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：综合办 陪同人员：洪庆莲 | 判定 |
| 审核员：林兵、肖新龙、石帆 审核日期：2021-06-05 |
| 审核条款：QMS：5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.2/10.2；FSMS：5.3/6.2/7.1.2/7.2/7.3 /7.4/7.5/9.2/10.1E/O:6.1.2/6.1.3/6.1.4/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1.1/9.1.2/9.2 /10.2 |
| 岗位职责、权限 | Q5.3E5.3O5.3F5.3 | 主要负责：负责对部门在体系管理职能过程中涉及的环境因素、危险源、危险源的控制，实施合理的管理方案，实现 部门环境、职业健康安全目标指标；负责与顾客沟通；各订单食品的完成情况和销售情况作出通报 | 符合🞎不符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2E6.2O6.2F6.2 | 文件名称 | 《目标考核结果统计》 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现总目标而建立的各层级目标具体、有针对性、可测量并且可实现。总目标实现情况的评价，及其测量方法是：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 目标 | 计算方法 | 责任部门 | 目标实际完成季度 |
| 教育培训合格率≥98% | 教育培训合格总人次/教育培训总人次×100% | 综合办 | 已完成 |
| 文件发放错漏率≤0.5% | 错发、漏发的文件/所有应发放的文件×100% | 综合办 | 已完成 |
| 人员持证上岗率100%。； | 持证人数／人员总数×100% | 综合办 | 已完成 |
| 火灾安全事故发生率为“0”  | / | 综合办 | 已完成 |
| 触电事故发生为0次/年 | / | 综合办 | 已完成 |

目标已实现🞎目标没有实现的，组织在内部及时进行原因分析并采取了改进措施。因公司调整组织架构，部门名称在目标中描述有不一致情况，已现场沟通，在完善中。 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 文件 | 如：🗹手册第6.1.2条款、🗹《环境因素和危险源识别评价控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织在识别环境因素和相关的环境影响时，需考虑非正常情况、潜在的紧急情况和全生命周期。环境因素识别考虑了下列过程：🞎设计开发 🗹原材料采购 🗹生产/服务提供 🞎产品检测 🗹产品交付 🞎产品使用 🗹最终处置 🞎其他——**组织的环境因素包括：**能源资源消耗： 🗹水 🗹电 🞎蒸汽（外购） 🞎压缩空气 🞎天然气 🞎氮气（自制）污染物排放种类：🗹生活污水 🞎工业废水 🗹废气（汽车尾气） 🞎粉尘 🗹噪声 🗹固体废弃物 🞎危险废弃物 🞎其他危险化学品引起的环境影响：🞎泄露 🞎燃烧 🞎爆炸 🗹其他——火灾评价重要环境因素的准则：《环境因素和危险源识别评价控制程序》**重要环境因素，及其控制措施是**：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 重要环境因素 | 状态 | 控制措施 | 责任部门 |
| 固废 | 🗹正常 🞎异常 🞎紧急  | 运行控制程序 | 各部门 |
| 火灾的发生 | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急  | 运行控制程序应急响应 | 各部门 |
| 水/电/柴油/办公纸张等资源能源消耗 | 🗹正常 🞎异常 🞎紧急 | 运行控制程序 | 各部门 |

 |
| 危险源辨识 | O6.1.2 | 文件名称 | 如：🗹手册第6.1.2条款、🗹《环境因素和危险源识别评价控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 与**部门职责相关的主要危险源及其控制措施是**：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 主要危险源 | 状态 | 控制措施 | 责任部门 |
| 火灾 | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急  | 建立目标的指标和方案。平时要求做好用电安全，每年至少组织一次安全知识培训学习 | 综合办 |
| 触电 | 🞎正常 🗹异常 🗹紧急  | 管理方案、应急预案 | 综合办 |

 |
| 法律法规要求和其他要求的确定\合规义务 | EO6.1.3 | 文件名称 | 如：🗹手册第6.1.3条款、🗹《法律法规和其他要求控制程序》、 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织收集法律法规和其他要求的渠道：🗹专业网站 🗹主管机构 🗹专业书店 🗹其他（行业/协会）列举主要的相关法律法规是：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 法律法规名称 | 具体条款 | 应用过程 | 责任部门 |
| 《中华人民共和国消防法》 | 全部 | 消防过程 | 各部门 |
| 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 | 全部 | 固废处理 | 各部门 |
| 《浙江省城镇生活垃圾分类管理办法》 | 全部 | 固废处理 | 各部门 |

