员工食品安全意识等因素。总经理负责组织对确定的内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保质量、环境、职业健康安全管理体系与公司的战略方向一致，并实现其预期的结果。

##### 理解相关方的需求和期望：

总经理及管理层在考虑相关方对公司提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响时，结合公司的实际情况，确定与质量/环境/职业健康安全体系有关的相关方，并确定其要求。公司按照管理手册要求对相关方的需求和期望进行管理，以理解相关方的需求和期望以便帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确；由于相关方对组织持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司确定了：

与质量/环境/职业健康安全体系有关的相关方：

公司的相关方包括：顾客、员工、银行、外部供应商、雇员及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、非政府组织等。

公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，理解和持续满足相关方的需求和期望。

顾客的需要和期望：产品质量保证、价格合理、使用环保安全材料、按期送达等；

员工的需求和期望：员工在安全和健康的工作环境下，不受伤害和健康伤害，及时足量发放防护用品等；

政府机构：遵纪守法、无污染环境事故、提供就业机会、依法纳税、无社区或居民投诉等；

公司周边企业、居民、社区等：邻居：不扰民，销售过程噪声小，无有毒有害气体、不影响正常生活、有社会可接受的绩效、诚实和诚信等。

通过识别社区等周边环境的需求期望，公司将火灾、固废排放等纳入自己的合规性义务进行管理。并作为公司的目标指标加以控制。

公司总经理将相关方要求的信息通过会议方式传递给各相关部门，并适时组织间监视和评审相关方重要信息。符合要求。

##### 应对风险和机遇的措施：



公司制定管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。

企业识别了风险并制定了相关措施，查提供有《风险与机遇评价表》，识别有：

监管部门的监管力度

风险：政府职能部门加大对行业的规范及管理力度，如公司执行不规范，可能存在被查处的风险；机遇：行业经营环境的变化，给公司带来新的发展机遇；应对措施：1. 各级部门严格按照公司的规章制度开展相关工作；2. 职能部门加大公司内部制度执行情况的检查。

客户的需求

风险：质量可靠、安全、交付及时、各产品标准符合国家规范等；机遇：市场竞争的加剧，公司管理水平在省内同行业处于领先水平，会给公司带来潜在的发展机遇；应对措施：加强公司员工培训，提升员工专业能力；加强市场开拓，增加公司的业务量。

物料采购

风险：采购产品出现质量不过关，供应商所售产品不符合食品安全相关法律法规等；机遇：市场竞争的加剧，选择面多，利于公司择优选择；应对措施：加强供方的调查与评价控制、确保只从合格供方处采购。

社会

风险：目前社会形势变化多端，发展不确定性较大；机遇：公司目前所在区域的社会形势稳定，行业管理规范，对公司的稳定发展提供比较好的环境；应对措施：综合部做好人员积极储备工作，及时关注社会信息，为公司创造一个稳定的发展环境

公司运营管理

风险：目前公司管理流程基本覆盖了公司日常工作，如督导流程执行力得不到保证，会对公司运行带来一定的风险；机遇：完善流程，加强对服务场所的督导，提高执行力，可以提高公司的管理水平；应对措施：1. 各级部门必须严格按照流程开展日常工作，对出现的不符合情况及时调整文件，保持流程的可操作性；2. 公司组织定期组织进行流程的督导、评审。

经济

风险：目前公司面临国内经济形势趋势严峻，市场竞争加剧；机遇：公司配送要求较为简单，我公司人员能很好处理，且公司在本地区有一定的市场竞争力；应对措施：加强市场开拓，做好客户的维护。

人力资源

风险：公司目前面临市场发展，对配送人员需求增大，造成人员招聘有一定困难；机遇：公司目前员工稳定，流失率小、建立了完善薪酬体系和激励机制、管理人性化；应对措施：拓展人才招聘渠道，营造好公司的形象，通过内部人才推荐提高招聘率。

产品运输、储存

风险：环境卫生不达标，造成食品污染；机遇：公司配送食品，相对于环境要求较为简单；应对措施：对运输环境和储存环境进行控制，减少污染可能。

与领导层沟通，到现阶段为止，公司经营各方面正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。

企业能够不定期进行风险和机遇的措施的策划，并评价这些措施的有效性。措施策划充分，与各部门业务过程有效融合。基本符合要求。 风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。

### 重要环境因素：

识别的重要环境因素：潜在火灾的发生、固废排放、废气排放、噪声排放、有害生物污染排放。重要环境因素识别准确，基本符合要求。

### 不可接受风险：

识别的不可接受风险：潜在火灾、触电伤害、交通事故、食物中毒，识别全面，符合要求。

### 公司及部门质量、环境和职业健康安全目标及考核：

#### 公司总目标及考核：

|       |      |
|-------|------|
| 公司总目标 | 完成情况 |
|-------|------|



- |                    |      |
|--------------------|------|
| ① 销售服务及时率 100%；    | 100% |
| ② 客户满意度 ≥90 分/年；   | 98   |
| ③ 固体废弃物收集处理率 100%； | 100% |
| ④ 无火灾、触电事故；        | 0    |
| ⑤ 重大意外人身伤害发生次数为 0； | 0    |
| ⑥ 顾客投诉处理率 100%；    | 100% |
| ⑦ 市场抽查不合格次数 0；     | 0    |
| ⑧ 食品安全事故为 0        | 0    |

提供有目标完成情况，内容包括部门、目标、指标、测量方法、考核频次、完成情况等内容。考核指标全部完成。

查公司目标考核统计表，按月进行考核，有考核方法且可测量，自体系运行以来，综合部均完成目标值。

#### 各部门分解目标及考核：

查提供有综合部、营运部 2 个部门分解目标，提供有考核情况均已完成。基本符合要求。

### 3.2 产品实现的过程和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）

#### 产品实现的过程和活动的管理控制情况：

企业最高管理者为增强顾客满意，确保顾客和适用的法律法规的要求得到满足，对建立、实施、保持和改进质量管理体系做出了承诺。建立和实施并初步形成了纠正、预防和持续改进机制。严格执行了体系文件规定要求，认真贯彻执行 GB/T19001-2016 标准，产品质量稳定并符合产品标准和顾客要求。实现了企业方针和目标，达到了预期结果。

企业建立了较完善的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金等资源确定和提供等渠道，能够确保满足建立、实施、保持、改进质量管理体系，提供符合要求的产品的实际需求。

企业在策划建立质量管理体系时较充分地识别了所需的过程，包括产品实现所需的过程，包括明确顾客及其规定用途和已知的预期用途所必需的要求、适用的法律法规要求、组织附加的要求，对各种要求进行评审，确认可以满足要求，并传递到相关岗位。

企业明确了所提供产品的质量目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和产品监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

按照产品实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在服务实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、销售和服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量设备的控制等能够按照规定准则正常运行，并保证提供产品符合规定的要求。

策划了销售服务流程：

团购：

洽谈需求——方案制定——签订合同——下采购订单——组织货源——供应商送货上门——凭送货单门店验收（柜组理货员验收、班长核实）——录入信息——门店配送到客户/客户自提——售后服务——履约付款

超市零售：

市场调研——采购商品——商品验收——入库储存——录入信息——分拣上架——陈列销售——日常防损巡查、防治（其中：有害生物防治（虫鼠害防治）外包）——收银结算

经确认，

关键过程：商品验收、录入信息、有害生物防治（虫鼠害防治）过程；

需确认过程：商品验收、录入信息、有害生物防治（虫鼠害防治）过程；

外包过程：有害生物防治（虫鼠害防治）、第三方检测、消防维保。

查看有关键过程确认记录，针对商品验收、录入信息、有害生物防治（虫鼠害防治）过程，从人员情况、



过程设备能力、作业文件情况等方面进行了确认，确认时间为 2024.6.1，有作业文件，对关键过程进行监督，现场查看，作业人员操作熟练，符合作业要求。

#### 资质符合性：

现场提供提供公司营业执照、食品经营许可证、卫生许可证，经营范围覆盖认证范围，认证范围内需许可范围均经许可，有效期内。

#### 目标考核情况：

包括公司目标和各部门目标的考核情况，公司和各部门均完成了目标值，基本符合要求。

#### 顾客满意度：

公司体系运行以来向主要顾客发放了满意度调查表，顾客满意度为 98 分，达到公司目标要求。

#### 变更的策划：

《管理手册》6.3 对变更的策划进行了规定，当公司的质量环境职业健康安全方针与目标发生重大变化；公司的组织结构、产品结构、工艺技术、资源状态发生重大改变时；公司的外部经营环境发生重大变化时，如市场行情等；总经理及最高管理层认为有必要的其他情形。对管理体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。策划符合标准要求。

#### 产品和服务的要求

管理手册中 8.2、《与顾客有关过程控制程序 WS/P07：2024》规定了与产品和服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。

a 顾客明确规定的要求：即有销售服务本身的质量要求也包括后续活动的要求；

b 顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求；

c 与公司产品有关的法律法规的要求及本公司附加的对顾客的责任。

团购：营运部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。同时负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放满意度调查表或微信等网络形式了解顾客的需求和期望。

营运部负责组织相关部门在向顾客提供产品和服务前参加评审，确定顾客/法律法规及公司的要求，若存在差异，确保相关事项得到解决，评审过程记录在《合同确认评审记录》上。评审后由管代签字汇报总经理批准。

营运部负责客户要求变更时组织相关部门评审，并将变更落实到位。

超市零售：导购员会对顾客介绍产品性能，张贴节假日或有限期限内的优惠活动，让顾客自主选择。

公司主要的客户：中国邮政集团有限公司安庆市分公司、安庆京环绿色环境固废综合处置有限公司、安庆发投环保科技有限责任公司、安庆鑫盛物业有限公司、安庆农村商业银行股份有限公司、中国广电安徽网络股份有限公司安庆市分公司、安庆市市场监督管理局机关工会委员会、国网安徽省电力有限公司安庆供电公司工会、安庆市中医医院、超市零售顾客。

查：需 方：中国邮政集团有限公司安庆市分公司 食堂食材采购合同，服务期限：2022 年 10 月 1 日～2023 年 9 月 30 日，合同约定有配送项目需求：粮油、副食调料、乳类等（大米、面粉、食用油、调味类、肉类、蛋类、新鲜猪肉、鲜鸡蛋、蔬菜类、水果类、洗涤用品等），服务内容、服务质量、价款、服务期限、服务地点、服务方式、服务要求、配送服务要求、合同争议的解决等条款，要求明确。提供《合同评审记录表》：评审人员：齐金友、陈宝安、陈宝贤，审批：陈宝贤。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

