项目编号：21081-2024-QEO

管 理 体 系 审 核 报 告

（第二阶段）

组织名称：桐乡市赋驹商贸有限公司

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）：	单迎珍
审核组员（签字）：	周传林
报告日期：	2025 年 2 月 9 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 日内可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：单迎珍

组员：周传林

受审核方名称：桐乡市赋驹商贸有限公司

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	单迎珍	组长	Q：审核员 E：审核员 O：审核员	2024-N1QMS-4202976 2024-N1EMS-4202976 2022-N1OHSMS-3202976	Q:29.07.09 E:29.07.09 O:29.07.09
B	周传林	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1459792 2024-N1EMS-1459792 2024-N1OHSMS-1459792	Q:29.07.09 E:29.07.09 O:29.07.09

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	徐俊寅、魏俊军、代小丽等	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：ISC-QR-R-06 申请评审及审核方案策划表；

d) 相关的法律法规：食品安全法、产品质量法、民法典、食品召回管理办法、环境保护法、安全生产法、消防法、固体废物污染环境防治法、突发公共卫生事件应急条例、浙江省大气污染防治条例、浙江省非机动车安全管理条例等。

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：GB/T 23779-2009预包装食品中的致敏原成分、GB 7718-2011食品安全国家标准 预包装食品标签通则、GB

31621-2014 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范、GB 2762-2022 食品安全国家标准 食品中污染物限量、GB5749-2023生活饮用水卫生标准、GB/T 20977-2007糕点通则等。

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：2025年2月8日 上午至2025年2月9日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自 2024 年 8 月 20 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：预包装（普通）食品销售；

E：预包装（普通）食品销售所涉及场所的相关环境管理活动；

O：预包装（普通）食品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： 浙江省嘉兴市桐乡市梧桐街道国际花园3幢1251号二楼

办公地址： 浙江省嘉兴市桐乡市梧桐街道国际花园3幢1251号一楼、二楼

经营地址： 浙江省嘉兴市桐乡市梧桐街道国际花园3幢1251号一楼、二楼

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 2025 年 2 月 7 日上午-2025 年 2 月 7 日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：管理目标完成情况及管理方案的落实情况，应对风险和机遇的措施，内审和管评的实施有效性及深度，环境因素、危险源辨识和风险评价及其现场运行控制情况，食品销售过程的控制，绩效的监控情况，相关方信息反馈和抱怨处理等。

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：

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：综合部 QE07.2

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 3 月 8 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 2026 年 2 月 9 日前。

2）下次审核时应重点关注：本次不符合跟踪，内审和管理评审的实施深入、管理人员对标准的理解和支持、销售过程的运行控制等。

3）本次审核发现的正面信息：最高管理者对管理体系运行较支持，销售经验较充足，服务质量可保证，环境及职业健康安全控制状态良好。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1）成熟度评价：针对已策划的管理体系运行要求，落实情况较好；能够有效履行合规义务/适用的法律法规和标准要求。

2）风险提示：需持续加强对管理体系标准的理解和实际运用到工作中去的持续能力。同时定期识别风险和机遇，公司在进行改变的时候“有计划并系统地实施”并注意核查变化的潜在后果。

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：2023 年 02 月 27 日，体系实施时间：2024 年 8 月 20 日

2）法律地位证明文件有：查见营业执照（统一社会信用代码 91330483MACA53HD8A），经营范围覆盖认证范围，有效期内。查见食品经营许可证，经营项目：预包装（普通）食品销售；保健食品销售；散装食品（不含熟食制品）销售，有效期至 2029.5.22。

3）审核范围内覆盖员工总人数：15 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无倒班情况。

4） 范围内产品/服务及流程：

经查该公司主要进行预包装（普通）食品销售，策划了服务实现的流程：业务拓展->客户沟通->合同签订->联系供应商->供应商发货->发货到客户->客户验收->销售跟进

识别关键/需确认的过程为：销售服务过程。外包过程：物业管理。

经沟通和查验，无不适用要求和条款。

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

组织按照 GB/T19001-2016、GB/T45001-2016、GB/T45001-2020 标准策划编制了管理手册、程序文件、管理制度、应急预案、运行记录等体系文件，于 2024 年 8 月 20 日起实施。一阶段审核后该公司对文审问题进行了整改，经现场验证基本符合要求。公司相关体系文件及记录的策划工作日趋完善，相关体系文件及记录比较充分和适宜，基本上满足标准和相关管理的要求。