 查看《排污许可证》编号： 不适用 有效期至： 年 月 日污染物排放种类：🞎生活污水 🞎工业废水 🞎废气 🞎粉尘 🞎厂界噪声 🞎其他——污染物排放总量：🞎达标 🞎未达标，需要改进： 污染物排放浓度：🞎达标 🞎未达标，需要改进： 根据该企业的产品/服务特性确认环境影响评价的种类：🞎环境影响登记表 🞎环境影响报告表 🞎环境影响报告书 🞎其他——备案号：消防备案：不适用 |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 文件名称 | 如：🗹手册第6.1.4条款、🗹《目标、指标管理方案》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织针对重要环境因素、合规义务、风险和机遇制订了控制措施（管理方案）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 控制内容 | 类别 | 控制措施 | 责任部门 |
| 分类回收、集中存放、统一处理固体废弃物 | 重要环境因素 | 科学处理与处置固体废弃物（01） | 业务部、各部门 |
| 消除火灾安全隐患  | 重要环境因素/重大风险 | 消除火灾安全隐患（02） | 综合办各部门配货仓库 |
| 水/电/柴油/办公纸张等资源节省 | 重要环境因素 | 节能降耗行动方案（03） | 业务部各部门 |
| 不发生触电致伤事故 | 重大风险 | 安全经营方案（含用电、交通等）（04） | 综合办各部门配货仓库 |
| 不发生交通事故 | 重大风险 | 安全经营方案（含用电、交通等）（04） | 业务部各部门 |
| 防止员工夏天中暑 | 重大风险 | 防暑降温措施方案（05） | 业务部各部门 |

 |
| 人员 | F7.1.2Q7.1.2 | 文件名称 | 如：手册第7.1条款、 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 和最高管理者了解了组织应确定并配备所需的人员情况。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 管理人员数 | 技术人员数 | 操作人员数 | 临时工数 | 季节工数 | 辅助人员数 | 总人数 |
| 4 |  | 11 | -- | --- | --- | 15 |

建立、 实施、 运行或评估食品安全管理体系时是否聘用外部专家：🞎是 🗹否

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| 最高学历 | 🞎高中🞎专科 🞎本科 🞎硕士以上  |  |
| 教育专业 | 🞎食品相应 🞎食品相关 🞎食品不相关  |  |
| 职称 | 🞎助理工程师 🞎工程师 🞎高级工程师以上  |  |
| 专业工作经历 |   |  |
| 责任和权限 |  |  |

 保留了外部专家的协议或合同。🞎是 🞎否  |  |
|  组织的知识 | Q7.1.6  | 文件名称 | 如：《知识控制程序》、 | 符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织应确定所需的知识控制

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 具体内容 | 收集部门 | 共享方法 | 更新频次 |
| 内部知识 | 知识产权；失败和成功的经验教训；过程结果；改进结果。 | 综合办 | 交流会议🞎工作总结🞎辅导培训🞎 | 不定期🞎每年🞎每季度🞎每月🞎每天 |
| 外部知识 | 学术交流；产品标准；专业会议；从顾客、供应商和合作伙伴收集的知识；与竞争对手比较的信息。 | 综合办 | 交流会议🞎工作总结🞎辅导培训🞎 | 不定期🞎每年🞎每季度🞎每月🞎每天 |

 |
| 能力 | Q7.2E7.2O7.2F7.2 | 文件名称 | 如：手册第7.2条款《人力资源控制程序》 |  |
| 运行证据 | 确定在其控制下从事影响其食品安全绩效和食品安全管理体系有效性的工作的人员（包括外部供应商）的必要能力； 查看《岗位工作人员任职要求》☑充分有效 🞎不足，说明： 抽查任职能力情况：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 关键岗位的人员 | 任职要求 | 学历/专业 | 工作经历年限 | 是否胜任 |
| 驾驶员 | 驾驶证 | / | 符合 | ☑胜任 □不胜任 |
| 分检工 | 无特殊要求 | / | 符合 | ☑胜任 □不胜任 |
| 电工 | 持证上岗 | / | 符合 | ☑胜任 □不胜任 |

