

北京**饮食有限责任公司审核案例

推荐机构：北京大陆航星质量认证中心股份有限公司

认证领域：质量和食品安全管理体系

认证人员：刘爱华（作者）、李风荣、赵明霞、江芳、时立芳、黄刚
（技术专家）

关注餐饮配送企业可追溯相关过程管理

摘要：本案例通过对一家餐饮企业审核过程中关于标签标识的审核发现，有效推动企业餐饮服务过程中的可追溯管理。

一、企业简介

1.1 企业背景：北京**饮食有限责任公司（简称饮食公司）是**实业集团的全资子公司，积极倡导“绿色、健康、营养”的膳食理念，赢得社会各界和消费者的信赖。2008年被北京奥组委指定为北京奥运会餐饮服务提供商；2012年荣获北京市餐饮协会“十大商务宴”、“十大婚宴”品牌称号；2015年度被中国烹饪协会评为中国团餐50强企业；荣获中国十大团餐知名品牌称号。

1.2 企业质量（Q）、环境（E）、职业健康安全（S）及食品安全（F）管理体系覆盖范围为：位于北京市石景山区**厂区***食堂（餐饮制作间）中餐集体用餐的制做及配送服务。

二、审核方案策划

2.1 基于本次对再认证组织上一周期的绩效评价情况，安排于 2016 年 11 月 15-16 日对该企业进行了 Q/F 再认证，E/S 为初次认证审核（二阶段）。本案例仅针对 Q/F 认证领域。

2.2 认证依据：

2.2.1 认证标准

QMS: ISO 9001:2015

FSMS: GB/T 22000-2006 / ISO 22000:2005 及 GB/T 27306-2008

2.2.2 企业所建立的文件化信息

2.2.3 适用的法律法规及相关要求

2.3 审核组安排：

组长：刘爱华（专业审核员）

组员：李风荣、赵明霞、江芳、时立芳、黄刚（FSMS 技术专家）

2.4 主要审核部门及场所

办公室、人力资源部、市场部、运营部、物流采购中心、品控部、供餐中心等，加工场所位于北京市石景山区**厂区***食堂

2.5 案例内容涉及的相关分工

2.5.1 涉及部门及区域：运营部及供餐中心

刘爱华负责配餐加工过程；时立芳负责配送过程，黄刚作为时立芳的专业技术支持

2.5.2 涉及的标准条款 Q: 8.5 F: 7.9

三、审核过程简述

3.1 该加工中心为石景山 6 个社区养老服务驿站的老年人提供午餐的

供餐服务。按照老年人的特点，营养配餐，设计菜品，制定菜谱。

3.2 在加工场所餐食分装间审核员刘爱华观察到，制备好的餐食分装在消毒后的塑料保温桶中，分装后没有在相关包装物上配有任何标签，陪同人员顾某（食品安全小组组长）告知，一般会在装车前检查时再贴配送标签。该信息传递至负责对配送过程审核的组员。

3.3 在配送装车一直到达配送地分餐结束，该组审核员看到每个保温桶/箱贴有配送标签，但只标识了餐品的名称，未标注生产单位名称、地址、联系电话、食用时限提示等内容。就该审核发现开具了不符合。

四、不符合开具依据

4.1 不符合 ISO 9001:2015 标准 8.5.2 条款“标识和可追溯性”

4.2 不符合 ISO 22000:2005 标准 7.9 条款“标识和可追溯性系统”要求和 GB/T 27306-2008 标准 6.4.4 条款对“配送标签管理”的要求以及相关法律法规的要求。

GB/T 27306-2008 的 6.4.4 条款“配送标签管理”中明确要求：“送餐所用餐具和食品容器上应有标签，注明生产单位名称、地址、联系电话、生产时间、生产批号和食用时限等”。

餐饮服务行业还要满足相关法律法规的要求，如《餐饮服务食品安全操作规范》（国食药监食[2011]395号），其中第三十四条对中央厨房食品包装及配送要求第四款中，配送食品的最小使用包装或食品容器包装上的标签应标明加工单位、生产日期及时间、保质期、半成品加工方法，必要时标注保存条件和成品食用方法。

4.3 审核组与企业进行交流时，重点强调了餐饮配送行业的风险及相

关法规标准的要求，标签对过程控制中的可追溯、食品安全控制等的作用。

五、不符合整改情况

5.1 原因分析

经企业分析认为，企业相关人员对餐饮服务过程中的可追溯管理意识程度不够，同时对相关标准法规中标签管理的要求学习不到位，习惯性按普通餐饮产品对待，造成标签不规范，未能符合相关标准要求，出现了不符合。

5.2 纠正及纠正措施

5.2.1 由运营部重新设计产品标签，从手写式改为打印式卡片，其中对相关每日变化内容部分手工填写完成，并黏贴在配餐用具（桶及箱）外（提供了整改后的标签照片）。

5.2.2 由品控部门不定期进行检查标签执行情况。

5.2.3 组织了相关人员就产品标识及可追溯的相关要求及餐饮配送的其他相关要求进行学习讨论，进一步强化人员质量及食品安全意识、法规意识。

5.3 审核增值

通过本次审核，该企业认识到，虽然已认证多年，由于对标准及行业法规的学习不够深入，对于标签标识的认识也存在不足，在某些管理活动过程中，尤其是管理细节方面存在与标准法规要求不符之处。企业后续又通过培训和会议等方式，进一步加强了相关学习，并对照相关要求完善了产品生产及服务过程。

同时，在审核过程中，审核组基于目前该公司策划拟采用的网络订餐的配送服务等互联网+的服务模式中的可追溯管理是否存在漏洞也做出相应的提示。

基于本次审核组开具的不符合项，该企业对产品加工全过程的标识、可追溯系统管理进行了全面排查，不仅纠正了错误的配餐标识方式，也进一步完善了产品留样、进货记录等相关过程管理，大大提升了过程控制的能力和水平。

六、审核小结

质量管理体系及食品安全管理体系均对标识和可追溯有要求，而食品行业相关标准法规也有具体要求。一些食品企业在该方面的管理问题也层出不穷，我国的近几年的食品召回事件，都在考验着企业的可追溯系统。本次审核通过产品标签的管理，让企业重视可追溯系统，重视国家相关法规标准的学习，对企业的质量及食品安全管理提升无疑起到推进作用。作为直接与组织近距离交流的审核人员，精准把脉，时刻增值，传递信任，是我们每个认证人的责任！