

项目编号：20719-2024-QEOFH

# 管理体系审核报告

## (监督审核)



组织名称：北京楚湘神韵餐饮管理有限公司

审核体系：质量管理体系、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

审核组长（签字）：黄朝星

审核组员（签字）：黄朝星

报告日期：2025年11月12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：黄朝星

组员：黄朝星



## 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
	黄朝星	组长	审核员	2025-N1EMS-1312379	30.05.00
	黄朝星	组长	审核员	2025-N1OHSMS-1312379	30.05.00
	黄朝星	组长	审核员	2025-N1QMS-1312379	30.05.00

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	高秀博、易改田、武国艳	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，进行第1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：

GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 、 GB/T45001-2020 / ISO45001 : 2018 、  
GB/T19001-2016/ISO9001:2015

#### 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：《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国噪声污染防治法》、《中华人民共和国环境影响评价法》、



《工伤保险条例》、《生产安全事故报告和调查处理条例》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》、《城市市容和环境卫生管理条例》、《餐饮服务食品安全操作规范(国家市场监督管理总局 2018 第 12 号)附件》、《餐饮服务食品安全监督管理办法(卫生部令第 71 号)》、《餐饮服务许可审查规范(国食药监食[2010]236 号)》、《食品召回管理办法》、《公共场所卫生管理条例实施细则》、《关于印发餐饮服务食品采购索证 索票管理规定的通知国食药监食[2011]178 号》等。

e) 适用的产品(服务)质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准:《公共场所卫生设计规范 第 1 部分:总则 GB 37489.1-2019》、《GB 14934-2016 食品安全国家标准 消毒餐(饮)具》、《ISO22000:2018 食品安全管理体系—适用于食品链中各类组织的要求》、《GB 15979-2002 一次性使用卫生用品卫生标准》、《SBT 10580-2011 餐饮业现场管理规范》、《GB2717-2018 酱油卫生标准》、《GB 7096-2014 食品安全国家标准 食用菌及其制品》、《GB2763-2021 食品安全国家标准 食品中农药最大残留限量》、《GB2760-2014 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》、《GB18006.1-2009 塑料一次性餐饮具通用技术要求》、《GB 31640-2016 食品安全国家标准 食用酒精》、《GB 14930.1-2022 食品安全国家标准 洗涤剂》、《GB 14930.2-2012 食品安全国家标准 消毒剂》等

f) 其他有关要求(顾客、相关方要求)。合同/协议

## 1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间: 2025年11月11日上午至2025年11月12日上午实施审核。

审核覆盖时期: 自2024年10月14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):

E:餐饮服务所涉及场所的相关环境管理活动

O:餐饮服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

Q:餐饮服务

1.5.3 审核涉及场所地址及活动过程(固定及临时多场所请分别注明各自活动过程)

注册地址:北京市密云区太师屯镇太师屯村永安街文坤新路 2 号 107、108、109

办公地址:北京市东城区市安外东后巷 28 号

经营地址:北京市东城区市安外东后巷 28 号

多场所地址:

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:未按期监审

暂停期间体系运行情况及认证证书及标识使用情况:停期间按照北京国标联合认证有限公司的通知要求停止使用所有引用认证资格的广告材料。



经现场审核，暂停证书的原因是否消除：已按北京国标联合认证有限公司的要求提出恢复使用认证证书和标志的申请。本次监督审核验证纠正措施有效，同意恢复。

#### 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（1）项，轻微不符合项（）项，涉及部门/条款:餐饮部 Q8.4

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11月30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10月30日前。

- 2) 下次审核时应重点关注：

本次审核不符合项的验证、内审、管理评审有效性；QEO运行策划和控制；QEO绩效测量和监视

- 3) 本次审核发现的正面信息：

管理体系健全，领导能够重视，各部门能够贯彻执行体系文件

#### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

- 1) 成熟度评价：

最高管理者对管理体系高度重视和支持，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行

- 2) 风险提示：

ES运行策划和控制；ES绩效测量和监视。Q服务提供过程控制。Q产品和服务放行控制。管理人员加强体系文件学习。加强外包方的控制。

#### 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

高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针：顾客至上、安全第一、关爱生命、保护健康、改善环境、持续发展

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。

在方针的框架下制定质量、环境及职业健康安全目标：

----质量环境职业健康安全目标

- 1) 顾客满意率≥90%;
- 2) 固废分类回收率 100%;
- 3) 火灾事故发生次数为 0;
- 4) 触电事故发生次数为 0;
- 5) 重大人身伤亡事故为 0。

