



不符合项报告

审核领域及 类型	☐ QMS ☐ EMS ☐ OHSMS ☒ FSMS 食品安全管理体系：初次认证第（二）阶段		
受审核方	杭州茗顺农副产品有限公司		
受审核部门	分拣部	陪同人员	何妙仙

不符合事实描述：

结合分拣配送等过程中的突发情况识别不够充分，并编制必要的应急预案。
如停电、车辆故障等突发情况。

上述事实不符合：
☐ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准 条款
☐ GB/T 50430-2017 标准 条款：
☐ GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015 标准 条款
☐ GB/T 28001-2011 idt OHSAS 18001:2007 标准 条款
☐ ISO45001: 2018 标准 条款相关要求
☒ GB/T22000-2006 idt ISO22000:2005 标准 5.7 条款

不符合性质：☐严重 ☒一般

审核员：何强华 审核组长：何强华 受审核方代表：胡阶阶
 日期：2020.6.10 日期：2020.6.10 日期：2020年6月10日

纠正措施验证（包括验证的主要内容和结果）

已组织培训，并已编制应急预案，
整改基本有效。予以关闭。

审核员：何强华 日期：2020.7.3



不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要:

对分拣配送过程突发情况识别不够充分,未编制应急预案.

纠正情况:

对各过程中的突发情况进行识别,目前主要缺乏送货不达情况的管理,需编制相应预案.

原因分析:

对标准要求不够清楚,需要多学习.

纠正措施:

1. 组织自己培训学习. (5月中旬已完成)

预定完成日期:

举一反三检查情况:

1. 检查没有发现其他类似情况.

受审核方纠正措施有效性的验证:

1. 已编制其他应急预案, 结算认为整改有效.

验证人: 日期:

胡常成 2020.6.15

受审核方代表: 日期:

胡常成 2020.6.15

培训记录表

TS/QR-22

时间: 2020.6.11	培 训 主 题 外审不符合整改培训	培训教师: 王老师
地点: 办公室		培训方式: 口授
参加培训人员名单 共 7 人	何妙仙 刘子喜 吴炳松 胡常成 潘光辉 张芳 王中平	
培训内容	1、本次审核情况以及所开具的两个不符合报告; 2、ISO22000 中 7.6.4 条款以及 5.7 条款的要求; 不符合整改要求; 3、体系运行时, 如何确保其他标准要求得到贯彻执行。	
培训效果评价	经过培训, 分拆部及各体系主要领导已清楚 标准对关键控制点, 及突发应急准确及时 做好准备和响应。 培训较为有效。 评价人: 胡常成	
备注		

杭州茗顺农副产品有限公司

送货服务应急预案

为了更好地践行“与客户共创成功”的服务理念，努力为客户创造更好的服务，切实保障客户盈利水平的逐步提升，努力做到想客户所想，急客户所急，帮客户所需，解客户所难，较好地解决了客户在经营中遇到的各种问题和困难。打造杭州客户服务的良好形象，现根据杭州实际情况，特制定送货服务应急预案。

一、领导小组

为确保“六无达标”的顺利实施，加强对公司工作的领导，特成立“六无达标”应急预案领导小组：

组长：吴炳松

副组长：何妙仙 胡常成

成员：潘光辉等各驾驶和配送人员

二、应急类型和措施

(一)、车辆

1、如遇送货车辆故障无法出车，由公司联系安排其他备用车辆送货。

2、车辆途中发生故障，驾驶员自行检查排除同时报告公司车辆发生故障的地点及故障原因。排除后继续送货，记录排除故障时间，故障无法排除由办公室处理。同时与客户联系，取得客户对延时送货的谅解。

(二)、人员

1、如遇送货驾驶员有特殊情况无法正常出车，由备用驾驶员替补。

2、如遇送货员有特殊情况无法正常送货，由备用人员替补。

(三)、气候

1、如遇雾天，在能见度小于 30 米的情况下(含特大雨雪台风天气)，送货车辆在待发区按顺序停好，同时联系客户说明情况，取得谅解。待可以发生时由公司负责人统一指挥出车。

2、送货途中遇特大自然灾害及时向公司报告，取得意见，同时妥善保管好货款及食品，电话联系客户说明情况谅解。

(四)、道路

1、如遇道路损坏或封闭而无法通行时，向公司汇报说明，可以绕道或电话预约与客户食品交接地点。同时向客户解释延时原因，取得谅解。行车记录详细记载绕道行驶情况。

2、如遇特殊节日或其他特殊情况，送货车辆无法进入时，向公司汇报，同时电话预约食品交接地点，注意货款及食品安全。

(五)、客户

如遇客户关门又未作其他安排时，无法联系的实行告示制，同时按规定将食品如数带回中转交专人保管，待下次送货一起送到。在此期间如客户急要，可凭服务手册和身份证到公司按手续领取。

(六)、事故(交通事故、抢劫事故)

按紧急情况应急预案处理。

(七)、其他

如遇“预案”未列到的其他情况，及时与公司联系取得指示后执行。

三、 原则要求

公司全体人员从讲政治的高度认识“预案”，执行预案落实责任制。并将预案执行情况列入绩效考核内容。确保“六无达标”方案的顺利实施。提高企业效益和社会效益。全面提升企业客户和消费者的满意度，为杭州市食品安全管理工作贡献力量。

杭州茗顺农副产品有限公司

2020.6.13