

项目编号：20064-2024-QEOFH-2025

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：杭州鼎香餐饮管理服务有限公司

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）：任泽华

审核组员（签字）：邝柏臣

报告日期：2025 年 4 月 15 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
■不符合项报告 □ 其他
2. 免责声明：审核是基于对受审核方管理体系可获得信息的抽样过程，考虑到抽样风险和局限性，本报告所表述的审核发现和审核结论并不能 100% 地完全代表管理体系的真实情况，特别是可能还存在有不符合项；在做出通过认证或更新认证的决定之前，审核建议还将接受独立审查，最终认证结果经 ISC 技术委员会审议做出认证决定。
3. 若对本报告或审核人员的工作有异议，可在本报告签署之日起 30 日内向北京国标联合认证有限公司提出（专线电话：010-58246011 信箱：service@china-isc.org.cn）。
4. 本报告为北京国标联合认证有限公司所有，可在现场审核结束后提供受审核方，但正式版本需经 ISC 确认，并随同证书一起发放。本审核报告不能做为最终认证结论，认证结论体现为认证证书或年度监督保持通知书。
5. 基于保密原因，未经上述各方允许，本报告不得公开。国家认证认可机构和政府有关管理部门依法调阅除外。

审核组公正性、保密性承诺

（本承诺应在首、末次会议上宣读）

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

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

承诺人审核组长：任泽华

组员：邝柏臣



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	任泽华	组长	Q:审核员	2022-N1QMS-4059498	Q:30.05.00
			E:审核员	2024-N1EMS-4059498	E:30.05.00
			O:审核员	2023-N1OHSMS-1059498	O:30.05.00
			F:审核员	2023-N1FSMS-4059498	F:E
			H:审核员	2022-N1HACCP-1059498	H:E
B	邝柏臣	组员	Q:审核员	2023-N1QMS-2222839	Q:30.05.00
			E:审核员	2023-N1EMS-1222839	E:30.05.00
			O:审核员	2023-N1OHSMS-1222839	O:30.05.00
			F:审核员	2023-N1FSMS-2222839	F:E
			H:审核员	2023-N1HACCP-2222839	H:E

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	陈吉利、吴晓芳	向导	受审核方
2	——	观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系,环境管理体系,职业健康安全管理体系,食品安全管理体系,危害分析与关键控制点体系）认证后，进行第一次监督审核□证书暂停后恢复□其他特殊审核请注明：

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

1.3 接受审核的主要人员

管理层、各部门负责人等，详见首末次会议签到表。

1.4 依据文件

a) 管理体系标准：

Q：GB/T19001-2016/ISO9001:2015,E：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015,O：



GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018,F: ISO 22000:2018,H: 危害分析与关键控制点

(HACCP) 体系认证要求 (V1.0)

b) 受审核方文件化的管理体系；本次为 ☒ 结合审核 ☐ 联合审核 ☐ 一体化审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：《GB/T 27306-2008 食品安全管理体系 餐饮业要求》；

d) 相关的法律法规：《GB31654-2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》、食品安全法、食品经营许可办法、《餐饮服务食品安全操作规范》、《GB 14934-1994 食(饮)具消毒卫生标准》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、《HJ 554-2010 饮食业环境保护技术规范》、GB12348-2008《工业企业厂界环境噪声排放标准》、《浙江省消防条例》、《浙江省餐饮油烟管理暂行办法》、《工伤保险条例》等；

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：《GB31654-2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》、食品安全法、食品经营许可办法、《餐饮服务食品安全操作规范》、《GB 14934-1994 食(饮)具消毒卫生标准》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、《HJ 554-2010 饮食业环境保护技术规范》、GB12348-2008《工业企业厂界环境噪声排放标准》、《浙江省消防条例》、《浙江省餐饮油烟管理暂行办法》、《工伤保险条例》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04月13日 上午至2025年04月15日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自年月日至本次审核结束日。

审核方式：☒ 现场审核 ☐ 远程审核 ☐ 现场结合远程审核

1.5.2 审核范围（如与审核计划不一致时，请说明原因）：

Q: 餐饮服务（集体用餐配送）：热食类食品制售

E: 餐饮服务（集体用餐配送）：热食类食品制售所涉及场所的相关环境管理活动

O: 餐饮服务（集体用餐配送）：热食类食品制售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

H: 位于浙江省杭州市滨江区西兴街道信庭路155号杭州鼎香餐饮管理服务有限公司中心厨房的餐饮服务（集体用餐配送）：热食类食品制售

F: 位于浙江省杭州市滨江区西兴街道信庭路 155 号杭州鼎香餐饮管理服务有限公司中心厨房的餐饮服务（集体用餐配送）：热食类食品制售；

【其中F体系减少了“位于浙江省杭州市滨江区西兴街道东流路700号3号楼1楼杭州海康威视数字技术股份有限公司三食堂的餐饮服务（热食类食品制售）（承包食堂）”；变更理由：海康威视三食堂公司不再承包，不再提供热食类食品制售服务，因此变更F审核范围，审核地址涉及海康威视三食堂的地址也做调整，不再覆盖】

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：杭州市滨江区西兴街道信庭路 155 号

办公地址：浙江省杭州市滨江区西兴街道信庭路 155 号

经营地址：浙江省杭州市滨江区西兴街道信庭路 155 号

临时场所（需注明其项目名称、工程性质、施工地址信息、开工和竣工时间）：无

1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：未及时接受监督审核。

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：未发现不符合情况。

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：已消除。

1.5.5 本次审核计划完成情况：

1) 审核计划的调整：■未调整；□有调整，调整情况：

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

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

1.5.6 审核中发现的不符合及下次审核关注点说明

1) 不符合项情况：

审核中提出严重不符合项（0）项，轻微不符合项（2）项，涉及部门/条款：中心厨房 Q8.5.2/F8.2.4/H3.3；综合管理部 Q7.1.3/F7.1.3/H3.3

采用的跟踪方式是：□现场跟踪■书面跟踪；

双方商定的不符合项整改时限：2025 年 5 月 15 日提交审核组长。

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 4 月 15 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

管理目标数据考核统计分析、现场产品管理、基础设施设备管理、内审及管理评审深入应用、确认验证的深入应用等。

3) 本次审核发现的正面信息：

——总经理及各部门负责人支持体系的运行工作，关注体系的可改进点；

——按照策划时间开展了内审、管评、确认验证工作；

——审核周期内未发生重大的食品安全事故、未发生重大的环境处罚、未发生工伤等；

——按照体系策划情况配置了基本的资源，审核周期内基本按照策划的体系文件要求运行；

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

组织已有多年的管理体系运行经验，公司管理层具有较强的稳定性，体系运行的各项资源基本充分。



组织能结合实际集体用餐配送（热食类食品制售）/餐饮服务（热食类食品制售）活动，按照体系策划的相关要求开展了相关工作，总体上在体系持续运行方面持续性保持较好，审核周期内各项资源和工艺等未发生较大变化，在供方管理、现场环境卫生管控、仓储管理、配送订单管理、客户需求反馈等方面保持较好的稳定性。但现场审核也在管理目标数据考核统计分析、现场产品管理、基础设施设备管理、内审及管理评审深入应用、确认验证的深入应用等。总体体系成熟度尚可。

