

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称：东莞品信食品有限公司

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）： -

报告日期： 2025年03月11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，不向第三方泄露。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：-



受审核方名称：东莞品信食品有限公司

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:29.07.01, 29.07.09
			E:审核员	2023-N1EMS-1221921	E:29.07.01, 29.07.09
			O:审核员	2024-N1OHSMS-1221921	O:29.07.01, 29.07.09

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	江秀芳、代中磊	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：

中华人民共和国民法典、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国价格法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国传染病防治法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、广东省环境保护条例、广东省安全生产条例等。

e) 适用的货物（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：

《GB37822-2019, 挥发性有机物无组织排放控制标准》、《GB12348-2008, 工业企业厂界环境噪声排放标准》、《978-7-5066-6876-7 食品卫生检验方法 理化部分（一）》、《978-7-5066-6877-4 食品卫生



检验方法 理化部分(二)》、《978-7-5066-6914-6 食品卫生检验方法 理化部分(三)》、《978-7-5066-5143-1 食品添加剂使用卫生标准应用指南》、《安监总局安健〔2018〕3号, 用人单位劳动防护用品管理规范》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: 2025年03月09日上午至2025年03月11日下午实施审核。

审核覆盖时期: 自2024年10月10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: 食用农产品、散装食品销售(含冷藏冷冻食品、不含散装熟食、不含散装酒);

EMS: 食用农产品、散装食品销售(含冷藏冷冻食品、不含散装熟食、不含散装酒)所涉及场所的相关环境管理活动;

OHSMS: 食用农产品、散装食品销售(含冷藏冷冻食品、不含散装熟食、不含散装酒)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: 广东省东莞市中堂镇东向新田村工业路8号101室;

办公地址: 广东省东莞市中堂镇东向新田村工业路8号101室;

经营地址: 广东省东莞市中堂镇东向新田村工业路8号101室;

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03月08日-2025年03月08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: 服务过程控制、环境因素、危险源的识别及评价、外部提供的过程控制。

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, QE0:7.2条款。

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03月17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03月18日前。

2) 下次审核时应重点关注: 内审管理评审有效性、内审员能力、市场开发、员工体检、外部提供的过



程、放行过程控制、服务过程控制。

3) 本次审核发现的正面信息：受审核方 QEO 三体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，各部门职责明确，无质量/环境/安全事故，供方及销售客户形成长期合作伙伴，销售顾客稳定，通过 QEO 三体系运行促进质量管理水平及环境安全意识提高。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：管理层对一体化管理体系运行和认证活动支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，可以运用，能够在日常的管理和服务过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审计基本可以应用，尚不深入，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可。

2) 风险提示：标准理解、员工管理和质量意识、环保、安全意识提高；环境因素、危险源运行控制有效性有待提高。

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：2024 年 09 月 24 日，体系实施时间：2024 年 10 月 10 日。

2) 法律地位证明文件有：营业执照，食品经营许可证，符合要求。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：11 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无。

4) 范围内货物/服务及流程：收集客户需求→报价→签订合同→商务下单→采购→收货→检验→根据客户要求出货→客户验收。

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。

▼组织及其所处的环境：

●沟通查见：东莞品信食品有限公司是专注于食用农产品、散装食品销售（含冷藏冷冻食品、不含散装熟食、不含散装酒）的公司，体系覆盖人数 11 人，公司设立管理层、综合部、销售部等职能部门。

●公司编制实施了《组织环境与相关方控制程序》、《风险和机遇应对控制程序》。

●提供《内外部环境、风险和机遇识别表》，有关部门对公司的内外部环境因素进行了识别。

编制：综合部，批准：张军，2024 年 10 月 14 日。

●提供《风险和机遇评估分析表》；

主要内容：风险和机遇的识别、风险分析、管理措施、执行部门和时限等。

编制：综合部，批准：张军，2024 年 10 月 14 日。

●沟通管理者代表代中磊：公司识别了公司所处环境（包括气候因素），编制相关措施，消除、降低或减缓风险，充分利用可能的发展机遇，确保实现企业效益和管理体系预期结果。公司通过网络、电话、会议、日常活动等获取相关信息进行识别，通过合理安排、日常控制等进行监视和分析控制；公司对部门和公司的目标进行考核，公司加强内部管理，对客户高质量的服务，提升市场竞争力，守法经营。招收员工符合公司要求，保证员工的合法权益，对相关岗位规定任职标准，并对人员进行考核及有效的



评价。

公司管理层能基本理解组织所处的内外部环境。

▼相关方的需求和期望：

●公司编制实施了：《组织环境与相关方控制程序》、《顾客满意度测量程序》，主责部门综合部。

组织最高管理者识别相关方对公司稳定提供符合顾客要求及适用法律法规要求的的能力，具有影响或潜在影响，因此，最高管理者通过网络、交流、相关方需求、期望、满意度的监视等方法，确定与管理体系有关的相关方要求的相关信息，并定期予以监视，包括顾客及其他相关方、法律法规及监管部门等。相关方的要求，顾客对服务的符合性、价格、风险控制的要求；与顾客的合同、协议要求。

●提供《相关方需求与期望应对表》，编制：综合部，批准：张军，2024年10月10日。

◎识别的内部相关方包括：员工；

○需求和期望包括：工作业绩得到承认和认可；对工作环境和工作感到满意；职称/职务得到提升；得到内训和外训；薪资得到提升等。

◎识别的外部相关方包括：客户、供方、政府机构、审核机构、周边企业与居民等。

○需求和期望包括：货物价格、货物质量、售后服务、建立友好关系、符合法律法规等。

●提供《相关方告知书》、《相关方告知书发放表》、《顾客满意度调查表》、《客户满意度分析报告》。

●交流管理者代表：顾客的需求主要体现在服务质量满足要求，能够按合同要求提供服务等。供方的需求主要体现在长期合作，回款及时等；通过管理评审对相关信息进行监视和评审，了解相关方的需求和期望，并采取措​​施满足相关方的需求和期望。对相关方进行沟通由综合部负责；体系初步建立，有待完善。

▼管理体系的范围：

●沟通查见：质量、环境、职业健康安全管理体系（下称：三体系）实施和保持5个月以来，基本建立了持续改进的机制。公司执行了三体系标准（GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020）的所有条款，并形成文件。

◎公司编制的《管理手册》中描述了管理体系范围，通过与管理层交流，以及根据现场审核认定其范围是：

QMS：食用农产品、散装食品销售(含冷藏冷冻食品、不含散装熟食、不含散装酒)；

EMS：食用农产品、散装食品销售(含冷藏冷冻食品、不含散装熟食、不含散装酒)及相关环境管理活动；

OHSMS：食用农产品、散装食品销售(含冷藏冷冻食品、不含散装熟食、不含散装酒)及相关职业健康安全管理活动。

◎公司的质量、环境、职业健康安全管理活动范围是广东省东莞市中堂镇东向新田村工业路8号101室的区域。

●本次认证审核确认体系审核范围与《管理手册》描述的范围相同，且体系覆盖范围内未包括分支机构，在营业执照和许可覆盖范围内。

●与管理者代表交流：在建立管理体系时组织考虑企业内外部环境和相关方需求，在此基础上，策划了三体系。建立的三体系，形成了《管理手册》、《程序文件》、《管理制度》和相关记录；建立的管理体系合理、适宜。

▼管理体系及其过程：

●沟通查见：公司于2024年10月10日正式发布实施了三体系文件，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》、《管理制度》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、职业健康安全管理的全部过程，建立的管理体系所需的过程包括：领导作用、体系策划及管理过程；绩效监视测量和分析评价、改进，包括顾客满意、内部审核、管理评审、合规性评价、持续改进；资源支持过程，包括人力资源管理，内外部沟通，文件控制等；服务运行过程，市场营销过程，监视和测量资源管理过程，放行管理过程等。



公司对上述过程进行控制，确定验收准则，设定主要过程的目标，采取必要的措施，进行监视、测量、分析和评价，以实现对这些过程所策划的预期结果和对这些过程的持续改进。已形成文件化信息以支持上述过程的运行，已保留确认其过程按策划进行的形成文件的信息。并已确定这些过程的顺序和各环节的相互作用。

●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。

●关键过程：销售服务。

●需确认过程：无。

●外包过程：运输服务。

●查《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。

▼领导作用和承诺：

●沟通总经理：最高管理者对三体系运行的有效性负责。为确保方针和目标的实施，通过编制部门和员工岗位职责、建立管理制度、建立有效沟通机制等实现领导作用；组织的方针和目标与公司的组织环境基本适应，与公司战略方向基本一致。对公司目标进行了分解，并落实到了相关部门，通过考核和评价等方式融合于公司的管理和业务过程。公司向顾客及其他有关相关方确保对质三体系有效性承担责任。将过程方法和风险思维运用到体系的各项程序和制度中。公司利用定期召开的办公会议、评审会议等方式满足体系管理中符合性和有效性方面的沟通。

公司通过建立合理架构，合适的工作岗位，确保其相应知识、技能、意识等对于满足要求的重要性相适宜，并不断通过培训等方式帮助人员愿意为管理体系的有效性做出贡献。

公司通过管理体系目标的考核、内审、管理评审等方式来持续改进管理体系，管理层为保证管理体系的有效运行提供人力、物力、财力资源的保证。

公司明确管理者的职责与权限，充分发挥其领导作用，并给予充分的授权，提供必要的资源。

公司通过过程控制，有效保证工作人员在职业健康安全管理体系的开发、策划、实施、绩效评价和改进措施中的协商和参与。建立了协商和参与的机制，并为协商和参与提供必要的机制、时间、培训和资源。保护工作人员不因报告事件、危险源、风险和机遇而遭受报复。

