



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co., Ltd.

ISC-B-10-2(B/0)管理体系审核报告（初审）

项目编号：20991-2025-Q

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：广州廿一客食品有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）： 郭宣丽

审核组员（签字）： 梁燕芳

报告日期： 2025年7月9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](http://www.china-isc.org.cn)

邮箱：[service@china-isc.org.cn](mailto: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 ■ 文件审核报告  
■ 第一阶段审核报告 ■ 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，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司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，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，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，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，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，不向第三方泄露。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，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，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北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：郭宣丽

组员：梁燕芳



受审核方名称：广州廿一客食品有限公司

## 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	郭宣丽	组长	审核员	2025-N1QMS-1407571	29.14.04,29.14.05
B	梁燕芳	组员	技术专家	梁燕芳	03.07.01,03.10.07

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	游林坪	向导	受审核方
2	无	观察员	

### 1.2 审核目的

本次审核的目的是依据审核准则要求，在第一阶段审核的基础上，通过检查受审核方管理体系范围覆盖的场所、管理体系文件、过程控制情况、相关法律法规和其他要求的遵守情况、内部审核与管理评审的实施情况，判断受审核方（**质量管理体系**）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

### 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：

GB/T19001-2016/ISO9001:2015

b) 受审核方文件化的管理体系：本次为  单体系设审核  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：无；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国宪法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国行政处罚法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国安全生产法、GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准、《食品生产许可管理办法》（2020年修订）、《食品经营许可管理办法》（2017年修订）、《餐饮服务食品安全操作规范》（2018年）。

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：糕点生产及销售要求GB/T 23812-2009、食品安全国家标准糕点、面包 GB 7099-2015、《GB 2760-2014 食品添加剂使用标准》、《GB 7101-2015 饮料》、《GB 5749-2022 生活饮用水标准》、《GB 2762-2022 食品中污



染物限量》、《GB 14881-2013食品生产通用卫生规范》、《糕点分类》(GB/T 30645-2014)等。

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07月08日上午至2025年07月09日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年1月3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:糕点类食品（裱花蛋糕）、自制饮品（冷泡玫瑰）制售（仅限现制现售）（未认可：糕点类食品（裱花蛋糕）、自制饮品（冷泡玫瑰）制作）

**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：广州市天河区白沙水路 123 号长兴·创兴港自编 7 栋 101-104 单元

办公地址：广州市天河区白沙水路 123 号长兴·创兴港自编 7 栋 101-104 单元、401 单元

经营地址：广州市天河区白沙水路 123 号长兴·创兴港自编 7 栋 101-104 单元、401 单元

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 一阶段审核情况：**

于 2025 年 07 月 07 日 08:30 至 2025 年 07 月 07 日 12:30 进行了第一阶段审核，审核结果详见一阶段审核报告。

一阶段识别的重要审核点：Q 生产和服务提供的控制

**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（2）项，涉及部门/条款:Q7.2\Q7.5.1

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 7 月 11 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 6 月 1 日前。

2) 下次审核时应重点关注：生产和服务提供的控制、绩效监视和测量、内审员能力



3) 本次审核发现的正面信息：管理体系健全，领导能够重视，各部门能够贯彻执行体系文件。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

#### 1) 成熟度评价：

最高管理者对管理体系高度重视和支持，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行。

#### 2) 风险提示：

在审核过程中发现内审员能力较弱，收集的产品标准覆盖不全认证范围，存在一定的风险，本次审核开具 2 项不符合。

### 1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

## 二、受审核方基本情况

1) 组织成立时间：2014 年 06 月 17 日，体系实施时间：2025 年 1 月 3 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照、食品经营许可证

3) 审核范围内覆盖员工总人数：21 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无

#### 4) 范围内产品/服务及流程：

自制饮品制售：原料验收-领料-配料-成品制作-出品

糕点类食品制售：原料验收-领料-配料-搅打-醒发-整形-装模-发酵-烘烤-脱模冷却-包材消毒-打包-运输

## 三、组织的管理体系运行情况及有效性评价

### 3.1 管理体系的策划

符合 基本符合 不符合

受审核方于 2025 年 01 月 03 日按照 GB/T19001-2016 标准，建立实施保持并策划了管理手册、程序文件等。企业从事糕点类食品（裱花蛋糕）、自制饮品（冷泡玫瑰）制售（仅限现制现售），结合公司销售过程策划了管理手册、程序文件、记录表单等，策划的主要内容如下：

#### 1) 组织的内外部环境、相关方需求及期望的策划、风险和机遇控制情况：

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理，并确定了监视和评审方式：水平对比；市场调查；监视顾客需求、期望和满意度等。

企业在策划质量管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。

查看《风险和机遇评估分析表》，查看风险和机遇来源识别的类别有：法规要求、相关方要求、公司运营、财务状况、人力资源、技术、竞争、市场、原材料供应、文化、社会、经济等。

——抽原材料供应：



风险：目前公司其他原材料供应稳定，原料供应发生很大的变化，供不应求，给公司的采购带来一定的风险。

机遇：原料供应变动给公司带来不稳定因素较大。

控制措施：行政部要提前制定好全年采购计划，拓展原料采购的渠道，保证优质原料的供应。

编制了《相关方及其需求识别评价清单》，评审了相关方的需求及相关过程，识别了相关方：员工、顾客、政府、外部供方、合作伙伴、竞争对手、社会/社区、气候变化影响相关方等；

目前企业未发生处罚、相关方投诉事件。

——抽供方和合作伙伴期望：稳定的业务关系、互利共赢；

采取措施：1. 与外部供方建立长期、良好、稳定的互利关系；2. 与其共享资源和能力，鼓励其进行改进和提升质量绩效

——抽顾客期望：提供的产品和服务满足约定要求，提供高质量、价格适宜的产品和及时、高满意的售后服务。采取措施：1. 建立实施和保持质量管理体系，保证产品和服务质量；2. 充分识别顾客/最终消费者的要求增强顾客满意度；3. 监视顾客感受，增强售后服务，及时解决顾客问题反馈 4. 提高生产效率，降低成本，为顾客提供高质、低价和安全的产 品；5. 提高企业质量风险意识，增强企业的产品和服务抗风险能力；

——抽员工期望：稳定增长的收入和福利、职业 成长、职业安全。

采取措施：1. 加强员工技能培训，建立良好的激励机制和晋升机制；2. 建立良好企业文化和公司氛围，注重安全管理，提升员工的归属感，保障员工的合法权益

## 2) 管理体系应用策划情况：

受审方按照 GB/T19001-2016 标准策划了公司的管理体系，形成了《管理手册》、程序文件、作业文件等体系文件，支持公司管理体系各过程的运行，并持续改进，确保其有效性。策划基本符合标准和企业实际情况。