2) 风险提示:

管理目标数据考核统计分析、现场产品管理、基础设施设备管理、内审及管理评审深入应用、确认验证的深入应用等。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜:

无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

公司在《综合管理手册》中规定了公司管理目标。建立的文件化管理目标与管理方针一致，为实现总管理目标而建立了各层级管理目标，管理目标具体、有针对性、可测量并且可实现。现场查见目标指标分解及考核完成情况，查公司管理目标及其测量方法以及实现评价情况如下：

目标	考核频次	计算方法	责任部门	完成情况 (2024 年 02 月-2025 年 03 月)
客户满意度： ≥90%	年	顾客满意度调查	综合管理部	于 2025 年 01 月统计为 95.1%， 2024 年已完成 2025 年度正在实施中；
废水/废气达标排放	年	废水/废气排放符合 国家标准	监察督导部	于 2024 年 4 月统计为达标，已完 成； 至 2025 年度 02 月统计达标
废弃物分类收集处 理率 100%	季度	——	各部门	2024 年 12 月统计为 100%，已完 成，2025 年度在实施中
火灾发生率为 0	半年	按照实际发生次数	综合管理部	于 2024 年 12 月统计为 0 次，已完 成；2025 年度在实施中
重伤、死亡事故为 0	半年	按照实际发生次数	中心厨房	于 2024 年度 12 月统计为 0 次，已 完成； 2025 年度在实施中
全年不发生重大 食品安全事故	年	按照实际发生次数	中央厨房	于 2024 年 12 月统计为 0 次，已完 成； 2025 年度在实施中

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

管理评审会议对方针和目标进行了评审，评审结论基本适宜。

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

(需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中 FH 应包括使用危害分析的方法和对食品安全小组的评价意



见；H 体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价)

1) 前提方案/良好卫生规范管理情况

前提方案的实施情况包括：

建筑物和相关设施的构造与布局：

组织位于杭州市滨江区西兴街道信庭路 155 号，厂区面积 7000 平方米；建筑面积 6000 平方米；生产车间 1 个；冷冻库房 1 个；冷藏库房 1 个；检测中心 0 个；配送车辆 8 辆；实验室 1 个；车间设有分餐间、烹饪间、保洁间、米饭间、洗碗间以及预处理区域，暂存仓库等。整体流程设计合理，符合食品企业通用卫生规范及餐饮服务安全操作规范的要求。公司厂区路面均已实现硬化，车间外围情况环境卫生一般。车间内设施投入较大，均采用良好的材料制造，但在流程设计上有待优化，设施布局和构造基本满足餐饮服务（热食类食品制售）基本需求。

与公司地理位置图、平面图台账一致。审核过程没有发生重大变更。

包括工作空间和员工设施在内的厂房布局；查看热食类食品制售过程管理，与流程图基本一致。

空气、水、能源和其他基础条件的供给：

因组织为热食类食品制售，使用城市管网水，使用城市统一供应的天然气，网络系统等。对水流、物流和人流有进行明确，基本满足不交叉；提供了水质外检报告。

包括虫害控制、废弃物和污水处理在内的支持性服务：

现场查看在仓库门口、车间入口处有挡鼠板，与《虫鼠害控制图》一致；仓库配置有粘鼠板。

餐食加工车间内垃圾桶带盖，每天加工结束进行清理；建议后续可以更换成非手动式垃圾桶。

餐食加工车间安装有虫鼠害防治措施，安装有诱捕式灭蝇灯，现场未见有明显虫蝇，灭蝇灯已开启，配有灭蝇纸，提供了每天对加工现场进行虫害检查，提供有《每日卫生检查记录表》，每天检查一次。抽查 2024.4-2025.4.13 等，有对虫鼠害防治内容的检查。提供虫害外包公司杭州致一卫生技术服务有限公司的资质及协议（协议有效期 2025 年 3 月 22 日至 2026 年 3 月 21 日），并提供了每期服务的服务回单，对灭杀情况等记录，抽查 2025 年 4 月 12 日服务回单，内容包括灭鼠和灭蚊。

餐厨垃圾由外部供方杭州滨江环卫清洁有限公司负责，提供了营业执照，在所签订的垃圾清运合同中已进行明确（协议时间为 2024 年 7 月 1 日-2025 年 12 月 31 日）。废弃油脂由浙江卓尚环保能源有限公司负责回收，提供了《垃圾清运记录表》，对绿桶（厨余垃圾）、灰桶垃圾（其他垃圾）进行了记录，抽查 2025 年 3 月 11 日，绿桶供 23 桶，灰桶 21 桶，清运人为黄建设、陈国敏，餐饮单位管理人为杨红志。提供了废油回收记录，抽查 2025.1.19，共回收 31kg（废油及地沟油），回收人为徐舒畅，交接人为谭志刚。污水经过隔油处理后，统一排入市政污水管网。管理基本符合。

设备的适宜性，及其清洁、保养和预防性维护的可实现性：

配备的主要为冷藏柜、冰箱、冷藏冷冻设施、保温箱、蒸汽机、蒸汽炖锅、点心炉、蒸饭机、切肉机、洗碗机、配送用车辆等，设备主要以清洁为主，设备维保等见 7.1.3 条款。提供《紫外线消毒记录表》、《每日卫生检查记录表》，抽查 2024.6.17/2024.9.25/2024.12.11/2025.1.11 等 18 批，操作人：潘永琴，基本符合。蒸汽发生器，提供了安全阀校检报告，抽查型号为 A27W-16T 的安全阀（编号为 SH2025A19954，检验时间为 2025.4.8）。

供应商保证过程（如原料、辅料、化学品和包装材料）：

采购来自合格供方，建立有合格供方名录、每年度对供方进行评价等管理，现场查核管理基本符合。

来料的接收、储存、发运、运输和产品的搬运：

有《化学品领用记录》。化学品（洗洁精、75%酒精）的出入库管理通过台账等方式进行控制；

现场观察——餐食加工车间地面全部硬化，基本平整，材质，结构，建筑物，门窗，基本符合，目前现场，基本干净整洁、分区域存放、灭火器完好，现场原辅料储存以 1-2 天用量为主，原辅料标识基础清楚、离地离墙；设置有化学品库，库内主要为清洗剂、消毒剂等，未见与有毒有害物品混放的情况。蒸饭间现场查看，发现存放于暂存间的赤小豆、绿豆产品没有生产日期、保质期等信息标识，开具不符合要求整



改。

防止交叉污染的措施：

针对蔬菜、肉品、水产等进行分类摆放，存放时，有垫板等，具有一定的防止交叉污染的措施。设有专用清洗区域及清洗池。

对人流物流进行了区分，人员等通过更衣室，进行洗手消毒等措施。餐器具等通过清洗消毒设施进行消毒。基本可防止交叉污染。

清洁和消毒：

每天工作结束进行清洁和消毒，环境基本干净整洁；提供有消毒间紫外线消毒记录、餐食加工车间卫生检查表、餐食加工车间内环境主要以清洁为主，对空气使用紫外线进行消毒，提供有消毒记录表、每日卫生检查记录表、《外送箱消毒记录》等，基本规范；抽查 2024.3-2025.4 期间 17 批次记录，基本规范。