查：需 方：安庆京环绿色环境固废综合处置有限公司 采购框架协议，服务期限：2023 年 1 月 1 日～2023 年 12 月 31 日，合同约定有配送项目需求：粮油类、蔬菜类、肉类、禽蛋类、水果类、副食调料类等相关食材以及食堂日常所需零星的日用品等，供货范围及协议组成、质量规定、合作期限、争议的解决等条款，要求明确。提供《合同评审记录表》：评审人员：齐金友、陈宝安、陈宝贤，审批：陈宝贤。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

查：需 方：安庆发投环保科技有限责任公司 采购框架协议，服务期限：自 2023 年 2 月 9 日起至 2024 年 2



月8日，合同约定有配送项目需求：粮油类、蔬菜类、水产类、肉类、禽蛋类、水果类、豆制品、副食调料等相关食材以及食堂日常所需零星的日用品等条款，要求明确。提供《合同评审记录表》：评审人员：齐金友、陈宝安、陈宝贤，审批：陈宝贤。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

查：需方：安庆鑫盛物业有限公司 职工食堂供货合同，合同约定有职工食堂采购办公用品、办公设备、保洁用品、清洁材料、米面、蔬菜、水果、肉类、水产、粮油、调料及干货等食材，服务期限：2023年1月1日~2023年12月31日，采购日期、数量及价格、协议期限、食材质量、货款结算办法、违约责任、合同争议的解决等条款，要求明确。提供《合同评审记录表》：评审人员：齐金友、陈宝安、陈宝贤，审批：陈宝贤。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

查：需方：安庆农村商业银行股份有限公司 买卖合同，签订日期：2023年12月13日，合同约定有：洗衣皂（立白牌，椰油精华洗衣皂，202克）-3176、手抽纸1（清风牌，彩盒350g白卡，原生木浆双层，纸巾尺寸：180mm\*180mm,2层200抽）-14550、手抽纸2（极货牌，塑料包装，原生木浆层，125mm\*180mm,100抽）-14200、洗衣液（好太太(360熏衣草香氛)，2公斤）-3840、洗洁精（立白牌，新金桔洗洁精，408克）-5688、大米（一般品牌5公斤）（金谷香米，5公斤）-15012、大米（一般品牌5斤）（金谷香米，2.5公斤）-5100，合同约定有职工食堂采购办公用品、办公设备、保洁用品、清洁材料、米面、蔬菜、水果、肉类、水产、粮油、调料及干货等食材，服务期限：2023年1月1日~2023年12月31日，购买货品的名称、规格、数量、价款等、交货时间、产品要求、货品验收、付款方式、本合同组成及解释先后顺序、其他约定、争议解决等条款，要求明确。提供《合同评审记录表》：评审人员：齐金友、陈宝安、陈宝贤，审批：陈宝贤。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

查：需方：中国广电安徽网络股份有限公司安庆市分公司 商品购销合同，签订日期：2023年10月24日，合同约定有：洗洁精（白猫）-3000壶、毛巾（金号）-10000条、金龙鱼（1.8升调和油）-1500桶、定制杯子（保尔）-2800个，交货日期、质量要求、验收方法、包装要求、运杂箱费、货款结算方式、变更、解除、违约等等条款，要求明确。提供《合同评审记录表》：评审人员：齐金友、陈宝安、陈宝贤，审批：陈宝贤。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

查提供供货协议 甲方：安庆市市场监督管理局机关工会委员会，乙方：安庆皖商超市责任有限公司，协议约定：根据甲方的需求和确认，乙方为甲方提供指定货品价值为\*元/份的节日慰问品实物65份，签订日期：2024年02月04日。合同约定有：货款支付、提货、质量标准和要求、服务承诺、协议生效、争议解决等条款，要求明确。提供《合同评审记录表》：评审人员：齐金友、陈宝安、陈宝贤，审批：陈宝贤。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

查合同协议书 买方：国网安徽省电力有限公司安庆供电公司工会，卖方：安庆皖商超市责任有限公司，协议约定：春节及日常慰问品、文体活动用品（包括食品、饮料、日用品等），合同约定有：合同标的、合同价格与支付、交货、质量保证等条款，要求明确，签订日期：2024年01月08日。提供《合同评审记录表》：评审人员：齐金友、陈宝安、陈宝贤，审批：陈宝贤。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

查需方：安庆市中医医院，安庆市中医医院2023、2024年度职工福利(提货券)(二次)采购合同，合同约定：2023年、2024年度职工福利品提货券（端午节、中秋节、春节期间），买方职工可在超市门店提取对应货值的商品，约定有：服务内容、服务要求、服务期、服务人员配备、服务地点、验收、付款方式、履约保证金退还、违约责任等条款，要求明确，签订日期：2023年07月25日。提供《合同评审记录表》：评审人员：齐金友、陈宝安、陈宝贤，审批：陈宝贤。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

据营运部经理介绍：合同签订前，由综合部、营运部进行评审，报总经理批准。

查以上合同评审，以上合同评审流程均已实施。

查其他合同也符合要求，未见不符合。公司暂无合同变更情况发生。

查提供有对应发货单及超市销售小票，交期满足订单要求。

产品和服务的要求控制基本符合。

**产品和服务的设计开发过程：**



经过沟通和现场审核发现：公司营运部负责产品和服务设计开发工作。

营运部配备了专业的技术人员，查陈宝安等人，均有多年的工作经验，对日用品（厨卫用品、家居用品、清洁用品、日化用品家用小电器、针纺织品、文化体育用品、香烟零售）、食用农产品（水果、蔬菜、鲜鸡蛋、鲜畜禽肉），预包装食品（不含冷藏冷冻食品）的销售等有一定的经验，能力满足公司设计开发的需要。

策划了销售服务团购、超市零售服务流程，确定了关键过程：商品验收、录入信息、有害生物防治（虫鼠害防治）过程；需确认过程：商品验收、录入信息、有害生物防治（虫鼠害防治）过程；外包过程：有害生物防治（虫鼠害防治）、第三方检测、消防维保。

公司所销售的产品均按照国家标准、行业标准或顾客要求实施控制和检验，编制有食品进货检查验收制度、食品经营管理制度、食品质量自检制度、突发性、计划性停电、停水应急预案、票据流程规范制度、采购商品、商品验收、录入信息、分拣上架、陈列销售、日常防损巡查、防治（其中：有害生物防治（虫鼠害防治）外包）、收银结算等规程及关键控制点、安全风险点，以指导员工日常工作。

同时陈经理介绍，近年来，公司营运部团队，加强市场调研，并不断优化销售流程，确保在满足消费者需求的同时，节能降耗。

基本符合要求。

#### 外部提供过程、产品和服务的控制

查《一体化管理手册》中明确了外部提供过程、产品和服务方面的要求，编制有《采购控制程序》，对由外部提供的产品、过程或服务进行控制，确保其符合要求。

现场提供有《合格供方名单》，由总经理批准。

1) 日用品-厨卫用品：安庆市海惠商贸有限公司-威猛先生厨房重油污净、白猫绿茶薄荷洗洁精、威猛先生管道通、威猛先生洁厕块；

2) 日用品——家居用品：安庆市海惠商贸有限公司-维达超韧无芯卫生卷纸、维达四层立体美无芯卷纸、鑫邦压花卫生纸臻品、紫蓬山大包方块纸、维达三层棉韧面巾抽纸、ABC 超薄棉柔卫生裤、ABC 超透棉柔护垫 25 片（含茶树精华）、Free 纯棉 190 迷你丝薄卫生巾、爱家固体清新剂(茉莉)；

3) 日用品——清洁用品：安庆市海惠商贸有限公司-奥妙深层清洁洗衣液、奥妙薰衣草超效洗衣皂、金纺淡雅樱花护理剂带嘴立代 850g、金纺衣物护理剂纯净温和(袋)1.9kg、金纺怡神薰衣草(2L+500ML)、奥妙 99 超效洗衣皂 200g、奥妙除菌除螨洗衣液 2.8kg；

4) 日用品——日化用品：

① 安庆市开发区惠利百货商行-蜂花营养护发素（含丝肽精华）、蜂花小麦蛋白护发素、舒蕾绿茶控油去屑洗发露

② 安庆市荣义商贸有限公司-云南白药牙膏(薄荷香型)、云南白药高地留兰香牙膏 175g、云南白药牙膏(冬青美白)165g、云南白药留兰香牙膏 215g、云南白药敢史替荷兰密(点齿白)120g、云南白药牙膏(益优清新)100g

5) 日用品——家用小电器：安徽艾森格商贸有限责任公司-苏泊尔牌好帮手压力锅/豪华智能电饭煲/苏泊尔电炖锅/苏泊尔电水壶/苏泊尔速热壶/苏泊尔好帮手炫恶不粘煎锅

6) 日用品——针纺织品：安庆市光彩大市场时和利民生商行：港莎女中腰翘臀内裤、爱念抑菌棉女童平角裤、婷玛文胸、普利诺男式棉内裤

7) 日用品——文化体育用品：安庆尚宜品(朝晖)商贸：得力刨刀、得力修正带、得力剪刀蓝、得力钢卷尺、得力削笔刀、得力削笔机、狂神打气筒、兰威篮球、狂神篮球、红双喜羽毛球拍、阿德勒乒乓球套装

8) 日用品——香烟零售：安庆烟草公司安庆市公司：红塔山经典 1956 硬盒、黄山(新制皖烟)硬盒、利群新版硬盒、黄山(新一品)硬盒、黄山(印象一品)硬盒、黄山(黄皖)硬盒、黄山(金皖烟)硬盒、泰山红将军、中华硬盒、云烟(细支云龙)100S 硬盒、黄山(中国画细支)

9) 食用农产品——水果：嘉兴市经济开发区水果市场建明水果批发部、仕优果业经营部、安庆市宜秀区齐氏水果批发部、凯宏水果批发部、星天顺水果批发部

10) 食用农产品——蔬菜：陆由军自采

11) 食用农产品——鲜鸡蛋：鲜鸡蛋：正大蛋业（漯河）有限公司

12) 食用农产品——鲜畜禽肉：猪肉，宿松县春润食品有限公司

**13) 预包装食品（不含冷藏冷冻食品）:**

- ① 安庆市汇龙食品有限公司: 白象老坛酸菜牛肉面 143g、白象麻辣香锅 135g、白象红油爆椒牛肉面 130g、白象超大桶红烧牛肉 148g、白象超大桶老坛酸菜 165g、白象四川红烧牛肉面 82g、白象老母鸡汤五连包 103g\*5、白象牛肉汤五连包 103g\*5、白象猪骨五连包 103g\*5、超大老坛酸菜五合一 161g\*5:
- ② 安庆市裕财食品有限责任公司: 海天上等蚝油 700g、海天红烧酱油 500ml、海天金标生抽 500ml;
- ③ 延津县克明面业有限公司: 陈克明富强小麦粉 2.5kg、塑陈克明家用小麦粉(橙)2kg、陈克明圆面 900g、陈克明龙须精制挂面 1kg、陈克明鸡蛋龙须面 800g、陈克明宝贝蝴蝶小面 120g
- ④ 安徽省白湖农场米业有限公司: 白湖长粒香 25kg、白湖长粒香 10kg、白湖香软米 5kg、白湖丝苗米 10kg、白湖香梗米 5kg