——公司地址信息：

注册地址：广州市天河区白沙水路 123 号长兴·创兴港自编 7 栋 101-104 单元

办公地址：广州市天河区白沙水路 123 号长兴·创兴港自编 7 栋 101-104 单元、401 单元

经营地址：广州市天河区白沙水路 123 号长兴·创兴港自编 7 栋 101-104 单元、401 单元

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

——认证范围：

Q:糕点类食品（裱花蛋糕）、自制饮品（冷泡玫瑰）制售（仅限现制现售）

不适用条款：无

## 3) 公司管理方针的适宜性、有效性

受审方于 2025 年 01 月 03 日发布了经总经理批准的管理方针：

质量方针：精益求精、科学管理、高效生产、完美品质、专业服务、持续改进。

管理方针中包含了公司在质量方面的承诺。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。

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。方针对外进行了发布。

企业的质量方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。

## 4) 组织结构、职责分工和履行情况

受审核方总经理结合糕点类食品（裱花蛋糕）、自制饮品（冷泡玫瑰）制售及体系要求等，策划了组织结构，包括：设置管理层、行政部、品控部、生产部，职责权限明确清楚，设置基本合理，接口基本清晰；按照职能分配表，明确了各部门工作职责；现场查核相关职责文件的规定，基本合理，充分，基本满



足管理体系运行的需要。

各部门人员对管理职责基本掌握，并能在工作中较好的履行。

#### 5) 目标的实施和考核情况

查《管理手册》，明确了管理目标，并在相关职能、层次、过程上确定质量、环境及职业健康安全目标，质量目标如下：

- a) 成品出货检验一次合格率 $\geq 99\%$ ;
- b) 顾客满意度 $\geq 90$ 分；

为确保以上目标的实现，在相关职能部门对目标进行了分解和考核，查《质量目标/绩效考核完成情况一览表》，建立了各部门的分目标；定期对目标进行考核，考核目标已完成。

#### 6) 法律法规的识别/获取及合规义务管理情况

识别和收集法律法规和其他要求：中华人民共和国宪法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国行政处罚法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国安全生产法、GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准、《食品生产许可管理办法》（2020年修订）、《食品经营许可管理办法》（2017年修订）、《餐饮服务食品安全操作规范》（2018年）等。均为有效版本。

法律法规及其他要求在行政部存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况。

#### 7) 质量管理体系安全产品实现的策划情况

受审方认证范围：Q:糕点类食品（裱花蛋糕）、自制饮品（冷泡玫瑰）制售（仅限现制现售）。

##### 1、产品和服务的要求

公司主要进行：糕点类食品（裱花蛋糕）、自制饮品（冷泡玫瑰）制售（仅限现制现售）

- 1. 顾客的合同要求：依据客户要求确定产品口味、规格、数量、双方责任义务等。
- 2. 公司产品执行标准：糕点生产及销售要求 GB/T 23812-2009、食品安全国家标准糕点、面包 GB 7099-2015。公司识别的标准不能覆盖认证范围，已在行政部开具不符合。
- 3. 适用的法律法规要求，生产和销售各过程均满足法律法规要求，未出现违法违规问题。
- 4. 组织认为的必要要求：包括产品质量、交付、价格、包装、运输、服务等方面的要求，通过合同、验收记录等形式予以确认。

——抽**裱花蛋糕**销售订单 3 份：

1) 客户：广州市天河区中医医院工会委员会：

合同编码：廿一客【广】(2025) 售证字第 0529-003

购买产品：21cake 蛋糕兑换券 470 张。

日期：2025 年 6 月 5 日

2) 客户：广东省监狱管理局机关工会委员会：

合同编码：廿一客【广】(2025) 售证字第 0507-007

购买产品：21cake 蛋糕兑换券 192 张。

日期：2025 年 5 月 6 日

3) 客户：c:

合同编码：廿一客【粤】(2024)

购买产品：生日蛋糕券

本合同为框架合同，蛋糕卷490元一张，数量根据每次订单实际购买为准。

有效期至：2026 年 2 月 26 日

合同中规定了：产品信息、蛋糕兑换券有效期、交货方式、验收方式、付款方式、退订规则、蛋糕卷使用规则、权利义务、违约条款等。

——抽**冷泡玫瑰**销售订单 2 份

1) 单号:888012507081027520001



时间:2025-07-08 13:11:48

收银员:1001

商品数量:3

订单金额:35.80

2) 单号:888012507071827340004

时间:2025-07-08 10:27:52

收银员:1001

商品数量:1

订单金额:19.90

#### 5. 合同评审:

针对广东省监狱管理局机关工会委员会、广东省监狱管理局机关工会委员会、深圳市宏兆实业发展有限公司的合同均在签订前进行了评审, 评审内容: 法律法规要求、交付时间和地点要求、质量要求、价格及支付方式、包装及运输要求、顾客有无特殊要求。参加评审人员:钟丽君、揭雯雯、游林坪。总经理罗送意见: 同意签订合同, 确保按时交付。

#### 2、生产流程:

自制饮品制售: 原料验收-领料-配料-成品制作-出品

糕点类食品制售: 原料验收-领料-配料-搅打-醒发-整形-装模-发酵-烘烤-脱模冷却-包材消毒-打包-运输

需要确认的过程: 冷链运输、添加剂的使用

关键过程: 原料验收、烘烤、冷却

特殊过程: 发酵

外包过程: 计量器具校准、原材料(纯水)和成品委外检测、物流运输、设备维修

#### 3、确定资源需求:

现有人员 21 人。注册地址: 广州市天河区白沙水路 123 号长兴·创兴港自编 7 栋 101-104 单元, 经营地址: 广州市天河区白沙水路 123 号长兴·创兴港自编 7 栋 101-104 单元、401 单元。

公司办公场所为租赁, 提供租赁合同。公司建筑面积约 299 平方米, 包含行政部、项目部、研发部、市场部。

生产设备: 冰箱、醒发箱、热风炉、消毒柜、搅拌机、手动压面机。

监视和测量设备: 温度记录仪、中心温度计、温湿度计、电子秤、糖度仪。

特种设备: 无。

办公通信设备: 电脑、打印机、办公桌椅、网络设备等。

人力资源: 生产部人员提供人员健康证; 设备维修委外人员提供电工证; 关键岗位人员有相关的工作经验, 且进行了岗前培训, 能力满足岗位要求。

无单独库房。无食堂。

#### 4、策划的变更的控制: 未发生

### 3.2 产品实现的过程和活动的管理控制情况及重要审核点的监测和绩效 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职业健康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)