经过总经理批准，利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，并向企业顾客进行了传达将质量目标分解到相关职能和层次等，提出了合理的可测量数量指标，制定了考核计算方法，采集了管理体系运行的证据，并针对质量目标制定了管理方案，企业管理目标和管理方案具有可行性和合理性，经过测量已经完成。管理目标符合企业情况和标准要求。经沟通，企业质量、环境、职业健康安全目标切合企业的实际，经查阅符合标准的要求。

### 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）

#### 运行的策划和控制

与部门负责人现场沟通了解，为满足产品和服务提供的要求，实现安全产品，公司通过采取下列措施，策划、实施、控制和更新满足要求的安全产品所必需的过程，并实施风险和机遇分析所确定的措施：

产品/服务的名称：餐厨服务管理；

产品和服务的要求：工艺流程、操作规程、客户合同要求等

为过程建立评价准则，建立的准则有：各种规章制度要求等；

产品和服务的接收准则：按照《食品安全国家标准餐厨服务通用卫生规范》（GB31654-2021）、《餐厨服务食品安全操作规范》等执行；

5) 所需的资源：受过培训的人员、必要的生产设备和工具、必要的检测设备必要的生产和售卖场所、充足的原材料供应等

6) 确定符合产品和服务要求：——见餐饮部 8.5 条款审核记录

7) 按照准则实施过程控制——见餐饮部 8.5 条款审核记录

8) 过程已经按策划进行证据：有流程图、管理制度、运行证据等

9) 产品和服务符合要求的证据：索证/索票、验收记录、顾客满意度调查表、顾客投诉等

10) 策划的变更的控制：未发生

11) 识别外包过程及控制方法：虫鼠害控制

公司控制策划的更改，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施消除不利影响，主要总经理负责

现场审核发现，餐饮部涉及的环境和职业健康安全过程运行准则包括：《服务运作控制程序》；《厨房卫生管理制度》、《餐厨垃圾回收管理制度》等。现场审核运行控制情况如下：

1.餐厨垃圾：主要有废弃油脂、泔水、烹饪过程油烟的产生、一次性餐筷的废弃、废调料罐的丢弃、食物残渣的倾倒、废产品袋的丢弃等。

据武经理介绍，生活垃圾由商务部研究院管理服务中心负责统一处理，餐厨垃圾由指定人员李某负责处理，符合规定控制要求。



2.污水排放：主要有烹饪废水，通过控制快餐加工过程的规范操作，减少污水排放；餐厨污水排放后先通过油烟过滤机等处理后统一纳入市政管网。

3.废气：主要为餐厨油烟，均装有油烟过滤机。

4.能源使用：餐饮部在多个制度中规定了用水、用气、用电的节约办法，如及时切断气阀、关闭电源，现场巡视未见浪费用电和跑冒滴漏的状况。

5.化学品：组织用化学品主要是洗涤用品和消毒剂，能够提供相应的化学用品安全技术说明书。

6.火灾：餐饮部所辖厨房潜在火灾主要来源包括熟食类产品制作和消防设施失效。主要通过安全培训、要求操作人员熟悉安全手册要求、严格按照制度执行烹饪过程等途径来预防。

7.食物中毒事故：现场运行过程按照策划要求开展管控工作，包括采购来自合格供方、餐食烹饪烧熟煮透，开展应急演练等工作。

8.触电伤害，主要包括：电路线路老化。查看，电源开关采用漏电保护，一旦触电会自动跳闸，避免造成触电伤害。建立健全并严格执行安全操作规程和急救方法的培训教育。查2025.04.25公司组织了触电应急演练。演练结果达到了预期的目的和效果。

9.烫伤、机械伤害等通过日常运行控制，包括培训教育、现场检查、现场操作规程等。

水电气损耗的管理方案和机械伤害管理方案。方法措施/技术手段主要是穿戴劳保用品、规范操作、加强培训，定期巡检、每月上报管理等，通过日常管理完成，责任人是餐饮部经理。目前此类管理方案已经全部完成。

现场询问操作人员如何防范火灾，基本能回答。现场巡视，见消防栓、灭火器、防火毯等设施配置充分，安全出口通畅、疏散指示标志正确；，现场抽查6个干粉灭火器、2个消火栓，状态O正常、维护检查记录完整，现场抽查有《消防设施检查记录表》查见2025年1月至10月检查记录。

与武经理介绍，环保设备运行、维保相关设备现在由商务部国际贸易经济合作研究院管理服务中心负责，公司不再负责。

对员工每日健康情况进行了检查，查见《人员晨检记录表》，日期2025年11月3日-7日，检查内容：工服/工牌，头发/指甲/胡子，疾病/体温；检查人：武国艳，同时抽查高秀博、张英，肖育财等的健康证

