

项目编号：0094-2023-Q 30336-2023-F-2025

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：陕西帮便利网络科技有限公司

审核体系：质量管理体系（QMS）50430（EC）

环境管理体系（EMS）

职业健康安全管理体系（OHSMS）

能源管理体系（ENMS）

食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

其他

审核组长（签字）： 马焕秋

审核组员（签字）：

报告日期： 2025年3月7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、销售及服务等工作。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：马焕秋

组员：马焕秋



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
A	马焕秋	组长	Q:审核员	2022-N1QMS-1296764	Q:29.07.09
			F:审核员	2023-N1FSMS-1296764	F:FI-2

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	周庆	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,食品安全管理体系**）认证后，进行第二次监督审核 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：

Q: GB/T19001-2016/ISO9001:2015,F: ISO 22000:2018

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：T/CCAA 29-2016 《食品安全管理体系 食品批发和零售企业要求》；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国食品安全法、食品经营许可证管理办法、GB 7718-2011 《食品安全国家标准 预包装食品标签通则》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：GB31621-2014《食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范》；



f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。无

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年03月06日 上午至2025年03月07日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年4月9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）：

Q: 预包装食品（含冷藏冷冻食品）销售、保健食品销售

F: 位于陕西省西安市碑林区长安北路34号3幢1单元11001室的陕西帮便利网络科技有限公司资质范围内的预包装食品（含冷藏冷冻食品）的销售、保健食品的销售

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：陕西省西安市碑林区长安北路34号3幢1单元11001室

办公地址：陕西省西安市碑林区长安北路34号3幢1单元11001室

经营地址：陕西省西安市碑林区长安北路34号3幢1单元11001室

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：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

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（0）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:人事行政部/7.2

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4月7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4月7日前。

2) 下次审核时应重点关注：



供方评价、OPRP 点的实施控制情况、管评、内审的有效性

3) 本次审核发现的正面信息:

本次审核是第二次监督审核,企业经过二年的体系运行,各项管理工作已趋于稳定成熟。公司业务在本地市场客户认可度较高,占有率大,客户满意率较高。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

此次审核为第一次监督审核,管理体系运行比较规范、顺畅。能够在日常的生产管理运用管理体系的工具和方法,具备自我发现问题、解决问题的机制,总体成熟度尚可。

2) 风险提示:

企业各部门人员岗位变动比较大,管理评审、内审的有效性有待提高

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

质量目标:	完成情况 (2024.4-2025.2)
1、产品交付及时率 \geq 95%/季	100%
2、顾客满意度 \geq 90分	97分
食品安全目标:	
1、顾客满意率 \geq 90分	97分
2、顾客投诉解决率 100%/季	100%
3、无重大食品安全事故/季	0

查公司对目标进行了分解,并进行了考核,完成情况详见各部门目标的审核。以上目标制定符合方针的要求,考核方法适宜可操作性强,目标经考核基本实现。

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)

一、前提方案

组织编制了前提方案,于2022年10月10日实施;编制依据GB 31621-2014《食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范》等。内容包括采购管理、运输管理、验收管理、贮存管理、销售、产品追溯和召回、卫生管理、培训、管理制度和人员、记录和文件管理。对前提方案策划基本符合要求。

现场查看:

办公室位为陕西省西安市碑林区长安北路34号3幢1单元11001室;办公面积约为:90平方米,有电



脑、打印机、办公桌椅等。

原料采购由采购部负责落实，原料验收由外包方：陕西唯客物流有限公司负责，有签订合同，见采购部审核记录。

公司为租赁办公室，办公室配置有空调、电脑、办公座椅等，基本符合。

预包装食品（含冷藏冷冻食品）销售、保健食品销售过程主要涉及的设备有电脑、打印机；具体见销售部 7.1.3 条款审核记录

涉及的检验仪器：无。

配备有卫生间，有洗手消毒，干手设施等。

提供了水使用情况，生产用水为生活饮用水，供应商为西安市城市供水网络，通过城市供水系统提供给组织，用于员工洗手、办公室地面清洁、冲厕使用，不直接接触产品。

设施配备基本满足控制要求。

虫鼠害防治：不涉及

销售方式：网络销售，主要通过帮便利 APP、帮便利小程序，具体见销售部审核记录。

仓储/配送：外包方负责管理，见采购部审核记录。

产品撤回和召回的策划及实施见 F8.3 审核记录。

人员个人卫生主要是着装仪容仪表、佩戴工牌，无健康证要求。

化学品主要是洗手液、洁厕液。

前提方案验证，日期2025.02.20。

二、销售过程控制

《质量手册》中规定了服务过程受控条件。

根据项目要求，采购人员下达采购计划，包括项目编号、服务内容、完成时限等。

获得和使用适宜的监视测量资源：对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定对应表格。

抽查过程监视和测量情况：提供了服务过程记录及检验记录。

使用适宜的设备和过程环境：有台式电脑、复印机、打印机、传真机、展板等办公用品，可以满足工作需要。设备数量保证，维修及时。查见办公现场整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。