现场查看，员工更衣室已经配置了洗手液和 75%酒精的消毒用品。

人员卫生：人员办理健康证。现场查看，配有工服、工靴，一次性帽子口罩等，员工工作服、工作帽统一清洗，基本干净整洁。

每日进行晨检，提供有《晨检记录表》，监测体温以及健康状况等，基本符合。

外来人员身体的健康告知，并进行了登记，提供了《外部督导检查登记表》，对来访人员、时间、单位、检查事项等进行记录。基本规范

产品信息/消费者意识：

该企业的产品主要是餐饮服务/热食类食品制售及配送服务。

客户群体主要是各类企事业单位团体用餐单位，如各学校企业等，另外有直接的就餐消费者；

其他有关方面：无

2) 设计和开发管理情况：

现场与副总交流，产品研发部负责公司新产品开发设计，主要设计人员副总赵立琦及相关人员，其在相关行业从事餐饮多年，能力满足公司产品设计和开发的需要。

公司自成立以来，按照客户要求提供集体用餐配送，热食类食品制售服务，涉及的菜品为传统的菜肴，因客户群体的特殊性，提供菜品需满足餐食安全的要求，不过多考虑花样；热食类食品制售所涉及的菜品原辅料、加工工艺等已经成熟稳定，暂不存在设计和开发及其更改活动。有策划《设计和开发程序》对产品设计和开发过程、职责等进行规定，体系运行以来，公司没有新产品的开发活动，原设计要求也无变更，一直按标准要求进行集体用餐配送，热食类食品制售活动。下次审核，持续关注上述控制情况。

3) 采购管理情况：

受审核方在管理手册 8.4 条款、《采购控制程序》对外部提供的过程、产品和服务进行了规定，另外策划了《HACCP 计划书》等文件，对采购过程进行管理；中心厨房负责对各合格供方的初选，并负责组织合格供方的评定，建立并保存合格供方档案；负责全公司所有产品的采购，对采购产品的质量、食品安全特性和供应的及时性等负责。

提供《合格供方名单》，包括主要有祖名豆制品股份有限公司、杭州光旭农产品有限公司等 16 家，包括鸡鸭肉、猪肉、食用油、豆制品、一次性用品/化学品、包材、鸡蛋、餐厨垃圾处理供方、清洁消毒供方等；基本覆盖了认证范围的产品类别。

每年组织 1 次供方评价，提供了针对《供应商评价表》，评价内容包括营业执照、生产许可证/经营许可证、产品合格证明、检验报告以及供货产品、供货质量和安全、供货价格等项目，评审部门包括监察督导部、中心厨房、采购管理部等相关人员。

抽查鸡鸭肉供方杭州农副产品物流中心冷冻食品交易市场熙诗食品经营部，蔬菜的供方：杭州致农蔬菜配送有限公司，食用油的供方邹平三星油脂工业有限公司，大米的供方杭州滨江区为民食品商行，冷冻产品的供方杭州专诚食品有限公司，鲜猪肉供方：杭州光旭农产品有限公司，一次性餐饮具供方：苏州和好环保科技股份有限公司，餐盒供方：宁波时代铝箔科技股份有限公司；按照策划开展了供方选择及评价



工作,控制基本合理。另外,抽查豆制品供方祖名豆制品股份有限公司、一次性用品/化学品供方杭州潜力日用品有限公司、鸡蛋供方杭州浦沿六和农贸市场进刚食品店、冷冻食品供方杭州专诚食品有限公司、餐厨垃圾处理供方浙江卓尚环保能源有限公司等评价情况、塑料一次性餐饮具供方苏州和环环保科技股份有限公司等资质管理情况,基本符合要求。

现场查对外包的控制:目前外包的过程:虫害消杀、烟道清洗、餐厨垃圾处理,有签订协议,在与外包方签订的协议中未明确职业健康安全职责,主要通过《相关方告知书》方式进行告知书方式进行。垃圾清运由杭州滨江环卫清洁有限公司负责,收集了营业执照、垃圾清运由杭州滨江环卫清洁有限公司负责,收集了营业执照、签订了 2024.1.1-2024.12.31 的垃圾清运合同(合同已过期,合同正在续签中)。油烟管道清洗由外部供方完成。提供废弃油脂回收/餐厨垃圾处理供方浙江卓尚环保能源有限公司;

资质有效,签订有委托合同,合同期限:2024 年 07 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日(合同期限有效)。

提供有虫害消杀供方:杭州致一卫生技术服务有限公司,2024 年 4 月 1 日-2025 年 4 月 30 日,另提供有浙江省病媒生物预防控制服务备案,备案有效;

油烟机清理供方:杭州欧保环保工程有限公司,清洗内容:烟罩、烟管、风机、净化器等,提供有验收确认单,单次合作,未签长期合同;

在采购控制程序中、管理手册中确定对外包的职能和过程实施控制的类型和程度;确保其外包安排符合法律法规要求和其他要求。

审核周期内未发生紧急采购情况,未发生掺杂掺假、以次充好等食品欺诈事件,未发生欺诈等情况。

4) 可追溯性及撤回/召回管理情况

公司编制了《产品标识、追溯和召回程序》,对各类突发情况进行了识别,确定停水、停电、停汽、食品安全事故等突发情况。现场提供了产品召回/追溯演练的证据,具体演练情况如下:

演练时间:2025 年 02 月 12 日;

模拟演练内容/追溯情况:2025 年 2 月 12 日中午组织进行了快餐盒饭的回收模拟演练(模拟演练产品土豆牛腩有些异味,实际不存在),进行了模拟召回和追溯。提供了对召回及追溯报告,对生产、检验过程进行了分析,并追溯查找原因;涉及的产品批次为 20250212 批次,涉及的产品数量为 150 盒,召回回收率 100%;产品追溯率 100%。演练结论:在整个回收过程中各部门积极配合,在较短的时间内(50 分钟)很好的完成了回收工作,此次回收演练过程按预定的计划进行,没有发生异常问题,经过此次对盒饭的回收演练,说明公司的产品回收程序有效可行,此程序无需修改。

5) 与顾客有关的过程管理、产品和服务提供的控制、产品标识和可追溯性、食品防护、产品放行、验证管理、产品标识和可追溯性、产品防护/交付后的活动、危害控制计划实施情况、(以产品的实现流程为基础追查,OPRP 点的监控情况等,并对实现过程中的不合格品/潜在不安全产品的控制情况进行收集)

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

目前组织主要为学校、企事业单位提供配送餐食服务。主要服务过程为与客户提前就菜单等进行沟通和确定,组织根据订单情况确定采购需求,中心厨房根据订单在现场每日明确生产加工订单需求,各班组根据工作安排完成包括瓜果蔬菜、肉类、水产等原辅料的清洗、洗削、切配等处理后,由厨师进行烹饪加工,并按订单要求进行分餐装盒,必要时经微波隧道进行加热,最后由车队司机进行配送。以追溯的方法,抽查组织在餐食质量、安全等环节的控制情况。

服务基本流程:

1. 热菜加工/配送流程流程:

原料采购验收→原料贮存→粗加工→烹制→成品分餐→留样(适用时)→配送

2. 米饭加工/配送流程图

大米→淘洗→分机蒸制→分餐→配送

3. 餐具清洗消毒:

餐具→回收→清洗→消毒→备用

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



温度 75℃以上, 时间 15s 以上。

目前主要为学校、企事业单位提供配送餐食服务, 在审核周期内, 公司增加了对外经营的堂食服务。主要服务过程为与客户提前就菜单等进行沟通和确定, 组织根据订单情况确定采购需求, 中心厨房根据订单在现场每日明确生产加工订单需求, 各班组根据工作安排完成包括瓜果蔬菜、肉类、水产等原辅料的清洗、洗削、切配等处理后, 由厨师进行烹饪加工, 并按订单要求进行分餐装盒, 必要时经微波隧道进行加热, 最后由车队司机进行配送。以追溯的方法, 抽查组织在餐食质量、安全等环节的控制情况。现场堂食现场, 主要由中心厨房加工完成后, 在堂食现场配备有保温装置, 分餐/销售员穿戴有工服, 帽子, 口罩等, 根据客户现场点餐打菜、结算; 4月13日现场查看主要提供梅干菜烧肉、海带、大白菜等菜品, 卫生状况等较为良好。询问销售时间一般在 11:30-12:30, 现场抽查产品中心温度基本符合要求; 就餐完成后, 垃圾按照泔水、纸巾/一次性用品进行分类处理, 管理较为简洁、简单。

提供了 2024.3-2025.4 期间的热食类食品制售的证据, 抽查天长小学 2025 年 1 月 7 日热食类食品制售管理情况, 提供了天长小学 2025 年 1 月 6 日-1 月 10 日的每周菜单, 其中 1 月 7 日, 包括油爆虾(明虾 60g)、肉饼蒸蛋(肉饼 40g、鸡蛋 40g)、肉沫豆腐(嫩豆腐 50g、肉沫 20g)、清炒莴笋丝(莴笋丝 60g)、米饭(东北大米 150g)、蘑菇豆腐羹、玉米段等。提供了 1 月 7 日天长小学订单共(其中学生 712 份)730 份。抽查 1 月 7 日采购单, 包括天长小学菜单中所需的豆腐、香干、条肉、肉片、底板红烧肉、五花肉片、明虾、玉米棒、莴笋等热食类食品辅料产品, 由采购管理部负责采购, 见采购管理部审核记录。验收管理情况见监察督导部审核记录。并提供有《主副食日消耗登记表》, 显示 2025.1.7 共使用大米 1050 斤, 银耳 3 斤, 红枣 8 斤, 糯米 10 斤等。

抽查 1 月 7 日涉及的现场管理相关证据:

1 月 7 日生产指令主要在车间现场以看板方式进行公布: 中餐(油爆虾(明虾 60g)、肉饼蒸蛋(肉饼 40g、鸡蛋 40g)、肉沫豆腐(嫩豆腐 50g、肉沫 20g)、清炒莴笋丝(莴笋丝 60g)、米饭(东北大米 150g)、蘑菇豆腐羹、玉米段); 记录了总数 712 份, 另外有老师餐, 配料的规格, 各派送点的用餐标准及配送数量等信息; 投料时, 主要按照配料规格进行准备。

提供了 1 月 7 日的投料单, 对每份产品的克重进行了规定; 有公司冻库的仓库送货单, 记录了各原料的发货情况; 蔬菜有 1 月 7 日采购入库单, 记录了莴笋、玉米棒等蔬菜采购记录。

查 1 月 7 日《熟制工艺确认一览表》(CCP 点), 记录中心温度情况, 显示油爆虾中心温度为 89℃, 红烧鸡腿中心温度为 90℃、肉饼蒸蛋中心温度 92℃、毛豆鸡块中心温度 95℃等, 操作人为车灯会。提供了《主副食品加工制作记录表》, 主要对 2025.1.7 米饭加工制作进行了记录, 显示 100℃蒸煮时间为 8:00-8:40, 时间为 40min, 记录人为吴 XX。另外, 提供了 1 月 7 日《剩菜日记录表》, 显示有剩菜红烧鸡腿一盒, 油爆虾一盒, 处理方式为 10℃以下冷藏第二天 100℃回热, 操作人为车灯会。基本符合 CCP 控制要求。现场询问, 当天剩菜中蔬菜直接报废, 荤菜一般作为员工餐, 如再有剩余, 才会回烧后重新配送。但如果已经分餐完成的餐食剩余, 则直接报废。

提供了《成品餐食检测记录》, 2025 年 1 月 7 日对外包装、温度、数量、菜品感观等信息进行了检查, 判定为合格, 检验员为潘子琴。抽查 1 月 7 日《食品留样记录表》, 包括土豆牛肉、红烧鸡腿、肉饼蒸蛋、莴笋丝、油爆虾等 21 份, 留样数量为 200g, 留样人廖世洋, 销毁时间 2025.1.10, 检查人陈吉利。成品餐食留样与菜单中基本一致。

追溯了 1 月 7 日为天长小学配送的车辆为浙 A·082110, 驾驶员为吕海涛, 提供了配送车辆消毒记录, 显示对 A·082110 等进行了保洁, 并使用 84 消毒液喷洒消毒。消毒和记录人员为吕海涛。

提供了《餐器具消毒记录(CCP 点)》, 显示 2025 年 1 月 7 日, 对盘子、盒子、汤勺进行了清洗消毒; 洗碗机的消毒温度为 87℃, 烘干温度为 88℃; 时间为 40s, 执行人为陈真凤, 食品卫生管理人员为陈吉利。基本符合 CCP 点控制要求。另外, 提供了《分餐用具消毒记录》, 显示对夹子、勺子等通过红外线进行消毒, 消毒时间为 11:10-11:30, 操作人为杨素兰, 食品卫生管理员陈吉利。基本符合控制要求。

另外, 提供了 1 月 7 日相关的餐饮业(热食类制售)生产加工过程的相关记录: 备餐间/分餐间紫外线消毒记录表、分餐间、切配间消毒记录、消毒间紫外线消毒记录, 外送箱消毒记录、冷藏冷库温度记录等对生产加工过程的控制情况进行了记录, 提供了《从业人员晨检记录》, 显示 1 月 7 日所有员工健康状况良好。提供了 1 月 7 日《卫生日检记录》, 显示对生产用水安全性、食品接触面的清洁卫生、防止交叉污染、洗手消毒盒更衣室设施的、外部污染物的防止、消毒剂、洗涤剂的标识/贮存和使用、仓库卫生、员工健康、害虫控制, 菜肴中心温度(75℃)等进行了开工前和收工后的检查, 检查结果均为合格, 检查人为周爱娟。另提供了 1 月 7 日《部门安全巡查记录表》对人员、水、电、设备、硬件、卫生、定位等项目, 基本符合要求。

另抽查 2024 年 4 月 21 日、2024 年 6 月 21 日、9 月 15 日、11 月 18 日、2025 年 1 月 24 日、2025 年 3 月 22 日等 18 批产品情况, 基本能实现过程的控制以及追溯。



