

项目编号：10345-2024-QEO

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称：北京天际星空管理咨询有限公司

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）：陈芳

审核组员（签字）：李雅静，于立秋

报告日期：2024年5月20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：陈芳

组员：李雅静 于立秋



受审核方名称：北京天际星空管理咨询有限公司

## 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	陈芳	组长	Q:审核员	2022-N1QMS-6015478	Q:29.09.01,29.09.02
			E:审核员	2023-N1EMS-4015478	E:29.09.01,29.09.02
			O:审核员	2023-N1OHSMS-4015478	O:29.09.01,29.09.02
B	李雅静	组员	Q:审核员	2021-N1QMS-2218164	Q:29.09.01,29.09.02
			E:审核员	2023-N1EMS-2218164	E:29.09.01,29.09.02
			O:审核员	2021-N1OHSMS-2218164	O:29.09.01,29.09.02
C	于立秋	组员	Q:审核员	2021-N1QMS-3084028	Q:29.09.01,29.09.02
			E:审核员	2024-N1EMS-6084028	E:29.09.01,29.09.02
			O:审核员	2021-N1OHSMS-3084028	O:29.09.01,29.09.02

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王福	向导	受审核方
2	/	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, 环境管理体系, 职业健康安全管理体系）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：

Q：GB/T19001-2016/ISO9001:2015, E：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015, O：  
GB/T45001-2020 / ISO45001: 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：；



d) 相关的法律法规：中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国价格法等。

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：GB/T 18769-2003大宗商品电子交易规范、GB 6675.4-2014玩具安全 第4部分：特定元素的迁移、GB 18584-2001室内装饰装修材料 木质家具中有害物质限量等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。

## 1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年05月20日 上午至2024年05月20日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年9月1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: 心理健康教育设备（电子产品、软件）的销售

E: 心理健康教育设备（电子产品、软件）的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O: 心理健康教育设备（电子产品、软件）的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

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：北京市石景山区实兴大街30号院3号楼2层A-1698房间（集群注册）

办公地址：北京市石景山区五里坨街道高井村南街33号

经营地址：北京市石景山区五里坨街道高井村南街33号

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2024年5月6日上午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 服务过程控制；Q 检验过程控制。EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视。

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:行政部 QEO 7.2 供销部 Q8.4.1 EO8.1

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：2024年5月30日前提提交审核组长。



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 2025 年 5 月 20 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

ES 运行策划和控制; ES 绩效测量和监视。Q 生产和服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。管理人员加强体系文件学习。

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: ES 运行策划和控制; ES 绩效测量和监视。Q 生产和服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。管理人员加强体系文件学习。

### 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: 2021 年 02 月 25 日体系实施时间: 2023 年 9 月 1 日

2) 法律地位证明文件有: 营业执照

3) 审核范围内覆盖员工总人数: 10 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:

销售服务流程: 签订合同→采购→检验→销售→交付→客户验收。

## 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

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量环境职业健康安全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。

企业确定了与质量环境职业健康安全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。

企业在策划质量环境职业健康安全管理体系时, 确定需要应对的风险和机遇, 以确保质量环境职业健康安全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。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针: 诚信守法, 质量为本, 服务创优; 节约资源, 预防污染, 保护环境; 预防为主, 安全第一, 持续改进。方针包含在管理手册中, 经总经理批准, 与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向, 为建立质量环境职业健康安全目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求、污染预防、合规义务、消除危险源和降低职业健康安全风险的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容。



在方针的框架下制定质量、环境及职业健康安全目标：

- 1、产品交付顾客验收合格率100%
- 2、顾客满意率 $\geq 95\%$
- 3、顾客投诉处理率100%
- 4、固体废弃物分类处置率100%
- 5、火灾发生次数为0
- 6、人身意外伤害事故为0

在相关职能部门对目标进行了分解和考核，详见各部门记录。通过发信，书面沟通、口头交流等方式，传递给相关方和关注企业的公众。

查见《2023、2024年环境、职业健康安全目标、管理方案》，针对每项指标分别制定了管理措施，重要环境因素、不可接受风险、目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等，经查《2023、2024年度质量和环境及职业健康安全目标指标分解考核表》，《环境、职业健康安全目标、管理方案完成情况》检查结果表明，自2023年9月份以来各部门质量环境职业健康安全目标和管理方案均已经完成。