获得所需的能力所采取措施：🗹培训 🞎调整岗位 🞎岗位辅导 🞎招聘 🞎劳务外包 🞎其他培训过程的控制：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 培训记录 | 培训记录内容 | 参加部门/人数 | 评价方式 | 培训有效性评价 |
| 2021.1.15 | ISO22000/食品安全管理手册 | 14 | 🞎笔试☑面试 | ☑有效 □不足 |
| 2021.1.15 | 食品安全意识培训 | 全体员工 | 🞎笔试☑面试 | ☑有效 □不足 |
| 2021.6.2 | 顾客意识培训 | 全体员工 | 🞎笔试☑面试 | ☑有效 □不足 |
| 2021.5.7 | 设备管理培训 | 5  | 🞎笔试☑面试 | ☑有效 □不足 |

三级安全教育、环境知识培训无持证上岗人员的控制：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 特种设备作业人员 | 姓名 | 资格证书编号 | 有效期期限 | 结论 |
| 叉车工 | 夏国忠 | 330126196610154158 |  2023年 8月 | ☑有效 □过期 |
| 叉车工 | 曾杰 | 330182199701223213 |  2023年 3月 | ☑有效 □过期 |
| 电梯工 |  |  |  年 月 日 | □有效 □过期 |
| 行车工 |  |  |  年 月 日 | □有效 □过期 |
| 锅炉工 |  |  |  年 月 日 | □有效 □过期 |
| 压力容器操作工 |  |  |  年 月 日 | □有效 □过期 |
| 压力管道操作工 |  |  |  年 月 日 | □有效 □过期 |
| 驾驶员 | 陈德荣 | 330126195807140011 | 2023年 5月10日 | ☑有效 □过期 |
| 驾驶员 | 顾本高 | 330126196905234331 | 2023年 05月 | ☑有效 □过期 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **特种作业人员** | 姓名 | 资格证书 | 有效期期限 | 结论 |
| 焊工 |  |  |  年 月 日 | □有效 □过期 |
| 高压电工 |   |  |  年 月 日 | □有效 □过期 |
| 低压电工 | 吴根发 | 低压电工作业 |  2025.5.27  | ☑有效 □过期 |
| 危化品操作工 |  |  |  年 月 日 | □有效 □过期 |
| 消防员 |  |  |  年 月 日 | □有效 □过期 |
| 安全员 |  |  |  年 月 日 | □有效 □过期 |

健康证管理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 姓氏 | 健康证编号 | 有效期截止日期 | 有效性 |
| 配送部 | 胡建辉 | 8209012021001540 | 2022-03-04 | 有效 |
| 搬运工 | 李强 | 8209012021001418 | 2022-02-28 | 有效 |
| 搬运工 | 郑建涛 | 8209012021001614 | 2022-03-07 | 有效 |
|  |  |  |  |  |

食品安全小组在制定和实施食品安全管理体系方面具有多学科知识和经验的结合，包括：☑人员能力管理 ☑设备管理 ☑原材料采购 □产品生产 ☑服务提供 □工艺执行 ☑ 产品交付 ☑食品危害计划验证 | 🗹符合🞎不符合 |
| 意识 | Q7.3E7.3O7.3F7.3 | 文件名称 | 如：🗹《人力资源控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 组织工作人员提高环保意识的方式：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 需要让员工知晓的内容 | 方式 |  |
| 食品安全方针 | □会议 ☑展板 ☑标语 □培训 □其他 |  |
| 与其任务相关的食品安全管理目标； | □会议 ☑展板 ☑标语 ☑培训 □其他  |  |
| 他们个人的活动对食品安全管理体系有效性的贡献， 包括改进食品安全绩效的益处； | □会议 ☑展板 ☑标语 □培训 □其他  |  |
| 不符合食品安全管理体系要求的后果 | □会议 □展板 □标语 ☑培训 □其他  |  |

 |
| 沟通  | Q7.4E7.4Q7.4F7.4H:5.3  | 文件名称 | 如：🗹《沟通控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 外部沟通的控制：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 沟通日期 | 沟通的内容 | 沟通对象 | 沟通方法 | 责任部门 | 回应情况 |
| 2021.2.9 | 川香菜籽油检测报告 | 供应商 | 电话 | 综合办 | 提供检测报告 |

内部沟通的控制：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 沟通日期 | 沟通的内容 | 沟通对象 | 沟通方法 | 责任部门 | 回应情况 |
| 2021.1.15 | 食品安全法及相关法律法规培训 | 全体员工 | 会议 | 综合办 | 提高了遵守法律法规的意识。 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

 |  |
| 形成文件的信息 | Q7.5E7.5O7.5F7.5 | 文件名称 | 《文件和记录控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 查看《受控文件清单》、《记录清单》