1、组织及其环境

查见《管理手册》相关条款，公司已分析确定与公司宗旨、目标和战略方向相关并影响其实现质量、环境和职业健康安全预期结果的各种内部、外部问题或因素。将内部、外部问题或因素的分析结果，作为

建立管理体系考虑的因素。经与管代沟通：为提高公司信誉和产品竞争能力，策划并建立有系统化和文件化的管理体系。提供“外部因素识别评价清单、内部因素识别评价清单”，组织识别到的外部环境：政治环境、法律（含标准）、经济环境、社会文化环境、自然环境、竞争力。公司地理位置优越,基础设施满足要求。内部环境：企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素、人力因素、运营因素等。识别比较全面、充分。对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通（总结、会议、培训等形式）及内部沟通总结等方式进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素，制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。符合要求。

2、理解相关方的需求和期望

在管理手册中对与管理体系有关的相关方及其需求和期望进行了分析，查见相关方及其需求清单，相关方主要有员工、股东、体系认证机构、顾客、供方和合作伙伴、政府等，合理的需求主要有：员工希望良好的工作环境，职业健康安全，得到薪资、承认和奖励，职业发展。员工各方面需求得到满足；股东希望持续的盈利能力和透明度；战略目标包含营业额及净利润；顾客希望服务质量、售后服务、成本价格、交付期、环保、健康安全、服务变更时通知顾客等。

不同的相关方对组织的需求和期望是不同的，企业主要通过电话沟通、微信交流、登门拜访、会议招标文件、定期访问相关方官方网站等方式获取和确定相关方的要求。并针对不同相关方的需求指定责任部门定期进行监测，并进行需求分析。经测评，目前均能满足要求。

3、管理体系应用（不适用和外包过程、需确认过程等）情况

目前主要从事预包装（普通）食品销售，对服务的质量目标、实现过程所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及服务接收准则进行了策划。策划了相关流程。经识别，需确认的过程：销售服务过程。外包过程：物业管理。经沟通和查看，无不适用要求和条款。

4、过程的识别与控制：公司 2024 年 8 月 20 日依据 IS09001:2015、IS014001:2015、IS045001:2018 标准制订并实施的《管理手册》，识别了公司质量环境职业健康安全管理体系运行所需的过程，明确了边界和适用性，从范围的内容来看，公司考虑了理念、价值观、文化等相关因素及相关方的要求，还考虑了公司在国际、国家、地区或本地引起的法律、技术、竞争、文化、社会、经济和自然环境等方面的问题及应对方法，标准的所有条款均适用于该组织。过程较完整。

5、方针的适宜性、有效性

组织建立的管理方针有：以人为本、规范管理；安全第一、保障健康；减少污染、节能降耗；遵纪守法、持续改进。管理方针与企业经营宗旨相关适宜，同时也满足了管理体系标准对方针的要求，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。

6、组织结构、职责分工和履行情况

按照标准要求和实际经营和管理情况设置了管理层、综合部、业务部，查验其职责规定相关文件，按照职能分工，明确了部门工作的职责规定，基本合理，基本满足管理体系运行的需要。经现场了解，各部门对职责基本掌握，并能在工作中得到履行。

7、应对风险和机遇的措施

企业在服务提供过程中识别并确定了质量环境安全的内外部问题，编制有《风险和机应对措施控制程序》、《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制程序》等，查有《外部因素识别评价清单、内部因素识别评价清单》、《风险和机遇评估分析表》等，对内外环境以及风险和机遇进行了识别和策划。企业能够不定期进行风险和机遇措施的策划，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。

8、目标的实施和考核结情况

公司管理层以公司的管理方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定有质量、环境安全目标：

质量管理目标：顾客满意度≥90%；产品交付及时率 100%；

环境职业健康安全管理目标：火灾事故发生为 0；固废分类处置率 100%；重大人身伤害事故为 0。

为确保目标的实现，对管理目标进行了分解，并规定了考核办法。组织有关人员对各部门目标实现情况进行测评，结果报总经理。在每次管理评审前由对目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。体系运行以来，经考核，管理目标基本已完成。

9、法律法规的识别及获取情况

策划有《法律法规和其他要求控制程序》，基本符合要求。组织建立了适用法律法规和其他要求获取的渠道，获取途径均为网上查询下载。收集了企业适用的法律法规和其他要求文件，并识别了适用性，同时落实到相关部门贯彻实施。提供有环境和安全法律法规清单，获取比较充分，识别较合理，基本符合要求。同时落实情况较好。