公司通过进行客户走访、电话沟通及顾客满意度调查等方法，深入了解客户的要求，以及相关的法律法规的要求。

公司通过识别和评价在服务的全过程中符合性，影响组织增强顾客满意的风险源，编制相应的措施，以达到致力于增强顾客满意。

▼管理方针、目标：

●沟通查见 2024 年 10 月 10 日总经理批准发布实施《管理手册》，方针和目标通过《管理手册》发布，《管理手册》中明确了每次管理评审时必须对方针的适宜性进行评审；必要时增补评审。

●公司方针：

质量方针：提高服务意识、明确服务对象、优化服务体系、营造服务文化；

环境职业健康安全方针：节约资源、保护环境、遵守法规、清洁安全、保障健康。

●与总经理沟通：最高管理者对方针及内涵描述基本清楚；方针能够适应组织的环境，可以支撑起发展的战略方向，为公司管理目标、指标编制提供了框架。适合于公司服务的性质、规模和环境。包括了遵守法律法规，满足合同约定的要求；满足法律法规的承诺；持续改进，提高管理水平的承诺、满足顾客及相关方的承诺、风险预防与控制的承诺。公司通过培训使各阶层人员都理解公司方针并坚持贯彻执行。在方针编制、保持、实施过程中，公司内部进行充分沟通并保持理解一致，认真贯彻执行。在管理评审时，对方针和目标的实现情况及持续性、有效性、适宜性进行评审。必要时，予以修订，经总经理批准



后再发布，并贯彻。公司以发放文件等适当的方式公开公司方针，以便于社会了解公司的质量、环境、职业健康安全行为。

●提供《公司目标指标管控表》；

◎质量目标：

- 1) 顾客满意度 ≥ 95 分；
- 2) 顾客反馈及时处理率 100%。

◎环境、职业健康安全目标：

- a) 固体废弃物分类收集处置率 100%；
- b) 潜在火灾发生率为 0；
- c) 意外伤害为 0。

编制：代中磊，批准：张军，2024 年 10 月 10 日；

●提供《目标考核统计表》；

对公司及各部门进行月度考核，提供 2024 年 10 月至 2025 年 2 月月份进行考核的记录，均为实现目标。

统计人：代中磊，批准：张军，2025 年 3 月 5 日。

●与管理者代表沟通：公司目标与方针和持续改进的承诺相一致，考虑了公司内外部及相关方的要求、服务的符合性，以及增强顾客满意的相关内容。对目标、指标的编制、收集、使用和管理方案的编制、实施和验证做了要求。查管理目标分解及考核情况，目标已经分解落实到了各部门，编制了考核频次、考核方法，确定了责任部门，目标具有可测量性；目标之间基本协调一致。

▼职责和权限：

●沟通查见：公司通过《管理手册》对职责和权限作了规定，并通过组织架构图、职能分配表、各职能部门职责要求确定了各类人员的职责和权限。

●公司设立管理层、管理者代表、职业健康安全事务代表、综合部、销售部；体系覆盖 11 人。

●在《管理手册》中规定了管理者代表的职责，任命代中磊为管理者代表，管理者代表职责：

- (1) 确保质量、环境、职业健康安全管理体系的过程得到建立、实施和保持；
- (2) 向总经理汇报质量、环境、职业健康安全管理体系的绩效及任何改进的需求；
- (3) 在公司内促进满足顾客和相关方要求的意识的提高；促进节能降耗、污染预防、职业健康和安全意识的提高；
- (4) 就质量、环境、职业健康安全管理体系的有关事宜与外部方联络；
- (5) 行使公司赋予的其他职责。

●根据实施环境和职业健康安全的需要，经公司全体人员选举，欧连友为公司职业健康安全事务代表。

●沟通管理者代表：能够知晓其职责和权限，管理者代表清楚自己的职责并已在履行中。

●沟通总经理职责：执行公司有关章程及决议。认真执行国家的法规和政策，组织和编制企业的方针和目标，组织和编制公司年度经营、发展、人事、劳资、福利等计划。履行管理者代表职责，检查、督促和协调公司各项业务工作进展，指导和监督各部门业务计划的执行，签署日常行政、业务文件。负责处理公司重大突发事件。主管综合部工作，签署批准调入公司各级管理人员。

●抽查《任命书》、《附录 1：组织架构图》、《附录 3：管理体系职责分配表》，职责和权限规定合理适宜。

◎在《管理手册》中对总经理、管理者代表、部门负责人等各类管理人员的岗位责任和任职要求做出规定，与组织架构图、职能分配表基本一致。职责的充分履行，可以确保组织内理解并提高顾客满意的意识，明确各部门应向最高管理者报告体系运行的绩效和改进机会，推动以顾客为关注焦点，在策划和实施管理体系变更时保持完整性。

▼应对风险和机遇的措施、措施及变更的策划：

●沟通查见：公司建立实施了《风险和机遇控制程序》。明确风险和机遇事件的识别方法、风险和机遇



事件的评估方式、编制主要风险和机遇事件的应对措施的要求等。

管理层定期向各部门收集信息，并在公司管理会议讨论研究确定，对组织建立、实现目标及战略方向有影响的各内外因素，进行风险和机遇的识别。

●提供《风险和机遇评估分析表》；

主要内容：风险和机遇的识别、风险分析、管理措施、执行部门和时限等。

编制：综合部，批准：张军，2024年10月10日。

●沟通总经理：介绍公司的各部门都识别了职责范围内的风险和机遇，和潜在环境因素、确定了合规义务，辨识了危险源并编制了应对措施和控制措施，通过实施措施，规避或降低了风险。

●沟通查见：公司编制实施了《变更控制程序》，明确了变更应经策划并系统地实施。变更时应考虑到：变更目的及其潜在后果；质量、环境、职业健康安全管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。对变更管理体系文件应进行评审，确保文件的适宜性，经批准后发布实施。

●管理者代表介绍，任何变更均应加以识别、评审、实施、验证、确认和控制，并在实施前得到批准；公司依据对质量、健康安全、环境造成影响的因素，确定变更范围。公司如出现需要对三体系进行变更的情况，需要按照规定进行，在进行变更时，需要考虑：变更的目的及影响后果，管理体系的完整性，是否需要资源，职责和权限的分配情况。

自体系建立以来，暂无变更发生，后续如出现变更，需要按照要求进行，填写《管理体系变更处理单》，执行审批流程。

3.2 货物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）

▼货物和服务实现过程中环境、职业健康安全的运行策划和控制：

●沟通查见：公司编制实施了《环境运行控制程序》、《职业健康安全管理程序》，对公司的重要环境因素、不可接受风险有关的运行活动进行控制，确保环境、职业健康安全方针、目标与指标的实现，作为支持文件。

公司编制实施了《事故管理程序》、《应急准备和响应控制程序》等安全环保管理类规定，针对重要风险编制了控制措施，通过目标考核及日常巡检等方式进行控制。

公司编制的职业健康安全控制措施，考虑了消除、替代、工程控制措施、警示警告标志和管理措施、个人防护五个层级的思想；通过培训，每天下班检查、断开电源、应急预案演练等进行控制。

●沟通综合部经理：公司建立并实施《事故管理程序》，规定了运行准则，根据所确定的重要环境因素进行程序化控制，以实现公司管理目标。

综合部负责办公区域环境、安全运行控制，针对环境安全的运行控制主要有：

◎资源能源消耗控制：部门配备了电脑，尽可能减少纸张消耗、纸张双面利用，随手关灯、下班前关闭电源。

◎办公固废控制：对有毒有害废弃物如墨盒、硒鼓统一回收交至经销厂家已旧换新处理。

◎员工使用的电脑等办公自动化设施，电源插座有漏电保护装置；

◎生活污水排放市政管网，生活垃圾、有害垃圾（口罩）每天放置卫生间指定地点，分类存放；由保洁人员进行清运。

◎消防安全管理：编制了消防安全管理等制度并严格执行、加强消防安全检查。

◎各种电源及线路漏电控制措施：控制严格，定期组织检查用电线路的完好性等，现场无违规使用电器，定期检查。

◎根据职业健康安全相关培训计划组织培训，已接受考核和培训。

◎根据程序文件的规定，公司确定了运行控制过程检查监督的内容，明确了各种措施的执行；与法律法规的符合性；各项控制规定贯彻执行情况；安全方针目标的实现情况。

●提供《灭火器点检记录》、《消防栓点检记录》、《环境检查记录》、《安全检查记录》、《用水用电统计表》、《废弃物处理记录》、《劳保用品发入记录表》、《员工健康证》等记录。



●提供《职业健康安全投入表》：

序号	费用投入项目	投入费用金额（元）	备注
1	三体系认证费用	15000	
2	环境、职业健康安全培训等	2000	
3	环境安全设施投入	2000	
4	保险费用	3000	
5	水电费	10000	
6	劳保用品	2000	
7	社保费用	16000	
8	体检	2000	
	合计	52000	

●现场察看：现场办公区域环境基本整洁，通风、照明良好，温湿度适宜，固废分类存放，有标识，电器使用正常，配置有灭火器在有效期。

●现场核查：

固废：办公活动产生的办公耗材集中存放，供应商回收；

废水控制：生活水正常排放；

噪声：办公设施，噪声没有影响；

废气：不涉及；

消防安全：办公区消防设施完备，灭火器有效，专人负责检查，有检查记录；

触电预防：执行安全规章制度，正确使用电器设备，使用安全插座，日常检查电气线路；

交通安全：交通安全教育，遵守交规，日常监督；

安全教育：定期组织员工安全培训；

●查见《劳保用品发放记录表》，按时发放；

●查见：为员工缴纳了社会保险，广东省人力资源社会保障网办业务专用章。

●提供：《从业人员健康证明》；

●抽查《健康证》：

1、姓名：江秀芳，类别：广东省食品从业人员健康证明，有效期：2025年10月28日，体验单位：东莞市中堂医院。

2、姓名：张军，类别：广东省食品从业人员健康证明，有效期：2025年10月07日，体验单位：东莞市中堂医院。

.....