14) 外包方——消防维保: 维保单位: 安徽毅盛消防科技有限公司

15) 外包方——虫鼠害防治: 委托防治方: 安徽创卫环境科技发展有限公司

16) 外包方——第三方检测: 安庆市计量测试所/常州检验检测标准认证研究院

查 以上均提供有合格供方评价记录, 提供有供方/外包方评价表, 评价有供方/外包方资质、生产/供应/检测服务能力、质量保证能力等, 有评价部门、主管部门、批准意见, 评价结论: 同意继续合作。 批准: 陈宝贤 2024 年 6 月 1 日

抽查采购产品验证控制: 详见 8.6 进货检验记录。

采购流程基本符合要求。

**生产和服务实现过程控制:**

《管理手册》中对生产和服务提供过程的确认进行了有效策划, 基本符合要求。

公司策划了销售服务流程:

团购:

洽谈需求——方案制定——签订合同——下采购订单——组织货源——供应商送货上门——凭送货单门店验收（柜组理货员验收、班长核实）——录入信息——门店配送到客户/客户自提——售后服务——履约付款超市零售:

市场调研——采购商品——商品验收——入库储存——录入信息——分拣上架——陈列销售——日常防损巡查、防治（其中: 有害生物防治（虫鼠害防治）外包）——收银结算

经确认,

关键过程: 商品验收、录入信息、有害生物防治（虫鼠害防治）过程;

需确认过程: 商品验收、录入信息、有害生物防治（虫鼠害防治）过程;

外包过程: 有害生物防治（虫鼠害防治）、第三方检测、消防维保。

查看有关键过程确认记录, 针对商品验收、录入信息、有害生物防治（虫鼠害防治）过程, 从人员情况、过程设备能力、作业文件情况等方面进行了确认, 确认时间为 2024.6.1, 确认结论: 经过过程能力的确认, 证实了商品验收、录入信息、有害生物防治（虫鼠害防治）过程要求可保证服务的能力和质量, 顾客满意。公司提供的条件可以满足, 能够保证产品质量。确认符合要求

现场观察:

商品验收: 班长正在收货, 与现场验收人员徐\*\*沟通, 现场询问操作工了解验收规范及注意事项: 首先据验收商品类别进行检查合格证、检测报告、检疫证明齐全, 观察外观无破损、数量一致, 确保商品收、退、调正确无误; 在收货过程中确保商品三证齐全。确保商品无破损、变质等。现场观察操作及正收货产品所需附件证明齐全。

入库储存: 与现场入库人员沟通, 现场询问了解入库储存操作规范及注意事项: 将商品按照类别、性质和用途进行分类存放, 便于管理和取用; 冷藏库应注意温度监控, 及时调整。现场观察各类商品分类存放, 冷藏库内温度符合要求。

录入信息: 现场询问信息录入员阮\*\*, 了解录入信息操作规范及注意事项: 确保录入的信息准确无误, 包括商品名称、规格、品牌、价格等。保持商品信息的一致性, 比如单位、分类、价格等, 避免同一商品在不同时间或不同地点出现不同的信息。现场观察, 现场录入信息与供方送货单中商品信息相一致。

分拣上架: 与现场理货员杨\*\*沟通, 现场询问了解分拣上架操作规范及注意事项: 正确分类: 根据商品的



类别、品牌、规格等特征进行正确的分类和分区；遵循安全操作规程：使用正确的搬运和分拣工具，避免对商品或员工造成伤害。观察现场分拣上架符合要求。

陈列销售：与现场理货员王\*\*沟通，现场询问了解陈列销售操作规范及注意事项：1. 清晰标识：确保每个商品都有清晰的价格标签和产品信息，方便顾客了解。2. 分类摆放：按照商品类别、品牌或用途进行有序摆放，便于顾客快速找到所需商品。3. 视觉吸引力：使用色彩、照明和展示架设计来吸引顾客的注意力。4. 易于拿取：商品应放置在顾客容易触及的位置，避免过高或过低。5. 保持整洁：定期整理货架，保持商品和货架的清洁和整齐。观察现场日化用品、家用小电器、水果、蔬菜分区分类陈列，符合要求。

日常防损巡查、防治：与防损员齐\*\*沟通，了解日常防损巡查、防治（其中：有害生物防治外包）规范及注意事项：每日卖场巡查，巡查内容：分拣上架过程是否搬运、分类、分区是否符合要求、商品陈列是否符合要求、价格标签的清晰、完整等，现场观察，巡查过程符合规定要求，提供有日常防损巡查记录。与负责人沟通，由外包公司定时进行有害生物防治，抽查提供有有害生物防治记录——创卫虫控有害生物防制服务报告单 2024. 10. 20/2024. 11. 24/2024. 5. 26/2024. 4. 15，防治区域：卖场、过道、生鲜区、仓库等，防治结论：进行了蚊蝇（超低喷雾）、蟑螂（投饵）、鼠（粘鼠板陷阱），观察现场未发现蚊蝇、蟑螂、鼠等虫鼠害。

收银结算：与现场收银员张\*\*沟通，了解收银结算操作规范及注意事项：1. 熟悉收银系统：收银员需要熟练掌握收银系统的操作流程，包括商品扫码、价格调整、支付方式处理等。2. 保持专注：在结算过程中保持专注，避免因分心而导致的错误。3. 检查商品：在扫描商品前，检查商品是否有损坏、过期或标签错误。4. 准确扫描：确保每件商品都被正确扫描，避免漏扫或重复扫描。5. 价格核对：在结算前核对商品价格，确保与收银系统显示的价格一致。6. 支付方式：熟悉各种支付方式，包括现金、信用卡、移动支付等，并确保正确处理。7. 找零准确：在收取现金支付时，确保找零准确无误。8. 发票开具：根据顾客需求正确开具发票，并确保信息的准确性。9. 礼貌服务：保持友好的态度，对顾客的疑问和要求给予耐心解答。现场观察检查商品、扫码、小票开具等操作规范，符合要求。

现场观察以上日用品（厨卫用品、家居用品、清洁用品、日化用品家用小电器、针纺织品、文化体育用品、香烟零售）、食用农产品（水果、蔬菜、鲜鸡蛋、鲜畜禽肉），预包装食品（不含冷藏冷冻食品）的销售服务过程操作均符合操作文件要求。

#### 变更的控制：

营运部负责人介绍，当内外部环境，如客户要求、产品技术和质量要求、服务规范、适用的法律法规和产品技术标准等有更改时，相关部门提出更改计划并进行更改，更改由原制定人负责具体实施。

查提供有文件变更申请单、更改通知单，如有更改时，按照规定要求实施。暂无更改。

#### 产品的放行：

管理手册中规定了产品和服务的放行控制。

该公司主要进行经查该公司主要进行：日用品（厨卫用品、家居用品、清洁用品、日化用品家用小电器、针纺织品、文化体育用品、香烟零售）、食用农产品（水果、蔬菜、鲜鸡蛋、鲜畜禽肉），预包装食品（不含冷藏冷冻食品）的销售，执行标准见产品实现策划情况。

公司策划有《验收规程》，包括：进货验收规程、销售过程日常防损巡查、防治（其中：有害生物防治（虫鼠害防治）外包）规定。

介绍说，商品采购全部从有资质的供应商处采购，有第三方检测报告，进货验收主要是查看合格证、外观、数量、包装、生产日期等

##### （一）进货检验

查见商品验收单：

1. 供应商：安庆市海惠商贸有限公司（综合），验收单号：202412220025，商品：维达超韧无芯卫生卷纸 3 层-12 提；维达四层立体美无芯卷纸-6 提；鑫邦压花卫生纸臻品 12 包；紫蓬山大包方块纸 12 包；维达厨房卷纸 85 节 3 层-4 包；维达三层棉韧面巾抽纸 16 提；ABC 超薄绵柔卫生裤 M-L10 包；ABC 超吸绵柔护垫 25 片-10 包；FREE 纯棉 190 迷你丝薄卫生间 8P-10 包；威猛先生管道通 3 瓶；白猫绿茶薄荷洗洁精 1.02kg-10 瓶；白猫去油高效洗洁精 2kg-8 瓶；威猛先生洁厕块（买四送一）38g-3 块；威猛先生厨房一站式油污清洁剂 500g\*2-3 瓶；威猛先生厨房重油污净 500g-3 瓶。