#### 1) 供方管理情况

1. 查公司编制并执行了《供方控制程序》, 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. 查合格供方合同：

- 供方：上海力甜实业有限公司

订货日期：2024年11月1日

采购产品：45天君乐宝冷藏稀奶油，规格：20KG/箱

- 供方：广州德司咖贸易有限公司

订货日期：2025年1月1日

采购产品：美玫牌低筋粉、燕子高糖即发干酵母(黄燕子酵母)、王后顶级日式面包粉(吐司专用/红线)、笨娜娜吉利丁片、新西兰全脂乳粉

- 供方：博智佳食品(上海)有限公司

订货日期：2025年1月1日

采购产品：悦鲜活鲜牛奶，规格 950ml\*12 瓶

- 供方：广东欧福蛋业有限公司

订货日期：2025年1月1日

采购产品：巴氏杀菌蛋白液、巴氏杀菌蛋浆液

- 供方：广州安得利福斯食品有限公司

订货日期：2024年12月20日

采购产品：安佳鲜奶油 1 公升装、宝茸桔子果泥、可可百利薄脆碎饼干、韩国优级幼砂糖 (TS)、安佳奶油芝士 20 千克装、凯芮原味奶油奶馅

- 供方：云南玖香鲜花生物科技股份有限公司

订货日期：2024年8月1日

采购产品：花知道玫瑰鲜花原浆(无防腐)、花知道茉莉鲜花原浆、花知道玫瑰鲜花馅料 1kg/袋(无防腐)、花知道茉莉鲜花馅料无防腐(每袋 1kg)

- 供方：龙成纸业(苏州)有限公司

订货日期：2024年8月1日

采购产品：1P 纸箱、1.5P 纸箱、2P 纸箱、3P 纸箱、5P 纸箱、1P 白色蛋糕盒

以上采购合同中均明确了产品规格、数量、包装、运输、交货日期、方式、地点、质量保证、严肃、售后服务及违约责任等。

3. 查供应商评价：提供《供方评价记录表》，对上述合同通过资质是否齐全；价格是否合理；机器、设备是否定期检查并维护；产品检验记录是否齐全；是否有专门的质量检验部门和，对产品的出厂有严格把关制度；是否取得有关质量认证；生产设施管理完善，生产能力可在一般情况下确保交货期的实现；供方按要求提供少量样品，样品如不合格可再送样，但最多不能超过两次；对员工的质量意识教育是否有进行，近两年内无重大生产和产品质量事故；售后服务是否完善进行了评价。评价结论：同意列入合格供应商，罗送总经理签名确认。

• 查见以上供方的营业执照、食品生产许可证、食品经营许可证、认证证书、产品第三方检测报告等，详见附件。

## 4. 供方产品第三方检测报告：

- 产品名称：稀奶油 20KG（冷藏）



检测报告编号: GZA202505366(G)

检测报告出具机构: 河北冠卓检测科技股份有限公司

报告日期: 2025. 04. 8

检测项目: #色泽、#滋味、气味、#组织状态、脂肪、酸度、铅(以Pb计)、苯并[a]芘、黄曲霉毒素M1、三聚氰胺、商业无菌、能量(标签明示)、蛋白质(标签明示)、碳水化合物(标签明示)、钠(标签明示)、水分、灰分。

检测结论: 该样品依据【GB 19646-2010、《卫生部、工业和信息化部、农业部、工商总局、质检总局公告2011年第10号》、GB 28050-2011、GB2762-2022、GB5009.24-2016、GB 5009.3-2016】检验。

• 产品名称: 美玫牌糕点用小麦粉

检测报告编号: A2240603492101001C

检测报告出具机构: 华测检测认证集团股份有限公司

报告日期: 2024. 10. 12

检测项目: 湿面筋, 水分, 灰分(以干基计), 黄曲霉毒素B1, 磁性金属物等17项

检测结论: 经检测, 所检项目符合 Q/SNS0008S-2023《专用小麦粉》要求。

• 产品名称: 巴氏杀菌蛋白液

检测报告编号: A2250009760101001ER1

检测报告出具机构: 东莞市华测检测认证有限公司

报告日期: 2025. 1. 15

检测项目: 色泽, 状态, 滋味、气味, 水分, 镉(以Cd计)等22项

检测结论: 经检测, 所检项目中有标准指标的项目符合 GB2749-2015《食品安全国家标准蛋与蛋制品》, 2762-2022《食品安全国家标准食品中污染物限量》, GB 2760-2014《食品安全国家标准食品添加剂使用标准》和委托单位提供的技术要求, 无标准指标的项目仅提供检测结果。

另外还收集了检测项目潮霉素( $\mu\text{g}/\text{kg}$ )、新霉素( $\text{pg}/\text{kg}$ )、大观霉素(壮观霉素)、红霉素、林可霉素( $\mu\text{g}/\text{kg}$ )、泰乐菌素( $\mu\text{g}/\text{kg}$ )、泰万菌素(乙酰异戊酰泰乐菌素( $\mu\text{g}/\text{kg}$ ))、A杆菌肽A( $\mu\text{g}/\text{kg}$ )、泰妙菌素(硫粘菌素( $\mu\text{g}/\text{kg}$ ))、A+B黏菌素、A+B(粘杆菌素A+B)( $\mu\text{g}/\text{kg}$ )、氨基丙啉( $\mu\text{g}/\text{kg}$ )、呋喃( $\text{pg}/\text{kg}$ )等的检测报告, 详见附件。

• 产品名称: 巴氏杀菌蛋黄液

检测报告编号: A2250009760101002ER1

检测报告出具机构: 东莞市华测检测认证有限公司

报告日期: 2025. 1. 15

检测项目: 色泽, 状态, 滋味、气味, 水分, 镉(以Cd计)等22项

检测结论: GB 2749-2015《食品安全国家标准蛋与蛋制品》, GB 2760-2014《食品安全国家标准食品添加剂使用标准》, GB 2762-2022《食品安全国家标准 食品中污染物限量》, 委托单位提供的技术要求, GB 5009.5-2016《食品安全国家标准食品中蛋白质的测定》等