每年进行员工健康检查，提供员工健康证明显示，没有传染病、职业病发生。

●经核查：公司周期内没有发生安全事故、环境污染事件，没有发生相关方的投诉，环境处罚事件，合法经营声明有效。

●沟通查见：公司与员工签订《劳动合同》，明确了双方安全义务和责任。

●抽查张军等3人劳动合同，采用广东省人力资源和社会保障厅标准合同文本。

公司编制了变更控制的相关规定，明确了变更管理的控制要求；经核查；体系运行周期内没有发生变更情况。

▼货物和服务实现过程中环境因素、重要环境因素：

●沟通查见：公司编制了《环境因素、危险源识别和风险评价管理程序》，确保全面、正确、有效地识别、评价出公司在活动、服务过程中能够控制或施加影响的环境因素及重要环境因素。明确了对环境因素识别评价的方法及有关要求等。

●提供《环境因素辨识评价表》，识别了公司环境因素29项，涉及综合部的环境因素15项，提出了控制办法。

编制：综合部，批准：张军，日期：2024-10-10。



●提供《重要环境因素清单》，确定重要环境因素为2项：固体废弃物排放、潜在火灾等。并确定了控制方式，识别了适用的法律法规。

编制：代中磊，批准：张军，日期：2024-10-10。

●提供《环境、职业健康安全目标和管理方案》；

主要内容：重要环境因素、目标、指标、具体措施、监督部门、完成时间、投入资金等。

编制：代中磊，批准：张军，日期：2024-10-10。

●提供《环境职业健康目标考核表》，每月进行检查，有记录，目标分解及完成情况考核表显示：综合部的目标基本实现。

考核：代中磊，批准：张军，2025.03.01。

●识别较充分，评价较合理，并实施了有效控制。

▼货物和服务实现过程中危险源辨识、不可接受风险：

●沟通查见：公司编制实施了《环境因素、危险源识别和风险评估管理程序》，明确了危险源辨识应全面、系统、多角度、不漏项，重点放在能量主体、危险物质及其控制和影响因素上。辨识方法采用询问与交流、现场观察、查阅有关记录、获取外部信息、工作任务分析、安全检查表法、作业条件的危险性评价等方法。综合部是公司危险源辨识与评价工作的主控部门。

●提供《危险源风险辨识评价表》；

识别了公司可能存在的危险源24项，涉及综合部的18项，均进行了风险评估，提出了控制措施。

编制：代中磊，批准：张军，日期：2024-10-10；

●提供《不可接受风险清单》，识别出不可接受风险2项，包括：潜在的火灾、意外伤害；均提出了控制措施。

●提供《环境、职业健康安全目标和管理方案》；

编制：代中磊，批准：张军，日期：2024-10-10。

●提供《环境职业健康目标考核表》，每月进行检查，记录完善。

●提供《灭火器点检表》每月进行检查，记录完善。

●识别较充分，评价较合理，并实施了有效控制。

▼货物和服务实现过程的合规义务及合规性评价：

●沟通查见：公司制订了《法律法规和其他要求管理程序》、《绩效监测与合规性评价管理程序》，获取、更新、识别适用于本公司的法律法规及其他要求，对法律法规的识别、合规性评价等控制情况进行规范。

●提供《法律法规及其它要求清单》，查包括：中华人民共和国民法典、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国货物质量法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国价格法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国传染病防治法、中华人民共和国国境卫生检疫法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、广东省环境保护条例、广东省安全生产条例等65项法律法规。综合部有工作人员专门对这些法律法规和要求进行保管和更新。

◎编制：代中磊，批准：张军，日期：2024-10-10。

●提供《合规性评价报告》；

◎合规性评价结论：对适用于本公司的法律法规、标准条款进行评审，通过本次评审，发现本公司在法律、法规和其他要求符合性方面，已建立了法律、法规和其他要求识别、获取、培训、沟通等规范的管理渠道，而且运行正常。

通过此次评价，我公司没有违法、违规现象。

◎编制：综合部，批准：张军，日期：2024年10月14日。

●与综合部经理交流：各部门负责遵守执行本部门适用的法律法规和其他要求；一般情况下每年进行一次评价，当发生环境严重不符合情况时，要及时进行评审。

●识别较充分，评价较合理，并实施了有效控制。

**▼货物和服务实现过程的应急准备与响应管理：**

●沟通查见：公司制订实施了《应急准备和响应控制程序》，规定了各职能部门、岗位人员应急准备与响应的职责、应急机制、消防设施配置、通信等，提高全体员工对服务过程中突发事件的应急能力，确保在发生紧急情况时迅速有效地采取应急措施，减少各种突发事件对人员的伤害和对财产、环境造成的损失。

●提供《触电应急预案》、《触电演习计划》、《触电演练记录》、《应急演习总结》；

◎触电演练总体评价：演练效果良好，公司制定的《触电应急预案》编制适宜，不需修订。

●提供《火灾应急预案》、《演习计划》、《演练记录》、《应急演练总结》；

◎消防演练结论：火灾应急预案和应急准备及响应程序符合实际、内容充分、规定有效，经评审无需修定。

●提供《意外伤害应急预案》、《意外伤害演习计划》、《意外伤害演练记录》、《应急演习总结》；

◎演练结论：演练效果良好，公司制定的《意外伤害应急预案》编制适宜，不需修订。

●沟通综合部经理：公司在 2024 年 12 月 22 日-23 日组织的火灾和触电、意外伤害应急演练，演练有记录，并进行了评价。

◎公司综合部和销售部有办公区、生产区，不涉及其他环境事件的应急准备与响应。

▼货物和服务实现过程的策划和控制：

●沟通查见：销售部是食用农产品、散装食品销售(含冷藏冷冻食品、不含散装熟食、不含散装酒)过程的责任部门，负责组织策划、实施和控制满足货物和服务要求所需的过程，并实施应对风险和机遇所确定的措施：通过采取措施，策划、实施和控制满足食用农产品、散装食品销售(含冷藏冷冻食品、不含散装熟食、不含散装酒)要求所需的过程，确定食用农产品、散装食品销售(含冷藏冷冻食品、不含散装熟食、不含散装酒)的要求及过程，编制实施了《服务过程控制程序》等；对食用农产品、散装食品销售(含冷藏冷冻食品、不含散装熟食、不含散装酒)和售后服务进行了策划。

●销售服务流程：收集客户需求→报价→签订合同→商务下单→采购→收货→检验→根据客户要求出货→客户验收。

◎销售的具体操作方式：由市场人员初选大客户，公司决策层确认项目可实施性，与顾客确认货物可接受价格，寻找确认货源的质量及供货保证和可接受价格，草拟销售合同，进行合同评审，与顾客进行合同谈判，与顾客签订销售合同，草拟采购合同，进行合同评审，与供方进行合同谈判，与供方签订销售合同，供方供货前提供货物合格证或检验报告，公司质检员和有关人员确认货物可发货，供方发货至顾客收货现场或顾客物品库，与供货有关的合同三方在顾客现场验收并交给顾客，公司销售人员负责交付验收，签验收单。

●策划编制了相关成文信息包括：《相关方管理制度》、《采购规章制度》、《接待规章制度》、《销售工作基本制度》、《安全检查制度》等。

●执行相应的法律法规：中华人民共和国民法典、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国价格法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国传染病防治法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、广东省环境保护条例、广东省安全生产条例等。

●执行相应的标准、规范：《GB37822-2019, 挥发性有机物无组织排放控制标准》、《GB12348-2008, 工业企业厂界环境噪声排放标准》、《978-7-5066-6876-7 食品卫生检验方法 理化部分（一）》、《978-7-5066-6877-4 食品卫生检验方法 理化部分（二）》、《978-7-5066-6914-6 食品卫生检验方法 理化部分（三）》、《978-7-5066-5143-1 食品添加剂使用卫生标准应用指南》、《安监总局安健（2018）3 号，用人单位劳动防护用品管理规范》等。

●策划基本符合要求。

▼货物和服务要求：

●沟通查见：销售部经理江秀芳电脑显示相关沟通交流记录，控制有效。

●提供《合同台账》，体系运行以来签订食材配送合同 5 项。

●提供：《合同确认评审记录》；



◎抽查：合同评审表；

编号：DGPX-JL-019

产品和服务	食材配送	联系人	/	
需求单位	东莞市添添聚源味饮食服务有限公司	签订日期	2024.10.22	
顾客需求概况：服务类型、价格、场所、人数等详见合同。				
部门	评审内容	评审意见	签名	日期
销售部	评审公司产品交付周期，能否满足顾客要求	同意	江秀芳	2024.10.20
综合部	评审法律法规符合性	同意	代中磊	2024.10.20
总经理审批意见：可以签订。				
签名/日期：张军 2024.10.20				
备注：				

●抽查《食材配送合同》：

1) 合同 1；

需方：东莞市绰士食品有限公司；

供方：东莞品信食品有限公司；

.....

一、膳食材料配送：

二、质量保证：

1、乙方所配送食材的质量与卫生需符合国家食品安全的执行标准。蔬菜瓜果类应保持较好的色泽及新鲜度，符合 A 级瓜菜标准；鲜肉类保证来源于正规肉联厂，确保每日新鲜，并提供相关检疫检验证明。冷冻类及干货类应保持保质期新鲜，较好的外观和质量等级；粮油、包装调料、包装干货应保证是原厂正货保质期新鲜，对于不符合质量的品种甲方可即时要求退货或换货。

2、因乙方所配送食材造成甲方人员食用后发生食物中毒，或造成其他不良后果的，经政府部门鉴定，如属乙方责任，则乙方应当承担相关法律责任，且甲方有权立即解除本合同。

3、乙方应同时保证食材的运输工具、盛装器皿以及包装符合国家食品安全的执行标准。

.....