2. 供应商: 安庆市海惠商贸有限公司(综合), 送货单号: 0050, 验收单号: 202411180017, 商品: 恋柔抽取式刀切纸 6 提; ABC 超吸绵柔护垫 22 片-10 包; 威猛先生洁厕宝 5 块装 38g-4 块; 威猛喷雾单瓶 350g-3 瓶; 威猛先生厨房重油污净(柠檬)补充液 6 袋; 威猛先生厨房重油污净 500g-4 瓶; 白猫绿茶薄荷洗洁精 1.02kg-10 瓶; 白猫柠檬红茶洗洁精 1.128kg-10 瓶; 白猫生姜洗洁精 1098g-4 瓶; 爱家固体清洗剂(茉莉) 70g-3 瓶等;
3. 供应商: 安庆市海惠(联合利华)商贸有限公司, 送货单号: 0089, 验收单号: 202410110016, 商品: 奥妙清洁剂(柠檬去油) 1.1kg-4 瓶; 蓝多霸管道疏通除臭啫喱 500g-2 瓶; 力士精油沐浴乳 700ml-2 支; 多芬深度损伤洗发水 400ml-2 支; 多芬桃悦水透洁爽美肤沐浴乳 680g-2 瓶; 多芬浓密沐浴泡泡(深层莹润) 400ml-2 瓶; 奥妙除菌除螨洗衣服 1kg-6 支; 奥妙全自动洗衣粉(含金纺) 3kg-4 袋; 奥妙薰衣草超效洗衣皂 200g\*3-10 块; 奥妙草本内衣皂 100g\*2-10 支; 力士抑菌洗手液(梔花淳香) 400g-4 瓶; 奥妙除菌除螨洗衣液 2.8kg+400g-4 瓶; 奥妙深层洁净洗衣液 1kg-4 瓶等;
4. 供应商: 安庆市海惠(联合利华)商贸有限公司, 送货单号: 0094, 验收单号: 202410210002, 商品: 金纺义务护理剂纯净温和 1.9kg-1 袋; 金纺宜神薰衣草(2L+500ML)\*4-4 套; 奥妙 99 超效洗衣皂 200g\*2-20 块; 奥妙超效洗衣皂惊爆价 200g-20 支; 奥妙除菌除螨洗衣液 2.8kg+400G-9 瓶; 奥妙深层洁净洗衣液 2.8kg+400G-6 瓶等;
5. 供应商: 安庆市开发区惠利百货行, 验收单号: 202408160061, 商品: 蜂花滋润护发素 450ml-120 瓶; 蜂花蛋白护发素(黄) 450g-240 瓶; 蜂花蚕丝蛋白护发素(蓝) 450g-240 瓶; 蜂花小麦蛋白护发素(黄) 1L-120 瓶; 蜂花丝肽护发素(蓝) 1L-60 瓶等;
6. 供应商: 安庆荣义日化有限公司, 验收单号: 202411180003, 商品: 云南白药牙膏(薄荷香型) 150g-18 支, 云南白药高地留兰香牙膏 175g-12 支, 云南白药牙膏(冬青美白) 165g-12 支, 云南白药留兰香牙膏 215g-12 支, 云南白药敞惠荷荷牙音(益齿包) 120g-6 支, 云南白药牙膏(益优清新) 100g-6 支;
7. 供货商: 安徽省白湖农场米业有限公司, 验收单号: 202411270001, 商品: 白湖长粒香 25kg-3000kg; 白湖长粒香 10kg-200 袋; 白湖香软米 5kg-400 袋; 白湖丝苗米 10kg-200 袋; 白湖香梗米 5kg-200 袋;
8. 供应商: 安徽敏荣正供应链有限公司, 验收单号: 202411050032, 商品: 古井献礼版原浆 425ml-200 瓶;
9. 供应商: 安庆余氏果业, 验收单号: 202412200010, 商品: 贡梨 33.7kg, 不知火丑橘 55.4kg, 水仙芒 3.6kg; 蓝莓 24 盒, 佳沛金果 33 个, 红肉菠萝蜜 43.5kg, 香妃小蜜 25.5kg, 大凉山丑苹果 40.4kg 等;
10. 供应商: 陆由军自采, 毛白菜 71kg, 黄心菜 200kg, 七宝青 60kg, 生菜 75kg, 油麦菜 35.9kg, 香芹 215.7kg, 韭菜 77.8kg, 菠菜 166.75kg, 香菜 51.6kg, 白菜苔 30kg, 蓬蒿 22.2kg, 西芹 91.45kg, 黄瓜 130kg, 白萝卜 240kg, 胡萝卜 150kg, 青萝卜 59.85kg 等;
11. 供应商: 宿松春润, 验收单号: 202412200012, 商品: 精品前腿肉 1093.5kg, 黑猪肉 230kg 等;
12. 供应商: 安庆鑫胜商贸, 验收单号: 2024122200007, 商品: 陈克明富强小麦粉 2.5kg-10 袋, 陈克明家用小麦粉 2kg-20 袋, 陈克明圆面 900g-15 袋, 陈克明龙须精致挂面 1kg-15 袋, 陈克明鸡蛋龙须面 800g-15 袋, 陈克明软弹圆面 800g-15 袋, 陈克明宽面 800g-15 袋, 陈克明细挂面 800g-15 袋, 陈克明圆挂面 800g-15 袋, 陈克明宝贝蝴蝶小面 120g-15 包等;
13. 供应商: 安庆汇龙食品, 验收单号: 202410230016, 商品: 白象老坛酸菜牛肉面 143g-12 桶, 白象麻辣香锅 135g-12 桶, 白象红油爆椒牛肉面 130g-12 桶, 白象超大桶红烧牛肉 148g-12 桶, 白象超大桶老坛酸菜 165g-12 桶, 白象四川红烧牛肉面 82g-48 袋, 白象老母鸡汤五连 103g\*5-6 袋, 白象牛肉汤五连包 103g\*5-6 袋, 白象猪骨五连包 103g\*5-6 袋等;
14. 供应商: 安庆裕财食品, 验收单号: 202404230001, 商品: 海天上等蚝油 700g-13 瓶, 海天红烧酱油 500ml-12 瓶, 海天 0 金标生抽 500ml-31 瓶;
15. 供应商: 安庆市惠联供应链有限公司(亚龙双汇), 验收单号: 202412140023, 商品: 美味盐水香肠 220g-20 支, 双汇午餐方腿香肠 400g-12 支, 双汇俄式肉肠(香辣风味) 180g-10 支, 双汇王中王 600g-48 袋, 双汇王中王 60g-60 支, 双汇润口香甜肠 80g-40 支, 双汇肉花肠 70g-30 支, 双汇泡面拍档香肠 70g-50 支, 双汇泡面拍档香肠 35g-60 支, 双汇玉米热狗肠 60g-40 支, 双汇经典 Q 趣儿香肠(香辣风味) 100g-20 支, 双汇火旋风刻画香肠 48g-20 支等;
16. 供应商: 安庆协辰商贸, 验收单号: 202410240011, 商品: 上好佳田园薯片(原味) 70g-12 袋, 上好佳田



园薯片(红烧牛肉味)40g-5袋,上好佳田园薯片(番茄味)40g-10袋,上好佳田园薯片(原味)40g-20袋,上好佳薯条-番茄味35g-20袋,上好佳田园薯片(甜辣味)40g-20袋;

17. 供应商:安徽艾森格商贸有限责任公司,验收单号:202402220025,商品:苏泊尔超级精铁锅 FC30P1-4件,苏泊尔真不锈钢健康铁锅 FC32T11-3口,苏泊尔防锈铁锅 FC34C1-7口,苏泊尔 25YC606 电炖锅 3个,苏泊尔电炖锅 30YK11-2个,苏泊尔电饭煲 SF40FC71-2口,苏泊尔臻或蜂窝铁锅 3口,苏泊尔新款压力锅磁通 HY24E4-2口,苏泊尔速热壶 SW-17T12C-6只,苏泊尔好帮手炫彩不粘煎锅 PJ28M5-4只,苏泊尔速热壶 SW-15J621T-6只,苏泊尔防锈铁锅 FC32C1-14口,苏泊尔速热壶 15S02A-8只苏泊尔超级精铁锅 FC34P1-23口,苏泊尔好帮手压力锅 YL243H2-9口;

18. 供应商:安庆福约禧,验收单号:202412200012,商品:思念豆沙包 300g-12袋,湾仔玉米蔬菜水饺 720g-4袋,湾仔码头荠菜水饺 720g-4袋,思念猪肉灌汤水饺 455g-20袋,思念玉珍珠芝麻汤圆 455g-40袋,思念水果汤圆 360g-10袋,思念水果汤圆组合装 360g-10袋,思念大馅水饺 1kg-10袋,思念 960g-4袋,广野牧羊肉片 400g-6袋;

19. 供应商:安庆时和利民生商行,验收单号:202409090002 商品:普利诺男式 RC 棉内裤 GM-10条,众志 9137 男平角全棉内裤 3XL-4XI-10条,特价众志 0138 男棉内裤-10条,顶爽美肤棉男内裤 1740-8-10条,港莎女中腰翘臀内裤 22938-10条,爱念抑菌棉女童平角裤 XL1984-10条,港莎 TT8T7 弹力棉男平脚裤 18-4盒,婷玛文胸 9047-4条,顶爽 1724 男内裤-10条,顶爽男内裤 1721-10条,顶爽男内裤 1726-10条,顶爽四季棉男内裤 1745-4-10条,顶爽四季棉印花男内裤 1781-10条,碧亮男式印花平角裤 5115-10条,普利诺男式棉内裤 355-10条;

20. 供应商:安庆烟草公司,验收单号:202411080001,商品:红塔山经典 1956 硬盒-10包,黄山(新制皖烟)硬盒-70包,利群新版硬盒 10包,黄山(新一品)硬盒 20包,黄山(印象一品)硬盒 20包,黄山(黄皖)硬盒 20包,黄山(金皖烟)硬盒 50包,泰山红将军 10包,中华硬盒 10包,云烟(细支云龙)100s 硬盒 10包,黄山(中国画细支)10包;

21. 供应商:安全尚宜品(朝晖)商贸,验收单号:202408140026,商品:得力创刀 0588-24个,得力修正带 71536-12卡,得力剪刀蓝 6069-12把,得力钢卷尺 8203-10把,得力削笔刀 0641-5个,得力削笔机(绿)71154-2个,狂神打气筒 107-5个,兰威篮球 0770-2个,狂神篮球 1000-2个,兰威篮球 0701-2个,狂神篮球 KS-3000-2个,狂神打气筒 103-5个,红双喜羽毛球拍 1021-5付,狂神乒乓球拍 1252-5付,阿德勒乒乓球套装 A-3321-5付,狂神乒乓球拍 KS-0618-5个;

22. 供应商:正大蛋业(漯河)有限公司,验收单号:202412130003,商品:正大富硒鲜鸡蛋纸盒(15枚)-240盒,正大鲜鸡蛋(30枚)-800盒,正大安全美味鲜鸡蛋塑盒(25枚)-800盒。

查见产品检测报告:

1. 报告编号:721692541-8C,报告日期2024年6月26日,样品名称:白猫绿茶薄荷洗洁精,检测依据:GB 14930.1-2022 食品安全国家标准洗涤剂、GB/T 9985-2022 手洗餐具用洗涤剂,检测结果:合格;检测机构:南德商品检测(上海)有限公司;

2. 报告编号:dp240342,报告日期:2024年8月7日,样品名称:威猛先生厨房重油污净,检测依据:按 Q31/0115000120C031-2023《厨房清洁剂》(厨房重油污净)检验净含量,按 QB/T4348-2012《厨房油垢清洗剂》检验料体气味、料体外观,按 QB/T4348-2012《厨房油垢清洗剂》第四章 1.1 检验 pH,检测结果:符合;检测机构:上海香料研究所有限公司;

3. 报告编号:(2023)皖检 SH 字第 09548 号;报告日期:2023 年 12 月 28 日,样品名称:奥妙薰衣草超效洗衣皂,检验依据:Q/YQXA109-2023,检测结果:合格,检测机构:安徽省产品质量监督检验研究院;

4. 报告编号:BRENA5BB3892115R5,报告日期:2023 年 10 月 10 日,样品名称:蜂花小麦蛋白护发素,检测依据:QB/T 1975-2013 漂洗型、《化妆品安全技术规范》(2015 年版),检测结果:符合,检测机构:谱尼测试集团上海有限公司;