• 产品名称: 悦鲜活鲜牛奶

检测报告编号: A1F114018A1F1288807

检测报告出具机构: 谱尼测试集团股份有限公司

报告日期: 2025. 1. 21

检测项目: 色泽、滋味、气味、组织状态、脂肪、蛋白质、非脂乳固体、酸度、菌落总数、大肠菌群、黄曲霉毒素M1、铅(以Pb计)、总汞(以Hg计)等

检测结论: 该样品经检测, 所检项目符合 GB 19645-2010(牛乳)、GB 2761-2017、GB2762-2022、卫生部、工业和信息化部、农业部、工商总局、质检总局公告2011年第10号、GB 29921-2021、国家市场监督管理总局



总局令第 70 号、GB28050-2011 的要求。

• 产品名称：玫瑰鲜花馅料(玫瑰糖)

检测报告编号：A2240174352101001CR1

检测报告出具机构：云南华测检测认证有限公司

报告日期：2024. 6. 5

检测项目：干燥失重, 铅(以 Pb 计), 总砷(以 As 计), 黄曲霉毒素 B1, 菌落总数等 10 项。

检测结论：经检测，有标准指标的项目符合 GB29921-2021《食品安全国家标准预包装食品中致病菌限量》Q/WJX0001S-2023《鲜花馅料》要求。无标准指标的项目仅提供检测数据。

5. 外包过程：计量器具校准、原材料（纯水）和成品委外检测、物流运输、设备维修。

计量器具校准报告见品控部 Q7. 1. 5.

成品委外检测报告、物流运输和设备维修记录见生产部 Q8. 5. 1.

原材料（纯水）委外检测：

• 产品名称：纯水

检测报告编号：A2240691624101001C

检测报告出具机构：广州市华测检测认证技术有限公司

报告日期：2024. 11. 13

检测项目：臭和味, 氨(以 N 计), pH, 氟化物, 高锰酸盐指数(以 O<sub>2</sub> 计)等 43 项。

检测结论：经检测，所检项目中有标准指标的项目符合 GB 5749-2022《生活饮用水卫生标准》要求。

## 2) 设计和开发

经沟通了解公司自成立以来，生产部负责的产品的设计和生产，目前产品种类、配方、生产工艺和流程成熟固定，不会依据顾客具体要求细化顾客的要求。查，公司管理手册 8.3 条款，按标准要求，规定了产品设计和开发过程及相互作用，对设计开发过程进行了界定，明确了设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。策划了《设计开发控制程序》内容符合要求。公司所生产和销售的产品均已定型，调试过程中，不对产品进行更改，所生产和服务内容没有进行设计和开发相关工作。但随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也不断变化，如后续顾客要求和市场需要开发新产品时，公司将按照策划的设计和开发要求进行设计开发，确保产品的安全性、符合性、适用性以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。

产品设计与开发基本符合要求。

## 3) 顾客沟通/产品和服务要求、顾客财产

公司主要进行：糕点类食品（裱花蛋糕）、自制饮品（冷泡玫瑰）制售（仅限现制现售）

1. 顾客的合同要求：依据客户要求确定产品口味、规格、数量、双方责任义务等。

2. 公司产品执行标准：糕点生产及销售要求 GB/T 23812-2009、食品安全国家标准糕点、面包 GB 7099-2015。公司识别的标准不能覆盖认证范围，已在行政部开具不符合。

3. 适用的法律法规要求，生产和销售各过程均满足法律法规要求，未出现违法违规问题。

4. 组织认为的必要要求：包括产品质量、交付、价格、包装、运输、服务等方面的要求，通过合同、验收记录等形式予以确认。

——抽裱花蛋糕销售订单 3 份：

4) 客户：广州市天河区中医医院工会委员会：

合同编码：廿一客【广】(2025) 售证字第 0529-003



购买产品：21cake 蛋糕兑换券 470 张。

日期：2025 年 6 月 5 日

5) 客户：广东省监狱管理局机关工会委员会：

合同编码：廿一客【广】(2025) 售证字第 0507-007

购买产品：21cake 蛋糕兑换券 192 张。

日期：2025 年 5 月 6 日

6) 客户：c：

合同编码：廿一客【粤】(2024)

购买产品：生日蛋糕券

本合同为框架合同，蛋糕卷490元一张，数量根据每次订单实际购买为准。

有效期至：2026 年 2 月 26 日

合同中规定了：产品信息、蛋糕兑换券有效期、交货方式、验收方式、付款方式、退订规则、蛋糕卷使用规则、权利义务、违约条款等。

——抽冷泡玫瑰销售订单 2 份

1) 单号：888012507081027520001

时间：2025-07-08 13:11:48

收银员：1001

商品数量：3

订单金额：35.80

2) 单号：888012507071827340004

时间：2025-07-08 10:27:52

收银员：1001

商品数量：1

订单金额：19.90

5. 合同评审：

针对广东省监狱管理局机关工会委员会、广东省监狱管理局机关工会委员会、深圳市宏兆实业发展有限公司的合同均在签订前进行了评审，评审内容：法律法规要求、交付时间和地点要求、质量要求、价格及支付方式、包装及运输要求、顾客有无特殊要求。参加评审人员：钟丽君、揭雯雯、游林坪。总经理罗送意见：同意签订合同，确保按时交付。

策划编制了《信息沟通交流控制程序》及《管理手册》的相关章节规定了企业内、外部沟通的要求，经查阅和交谈，符合标准要求。

总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。行政部负责公司与上级主管部门信息交流；品管部负责公司与顾客之间质量信息的交流；各部门负责部门内质量信息的反馈、传达，并按规定落实有关质量信息的处理措施。

目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。

查，公司对顾客财产的管理要求。

询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客信息，公司对顾客财产进行了登记管理：均采用电子档或纸质件的形式进行专人存档保管。

负责人反馈自体系建立以来，没有顾客信息泄露的情况。

顾客财产管理基本受控。

#### 4) 顾客投诉、顾客满意度、可追溯性情况

公司制定有《顾客满意程度测量程序》。主要通过邮件、电话回访，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 2024 年 11 月《顾客满意度调查表》，参与满意度调



查的顾客单位为：广东省监狱管理局机关工会委员会、广东省监狱管理局机关工会委员会、深圳市宏兆实业发展有限公司；

一调查项目：产品质量、交付及时率、价格服务态度、顾客意见处理等。

一统计分析结果顾客满意度：96分、98分，100分，平均得分98分；

公司在《管理手册》中8.5.2标识和可追溯性条款对标识和可追溯性进行了规定，通过对所采购产品的品名、规格、数量、来源等进行登记，标贴、反应产品的身份与状态。

查看车间内设半成品区、成品区、半成品不合格品区和成品不合格品区，半成品不合格品区和成品不合格品区专门放置需要报废的的半成品和成品。检查出需要返工的半成品直接返回上一道工序，需要报废的放在半成品不合格品区；检查出需要报废的成品放在成品不合格品区，不合格品贴有不合格标签，标签内容包括品名、规格、数量、不良原因、检验员、日期。

