管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：管理层 ， 主管领导：何蒋鹏， 陪同人员：龚金艳 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2022年05月28日上午 |
| 审核条款：QMS ：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；9.1.1监测、分析和评价总则；9.1.3分析和评价；9.2内部审核；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进。 |
| 理解组织及其环境#有影响的内、外部因素主要有哪些？.对这些内、外部因素的相关信息进行监视和评审的情况如何？ | **4.1** | 公司制定有《内外部环境风险和机遇分析表》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的产品机服务质量意识比较强，所销售产品质量在同行业中比较优质。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品产品利润不断降低、员工成本增加。公司通过同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。查见《内外部环境风险和机遇分析表》内部环境，人力因素，目前情况：人力资源充足，不利情况：部分岗位技能弱，整改决策：加强岗位培训 | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望#与组织质量管理体系有关的相关方有哪些？.相关方有哪些要求？.对相关方及其要求的监视和 评审如何？ | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、银行、主管部门、供应商、客户等。理解员工诉求的形式为面谈、会议等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。查见《相关方要求识别和控制》相关方：其中顾客的需求和期望是产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、服务及时、通过ISO9001:2015。监测指标：产品交付合格率、顾客满意度等。 | 符合 |
| 确定QMS范围#质量管理体系的边界和范围。是否形成文件？是否考虑了各种内外部因素、相关方要求及其产品或服务？质量标准是否存在不适用于该范围的情况？若有,是否说明理由？若有理由,是否合理？ | **4.3** | 公司的质量管理体系的范围为: 许可范围内的预包装食品（含冷藏冷冻食品）、散装食品（含冷藏冷冻食品、不含直接入口食品）、蔬菜、水果、鲜肉、水产品的销售。---不适用条款：8.3按照顾客的购买要求出售商品，不需要进一步细化顾客的要求，整个销售过程不涉及设计开发。故GB/T19001-2016标准8.3条款不适用，对于该条款的不适用不影响组织向顾客提供合格产品及满足相关法律法规要求的能力和责任。注册地址：重庆市巴南区龙洲大道1980号2-1经营地址：重庆市巴南区龙洲大道1980号2-1经识别，组织依据ISO9001：2015版标准的要求建立、实施、维护质量管理体系，符合标准要求。 | 符合 |
| QMS及其过程 | **4.4** | 公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、管理制度、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。经现场确认，关键过程/特殊过程：销售服务过程，外包过程：无。 | 符合 |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则#最高管理者通过哪些活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺？ | **5.1** | 总经理：何蒋鹏； 管代：陈雯公司总经理承诺建立、实施、保持和改进QMS，并对QMS的有效性负责。并组织落实其管理职责内的各项工作。最高管理者组织公司相关人员并制定了质量方针和质量目标，并与组织环境相一致，与组织的战略方向一致。根据总经理的谈话沟通，组织的质量管理体系要求已渐渐融入组织的业务过程中。组织已使用过程方法和基于风险的思维进行体系的运行。最高管理者针对体系的运行，提供了所需的资源。向全公司强调遵守法律法规、质量管理、符合质量管理体系的要求及达到顾客满意的重要性。形成制度化，把质量目标进行层层分解落实到各部门，规定了定期检查落实的情况。不断强调负责人制度，并制定了各部门负责人的职责、权限，并在全公司宣贯。 基本符合要求。 | 符合 |
| 以顾客为关注焦点#最高管理者通过哪些活动证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺？ | **5.1.2** | 公司从采购、销售、售后服务各个环节注重培养员工顾客满意的意识，领导对顾客满意比较关注，认识到没有顾客就没有公司的市场。公司在各个方面努力提高顾客满意率。注重服务和企业形象。努力寻求顾客满意。 | 符合 |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 质量、环境、职业健康安全管理方针：“卫生安全，质量求生存；以人为本，杜绝食品事故；遵纪守法，杜绝环境污染”。其内涵包含了：公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 岗位/职责/权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在质量手册中确定了公司组织机构图，策划：管理层、综合部、运营部、市场部等部门，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。 公司策划有《风险和机遇的应对措施》，考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇包括：人力资源风险、设备风险管理、采购风险控制、策划能力风险控制、公共设施风险控制及短交期风险控制以及其他风险控制。组织发生变更时能保持体系的正常运行和完整性； | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施（含6.1.1和6.1.2）#确定的需应对的风险和机遇有哪些？.策划应对风险和机遇的措施有哪些？.如何整合并实施这些措施？.如何评价这些措施的有效性？.措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | **6.1**  | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；查见《风险和机遇评估分析表》：1. 类型：外部因素；

 类别：竞争风险公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。针对外部因素，还分析了市场、文化、社会经济、法律法规的变化等。1. 类型：内部因素；

 类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。 应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2**  | 公司的质量目标为： a、客户满意度≥90分查2022年1月-4月部门目标考核情况a、客户满意度96分达到既定目标公司的上述质量目标与公司的质量方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容，可以测量。经核查，公司已将质量目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量目标，基本能结合各部门工作实际，符合要求。提供有公司及各部门质量目标分析统计报告，实施情况具体见各部门审核记录。公司建立的文件化的质量管理体系基本保持未变，保持了质量管理体系的完整性、一致性，持续满足了质量管理体系的要求。 | 符合 |
| 变更的策划 | **6.3** | 查，公司的质量管理体系要求：当公司质量管理体系变更时，应考虑：1.变更的目的及潜在后果；2.体系的完整性；3.资源的可获得性；4.责权的分配和再分配等因素。经查：公司管理体系暂无变更。 | 符合 |
| 总则 | **9.1.1** | 对整个质量管理体系过程进行的监视和测量，主要通过内审、管理评审对生产过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，产品销售过程中主要通过操作人员自检，专职检验员对产品进行复检分析，抽检等进行控制，详见检查记录。通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问进行改进等。 | 符合 |
| 分析和评价#组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？.是否利用分析结果予以评价：a）产品和服务的符合性；b）顾客满意程度；c）质量管理体系的绩效和有效性；d）策划是否得到有效实施；e）针对风险和机遇采取措施有效性；f）外部供方的绩效；g）质量管理体系改进的需求。 | **9.1.3** | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。 2.查顾客满意度调查表：公司2022年2月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收4份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为96分。2.查质量目标统计等记录，公司2022年1月至2022年4月数据统计的结果为：产品及时交付率100% 实测：100%客户满意度≥90分 实测：96分培训达成率100% 实测：100%分检准确率100% 实测：100%采购及时率≥90% 实测：99%......3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。 根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 | 符合 |