公司在管理手册8.2条款对顾客沟通进行了规定，并策划了《与顾客有关的过程控制程序》、《投诉处理程序》等文件。现场与部门负责人沟通，本部门与顾客沟通的内容包括：

公司一般在餐食制作售卖之前、销售过程中、售后以及特殊情况（处置或控制顾客财产，关系重大时，制定应急措施的特定要求）时会与顾客进行沟通，沟通的渠道包括：会议、电话、微信、文件、现场访问、表单传递等；保留的相关证据包括：标书、合作协议、菜谱、意见簿、顾客投诉处理等证据

公司在向顾客提供的餐饮服务要求时取决于：

适用的法律法规要求（含产品标准），如：GB 31654-2021 食品安全国家标准 餐厨服务通用卫生规范、GB/T27306-2008 食品安全管理体系 餐厨业要求、GB/T33497-2017 餐厨企业质量管理规范、《餐厨服务食品安全操作规范》、《餐厨业和集体用餐配送单位卫生规范》等

公司认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如：顾客要求的落实、员工餐服务态度、菜品温度等。

现场总经理郭总沟通，目前和顾客约定的形式包括：标书、合作协议、菜谱、订单等，评审的方式包括授权人签字、会签、盖章、填写表格、在微信群中沟通等，基本符合标准的要求。

现场抽查：向顾客提供的产品和服务的要求：

——顾客明确的要求，包括对交付及交付后活动的要求：制作餐食符合食品安全法相关规定，餐食制作及时、餐食留样、员工有健康证，如有投诉24小时内回复等。

——顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求：为周边商场居民及散客提供的餐食，出餐及时，营养搭配均衡等；

——组织规定的要求：餐食烧熟煮透、餐食加工制售环境卫生、服务人员健康证、餐食餐具的管理、厨余垃圾管理、特殊过程确认等；

——适用于产品和服务的法律法规要求：符合《中华人民共和国食品安全法》、《食品安全国家标准 餐厨服务通用卫生规范》（GB31654-2021）、《食品安全管理体系 餐厨业要求》（GB/T27306-2008）、《餐厨服务食品安全操作规范》、《餐厨服务许可审查规范》等

——与先前表述存在差异的合同或订单要求：审核期间暂无



——产品和服务的新要求：暂无

提供《商务部研究院食堂餐饮服务委托合同》，编号：无：

甲方：商务部国际贸易经济合作研究院管理服务中心，乙方：北京楚湘神韵餐饮管理有限公司；合同期限：2025年01月01日至2025年12月31日止，双方协商乙方后厨服务工作范围及义务和权力：

①承担食品卫生安全、消防安全、生产安全、治安安全等责任及相关费用；

②乙方须按照要求开启厨房油烟净化装置，并定期清洗、维护、使用清洁剂，清洗控液箱，擦拭排烟罩。须参加甲方统一组织的油烟管道清理工作，并承担费用；

③乙方须注意维护并定期清理下水管道,防止堵塞。需参加甲方统一组织的管道清理、疏通工作，并承担费用；

4) 乙方须参加甲方统一组织的灭蟑、灭鼠等病媒消杀工作，并按比例承担费用

⑤乙方须承担受托场所及相关区域内的电路及相关设备、燃气设备及管线、上下水管道、排风排烟设备等的日常维修，由甲方统一组织维修的，乙方需承担费用。

部门负责人表示厨师长会依据营养搭配、四季变换等因素，提前制定好下周菜单，基本能满足客户需求，有菜单等信息，现场抽查未见明显异常。

当合同发生更改时，按评审要求重新评审并与顾客签订补充协议。更改后情况要通知各相关部门(目前尚未涉及)。公司有能满足顾客的要求。通过多种渠道主动向顾客介绍产品，提供宣传资料及相关餐厨服务信息，与顾客沟通方式：电话、文件传递、网络、上门服务、电子邮件等，发放顾客满意度调查表等。沟通内容：提供有关产品和服务的信息；处理问询、合同或订单，包括更改；获取有关产品和服务的顾客反馈，包括顾客投诉；

处置或控制顾客财产；关系重大时，制定应急措施的特定要求。

经查：体系运行以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。经询问，未发生合同变更及顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。