生产现场查看蛋糕产品贴的标签，内容包含产品名称、配料、致敏原、贮存条件、产地、生产商、生产地址、电话、经营许可证号、产品标准、净含量、营养成分表、流水号、生产日期、条形码、订单号、配送时间等。

追溯性：流水号、生产日期、条形码—检验日期—检验员/检验时间—产品规格型号—生产线日期—岗位员工—生产领料单—领料人—原材料批次及规格型号。可满足追溯要求；

产品实现的追溯过程基本满足要求。

## **5) 生产和服务提供控制、产品防护（以产品的实现流程为基础追查产品的可追溯性系统，并结合实现过程，审核生产服务提供的控制、产品标识、生产过程监控情况等），产品的放行。**

公司制定了《生产和服务控制程序》，明确了受控条件：

组织在手册中规定了生产和服务的具体控制要求，符合标准要求。

一、组织目前从事的是糕点类食品（裱花蛋糕）、自制饮品（冷泡玫瑰）制售（仅限现制现售）。

生产流程：

自制饮品制售：原料验收-领料-配料-成品制作-出品

糕点类食品制售：原料验收-领料-配料-搅打-醒发-整形-装模-发酵-烘烤-脱模冷却-包材消毒-打包-运输

需要确认的过程：冷链运输、添加剂的使用

关键过程：原料验收、烘烤、冷却

特殊过程：发酵

外包过程：计量器具校准、原材料（纯水）和成品委外检测、物流运输、设备维修

二、销售模式：

销售产品：裱花蛋糕（根据蛋糕坯的配方不同，分不同类型的蛋糕。有面包坯，蛋糕坯...，在不同配方的坯子上再进行裱花，统称裱花蛋糕）、面包、饮品（冷泡玫瑰、咖啡...），本次认证范围只包含裱花蛋糕和冷泡玫瑰（现制现售）。

销售平台：线上平台（美团、饿了么）；公司直营平台（21cake小程序）和线下门店销售。

客户群体：据客户介绍，蛋糕有散户销售和企业集采订单，饮品全是线下门店散户销售。

散户订单分为线上购买或线下门店购买，线下门店都是现售自提，线上平台购买的客户通过美团、饿了么平台或直营小程序下单，公司“21cake 电商管理系统”收到订单，开始制作。

企业集采签订合同后，公司客服人员根据客户需求通过“21cake 电商管理系统”下单，生产部收到订单开始制作。集采订单都是依据客户的订单需求来确定需要生产蛋糕的数量、规格、交货期等并制作相应的生产计划，从而控制生产的有序进行。

派送方式：门店销售的为客户自提；线上散户订单通过21客快递、骑手派送；集采订单根据配送量采用冷藏车跨越或者顺丰冷运。



查集采顾客的订单要求，内容包括：采购商品名称、商品规格、采购数量、送货地址、联系人、电话。企业的原料验收确认、原材料入库、订单管理、生产计划、生产领料、半成品检验确认、成品入库、出库、分拣等都是扫描产品二维码通过“21cake电商管理系统”进行管理。

### 三、供方控制：

提供主要原材料（奶油、玫瑰汁、面粉、蛋液、细砂糖、牛奶、外包装）的供方评价表、采购合同、供方资质、第三方机构出具的检验报告以及系统导出的原材料验收确认记录。详见行政部Q8.4条款。

### 四、过程控制：

1. 进入生产车间需要经过更换指定的工作服、工鞋、佩戴一次性口罩、网帽和鞋套，用粘桶沾掉身上浮毛或头发、地上贴有粘性地垫，用来粘掉鞋上的脏物，人手清洗、烘干、消毒后方可进入。车间要求全程不准摘掉口罩，口罩必须完全遮住口鼻，不准涂指甲油，指甲长度不超过0.2cm，不准喷洒香水，不准佩戴任何首饰。入口处贴有“工衣着装规范”、“人手消毒-进入车间洗手消毒流程”、“更衣室流程三下五除二”，车间内见“每日健康监测+人员卫生检查记录表”，有检查结果和检查人员签名。

2. 一楼101室为销售门店，102-104是生产车间，生产车间内含烘烤间，热加工间，消毒间，水果间，裱花间，包装间，冷却间，每个工位都有作业指导书（如面包醒发温度标准、烘培填充量表、烘培蛋糕坯入模填充量表、Y1218汁配方及制作流程、戚风类蛋糕标准工艺书、Y1950极生芝士（原味）制作流程等），车间内见“食品添加剂使用记录表”、“配方控制记录表”、“面包醒发记录表”、“面包烘烤记录表”、“烘培间烘烤记录表”、“烘培间产品出炉及冷却记录表”、“烘培间产品冷却及入库记录表”、“冷冻品解冻、使用记录表”、“紫外线灯消毒记录表”、“消毒液配制及更换记录表”、“容器、工器具消毒液配制、消毒记录表”、“5S管理责任表”等。

车间内设半成品区、成品区、半成品不合格品区和成品不合格品区，半成品不合格品区和成品不合格品区专门放置需要报废的的半成品和成品。品管部人员每天上午8-9点前往车间进行卫生、冰箱内原料状态和半成品的检查；11:00-13:30进行成品检查，主要是进行外观，试味检查。检查出需要返工的半成品直接返回上一道工序，需要报废的放在半成品不合格品区；检查出需要报废的成品放在成品不合格品区，不合格品贴有不合格标签，标签内容包括品名、规格、数量、不良原因、检验员、日期。需要报废的半成品和成品经过品管人员和班组长确认后丢置厨余垃圾桶，定时清理。现场见设有厨余垃圾桶（坯子渣/奶油边角料/果皮等食物残渣）和干垃圾桶（瓶瓶罐罐/夹心油纸/裱花袋/保鲜膜）。

---查2025年6月1日-6月30日通过“21cake电商管理系统”导出的《各车间半成品、成品不合格品控制记录》、《各车间包材、物料不合格品控制记录》：

记录中明确记录了报告日期、车间、物料名称、物料编码、单位、数量、不合格批次、不合格情况描述、处理方式、班组长、品控员、责任部门。

不合格报废的原因大概有：试味、出品不符合要求、顾客退订、、大小不一、变形、开裂、重量不达标；

---抽查关键工序烘烤、冷却、发酵、冷链运输、添加剂的使用记录：

• 2025年6月29日-7月4日蛋糕坯的《烘培间烘烤记录表》：记录表明确记录了烘烤日期、产品名称、数量（磅重、张数）、烤炉编号、入炉时间、倒炉时间、出炉时间、实际烘烤时间min,上火温度、下火温度等。操作人：梁小翠，审核人：赖靖民。