5. 报告编号:BRENA5BB3892095R5,报告日期:2023 年 10 月 9 日,样品名称:蜂花营养护发素(含丝肽精华),检测依据:QB/T 1975-2013 漂洗型、《化妆品安全技术规范》(2015 年版),检测结果:符合,检测机构:谱尼测试集团上海有限公司;



6. 报告编号: BRENA5BB3892105R5, 报告日期: 2023 年 10 月 10 日, 样品名称: 蜂花营养护发素(含小麦蛋白), 检测依据: QB/T 1975-2013 漂洗型、《化妆品安全技术规范》(2015 年版), 检测结果: 符合, 检测机构: 谱尼测试集团上海有限公司;
7. 报告编号: BRENA5BB3892065R5, 报告日期: 2023 年 10 月 10 日, 样品名称: 蜂花滋润护发素, 检测依据: QB/T 1975-2013 漂洗型、《化妆品安全技术规范》(2015 年版), 检测结果: 符合, 检测机构: 谱尼测试集团上海有限公司;
8. 报告编号: CR132404FD01226G, 报告日期: 2024 年 5 月 27 日, 样品名称: 香软米, 检验依据: NY/T 419-2021、GB 2762-2022, 检测结果: 合格, 检测机构: 安徽国科检测科技有限公司;
9. 报告编号: CR132404FD01227G, 报告日期: 2024 年 5 月 27 日, 样品名称: 梗米(香梗米), 检验依据: NY/T 419-2021、GB 2762-2022, 检测结果: 合格, 检测机构: 安徽国科检测科技有限公司;
10. 报告编号: CR132404FD01228G, 报告日期: 2024 年 5 月 27 日, 样品名称: 白湖糯米米, 检验依据: NY/T 419-2021、GB 2762-2022, 检测结果: 合格, 检测机构: 安徽国科检测科技有限公司;
11. 报告编号: CR132404FD01229G, 报告日期: 2024 年 5 月 27 日, 样品名称: 籼米(丝苗米), 检验依据: NY/T 419-2021、GB 2762-2022, 检测结果: 合格, 检测机构: 安徽国科检测科技有限公司;
12. 报告编号: CR132404FD01230G, 报告日期: 2024 年 5 月 27 日, 样品名称: 梗米(京城御贡长粒香米), 检验依据: NY/T 419-2021、GB 2762-2022, 检测结果: 合格, 检测机构: 安徽国科检测科技有限公司;
13. 报告编号: CR132404FD01231G, 报告日期: 2024 年 5 月 27 日, 样品名称: 富硒香软米, 检验依据: GB/T 1354-2018、GB 2762-2022, 检测结果: 合格, 检测机构: 安徽国科检测科技有限公司;
14. 报告编号: CR132404FD01232G, 报告日期: 2024 年 5 月 27 日, 样品名称: 白湖香糯米, 检验依据: GB/T 1354-2018、GB 2762-2022, 检测结果: 合格, 检测机构: 安徽国科检测科技有限公司;
15. 报告编号: 比较 02406030401, 报告日期: 2024 年 6 月 7 日, 样品名称: 40.6%古井贡酒年份原浆古 5, 检验依据: GB/T 10345-2022、GB 5009.266-2016、GB 5009.12-2023、GB 2757-2012、GB 7718-2011, 检测结果: 合格, 检测机构: 安徽润安信科检测科技有限公司;
16. 报告编号: 比较 02406070480, 报告日期: 2024 年 6 月 14 日, 样品名称: 40.6%古井贡酒年份原浆献礼版, 检验依据: GB/T 10345-2022、GB 5009.225-2023(第二法)、GB 12456-2021(第一法)、GB/T 10345-2022 7.1、GB/T 10345-2022、GB 2757-2012、GB 7718-2011, 检测结果: 合格, 检测机构: 安徽润安信科检测科技有限公司;
17. 报告编号: AQ241200039, 报告日期: 2024 年 12 月 2 日, 检验样品: 阳光玫瑰、猕猴桃、哈密瓜、甘蔗、橙子、苹果、砂糖橘、梨子等, 检测项目: 有机磷和氨基甲酸酯类农药, 检测结果: 正常, 检测机构: 深圳凯吉星农产品检测认证有限公司;
18. 报告编号: AQ241200069, 报告日期: 2024 年 12 月 20 日, 检验样品: 砂糖橘、脐橙、葡萄、苹果、耙耙柑、香梨、橘子、沃柑等, 检测项目: 有机磷和氨基甲酸酯类农药, 检测结果: 正常, 检测机构: 深圳凯吉星农产品检测认证有限公司;
19. 报告编号: AQ241200074, 报告日期: 2024 年 12 月 22 日, 检验样品: 香蕉等, 检测项目: 有机磷和氨基甲酸酯类农药, 检测结果: 正常, 检测机构: 深圳凯吉星农产品检测认证有限公司;
20. 报告编号: A2240789644101001C, 报告日期: 2024 年 12 月 19 日, 检验样品: 苹果, 检测项目: 阿维菌素、胺苯吡菌酮、胺鲜酯、百治磷、苯嘧磺草胺等 200 项, 检测结果: 未检出, 检测机构: 青岛市华测检测技术有限公司;
21. 动物检疫证明, NO. 3452842982, 产品名称: 猪-酮体伍佰公斤, 签发日期: 2024 年 12 月 21 日 00:04:31; 肉品品质检验合格证, 日期 2024 年 12 月 21 日, 猪白条一头, 生猪定点屠宰证、动物防疫条件合格证等;
22. 报告编号: NO:2024KW0880, 产品: 圆挂面, 判定依据: 0/KmmY 0002S-2023《食品安全企业标准 挂面》:GB7718-2011《食品安全国家标准 预包装食品标签通则》;GB28050-2011《食品安全国家标准预包装食品营养标签通则》;JJF1070-2005;《定量包装商品净含量计量检验规则》, 检测结果: 合格。检测机构: 湖南振华检测技术有限公司。报告日期: 2024 年 9 月 12 日。
23. 报告编号: NZJ(2024)JK01-04898Z, 产品: 牛肉面 75\*24 四川红烧牛肉袋面, 检测依据: 卫办监督函[2011]551 号、整顿办函[2011]1 号、GB 7718-2011《食品安全国家标准 预包装食品标签通则》和 GB



17400-2015《食品安全国家标准 方便面》，检测结果：合格，检测机构：南京市产品质量监督检验院。日期：2024年7月4日。

24. 报告编号：NZJ(2024)JK01-02377Z，产品：白象新经典超大装方便面 148\*12 红烧牛肉面桶面，检测依据：卫办监督函[2011]551号、整顿办函[2011]1号、GB 7718-2011《食品安全国家标准 预包装食品标签通则》和GB 17400-2015《食品安全国家标准 方便面》，检测结果：合格，检测机构：南京市产品质量监督检验院。报告日期：2024年5月8日。

25. 广州检验检测认证集团有限公司，产品：0添加草菇老抽（酿造酱油）、特级草菇老抽（酿造酱油）、鲜金标生抽（酿造酱油）、铁强化草菇老抽（酿造酱油）、草菇老抽（酿造酱油）、红烧酱油（酿造酱油）、特级金标生抽（酿造酱油）等，检测依据：GB/T 18186-2000《酿造酱油》、产品质量明示指标、GB 2760-2014《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》、GB 2717-2018《食品安全国家标准 酱油》、GB 29921-2021《食品安全国家标准 预包装食品中致病菌限量》、GB 7718-2011《食品安全国家标准 预包装食品标签通则》GB 28050-2011《食品安全国家标准 预包装食品营养标签通则》、《定量包装商品计量监督管理办法》（国家市场监督管理总局令第70号）、JJF 1070-2005《定量包装商品净含量计量检验规则》、GB 5009.28-2016《食品安全国家标准 食品中苯甲酸、山梨酸和糖精钠的测定》、GB 5009.140-2023《食品安全国家标准 食品中乙酰磺胺酸钾的测定》、GB 28050-2011《食品安全国家标准、预包装食品营养标签通则》、GB 5009.3-2016《食品安全国家标准 食品中水分的测定》、GB 5009.4-2016《食品安全国家标准 食品中灰分的测定》，检测结果：符合。

26. 广州检验检测认证集团有限公司，产品：鲜金标生抽（酿造酱油），检测依据：GB 28050-2011《食品安全国家标准 预包装食品营养标签通则》、GB 5009.3-2016《食品安全国家标准 食品中水分的测定》、GB 5009.4-2016《食品安全国家标准 食品中灰分的测定》，检测结果：符合，日期：2024年7月30日。

27. 报告编号：NO:ASH24-0048470-01，软奶糖-草莓口味，检验标准：GB 17399-2016、GB 2762-2022。检测机构：通标标准技术服务（上海）有限公司，日期2024年7月23日；

28. 报告编号：NO:ASH24-0048630-01，粟米条-朱古力味，检验标准：GB 17401-2014、GB 29921-2021、GB 2762-2022。检测机构：通标标准技术服务（上海）有限公司，日期2024年7月22日；

29. 报告编号：NO:ASH24-0048631-01/ASH24-0049767-01，田园薯片-经典原味/巧克力味，检验标准 Q/QBAK0001S-2022、GB 29921-2021、GB 17401-2014。检测机构：通标标准技术服务（上海）有限公司，日期2024年7月22日；

30. 报告编号：NO:ASH24-0048635-01，牛奶软糖-醇牛奶味，检验标准：GB 17399-2016、GB 2762-2022，检测机构：通标标准技术服务（上海）有限公司，日期2024年7月18日；

31. 报告编号：NO:ASH24-0048636-01/02，田园薯片-激扬芥末味/青柠海盐味，检验标准：Q/QBAK0001S-2022、GB 29921-2021、GB 17401-2014，检测机构：通标标准技术服务（上海）有限公司，日期2024年7月20日；

32. 报告编号：NO:ASH24-0048637-01/02，粟米条-玫瑰酸奶味/巧滋圈-巧克力味，检验标准：GB 17401-2014、GB 29921-2021、GB 2762-2022。检测机构：通标标准技术服务（上海）有限公司，日期2024年7月19日；

33. 报告编号：NO:ASH24-0048639-01/02/03/04/05/06/07/08/09/10，沁芯薄荷味硬糖/脆润提子味硬糖/夏钻凤梨味硬糖/炫目柑橘味硬糖/妃笑荔枝味硬糖/浓郁酸奶味硬糖/酸甜青苹果味硬糖/清新冰柠檬味硬糖/嘟粉水蜜桃味硬糖/缤纷什锦果味硬糖，检验标准：GB 17399-2016、GB 2762-2022，检测机构：通标标准技术服务（上海）有限公司，日期2024年7月19日；