## 产品设计和开发

现场与总经理及部门负责人沟通确认，餐饮部负责新产品开发设计，主要设计人员为厨师长和餐饮部负责人，其在相关行业从事餐厨多年，能力满足公司产品设计和开发的需要，公司自成立以来，按照客户要求提供热食类食品制售服务，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。有产品设计和开发的相关规定，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，一直按标准要求对热食类食品制售活动。查组织在手册中对 8.3 设计和开发进行了规定。产品设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求基本符合标准要求。

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产品时，公司按照策划的：设计和开发要求进行新产品的开发和设计，确保提供餐食配送服务的安全性、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。上述控制基本合理。

## 外部提供过程、产品和服务要求控制

组织《管理手册》中明确了“外部提供过程、产品和服务”方面的要求。

公司策划了《采购控制程序》，对采购控制作了基本的规定。

公司采购的主要产品包括：一次性用品、冻品、水、饮料、纸巾类、清洁洗涤灵、干货、调料、蔬菜、水果、鲜肉、米面、粮油、水果类维修材料等原辅材料，主要通过客户指定采购平台亦云采进行采购，提供《供方调查评定表》对供应商进行评估评级，形成《合格供方目录》，主要供方有：北京星辰商贸有限公司提供肉类、北京富英祥顺商贸有限公司提供、蔬菜北京航宇盛达商贸有限公司提供粮油、北京市凯兴顺达商贸有限公司提供肉类、北京市勃睿商贸有限公司提供干货、北京民意良辰商贸有限公司提供调料、北京福源隆达商贸有限公司提供冻货、天津康洁佳鑫塑料制品有限公司提供易耗品，外包方北京普微有害生物防治有限公司提供虫鼠害控等。

查见 11.9 日采购订单截图，显示从北京创盛达商贸有限公司采购 面粉 10 袋、北京大洋路农副产品批发市场采购酸奶 2 箱、牛肉 10 斤、从北京福源隆达商贸有限公司采购安井烧麦 1 箱，鸡大腿 2 箱，猪蹄 1 箱



等。

查见 11 月 5 日采购订单截图，显示从北京福源隆达商贸有限公司采购明太鱼 1 箱，安井鱼豆腐 1 袋，北京大洋路农副产品批发市场采购五花肉 10.060 斤，北京富英祥顺商贸有限公司采购香菇 1 斤，红辣椒 3 斤，韭菜 1 斤，土豆 55 斤等

公司主要外包过程有：虫鼠害控制。分别由：北京普微有害生物防治有限公司提供虫鼠害控。根据郭总介绍，油烟清洗现在由商务部国际贸易经济合作研究院管理服务中心负责，本公司不再负责。外包过程都签订协议。公司都是专业服务公司，企业对其资质进行评定，

查见《虫害防治作用报告单》，分别有 2025 年 6 月 15 日，1 月 17 日 的报告，报告包含：服务类别、服务日期、服务内容、情况汇报等。有客户签字和普微服务代表签字。

双方签字盖章，内容齐全，符合要求。

提供《供方评价记录》

抽查 1：北京星宸商贸有限公司，供货内容：肉类。对供方的评价内容：1 供方资质、2 技术能力、3 生产能力、4 检测能力、5 价格情况、6 供方信誉 7、样品情况、8 业绩、9 售后服务、。评价结论：可列入合格供方。总经理/授权人： 郭丹 2025.4.1

抽查 2：北京富英祥顺商贸有限公司，供货内容：蔬菜。对供方的评价内容：1 供方资质、2 技术能力、3 生产能力、4 检测能力、5 价格情况、6 供方信誉 7、样品情况、8 业绩、9 售后服务、。评价结论：可列入合格供方。总经理/授权人： 郭丹 2025.4.1

抽查 3：北京市凯兴顺达商贸有限公司，供货内容：肉类。对供方的评价内容：1 供方资质、2 技术能力、3 生产能力、4 检测能力、5 价格情况、6 供方信誉 7、样品情况、8 业绩、9 售后服务、。评价结论：可列入合格供方。总经理/授权人： 郭丹 2025.4.1

--未见对外包方北京普微有害生物防治有限公司（虫鼠害控制）相关评价内容，开具不符合基本符合要求

## 生产和服务提供的控制

策划了产品实现工艺流程。

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

米饭：原料验收→暂存→淘洗→熟制→售卖→餐具回收清洗→餐具消毒

面点：原料验收→暂存→配料→和面→熟制→售卖→餐具回收清洗→餐具消毒

热菜：原料验收→暂存→粗加工→切配→烹饪→售卖→餐具回收清洗→餐具消毒

关键过程：烹饪过程

特殊过程：餐饮服务

需确认的过程：餐饮服务。

外包过程：虫鼠害控制

菜单根据当季的情况确定，总厨根据客人确认好的菜单，编制投料单采购，后厨负责按照投料单要求进行烹制。

现场巡视厨房：见《厨房清洁员岗位职责》《厨房卫生管理》，《厨房粗加工操作》，《面点间生产操作》等上墙。

现场见烤箱、蒸锅、灶台等加工设备设施及刀具、砧板等工器具、冷库控制柜、紫外线灯、温湿度计等俱全。组织对厨房环境使用紫外线消毒，现场未见紫外线灯使用记录记录保存不全，建议以后补齐，现场沟通。