• 《面包烘烤记录表》：记录表明确记录了产品名称、数量（个）、烤炉编号、入炉时间、倒炉时间、出炉时间、实际烘烤时间min。

抽查日期：2025年6月30日，操作人：赖靖民，审核人：石小薄。

2025年5月5日，操作人：赖靖民，审核人：戚越。

2025年6月28日，操作人：赖靖民，审核人：石小薄。

• 《烘培间产品出炉及冷却记录表》：记录表明确记录了产品名称、出炉时间及中心温度、冷却结束时间及中心温度。抽查日期：2025年3月20日，操作人：赖靖民，审核人：石小薄。

2025年4月25日，操作人：戚越，审核人：赖靖民。

2025年6月10日，操作人：赖靖民，审核人：石小薄。

• 《面包醒发记录表》：记录表明确记录了日期，面包名称，面团醒发记录（开始时间，温度，湿度，结



束时间), 整形后醒发记录。不同的面包类型有不同的醒发要求, 有些只是面团需要醒发, 整形后不需要醒发; 有的是整形后醒发, 面团不需要醒发。

抽查日期: 2025年6月28日-6月30日, 记录人: 赖靖民, 审核人: 石小薄。

2025年6月13日-6月15日, 操作人: 赖靖民, 审核人: 石小薄。

2025年6月8日-6月9日, 操作人: 刘目华, 审核人: 赖靖民。

- 《食品添加剂使用记录表》: 记录表明确记录了使用车间, 使用日期, 添加剂名称, 生产日期/批号, 使用量(g), 使用人签名, 复核人签名。记录中列出来目前在用添加剂: ①吉利丁片、②镜面果胶、③甘油、④木糖醇、⑤AP210果胶、⑥预糊化淀粉。

抽查日期: 2025年5月30日、6月1日、6月1日、6月7日、6月20日, 使用人: 周建红, 复核人: 赖靖民。

2025年6月5日、6月6日、6月11日, 6月14日, 使用人: 周建红, 复核人: 石小薄。

2025年4月18日、4月27日、4月30日、5月3日, 使用人: 梁小翠, 复核人: 石小薄。

----生产现场工序查看:

审核现场抽查正在进行的生产:

客户: 李\*\*, 订单编号: GW20250708136155, 订购产品: Hokkaido Toast 北海道吐司(4片)(规格:份)(赠送0套餐具);全麦吐司(4片)(规格:份)(赠送0套餐具);野芒果冰淇淋蛋糕(磅数:1.0磅)(赠送5套餐具);冷泡酱(冷泡桂七\*2)(规格:瓶)。

客户: 李翔弘, 订单编号: GW20250708578891, 订购产品: 海盐牛乳冰淇淋蛋糕(规格:盒)。

客户: Sarah, 订单编号: GW20250708335566, 订购产品: Milk Gelato 原味牛乳冰淇淋蛋糕(规格:盒)(赠送1套餐具)、海盐牛乳冰淇淋蛋糕(规格:盒)(赠送1套餐具)、rish Coffee 爱尔兰咖啡(下午茶蛋糕)(规格:0.5磅)(赠送2套餐具)。

.....

现场看: 1. 蛋糕车间: 奶油制作环节岗位人员: 张王梅、罗米、罗娟; 装饰人员: 石七

2. 面包车间: 制作人罗冬风、石小薄、李红莲; 包装: 邱唯轩

3. 包装车间: 蛋糕包装人员万金磊; 轻蛋糕包装人员崔乐园

4. 分拣车间: 出货环节岗位人员莫江、李生隆

现场查看, 工作人员都有按照要求穿戴工作服, 工鞋, 佩戴口罩、网帽, 一次性手套等。

----101销售门店查看:

销售门店销售的产品有多款蛋糕和面包, 冷泡玫瑰、咖啡及其他饮品, 店铺摆放有桌子和椅子, 现场有客人正在消费购买, 抽查当日冷泡玫瑰订单:

- 单号:888012507081027520001

时间:2025-07-08 13:11:48

收银员:1001

商品数量:3

订单金额:35.80

- 单号:888012507071827340004

时间:2025-07-08 10:27:52

收银员:1001

商品数量:1

订单金额:19.90

五、资源配置:

1. 提供和配置了计量工具温湿度计、温度记录仪、中心温度计、电子计数秤、糖度仪。监视和测量设备配置适宜, 维护保养良好, 能够满足质量特性测量需要。糖度仪提供了厂家浙江陆恒环境科技有限公司出具的2025年6月3日检验合格证; 其余计量器具提供了有效期内的校准报告, 见品控部记录Q7.1.5。

2. 为生产配备了适宜的设备: 冰箱、醒发箱、热风炉、消毒柜、搅拌机、手动压面机。设备每日进行消毒, 提供了2025年2月-2025年6月的《容器、工器具消毒液配制、消毒记录表》。

----抽2025年6月1日-6月30日《容器、工器具消毒液配制、消毒记录表》:



记录表中明确写着消毒要求为15分钟,浓度250-300PPM。

记录中记载了日期、加水量(kg)、白猫消毒原液(g)、实测消毒液浓度PPM、消毒开始时间、消毒结束时间,操作人、验证人。操作人和验证人均有签名。

3. 为生产和服务配备了适宜的人员:提供人员健康证和设备维修委外人员的电工证。

——抽人员健康证:

姓名:揭雯雯,性别:女,身份证号码:440881199809084822,体检单位:广州天河龙洞医院,体检日期:2024年08月08日(有效期一年)。

姓名:丁巧雪,性别:女,身份证号码:411381199112248426,体检单位:广州东仁医院,体检日期:2025年02月27日(有效期一年)。

姓名:石七,性别:男,身份证号码:411381199009293034,体检单位:广州东仁医院,体检日期:2025年02月28日(有效期一年)。

姓名:张王梅,性别:女,身份证号码:440983199901149527,体检单位:广州天河龙洞医院,体检日期:2025年03月12日(有效期一年)。

.....