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 文件名称 | 载体 | 审批日期 | 审批人 | 发放范围 | 评审日期 | 评审人 |
| 《食品安全管理手册》 | ☑纸质 ☑电子 | 2021年1月15日 | 阙长峰 | 各部门 | —— | —— |
| 《采购控制程序》 | ☑纸质 ☑电子 | 2021年1月15日 | 阙长峰 | 各部门 | —— | —— |
| 《环境因素和危险源识别评价控制程序》 | ☑纸质 ☑电子 | 2021年1月15日 | 阙长峰 | 各部门 | —— | —— |

电子文件系统管理：（不涉及）🞎定期杀毒 🞎定期备份 🞎限值上网 🞎取消USB端口 🞎其他外来文件控制

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 文件名称 | 性质 | 收集日期 | 收集人 | 使用方法 | 适用部门 |
| 《质量管理体系 要求》 | ☑标准 🞎法规 | / | 综合办 | 🞎直接下发 ☑转成内部文件 | 全公司 |
| 中华人民共和国食品安全法 | □标准 🗹法规 | / | 综合办 | 🞎直接下发 ☑转成内部文件 | 全公司 |
| 中华人民共和国消防法 | □标准 🗹法规🞎通知  | / | 综合办 | 🞎直接下发 ☑转成内部文件 | 全公司 |
| 《中华人民共和国环境保护法》 | □标准 🗹法规🞎通知  | / | 综合办 | 🞎直接下发 ☑转成内部文件 | 全公司 |

记录（音频、视频、图片等证据）控制

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 记录名称 | 载体 | 保存期限 | 保存部门 | 填制日期（月） | 处理方式 | 评价人 |
| 冷冻/冷藏温度点检表 | ☑纸质 🞎电子 | 2年 | 综合办 | 2021-05 | 销毁 | 姜忠明 |
| 应急召回演练记录 | ☑纸质 🞎电子 | 2年 | 综合办 | 2021年1月15日 | 销毁 | 阙长峰 |

 |
| 运行 | E8.1  | 文件名称 | 🗹《运行控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 本部门目前进行固体废弃物的性质：🗹可回收 🗹一般生活垃圾 🞎试验废弃物（废液、固废等）🗹废墨盒，晒鼓 🞎厨余垃圾可回收垃圾的处置：🞎自用为原材料 🞎销售给废品回收方 🗹其他(回收处理外部)🗹废墨盒，晒鼓：由相应供方回收 ■用电：照明、空调、设备运行——人走关灯、断电、营业温度适宜（冬季≤23℃，夏季冬季≥25℃）；■用水：不跑冒滴漏，随手关水龙头；■消防：有消防栓、灭火器（干粉）■特种设备的使用：不使用 |  |
| 消除危险源和降低职业健康安全风险 | O8.1 | 文件名称 | 如：🗹《运行控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 外部提供的与职业健康安全风险有关的过程、产品和服务包括：□建筑施工 🞎危化品采购 □危化品贮存 □某加工工序 □放射线探伤 □危险品运输 □设备维修 □人员培训 ☑无■职业病体检：因无GBZ188中的职业健康危害因素，无职业病岗位；无需进行职业病体检；■职业健康危害有害因素监测：因无GBZ188中的职业健康危害因素，无需进行有害因素监测；■劳保用品发放：使用劳保用品，提供劳保用品发放记录（手套、口罩、面具等）■机械伤害：冻伤、机械伤害——有医药箱（创可贴、医用酒精等）；应急救援；■摔倒：地面及时清理和清洁；悬挂警示标志；■安全用电：不随便拉电线，不随便使用大功率电器；■消防：消防栓、灭火器（干粉）；定期检查；及时更换； ■化学伤害：无危险化学品，洗洁精等单独存放■特种设备的使用：不使用；“建德市惠而丰劳保用品记录表”，有防护服领用记录符合要求。近一年无工伤发生。**对外包的控制****目前外包的过程： 无** 查看与外包方签订的合同中是否明确了职业健康安全职责，🞎有 🞎没有，说明： 不适用 确定对外包的职能和过程实施控制的类型和程度，🞎有 🞎没有，说明： 不适用 确保其外包安排符合法律法规要求和其他要求，🞎有 🞎没有，说明： 不适用 与实现职业健康安全管理体系的预期结果相一致，🞎有 🞎没有，说明： 不适用  |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 文件名称 | 如：🗹《应急准备与响应控制程序》、🗹《应急预案》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 应急准备和响应的情况：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 紧急情况简述 | 性质 | 相应预案名称 | 效果评价 |
| 应急演练 | 🞎实际发生 🗹演练 | 消防演习总结及评估 | 基本满足要求 |