| 内部审核(含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核管理制度》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。查，2022年《体系审核实施计划》本次审核时间：2022年3月25日，（上次内审时间2021年5月20日，未超过12个月，满足策划要求）范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。审核组组成：组长：陈雯（综合部） 组员：王国莉（运营部）查 公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；查《管理层审核检查表》，《市场部审核检查表》、《综合部审核检查表》、《运营部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。查，《内部管理体系审核报告》，审核结论：公司质量管理体系基本符合ISQ9001：2015质量管理体系要求，且运行有效。此次共开据《内审不符合项报告》1份，涉及运营部8.4.1条款不符合事实描述“未对粮油供方江北区灵洁食品销售部进行供方评价”。查不符合报告，对不符合项进行了分析，制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。提供有《内部审核报告》查，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施有效。通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。公司内审基本符合要求。 | 符合 |
| 管理评审9.3.1总则9.3.2管评输入9.3.3管评输出 | **9.3** | 查，公司的质量体系策划了管理评审的管理要求。查，管理评审记录：本次评审时间：2022年04月22日，（上次管理评审时间2021年6月15日，未超过12个月，满足策划要求）主持人：何蒋鹏总经理提供管理评审会议签到表。管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结，内容比较笼统，已与负责人口头提出。查，管理评审输入资料：各部门工作报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量管理体系运行实施情况，取得的成绩，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS相关的内、外部因素变化、有关QMS绩效和有效性的信息、资源的充分性、应对风险和机遇采取措施有效性、改进的机会、上次管理评审的跟踪情况等。输入内容基本满足输入要求。查管理评审输出：提供有《管理评审报告》：公司的质量方针、质量目标和质量管理体系基本是适宜、充分、有效的，能以防止不合格来满足顾客要求，符合相关法律法规的要求和规定，能够贯彻我公司的质量方针，实现我公司的质量目标，已建立了自我发现问题和持续改进质量管理体系有效性的机制。公司经过生产经营，目前产品已按要求提交客户。经过严格的检验，所有产品均符合标准及客户订货要求。目前暂不需要改进。本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司产品销售的检验配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。上一次管理评审改进项为：市场开发能力尚不足,加强培训；查见改进汇总表，要求在2021.12.24前由管理者代表牵头，组织相关人员完成培训。查见2021年8月及10月市场部周燕对员工进行了培训，提供有培训记录，改进有效。本次管理评审提出改进需求：人员在工作开展过程中执行力度不足,需加强培训，提高执行力意识。查见管理评审改进措施计划，计划于上半年前由综合部组织完成以上培训措施，目前该措施还在实施中。管理评审结论：本公司的质量管理体系，基本上是适宜的、充分的和有效的。 | 符合 |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列管理制度《《管理评审制度》、《不符合控制管理制度》、《监视和测量管理制度》、《纠正措施管理制度》及《内部审核管理制度》对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。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。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。 |  |
| 持续改进 | 10.3 | 公司主要按策划的质量手册、管理制度等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：管理层，主管领导：何蒋鹏 ， 陪同人员：龚金艳 | 判定 |
| 审核员：冉景洲，审核时间：2022年5月28日上午 |
| 审核条款：EMS：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1.1策划总则；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；9.1.1监测、分析和评估总则；9.2内部审核；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进。OHSMS：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；5.4工作人员的协商和参与；6.1应对风险和机遇的措施；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；9.1监视、测量、分析和评价；9.2内部审核；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进。范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，环境安全投诉，认证证书及标识使用情况，上次不符合验证。 |
| 组织及其环境;相关方需求与期望;确定体系范围;体系及其过程;总要求 | EO:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。抽查2022年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有员工、客户、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供方和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。查见《组织环境和相关方需求分析清单》相关方：员工、客户、政府机构、供方等。需求和期望：员工期望工资、待遇、晋升机制、福利等优越，供方和合作伙伴期望互利和连续性，顾客期望产品质量、售后服务、成本价格、交付期等符合要求，政府机构、审核机构期望按法律法规开展经营，为社会创造福祉等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素有：研发开发能力强，产品质量高、价格有竞争优势，产业优惠政策，扶持中小企业发展，产品需求多样化。对公司不利的内、外部因素有：技术管理体系尚不健全，竞争对手占据大部份市场份额，产品市场增长率下降等。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。公司确定的相关方有员工、客户、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供方关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及货物回款时间等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司环境、职业健康安全管理体系的认证范围：E：许可范围内的预包装食品（含冷藏冷冻食品）、散装食品（含冷藏冷冻食品、不含直接入口食品）、蔬菜、水果、鲜肉、水产品的销售所涉及场所的相关环境管理活动O：许可范围内的预包装食品（含冷藏冷冻食品）、散装食品（含冷藏冷冻食品、不含直接入口食品）、蔬菜、水果、鲜肉、水产品的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动 公司注册/经营地址：重庆市巴南区龙洲大道1980号2-1。公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训，建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及GB/T28001-2011标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。制定有《风险和机遇控制程序》，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审制度，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | EO:5.1 | 总经理：何蒋鹏； 管代：陈雯； 安全事务代表：蒋翠萍通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施环境、职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据： 1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为； 2、制定和发布公司自身发展环境、安全方针； 3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力； 4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。 5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 | 符合 |