四、送货：

.....

2、验收：

食材运至甲方所在地后，所有食材须分类摆放，要干与湿分开、生与熟分开肉类与蔬菜调料分开、易污染与不易污染分开。所有食材不得直接接触地面，需用筐和袋分开包装。甲方可对食材的品种、数量、重量以及质量进行验收，经甲方验收，品种、数量、重量等应当符合甲方订单要求，质量应当符合但不限于如下标准，未尽标准参照订单约定的标准

(1)叶菜:无根，无泥、无损枝叶、无烂枝叶、无黄枝叶；

(2)瓜菜:无冰水、无泥、无破损；

(3)豆腐:无冰水、无异味、无破损，

(4)蛋类:新鲜、蛋黄完整、非人造

(5)新鲜肉类、禽类:颜色淡、色泽均匀、观之紧致无泡水、触感有弹性闻之无异味，须为送货当日宰杀，猪肉有正规屠宰场印章，

(6)部分干货及散装调料:新鲜、干燥、内容物完整、无杂物霉点、大小均匀，符合甲方要求以及国家相关



法律法规及标准；

(7)冻品、粮油、包装调料、干货及其它包装食材:保证是原厂正货，有 SC 标志，包装密封完整，标签全新完整，保质期内的货物。

3、验收后的退换货、收货

(1)经验收后不符合前款要求的食材，甲方有权要求乙方在 2 个小时内予以换货、退货，换货食材应按照前述约定验收通过。

(2)乙方所配送食材因质量或卫生原因造成退货，乙方需在 2 个小时内退货或更换产品。

(3)如乙方未能按甲方订单如数如品种配送，所缺食材乙方在 2 个小时内补齐所缺食材。

勿重量，在乙过的，由甲方按照货物的净重记录货特乙方送货经验收通单需有乙方货清单上由指定收货人签名确认(送方每次随货送上一式两联的送证。如有退乙双方各持壹份，作为送、收货的红色业务章印)，送货单由甲签名确认，若需双方在送货单上标注且在标注旁换货或实收数量与送货单不符确认。标注未签名的，按送货单内容确认。

.....

七、器具保管：

乙方配送器具(送菜筐、豆腐板、油桶、洗洁剂桶等)因需要留在甲方作业场所，甲方须妥善保管并及时归还乙方;如有遗失，甲方须照价赔偿，

八、售后服务：

1、乙方设专人服务、跟踪、对账、快速处理突发事件。对送货过程中出现甲方对质量不满意的品种，甲方换货或退货的品种，以及甲方根据就餐需要临时加补的品种，乙方必需在 2 个小时内送到，保证甲方正常就餐时间；

2、乙方派驻甲方的服务人员必须经卫生防疫部门检查和培训，持有健康证上岗。

.....

双方签字、盖章确认，2024 年 11 月 12 日。

2) 合同 2；

需方：东莞添添聚源味食品服务有限公司；

供方：东莞品信食品有限公司；

合同内容：同合同 1。

.....

双方签字、盖章确认，2024 年 10 月 22 日。

●提供《东莞品信食品有限公司送货单》；

◎抽查 1：《东莞品信食品有限公司送货单》

客户：东坑人民医院；

日期：2025-03-06；

编号：XSDD-20250306-00002；

序号	商品编号	商品名称	单位	数量	单价	金额	备注
1	SP00720	绿豆芽	斤	
2	SP00781	胡萝卜	斤	
3	SP00677	青瓜	斤	护理院
4	SP00578	香芹	斤	
...							
合计				333		957	

送货员：杨**

接收验货员：曹**

审核：江秀芳

(东莞品信食品有限公司送货专用章)

◎抽查 2：《东莞品信食品有限公司送货单》



客户：添添总部；

日期：2025-02-18；

编号：XSDD-20250218-00004；

序号	商品编号	商品名称	单位	数量	单价	金额	备注
1	SP1045	冰鲜黄花鱼	斤	
2	SP1068	猪头肉	斤	
3	SP00012	业源鸭胸肉	斤	
4	SP01077	猪颈肉	斤	
5	SP01107	鲜猪扒肉	斤	
...							
合计				115		1210	

送货员：杨**

接收验货员：洪*

审核：欧连友

(东莞品信食品有限公司送货专用章)

●抽查《动物检疫证明》1:

(产品B);

No. 44292878361;

生产单位：博罗县石湾镇瑞泰农贸市场有限公司(屠宰场);

主体识别码：91441322588301612R;

产品名称：肉鸭-肉产品-胴体

数量及单位：100 公斤;

生产单位负责人：余昌军;

联系电话：188****9916;

生产单位地址：惠州市博罗县石湾镇 193 县道西 100 米;

目的地：广东省东莞市莞城区细村农贸市场活禽屠宰点 3 号;

承运人：李周华;

联系电话：13691812121;

备注：本批动物产品检疫合格，准予调运，少于 01 日内到达有效。

动物卫生监督机构：石湾镇畜牧兽医站;

动物卫生监督机构联系电话：13825469383;

官方兽医签字：邹伟斌;

签发日期：25 年 03 月 10 日 20 时;

(动物检疫专用章)

●抽查《留样登记表》:

日期	样品名称	批号	留样量	经手人	备注
2025-01-08	豆角	DJ20250108001	200 克	丁娟	
2025-01-08	茄子	QZ20250108001	200 克	丁娟	
2025-01-08	西红柿	XHS20250108001	200 克	丁娟	
2025-01-08	腐竹	FZ20250108001	200 克	丁娟	
2025-01-08	空心菜	KXC20250108001	200 克	丁娟	
2025-01-08	南瓜	NG20250108001	200 克	丁娟	
2025-01-08	香菇	XG20250108001	200 克	丁娟	
2024-12-20	豆腐	DF20241220001	200 克	丁娟	
2024-12-20	扁豆	BD20241220001	200 克	丁娟	
2024-12-20	青瓜	QG20241220001	200 克	丁娟	
2024-12-20	辣椒	LJ20241220001	200 克	丁娟	
2024-12-20	土豆	TD20241220001	200 克	丁娟	



2024-12-20

莲藕

L020241220001

200 克

丁娟

●抽查《农药残留检验记录》：

添添聚源味饮食服务有限公司东莞配送中心

检验项目	有机磷和氨基甲酸酯类
------	------------

检测日期	2024 年 12 月 25 日
------	------------------

方法	乙酰胆碱酯酶法 (G/T 5009.199-2003)
----	-----------------------------

检验样品	来源	检测结果 (%)	判定及结论
------	----	----------	-------

油麦菜	广西	23.58%	酶抑制率小于 50%，结果为阴性，农残未超标。
-----	----	--------	-------------------------

水白菜	河南	26.68%	酶抑制率小于 50%，结果为阴性，农残未超标。
-----	----	--------	-------------------------

生菜	贵州	26.05%	酶抑制率小于 50%，结果为阴性，农残未超标。
----	----	--------	-------------------------

大白菜	河南	18.89%	酶抑制率小于 50%，结果为阴性，农残未超标。
-----	----	--------	-------------------------

检测员：	审核员：
------	------

单位盖章：

.....

●沟通销售部经理：未发生合同变更及作废过程，能够满足物品购销控制要求。

▼货物和服务的设计和开发：

●沟通查见：企业货物销售过程是按国家标准、顾客要求进行销售控制，依照相关法规实施控制，运行过程需不断的进行市场开发。

●提供《市场开发方案》；

●沟通查见：公司《管理手册》中规定了设计开发的基本流程和要求；销售部负责组织对销售市场和顾客需求调查。以走访、信访和电话征询的方式，获得相关市场信息和资料；根据市场调查结果，编制“市场和顾客需求调查报告”，并组织对其进行评审后，报总经理批准。

●提供《市场开发方案》；

◎市场开发流程：

市场开发策划书→开发输入清单→开发初步成果→评审报告→验证报告→确认报告→开发成果输出。

◎提供《市场开发策划书》；

《市场开发方案》基本按市场开发流程进行了整体策划，对食材销售市场进行深入的分析和定位。

▼外部提供的过程、货物和服务的控制：

●沟通查见：公司制订实施了《采购控制程序》，综合部负责采购的管理、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。

●公司经营性物资购销主要与食材有关的冻品、蔬菜、干货等；

◎提供《合格供方名录》、《供方调查评定表》；

●查《合格供货商名录》：

序号	提供产品或服务	供应商名称	供应商地址	备注
1	蔬菜	东莞市石碣莫瑞兰蔬菜档	东莞市石碣镇	
2	冻品	东莞市石碣常记冻肉店	东莞市石碣镇	
3	干货	东莞市石碣张记粮油批发部	东莞市石碣镇	
...		