——进货验收、产品检验情况见监察督导部审核记录。

4月13日现场，查看人员更衣室内配备有更衣柜等，更衣室内配备有紫外线灯；洗手消毒设施等基本完好。

现场查看看板，看板有2025.4.14-4.18期间一周不同单位的一周菜单，查看采荷XX学校9年级，有生炒鸡块、卤蛋狮子头、糖醋排骨、菌菇青菜、米饭等，询问现场厨师李XX，汪XX，基本能清楚当天生产任务要求，现场查看，蔬菜清洗区、水产清洗区、肉类清洗区等区分较为明显。预处理环节有员工在现场削熟鸡蛋（准备制作卤蛋狮子头）等，均佩戴有口罩、头套，对菜品烧制的要求也基本清楚。询问米饭制作过程，100℃蒸煮40-45min；现场抽查装盒后的米饭中心温度为72.3℃、大白菜中心温度为79.1℃、番茄炒蛋70.3℃；基本符合CCP点控制要求。现场查见有涉及食品添加剂，主要为泡打粉、馒头改良剂，均为非限量添加剂，提供了《食品添加剂使用记录》，查4月12日，泡打粉使用量为4g/50kg，用于千层饼，使用人为余XX。基本符合。查看面点间存放的面粉等，均在保质期内，上次不符合没有再次发生。

餐盘统一使用洗碗机进行清洗消毒或清洗之后使用消毒柜进行消毒（CCP点），4月14日，现场查看洗碗机温度为75℃，时间为40s，符合操作规范要求，符合CCP点控制要求，清洗后查看餐盘基本整洁，放置在保洁柜中。

现场查看仓库有挡鼠板，未见有虫鼠飞蝇等痕迹，查看常温库，主要为各类调味料、干货等，散装干货一般使用白色塑料桶盛装，并贴有标签，有记录，品名，生产日期、保质期等信息，涉及的致敏原主要有花生等坚果，大豆及其制品，面粉等，均有过敏原信息标识，有简单分割；查看调味品等均在有效期内。现场查看冷库，温度为-15.8℃，有肥牛肉片、红豆派、鳕鱼排等，生产日期显示均在有效期。冷库内产品基本存放在货架上，无着地情况。查看冷藏库，温度为4.9℃，主要存放或蔬菜、鸡蛋等原辅料，部分蔬菜直接存放于粗加工场所，做好离地，以托板分隔。各仓库均有上锁专人管理。

现场查看留样冰箱，有4月10-4月13日菜品留样，与留样记录比较，与实际基本一致，留样冰箱温度配备有经校准的温度计，显示为4.2℃。但另外一个临处理的留样冰箱，没有温度显示，建议后续关注。

生产过程管控、质量和食品安全、食品防护、致敏物质管理等管理，基本符合。

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

进货验收主要体现在收料单、送货单、进货验收台账中，根据中心厨房抽查的2025年1月7日批次验收：

2025-01-07，进货验收的猪肉类产品，验收要求：感官、数量、检疫证明，实测：检疫证明【浙江省食用农产品统一销售凭证，日期:2025-01-07 NO.109122265；动物检疫合格证明编号：3434095566，日期：2025-01-07；肉品品质检验合格证，No 054321724，日期：2025-01-06】，送货单有验收人签字等信息。

2025年1月7日，蔬菜进货检查单，包括冬笋、胡萝卜、华财、白落魄、长豇豆、莴笋、大白菜、香菇、蘑菇、杏鲍菇、金针菇、荷兰豆等71个品种，对感官、数量等进行了验证，并提供了2025年1月7日检测记录，提供了农残速测报告，均为合格，检测人为陈吉利。

提供了2025.1.7水产进货查验台账，包括明虾209斤、草鱼27斤、鱼尾69斤、鲈鱼53.8斤，由杭州萧山新塘街道贾云雷水产商行提供，对证件、感官、温度等进行了查验，均符合，验收人徐梅红，复核人马朝军；提供了2025年1月7日豆制品进货查验台账，显示有大中华豆腐6kg*4盒、鸿光浪花香干1kg*2袋、鸿光浪花日本豆腐110g*60支；2025年1月7日三黄鸡111.5斤（附有浙江省食用农产品统一销售凭证109091731，供方为浙江李鲜森农业发展有限公司），查验均为合格。

另外，抽查2025-02-21，进货验收D-505餐盒底（16箱）、1800饭盒（20箱）、E-93盖（2箱）等，验收要求：感官验收/数量要求，实际数量合计54箱，有鼎香入库专用章盖章，收料人：徐**，复核人：马**；附有苏州和好环保科技股份有限公司的送货单。



同时查 2025-01-20 进货验收的鸡蛋、皮蛋，2024-05-25、2024-07-11 进货验收的蔬菜，2024-11-17 进货验收的五得利六星粉、2025-01-08 菜籽油/盘锦大米/炒饭大米、2024-12-15 进货验收的大中华豆腐等 25 个批次的进货验收情况，控制方式基本相同。

半成品及过程检验相关记录名称：包括餐食烧熟煮透、餐食中心温度测试等，主要由中心厨房负责，见相应审核记录；

抽成品的放行控制，相关记录名称《检验记录》：

查 2025-01-07 批次的餐食，生产数量：1700 份，检验项目：色、臭和味、肉眼可见物、餐重、外观等 5 项目，检验判定合格，检验人员：潘**，日期：2025-01-07。同时抽查 2025-03-15 的餐食，2024-07-11，2024-08-25，2024-12-15 等 20 个批次，控制方式基本相同，需要规范的内容已现场口头交流，下次审核关注改进情况。

6) 致敏物质的管理情况：

审核周期内公司按照策划的《致敏物质控制程序》进行实施。

现场查见《致敏物质评价清单》，按照蛋类及其制品、大豆及其制品、乳及乳制品等常规的 8 个方面进行了致敏物质识别，经过识别公司涉及的致敏物质包括蛋类及其制品、花生等坚果、大豆油、豆腐、水产、鱼、面粉、芝麻及芝麻酱等为致敏物质。

食品安全小组成员于 2025 年 01 月 01 日开展了致敏物质的确认工作，于 2025 年 01 月 14 日开展了致敏物质的验证工作，参加人员为食品安全小组成员，在确认验证中明确了结论。

日常运行过程中：在现场对致敏物质如鸡蛋、植物油在原料库中有区域划分及标识管理，在每周与顾客沟通的时候确认，如有致敏人员，菜品单独制作，单独加贴标签管理。

7) 食品防护管理情况：

审核周期内公司在食品防护方面主要按照《食品防护控制程序》、前提方案/良好卫生规范等的要求进行控制。上述文件规定要求审核周期内未发生变化。现场查核食品安全小组于 2024-12-12 开展了食品防护计划的确认工作，确认内容包括外部安全、内部安全、加工安全、储藏安全、人员安全、供应链安全等 10 个方面，各方面的薄弱环节及相应计划的防护手段进行了评估确认，明确了相应计划使用的防护手段。