| 方针 | O5.2  | 环境、职业健康安全（含质量）管理方针： “卫生安全，质量求生存；以人为本，杜绝食品事故；遵纪守法，杜绝环境污染”。其内涵包含了：公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。环境、职业健康安全管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。环境、职业健康安全方针对外进行了发布。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的环境、职业健康安全方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | EO:5.3  | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 工作人员的协商和参与 | O:5.4 | 查《管理手册》有员工协商和参与制度，规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。 公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：告知员工：职业健康安全事务代表是蒋翠萍；告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，公司于2021.1.25发放有《相关方环境、职业健康安全告知书》。组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；与职业健康安全事务代表蒋翠萍交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。询问职业健康安全事务代表蒋翠萍，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施；（含6.1.4） | EO:6.1  | 提供有《环境因素识别与评价管理制度》，内容包括环境因素的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素的确定、登记、清单发放及更新控制。公司重要环境因素有以下二项：1）火灾；2）固废排放。抽查重要环境因素固废排放的管理措施：1. 开展教育培训，提高公司人员环保意识；
2. 公司固定区域存放固废，并做好标识；
3. 固废交垃圾处理方处理；
4. 分类存放，统一回收；

5）办公室人员定期不定期检查固废存放情况。提供有《危险源识别与评价管理制度》，内容包括危险源的识别、确认、汇总、评价和不可接受风险的确定、登记、清单发放及更新控制。公司不可接受风险有以下四项：1）火灾、2）触电、3）交通意外伤害、4）食物中毒（霉变、变质等）。抽查不可接受风险食品中毒的管理措施：1、采购产品要选合格的供应商,不买霉烂,变质,过期的食品：2）采购数量适中,库存适宜,特殊食品须冷冻的必须冷冻,保鲜的须保鲜。3）库存做到先进先出.。4）不定期对库存食品抽检。。。。。。。。应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 策划措施 | EO:6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境、职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理环境安全目标、环境因素、危险源、合规性义务、组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | EO:6.2  | 环境、职业健康安全目标1）对固体废弃物100%处理 2）火灾事故发生率为0 3）意外事故发生率为0 ；查《2022年度目标实绩一览表》2022年1月-4月对目标进行考核，考核情况为：环境、安全目标、指标： 1）对固体废弃物100%处理 实测：100%2）火灾事故发生率为0 实测：零3）意外事故发生率为0 实测：零均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | EO:9.1.1  | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，环境、职业健康安全管理体系的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关管理制度及监视、测量、分析和评价的实施计划。如：（1）《监视和测量管理制度》（2）《内部审核管理制度》（3）《管理评审制度》（4）《应急准备和响应管理制度》（5）《合规义务管理制度》 | 符合 |
| 内部审核 | E0:9.2  | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核管理制度》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。查，2022年《体系审核实施计划》审核时间：2022.3.25（上一年度内审时间：2021年5月20日，未超过12个月，符合相关策划及要求）目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组：组长：陈雯（综合部） 组员：王国莉（运营部）抽查《运营部审核检查表》、《综合部审核检查表》、《管理层审核检查表》、《市场部审核检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。 查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及运营部8.4.1条款不符合事实描述“未对粮油供方江北区灵洁食品销售部进行供方评价”。查不符合报告，对不符合项进行了分析，制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。查，审核结论：公司环境、职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。通过内部审核，公司环境、职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 管理评审 | EO:9.3  | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审制度”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月时间：2022.4.22（上一年度管理评审时间：2021年6月15日，未超过一年，符合相关策划及要求）主持人：何蒋鹏总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：质量环境安全目标和指标的实现程度。质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。内审、合规性评价结果。预防措施和纠正措施的状况。来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。过程业绩、产品符合性。组织结构、职责权限合理性、有效性。顾客反馈、满意度调查结果等信息。对上一次管理评审改进措施的跟踪验证：上一次管理评审改进项为：市场开发能力尚不足,加强培训；查见改进汇总表，要求在2021.12.24前由管理者代表牵头，组织相关人员完成培训。查见2021年8月及10月市场部周燕对员工进行了培训，提供有培训记录，改进有效。评审输出内容：质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。质量、环境、安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；预防措施和纠正措施的状况。实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；本次评审改进的建议：人员在工作开展过程中执行力度不足,需加强培训，提高执行力意识。查见管理评审改进措施计划，计划于上半年前由综合部组织完成以上培训措施，目前该措施还在实施中。下次审核时关注。相关方关注：近一年以来，未收到相关方及顾客投诉抱怨；管理评审结论：公司质量、环境及安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 | 符合 |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | EO:10.110.3； | 公司制定系列管理制度《管理评审制度》、《不符合控制管理制度》、《监视和测量管理制度》、《纠正措施管理制度》及《内部审核管理制度》，对持续改进的过程予以规定，以实现环境、职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。