需要确认的过程：查质量手册，该公司目前经识别确认的特殊过程为销售服务过程。

通过对客户分类、区域标识，专人负责专项管理，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。

服务完成后通知客户确认，采购人员通过电话/网络跟踪沟通及定期拜访等方式确认交付及交付后服务的满意程度，做好售后服务工作。

销售结束后，企业会对此次服务过程和人员进行评价。

销售过程控制有效。

三、外部供方控制、OPRP实施情况：

公司在质量手册、食品安全管理手册进行了规定，并编制了《采购控制程序》；采购计划下达及实施采购由采购部负责，采购验收由外包方：陕西唯客物流有限公司负责。采购管理及采购计划下达的实施由采购部负责。

公司编制了《危害控制计划》，

经识别确定了 OPRP 点：

OPRP：供应商选择及管理

行动准则：

1、每年评价供方资质，收集合格的外检报告。

2、采购自合格供方

组织提供了食品供方三方检测报告，供方来自合格供方目录，详见 7.1.6，OPRP 点实施有效。

采购过程控制：

采购部负责对各合格供方的初选，并组织对合格供方的评定，建立并保存合格供方名录；负责全公司所有产品（预包装含冷藏冷冻品、保健食品）的采购，对采购产品的质量、食品安全特性和



产品名称：速冻玉米；报告编号：SP20240861；检测日期：2025.1.21

检测项目：碳水化合物、蛋白质、能量、脂肪等项目；

检验单位：通化市产品质量检验所；

未做食品安全指标，已现场沟通

产品名称：原点牧场活性益生菌风味发酵乳；报告编号 NF202500457W；检测日期：2025.1.23

检测项目：铅、感官、蛋白质、酸度、三聚氰胺、大肠菌群、霉菌、总汞、总砷等项目；

检测结果：合格

检验单位：陕西省产品质量监督检验研究院

公司采购部人员根据公司的安全库存量来进行安排采购，采购方式主要通过采购订单、采购合同、微信下单等方式进行。

抽采购合同：

1、供方：西安领航时代供应链管理有限公司；采购产品名称：保健食品；合同截止日期为 2024.12.31，续签合同还未签订，计划 2025.3 月续签合同；

2、供方：西安卡普商贸有限公司；采购产品名称：各种预包装食品（常温），合同截止日期为 2024.12.31，续签合同还未签订，计划 2025.3 月续签合同；

3、供方：西安德裕庄园商贸有限公司；采购产品名称：各种预包装食品（冷藏冷冻），合同截止日期为 2024.12.31，续签合同还未签订，计划 2025.3 月续签合同；

.....

原料采购及供方管理符合要求。

四、产品和服务的放行

公司产品和服务的放行，需得到相关人员的批准后放行。

采购产品验收：

提供进货验证记录，每一批次食品均附有质检报告；

提供了对供应商的评价记录《供方评价表》：评价内容有：营业执照、资质情况、服务能力、质量情况等，有总经理及各部门意见。结论均为同意列入合格供方。

行政人事部确定需要实施采购的任务，编制采购计划，经批准实施采购。公司已建立、保持与合格供方信息反馈渠道，及时沟通、保持协调，有良好的互惠关系；采购信息充分、可靠，采购产品的要求明确、适宜。

五、可追溯性标识 撤回/召回

公司在《质量手册》8.5.2 条款、《食品安全管理手册》中 8.3 条款对可追溯性进行了规定，8.9.5 条款对撤回/召回进行了规定，并策划了《产品标识、追溯和召回程序》，策划情况见食品安全小组审核记录。产品的销售实现过程主要通过帮便利 APP 来进行，产品的名称、批次信息、规格等内容均在 APP 上显示，客户通过客户端下单后，有显示要货单号，仓库出货后会显示出库单号，客户签收单外包方管理，异常情况如客户退货、产品质量问题等客服部以退单形式做冲减处理，基本按照要货单号、出库单号、退货单（发生时）可实现产品的追溯。