10、变更的策划

公司于 2024 年 8 月建立一体化管理体系，为使公司管理体系有效运行，并持续改进，各部门基本按管理体系文件中的规定贯彻实施。通过过程业绩分析，监视、测量、分析、评价、管理评审，内部审核结果等收集可能发生的变更信息，企业有充分识别识别潜在的变更需求，并在必要时做出相应的变更。体系实施以来，除管理手册因文审作了部分修订外，公司架构、经营范围、服务流程等无变化。

11、组织的知识

企业有建立获取、吸收、传播和应用知识方面的渠道和流程，知识管理的价值链包括了知识获取、知识分享、知识创新、知识应用等环节，通过采用客户反馈、经验交流等相关方沟通反馈获取并收集所需外部知识，通过数据总结、失败或成功的项目、培训等方面获取并收集需内部知识，并在内部通过开会、文件下发、师带徒等形式进行知识分享，经验分享。并随着内外部环境的变化及时更新知识结构，以确保持续满足需要。基本符合要求。

12、服务提供更改的控制情况

公司管理手册明确了公司体系变更控制要求，要求应有计划地和系统地进行变更，考虑对变更的潜在后果进行评价，采取必要的措施，以确保产品和服务完整性。 规定了应将变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息形成文件。体系实施以来，体系运行各过程未发生变更。

到现阶段为止，公司经营方面基本正常，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。

公司最近一次于 2024 年 11 月 25 日组织了内部审核，于 2024 年 12 月 20 日组织了管评，结论为公司管理体系运行适宜、充分、有效。组织的自我完善机制基本建立。

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）

公司一体化质量环境职业健康安全管理体系经运行以来基本能达到方针、目标和预期的结果。组织职责已形成文件信息；组织具备过程和活动所需的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金、工作时间等资源，服务所需的基础设施的功能和水平、工作环境条件能满足提供服务达到规定特性的要求；公司较充分的识别了预包装（普通）食品销售过程，并制定了相应的目标。识别销售服务过程为需要确认的

过程。外包过程主要为物业管理，按采购控制程序进行控制。形成文件化信息的质量环境职业健康安全管理方针、目标等，目标已在各职能和层次建立目标的分解，并基本已达成。公司设有管理层、综合部、业务部等部门；止目前，公司经营过程中无质量环保安全等事故发生，也无被投诉情况发生，网上查看企业信息：经营状态正常。

●过程实现的运行策划和控制：公司目前主要从事预包装（普通）食品销售，对服务的质量目标、实现过程所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及服务接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。1、公司确定了服务实现的质量目标和质量要求：公司按国家和行业标准以及国家相关食品法律法规进行相关服务，已设质量目标有：顾客满意度≥90%；交付及时率 100%。 2、策划了销售流程：业务拓展->客户沟通->合同签订->联系供应商->供应商发货->发货到客户->客户验收->销售跟进。识别关键/需确认的过程为：销售服务过程。外包过程为物业管理。3、收集了销售过程中相关的法规和执行标准如中华人民共和国食品安全法、产品质量法、民法典、食品召回管理办法等法律法规以及相关执行标准包括：GB/T 23779-2009 预包装食品中的致敏原成分、GB 7718-2011 食品安全国家标准 预包装食品标签通则、GB 31621-2014 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范、GB 2762-2022 食品安全国家标准 食品中污染物限量、GB5749-2023 生活饮用水卫生标准、GB/T 20977-2007 糕点通则等国家技术标准。4、策划配置了相关的资源，包括管理人员、销售人员等，配备齐全，满足要求。5、编制了相关的程序文件如服务控制程序、顾客投诉及满意测量控制程序、产品召回控制程序等，并确定了相关的作业流程、管理制度（如职责和权限、进货查验管理规定、经营场所及设施设备清洁、消毒和维修保养制度、产品召回管理制度等），策划了相关记录等。6、体系实施以来，未发生过部门职责、目标指标等运行策划需要进行更改的情况。若发生变更，则要求相关部门制订过程控制措施，评审了非预期变更的后果及采取相关措施消除不利影响。销售服务实现的策划基本适宜，适于组织的运作方式。