34. 报告编号：NO:ASH24-0048630-01，粟米条-朱古力味，检验标准：GB 17401-2014、GB 29921-2021、GB 2762-2022。检测机构：通标标准技术服务（上海）有限公司，日期2024年7月22日；

35. 报告编号：NO.2024WS48，产品：苏泊尔牌 YL243H2 型好帮手压力锅直型，检验依据：GB 13623-2003 铝压力锅安全及性能要求、GB 4806.9-2023 食品安全国家标准 食品接触用金属材料及制品、GB 4806.11-2016 食品安全国家标准 食品接触用橡胶材料及制品，检验结果：符合，检测机构：中国日用五金技术开发中心，日期：2024.12.24；查见产品 3C 认证证书。

36. 国家强制性产品认证试验报告，报告编号：02401-22111-6498，产品：豪华智能电饭煲，检验依据：GB 4706.1-2005《家用和类似用途电器的安全第1部分：通用要求》、GB 4706.19-2008《家用和类似用途电器



的安全 液体加热器的特殊要求》、GB 4706.14-2008《家用和类似用途电器的安全 烤架、面包片烘烤器及类似用途便携式烹饪器具的特殊要求》、GB 4343.1-2018《家用电器、电动工具和类似器具的电磁兼容要求第1部分发射》、GB 17625.1-2012《电磁兼容限值谐波电流发射限值(设备的每相输入电流≤16A)》，试验结果：合格，浙江方圆检测集团股份有限公司，2022.7.8。

37. 报告编号：YC20242768，产品：云南白药牙音薄荷清爽香型 150g\*54 盒/件，检验依据：GB/T 8372、QB/T 2966、《企业内控标准》PS-FQS 002 05-06，检验结果：符合规定，云南白药集团股份有限公司。

38. 报告编号：FZZ20240921731，产品：玉米蔬菜猪肉水饺，检验依据：GB 19295-2021《食品安全国家标准 速冻面米与调制食品》、GB 2762-2022《食品安全国家标准 食品中污染物限量》、JJF 1070-2023《定量包装商品净含量计量检验规则》、GB 7718-2011《食品安全国家标准 预包装食品标签通则》，检测结果：符合要求，检测机构：河南广电计量检测有限公司。日期：2024 年 10 月 9 日。

39. 报告编号：A2240572342127002Ca，产品：猪肉荠菜灌汤水饺，检测依据：GB 19295-2021《食品安全国家标准 速冻面米与调制食品》，GB2762-2022《食品安全国家标准 食品中污染物限量》，JJF 1070-2023《定量包装商品净含量计量检验规则》，GB 2760-2014《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》，检测结果：符合要求，检测机构：河南华测检测技术有限公司，日期：2024 你那 12 月 18 日。

40. 报告编号：AJT231130016，产品：男士内裤，检测依据：GB 18401-2010《国家纺织产品基本安全技术规范》B 类 GB/T 8878-2023《针织内衣》，检测结果：合格，检测机构：广东精正检测有限公司，日期：2023 年 12 月 2 日。

41. 报告编号：AJT231130017，产品：男士内裤，检测依据：GB 18401-2010《国家纺织产品基本安全技术规范》B 类 GB/T 8878-2023《针织内衣》，检测结果：合格，检测机构：广东精正检测有限公司，日期：2023 年 12 月 2 日。

42. 报告编号：GT202303113，产品：篮球，检测依据：GB/T2286-2008《篮球》，检测结果：符合要求，检测机构：河北省产品质量监督检验研究院，日期：2023 年 8 月 31 日。

43. 报告编号：BG20240115-021，产品：鸡蛋，检测标准：GB2749-2015《食品安全国家标准 蛋与蛋制品》、JJF 1070-2005《定量包装商品净含量计量检验规则》、GB2762-2022《食品安全国家标准 食品中污染物限量》、GB 2760-2014《食品添加剂使用标准》、GB 2763-2021《食品安全国家标准 食品中农药最大残留限量》、GB31650.1-2022《食品安全国家标准 食品中 41 种兽药最大残留限量》、中华人民共和国农业农村部公告 第 250 号、GB 29921-2021《食品安全国家标准 预包装食品中致病菌限量》，检测结果：符合要求，检测机构：山东匠造检测有限公司，日期：2024 年 1 月 20 日。

44. 报告编号：BGQY20240321-043/044，产品：营养鲜鸡蛋/营养鲜鸡蛋，检测标准：GB 7718-2011《食品安全国家标准 预包装食品标签通则》、GB 28050-2011《食品安全国家标准 预包装食品营养标签通则》，检测结果：符合要求，检测机构：山东匠造检测有限公司，日期：2024 年 3 月 23 日。

45. 报告编号：FQIO2000600050，产品：正大鲜鸡蛋，检测标准：GB 2749-2015、GB 2762-2022、GB 2763-2021、GB 31650.1-2022、农业农村部公告第 250 号、GB31650-2019、农业部公告第 560 号、客供指标、整顿办函(2011)1 号，检测结果：符合，检测机构：青岛中一监测有限公司，日期：2024 年 2 月 6 日。

采购产品验证符合标准要求。

## （二）过程控制

具体过程控制详见 8.5.1 审核记录

（三）成品检验：经收银员验证产品名称、数量无误后，进行收银结算。

查见超市销货单：

1. 销售时刻：20241218164509，商品：威猛先生厨房重油污净 500g-1 瓶；娃哈哈营养快线原味 1.5L-1 瓶；新正飞网漏 18CM-1 把；今面福手工大烩面 500g-1 袋等；收银员：张东芳；

2. 销售时间：20241228114333，商品：特价嘉园鸡蛋（30 枚）-1 板；2024 冬季特价包跟棉拖鞋 1 双；小龙人 Q 弹剥皮软糖（青提）80g-1 袋；小龙人 Q 弹剥皮软糖（芒果）80g-1 袋；白猫绿茶薄荷洗洁精 1.02kg-2 瓶等；收营员：9999；

3. 销售时刻：20241029083001，商品：中华抗糖儿童牙膏（恒牙期）60g-1 支；陈克明鸡蛋龙须面 800g-1 袋；奥妙超效洗衣皂惊爆价 200g-1 支；云南三七儿童牙膏 60g-1 支；亿家缘农家土鸡蛋（20 枚）-1 篮等，



收银员：9999；

4. 销售时刻：20241213123740，商品：奥妙深层洁净洗衣液 1kg-1 瓶；收银员：9999；

5. 销售时刻：20240917170045，商品：舒蕾绿茶控油香氛洗发露 200ml-1 瓶；蜂花滋润护发素 450ml-1 瓶；收银员：9999；

6. 销售时刻：20241225183718，商品：红枣 8 连杯-1 组；清风原木纯品 3 层 120 抽抽纸（10 包）-1 提；彩虹糖原果味 40g-1 袋；冷酸灵炭净齿牙刷 1 支；蒙牛早餐奶麦香味利乐包 250ml\*16 盒-1 提；白湖香软米 5kg-1 袋；白湖香梗米 5kg-1 袋等，收银员：张东芳；

7. 销售时刻：20241229083934，商品：古井献礼版原浆 425ml-1 瓶，收银员：9999；

8. 销售时刻：20241220191153，商品：洽洽打手瓜子（青柠味）200g-1 袋，福久福花生米 180g-1 袋，精品砂糖橘 0.56kg，小芒果 0.52kg，收银员：刘玉勤；

9. 销售时刻：20241230133614，商品：花菜 0.7kg，西红柿 1kg，香芹 0.5kg，沙地红薯 1.5kg，收银员：美团订单；

10. 销售时刻：20241220142254，商品：精品前腿肉 11.80kg，精品载排 2.74kg，收银员：汪昔华；

11. 销售时刻：20241227104916，商品：陈克明圆挂面 1 袋，小青菜 0.45kg，西兰花 0.5kg，赣南脐橙 0.5kg 等，收银员：美团订单；

12. 销售时刻：20241220123425，商品：巢尔苹果 0.43kg，白象超大桶红烧牛肉面 148g-1 桶，收银员：汪昔华；

13. 销售时刻：20241212193555，商品：大娘三鲜水饺（鲜肉白菜）500g-1 袋，思念玉珍珠芝麻汤圆 455g-1 袋，海天红烧酱油 500ml-1 瓶，500ml 恒顺镇江陈醋 1 瓶，收银员：9999；

14. 销售时刻：20241208123119，商品：奇强香薰持久洗衣液 1 瓶，五洲牛肉粒（麻辣味）36g-1 袋，旺旺开心雪饼休闲系列（散）-0.27kg，阿婆家的福团（抹茶味）180g-1 盒，80g 洽洽怪怪豆（五香）-1 袋，80g 洽洽怪怪豆（麻辣）1 袋，80g 洽洽怪怪豆（麻辣）1 袋，金缘芝麻豆沙包 230g-1 盒，上好佳田园薯片（原味）40g-1 袋，蓝莓酱沾粉果冻桶装 135g-1 桶，欧丽莎西瓜泡泡糖 438-1 个，康师傅珍品香辣牛肉面五连包 85g-1 组，上好佳玉米卷 65g-1 袋，阿婆家的福团（抹茶味）180g-1 盒，雪津全麦啤酒 500ml 1 瓶，蒙牛真果粒蓝莓果粒苗条装 250g\*12 盒-1 提，好丽友轻雪草莓味（6 枚）210g-1 盒，卫龙小辣棒（亲嘴道）50g-1 袋，金缘手工豆沙包 120g-1 盒，金缘手工豆沙包 120g-2 盒，洽洽香瓜子 160g-1 袋，收银员：汪昔华；

15. 销售时刻：20230218110755，商品：苏泊尔电饭煲 SF40FC71-1 口，收银员：刘玉勤；

16. 销售时刻：20240208172401，商品：苏泊尔好帮手压力锅 YL243H2-1 口，收银员：张东芳。

17. 销售时刻：20241217084926，商品：鲁花压榨葵花仁油 5L-1 瓶，舒肤佳薄荷冰怡舒爽香皂 100g-1 块，云南白药牙膏（薄荷香型）150g-1 支，收银员：9999；

18. 销售时刻：20241229153032，商品：涪陵升级绿色版菜 42g-4 袋，金锣好口福 115g-2 支，思念猪肉灌汤水饺 455g-2 袋；收银员：刘玲玲；

19. 销售时刻：20241114180842，商品：顶爽男内裤 1721-1 条，收银员：刘玉勤；

20. 销售时刻：20241226184613，商品：彩虹糖原味 30g 迷你桶装 1 支，乐事无限组合包 90g\*3-1 袋，劲仔小鱼（香辣）60g-1 袋，无穷烤香脖（香辣）56g-1 袋，宇威素火爆鸡筋 90g-1 袋，溜溜青梅 160g-1 袋，特价蒙牛奶 35-1 提，中华硬盒 1 包；