现场见粗加工现场产品堆放整齐，净菜做到离地摆放，工器具整洁；仓库物品摆放整齐；冷（冻）藏做到荤素分离，原料、半成品分离；冰箱温度均在控制符合规定数值范围。

一、现场观察香菇炖鸡制作流程及其控制要点：

1、香菇炖鸡制作流程： 一、 准备食材主料：鸡肉：半只或一只（约 1000 克），建议选用三黄鸡、童子



鸡等容易炖熟的品种，口感更嫩。也可以用鸡腿块。干香菇：10-15朵（干香菇比鲜香菇风味更浓郁）。  
调料：生姜：4-5片、大葱：1段，切段、大蒜：3-4瓣，可轻拍一下、料酒：2汤匙（约30毫升）、生抽：2汤匙（约30毫升）、老抽：1汤匙（约15毫升，主要用于上色）、冰糖：一小把（约5-8克）、八角：1-2个（可选，增加复合香味）、盐：适量（最后根据口味调整）  
二、制作步骤  
第1步：准备工作  
1. 泡发香菇：干香菇用温水泡发（约30分钟至1小时），泡发后洗净，挤干水分。泡香菇的水千万不要倒掉，过滤掉底部的杂质后备用，这是汤汁鲜美的关键。  
2. 处理鸡肉：鸡肉斩成大小合适的块。冷水下锅，加入几片姜和1汤匙料酒，开大火煮沸。水开后，用勺子撇去表面的浮沫，继续煮约2-3分钟，捞出用温水冲洗干净，沥干备用。这一步（焯水）可以有效去除腥味和血水。

第2步：炒香与上色  
1. 锅中放适量油，油热后放入姜片、葱段、大蒜和八角，小火炒出香味。  
2. 倒入焯好水的鸡块，转中大火翻炒，将鸡皮表面的油脂炒出来，直到鸡块表面略带金黄色。  
3. 烹入1汤匙料酒，快速翻炒，让酒精蒸发带走剩余腥味。  
4. 加入生抽、老抽和冰糖，持续翻炒，使每块鸡肉都均匀地裹上酱色。  
第3步：炖煮入味  
1. 倒入泡发好的香菇，翻炒均匀。  
2. 将珍贵的香菇水倒入锅中，如果水量不够淹没鸡肉，再添加一些热水，总水量要基本与食材齐平。  
3. 大火烧开后，转为小火，盖上锅盖，慢炖25-35分钟。具体时间根据鸡肉的老嫩程度调整，用筷子能轻松插入鸡块即可。  
第4步：收汁与调味  
1. 炖煮时间到后，打开锅盖，转大火开始收汁。  
2. 此时尝一下汤汁的味道，根据个人口味加入适量的盐进行最后调味（因为生抽和老抽已有咸味，注意别放多了）。  
3. 收汁到汤汁变得浓稠，能紧紧包裹在鸡块上即可。注意不要收得太干，留一些汤汁拌饭非常美味。  
第5步：出锅装盘  
将炖好的香菇鸡盛出，可以撒上一些葱花或香菜点缀，即可上桌。

二、与餐饮部肖厨师交流香菇炖鸡控制要点：  
1. 选材关键：鸡肉建议选嫩一点的，更容易炖烂。干香菇是风味的灵魂。  
2. 香菇水是精华：泡发香菇的水浓缩了香菇的鲜香，用它来代替清水，能让整道菜的鲜美程度提升一个档次。

3. 焯水用冷水：鸡肉一定要冷水下锅焯水，才能随着水温升高，将内部的血水和杂质慢慢逼出来。  
4. 加热水炖煮：炒好的鸡肉遇冷会收缩，影响口感，所以后续加水一定要加热水。  
5. 灵活搭配：可以在炖煮时加入土豆块、胡萝卜块等蔬菜一起炖，营养更均衡。  
6. 省时方法：可以使用高压锅。在炒锅完成“炒香与上色”步骤后，将所有食材和汤汁移入高压锅，上汽后压8-10分钟即可，最后再倒回炒锅大火收汁。