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、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境、职业健康安全管理体系的持续改进。公司制定《不符合控制管理制度》及《纠正措施管理制度》实施纠正措施，消除不符合，以防止其再发生。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、管理制度等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对环境、职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，环境安全投诉，认证证书及标识使用情况，上次不符合验证。 |  | 现场确认，公司管理体系覆盖范围无变更，为：Q：许可范围内的预包装食品（含冷藏冷冻食品）、散装食品（含冷藏冷冻食品、不含直接入口食品）、蔬菜、水果、鲜肉、水产品的销售E：许可范围内的预包装食品（含冷藏冷冻食品）、散装食品（含冷藏冷冻食品、不含直接入口食品）、蔬菜、水果、鲜肉、水产品的销售所涉及场所的相关环境管理活动O：许可范围内的预包装食品（含冷藏冷冻食品）、散装食品（含冷藏冷冻食品、不含直接入口食品）、蔬菜、水果、鲜肉、水产品的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动提供营业执照（三证合一）及食品经营许可证，检查有效。公司严格执行行业标准和客户合同协议要求。近一年来，公司没有顾客的重大服务质量投诉、没有因环境污染事件受到相关方的投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的服务普遍反映较好，相关方对公司的环境、安全管控普遍反映较好。体系运行以来，没有重大环境扰民及安全问题和投诉。近一年来无质量监督抽查情况。现场查见认证证书及标识使用情况，符合要求上次不符合的整改情况：上次不符合为运营部Q8.5.1条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现 |  |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：综合部（含财务部）， 主管领导：陈雯， 陪同人员： 龚金艳 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年5月28日上午 |
| 审核条款：QMS ：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；EMS： 5.3组织的角色、职责和权限;；6.1.2环境因素；6.1.3合规义务；6.2目标及其达成的策划；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析与评估；9.1.2符合性评估；10.2不符合和纠正措施；10.3持续改进/EMS运行控制相关财务支出证据。OHSMS： 5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.1.3法律法规要求和其他要求；6.2目标及其实现的策划；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析和评价；9.1.2法律法规要求和其他要求的合规性评价；10.2事件、不符合和纠正措施；10.3持续改进/OHSMS运行控制财务支出证据。 |
| 岗位/职责 /权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | QEO5.3 | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了综合部（含财务部）的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1)负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。3)负责组织公司各项教育培训工作。4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。5）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。6）能源消耗统计考核工作。 ……部门职责清晰、明确。综合部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价管理制度》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。综合部2022年2月10日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。查见：《环境因素识别与评价清单》和《重要环境因素清单》，按照部门和作业场所进行识别并评价出公司重要环境因素有：1）火灾；2）固废排放等2项，识别清楚、准确，评价合理。查：公司《环境因素评价表》，涉及以下内容：1）生活污水的排放；2）办公垃圾的丢放；3）空调设备运转能源的消耗；4）包装物废弃等。.......识别基本清楚、全面。查：综合部及办公区域的《环境因素调查表》，涉及以下内容：a.废硒鼓的丢弃；b.空调机氟里昂的泄露；c.包装盒、袋的丢弃； d.废墨盒的丢弃；e．生活污水排放等；.......识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O6.1.2  | 查见：《危险源识别与评价管理制度》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：《危险辨识和评价表》，危险源过程打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：4项，分别是：火灾、触电、交通意外伤害、食物中毒（霉变、变质等）。辨识清楚、准确，评价充分合理。抽查见确定的食物中毒的控制措施：1、杜绝火灾事故的方法措施：1）采购产品要选合格的供应商,不买霉烂,变质,过期的食品：2）采购数量适中,库存适宜,特殊食品须冷冻的必须冷冻,保鲜的须保鲜；3）库存做到先进先出；4）不定期对库存食品抽检。2、防止触电伤害的方法措施：1）做好用电的防护工作，随时检查线路老旧，破损情况。2）电器维修统一提交综合部，由综合部委派相关专业人员进行3）做好用电设备的的运行前检查工作，加强日常的维护防护工作4）做好相关电器设备的日常维护及保养。。。。。。查见：综合部及办公区域《危险源（危害）辨识、评价登记表》2022年2月10日发布综合部、财务部办公区域共识别出包括:电磁辐射、电器漏电、接地（零）不良、易燃品潜在的火灾、地面较滑、办公设备发生故障，漏电导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾；上下班发生交通事故伤人等危险源.危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | EO6.1.3 | ---查有《法律法规及其他要求清单》，对本公司环境管理体系适用的法律法规和当地政府、行业要求进行了识别，包括环境质量标准、排放标准等。· 查见：2022年2月《法律法规及其他要求清单》1）国家相关法律法规等2）重庆市等地方法规；3）与环境管理相关的执行标准抽 ： 中华人民共和国环境保护法 中华人民共和国环境影响评价法 污水综合排放标准重庆市生活垃圾分类管理办法4)与职业健康安全管理相关的执行标准抽 ：中华人民共和国消防法机动车交通事故责任强制保险条例中华人民共和国职业病防治法职业病危害分类管理办法中华人民共和国突发事件应对法等。《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；法规清单以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。基本符合要求。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | QEO6.2  | 综合部负责人：陈雯查《2022年度目标实绩一览表》 考核时间：2022年1月-4月1、培训计划执行率100%； 实测：100%2、环境资金到位率100%； 实测：100%3、对固体废弃物100%处理； 实测：100%4、火灾事故发生率为0； 实测：未发生火灾事故5、意外事故发生率为0； 实测：未发生意外事故6、环境资金到位率100%； 实测：100%查2022年员工培训计划，抽查2月份对内审员培训记录，均按照培训计划执行实施。质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致基本符合要求。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO8.1  | 本部门执行节能降耗控制程序、固体废弃物控制程序、环境管理控制程序、档案管理制定合同管理制定、印章管理制度等。运行控制情况：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；办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电。