●产品和服务的要求及确定：提供有《与服务有关要求的评审程序》，规定了对顾客要求的确认和评审的要求。经沟通，公司成立时间较短，目前经营模式主要为在经营地一楼出售自有品牌的烘焙食品和外购的预包装食品，目前销售以顾客上门购买的零星销售为主。对外集采型的客户目前较少，主要为周边食品店、企事业单位食堂配送预包装食品和烘焙类食品，配送时使用自有车辆，不涉及需冷藏冷冻的预包装食品。客户核实产品数量、名称、外观等后，在送货单上签收，月度结帐。抽查多份认证范围内的预包装（普通）食品的销货单，此零售交易方式较传统，前期已对交易内容、合法性、公平性、可行性等方面进行了审查，确保了交易双方在质量标准、价格、支付方式等具备实际执行的可行性，符合交易习惯，后期日常经营照此执行。当顾客对商品和服务要求有更改时，则双方进行协商，在不损坏现有商品及符合目前法规的前提下进行退、换等处理；当公司海报、网页等内容有更改时，通过现场广播、说明、告示等方式进行明示。目前无顾客要求未形成记录或合同更改的情况。

●产品和服务的设计开发：查公司管理手册 8.3 条款，已规定了产品设计和开发过程及相互作用，对设计开发过程进行了界定，明确了设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改，符合标准要求。无变化。规定随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也不断变化，如顾客要求和市场需要开发新的服务模式时,公司则按照策划的设计和开发要求进行服务方案设计，以确保服务的安全性、符合性、适用性以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。与负责人沟通确认，业务部负责服务方案的设计，主要销售人员在行业内从事食品类销售服务多年，能力满足公司服务方案设计的需要，公司自成立以来，专业从事食品类产品的销售，依据相关标准和顾客要求提供服务。体系实施以来，目前的销售服务方式为比较成熟的贸易类销售模式，基本都定型，目前也无新的销售服务的方式。经沟通，如有新的销售服务方式，则按照产品和服务设计开发的要求实施。

●外部提供的过程产品和服务的控制：提供有《采购控制程序》，规定了公司采购的职责、工作程序，明确了采购产品的分类方法，规定了对供方选择、评价和再评价原则等，符合要求。目前公司采购的预包

装产品有牛奶、面包、饼干、饮料等。公司从合格供方处根据库存量订购预包装（普通）食品，由供方送货至公司经营地。查见《合格供方名单》，提供预包装食品的供方主要有宁波影宝商贸有限公司、上海晓聿商贸有限公司、宁波市越来食品贸易有限公司等，其他供方如嘉兴市超旺商贸、嘉兴易森咖啡贸易等公司为受审核方制作烘焙食品的原料供方，不在本次认证范围内，不予评价。提供供方评估报告，对供方的资质、环境情况、安全程度、实物质量、完成周期及履约能力等方面进行了评价，提供各供方的营业执照及许可证等，评价结论均为可纳入合格供方。对供方信息的采购信息主要为供货协议和供方送货单。对于外包方（物业管理）的服务过程验证，主要考核其服务过程，目前对其提供的服务较满意等。公司对供应商的管理和控制按照策划的要求开展，基本符合其实际经营。