提供了《产品召回应急演练报告及实施记录》：

演练日期：2024 年 11 月 10 日，

演练产品：百事可乐（批号 20240705）

模拟演练不符合内容：有一瓶产品破损漏液；

召回情况：已全部召回，做换货处理，处理日期：2024 年 11 月 10 日，处理人：何海军；

产品实现的追溯过程基本满足要求。

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

企业管理手册对管理评审做出规定，每年至少进行一次管理评审，内容基本符合要求。



查企业编制管理评审计划,策划于 2025 年 1 月 25 日进行管理评审。

查《管理评审计划》,目的:评价本公司质量、食品安全管理体系的适宜性、充分性和有效性。评价持续改进的机会和可行性。编制:罗帆,批准:苏红。

管理评审按计划进行了实施,由总经理 苏红主持进行,各部门于评审前完成管理评审的输入文件并以书面形式报 HACCP 组长。

参加人员:总经理、食品安全小组组长、各部门负责人

管理评审书面输入内容有:质量/食品安全方针和目标完成情况的分析报告;内部审核报告;预防和纠正措施评价报告;体系运行评价报告等。

提供《管理评审报告》,评审结论:公司建立的质量食品安全管理体系具有适宜性、充分性和有效性。

与总经理苏红沟通,基本了解管理评审的过程,对各部门的汇报总结进行了点评,对评审提出的问题进行了整改要求,基本符合要求。

管理评审输出:各部门对质量、食品安全管理体系标准和公司的体系文件已经基本掌握的,但还不算十分熟练,致使体系在运行中出现了一些问题,公司组织职工进一步学习管理体系标准和相关体系文件,使每个岗位的职工都能严格按照质量和食品安全管理体系及公司文件的规定开展工作

改进措施:管理部外聘咨询老师针对公司建立的管理体系运行和相关岗位的职责落实等内容进行培训,本年度计划 2025 年 2 月份之前完成,今后每年度持续进行一次。

查 2025 年 2 月份培训记录,已完成整改。

企业编制《内部审核控制程序》,要求每年进行不少于一次的内部审核,并对追加临时内审的情况进行了规定,

其内容符合标准的内容。

经查,企业于 2025 年 1 月 18 日按计划进行了内部审核,总经理及各部门负责人均经培训并参加了内部审核。

抽查《2024 年内审计划》,对内部审核方案进行了策划,规定了目的、审核依据、审核范围、审核方法、审核时间等,内容充分。

抽查《内审实施计划表》,内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。组长:罗帆;组员:董彬、张婉婷,均进行了内审培训,无审核自己工作的情况。

与内审员罗帆、董彬、张婉婷进行了沟通,对内审流程不够了解,询问相关条款,对部分条款理解不够透彻,能力欠缺,已在 7.2 开具不符合项。

经查企业按计划实施了内部审核活动,提供首、末次会议签到表,查看《内部审核检查表》,由内审员按要求实

施了检查,并填写了检查记录,内容比较齐全。本次内审共开一般不符合项 1 个,涉及部门为销售部,已由责任部门确认后进行了原因分析,提出了纠正措施、预防措施,并实施了纠正和整改,内审员及时进行了跟踪验证和关闭。

提供《内部审核报告》,审核结论为:公司的质量、食品安全管理体系在文件规定和实际运行方面符合公司的管理体系文件要求,符合法律法规的要求。体系运行基本充分、适宜、有效。

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:



公司编制了《不合格品控制程序》和《纠正和预防措施控制程序》，对不合格品的识别、标识、评审和处置等做出了规定，并对其进行控制。

在进货检验中出现的不合格品进行拒收、让步接收等方式处理，主要由外包方负责管理，审核周期内未发生。

在储存过程中不合格由外包方负责管理；

在销售过程中不合格，主要通过外包方配送至客户处，现场遇到问题，现场沟通，对于不合格情况如包装破损、产品压变形、配送订单错误等，现场沟通处理后反馈至客服部，客户部做退货单处理。

销售部负责人表示审核周期内未发生因食品安全问题而导致的顾客投诉。

不合格品控制基本符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

审核周期内，针对销售过程中的不合格及内审中出现的不符合项，均采取了纠正措施并对其实施情况进行跟踪验证，同时对采取的纠正措施的有效性进行了评审。人事行政部对采取的预防措施的有效性进行了跟踪评审，符合控制程序的要求。

从检查结果看，纠正措施和预防措施活动能够很好的开展，符合体系文件和标准的要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

审核周期内未发生重大的食品安全事故投诉，在实际经营过程中，会及时处理顾客反馈的信息如单据卡单、异常充值单、物流清零差异核实等，不定期进行顾客满意度调查，以确保及时获得客户所需信息，并确保顾客满意。

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：联系人变更为周庆，联系电话：18729860881

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核的不符合项未QF7.2，本次审核经验证，整改不彻底，已开具不符合项

五、认证证书及标志的使用



业务洽谈时出示证书原件，未使用认证标志

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，（陕西帮便利网络科技有限公司）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 type="checkbox"/> 达到	<input checked="" 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:马焕秋



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

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。