抽查馒头房添加剂使用登记情况：抽查《泡打粉领用记录表》：查见2025年11月3日到2025年11月10日的使用记录，内容涉及时间、使用量、食品添加剂名称及其使用人签字等，基本完整，可追溯。

提供了《虫害防治作业报告单》，每三个月由北京普微有害生物防治有限公司进行一次虫鼠害防治处理，抽查服务现场记录报告单：作业时间：2025年06月15日，使用药械名称及数量：奋斗呐悬浮剂 稀释比例1:50,500克，清微杀蟑胶饵2支，操作人：刘刚

抽查过程确认情况，企业提供《关键过程能力确认报告》，过程名称：烹饪过程，控制参数：人员能力、过程设备能力、作业文件情况。主管部门意见：经过过程能力的确认，证实了烹饪过程具有实现策划结果、保证服务的能力。确认人：武国艳日期：2025.5.10 审批意见同意主管部门的确认意见！审批人：郭丹 日期：2025.5.10。

提供《需确认过程能力确认报告》，过程名称：餐饮服务过程，控制参数：人员能力、过程设备能力、作业文件情况。主管部门意见：经过过程能力的确认，证实了烹饪过程具有实现策划结果、保证服务的能力。确认人：武国艳日期：2025.5.10 审批意见同意主管部门的确认意见！审批人：郭丹 日期：2025.5.10。

公司建立《标识和可追溯控制程序》，标识分为：服务标识和商品标识。标识产品的唯一性标识为产品标签，显示菜品名称、原材料、半成品、在冷冻冷藏柜内分区存放，并有明显标识，辅料在二级库存放，存放架货品标识清晰，另外冷冻库、冷藏库、冷热水龙头、都有标识，厨房墙体。每日菜品使用的原材料均为前一晚下单，第二天一早送达。

现场查看留样柜里有2025年11月11日的菜品留样。提供了《食品留样记录》，留样人：武国艳，查2025.11.7日留样记录，早上有油条、小米粥、疙瘩汤，中午有把子肉炖豆角、麻辣香锅、尖椒豆皮、木耳小白菜等。公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。另外公司制定有经识别，顾客的财产包括：顾客提供的个人信息和顾客就餐时随身携带的物品。当顾客财产或外供方财产发生遗落情况，由看台服务员交给当班主管，当班主管将拍照发群让大家知晓物品位置+遗留物品，再联系主管，由主管给客人打电话；所有工作人员均负有保护和保管个



人信息秘密的义务，未发现顾客因物件丢失或信息泄露现象。

见管理手册 8.5.6 条款：产品的质量控制管理过程更改时，由餐饮部负责组织对更改的评审和控制，以确保稳定地符合要求。餐饮部负责保留产品的质量管理过程更改的记录和信息，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。

审核周期内未发生变更。

## 产品放行

公司策划编制了《不合格品控制程序》等文件，在验收标准上，主要以索证索票，验证供方提供的单据和合格证明为主。

### 一、采购原料验收

1、提供海天精选鸡精调味料《检验报告》：编号：NO.HT/GM-20250611-0135；检验单位：佛山市海天(高明)调味食品有限公司质量检验部。检测项目：色泽、香气、滋味、形态、谷氨酸钠、干燥失重、氯化物、菌落总数、大肠菌群、净含量，检测日期：2025年7月15日。检测结论：经检验，该批次产品所检项目符合 SB/T10371-2003《鸡精调味料》标准产品明示质量指标。符合要求。

2、鸡分割肉《动物检疫合格证明》编号：N 1308122042 生产单位：正大卜蜂食品(北京)有限公司 检测时间：2025年7月31日

3、猪·分割肉《动物检疫合格证明》编号：No11001554614 生产单位：北京顺鑫农业股份有限公司鹏程食品分公司 检测时间：2025年9月29日

4、蔬菜采购验收：提供《华测检测认证集团北京有限公司食品快速检测数据单》，报告编号：A2250714161105999C；检测依据：国家食品药品监督管理局(2017年第113号)附件1(KJ201710)检测卡法；检测项目：有机磷和氨基甲

酸酯类农药；样品名称：大葱、胡萝卜、鲜玉米、红尖椒、圆茄子、紫菜头、菜花、生姜、大蒜、螺丝椒西红柿等；检测结果：阴性。符合要求。

5、鸡蛋采购验收：提供《华测检测认证集团北京有限公司食品快速检测数据单》，日期：2025年8月20日，报告编号：编号:A2250535255115112C，检测项目：甲硝唑、氟喹诺酮类 检测结果：阴性，符合要求  
过程检查：产品以感官判定为主，主要由餐饮部动态实施管控，不形成检验记录。