●**服务过程的控制：**1、公司执行《服务控制程序》、进货查验管理规定、经营场所及设施设备清洁、消毒和维修保养制度、产品召回管理制度等，确保在受控条件下进行服务的提供。销售服务总体情况：目前经营模式主要为在经营地一楼出售自有品牌的烘焙食品和外购的预包装食品，烘焙食品不在本次认证范围内，预包装食品目前销售以顾客上门购买的零星销售为主。对外集采型的客户目前较少，主要为周边食品店、企事业单位食堂配送预包装食品和烘焙类食品，配送时使用自有车辆，不涉及需冷藏冷冻的预包装食品。客户核实产品数量、名称、外观等后，在送货单上签收，月度结帐。提供相关销售单据、送货单、对帐单等，对销售服务提供过程的描述较合理。2. 工作文件：进货查验管理规定、经营场所及设施设备清洁、消毒和维修保养制度、产品召回管理制度等文件，其规定了基础设施、卫生消毒、防止交叉污染、储存和运输等方面的控制以及销售管理方面的内容，以及国家食品安全法等法律、行业标准等。经询问，已对员工进行了相关培训学习，可阻止人为因素产生不合格现象。3. 公司销售使用的组柜、货架、扫码仪、空调、监控、消防设施等按规定维护保养，能满足公司商品销售服务的要求。4. 销售服务过程控制：公司由业务部负责预包装食品的来货检验，综合部对各部门的工作业绩进行考核，各部门根据本部门职责进行自查，发现问题及时纠正，达到改进。现场业务人员代小丽、贾基果等人正在从事商品销售活动，经与其交流，他们对销售活动业务熟悉，能有效地处理业务事务，能按管理要求处理业务活动。工作状态总体良好。现场审核获悉，销售服务过程质量的评价包括内部评价和外部评价等考核评价准则。查见月度过程服务质量检查表，对服务质量、服务用语、服务配合、到货及时性、交付后服务等进行了考核，合格。5. 查《管理手册》及相关文件，该部门目前确认的特殊过程为销售服务过程。对销售服务的过程因其特性要求进行确认，主要对人员资格鉴定、过程方法鉴定、设备鉴定、过程控制等方面进行确认，评审意见：过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力。服务过程严格按照该过程控制方式进行。确认：石兵等人。6. 公司主要以流水号来体现标识和可溯。流水号能查到销售服务的各个环节的信息。可满足追溯要求。在仓储管理过程中，为防止错发，不同产品分不同区域进行储放，公司基本不设库存。按柜台量进行定货。当有追溯要求时，通过流水号→质量合格证/检验报告→供方送货单→采购单等可实现唯一性追溯。通过上述标识可追溯到食品的进库及出库等信息。7. 公司顾客财产主要涉及为顾客信息，按顾客相关规定要求进行操作，顾客财产如发生泄密等情况，与顾客协商解决，公司目前尚无财产损失情况发生。8. 要求供方按合同要求进行包装和运输，运输过程中防止产品受损等。预包装食品用原包装的防护，入库前检查包装袋完好性和标签完整性。基本为常温存放。酸奶类放置在家用冷柜中，不同产品不同存放区域，未混放，贮存环境要求基本满足。在搬运中确保产品不受碰撞、摔砸、轻拿轻放，严禁抛掷、碰撞和滚落保持产品清洁、不受沾污。食品的防护措施基本适宜。9、企业规定了为满足与产品和服务相关的交付后活动的要求。这些要求包括：a）法律法规要求；b）与产品和服务相关的潜在不期望的后果；c）其产品和服务的性质、用途和预期寿命；d）顾客要求；e）顾客反馈。经查，企业实行产品三保，并注重售后服务，对品质、交期、服务向客户承诺。产品交付后顾客反映普遍良好，如交付后的商品存在不符合相关要求或客户需要退换时由业务部进行相应的处置，如退货、调换、赔偿等。经业务部主管确认后给予立即纠正，流程符合公司规定要求。10. 查公司管理手册，明确了公司体系变更控制要求。规定了对销售和服务提供的更改进行必要的

评审和控制，当销售商品品类或销售方式有变更时，由综合部制订相关控制流程，经审核后交由业务部实施，以确保销售过程稳定地符合要求。体系实施以来，体系运行各过程未发生变更。审核当日现场巡视，基本符合要求，无不合格情况发生，过程可控。

●**服务过程的监视和测量：**公司为过程建立评价准则，建立的准则有进货查验管理规定、经营场所及设施设备清洁、消毒和维修保养制度、产品召回管理制度等，公司控制了策划的更改，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施消除不利影响，策划较合理。公司在采购预包装食品时主要核实其产品检验报告、索要合格证明等，并由客户在现场最终验收入库。经沟通，采购件未发现重大缺斤少量或产品不合格情况。经负责人介绍，销售服务过程中的不合格的服务项目，由业务部负责人负责对管理体系和销售服务运作环节中所出现的不符合工作纠正措施的提出及完成情况审批，并行使是否批准恢复被停止的不符合工作的权力；各部门负责对在本部门发现的不符合工作的原因分析及纠正措施的实施。同时日常工作中对销售人员进行工作内容的监督考核，针对考核中出现的不规范行为进行教育、培训，情节严重予以辞退，日常巡检发现的不合格立即进行整改；如果由多次业务考核不合格时，立即调离原岗位，自体系运行以来，未出现过项目主管及员工因服务不符合要求被辞退现象。同时交谈了解到，也未发生过服务不合格情况，客户对公司提供的销售服务很满意。体系实施以来，未发生重大投诉事故。也无委外检测和外部抽查的情况。对服务过程的监视和测量情况符合要求。

●**更改控制：**组织明确组织应对服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。目前不存在更改情况。