现场查核防护控制情况：

- 1) 生产加工用水，来自城市官网用水，每年委托第三方对生产加工用水进行安全性验证；
- 2) 对于进入厂区人员，门卫会进行登记核实，进入公司会有专人询问，填写外来人员登记表后，进入厂区，进入车间通过面部识别进入；
- 3) 内部加工安全，主要通过前提方案/良好卫生规范的要求进行控制，见 F8.2.4/H3.3 条款审核记录；
- 4) 化验室在办公区的 2 楼，目前主要以感官验收为主。不涉及危险化学品。
- 5) 人员安全，车间人员要求办理健康证、进入车间有专人陪同，登记外来人员人员记录表；
- 6) 供应链方面，主要由采购管理部采购负责，采购来自合格供方，供方管理见采购管理部审核记录；上述防护控制，基本合理。

8) 食品欺诈预防管理情况：

按照公司策划的《预防和消除食品欺诈控制程序》规定进行控制，现场查见，食品安全小组于 2025-01-20 开展了《主要原辅料脆弱性评估及控制措施》，识别各类散装的蔬菜等农副产品、大米等杂粮、调味品、餐盒及工器具等，基本覆盖了餐饮服务（集体用餐配送）：热食类食品制售所适用的原辅料等类别，按照风险类别、风险描述、评估结果、风险等级 4 个方面进行了综合风险等级分析，并明确了相应的控制措施。总评估结论：公司原辅料脆弱性风险较低，在管控要求上主要严格按照供方管理，做好采购过程管理基本可满足要求。采购管理见采购部审核记录。

食品安全小组于 2024-12-14 开展了食品欺诈预防计划确认工作，证据体现在《食品欺诈预防计划确认记录》中，明确了确认结论，但抽查确认结论与实际运行有一定的偏差，建议后期规范。



同时食品安全小组于 2025-01-13 开展了食品欺诈预防计划的验证工作，明确了验证的结论。

现场交流食品安全小组组长，其表示审核周期内供方基本稳定，提供的原料基本符合要求，验收由监察督导部负责，未发生食品欺诈情况。

9) 应急准备和响应管理情况:

公司制定有《应急准备与响应控制程序》，程序规定每年一次模拟演练。识别火灾、停电、停水、配送设备出现故障、投毒、食物中毒、突发公共卫生事件等紧急情况，策划了应急预案。

现场查见：2024 年 12 月 13 日开展了火灾演习，对演习进行了总结和评估，确认公司的消防应急预案基本满足要求，无需修改。提供了《应急演练计划》、《应急演练记录》、《应急预案效果评价》等证据，基本符合。

2024 年 12 月 11 日开展了触电应急演练，控制方式基本相同。

现场与部门负责人李经理交流，在审核周期内没有发生需要响应的突发情况。

10) 管理体系的验证、确认、评价和分析

受审核方制定了《危害分析和 HACCP 计划制定、实施和验证管理程序》，对各项确认和验证工作进行了相应规定，具体策划及实施情况一般包括危害控制计划验证；PRP 验证；产品描述、工艺流程、危害分析；内审和管理评审；产品安全性验证等，监察督导部主要负责产品的安全性验证等。

集体用餐配送（热食类食品制售），主要对生物危害方面验证进行验证，各类验证以现场动态清洁消毒管控，检查为主，对空气、接触面、人员等一般情况下无特殊要求。

组织识别确认过程：热食类食品制售服务提供过程，确认过程主要由食品安全小组 HACCP 小组通过确认验证方式进行控制，现场查见《危害控制计划确认记录表》，确认人员：赵立琦、陈堰塘、陈吉利、李光辉、陈道清、周爱如、蓝志刚、吴晓芳、蒋孝兰等食品安全小组成员，确认日期：2024. 12. 10，结论为：危害控制计划能使相应的食品安全危害达到预期的控制水平。

服务基本流程见策划部分内容。涉及的 CCP 点为：CCP1：蒸煮炒等（烹饪过程、重热过程），CL 值为食物中心温度 $\geq 70^{\circ}\text{C}$ ；CCP2：餐具清洗消毒：消毒柜/间温度为 100°C 及以上，时间为 15min 以上，或使用自动洗碗机进行清洗消毒，清洗温度 75°C 以上，时间 15s 以上。审核周期内没有发生变更。

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

——现场查见《前提方案/良好卫生规范现场验证记录》，验证时间：2025-02-10，验证人员：赵立琦、陈吉利、陈堰塘、李光辉、陈道清、周爱娟等食品安全小组成员，结论：实施达到了预期效果。

——现场查见《危害控制计划验证记录表》，验证时间：2025-02-10，验证人员：赵立琦、陈吉利、陈堰塘、李光辉、陈道清、周爱娟等食品安全小组成员，结论：危害控制计划的实施达到了预期效果。

同时食品安全小组于 2025 年 2 月 11 日开展了危害控制计划验证评价、流程图符合性验证等，控制方式基本相同。

——作业环境、与产品接触面等主要通过清洁消毒动态管控，由中心厨房负责。

——餐食、餐具、生产加工用水的安全性验证情况：米饭安全性验证报告：报告编号：HZ-W25020763，检测项目：大肠菌群、沙门氏菌、菌落总数等 5 项指标，检测单位：中谱安信（杭州）检测科技有限公司，报告日期：2025-02-17。红烧肉安全性验证报告：报告编号：HZ-W25020757，检测项目：大肠菌群、沙门氏菌、菌落总数等 5 项指标，检测单位：中谱安信（杭州）检测科技有限公司，报告日期：2025-02-17。另外，抽查 HZ-W25020756 炒包菜、HZ-W25020755 清炒土豆丝、HZ-W25020754 莴笋丝炒肉等外检报告，基本符合。提供了餐盘（分数盒）的安全性验证报告，报告编号：HZ-W25020760，检测项目：大肠菌群、沙门氏菌，检测结论：合格，检测单位：中谱安信（杭州）检测科技有限公司，报告日期：2025-02-17。同时抽查打菜勺（报告编号：HZ-W25020761）、筷子（报告编号：HZ-W25020759）、碗（报告编号：HZ-W25020758）的验证，结论：合格。报告有效。



生产饮用水的安全性验证报告，报告编号：HZ-W25020753，检测项目包括色度、铁、氯化物、臭氧等43项指标，检测依据标准：GB5749-2022，检测结论：合格，检测单位：中谱安信（杭州）检测科技有限公司，报告日期：2025-02-19。报告有效。

提供了2025年2月27日由食品安全小组进行验证活动结果分析报告，内容包括前提方案/前提计划的验证、OPRP计划的验证、CCP的验证、产品的检测验证、内审、体系文件方面的验证等内容，基本合理，结论为：食品安全管理体系的整体运行满足策划的安排和本组织建立的食品安全管理体系的要求，整体运行持续适宜、充分、有效。验证分析人员：食品安全小组成员。

11) 环境和职业健康安全的实施

重要环境因素和重要危险源的策划见3.1章节内容；公司结合集体用餐配送（热食类食品制售）活动，具体实施情况如下：

查看废弃物处理，配备有绿色餐厨垃圾桶和蓝色的其他垃圾桶，统一由政府指定的餐厨垃圾清运单位（滨江区环卫所）负责，餐厨垃圾由外部供方杭州滨江环卫清洁有限公司负责，提供了营业执照，在所签订的垃圾清运合同中已进行明确。废弃油脂由浙江卓尚环保能源有限公司负责回收，污水经过隔油处理后，统一排入市政污水管网。有垃圾清运、废油回收等记录管理。