对预案定期评审的日期： 2021年4月23日修订响应措施的内容： 无 。《应急预案》在当地环保部门的备案 🞎已实施 🗹未实施适当时，向有关的相关方，包括组织控制下工作的人员提供相关的培训。🗹已实施 🞎未实施 |
| 监视、测量、分析和评价 | EO9.1.1 | 文件名称 | 🗹管理手册9.1监视、测量、分析和评价 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 监视、测量、分析和评价的内容：🗹能源消耗 🗹消防安全 🞎危化品管理🗹特种设备管理🗹持证上岗人员管理 🗹废物回收 🗹污染物处理监控 🞎其他抽取监视、测量、分析和评价相关记录名称：《环境/职业健康安全运行检查记录》

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 项目 | 检查结果 | 结论 |
| 2020.7.15 | 固废管理、车辆安全、能源资源消耗、消防安全 | 正常 | 🗹达标 🞎超标 |
| 2020.9.17 | 固废管理、车辆安全、能源资源消耗、消防安全 | 正常 | 🗹达标 🞎超标 |
|  |  |  |  |

 |
| 合规性评价 | EO9.1.2 | 文件名称 | 如：🗹《法律和其他要求控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 🞎自管理体系建立后/🗹近一年，合规义务如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 合规义务 | 评价日期 | 评价概述或结果 | 改进措施描述 |
| 《中华人民共和国安全生产法》 |  2021.5.15 | 🗹达标 🞎未达标 | 无 |
| 《中华人民共和国消防法》 |  2021.5.15 | 🗹达标 🞎未达标 | 无 |
| 《特种设备安全监察条例》 |  2021.5.15 | 🗹达标 🞎未达标 | 无 |
| 《职业病防治法》 |  2021.5.15 | 🗹达标 🞎未达标 | 无 |
| 《传染病防治法》 |  2021.5.15 | 🗹达标 🞎未达标 | 无 |
|  |  |  |  |

 |
| 内部审核 | Q9.2E9.2O9.2F9.2 | 文件名称 | 《内部审核控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 🞎自管理体系建立后/🞎近一年，于 2021 年 4 月 10-11 日实施了FSMS内部审核；记录包括：《内审计划》：有 2 名内审员；有□《内审员证书》 ☑有内审员培训记录☑覆盖了全部部门，□未覆盖了全部部门，缺少 □覆盖了全部过程和条款□未覆盖了全部过程和条款，缺少 《内审检查表》：☑与内审计划一致 □与内审计划不一致缺少 抽查的部门：如： ☑覆盖了全部部门，□未覆盖了全部部门，缺少 □覆盖了全部过程和条款□未覆盖了全部过程和条款，缺少 《不符合项报告》 2 份；涉及的条款号或问题简述： 没有及时对顾客满意进行调查。不符合ISO9001：2015条款9.1.2/ISO22000条款5.6的要求☑不符合项已关闭 🞎不符合项部分关闭 🞎不符合项未关闭，缺少 涉及的条款号或问题简述：在检查中发现，现场冷库员工没有按照要求做好防冻工作。不合格属于一般不合格，不符合：GB/T45001条款8.1和ISO14001:2015条款8.1。☑不符合项已关闭 🞎不符合项部分关闭 🞎不符合项未关闭，缺少 《内审报告》结论：☑体系运行有效 🞎体系运行基本有效 🞎体系运行失效，问题 本次现场审核时，上述不符合项的纠正措施的有效性☑不符合项未发生 🞎不符合项仍然存在  |  |
| 不符合与纠正措施 | Q10.2E10.2O10.2F10.1 | 文件名称 | 《不符合控制程序》 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行证据 | 不符合的来源：🞎 相关方投诉 🞎产品检查中出现的问题 🞎工作运行中的问题 🗹内审 抽查采取纠正措施相关记录名称： 《不合格报告》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 不符合描述 | 不符合纠正 | 原因分析 | 纠正措施 | 有效性评价 |
| 2021.4.11 | **没有及时对顾客满意进行调查。** | 按要求做好顾客满意信息的调查和收集工作 | 相关人员执行意识不够，未能够严格按照顾客满意调查管理要求进行调查。 | 对相关人员予以再培训 | 有效 |

 |

说明：不符合标注N