共提供18名员工的广东省食品从业人员健康证明,详见附件。定期对员工进行食品安全及操作规范培训,提供培训记录。

设备维修委外人员电工证:

姓名:符保裕,性别:男,电工证号:T440882197609051134,作业类别:电工作业,操作项目:低压电工作业,有效期限:2021-08-10至2027-08-09。

## 六、销售控制

1. 提供了广州市天河区中医医院工会委员会;广东省监狱管理局机关工会委员会;深圳市宏兆实业发展有限公司购买蛋糕的合同,三份合同在签订前均进行了合同评审。见品控部Q8.2。

2. 抽成品检验报告:

- 样品名称:冷泡玫瑰

报告编号:A2250015456101003C

检测机构:广州市华测检测认证技术有限公司

批准日期:2025年01月17日

检测项目:色泽,状态,滋味、气味,铅(以Pb计),菌落总数等8项

检测依据:GB 7101-2022《食品安全国家标准 饮料》,GB 2762-2022《食品安全国家标准 食品中污染物限量》

检测结论:经检测,所检项目符合GB 7101-2022《食品安全国家标准 饮料》,GB 2762-2022《食品安全国家标准 食品中污染物限量》要求。

- 样品名称:Jerry(新)杰瑞(乳酪裱花蛋糕)

报告编号:A2250015456101001C

检测机构:广州市华测检测认证技术有限公司

批准日期:2025年01月17日

检测项目:净含量(单件短缺量),口感与口味,色泽,形态,组织等34项

检测依据:GB 2760-2014《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》,GB 2762-2022《食品安全国家标准 食品中污染物限量》,GB29921-2021《食品安全国家标准 预包装食品中致病菌限量》,GB 7099-2015《食品安全国家标准 糕点、面包》,GB/T31059-2014《裱花蛋糕》等。

检测结论:经检测,所检项目中有标准指标的项目符合GB29921-2021《食品安全国家标准 预包装食品中致病菌限量》,GB/T31059-2014《裱花蛋糕》,JJF 1070-2023《定量包装商品净含量计量检验规则》,GB7099-2015《食品安全国家标准 糕点、面包》,GB 2762-2022《食品安全国家标准 食品中污染物限量》,GB 2760-2014《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》要求,无标准指标的项目仅提供检测结果。

3. 运输控制:

蛋糕采用冷链运输,根据蛋糕数量、磅数等配备适用的干冰袋。公司定期对冷链运输效果进行测试,



提供《配送温度监测数据表》及曲线图，数据表里面详细记载了监测的设备型号、记录间隔、总空间、行程描述、报警设置状态、已记录次数、记录时间、温度最大值、温度平均值、首次报警时间，抽2025年4月17日监测记录：表中记载了8:42-17:37分，间隔时间5分钟的温度监测值。

### 3.3 内部审核、管理评审的有效性评价 符合 基本符合 不符合

#### 内部审核：

公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，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，2025年5月6日签发的《内部审核实施计划》，审核时间：2025年6月5日

审核目的：验证本公司质量管理体系是否符合GB/T19001-2016标准要求。

审核范围：Q糕点类食品（裱花蛋糕）、自制饮品（冷泡玫瑰）制售（仅限现制现售）。

审核组：组长（A）：钟丽君 组员（B）：揭雯雯

提供《内审员培训记录》。通过面谈，了解企管代和内审员对认证标准的理解应用情况、内审员对GB/T19011《管理体系审核指南》相关要求和能力要求了解的情况，基本符合要求。

与内审组长钟丽君、内审员揭雯雯面谈，内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，对内部审核过程中的程序和要求，回答不够全面，存在能力不足。见不符合项整改；

抽查《内审检查表》管理层、行政部、品控部、生产部审核记录，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。涉及公司品控部GB/T19001-2016标准8.2.3条款，未见1月份深圳市宏兆实业发展有限公司合同评审的记录。针对该不符合项，已及时采取纠正措施后，经内审员验证关闭。

审核结论：综合审核结果，审核组认为：本公司管理体系基本符合GB/T19001-2016标准的要求，是适用、有效的，运行效果基本达到标准要求，本次审核真实、有效。具备认证审核的条件。

#### 管理评审：

执行《管理评审控制程序》，按程序要求进行管理评审，每年至少一次，总经理主持。

查看2025.6.4日“管理评审计划”，由总经理罗送签发，内容包括：评审时间、评审地点、评审目的、参加部门人员、评审内容等。

2025.6.18日进行管理评审，内容包含会议签到表、质量管理体系运行报告、各部门的汇报材料、管理评审报告、改进计划等管评评审资料。

评审目的：

通过对质量管理体系进行系统的评价，提出并确定各种改进的机会和变更的需要，进而确保质量管理体系持续适宜性、充分性、有效性。

评审结论：

综合各项内容进行评价，可以得出结论：本公司质量管理体系是适宜的，其充分性和有效性是明显的，符合本公司质量方针、目标的要求。

针对管理评审提出的改进意见，制定了管理评审后的《改进计划》，管理评审提出的改进措施已实施完成。

### 3.4 持续改进

符合 基本符合 不符合



### 1) 不合格品/不符合控制

与负责人沟通

提供的《不合格品控制程序》中规定了对不合格品的标识、记录、隔离和处置的控制要求。

采购检验中发现的不合格，要求及时通知采购人员作退/换货处理；

生产过程和产品检验过程中发现的少量不合格品作返工或报废处理，批量的不合格品要求填写“不合格品报告”，记录不合格品名称、规格/型号、数量、不合格事实、评审处置措施，验证结果等。

对于因物流或骑手导致的蛋糕变形，客户反馈的不合格品，客户现场确认后退回给公司。

——抽 2025 年 6 月 1 日-6 月 30 日半成品、成品、各车间包材、物料的《不合格品统计表》，记录了日期、仓库、车间、物料编码、物料名称、不合格批次、数量、不合格情况描述、责任部门、处理方式、班组长和品控员确认。

半成品和成品不合格原因大概有：出品不符合要求、孔洞多、跌撞变形、重量不达标等，处理方式：报废。

各车间包材、物料不合格原因大概有：日期打错、破损、水果过熟等，处理方式：报废。

对于太厚、超重、撒粉不均匀，少放砂糖等情况的不合格进行返工处理，提供返工处理记录单，记录单中记载了日期、产品名称、问题、处理结果、责任人等。

不合格品控制基本有效。

### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

查编制有《不合格品控制程序》、《纠正措施控制程序》，规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制。

查纠正措施实施情况：对内审中提出不合格项进行了原因分析，并制定、实施了纠正措施，并由内审员对所采取的纠正措施进行了验证，纠正措施有效，管理评审中发现的薄弱环节，分析了原因，采取了纠正措施。