废气通过油烟净化装置（JD-YJ40D）后排放，自行规定每年进行一次油烟排放监测，提供了三方油烟排放达标的监测报告，并定期进行一次排烟系统清洗。

对污水排放，主要通过控制热食类食品制售过程的规范操作，减少污水排放。废水排放后园区统一处理，对排放口定期由杭州卓尚环保能源有限公司进行清掏。保留了《废油回收记录》，基本符合要求。

突发火灾：主要可能原因是熟食类产品制作和消防设施失效。主要是要求操作人员按照工艺和操作规程执行烹饪，现场询问操作人员如何防范火灾，基本能回答。另外，为消除烟道中的安全风险，一般通过购买外部专业服务进行清洗，基本符合。

现场有“小心地滑”、“用电安全”、“严禁吸烟”、“注意高温”等警示标识。现场查看，配备有医药箱，内部有医用棉签、创口贴、藿香正气水等，基本规范。

现场查看通道、车间入口、办公室等有消防栓和灭火器基本配备；并有点检；车间灶台附近配备有灭火毯；出入口有逃生指示；但发现在燃气管道总阀没有配备灭火器材，同时，蒸饭间灭火器、常温库消防栓没有进行点检，开具不符合要求整改。

组织每日生产结束后有日常检查，包括对燃气管道开关、电源等进行检查，但没有保留检查记录，现场沟通。

组织属于一般经营企业，不涉及抽堵盲板、倒闸作业、登高、起重、不涉及设备检维修作业等危险作业。

上述环境和职业健康安全管理及目标指标方案制订及实施基本合理，基本处于受控状态。

12) 监视测量分析和评价（EO）

受审核方在综合管理手册中明确了监视、测量、分析和评价的内容：包括能源消耗、消防安全、危化品管理（管道输送燃气）、持证上岗人员管理（见7.2条款）、污染物处理（废弃油脂、厨余垃圾）等项目，每年度进行1次评价，按照职责划进行实施；例如污染物处理（废弃油脂、厨余垃圾）主要由中心厨房负责实施，每天进行处理；油烟监测，每年1次，由行政人事部/监察督导部负责等，策划审核周期内未发生变化。

现场抽查：对重要环境因素确定的控制措、及重要危险源确定的控制措施，有基本落实。

对于办公区域、餐食加工制作区域的安全性检查公司各部门负责人轮岗进行。主要体现在日常运行管理中。每日专人值班开展对公司整体环境卫生、安全方面的检查，对于检查合格不予记录，不合格通过微信群方式进行通报，现场抽查，未见环境和职业健康安全方面的不合格。

查阅有环境检测报告，检测指标包括饮食油烟、生产废水、环境噪声，其中饮食油烟达标排放以及生产废水达标排放为重要环境因素，报告中检测结果：饮食油烟排放浓度均值0.24mg/m³、同时生产废水的检测结果显示PH、悬浮物、化学需氧量、氨氮、动植物油类等6项指标，检测结果：符合。检测单位：浙江道宇安环保科技有限公司。

消防控制状况（消防备案或消防验收）：租赁甲方负责管理

防静电/防雷控制状况——不适用

建筑消防设施控制——不适用



电气防火控制状况：公司日常会对电气等设备设施进行安全检查，现场配置有灭火器、消防栓设备，并在有效期内，燃气管道输送，配置有可燃性气体探测器，现场控制基本合理。

13) 合规评价 (EO)

受审核方在综合管理手册中对合规义务进行了规定。现场查见监察督导部于 2024-11-28 开展了环境和职业健康安全方面的合规性评价情况，体现在《法律法规及其他要求符合性评价表（合规义务评价）》中，评价包括发法律法规标准和其他要求名称、适用条款、对应的因素、现阶段执行情况等，评价结果：符合。

14) 分析和评价 (QF)、食品安全管理体系更新

管代/食品安全小组负责将监视和测量获得的适宜数据和信息进行分析，并利用分析结果评价以下各项结果：产品的符合性情况、顾客投诉情况、审核周期内公司按照策划开展运行，暂未发生顾客沟通或采购不合格品情况。

通过内审、管评，体系过程绩效的监视和测量数据评价管理体系的绩效和有效性；针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施，审核周期内按照策划的措施在实施中。

2024 年度开展了对外部相关方的绩效评价，暂未发生异常情况；

管理体系确认验证，包括致敏、欺诈、食品防护的确认等工作，由食品安全小组按照策划开展了各项确认验证工作。

现场与部门负责人交流，其表示审核周期内公司运行基本稳定，需要提供集体用餐配送，热食类食品制售的客户需求也较为稳定，公司日常通过日检查、周管控、月调度方式对运行过程进行监督检查，发现问题进行原因分析并给予纠正。整体运行基本稳定。

15) 顾客满意度

现场与部门负责人沟通，公司顾客满意度获取方法主要通过顾客满意度调查、现场口头沟通询问等方式进行，每年 1 次或特殊时候安排；顾客对交付产品或服务的反馈，在每批次需要时进行，主要由综合管理部采取现场面对面的沟通方式进行；顾客赞扬随时进行，索赔等每批次发生时进行，综合部客服部负责进行顾客满意度调查、顾客投诉处理等。现场查见顾客满意度调查表 1 份。总分 95.1 分，满足公司目标 90% 以上的要求。顾客满意度调查份数较少，代表性不足，现场口头交流，建议后期规范细化。

审核周期内顾客无赞扬，也未发生赔付等情况。

部门负责人表示，公司服务期间，顾客满意度较好，暂未发生不满意情况，暂未发生重大的顾客投诉情况。

16) 支持性管理（基础设施管理等）

提供了《生产设备和检测设备清单》，所涉及的设备主要有：包装机、蒸饭车、万能烤箱、切菜机、点心炉、洗菜机、蔬菜漂烫机、蒸饭机等。审核周期内，没有发生重大变更。未提供 2025 年设备维护保养计划，开具不符合要求整改。

涉及的设备较为简单，公司每年 2 次对大型设备，抽查 2024-11-09 对包装机进行了维保，主要通过钉钉进行管理；同时抽查 2025-03-15 对净化器的维保，控制方式基本相同，建议后期一起规范管理。

查设备维修情况、日常检查、冷库维保管理等情况，控制基本合理。

目前车辆共有 8 辆，用于热食类食品配送，车辆维保单位主要是在杭州萧山顺正汽车修理有限公司，抽查 2025 年 2 月 26 日车辆维保持理，涉及维保车辆车牌号：浙 A·DL1787，定期进行结算管理。抽查浙 A·682U0，提供了行驶证，年检有效期至 2025 年 9 月，浙 A·3H1U1 年检有效期至 2025 年 5 月。

组织涉及 1 部特种设备电梯，电梯，电梯检测报告编号 TA202413331，单位内编号 1#，下次检验日期：2025 年 6 月，有特种设备使用标志。

电梯维保方：杭州东奥电梯有限公司，营业执照：91330104773558137F，签订有电梯日常维护保养合同，合同编号：202405-W37，日常维护保养期限：2024 年 5 月 20 日至 2025 年 5 月 19 日，每半月维保 1 次，维保信息加贴在电梯内，电梯使用需刷卡，有基本的管理。