●**顾客满意度调查：**该公司顾客满意度调查部门为业务部，公司《顾客满意度监测程序》规定了对顾客满意程度的调查要求。公司已向主要顾客发放了满意度调查表，对顾客满意度调查进行了分析报告，顾客满意率达到公司质量目标要求。

●**数据分析：**综合部对部门目标考核进行记录分析；业务部对客户满意度进行统计分析，形成顾客满意度调查报告；业务部对服务质量情况进行统计分析等。并将以上数据分析的结果作为管理评审会议的输入内容。所实施的数据分析符合要求。

●**改进：**经沟通查验，主要利用管理方针宣传、管理目标考核、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审,并通过对内审、外审以及在日常服务等过程中出现的不合格项/不合格品的统计分析，确定产生不合格的原因，针对不合格产生的原因，制定纠正或预防措施如加强人员培训\改进技术等以持续改进性。

●**环境因素、危险源识别以及重要环境因素、不可接受危险源的评价和确定情况：**公司根据管理手册第 E06.1.2 条款以及《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制程序》，由综合部负责指导各部门环境因素、危险源的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门负责组织实施，综合部负责汇总整理。各部门根据文件的规定，于 2024.8.25 对环境因素、危险源进行了识别，然后汇总到综合部进行最后确认并评价出重要环境因素。提供《环境因素识别和评价一览表》,列有地点/活动、环境因素、环境影响、状态、时态、评价情况等，按部门和活动过程调查，经营活动过程中能结合生命周期观点，从产品的采购和运输、服务提供和服务过程产生的环境因素等最终处理的全部生命过程中可以涉及的环节进行识别，包括相关方影响等，各部门参与识别评价。对环境因素的正常、异常、紧急状态进行评价，基本满足环境因素识别、确定和保持要求，并采取综合评分等级法对整个公司的环境因素进行评价，评价出公司重要环境因素主要有：潜在火灾、固废的排放。提供《危险源识别和评价一览表》，从活动/产品/服务、危险源、时态/状态、危害结果、危害严重性等方面进行了识别，并通过 LECD 法评价公司的不可接受危险源主要为：潜在火灾、触电伤害、重大人身伤害，评价合理。根据识别的环境因素、危险源和作业风险，通过文件的学习、培训等方法在各层次和职能间沟通。通过采用目标、管理方案、运行控制、应急准备进行控制。

●适用法律法规/标准的识别的充分性和合规性评价情况：提供有《法律法规和其他要求控制程序》，符合要求。综合部作为外来文件的收集、更新归口部门，对法律法规与其他要求从网络、地方部门、行业协会等获取，内部主要通过培训、学习、发文等方式对法律法规和其他要求进行传达。提供法律、法规及其他要求清单，有文件名称、发布日期、实施日期等，识别收集了中华人民共和国食品安全法、产品质量法、民法典、食品召回管理办法等法律法规以及相关执行标准包括：GB/T 23779-2009 预包装食品中的致敏原成分、GB 7718-2011 食品安全国家标准 预包装食品标签通则、GB 31621-2014 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范、GB 2762-2022 食品安全国家标准 食品中污染物限量、GB5749-2023 生活饮用水卫生标准、GB/T 20977-2007 糕点通则等技术标准。识别较充分全面，经查阅为现行有效版本。文件有纸质或电子文档保存，各部门通过公司内部共享。识别基本充分、有效。

提供 2024.10.15 合规性评价表和评价报告，评价结论：公司环境、职业健康安全管理体系策划有效，运行正常；各部门都能够有效遵循环境法律法规，未发生过环境扰民事件，未有单位和个人投拆，无环境污染事件发生，公司的环境行为基本符合环境法律法规和环境要求；各部门、项目能够有效遵循职业健康安全法律法规，无职业健康安全事件发生。通过合规性评价分析，在以后的工作中，将进一步改进工作中存在薄弱环节，以持续改进环境、职业健康安全管理绩效。评价过程符合要求。