工作时间平均每天8小时，劳动保护用品、防暑药品及办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录；查：劳动保护用品发放记录劳保用品 数量 领用人 领用日期消毒酒精 8瓶 敖晓英 2022.04.10一次性防护口罩 20包（400个） 陈淑莲 2022.04.10一次性防护口罩 10包（200个） 敖晓英 2022.05.08.......抽查环境运行的策划与控制实施1）固体废弃物排放的管控：生活垃圾在办公区域集中收集后，由物业管理交环卫部门统一定期清运；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类保存交供应商回收。2）资源、能源消耗管控： 负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月由综合部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。提供有2022年1月至4月能源支出统计表，记录显示：基本达成目标。3）火灾预防： 张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。◆查见组织的职业健康安全运行控制状况： 1）意外火灾控制 建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器和消火栓等，设备、电器状态良好，无安全隐患。2）对相关方施加影响 组织对进入经营场所内的供方送货员、顾客人员视情况由综合部工作人员或受访人提醒，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查见：《应急准备和响应管理制度》、《火灾应急预案》、《食品中毒应急预案》、《消防安全演习报告》。公司全体人员的在综合部组织下，参加了公司组织的“火灾事故应急预案演练”。查见：消防演练实况记录：公司全体人员参加了2022年 3月 4日在公司办公楼前广场现场由综合部组织的火灾事故应急预案演练。演练目的：确保公司每位员工在遇到火灾时都能正确熟悉的操作灭火器，减少人员的伤亡事故。应急演练综合评价：通过本次消防安全演习，以《中华人民共和国消防法》为教材，提高全体员工的消防安全意识，增强火灾发生的防火意识，培养全员之防火意识，熟知火警警铃或疏散警报信号等。查，现场对应，通过本次演习，参与人员了解消防知识和消防法规，掌握灭火器的使用，懂得如何开展灭火工作，坚持预防为主，确保火灾事故为零。查《食品中毒应急预案》实施情况，提供有应急演练计划在今年8月份实施演练，下次审核时关注。查应急准备：办公室配备的消防器材完善、良好。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | EO9.1  | ----有《环境和职业健康安全运行管理制度》和管理文件。查公司环境运行检查记录表管理制度规定公司每月由综合部组织人员对公司办公场所的环境方面、安全消防方面的固体废弃物处理、生活垃圾处理等进行检查，检查结论：合格。提供有2022年1月至2022年4月份的环境运行检查记录。环境运行检查记录较简单，已口头提出整改。检查表明确被检查部门或场所，实施有效。查抽人员健康证明姓名 体检机构 编号 体检日期李红梅 重庆市九龙坡区人民医院 2204271041 2022.4.27高 旺 重庆市九龙坡区人民医院 2204261029 2022.4.26刘开兰 重庆市九龙坡区人民医院 2204261030 2022.4.26余祥淑 重庆市九龙坡区人民医院 2204261028 2022.4.26蒲瑞华 重庆市九龙坡区人民医院 2204271042 2022.4.27（详见人员健康证明扫描件）自体系建立以来没有发生过安全事故。监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 | 符合 |
| 符合性评估 | EO9.1.2  | ----有《合规义务管理制度》，规定明确基本合理。综合部组织对公司环境管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。查由综合部组织各部门于2022年1月14日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素法律法规进行了评价。评价结论：公司的总体运作基本符合相关法律、法规的要求评价人：陈雯2022年1月15日查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施持续改进 | EO10.2;10.3； | 公司制定系列管理制度《管理评审制度》、《纠正措施管理制度》及《内部审核管理制度》等，对持续改进的过程予以规定，以实现环境、职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。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。提供有改进、纠正和预防措施实施情况一览表公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境、职业健康安全管理体系的持续改进。公司主要按策划的管理手册、管理制度等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对环境、职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供有2022年度环境管理体系运行资金计划审批及财务投入清单：支出项目有人员培训、购置灭火器、垃圾桶、口罩、手套、消防演练等共计约2.6万元。 | 符合 |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：运营部， 主管领导：王国莉， 陪同人员：龚金燕 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2022年5月28日11：00-16：30 |
| 审核条款：QMS：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.5监视和测量设备；8.1运行策划和控制；8.3设计开发控制/不适用验证；8.4外部提供供方的控制；8.5.1生产和服务提供的控制（上次不符合项验证）；8.5.2标识和可追溯性；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.4防护；8.5.5交付后的活动；8.5.6更改控制，8.6产品和服务放行；8.7不合格输出的控制； |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，运营部的岗位职责和权限如下：1. 负责外部供方的沟通和联络；
2. 负责合格供方的评价及对采购物资的评价。
3. 负责顾客要求的识别及销售过程运行控制。

4）负责完成本部门目标、指标和管理方案的实施；5)负责对本部门的现场设施设备的管理机人员安全管理。……运营部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查运营部的质量目标为： 考核结果（2022年1月-4月）采购及时率≥90%； 99%查2022年1月-4月运营部目标完成情况 ：达到目标要求。查，公司编制了质量管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | --查监视和测量资源：检测设备有：电子台秤、条码标签秤、农药残留检测仪等，以上检具均采用委外送检，提供有以上检具的有效校准证书。详情见附件。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 公司主要产品：许可范围内的预包装食品（含冷藏冷冻食品）、散装食品（含冷藏冷冻食品、不含直接入口食品）、蔬菜、水果、鲜肉、水产品的销售。公司产品执行标准：水果和蔬菜中450种农药及相关化学品残留量的测定 液相色谱GB/T 20769-2008 、大米、蔬菜、水果中氯氟吡氧乙酸残留量的测定GB/T 22243-2008、辐照冷冻包装畜禽肉类卫生标准GB 14891.7-1997、辐照新鲜水果、蔬菜类卫生标准GB 14891.5-1997、GB 7718-2011 预包装食品标签通则；GB 28050-2011 预包装食品营养标签通则；GB 2760-2014 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准；GB 2763-2014 食品安全国家标准 食品中农药最大残留限量； GB 2762-2012 食品安全国家标准 食品中污染物限量以及4789和5009系列标准、品安全法、消费者权益保护法、GB14881食品召回管理办法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国产品计量法、销售服务规范等。运营部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，策划输出的具体结果包括以下内容：a）确定产品和服务的要求；--产品标准、销售规范、服务规范等。b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---作业标准、办法等c）确定符合产品和服务要求的资源；---销售规范作业文件、经营场所及设备，人力资源、原材料的采购等d）按照准则实施过程控制；---客户投诉处理管理制度、合同订单评审管理制度、绩效考核管理制度、销售服务管理制度、顾客满意管理制度等e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。----需确认/特殊过程：销售服务过程----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计开发/不适用验证 | Q8.3  | 按照顾客的购买要求出售商品，不需要进一步细化顾客的要求，整个销售过程不涉及设计开发。故GB/T19001-2016标准的8.3“服务和服务的设计和开发”部分不适用，不适用部分不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的服务的能力与责任。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查 公司编制并执行了《外部供方管理制度》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。2.查《合格供方名录》。重庆叁余商贸有限公司； 供应：散装、干副等 重庆浩鲜蔬菜种植专业合作社； 供应：蔬菜、水果等 重庆天人农业股份合作社； 供应：大米、粮油等 重庆腾驰食品有限公司； 供应：猪肉等 重庆成友水产开发有限公司； 供应：水产品等 重庆渝时创商贸有限公司 供应：好丽友、乐事、法丽兹、康师傅、奥利奥等 重庆滕农蔬菜配送有限公司 供应：水产、冻货等 .......3．查：供应商评价记录机年度评价记录。抽查《供方评价表》1. 供应商：重庆滕农蔬菜配送有限公司