●抽查《合同确认评审记录》：

合格供方调查评定表					
供方名称	东莞市石碣莫瑞兰蔬菜档			法人代表	/
供方地址	东莞市			联系人	杨浩
电话	/		评定日期	2024.10.20	
提供产品或服务范围	蔬菜		企业规模	小型 <input checked="" type="checkbox"/> 中型 大型	
企业性质	生产制造型 经营贸易型 <input checked="" type="checkbox"/>		独立法人单位	个体工商户	
供方技术能力：					
1、生产设施/设备 <input checked="" type="checkbox"/> 较先进 <input type="checkbox"/> 基本满足 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 拥有主要设备 台套					
2、技术人员和熟练员工力量 <input checked="" type="checkbox"/> 能满足 <input type="checkbox"/> 基本满足 <input type="checkbox"/> 较差					
3、设计开发能力 <input checked="" type="checkbox"/> 具备设计开发能力 <input type="checkbox"/> 能按我方要求生产 <input type="checkbox"/> 较差					
4、生产能力 <input checked="" type="checkbox"/> 批量生产/供货 <input type="checkbox"/> 小批量生产/供货 <input type="checkbox"/> 零星生产/供货					
5、货源渠道 <input checked="" type="checkbox"/> 有合格的供方作后盾 <input type="checkbox"/> 有充足的货源渠道 <input type="checkbox"/> 一般					
6、其它： <input checked="" type="checkbox"/> 已形成了成熟的工艺方法和作业流程 <input type="checkbox"/> 已编制了作业指导文件 <input type="checkbox"/> 原始作业方式					
供方质保能力：					
1、质量管理体系 <input checked="" type="checkbox"/> 已通过 <input type="checkbox"/> 正在申请 <input type="checkbox"/> 未申请					
2、质量保证体系 <input checked="" type="checkbox"/> 有承诺 <input type="checkbox"/> 得到完善 <input type="checkbox"/> 一般					
3、产品质量执行标准 <input checked="" type="checkbox"/> 国标 <input type="checkbox"/> 行标 <input type="checkbox"/> 企标 <input type="checkbox"/> 无标生产					
4、检测设备 <input checked="" type="checkbox"/> 齐全先进 <input type="checkbox"/> 一般但能满足基本检测 <input type="checkbox"/> 较差					
5、检验人员 <input checked="" type="checkbox"/> 专职 <input type="checkbox"/> 兼职 <input type="checkbox"/> 无					
6、检测制度 <input checked="" type="checkbox"/> 进货检验 <input type="checkbox"/> 过程检验 <input type="checkbox"/> 成品检验 <input type="checkbox"/> 专项测试/试验					
7、其它：					
供方业绩和/或使用经验：					
1、前期供货业绩					
<input checked="" type="checkbox"/> 质量稳定 <input checked="" type="checkbox"/> 价格合理 <input checked="" type="checkbox"/> 供货及时 <input checked="" type="checkbox"/> 服务良好 <input checked="" type="checkbox"/> 讲究信誉					
2、合作情况 <input checked="" type="checkbox"/> 有较长合作经历 <input type="checkbox"/> 偶尔合作 <input type="checkbox"/> 初次合作					
<input checked="" type="checkbox"/> 评定为合格供方 <input type="checkbox"/> 作为零时采购对象 <input type="checkbox"/> 建议暂不予合作					
评价组成员签名：张军、代中磊、江秀芳					
总经理	张军	销售部	江秀芳	综合部	代中磊

●抽查《食材配送合同》：

1) 合同1（蔬菜）：

需方：东莞品信食品有限公司；

供方：东莞市石碣莫瑞兰蔬菜档；

.....

一、膳食材料配送：

二、质量保证：

1、乙方所配送食材的质量与卫生需符合国家食品安全的执行标准。蔬菜瓜果类应保持较好的色泽及新鲜度，符合 A 级瓜菜标准；……，对于不符合质量的品种甲方可即时要求退货或换货。

2、因乙方所配送食材造成甲方人员食用后发生食物中毒，或造成其他不良后果的，经政府部门鉴定，如属乙方责任，则乙方应当承担相关法律责任，且甲方有权立即解除本合同。

3、乙方应同时保证食材的运输工具、盛装器皿以及包装符合国家食品安全的执行标准。

.....

四、送货：

.....



2、验收：

食材运至甲方所在地后，所有食材须分类摆放，要干与湿分开、生与熟分开肉类与蔬菜调料分开、易污染与不易污染分开。所有食材不得直接接触地面，需用筐和袋分开包装。甲方可对食材的品种、数量、重量以及质量进行验收，经甲方验收，品种、数量、重量等应当符合甲方订单要求，质量应当符合但不限于如下标准，未尽标准参照订单约定的标准

- (1)叶菜:无根，无泥、无损枝叶、无烂枝叶、无黄枝叶；
- (2)瓜菜:无冰水、无泥、无破损；
- (3)豆腐:无冰水、无异味、无破损，
- (4)蛋类:新鲜、蛋黄完整、非人造

.....

3、验收后的退换货、收货

(1)经验收后不符合前款要求的食材，甲方有权要求乙方在 2 个小时内予以换货、退货，换货食材应按照前述约定验收通过。

(2)乙方所配送食材因质量或卫生原因造成退货，乙方需在 2 个小时内退货或更换产品。

(3)如乙方未能按甲方订单如数如品种配送，所缺食材乙方在 2 个小时内补齐所缺食材。

勿重量，在乙过的，由甲方按照货物的净重记录货特乙方送货经验收通单需有乙方清单上由指定收货人签名确认(送方每次随货送上一式两联的送证。如有退乙双方各持壹份，作为送、收货的红色业务章印)，送货单由甲签名确认，若需双方在送货单上标注且在标注旁换货或实收数量与送货单不符确认。标注未签名的，按送货单内容确认。

.....

双方签字、盖章确认。签字人：张军，2024 年 12 月 30 日。

2) 合同 2 (冻品)；

需方：东莞品信食品有限公司；

供方：东莞市石碣常记冻肉店；

.....

一、膳食材料配送：

二、质量保证：

1、乙方所配送食材的质量与卫生需符合国家食品安全的执行标准。……鲜肉类保证来源于正规肉联厂，确保每日新鲜，并提供相关检疫检验证明。冷冻类及干货类应保持保质期新鲜，较好的外观和质量等级；……对于不符合质量的品种甲方可即时要求退货或换货。

2、因乙方所配送食材造成甲方人员食用后发生食物中毒，或造成其他不良后果的，经政府部门鉴定，如属乙方责任，则乙方应当承担相关法律责任，且甲方有权立即解除本合同。

3、乙方应同时保证食材的运输工具、盛装器皿以及包装符合国家食品安全的执行标准。

.....

四、送货：

.....

2、验收：

食材运至甲方所在地后，所有食材须分类摆放，要干与湿分开、生与熟分开，肉类与蔬菜调料分开、易污染与不易污染分开。所有食材不得直接接触地面，需用筐和袋分开包装。甲方可对食材的品种、数量、重量以及质量进行验收，经甲方验收，品种、数量、重量等应当符合甲方订单要求，质量应当符合但不限于如下标准，未尽标准参照订单约定的标准

.....

(5)新鲜肉类、禽类：颜色淡、色泽均匀、观之紧致无泡水、触感有弹性闻之无异味，须为送货当日宰杀，猪肉有正规屠宰场印章，

.....

(7)冻品、粮油、包装调料、干货及其它包装食材：保证是原厂正货，有 SC 标志，包装密封完整，标签全



新完整，保质期内的货物。

3、验收后的退换货、收货

(1)经验收后不符合前款要求的食材，甲方有权要求乙方在 2 个小时内予以换货、退货，换货食材应按照前述约定验收通过。

(2)乙方所配送食材因质量或卫生原因造成退货，乙方需在 2 个小时内退货或更换产品。

(3)如乙方未能按甲方订单如数如品种配送，所缺食材乙方在 2 个小时内补齐所缺食材。

勿重量，在乙过的，由甲方按照货物的净重记录，货特乙方送货经验收通单需有乙方货清单上由指定收货人签名确认(送方每次随货送上一式两联的送证。如有退乙双方各持壹份，作为送、收货的红色业务章印)，送货单由甲签名确认，若需双方在送货单上标注且在标注旁换货或实收数量与送货单不符确认。标注未签名的，按送货单内容确认。

.....

双方签字、盖章确认。签字人：张军，2024 年 11 月 30 日。

3) 合同 3 (干货) :

需方：东莞品信食品有限公司；

供方：东莞市石碣张记粮油批发部；

.....

一、膳食材料配送：.....

二、质量保证：

.....

四、送货：

.....

2、验收：

(6)部分干货及散装调料：新鲜、干燥、内容物完整、无杂物霉点、大小均匀，符合甲方要求以及国家相关法律法规及标准；

(7)冻品、粮油、包装调料、干货及其它包装食材：保证是原厂正货，有 SC 标志，包装密封完整，标签全新完整，保质期内的货物。

3、验收后的退换货、收货

.....

双方签字、盖章确认。签字人：张军，2024 年 12 月 11 日。

●抽查《动物检疫合格证明》；

编号：44317057161；

货物名称：商品猪；

数量：1 头；

生产单位名称地址：.....

产地：.....

目的地：.....

检验结论：本批产品经检疫合格，在 24 小时内到达有效。

兽医签字：冯**；

签发日期：2025-03-08；

广东省东莞市万江街道动物检疫专用章。

●抽查《农药残留检测记录》；

添添聚源味饮食服务有限公司东莞配送中心	
检验项目	有机磷和氨基甲酸酯类
检测日期	2024 年 12 月 25 日
方法	乙酰胆碱酯酶法 (G/T 5009.199-2003)



一、膳食材料配送：

二、质量保证：

1、乙方所配送食材的质量与卫生需符合国家食品安全的执行标准。蔬菜瓜果类应保持较好的色泽及新鲜度，符合 A 级瓜菜标准；鲜肉类保证来源于正规肉联厂，确保每日新鲜，并提供相关检疫检验证明。冷冻类及干货类应保持保质期新鲜，较好的外观和质量等级；粮油、包装调料、包装干货应保证是原厂正货保质期新鲜，对于不符合质量的品种甲方可即时要求退货或换货。

2、因乙方所配送食材造成甲方人员食用后发生食物中毒，或造成其他不良后果的，经政府部门鉴定，如属乙方责任，则乙方应当承担相关法律责任，且甲方有权立即解除本合同。

3、乙方应同时保证食材的运输工具、盛装器皿以及包装符合国家食品安全的执行标准。

.....

四、送货：

.....