提供《质量目标管理方案》，针对质量目标：培训计划完成率100%、文件受控率100%制定了管理方案，考核方式，监督检查人等。编制：张爱荣；审批：杨凤才；2023年9月1日。内容齐全，符合要求。

提供《质量环境健康目标、指标分解考核表》，查自体系运行以来质量目标已经完成。

提供《环境目标实现措施》，针对重要环境因素：火灾的发生、固废的排放，制定了目标、指标和具体方案，明确了总预算，项目总负责部门、项目启动日期、计划完成日期等。编制：张爱荣 审批杨凤才 日期：2023.09.01.内容齐全，符合要求。

现场提供《环境目标实现措施实施检查表》，查自体系运行以来管理体系目标已经完成。

现场抽查针对固废排放目标、指标管理方案，内容包括：重要环境因素：固废排放；环境目标：规范排放；指标：固体废弃物合理处置率100%；管理方案：将固体废弃物，分类存放，废硒鼓，墨粉等废由厂家售后更换时回收；可回收办公和生活垃圾统一收集至可回收收集箱由行政部售卖。不可回收垃圾每日倾倒至指定的环卫垃圾桶等，总预算：约5000元；责任部门：行政部。项目总负责人：张爱荣项目启动日期：2023.9.1计划完成日期：2024.8.31。2023年9月及2024年4月均达成目标。

组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。并明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更日考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价。确保质量管理体系的完整性。据负责人介绍：自体系运行以来，质量管理体系保持了完整性，体系正常有效运行，无变更。

编制《环境因素的识别与评价控制程序》和《危险源辨识、风险评价和控制程序》，内容基本符合要求。

行政部负责进行环境因素识别和重要环境因素的评价确定；危险源的辨识、风险评价和控制措施确定。2023年9月1日行政部负责人组织进行了部门环境因素和危险源的识别评价，编制：张爱荣。审批：杨凤才。

提供环境因素识别评价表，内容包括：活动/产品/服务、环境因素、环境影响（水、气、固废、土壤、噪音、资源、能源。其他）能考虑到三种时态、三种状态，法规及符合性得分，是否重要环境因素等。

查有环境因素识别评价表，有各部门评价表。

行政部主要包括：日光灯管、电池的消耗、日光灯管、电池的排放、空调氟利昂的消耗、空调氟利昂的泄漏、电脑的辐射、消防器材的使用、潜在火灾等，供销部识别的主要有产品销售活动和产品采购活动相关的环境因素有：电能的消耗、产品包装袋的排放、产品报废后的排放、产品搬运产生的噪声等。抽查《重要环境因素清单》，包括：火灾的发生、固废的排放等等，基本符合要求。

行政部涉及的重要环境因素为：火灾的发生、固废排放，识别基本准确，符合要求。

环境因素的识别和评价基本满足要求。

查《危险源辨识与风险评价一览表》，分业务活动、可能发生的事故、危险源、考虑到三种时态，三



种状态，采用D=LEC评价重大危险源、控制措施等。

识别的危险源主要有：电线老化漏电、湿手插开关、电脑、复印机辐射、从工作高处坠落、交通事故、没有禁烟/火标识、没有配备适宜足够的灭火器、日常检查工作不够、未遵守安全交通规定、产品搬运过程中的磕碰、坠落、搬运过程中的车辆伤害等。供销部产品销售活动和产品采购活动相关的危险源包括：产品搬运过程中的磕碰、坠落、搬运过程中的车辆伤害、产品包装袋产生的气味等，基本符合要求。

抽查《不可接受风险因素清单》，包括：触电、潜在火灾、交通事故等，不可接受风险识别准确，基本符合要求。

编制了《法律法规和其他要求控制程序》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求，编制了《合规义务清单》：中华人民共和国未成年人保护法、中华人民共和国妇女权益保障法、女职工保健工作规定、女职工劳动保护特别规定、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国宪法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国劳动法等。均为有效版本。