查成品检验：餐饮部填写质量检验、检查记录，记录指明有权放行产品以销售给顾客的人员，并保存符合接收准则的证据；产品经检验合格后，方可提供，按策划的要求对产品进行监视和测量，保持记录的可追溯性。部分菜品抽送至外部检验，抽检“土豆鸡片”2024年11月05日，送至北京世纪科环生态农业研究院按照 GB 4789.2-2022

GB 4789.3-2025(第二法)、GB 4789.4-2024、GB 4789.5-2012、GB 4789.10-2016(第一法)进行检测，检验结论：所检项目全部符合要求。

检验内容：

1、生物指标：菌落总数、大肠菌群、沙门氏菌、志贺氏菌、金黄色葡萄球菌

检验时间：成品出锅出炉前。检验员：彭浩 检验结果合格。

抽检米饭检验情况：检测日期 2025年11月05日，由北京世纪科环生态农业研究院依 GB 4789.2-2022

GB 4789.3-2025(第二法)、GB 4789.4-2024、GB 4789.5-2012、GB 4789.10-2016(第一法),检验项目：大肠菌群、沙门氏菌、金黄色葡萄球菌、菌落总数结果合格。

抽检水质检验情况：检测日期 2025年11月05日，由北京世纪科环生态农业研究院依据 GB 5749-2022 生活饮用水卫生标准，检验项目：总大肠菌群、大肠埃希氏菌、菌落总数、砷、氯化物、硫酸盐等 31 项检测结果合格

抽检餐盘检验情况：检测日期 2025年11月05日，由北京世纪科环生态农业研究院依据 GB 14934-2016(附录 B.1)

，检验项目大肠菌群、游离性余氯、阴离子合成洗涤剂(以十二烷基苯磺酸钠计)“沙门氏菌”等 4 项检验结果合格。

产品从水、主食、餐盘、菜都符合检验过程符合要求。

餐饮部填写质量检验、检查记录，记录指明有权放行产品以销售给顾客的人员，并保存符合接收准则的证



据：产品经检验合格后，方可提供，按策划的要求对产品进行监视和测量，保持记录的可追溯性。  
产品从水、主食、餐盘、菜都符合检验过程符合要求

## 不合格品控制

按照《不合格和纠正措施控制程序》和《事件处理控制程序》规定的职责、权限和要求，由餐饮部负责确保不安全产品得到识别和控制，防止不合格品进入食品链，防止非预期使用或交付。

1. 采购后发现不合格或有怀疑食品原材料（索证材料不齐的、感官质量不好，无合格标的，生产厂名，出产日期）立即退回供货商或生产厂家。

2. 食品原材料在储存中发现有霉变或超过保质期，菜品销毁，对当班责任人进行相应处罚。

3. 不合格食品原材料处理后应及时做好记录（产品名称、数量或重量，生产厂家，处理原因等）。

4. 自身制作的产品，发现有不合格现象时，向顾客道歉，减少收费，重新提供和赠送礼品等方式。

询问郭总，审核周期内没有发现成品不合格情况，

不合格品控制基本符合要求。产品不合格及纠正措施控制基本符合要求。

### 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

编制《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《管理评审计划》，其内容包括评审性质、目的、时间、主持人、参加人员、评审准备工作要求、评审准备资料要求的会议议程等内容；计划于 2025.07.29 进行管理评审。经查以按计划时间于进行了管理评审。主持人：总经理、管代，参加人员各部门经理。详见会议签到表。

查管理评审主要包括：

- 1) 内部审核结果以及改进措施的实施效果；
- 2) 方针的适宜性，目标、指标的贯彻和实施情况；
- 3) 影响食品安全的环境变化；
- 4) 组织架构人员配置与资源利用是否合理；
- 5) 顾客反馈沟通活动的评审；
- 6) 客户关注及反馈的重要信息，包括满意度和有益的建议
- 7) 体系的有效性和环境分析。
- 8) 体系文件的评审
- 9) 不合格和纠正措施的状况
- 10) 监视和测量结果
- 11) 外部供方绩效
- 12) 外部审核或检验
- 13) 紧急情况、事故和召回演练
- 14) 改进的建议
- 15) 资源的充分性；
- 16) 所发生的的任何紧急情况、事件或撤回/召回；
- 17) 与前提方案和危害控制计划验证活动结果的分析。