2、验收：

食材运至甲方所在地后，所有食材须分类摆放，要干与湿分开、生与熟分开肉类与蔬菜调料分开、易污染与不易污染分开。所有食材不得直接接触地面，需用筐和袋分开包装。甲方可对食材的品种、数量、重量以及质量进行验收，经甲方验收，品种、数量、重量等应当符合甲方订单要求，质量应当符合但不限于如下标准，未尽标准参照订单约定的标准

(1)叶菜:无根、无泥、无损枝叶、无烂枝叶、无黄枝叶；

(2)瓜菜:无冰水、无泥、无破损；

(3)豆腐:无冰水、无异味、无破损，

(4)蛋类:新鲜、蛋黄完整、非人造

(5)新鲜肉类、禽类:颜色淡、色泽均匀、观之紧致无泡水、触感有弹性闻之无异味，须为送货当日宰杀，猪肉有正规屠宰场印章，

(6)部分干货及散装调料:新鲜、干燥、内容物完整、无杂物霉点、大小均匀，符合甲方要求以及国家相关法律法规及标准；

(7)冻品、粮油、包装调料、干货及其它包装食材:保证是原厂正货，有 SC 标志，包装密封完整，标签全新完整，保质期内的货物。

3、验收后的退换货、收货

(1)经验收后不符合前款要求的食材，甲方有权要求乙方在 2 个小时内予以换货、退货，换货食材应按照前述约定验收通过。

(2)乙方所配送食材因质量或卫生原因造成退货，乙方需在 2 个小时内退货或更换产品。

(3)如乙方未能按甲方订单如数如品种配送，所缺食材乙方在 2 个小时内补齐所缺食材。

勿重量，在乙过的，由甲方按照货物的净重记录货特乙方送货经验收通单需有乙方货清单上由指定收货人签名确认(送方每次随货送上一式两联的送证。如有退乙双方各持壹份，作为送、收货的红色业务章印)，送货单由甲签名确认，若需双方在送货单上标注且在标注旁换货或实收数量与送货单不符确认。标注未签名的，按送货单内容确认。

.....

七、器具保管：

乙方配送器具(送菜筐、豆腐板、油桶、洗洁剂桶等)因需要留在甲方作业场所，甲方须妥善保管并及时归还乙方;如有遗失，甲方须照价赔偿，

八、售后服务：

1、乙方设专人服务、跟踪、对账、快速处理突发事件。对送货过程中出现甲方对质量不满意的品种，甲方换货或退货的品种，以及甲方根据就餐需要临时加补的品种，乙方必需在 2 个小时内送到，保证甲方正常就餐时间；

2、乙方派驻甲方的服务人员必须经卫生防疫部门检查和培训，持有健康证上岗。

.....



双方签字、盖章确认，2024年11月12日。

2) 合同2;

需方：东莞添添聚源味食品服务有限公司；

供方：东莞品信食品有限公司；

合同内容：同合同1。

.....

双方签字、盖章确认，2024年10月22日。

●提供《东莞品信食品有限公司送货单》；

◎抽查1：《东莞品信食品有限公司送货单》

客户：东坑人民医院；

日期：2025-03-06；

编号：XSDD-20250306-00002；

序号	商品编号	商品名称	单位	数量	单价	金额	备注
1	SP00720	绿豆芽	斤	
2	SP00781	胡萝卜	斤	
3	SP00677	青瓜	斤	护理院
4	SP00578	香芹	斤	
...							
合计				333		957	

送货员：杨**

接收验货员：曹**

审核：江秀芳

(东莞品信食品有限公司送货专用章)

◎抽查2：《东莞品信食品有限公司送货单》

客户：添添总部；

日期：2025-02-18；

编号：XSDD-20250218-00004；

序号	商品编号	商品名称	单位	数量	单价	金额	备注
1	SP1045	冰鲜黄花鱼	斤	
2	SP1068	猪头肉	斤	
3	SP00012	业源鸭胸肉	斤	
4	SP01077	猪颈肉	斤	
5	SP01107	鲜猪扒肉	斤	
...							
合计				115		1210	

送货员：杨**

接收验货员：洪*

审核：欧连友

(东莞品信食品有限公司送货专用章)

◎抽查3：《东莞品信食品有限公司送货单》

客户：众大妈；

日期：2025-01-20；

编号：XSDD-20250120-00001；

序号	商品编号	商品名称	单位	数量	单价	金额	备注
1	SP00109	油豆腐	斤	
2	SP00320	鸡蛋	斤	
3	SP00111	水豆腐(4斤/板)	板	
4	SP00381	海天海鲜酱	桶	



5	SP00137	粤盐 2.5KG	包	
6	SP00417	干沙姜粉	包	
...							
合计				131		1055.2	

送货员：杨**

接收验货员：郭**

审核：欧连友

(东莞品信食品有限公司送货专用章)

●抽查《动物检疫证明》1:

(产品 B);

No. 44292878361;

生产单位：博罗县石湾镇瑞泰农贸市场有限公司(屠宰场);

主体识别码：91441322588301612R;

产品名称：肉鸭-肉产品-胴体

数量及单位：100 公斤;

生产单位负责人：余昌军;

联系电话：188***9916;

生产单位地址：惠州市博罗县石湾镇 193 县道西 100 米;

目的地：广东省东莞市莞城区细村农贸市场活禽屠宰点 3 号;

承运人：李周华;

联系电话：13691812121;

备注：本批动物产品检疫合格，准予调运，少于 01 日内到达有效。

动物卫生监督机构：石湾镇畜牧兽医站;

动物卫生监督机构联系电话：13825469383;

官方兽医签字：邹伟斌;

签发日期：25 年 03 月 10 日 20 时;

(动物检疫专用章)

●抽查《动物检疫证明》2:

(产品 B)

No. 44292878435

生产单位：博罗县石湾镇瑞泰农贸市场有限公司(屠宰场)

主体识别码：91441322588301612R

产品名称：肉鸡-肉产品-胴体

数量及单位：100 只

生产单位负责人：余昌军

联系电话：188***9916

生产单位地址：惠州市博罗县石湾镇 193 县道西 100 米

目的地：广东省东莞市莞城区细村农贸市场活禽屠宰点 3 号

承运人：李周华

联系电话：13691812121

备注：本批动物产品检疫合格，准予调运，少于 01 日内到达有效。

动物卫生监督机构：石湾镇畜牧兽医站

动物卫生监督机构联系电话：138254693

官方兽医签字：邹伟斌

签发日期：25 年 03 月 10 日 20 时

(动物检疫专用章)

●抽查《留样登记表》:

日期	样品名称	批号	留样量	经手人	备注
----	------	----	-----	-----	----



2025-01-08	豆角	DJ20250108001	200 克	丁娟	
2025-01-08	茄子	QZ20250108001	200 克	丁娟	
2025-01-08	西红柿	XHS20250108001	200 克	丁娟	
2025-01-08	腐竹	FZ20250108001	200 克	丁娟	
2025-01-08	空心菜	KXC20250108001	200 克	丁娟	
2025-01-08	南瓜	NG20250108001	200 克	丁娟	
2025-01-08	香菇	XG20250108001	200 克	丁娟	
2024-12-20	豆腐	DF20241220001	200 克	丁娟	
2024-12-20	扁豆	BD20241220001	200 克	丁娟	
2024-12-20	青瓜	QG20241220001	200 克	丁娟	
2024-12-20	辣椒	LJ20241220001	200 克	丁娟	
2024-12-20	土豆	TD20241220001	200 克	丁娟	
2024-12-20	莲藕	LO20241220001	200 克	丁娟	

●抽查《农药残留检验记录》：

添添聚源味饮食服务有限公司东莞配送中心			
检验项目	有机磷和氨基甲酸酯类		
检测日期	2024 年 12 月 11 日		
方法	乙酰胆碱酯酶法 (G/T 5009.199-2003)		
检验样品	来源	检测结果 (%)	判定及结论
莴笋	广西	27.40%	酶抑制率小于 50%，结果为阴性，农残未超标。
大白菜	河南	6.60%	酶抑制率小于 50%，结果为阴性，农残未超标。
生菜	贵州	2.50%	酶抑制率小于 50%，结果为阴性，农残未超标。
菜心	广东	10.60%	酶抑制率小于 50%，结果为阴性，农残未超标。
检测员：		审核员：	
单位盖章：			

.....

相关内容见 Q: 8.2, Q: 8.4 及 Q:9.1.2 记录。能够满足相关管理规定要求。

●现场察看：冷藏室设备运行正常，在冷藏室外可监测到室内的湿度、温度显示及设备运行状况，查阅现场运行记录，每天有记录。

公司转储场地整洁干净、卫生，有专人维护场地环境。

●沟通综合部经理：冷藏室基本不储存物品，转储场地也是不储存物品，除遇不可预见的事件发生才使用，实际上是一个应急的食品储存场地，转储场有时蔬菜在这里分箱，留样时使用，场地有专人负责维护。公司的销售过程基本上是无库存销售，由公司租用的车直接从货源地送货给客户，送货时间由公司统一调度安排，和客户保持良好的合作关系，也没有发生投诉的情况。

●能够满足对物品采购和销售过程的控制管理，控制有效。

▼监视、测量、分析和评价：

●沟通查见：公司编制实施了《绩效监测与合规性评价管理程序》、《顾客满意度测量程序》、《法律法规与其他要求控制程序》、《服务过程控制程序》、《数据分析管理程序》等程序文件，公司《管理手册》中明确了对体系管理状况及目标、指标完成情况进行监视和测量，并定期评价与法律法规的符合性，以确保管理体系持续改进。