●运行控制：现场巡视各经营区域，电源、走线布局合理，电源插头无松动，线路无老化。办公用废弃的硒鼓、墨盒等办公耗材由供货厂家统一回收。生活污水由小区雨污管道纳管排放，使用节能型灯管、节水型龙头，未发现长明灯、长流水、跑、冒、滴、漏等现象。提供了相关运行控制文件，如环境及安全方面的运行控制程序、应急准备和响应控制程序、进货查验管理规定、经营场所及设施设备清洁、消毒和维修保养制度、产品召回管理制度等文件，对环境安全管理的运行准则、要求作出了规定，其中对变更的情况识别充分，例如淡旺季引起的工作人员变化、劳动负荷变化、工作时限变化等方面的管理说明。公司办公经营场所位于浙江省嘉兴市桐乡市梧桐街道国际花园 3 幢 1251 号一楼和二楼，为普通食品零销型企业，经营模式较简单，确定的重要环境因素有固体废物排放、潜在火灾，不可接受危险源主要为：触电伤害、潜在火灾、重大人身伤害。运行控制情况：1、能资源控制：经与主管沟通，有节约能源意识，日常经营中要求按节约能源的管理规定执行。同时加强对员工的培训教育，提高节约能源资源的意识。日常加强监督检查，办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源等；办公过程使用的电器如空调、电脑、灯具等基本为节能型器具。未发现跑、冒、漏等现象。2、噪声控制：日常经营活动中无影响环境的噪声源产生。3、废水控制：主要为职工生活污水，公司所处小区已实施雨污分流，污水由物业统一管理，公司缴纳水费（含排污费）。4、主要为办公废弃物、生活垃圾。办公区固废基本集中存放，如办公产生的废硒鼓、废墨盒由供应方公司回收。生活垃圾定点投至相应垃圾桶后由小区环卫部门定期清理。废弃包装物如废、纸箱、塑料制品等出售。5、杜绝火灾发生：公司经营区域配置有相应数量的灭火器，区域较宽畅，逃生区域可确保。现场巡视灭火器有点检记录，定期检查或及时更换，消防通道畅通。设备、电器状态良好，无安全隐患。6、相关方管理：主要包括与经营相关的供方、客户等，主要为食品安全方面的告知信息，通过食品安全法相关规定执行。对于外包方公司与小区商务楼物业管理服务公司按物业管理规定执行，物业公司按约定提供相关垃圾清理、楼道外清扫清洁、外围消防设备设施的维护等，公司按期缴纳物业费。要求供方在运输装卸服务过程中在保证质量的前提下，确保安全性能，并减少包装材料的使用。应保证运输车辆状况良好，车辆排放的废气、噪声及车辆冲洗废水要符合国家规定的排放标准，车辆运行过程中，应遵守交通规则，防止交通事故的发生。7、触电伤害预防：由综合部主管不定期对经营区域的电器线路进行检查维护，日常做好相关安全培训教育。如定期检查电源线是否破损，发现问题应及时更换；同时检查插座是否松动或存在接触不良的情况，确保设备接地良好，防止水分进入电器内部，注意电源线的放置和使用，使用符合安全标准的插座和电源线，定期清理设备外部灰尘和污渍，避免灰尘和污渍可能导致电气故障，降低触电事故的风险等。8、按预算和公司规划，对环保和职业健康安全资金进

行了预算，查有 2024 年度的管理体系运行财务费用，包括物业费、房租费、消防器材购置费、食品安全及质量环境管理体系认证费等，环保和职业健康安全支出与预算基本一致。目前公司已经成熟经营，无承包方实施活动情况，当有时按规定进行控制并施加环境和职业健康安全影响，确保在受控下开展工作。已对外包方施加了环境安全影响，主要宣传并约定食品安全法的要求。环境与职业健康安全过程运行控制基本符合要求。

●**应急响应及准备：**提供有《应急准备和响应控制程序》，对潜在事故所在部门制定预防措施及应急措施，内容符合标准要求。针对有紧急情况编制有火灾、触电、食品召开、食品中毒等应急预案，均设置有指挥机构、职责、联络方式、预防事故的措施等，策划基本合理，基本符合标准要求。经沟通，审核周期内未发生影响食品安全的紧急情况，也未发生食品安全生产事故。已于 2024 年 10 月 16 日进行了消防应急演练，提供有演习记录，对演练过程进行了描述，认为演习成功。经评审，应急预案也无需修订。现场查看，经营区域配置有消防栓、灭火器，有点检记录，状态为有效。

●**监视和测量：**编制有绩效监测等控制程序，对环境和职业健康安全绩效进行监视和测量。经查验主要通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：内审、管理评审、目标考核、环境、安全运行检查、合规性评价等。过程监测基本有效。

审核周期内，公司未出现质量、环境和安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。

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

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，企业于 2024 年 11 月 25 日进行了首次年度内部审核。提供有审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域。对内部审核发现的 1 个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，企业于 2024 年 12 月 20 日进行了管理评审，总经理主持，各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求。评审中提出的改进建议有 1 项，已实施。 管理评审过程实施基本有效。