21. 销售时刻：20240812172357，商品：狂神篮球 1000-1 个，水动乐果蔬桃味营养素饮料塑料 600ml-1 袋，水动乐缤纷莓果味塑料 600ml-1 袋；

22. 销售时刻：20241219111744，商品：奶油草莓（盆）1 个，正大鲜鸡蛋（30 枚）-1 盒，西红柿-0.86kg，大葱-0.25kg，黄心菜-0.61kg。

查以上商品均提供有供方资质、第三方检测报告、动物检疫证明、销售小票等，基本符合要求。

通过上述记录了解到，组织对产品实现的各过程进行了有效的监视测量，并进行了相应状态的标识，产品必须经检验合格才能交付，确保能满足顾客对产品的质量要求。

公司产品的监视和测量控制基本符合规定要求。

#### 合规性评价情况：

编制《合规性评价管理程序》，基本符合标准要求。



提供适用的法律法规及要求清单，主要有消防法、环境保护法、水污染防治法、大气污染防治法、固体废物污染防治法、环境噪声污染防治法、职业病防治法、用人单位劳动防护用品管理规范、生产安全事故应急预案管理办法、工伤保险条例等。

获取方式：主要是网上查录，经查阅为现行有效版本，满足体系运行需要。

抽查法律法规及要求文件均为有效版本。查上次审核不符合项已整改，措施验证有效。

查合规性评价：2024年9月16日，提供《合规性评价报告》，评价了相关的法律法规，涉及火灾、固废排放、资源消耗、废气、噪声危害管理等。

评价结果：公司适用的法律法规及其他要求进行了全面的评价，发现个别员工对于法律法规学习和认识不够，需加强了学习和培训，公司也采取了积极行动增强员工法制意识。从整体情况来看，公司遵守法律法规及其他要求较好，履行了遵守法律法规和其他要求的承诺。

经查合规性评价基本符合要求。

#### 绩效的监视和测量情况：

公司编制有《绩效测量与监测管理程序》、《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，为保证公司质量/环境/职业健康安全体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。

策划了过程的监视和测量(含绩效测量和监测)控制，内容基本符合要求。

综合部对管理体系的过程能力进行监视和测量，通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，结论管理体系总体运行有效。详见审核 9.2 条款；通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价。详见审核 9.3 条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性。

现场查提供 营业执照——安庆皖商超市有限责任公司、安庆皖商超市有限责任公司皖江大道分店，经营范围覆盖认证范围。

查提供 食品经营许可证——安庆皖商超市有限责任公司、安庆皖商超市有限责任公司皖江大道分店，认证范围在许可范围内，有效期内。

查提供 卫生许可证——安庆皖商超市有限责任公司皖江大道分店、公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查合格证、定期消防维保报告——皖商超市(皖江大道店)、烟草专卖零售许可证——安庆皖商超市有限责任公司皖江大道分店，符合要求。

查提供有定期虫鼠害防治记录，委托防治方：安徽创卫环境科技发展有限公司，查提供有委托防治方资质、合同。

与负责人沟通，对员工定期进行体检，查提供有员工健康证，均无职业病或职业禁忌症，且均在有效期内。

与负责人沟通，蔬菜水果冲洗水主要来源于安庆水务集团有限公司管网水，查提供有安庆三水厂出厂水水质检测报告。

查未能提供安庆皖商超市有限责任公司皖江大道分店有效期内的公共卫生检测报告(△)。

查国家企业信用公示系统，目前公司经营过程中没有发生违反其它相关法律法规及其他要求的情况，无行政处罚信息，未列入经营异常名录、未列入严重违法失信名单。

该公司近年来未发生过质量、环境、安全事故，现场未见到相关的事故资料。

查也无相关方投诉抱怨的资料。

综合部负责过程的监视和测量，重点考核各部门目标完成情况，按季度进行考核，提供有目标及考核记录；综合部每周对环境和安全运行进行检查，策划有环境运行检查记录表、安全运行检查记录表和员工安全教育等，均基本符合要求。

提供了目标分解与实施表，规定了分解部门，分解值与采取的措施，考核频次为每月/年。目标均完成。

综合部负责过程的监视和测量，重点考核各部门目标完成情况，按季度进行考核，提供有目标及考核记录，均已达成，基本符合要求。

消防维保每月一次，抽见安徽毅盛消防科技有限公司提供的消防维保报告（惠康碧桂园店），2024年11月13日，维保内容包括：消防供配电设施、火灾自动报警系统、消火栓、自动喷水灭火系统、应急照明和疏散指示标准、干粉灭火系统等，检测结果：消防报警主机自动报警功能正常、应急照明疏散正常、灭火器保质期内、消火栓用水压力正常、喷淋无水申请改造中。另抽见2024年6月、7月、11月、12月消防维保报告。



基本符合要求。

#### 环境与安全的运行控制情况：

与负责人沟通，查运行控制文件包括：环境、职业健康安全运行控制程序、污染物（噪声、废气、废水、废弃物）排放控制程序、节材节能控制程序、突发事件准备和响应控制程序等，上述文件中规定了运行控制标准及要求，文件具有可操作性。

查涉及到环境因素、危险源及重要环境因素和不可接受风险的运行控制情况：

1、废水控制：蔬菜水果冲洗废水、水产区产生废水等，排入市政废水管网；蔬菜水果冲洗水主要来源于安庆市水务集团有限公司管网水，提供安庆三水厂出厂水水质检测报告，报告编号：2024（CW）251，检测机构：安庆市庆润水质检测有限公司，签发日期：2024-12-23，各项检测结果均符合标准要求。

2、固废控制：

a) 废纸箱、废包装：外售；

b) 废筐：回用于周转；

c) 蔬菜水果垃圾/职工生活垃圾：由专人每天清理，统一倒入城市管理垃圾处，查提供有垃圾清运说明，由北京环卫固废有限公司进行垃圾清运；

d) 办公用废旧墨盒/硒鼓/灯管等有害废物，公司统一回收，由供应商回收；

3、噪声控制：主要为设备冷藏库运行时产生噪声，定期清理维护冷藏库内货品；定期监控调节温度。

4、废气控制：主要为公共卫生室内空气污染物：

a) 定期进行公共卫生清洁维护；

b) 定期进行消杀工作；

c) 定期进行公共场所卫生检测。

d) 查未能提供安庆皖商超市有限责任公司皖江大道分店有效期内的公共卫生检测报告，已在 9.1.1 开具不符合。

5、有害生物污染防治控制：

1) 制定防治操作规程；

2) 配置防治设施，采取防治措施；

3) 由专业防治机构（外包）定期进行有害生物防治治理；闭店后卖场消杀、蚊蝇防治、地面和排水处虫卵药物灭杀，防鼠点投放鼠药。

4) 查提供有定期虫鼠害防治记录，委托防治方：安徽创卫环境科技发展有限公司，查提供有委托防治方资质、合同，虫鼠害防治外包过程控制符合要求。

6、紧急情况控制：

查有紧急情况发生预案包括火灾、触电、停电应急预案，均设置有指挥机构、职责、联络方式、预防事故的措施等，另策划有消防管理制度，策划基本合理，基本符合标准要求。

制定了应急演练计划，对进行了相关的应急演练，有应急演练记录。

公司配备了充足的消防器材，基本符合要求。

7、资源能源管控：

销售、办公过程注意节水、节电、节原材料，人走关闭设备和照明开关，现场未发现有漏水和浪费电能的现象。

通过现场观察，办公区域配备有符合要求的灭火器，办公室设备电器状态良好，无安全隐患，也未发现有漏水和浪费电能的现象。

8、产品生命周期的环境管控：

公司从采购产品时已考虑了产品的环保性与节能性，销售过程中，严格按照环保等管理制度实施。



9、超市卖场、收银处、仓库：商品分区分类摆放，标识明确。收银处设备及软件系统定期维护，运行状态良好。

10、相关方管控：提供相关方告知书，查见《信息交流记录—相关方施加影响》，发放目标包括供方、客户、工会、银行、机关等；发放方式为电邮。

11、工作场所职业危害因素：

与负责人沟通，并经现场观察确认，办公现场不涉及职业危害因素。超市卖场有明确职业病危害风险点及控制措施，针对火灾、触电等，具体控制见紧急情况控制。

12、查员工安全防护：

定期进行员工体检，确保从业人员从源头控制和消除空气传播性疾病的危害，预防传染病，保障公众健康。员工配备有口罩、专用手套等，安全防护用品齐全，防护良好。

查提供有员工健康证：抽查金艳、金梅、陆涛、陆由胜，均无职业病及职业禁忌症，且均在有效期内。相关方管控：提供相关方告知书，查见《信息交流记录—相关方施加影响》，发放目标包括供方、客户、工会、银行、机关等；发放方式为电邮。

13、查《职业健康安全目标、指标管理方案一览表》、《环境目标、指标及管理方案一览表》，内容有计划投入资金，主要有安全培训学习、消防设施、劳保物品、紧急救护用品等。

14、公司按月为员工办理了法规要求的各种保险，未发生欠缴情况。员工工资、补贴亦未发生拖欠现象。提供《单位社会保险费明细申报表》，证明为主要长期员工上社保。提供缴纳工伤保险/基本医疗保险/失业保险的缴费凭证。

公司在环境和职业健康安全运行控制管理基本有效，符合要求。

### 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

经调阅相关记录确认，企业已经在 2024. 9. 14~9. 15 日策划和实施了完整的内审。

经查对内审方案进行了策划，规定了审核准则、范围、频次和方法，并得到了实施。内审记录完整，并表明内审员具备必要的能力和能够保持独立性，提出了 1 项不符合，形成内部审核不合格报告，判标准确，对不符合项责任部门进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性。内审报告表述清楚，对质量环境职业健康安全管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见，基本符合标准要求。

企业最高管理者在 2024 年 9 月 27 日进行了管理评审，管理评审由总经理主持，管理评审目的明确，输入充分，管理评审记录表明评审真实有效，管理评审输出提出 1 项改进建议已完成，经验证，措施有效。管理评审真实有效，符合要求。

与负责人沟通，后续进一步加强日常业务运行与内部审核、管理评审的融合度。

### 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：

授权 陈宝安为一般不合格品处置负责人。

与负责人沟通，

提供的《不合格和潜在不安全产品控制程序》规定了对不合格品控制程序。确保潜在的不安全的产品得到识别控制，不合格品得到处理，以防止其非预期使用或交付。

采购检验中发现的不合格，要求及时通知采购人员作退/换货处理；

销售过程和防损巡查过程中发现的少量不合格品作退货和报废处理，批量的不合格品要求填写不合格品报告，记录不合格品名称、规格/型号、数量、不合格事实、评审处置措施，验证结果等。