评价项目：供方资质、供方的履约能力、售后服务良好程度、产品价格、产品质量、产品交付时间等方面进行综合评价。评价结论：同意为公司合格供方。评价人：蒋丽英、王国莉 审批人：何蒋鹏 评审日期 2022.2.122)供应商年度评价表：重庆浩鲜蔬菜种植专业合作社评价项目：供方资质、供方的履约能力、售后服务良好程度、产品价格、产品质量、产品交付时间等方面进行综合评价。评价结论：同意为公司合格供方。评价人：蒋丽英、王国莉 审批人：何蒋鹏 评审日期 2022.1.20.........其他供方均按要求进行了合格供方评价机年度再评价。4、抽查产品采购合同1）供方：重庆叁余商贸有限公司合同履行日期：2022.2.1—2024年1月31日（长期合同）产品名称：散装、干副 2）供方：重庆韵新生猪屠宰有限公司合同履行日期：2021.6.1—2023年5月31日（长度合同）产品名称：猪肉3）供方：重庆小有成商贸有限公司合同履行日期：2022.3.4—2023年3月3日（长期合同）产品名称：调料等4）供方：重庆成友水产开发有限公司合同履行日期：2022.3.30—2025年3月30日（长期合同）产品名称：水产等5）供方：重庆浩鲜蔬菜种植专业合作社合同履行日期：2020.3.1—2025年2月29日（长期合同）产品名称：蔬菜、水果等 ......以上采购合同包含了产品信息、规格型号、质量要求、运输等，能有效传达采购要求。 组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终产品质量的关键商品和外包方进行从严控制。 经询问公司采购产品主要以合同或采购定单的形式表达，公司根据合同约定的质量要求、要求供方定期向顾客提供质量性能报告，产品直接由供方发至客户处，客户在收货时要验收产品数量、外包装、规格、合格证等。详见8.6条款记录。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制（销售）产品及服务的放行 | Q8.5.1Q8.6 | 公司制定了《销售服务管理制度》和《顾客满意度管理制度》《外部供方管理制度》《顾客投诉管理制度》等明确了生产和服务提供及放行受控条件。组织产品认证覆盖范围：预包装食品（含冷藏冷冻食品）、散装食品（含冷藏冷冻食品、不含直接入口食品）、蔬菜、水果、鲜肉、水产品的销售。组织以上产品的销售分为团购配送和超市零售两种方式。销售服务流程:团购配送：顾客需求—签订合同—采购产品—产品验收—配送产品—顾客验收。超市零售：产品采购—分检上货—销售接待—结算需确认过程：销售服务过程，也是关键过程。3、技术要求合同：销售合同1)验收规范：合同质量要求及相应产品的国家标准、法律法规。2)作业指导书：《销售人员行为规范》、《销售作业指导手册》、《销售服务规范》、《销售人员考核制度》等。3)现场查见使用适宜的设备：电脑和办公设备、货架、收银机、冻库、水产鱼缸等。4)监视和测量设备：采取公司人员在供应商处提货时验收数量、外观、规格、效期、质量证明文件，检查供方出具的产品检测报告为验收依据进行核验，最终产品质量由顾客确认。超市有电子台秤、条码标签秤、农药残留检测仪等对产品进行检测。查入库前产品验收情况：抽查产品验证记录，供货检验依据：合同的质量要求。抽进料检验单产品：花菜、四季豆、番茄、青椒、葡萄、苹果等验收项目：数量、外观等2022.3.20 验收人：魏建英产品：三线肉、夹子肉、眉毛肉等验收项目：数量、合格证、外观等2022.4.17 验收人：魏建英产品：千禾酱油、保宁醋、饭成钢等验收项目：数量、规格、效期、合格证、外观等2022.5.15 验收人：魏建英产品：乌鱼、鲫鱼等验收项目：数量、规格、活性等2022.5.20 验收人：魏建英产品：散装大米、黄豆等验收项目：数量、有效期、外观、质量检验报告等2022.5.10 验收人：魏建英负责人讲，对每一批入场售卖的蔬菜，有专人对其进行快速农残检测。查见蔬菜农残自测检验记录：查供方提供的三方委外检测报告，提供有销售产品的冻鸡、淡水鱼、肉类、大米、鸡精、果蔬、牛奶、油品等检测报告，查看都合格，具体见附件。5)实施服务过程的监视和测量：抽：2022年4-5月份，服务质量检查表。检查项目：制订需求计划和采购计划并实施采购；顾客沟通及时性、主动性等。质量要求：清楚、及时、完整；在合格供方中采购，并保持记录等、检查情况：合格检查人：王国莉4、查看，合同跟踪情况：查，与重庆开阔房地产开发有限公司2021年5月19日签定的肉类（含水产）、蔬菜、粮油、牛奶、水果等配送销售合同。合同履行期2021年5月20日—2023年5月19日销售合同的执行情况：查，合同评审，提供有该合同2021年5月15日的评审记录表，符合。抽《顾客满意度调查表》客户：重庆开阔房地产开发有限公司对销售的产品质量、性能、价格、交期等进行了考评，总分：97分，满意。查，人员考核检查抽：2022年4月，员工服务质量考评表：销售人员：龚金燕检查内容：工作任务，工作质量、工作态度、协调能力等。考核结论：能按公司要求完成工作任务，合格。考核人：王国莉抽，交付情况，销售产品交付由公司派人到供应商处提货，直接从供应商处运输到客户处。客户根据送货单和供方提供产品检验报告进行核验。产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。查，客户签收单：时间：2022年5月23日客户：重庆开阔房地产开发有限公司采购产品：鲫鱼、饭遭殃、方便面、茄子、猪肝、猪后腿、面条、花菜……等签收人：牟林军查，客户签收单：时间：2022年4月28日客户：重庆市公安局巴南区分局采购产品：鸡腿、大米、番茄、牛奶、三线肉、苹果等签收人：黎娇查，客户签收单：时间：2022年5月16日客户：启乐幼儿园采购产品：西红柿、花菜、茄子、四季豆、豇豆等签收人：江福乐客户定期对组织的销售服务进行评价，查见食材配送评价表顾客：重庆开阔房地产开发有限公司考核评价内容：送货及时、食材新鲜、服务态度、结算、配合等评价结论：优评价时间：2022年4月28日查超市零售：超市经营面积约500平方米，有常温库房60平方米及冻库20m³。卖场分为蔬菜、水产、猪肉、预包装食品、散装食品及百货等区域。审核员在现场查看，超市内商品摆放整齐，在销售区域均有明确的价签。有专人每天对预包装食品进行生产日期和保质期检查。出示产品有效期检查表：2022年4月，品名：上好佳田园薯片，生产日期：2021年2月25日，监检查人：肖敏，质保期9个月；查临期食品处理：30天内食品打包全部退供方，查看有专门的区域进行堆放并标识，处理有记录，查退货单：时间2022年5月18日，退货产品：好丽友10袋、法丽兹1盒，退货人：敖晓英、收货人：李\*\*。依据超市服务管理标准要求，销售人员服务速度敏捷、用心观察顾客需要，及时发现问题，处理问题，保持双手递交，微笑服务。预包装食品售卖时均有条形码通过扫描即显示产品价格，根据价格顾客按不同的支付方式进行支付。称重销售产品专人进行称重计价，现场有产品代码和价格表，现场观察销售过程符合要求。公司特殊过程确定为：销售服务过程。组织于2022.01.11对该过程在人员能力、设施设备、监控记录、工作环境、过程方法等几方面进行了确认。确认结论：满足该过程实施。确认人：陈雯查库房管理：公司有一个20m³的小冻库和60平方米的常温库房。现场查看，设备设施运行正常，冻库温度控制在-18℃，能保证肉类、冻货的保存，人员操作都戴有防护手套、口罩。常温库房产品堆码整齐，通风良好。配备了消防设施设备，定期杀虫灭鼠。每月对库房进行盘存，保证货品的安全。通过以上过程及记录的查看和负责人沟通，其生产和服务的控制和放行基本满足要求。 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。1、销售过程采用客户投诉记录、售后信息确认、回访表、物流单号等进行标识及追溯作用；2、产品按要求采用原包装，注明生产厂家名称、产品名称、规格、数量、出厂日期等。3、销售产品通过收货单、发货记录等进行追溯，主要记录内容：供应商、客户名称、交付日期，规格、数量等；通过上述标识可以追溯产品的来源，和产品的生产日期、批次、物流信息等。标识及可追溯性基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。 负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况； | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 查，公司质量体系对产品的防护进行了规范，包括：标识、搬运、储存等保护措施。现场观察:2.搬运：现场见搬运都采用推车、人工搬运进行产品流转，人员搬运时轻拿轻放，未有损产品质量的野蛮作业情况。3.贮存：公司设立了常温库房和冻库。