◎综合部负责体系管理、绩效监测的管理、目标和指标符合情况的检查，对法律法规和其它要求的落实情况



况进行评价。

◎监视和测量的对象：组织的内外部因素、销售服务的实现过程、管理体系内部审核、管理评审、绩效考核和顾客满意等。

◎监视、测量、分析和评价方法：采用了日常检查、顾客满意调查表、内审、管理评审、管理目标实现情况考核、外部供方绩效等统计手段。

◎实施监视和测量的时机：按一定时间间隔实施监视和测量，按月、年或不定期；如管理评审按年，一般为每年 1 次，绩效考核按月或不定期进行监视测量。

◎实施分析和评价的时机：按一定时间间隔实施评价和分析，通常为 1 年；特殊情况下，实时进行评价和分析。

●提供《服务人员服务质量考核表》，对江秀芳等营销服务人员进行评价考核；

●提供《顾客满意度调查情况分析报告》、《客户满意度调查表》，对 3 家客户满意程度进行监视和测量；

●提供《内审和管理评审的记录》，对体系进行内审、管理评审发现、改进；

●提供《目标分解及完成情况考核表》，对方针、目标的实施进行考核；

●保留了有关监视、测量记录。

●沟通管理者代表：公司在内外部因素、服务的实现、内部审核、管理评审、绩效考核和客户满意等方面进行监视和测量的策划，采用日常检查、客户满意度调查表、内审、管理评审、相关方需求和期望、管理目标实现情况、外部供方绩效等统计手段。

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：

●沟通查见：公司编制实施了《内部审核控制程序》，准确评价管理体系运行是否符合管理体系标准，及实现既定方针、目标的能力，寻找体系改进的机会。

◎公司策划并实施了体系运行以来第一次《年度内部审核计划》，在 2025 年 01 月 11 日 -12 日进行了内部审核。

●查见《内审任命书》；

●查见《内部审核计划》、《内部审核实施计划》；

◎组长：代中磊，组员：江秀芳；

◎依据：ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO 45001:2018 标准，公司体系文件，适用的法律法规等；

●查见：《内审首末次会议签到表》；

●查见：《内部审核报告》，依据、日期、审核概况等与计划相符；

◎内审总结：本次内审是公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准要求建立管理体系后的内审。审核组对公司各部门以及总经理进行了为期 2 天的审核。本次审核得到了总经理及各部门的重视和支持，使审核工作得以顺利进行，按计划完成了预定审核任务，审核中共发出不合格报告 1 项，未出现严重不合格项。本次内部审核是进行的审核的结果将输入后续的管理评审中。

◎审核结论：公司已按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 建立实施管理体系，管理体系在审核范围内基本符合审核准则，并得到较为有效的实施。

◎编制：代中磊，批准：张军，2025 年 01 月 12 日。

●查见：《不符合报告》，本次开具不符合一项，已采取纠正措施，验证关闭。

验证人：张军，2025 年 01 月 15 日。

●查见：《培训记录表》，对与不符合有关的内容和部门进行了培训，经考核合格；

●与管理者代表交流：本次内审发现的不符合项，有关责任部门分析原因，提出纠正措施。公司已对不符合项的纠正措施进行验证。本次内部审核报告发公司领导及各部门。

▼管理评审：

●沟通查见：公司建立实施了《管理评审控制程序》，程序中规定了管理评审的目的、范围、职责、工作程序的内容和实施要求、输入输出内容、纠正措施和管理评审的后续管理等。

◎评审频次：公司规定管理评审每年至少进行一次，必要时总经理可以决定组织临时的评审。



- 提供《管理评审计划》；
- ◎管理评审时间:2025年01月26日；
- ◎管理评审计划的内容:拟评审时间、地点、评审目的、参加评审人员、评审内容、评审准备工作要求等。
- 提供《管理评审会议签到表》，参加人员:总经理、管代、部门经理、员工代表。
- 提供《公司三体系运行业绩报告》、《部门体系运行报告》、《管理评审会议纪要》、《管理评审报告》、《管理评审改进计划》、《培训记录表》等。
- 管理评审结论:经过管理评审,大家一致认为公司建立的质量环境职业健康安全体系基本上是适宜的、充分的、质量环境职业健康安全目标得以实现,质量环境职业健康安全体系实施是有效的。
- 改进建议:组织各部门进行质量、环境、职业健康安全标准的学习。
- ◎编制:代中磊,审核:张军,日期:2025年01月26日。
- 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

●沟通查见:公司编制实施了《不合格品控制程序》、《纠正预防措施管理程序》等程序文件,以实现三体系及符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过管理方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施及管理评审等方式,以推动三体系的持续改进,具体运作按《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《纠正预防措施管理程序》和《内部审核控制程序》执行,见《内审》和《管理评审》相关描述。

●沟通管理者代表:公司在管理体系的运行过程中、对管理活动持续改进,不断提高管理水平,完善公司的管理体系,以满足顾客及其他相关方的需求和期望。公司在管理方针的总框架下,在各层次和职能部门建立了相应的目标,并予以实施。通过目标考核,评价各部门职责落实的程度。并进行数据分析,以发现潜在问题,采取措施实现改进。公司通过管理目标、内外部审核结果、纠正措施以及内审、管理评审等活动寻找改进的机会,通过对管理体系相关的内、外环境因素变化、相关方需求和期望的变化的监视评审、日常监督检查等持续改进管理体系的有效性。

●沟通查见:公司编制实施了《不合格品控制程序》,明确对各类不合格输出进行控制的职责和程序,以确保货物及工作过程中出现的各类不合格输出得到有效的处理和控制在体系运行以来没有发生采购、销售过程不合格情况,部门执行公司编制的相关的要求,采购物品不符合,客户直接退回供方,并通知业务经理。货物销售,货物检验合格及合格证书、货物相关检测资料一并交付客户,未发生供应货物有质量问题的记录。

2) ●基本满足规定要求。

3) 纠正/纠正措施有效性评价:

●沟通查见:公司编制实施了《纠正预防措施管理程序》、《改进控制程序》等程序文件,以实现三体系及符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过管理方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施及管理评审等方式,以推动三体系的持续改进,具体运作按《管理评审控制程序》、《纠正预防措施管理程序》、《改进控制程序》和《内部审核控制程序》执行,见《内审》和《管理评审》相关描述。

●沟通管理者代表:公司在管理体系的运行过程中、对管理活动持续改进,不断提高管理水平,完善公司的管理体系,以满足顾客及其他相关方的需求和期望。公司在管理方针的总框架下,在各层次和职能部门建立了相应的目标,并予以实施。通过目标考核,评价各部门职责落实的程度。并进行数据分析,以发现潜在问题,采取措施实现改进。公司通过管理目标、内外部审核结果、纠正措施以及内审、管理



评审等活动寻找改进的机会，通过对管理体系相关的内、外环境因素变化、相关方需求和期望的变化的监视评审、日常监督检查等持续改进管理体系的有效性。

●持续改进的控制基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况:

●沟通查见：公司编制实施了《顾客满意度测量程序》，对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求。

●沟通销售部经理：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。

●提供《客户满意度调查表》3份、《客户满意度分析汇总表》；

◎抽查《客户满意度调查表》；

顾客满意度调查表		编 号		DGPX-JL-021		
		页 数		第 1 页 共 1 页		
顾客名称	东莞市添添聚源味饮食服务有限公司					
地 址	东莞市	产品或服务	食材配送			
联 系 人		电 话	/	调查方式	电话调查	
顾客意见(请顾客对我公司的服务提出宝贵意见)						
序号	评价项目	得分情况				主要问题描述
1	服务质量	<input checked="" type="checkbox"/> 非常好 (20分)	<input type="checkbox"/> 良好 (15分)	<input type="checkbox"/> 一般 (13-8分)	<input type="checkbox"/> 差 (8-0分)	
2	价 格	<input checked="" type="checkbox"/> 合理 (10分)	<input type="checkbox"/> 适中 (8分)	<input type="checkbox"/> 较高 (6-2分)	<input type="checkbox"/> 很高 (2-0分)	
3	履行情况	<input checked="" type="checkbox"/> 合理 (10分)	<input type="checkbox"/> 适中 (8分)	<input type="checkbox"/> 一般 (6-2分)	<input type="checkbox"/> 差 (2-0分)	
4	售后服务	<input type="checkbox"/> 非常好 (10分)	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 (8分)	<input type="checkbox"/> 一般 (6-2分)	<input type="checkbox"/> 差 (2-0分)	
5	工作态度	<input type="checkbox"/> 非常好 (10分)	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 (8分)	<input type="checkbox"/> 一般 (6-2分)	<input type="checkbox"/> 很差 (2-0分)	
6	服务及时情况	<input checked="" type="checkbox"/> 合理 (10分)	<input type="checkbox"/> 适中 (8分)	<input type="checkbox"/> 一般 (6-2分)	<input type="checkbox"/> 很差 (2-0分)	
7	其它	<input checked="" type="checkbox"/> 很好 (30分)	<input type="checkbox"/> 良好 (25分)	<input type="checkbox"/> 一般 (15-5分)	<input type="checkbox"/> 差 (5-0分)	
8	希望改进要求或建议:					
	总评分: 96分					
客户填写人	邓经理	职务	经理	日 期	2024.12.26	

◎查《客户满意度分析汇总表》；

顾客满意度调查分析汇总表		编 号		DGPX-JL-021	
		年 度		2024	
统计汇总说明	本年度共发出《顾客满意度调查表》3份，收回3份				



汇 总 结 果 记 录								
类别 分数	服 务 质量	服 务 价格	履 行 情况	售 后 服务	工 作 态度	服 务 及 时情况	其 它 情况	累 总 分 数
总分数	20	10	10	8	8	10	30	96
统 计 结 果	1. 按照公司策划的安排，单位顾客调查统计分数以 90 分为标准，90 分（含 90 分）以上对公司的质量管理为满意，90 分以下对公司的质量管理不满意。 2. 本季度共发出《顾客满意度调查表》3 份，收回 3 份。其中 90 分（含 90 分）以上的顾客 3，90 分以下的顾客是 0 个，由此测量出：顾客的满意度为 96 分； （顾客的满意度=汇总累计平均分/统计顾客数）							
.....								
●体系运行以来，无投诉发生。								