#### 1. 临期商品处理：

企业编制《商品报警管理处置制度》规定：保质期为 2 年以上的提前一年报警、保质期为 1 年-18 个月的，



提前 3 个月报警，保质期为 9-10 个月的，提前 2 个月报警，保质期为 6-8 个月的，提前 45 天报警，保质期为 3-4 个月的，提前 20 天报警，保质期为 18 天-2 个月的，提前 7 天报警。

临期商品通过退还供应商、特价销售、特殊陈列、报损等方式进行处理。

建立临期商品自查制度和处理制度，定期对仓库中商品日期、保质期进行自查，及时发现临期商品，并采取相应措施。

2. 不合格商品处理：不合格商品包括长虫、发霉、发臭、酸败、异味、异物、超过保质期、或其他不良性状变化的食品。应建立健全进货检查验收、停止销售及退换货等商品质量管理制度，保障商品质量。

对于不合格商品，超市立即停止销售，采取下架、退货、销毁等措施，并依法进行记录和报告。

对于客户反馈的不合格品，目前送客户产品合格，没有客户反馈的不合格情况。

不合格品控制基本有效。

环境和安全方面通过检查未发生重大的环境及职业健康安全的事件和职业健康安全风险等不符合情况。对于偶尔发生轻微的、一般的不合格，由当事人或责任人当时就进行了纠正、整改。未发现环境、职业健康安全管理潜在的严重不合格情况。不符合输出的控制符合要求。

## 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审发现的 1 项不符合，形成内部审核不合格报告，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。

管理评审中的改进，已改进，验证改进措施有效。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。总体上看，公司纠正及改进机制尚需提升至能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量、环境安全事故。基本符合要求。

## 3) 投诉的接受和处理情况：

《管理手册》、投诉处理程序 WS/P09：2024、顾客满意度测量控制程序 WS/P16：2024 明确了顾客投诉处理与满意度调查控制要求，

超市零售：公司设立有客服台，有消费维权服务站客服电话、监督电话，建立有消费维权服务站消费投诉登记表，并定期对消费投诉登记进行统计分析。查 2024 年 10 月、11 月、12 月均无消费者投诉。

与客服人员李春桃沟通，了解客服规范及注意事项，现场观察，客服人员耐心解决顾客提出问题，服务态度良好，符合要求。

团购：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。定期进行顾客满意度发放《顾客满意度调查表》，调查包含：服务质量、交付及时率、价格、服务态度、顾客意见处理等，满意程度按分值确定，确保顾客对本公司的满意度达到公司质量目标要求，争取顾客更大的满意。

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，年度无质量环境安全事故发生，也没有发生相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。

## 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）：

公司为建立、实施保持 GB/T19001-2016 标准、GB/T24001-2016 标准、GB/T45001-2020 标准并持续改进其有效性，公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系所需的资源。

安庆皖商超市有限责任公司，

公司注册地址：安徽省安庆市迎江区皖江大道 1189 号安庆碧桂园凤凰商业中心商业街 161 室一、二层

办公经营地址：安徽省安庆市大观区市府路 1 号汇峰广场 10 号楼 22 层 2201-2207/2213-2215 室，查提供有《写字楼租赁合同》，出租方：安庆中菜电子商务有限公司，租赁期限自 2024 年 6 月 1 日起至 2026 年 5 月 31 日止，租赁期内。

生产经营地址：与负责人沟通，公司名下现注册有 23 家分店，本次体系审核覆盖范围内仅限“安庆皖商超



市有限责任公司皖江大道分店”，

分店注册地址：安徽省安庆市迎江区皖江大道营业场所 1189 号安庆碧桂园凤凰商业中心商业街 159 室

分店生产经营地址：安徽省安庆市迎江区皖江大道 1189 号安庆碧桂园凤凰商业中心商业街 161 室一、二层，查提供有安庆皖商超市有限责任公司 皖江大道分店 房屋租赁合同：出租方：陆晨，租赁有：安庆市碧桂园凤凰商业中心 一层楼门牌号分别为：159（一楼东边沿西南角大约 20 平方米作为上二楼楼梯通道用）、135、136、137、138、139、160（一楼）、161（一楼），计：1398.69-20=1379.69 平方米；二层楼门牌号分别为：212、213、214、215（一半 34.58m 靠西边）、160（二楼二楼四分之三）、161（二楼）999.17\_平方米。建筑面积共：2378.86m<sup>2</sup>。

查提供有出租方房产证：迎江区皖江大道 1189 号安庆碧桂园凤凰商业中心商业街 135 室、136 室、137 室、138 室、139 室、159 室（一、二层）、160 室（一、二层）、161 室（一、二层）、212 室、213 室、214 室、215 室。

与负责人沟通，因部分房间占有面积不完全，故分店生产经营地址以“安徽省安庆市迎江区皖江大道 1189 号安庆碧桂园凤凰商业中心商业街 161 室一、二层”简称，查提供有地址说明。

公司主要进行日用品（厨卫用品、家居用品、清洁用品、日化用品、小五金、家用小电器、电脑耗材、针纺织品、服装鞋帽、文化体育用品、香烟零售）、食用农产品（水果、蔬菜、鲜鸡蛋、鲜畜禽肉），预包装食品（含冷藏冷冻食品）、散装食品（含冷藏冷冻食品）的销售。

现场查看，

办公经营地址：汇峰广场 10 号楼 22 层，有董事长办公室 1 间、总经理办公室 1 间、大、小会议室各 1 间、接待室 1 间、综合部办公室 1 间、综合部（财务室）1 间、综合部（采购）1 间、营运部（市场）1 间、营运部（防损）1 间。

分店生产经营地址：安徽省安庆市迎江区皖江大道 1189 号安庆碧桂园凤凰商业中心商业街 161 室一、二层，现场观察：

一层有：

办公区：办公室 1 间，综合办公。

超市卖场区域分布：

- 1) 日用品区：厨卫用品区、家居用品区、清洁用品区、日化用品区、家用小电器区、针纺织品区、文化体育用品区、香烟零售区等。
- 2) 食用农产品区：水果区、蔬菜区、鲜鸡蛋区、鲜畜禽肉区
- 3) 预包装食品区：粮油调味区、酒类区
- 4) 冷藏库：1 间，存放鸡蛋、蔬菜、水果等生鲜食品
- 5) 固废区：可回收固废区、垃圾区。

二层：日用品仓库

经现场与负责人沟通确认，本次审核体系覆盖范围内职工人数共 38 人，进行了组织人数变更申请：

变更前：本次审核体系覆盖范围内职工人数共 20 人

变更后：本次审核体系覆盖范围内职工人数共 38 人

其中管理人员 5 人，其余配置有采购人员、业务人员、财务人员、领班、理货员、收银员、防损员、客服人员、验货员、信息员、后勤保障员等。

设置有综合部、营运部 2 个部门，规定了各部门的职责和权限。

办公室、超市卖场、仓库工作环境干净整洁，企业水电网齐备，为员工提供了基本的从事产品生产所需的安全、卫生、适宜的温度、湿度、洁净度以及防污染、防噪音等条件，为办公室员工配备电脑，可以网络传递信息。

办公设备：电脑、扫描打印一体机、针式打印机、条形码打印机等。

销售服务设备：点钞机、保险柜、监控系统、音响系统、陈列柜、货架、不锈钢分割台、不锈钢绞肉机、锯骨机、独立小秤台、组合打秤台、锁口机、保鲜膜包装机、自助收银机、不锈钢收银台、平板手推车、购物手推车、鲜肉柜、平板车、禽蛋柜、雾化喷淋台、生鲜台、烟柜、儿童手推车等。

软件管理系统：百年创纪云零售管理系统。



检测设备有：价格标签秤 8 台、磅秤 1 台、冷藏库内温控系统。现场查看价格标签秤 8 台，均贴有安庆市计量测试所检定合格证，均在有效期内，校准标识明确，运行状态良好。查未能提供现场使用的进货验收磅秤、冷藏库用温控箱经检定/校准合格的证据（△）。

运输设备：轻型箱式货车 1 辆，小型普通客车 1 辆，均提供有车辆行驶证，有效期内。

环保安全设备：火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、消火栓、应急照明、疏散指示标志、安全出口、灭火器等。

资源配置基本满足要求。

此外，创造无歧视、和谐稳定、无对抗的工作氛围，采取措施舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感也是过程运行环境管理的重要组成部分。

以上基础设施能够满足产品生产和顾客要求的能力。

## 2) 人员及能力、意识：

人员及能力、意识：企业规定了工作人员岗位任职要求，另有人员能力评价表，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。

现场与内审组长及内审员沟通发现，内审人员对内审的要求及控制程序等情况表示不清楚（△）。

与相关人员沟通，企业相关人员基本具备相应能力和意识，后续会加强对内审员能力的培训与内审、管理评审实战操作，基本符合要求。

## 3) 信息沟通：

管理手册中规定了信息沟通的目的、范围、职责、程序。使各部门了解信息沟通渠道及要求，便于组织内各部门的协调，以确保管理体系的有效性进行。沟通内容包括：内部信息和外部信息，信息沟通渠道畅通。基本满足要求。

## 4) 文件化信息的管理：

文件化信息的管理：公司编制了管理体系文件，按体系文件结构包括：管理手册、程序文件汇编、管理文件汇编等。其中方针、目标也形成了文件并纳入到管理手册中。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。技术文件也纳入到文件控制范围。文件的审批、发放、更改订控制有效。经现场确认，该公司的体系文件管理基本符合据 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。

## 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：日用品（厨卫用品、家居用品、清洁用品、日化用品家用小电器、针纺织品、文化体育用品、香烟零售）、食用农产品（水果、蔬菜、鲜鸡蛋、鲜畜禽肉），预包装食品（不含冷藏冷冻食品）的销售

E：日用品（厨卫用品、家居用品、清洁用品、日化用品家用小电器、针纺织品、文化体育用品、香烟零售）、食用农产品（水果、蔬菜、鲜鸡蛋、鲜畜禽肉），预包装食品（不含冷藏冷冻食品）的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：日用品（厨卫用品、家居用品、清洁用品、日化用品家用小电器、针纺织品、文化体育用品、香烟零售）、食用农产品（水果、蔬菜、鲜鸡蛋、鲜畜禽肉），预包装食品（不含冷藏冷冻食品）的销售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，（安庆皖商超市有限责任公司）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  |

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：温红玲 林郁 钱涛



## 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](http://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。