存在或潜在的不符合描述：未见 1 月份深圳市宏兆实业发展有限公司合同评审的记录

原因分析：由于品控部对标准理解不深，对工作的疏忽，文件乱存乱放，导致内审时未发现此评审记录。

纠正措施：

通过内审，对发现的问题给予及时的纠正。把该合同评审记录归档。

针对发现的不符合项，立即建立有效的文件保存措施，对涉及的管理人员采取严格的教育，组织相关人员对该条款进行学习。查验培训计划的其他内容，杜绝此类事件的再次发生。

实施效果验证：已经按照要求整改，对行政部进行培训。

### 3) 投诉的接受和处理情况：无

## 3.5 体系支持

符合 基本符合 不符合

### 1) 资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）：

生产设备：冰箱、醒发箱、热风炉、消毒柜、搅拌机、手动压面机。

监视和测量设备：温度记录仪、中心温度计、温湿度计、电子秤、糖度仪。

特种设备：无。

办公通信设备：电脑、打印机、办公桌椅、网络设备等。



人力资源：生产部人员提供人员健康证；设备维修委外人员提供电工证；关键岗位人员有相关的工作经验，且进行了岗前培训，能力满足岗位要求。

## 2) 人员及能力、意识：

公司建立有《人力资源控制程序》，行政部负责对人力资源进行识别和控制，制定公司整体培训计划(年度计划)，并分发给各部门，各部门根据年度培训计划，负责对本部门的员工实施相应的知识、岗位技能的教育、培训和考核。

查《管理手册》，要求对每项工作都委派基于一定教育，培训，技能和经验的人员去担任，并制定相关人员的职责和权限相关文件化信息，确定配备所需的人员资源，各级各层人员能力、意识、岗位定员、部门人员职责、权限、相互关系等进行了清晰要求并做了沟通，以有效实施体系并运行和控制其过程。

提供有员工人数说明，目前公司共有员工 21 人，社保人数 18 人，3 人为临时工，各部门人员配备基本充分，基本符合要求。

查见：《岗位任职要求》，公司对各岗位能力规定的要求包括了专业技能、岗位资格、能力、工作经验等。对人员素质必须满足任职要求，确定受其控制的工作人员所需具备的能力，岗位全过程操作人员的能力确定，主要是经培训、合格上岗，基于适当的教育、培训或经历，确保这些人员是胜任。

查见：《岗位能力确认记录》，对人员岗位人员能力进行了资格确认，均有评审结果，基本符合要求。

**与内审员钟丽君、揭雯雯面谈，内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，对内部审核过程中的程序和要求，回答不够全面，存在能力不足。**

查见“2025 年培训计划”，内容包括宣贯公司方针和目标、

管理体系标准、质量手册、程序文件、内审员培训、法律法规、体系运行控制要点、生产过程培训、生产设备的使用、生产安全知识、环境保护意识等，计划共培训 8 次，已培训 6 次。

查见：《培训记录表》

2025.2.1：进行内审员培训（GB/T19001-2016 标准）培训。培训老师：苏兆鑫（外聘），参加人员：钟丽君、揭雯雯。

有效性评价：基本能理解 GB/T19001-2016 管理体系的相关内容。能在本次内审中，按照 GB/T19001-2016 标准进行内部审核，编制审核计划，审核表。

评价人员：苏兆鑫

2025.3.15：进行法律法规培训。培训老师：钟丽君，参加人员：罗送 揭雯雯 游林坪。

有效性评价：经过培训全体骨干基本能理解管理手册和程序文件的相关内容，明确了企业的手册、程序文件及相关的管理文件并在日常工作中按照管理文件要求进行操作，公司的体系已基本运转正常。

评价人员：钟丽君

公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的及相关性及重要性，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现质量管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合质量管理体系要求的后果。

经与员工沟通了解，其对公司的方针政策，对质量管理体系有效性贡献及对体系绩效的贡献，以及不符合的后果这些都有一定的了解，基本具备质量管理意识。

## 3) 信息沟通：

策划编制了《信息沟通交流控制程序》及《管理手册》的相关章节规定了企业内、外部沟通的要求，经查阅和交谈，符合标准要求。

总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。行政部负责公司与上级主管部门信息交流；品管部负责公司与顾客之间质量信息的交流；各部门负责部门内质量信息的反馈、传达，并按规定落实有关质量信息的处理措施。



目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。

#### 4) 文件化信息的管理：

公司的质量管理体系文件----包括：

一级文件：管理手册

二级文件：程序文件

三级文件：三阶管理制度

四级文件：表格和检查表。

此外，外来文件即外部提供的文件通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。

查《外来文件清单》，编制：钟丽君，审批：罗送，日期：2025年1月3日。包括：中华人民共和国宪法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国行政处罚法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国安全生产法、GB/T19001-2016/IS09001:2015 标准、《食品生产许可管理办法》（2020年修订）、《食品经营许可管理办法》（2017年修订）、《餐饮服务食品安全操作规范》（2018年）等。

公司形成了文件化的管理手册、程序文件、管理制度以及所要求的记录。

查《管理手册》文件编号 NYK-QM-2025，版本状态：A/0，主要岗位的职务能力要求及评定等均有适当的标识和说明；

查《程序文件》文件编号：NYK-QP-2025，版本状态：A/0。

编制：钟丽君，审核：钟丽君，批准：罗送，2025年1月3日实施。

以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态，文件审批手续齐全、文件清晰、编号符合文件控制程序要求。

查《文件发放、回收记录》对管理手册、程序文件、三层文件、质量目标指标及管理方案等进行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，时间2025年1月3日。

查《受控文件清单》，包括管理手册、程序文件、管理制度、应急预案等，清单内写明了文件名称、文件编号、版本、来源等，编制：钟丽君 审批：罗送，日期：2025年1月3日。基本符合要求。

查记录文件，有培训记录表、基础设施台帐、目标和方案完成情况统计表、应急演练记录、员工服务考核记录等。

查文件控制要求：《文件控制程序》、《记录控制程序》对体系记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置等做了明确规定，符合要求。

#### 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q:糕点类食品（裱花蛋糕）、自制饮品（冷泡玫瑰）制售（仅限现制现售）

#### 五、审核组推荐意见：

**审核结论：**根据审核发现，审核组一致认为，广州廿一客食品有限公司的

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 checked="" type="checkbox"/> 达到	<input 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



通过审查评价，评价组确定受审核方的管理体系符合相关标准的要求，具备实现预期结果的能力，管理体系运行正常有效，本次审核达到预期评价目的，认证范围适宜，本次现场审核结论为：

推荐认证注册

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，推荐认证注册。

不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组：郭宣丽 梁燕芳

## 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](http://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予以配合。

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。