油烟机清理供方：杭州欧保环保工程有限公司，清洗内容：烟罩、烟管、风机、净化器等，提供有验收确认单，单次合作，未签长期合同；

2.3 内部审核、管理评审的有效性评价 ☐ 符合 ☒ 基本符合 ☐ 不符合



公司在《综合管理手册》中 9.2 条款进行了规定，并策划了《内部审核控制程序》，规定内审每年至少覆盖 1 次。

查见《2025 年度内审计划》、《内审实施计划》，计划中内容明确了审核目的、审核范围、审核准则、审核组成员及审核日程安排等信息。

审核日期：2025 年 1 月 07-08 日；现场交流内审员陈吉利，基本了解内审流程，基本熟悉持续改进的思路及操作流程，知晓内审的工作安排及内审结论，但是交流获知在内审能力方面还有较大的提升空间，作为改进建议项提出，后期审核持续关注。

抽查《内审实施计划》，基本覆盖了 5 个体系标准要求的条款，查见首次会议签到表。

抽查《内审检查表》：抽行政人事部的内审检查表，检查条款基本与内审计划策划的一致，有检查策划内容以及检查结论情况，同时抽查中心厨房 Q7.1.4、E08.1 条款、采购管理部 Q8.4/F7.1.6/H3.5 条款的内审检查情况，控制方式基本相同。审核记录填写基本规范、清晰，未发生内审员审核自己部门的情况。内审检查最后发现 1 个不符合项，在中心厨房。

查《不符合项报告》：在内审共发现 1 个不符合项，涉及部门为中心厨房，不符合项内容：后厨操作间有产品着地现场，涉及标准条款为不符合：GB/T19001 中条款 8.5.1、ISO22000:2018 8.2.2、HACCP(V1.0)3.3 条款等；责任部门对产生不符合项的原因进行了分析，并制订了纠正及纠正措施，加以实施，2025-1-14 经内审组长验证后，不合格已经关闭，本次审核验证内审不符合项整改发现未能提供整改前后的证据，现场口头交流，建议后期规范，下次审核持续关注在涉及不符合项关闭方面的闭环管理情况。

查《内部审核报告》，对内审情况进行总结性概述，并明确了审核结论。

查审核结论：公司的管理体系在文件规定和实际运行方面已按照质量食品安全/HACCP/环境/职业健康安全管理体系标准的要求建立、实施、保持，同时也发现各部门在对标准的理解及应用方面还有一定的提升空间，后续审核可持续关注。

公司在《管理手册》9.3 条款进行了规定，并策划了《管理评审控制程序》，规定管理评审每年召开一次，采用会议的方式进行，策划基本合理。

以往管理评审的跟踪措施——已通过培训方式完成。

本次管理评审日期：2025 年 2 月 09 日

查《管理评审计划表》，计划于 2025 年 2 月 09 日进行管理评审，编制/日期：赵立琦/2025-01-20，审批/日期：宣轩/2025-01-20。

管理评审会议于 2025 年 2 月 09 日在公司召开，会议由宣轩（总经理）主持；地点：办公室；参加人员：总经理及各部门负责人，有参会人员签到表。

查各部门对管理评审输入情况，汇报内容基本覆盖了评审要求的输入内容，包括公司管理方针、管理目标的适应性及完成情况、人力资源及培训情况、资源配置情况，内部审核结果及不符合项整改完成情况，管理体系确认验证验证情况，供方管理情况，体系文件管理、EO 运行情况等方面，但对产品放行、数据分析评价方面的总结偏薄弱，建议后期结合公司实际运行情况做进一步的策划及应用。

查《管理评审报告》，明确了管理评审目的、评审依据、评审范围、评审时间、评审总结等，编制/日期：赵立琦 2025-02-09，审批/日期：2025-02-09；

管理评审改进需求：1)监察督导部组织各部门开展对质量、环境、职业健康安全、食品安全管理体系标准的培训，改进措施：组织公司管理人员进行五体系标准条款的培训，计划完成时间：2025 年 5 月底前开展培训，在日常工作中实施，年底考核，责任部门：监察督导部。下次审核关注实施及完成情况。

管评结论：本公司的质量、环境、职业健康安全、食品安全、HACCP 管理体系是符合 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001:2018、ISO22000:2018、HACCP 体系认证要求 V1.0 标准要求的，体系运行是适宜的、充分的，有效的。

现场与宣总交流，其表示公司自体系运行以来，更为关注人员培养、关注通过体系持续改进、关注餐食制作加工过程、采购新鲜食材等运行控制，对管理评审等结合实际运行应用的较为薄弱，目前公司经过体系近 4 年的运行，基本稳定，后期也会持续关注管评、内审、确认验证等工具在实际经营过程中的应用，不断提升和改进。



2.4 持续改进 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 不合格品/不符合控制:

受审核方在《综合管理手册》10.2 进行了规定,同时策划了《不合格品/潜在不安全产品控制程序》、《纠正及预防措施控制程序》、《事件、事故、不符合、纠正措施控制程序》等。

原辅料进货验收、餐食加工过程、产品交付控制主要由中心厨房、监察督导部、采购管理部、综合管理部等负责,公司定期开展内部检查,主要查核实际运行过程中的运行情况,同时抽查内部检查情况,对发现的各类问题能及时进行整改,基本有效。

餐食制售售后服务、包括顾客满意度调查、顾客投诉处理主要由综合管理部负责,暂未发生重大的质量和食品安全方面的不合格情况,也未发生重大的投诉情况,发生顾客反馈情况,基本现场给予解决。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

现场查核组织保存了相关的内审和管理评审不合格的纠正措施的记录;内审开具的 1 项不符合报告,已进行原因分析,采取纠正和纠正措施,进行验证基本合理,但发现未提供内审整改前后的证据,现场口头交流建议后期规范管理。2025 年度外审不符合现场验证整改基本有效。2025 年度管评改进建议已完成实施。

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

3) 投诉的接受和处理情况:

受审核方策划有《顾客投诉处理控制程序》,在程序文件中规定了负责投诉处理的部门、职责以及投诉处理流程等。现场交流综合管理部负责人,其表示审核周期内未发生重大的顾客投诉事件。

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域:减少了 F 体系所覆盖的海康威视食堂

2) 组织机构:未发生变更

3) 管理体系:除 F 减少多场所外,未发生其他重大变更

4) 资源配置:未发生重大变化

5) 产品及其主要过程:未发生重大变化

6) 法律法规及产品、检验标准:未发生重大变化

7) 外部环境:未发生重大变化

8) 审核范围(及不适用条款的合理性):已减少了认证范围

9) 联系方式:未发生变更

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次不符合项均已进行验证,整改基本有效。



五、认证证书及标志的使用

现场未发现认证证书及标志使用不规范的情况。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

☐ 无变化

☒ 经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，杭州鼎香餐饮管理服务有限公司的

☒ 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

推荐意见： ☒ 暂停证书的原因已经消除，恢复认证注册

☐ 保持认证注册

☒ 在商定的时间内完成对不符合项的整改，并经审核组验证有效后，保持认证注册

☐ 暂停认证注册

☐ 扩大认证范围

☐ 缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:任泽华、邝柏臣



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。