库房内存放产品都分架分区整齐堆码，库房通道畅通，通风良好，照明消防设施齐备。进行了定期灭鼠杀虫，并每月盘存。出入库有登记记录，操作人员搬运过程不直接接触食品。产品库房防护管理工作符合要求。4、包装：产品外包装采用原包装进行包装，能起到防护的效果。5、运输：运输过程中，产品的运输车辆为轻型箱式货车，可以起到防雨防尘的作用，冻品采取冷链车运输，公司未配置冷链车，由供方提供，专门用于冻品运输，温度控制在-18℃。负责人讲未有产品在搬运及运输中产生较大损坏。防护基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 负责人讲，公司有专人对客户的问询、投诉、反馈进行及时的回复处理，定期对客户进行满意度调查。对于已经交付的产品，公司承诺：产品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时进行解决或直接以退换的方式进行解决。负责人讲2021年7月至今还未发生重大产品及服务质量售后投诉问题。现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 查，公司对商品销售实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：商品更改、包装更改、商品信息更改等。现场查，公司对于更改商品信息的管理，均为重新发放采购、配送计划，并回收作废的派送单。查，对于商品及包装材料等更改，必须经过评审，确认能满足要求客户要求后方可进行采购和配送，具体按文件管理要求。查，近期暂无商品及包装材料变更的情况。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》公司明确并实施处置不合格输出的途径，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。---公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。---公司明确并实施不合格处置后须保留相关的记录查《不合格情况记录》时间：2022.05.12不符合情况：现场巡场检查发现，员工何仕会在进入冻库整理货品时未佩戴口罩、帽子。处理：立即要求该员工按作业要求佩戴劳保用品。对该员工进行批评教育，杜绝下次类似不符合的发生。验证人：魏建英负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。不合格输出的控制基本符合要求 | 符合 |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：运营部， 主管领导：王国莉， 陪同人员：陈雯 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年5月28日下午 |
| 审核条款：EMS 5.3组织的角色、职责和权限、6.2质量目标及其实现的策划；6.1.2环境因素；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；OHSMS：5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应； |
| 组织的角色、职责和权限 | EO5.3； | 查，运营部的岗位职责和权限如下：1. 负责外部供方的沟通和联络；
2. 负责合格供方的评价及对采购物资的评价。
3. 负责顾客要求的识别及销售过程运行控制。

4）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；5)负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。……运营部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素识别与评价管理制度》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，运营部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。现场查看，部门的主要工作为客户提供商品采购与销售和商品检验的控制，商品采购与销售过程中有办公固废、批发过程中损坏的蔬菜水果、包装袋，以及分拣过程产生的蔬菜残叶、烂叶等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 危险源辨识和职业安全风险评价 | O6.1.2 | 公司制定了《危险源识别与评价管理制度》。查，运营部经过辨识与评审形成了《危险源识别评价汇总表》共识别出危险源：1）办公设备发生故障，漏电导致的触电；2）线路老化漏电、人员吸烟引发火灾；3）送货过程中发生的人员交通意外；4）食物中毒（变质等）等。采用的是经验判断法、过程分析法识别。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查，风险控制措施有：相关方告知、定期检查线路；设立消防逃生通道、消防设备配备定期检查；请有资质的驾驶员，不带病疲劳驾驶，车辆定期维保年检等。参与消防应急预案的制订及演练，定期对人员进行安全教育培训，严格遵守交通法规，不乘坐和租用无资质车辆办事等。严格执行商品采购、验收及储存要求，所销售商品先进先出，每日巡查商品保质日期，杜绝出售过期或变质商品，定期实施食物中毒应急演练。 危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | EO6.2 | 查运营部的质量、环境、安全目标为： 考核结果（2022年1月-4月）1、火灾事故发生率为0； 实测：未发生火灾事故2、意外事故发生率为0； 实测：未发生意外事故3、对固体废弃物100%处理。 实测：处理率达到100%查2022年1月-4月运营部目标完成情况 ：达到目标要求。查，公司编制了质量、环境、安全管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO8.1  | 查，运营部实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《消防管理制度》、《安全检查制度》、《火灾应急预案》、《运行管理制度》等。查不可接受风险源：1. 电线老化、违章用电，线路短路引发的火灾；（2）饮酒驾驶、疲劳驾驶，横穿马路等引起的交通事故；
2. 设备漏电、电线破损等引起的触电；（4）食物中毒（霉变、变质等）。

抽查重要风险管控措施及实施：1、火灾预防：查看，公司编制了火灾预防管理规定、应急管理规定。查看，超市卖场、库房和办公区设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。公司定期参加组织的消防培训和演练，经营部主要岗位均参与。2、食物中毒（霉变、变质等）管理：库管员在收料和发料时应同时按《物料管理卡》上的规格/型号、数量（重量）对储存物料进行即时盘点。发现问题（数量短缺、变质损坏等）即时向上报告；贮存物品采取先进先出原则”等措施防止食物霉变放虫蛀。现场查见物料管理卡物品进出发放有序，当有商品临近保质期通知供应商回收或降价处理，食物中毒管理管理措施有效。3、在齐恩超市现场查看新冠疫情防控：超市入口贴场所码及测温设备，在测量体温合格后方可进入超市，发现体温不符合人员拒绝进入超市，并立即向社区报告处理，根据疫情管控需要必要时扫描场所码方可进入，现场配备有体温测试仪和消毒液。查重要环境因素：1. 潜在火灾；
2. 固废排放；

抽查重要环境因素管控措施及实施：固废排放管理：查，运营部门的主要固废为：果蔬垃圾、包装箱/袋等。加强宣传教育，提高员工固废垃圾分类处理意识；公司固废主要为进货产生的废纸箱、包装箱/袋；销售过程固废为果蔬垃圾、包装箱/袋；其中废纸箱、包装袋向废品回收站出售。果蔬垃圾收集后交市政环卫部门统一处理；办公危险废弃物单独存放（废硒鼓、废电池、墨盒等）由供应商以旧换新回收。现场查看：现场未发现大功率电器使用。现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。查见超市和办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查见：《应急准备和响应管理制度》、《火灾应急预案》、《食物中毒应急预案》、《消防安全演习报告》。运营部工作人员的在综合部组织下，参加了公司组织的“火灾事故应急预案演练”。查见：消防演练实况记录：运营部全体人员参加了2022年3月4日在公司办公楼前广场现场由综合部组织的火灾事故应急预案演练。演练目的：确保公司每位员工在遇到火灾时都能正确熟悉的操作灭火器，减少人员的伤亡事故。应急演练综合评价：通过本次消防安全演习，以《中华人民共和国消防法》为教材，提高全体员工的消防安全意识，增强火灾发生的防火意识，培养全员之防火意识，熟知火警警铃或疏散警报信号等。查，现场对应，通过本次演习，参与人员了解消防知识和消防法规，掌握灭火器的使用，懂得如何开展灭火工作，坚持预防为主，确保火灾事故为零。**在运营部冷冻库查应急准备设备，配置的消火栓前堆满物品，影响消防器材使用。****不符合GB/T 24001-2016 标准8.2 条款：“组织应建立、实施并保持对6.1.1中识别的潜在紧急情况进行应急准备并做岀响应所需的过程。组织应： a）通过策划措施做好响应紧急情况的准备，以预防或减轻它所带来的不利环境影响”的要求。和GB/T 45001-2020 标准8.2条款：“为了对6.1.2.1中所识别的潜在紧急情况进行应急准备并做出响应，组织应建立、实施和保持所需的过程，包括：a） 针对紧急情况建立所策划的响应，包括提供急救”的要求。** | **N** |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：市场部 ，主管领导：周燕， 陪同人员：敖晓英 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2022年5月28日 |