管理评审输入资料主要包括管理者代表总结，餐饮部工作总结，行政部工作总结等等

抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制《管理评审报告》。并经总经理批准下发。与职业健康安全代表进行了交流，协商并确定了相关方的需求和期望、建立和制定职业健康安全方针目标并为其实现进行了策划，并对目标进行了考核，考核结果均已完成。识别和获取了职业健康安全法律法规要求和其他要求、制定了合同管理制度，对外包、采购和承包方进行控制的要求。协商和制定了内部审核方案的策划，并按照审核方案进行了实施。并告知员工本次管理评审提出 1 项改进建议（管理制度执行不到位。2025.8.30 前完成），提供了 2025 年度管理评审的改进计划、改进培训表，并对改进的有效性进行了评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。

评审结论：公司各项经营管理及服务活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定



的情况发生。本公司 QESFH 管理体系是适宜的，其充分性和有效性是明显的，符合本公司方针、目标的要求。管理评审基本符合要求。

编制了《内部审核控制程序》，公司对陈进、刘会爽进行了内审员授权，由组长陈进组织内部审核。

提供有 2025 年度审核计划：2025 年 7 月 13-14 日 编制：易改田 审批：郭丹 2025.6.01

提供《内审计划》，审核目的：公司的质量、环境和职业健康安全管理体系符合公司策划的质量环境和职业健康安全管理体系管理体系要求；符合 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准的要求；并得到了有效的实施和保持。

审核准则：

- 1、GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020；
- 2、公司的管理手册、程序文件；
- 3、适用的法律、法规和公司的规章制度。

审核日期：2025.7.13-7.14 审核组成员：易改田 武国艳 参加部门及人员：所有部门。

审核范围：Q：餐饮服务

E：餐饮服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：餐饮服务所涉及场所的相关职业健康安全管理体系活动

审核计划已考虑到互查的公正性，无审核员审核本部门的工作，计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系。

提供了内部审核检查证据，其中包括对管理层、行政部、餐饮部等部门的审核记录，电子档条款与策划一致。审核按计划进行，抽查检查表行政部、餐饮部审核记录与计划相一致。

内审审核结果：不符合项 1 项，涉及标准条款：Q7.1.2 条款,责任部门：行政部。

本次内审发现 1 个一般不符合项：行政部：2025 年 7 月 15 日的培训记录。针对这 1 个不合格，责任部门已分析了原因并采取了纠正措施，纠正措施计划 1、立即安排人员进行体检并及时取得健康证。

2、组织人员进行 ISO22000:2018 标准第 7.1.2 条款及（HACCP）体系认证要求（V1.0）标准第 3.2 条款 GB/T19001-2016 标准 7.1.2 条款的培训，深入了解标准要求，防止类似的事情再次发生。

确认人：易改天 日期：2025.7.15 按要求进行了整改，纠正措施实施有效。

内部审核结论：综上所述，通过本次内审得出结论，自上次审核以来，公司的管理体系是符合管理体系标准的,管理体系运行是符合的，有效的

查有内审首末次会议的签到表。

内部审核基本符合要求

#### 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：

编制《不合格控制程序》，确保产品服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。内容符合标准要求。

企业负责人介绍，公司规定对顾客发现的不合格，供应链集采部应负责做好详细记录，提供客观证据，提交研发生产部经理；根据客户需求，给企业提供电话或线上、线下、视频指导客户解决售后相应的内容；如遇产品损坏等质量问题，一般采取换货、维修、补货的形式进行处理，事后进行原因分析，防止类似时间发生。体系运行以来，未发生过顾客投诉和产品质量问题。

##### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

编制《管理手册》，基本符合标准要求和企业实际。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对销售过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置，对日常工作中出现的不合格，及时进行整改。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施已经整改完毕并验证。



3) 投诉的接受和处理情况: 近一年以来, 公司没有发生环境和职业健康安全事故、 重大顾客投诉以及行政处罚等

### 三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域: 无
- 2) 组织机构: 无
- 3) 管理体系: 无
- 4) 资源配置: 无
- 5) 产品及其主要过程: 无
- 6) 法律法规及产品、检验标准: 无
- 7) 外部环境: 无
- 8) 审核范围 (及不适用条款的合理性): 无
- 9) 联系方式: 无

### 四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核不符合项采取了纠正和纠正措施, 经验证, 措施有效。

### 五、认证证书及标志的使用

证书用于经营活动, 目前未发生证书使用不当行为。

### 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, 北京楚湘神韵餐饮管理有限公司的

质量  环境  职业健康安全  能源管理体系  食品安全管理体系  危害分析与关键控制点体系:

审核准则的要求	<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 checked="" type="checkbox"/> 达到	<input 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

**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:黄朝星 黄朝星



## 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。