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）：

●沟通查见：为确保管理体系的有效运行和持续改进，公司规定了对人员、资金、设施、设备、工作环境等管理要求，公司编制实施了《人力资源控制程序》等程序文件，在《管理手册》中从不同角度对资源及运行环境管理提出了相应的要求，明确了责任部门为综合部、销售部。

◎沟通查见：公司设置有管理层、综合部（5人）、销售部（5），包含人事、行政人员、销售服务人员等各类职能岗位，体系覆盖 11 人，各部门独立办公区域。

●提供《员工能力评定表》、《年度培训计划表》、《员工培训记录及效果评价表》，记录完整。按公司的职能、架构配备了相应的工作人员和管理人员。

●公司位于广东省东莞市中堂镇东向新田村工业路 8 号 101 室，租用的房屋总面积 1000 m²，办公区域面积 150 m²，冷藏室面积 40 m²，其他用房 200 m²，生产用区域面积 610 m²；办公区域配置有电脑，打印机、饮水机、空调及办公桌椅、资料柜等，办公场所内配有垃圾桶、灭火器、工作场所附近设有卫生间，设施比较齐全。

◎提供《厂房租赁合同》，租期 2024 年 10 月 01 日-2027 年 09 月 30 日，地址：广东省东莞市中堂镇东向新田村工业路 8 号 101 室，签订日期：2024 年 10 月 15 日。

●提供《设备台账》：

◎办公设施：台式电脑 3 台、打印机 2 台、饮水机 1 台、办公桌椅、文件柜 2 组等办公设备及附属办公用品。

◎生产及后勤用设备：冷霜机 2 台、扫地机 1 台。

◎监视测量设备：农药残留检测仪 1 台、电子秤 2 台，有有效的检定证书。

●提供设备《设备保养计划》、《设备维修记录》，每月进行维护保养，有记录且有效。

●《管理手册》中明确：对工作环境条件的控制包括：服务场所、办公区现场人和物的因素的管理；安全和环境保护的管理。按照公司相关规定，由公司销售部和综合部负责对企业内的工作环境进行管理。

●现场察看：办公区工作环境，配置的空调、照明、消防等设施符合要求；保持适宜的温度、照度和舒适度；对办公区物品实行分类分区定置存放，保持通道顺畅，流程合理，符合人体工效原则，整齐清洁，安全卫生。

●公司《管理手册》规定对知识实行统一、有效的控制和管理，综合部为主控部门。

●提供《组织知识清单》：

主要包括：内部经验资料、供方和客户知识资料、知识产权等。

编制：代中磊，批准：张军，2024 年 10 月 10 日。



组织现有知识尚可满足公司目前的运营需求。

●沟通综合部经理：根据公司服务实现过程的特点，由综合部组织各部门确定所需的知识和技能要求。为适应不断变化的需要和发展趋势。综合部鼓励全体员工通过各种渠道获取对工作有帮助的知识，并将获取的新知识及时补充到公司知识库中，不断提高员工的专业能力，增强公司服务的竞争力。

●现场确定资源配备基本可以满足体系和服务的要求。

2) 人员及能力、意识：

●沟通查见：公司设置有管理层、综合部（3人）、销售部（7人）。综合部的人员包含人事行政人员。公司制订实施了《人力资源控制程序》，综合部是主控部门；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，综合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，公司有计划的安排各种培训，引进竞争机制，开通人员流动渠道。

管理手册明确了各岗位职责，如总经理、管理者代表、综合部等。综合部通过网络、现场招聘等方式招聘新员工，通过面试、考核等，新员工入职前参加培训课程。

●提供《员工能力评定表》、《年度培训计划表》、《员工培训记录及效果评价表（5次记录）》，记录完整、有效；

综合部按公司的职能、架构配备了相应的工作人员和管理人员，有部门经理、综合等。

●沟通综合部经理：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、环境因素及不可接受风险培训、内审员培训、安全及消防知识、岗位能力培训管理、法律法规培训等，对培训结果进行了有效性评价。保存完整的培训资料，包括培训时间、地点、教师、内容、培训人员名单等，形成培训记录。综合部对公司学习培训效果进行评价，基本达到培训效果，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。

●沟通了解：公司《管理手册》中明确了相应要求，以提升员工能力，增强质量、环境、安全意识，以确保员工质量、环境、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。

●现场询问陪同人员，均能说出本公司的方针及与本岗位相关的目标。并知晓本岗位工作对管理体系有效性的贡献及不能满足服务要求所造成的不良后果。

●基本满足要求。

3) 信息沟通：

●沟通查见：公司编制实施了《信息交流和协商沟通管理程序》，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。

●内部信息管理：QES方针、目标、指标、管理方案；重要环境因素和信息；重大危险因素和信息；职责和权限的信息；培训信息；监测、测量信息；不符合与纠正信息；内、外审、管理评审信息；相关法律法规及其他要求的信息；紧急状态及应急的响应信息；员工的抱怨信息等。

●外部信息的管理：职业安全卫生与环境方针通告相关方；QES法律法规和其他要求的信息；QES监测与测量的信息；认证与监测监督检查的信息；相关方的投诉等信息；来自上级公司、行业、协会的信息；其它外部相关方的信息。

当信息反馈部门收集的信息涉及到重要质量、环境、职业健康安全隐息，应及时向管理代表或总经理报告。

●信息交流沟通方式：

一般有职工大会、体系管理评审及内部审核、业务工作会、环境、职业健康安全例会；方针目标宣传、人员培训、各类文件的发布实施；合理化建议改善、与组织有关的报刊、信息简报、看板等内部信息媒体；组织内部局域网传输；各部门各单位与相关方的沟通、满意度调查评估分析以及其它各种相关交流活动。

●提供《相关方告知书》、《信息交流记录—相关方施加影响》、《重点相关方一览表》，等与外部沟



通有关的记录。

●与管理者代表交流：

◎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：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。公司内外部沟通良好，未出现因为沟通不畅通而影响体系正常运行的情况。

●与管理者代表代中磊、OHS 员工代表等人员面谈：

◎沟通职业健康安全事务代表：欧连友；

组织规定了安全事务代表的职责，包括：

1、收集员工在职业健康安全管理方面的意见和合理化建议与领导层进行沟通，起到员工与管理层之间的桥梁作用；

2、参与方针和程序的制定，了解公司的职业健康安全状态；

3、参与事故、事件的调查和处理工作，促进公司管理体系的不断完善。

4、向员工通报公司对员工参与职业健康安全管理及协商职业健康安全事务的安排。

5、员工代表同时负责监视员工健康。经沟通询问，员工代表基本清楚自己的职责。

◎沟通管理者代表代中磊等人员：员工代表就涉及员工工资、福利、工作条件、工伤事故处理等问题与公司领导进行沟通，就员工关心的涉及自身利益的问题向员工进行必要的解释。

公司编制与职业健康安全有关的方针、目标、方案、预案等时，员工代表均参加，对存在的安全隐患及向公司反馈，予以关注并加以控制；公司在编制工作场所安全管理制度时，参与了制度编制过程。员工代表也及时将公司的与职业健康安全有关的要求传达到其他员工。

与职业健康安全有关的工作：

1) 按规定向员工发放劳保用品；

2) 综合部按国家法定节假日安排员工休息，基本执行了国家的相关要求；

3) 公司为员工缴纳了社会保险；

4) 公司组织员工进行健康检查。

5) 公司没出现过重大的安全事故。

●沟通基本符合，本年度安全运行情况良好。

4) 文件化信息的管理：

●沟通查见：公司制订实施了《文件控制程序》、《记录控制程序》，对管理体系文件作出了要求，对文件的批准、更新、有效性、识别、分发和使用进行控制，综合部为主控部门。

●查：《受控文件清单》；

对《管理手册》、《程序文件》、《管理制度》等进行了登记，文件在发布前执行了审批程序。

●抽查：《管理手册》，文件编号：DGPX/SC/A；

编制：代中磊；批准：张军；发布实施日期 2024 年 10 月 10 日；手册版本：A/0。

●抽查：《文件发放回收登记表》；

对《管理手册》、《程序文件》、《管理制度》等文件进行了发放，有分发号、文件名称，文件编号，接收人、接收部门、时间等内容，暂无回收记录发生。

查以上文件，版本有效，文件受控，相关部门和人员可获得其有效版本。

以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整，保存完好，易于识别，未发现作废文件及作废保存文件。

●查《文件借阅记录表》、《文件更改申请通知单》、《文件记录销毁清单》，上述记录均未发生。

●查《记录清单》：

内容包括：记录名称、记录编号、保存部门、保存期限等；

提供公司的记录清单内共 56 个记录；

编制：综合部，审核：代中磊，批准：张军，2024-10-10。



- 抽查：按发放记录抽查总经理、管代是否持有《管理手册》、《管理制度》等有关文件，经查，可以提供。
- 沟通综合部经理：公司使用的与三体系有关外来文件由综合部收集、统一编号后加盖公章，受控章、分发相关部门。
- 查《外来文件清单》，16个文件，包括：中华人民共和国货物质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国劳动法、食品卫生检验方法 理化部分（一）、食品卫生检验方法 理化部分（二）、食品卫生检验方法 理化部分（三）、《食品添加剂使用卫生标准》应用指南等，目前暂无作废文件。
编制：综合部，批准：张军 2024.10.10。
- ◎经查，所有文件均保持完好，目录清晰，便于检索，文件均为有效。
- 文件控制总体基本符合标准要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

QMS：食用农产品、散装食品销售(含冷藏冷冻食品、不含散装熟食、不含散装酒)；

EMS：食用农产品、散装食品销售(含冷藏冷冻食品、不含散装熟食、不含散装酒)所涉及场所的相关环境管理活动；

OHSMS：食用农产品、散装食品销售(含冷藏冷冻食品、不含散装熟食、不含散装酒)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，东莞品信食品有限公司的■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

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



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。