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

提供有《不合格输出控制程序》，规定当关键限值发生偏离时产生的受影响的产品和不符合操作前提方案条件下生产的产品为潜在不安全品，经沟通，本年度未发生潜在不安全品及不合格品。也无相应的纠正及纠正措施。各部门负责对在本部门发现的不符合工作的原因分析及纠正措施的实施。同时日常工作中对销售人员进行工作内容的监督考核，针对考核中出现的不规范行为进行教育、培训，情节严重予以辞退，日常巡检发现的不合格立即进行整改；如果由多次业务考核不合格时，立即调离原岗位，自体系运行以来，未出现过项目主管及员工因服务不符合要求被辞退现象。同时交谈了解到，也未发生过服务不合格情况，客户对公司提供的销售服务很满意。

2）纠正/纠正措施有效性评价：

经询问相关负责人，服务过程中产生的不合格依据不合格处理程序进行，及时纠正并采取预防措施。另查该公司对于内审出现的一般不符合情况制订了纠正措施共 1 项，对于管理评审提出的改进方案制订了预防措施共 1 项，已实施。体系实施以来，未发生质量、环境及安全方面的不符合、事故或事件，对于一般性监督检查的不符合一般采取立即纠正和限期整改的方式进行。预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

3）投诉的接受和处理情况：

规定了业务部为投诉接受及处理部门，建立了投诉反馈的接受渠道，经沟通，目前未出现顾客重大投诉情况。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。

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）：

公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量、环境及职业健康安全管理体系所需的资源。

经了解公司经营地为租赁，位于浙江省嘉兴市桐乡市梧桐街道国际花园 3 幢 1251 号一楼、二楼，配有办公桌、电脑、打印机、电话、空调、网络等设施；一楼为公司品牌的烘焙店，同时提供预包装食品的对外销售，约 158 平米，配有柜台、冷藏柜、冷冻柜、货架等。无检测设备。无特种设备。无食堂。环境职业健康安全设备设施主要为消防栓、灭火器等。经沟通，基础设施设备等资源的配置满足公司销售及所涉及场所的相关质量、环境、职业健康安全管理活动的需要。

2）人员及能力、意识：

在管理手册 5.3 中规定了各人员的职责，对影响工作的人员，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。企业相关人员基本具备相应能力和意识。

目前管理评审输出围绕公司经营目标方面的内容较少且较简单。现场同总经理徐俊寅、管理者代表魏俊军沟通，其介绍公司体系运行时间较短，自三体系实施之后的管理评审活动主要是在咨询老师指导下进行的，现场再次询问其对管理评审过程中的程序和要求（如输入要求、输出要求），回答不够全面。且内审活动中内审检查表为机打且记录也较简单，与内审组长魏俊军和另一内审员代小丽沟通，其对三体系标准条款的要求了解情况及对公司建立的《内部审核控制程序》要求、内审审核频次及此次内审审核不符合整改要求，不能准确回答，自行开展内审的能力不足。审核组已开出不符合，要求企业限期整改。

3）信息沟通：

提供的一体化管理手册和程序文件中规定了内外部信息交流、沟通方式/方法、内容等。

企业内部通过会议、培训、相关文件的传阅等形式进行沟通，通过沟通促进过程输出的实现，增进理解和提高从事管理活动的有效性。外部通过多种渠道，如网络、投标、走访客户、发放顾客满意度调查表等，主动向顾客介绍服务内容，包括产品的相关信息、合同或订单的处理、付款方式、价格、服务、顾客抱怨等。现场抽查顾客满意度调查表等，能够充分利用顾客反馈信息，对顾客的要求进行及时有效处理。符合要求。

4）文件化信息的管理：

一体经管理体系文件由综合部组织编写，总经理批准发布实施，综合部打印传阅，公司文件柜存放。综合部根据一体化管理体系要求设计了空白表单，将受控文件纳入《受控文件清单》进行控制，清单中收集并汇总以上文件，用于证实体系有效运行的相关文件化信息等，策划的体系文件基本充分、并符合标准要求和企业实际。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

确认的认证范围为：

Q：预包装（普通）食品销售；

E：预包装（普通）食品销售所涉及场所的相关环境管理活动；

O：预包装（普通）食品销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书信息确认表》。

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，桐乡市赋驹商贸有限公司的

☑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:单迎珍，周传林

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。