| 审核条款：QMS：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；8.2产品和服务的要求；9.1.2顾客满意；EMS：5.3组织的角色、职责和权限、6.2质量目标及其实现的策划；6.1.2环境因素；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；OHSMS：5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应； |
| 岗位/职责 /权限 | **QEO:5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等体系文件中已经明确了市场部的岗位职责，具体为：1）负责公司产品的销售；2）负责合同评审，以识别和确定顾客要求；3）全面负责产品的售后服务工作，制定市场投诉和危机的处理程序和措施，正确对待顾客抱怨，及时进行成品回收；4）负责顾客满意度调查分析及索赔和投诉的处理5）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；6）负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。。。。。。。。。部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **QEO:6.2** | 市场部负责人：周燕查《2022年度目标实绩一览表》 市场部质量、环境及职业健康安全目标指标考核，测量时间：2022年1月-4月 客户满意度≥95分 实测：96分分检准确率100% 实测：100%火灾事故发生率为0 实测：0对固体废弃物100%处理 实测：100%意外事故发生率为0 实测：0抽见：2022年2月进行的顾客满意度调查见调查报告，对客户进行了顾客满意度调查，最后结果为96分。质量、环境及职业健康安全目标覆盖相关职能、层次和过程，质量、环境及职业健康安全目标与管理方针保持一致，基本符合要求。 | 符合 |
| 环境因素 | E:6.1.2 | 查，依据《环境因素识别与评价管理制度》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，市场部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。现场查看，部门的主要工作为客户提供商品销售和售后服务工作，工作过程中有办公固废、包装等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 危险源辨识和职业安全风险评价 | O:6.1.2 | 公司制定了《危险源识别与评价管理制度》。查，市场部经过辨识与评审形成了《危险源识别评价汇总表》共识别出危险源，包括插座插接头过多、线路老化等造成短路、吸烟等遇明火、外出业务联系过程中发生交通意外等。采用的是经验判断法、过程分析法识别。经打分法确定重大风险为：火灾、触电伤害、交通意外伤害。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查，交通意外伤害的控制措施：1）所有车辆必须办理第三责任险、车上人员险及乘坐险和第三责任不计免赔险。2）禁止驾驶病车，所有运输车辆必须按时按月进行年审，否则不得参与营运，并保持车辆消防措施齐全，保持车内卫生3）严禁超员、超速、超载等违法现象4）禁止酒后驾驶和疲劳驾驶。5）禁止在大雨、大雾、大风沙、大冰雪下超速行驶6）禁止无证驾驶及证件不符驾驶。。。。。。危险源识别基本充分，控制措施较完善。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q:8.2  | 公司制定并实施《销售服务管理制度》，市场部采用上门拜访、会议、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：（1）顾客对产品规定的要求,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求； （2）与产品有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求,如保密、特殊资历等顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。查见销售合同：查见：与顾客沟通信息：1、与重庆市公安局巴南区分局2021年3月18日签定的肉类、蔬菜类、粮油、干副类、水果等销售合同（服务期2021年4月1日-2023年3月31日）。合同内容：供应品种；交（提）货方式及地点；双方责任；定价方式及标准；配送范围及要求、验收方式及标准、违约责任；协议终止等。2、与重庆市九龙坡区启乐方幼儿园2021年12月31日签定的蔬菜、水果、肉类(含鲜肉、冻品、水产、家禽）、调料、米面、粮油、干副、牛奶等销售合同（合同服务期2022年1月1日-2022年12月31日）。合同内容：供应品种；产品环境和卫生标准；交（提）货方式及地点；配送时间；验收标准、方法及提出异议期限；结算方式；违约责任；解决合同纠纷的方式及其他约定事项等。3、与重庆开阔房地产开发有限公司2021年5月19日签定的食品、百货、肉类、蔬菜、粮油、干副类、水果、米面油等销售合同（服务期2021年5月20日-2023年5月19日）。合同内容：合同期限、产品价格、送货时间地点及方式、产品验收、货款结算、违约责任、争议解决方式等。........为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审，顾客：重庆市九龙坡区启乐方幼儿园签订时间:2021年12月31日产品名称：蔬菜、水果、肉类(含鲜肉、冻品、水产、家禽）、调料、米面、粮油、干副、牛奶等评审内容：产品质量、产品供应能力、交付期、交付方式等。评审负责人：周燕、王国莉评审结论：满足要求，同意签订。批准人：何蒋鹏评审时间:2021年11月02日（合同签订前）。顾客：重庆开阔房地产开发有限公司签订时间:2021年5月19日产品名称：食品、百货、肉类、蔬菜、粮油、干副类、水果、米面油等评审内容：产品质量、产品供应能力、交付期、交付方式等。评审负责人：周燕、王国莉评审结论：满足要求，同意签订。批准人：何蒋鹏评审时间:2021年5月15日（合同签订前）。..........经查：近来以来，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。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 公司制定了《顾客满意管理制度》，主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有2022年2月《顾客满意调查表》调查表共4份 --调查内容包括：产品总体质量水平、服务支持的有效性、配送的及时性、产品的价格、售后服务及时性和有效性、售后服务人员的态度、交付的及时性和准确性等--统计分析结果顾客满意度：96分--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。--提供顾客满意调查分析报告，根据顾客满意度调查的信息反馈，公司产品在质量、交货期、沟通、其他方面都得到了顾客的认可。在产品价格方面，与顾客心目中要求还有一些差距，这说明公司的产品还需进一步提高和改进，在产品价格上，要降低成本、减少费用，提高产品的价格竞争力。公司根据调查报告对供方进行严格管理，减少损耗以降低成本。提高了产品的价格竞争力 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO:8.1  | 查，市场部实施以下环境安全管理制度：《环境和职业健康安全运行管理制度》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》等。查重要环境因素：潜在火灾；固废排放；查看，公司制订的相应的管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。查，办公现场张贴有“请勿吸烟”标识；现场查看：现场未发现大功率电器使用。现场查看：查见办公等服务性一般固废有处理，现场有固废收集装置。市场部不可接受风险源：火灾、触电、交通意外伤害。公司制订有相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。查市场部办公区域安全实施情况：每月由综合部对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。现场查看：现场未发现大功率电器使用。现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。现场查看：市场部提供的办公区域月度消防设备、设施检查记录，检查结果符合规定要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO:8.2 | 查见：《应急准备和响应管理制度》、《火灾应急预案》等。查见：火灾事故应急预案演练：市场部相关人员参加了2022年3月4日由综合部组织的火灾急救演习。演练目的：确保公司每位员工在遇到火灾时都能正确熟悉的操作灭火器，减少人员的伤亡事故。应急演练综合评价：通过本次消防安全演习，以《中华人民共和国消防法》为教材，提高全体员工的消防安全意识，增强火灾发生的防火意识，培养全员之防火意识，熟知火警警铃或疏散警报信号等。查应急准备：办公室配备的消防器材完善、良好。 | 符合 |

说明：不符合标注N