一阶段提出的问题，已经整改完毕并验证有效。

### 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）

编制《环境与职业健康安全运行控制程序》、《废弃物管理程序》、《节材节能控制程序》、《节能降噪管理方法》、《垃圾分类管理规定》、《消防安全管理制度》等，策划合理，内容符合标准要求。通过管理制度对本部门环境职业健康安全进行控制，基本适用。行政部是运行控制的主控部门。

公司确定的重要环境因素为火灾的发生、固废的排放；不可接受的风险为潜在的火灾、触电、交通事故。本部门涉及的重要环境因素和不可接受风险分别为：火灾、固废的产生；触电。

围绕公司重要环境因素和不可接受的风险，公司对环境安全运行情况控制情况如下：

查看运行情况：

1、资源能源消耗：查看办公区域宽敞明亮，通风较好。员工所用饮水机定期清洗。主要消耗的办公用品是纸张，废纸回收再利用。水电的消耗，办公室均使用节能灯，做到人走灯灭；洗手间无滴水浪费现象。目前建立了相应和管理制度，要求各部门人员提高节约意识。

2、火灾管理，主要包括：办公区域违章用电、设施设备线路老化短路等。查看：现场查看张贴严禁吸烟等警示标识。不定期组织消防应急演练等。按照建筑设计要求配备手提式灭火器等消防器材。

3、触电伤害，主要包括：电路线路老化。查看：电源开关采用漏电保护，一旦触电会自动跳闸，避免造成触电伤害。对公司的线路定期进行检查，制定了触电事故应急救援预案。

4、固废管理：办公室设有垃圾桶，分类存放，废硒鼓，墨粉等废由厂家售后更换时回收；可回收办公和生活垃圾统一收集至可回收收集箱由行政部售卖。不可回收垃圾每日倾倒入指定的环卫垃圾桶。现场查看无混放现象等。生活垃圾由当地环卫部门处置。

5、废水：主要为办公、生活污水的排放：直接排入市政污水管网，无工艺废水。

6、与员工签订劳动合同，维护员工合法权益。提供劳动合同书，抽查员工闫翠华、张会娟、张爱荣 3 人劳动合同，内有合同期限；工作内容；工作条件和劳动保护；劳动报酬；福利保险；劳动纪律；合同的解除和终止；双方需约定的其它事项；责任与经济赔偿、劳动争议等内容。

7、交通事故：办公室员工上下班要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。

8、环境安全运行检查：

提供《环境目标实现措施实施检查表》，抽查 2024 年 1 月的《环境目标实现措施实施检查》，内容包括：目标实现措施、进度要求、实施部门、检查结论、日期等，检查人：张爱荣，内容完整，基本符合要求。

提供《职业健康安全目标实现措施实施检查表》。内容包括：目标实现措施实施措施、进度要求；实施部门；检查结论；日期等。检查人：张爱荣。内容完整，基本符合要求。

提供《灭火器点检记录》，抽查 2023 年 12 月 30 日《灭火器点检记录》，内容包括：检查日期；检查



项目（消防设施配置、生活废水排放和垃圾处理情况、公司用水用电情况、办公用纸、产品下脚料处理等项目）；检查人何岩等；内容完整，符合要求。提供《灭火器点检表》，抽查2023年《灭火器点检表》记录，内容有：灭火箱表面干净无灰尘；检查灭火器压力是否正常；检查铅封是否完好；检查喷管是否完好、是否老化；检查灭火器筒体外表面是否完好，若发现有生锈，凹陷等缺陷应作报废处理，重新更换灭火器；点检人等，内容完整，基本符合要求。

查见《固体废弃物处置登记表》。包括：固体废物名称：废纸类；名称：废纸箱盒、废包装纸、信纸、杂志、报纸等；产生部门：办公场所；处置部门：行政部；接收部门：处理站；数量：每日清理。固体废物名称：固废；名称：废墨盒、废电池、废日光灯管、墨粉、硒鼓等固体危险废弃物；产生部门：办公场所；处置部门：行政部；接收部门：处理站；数量：无发生。

9、劳保用品发放：提供劳保用品发放记录。主要是给员工发放口罩，均有签收，建议由本人手签字。工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工办理了养老、医疗、失业、工伤保险。

10、查见《现场消防巡查记录表》。内容包括：火灾隐患的整改情况以及防范措施的落实情况；安全疏散通道、标志、照明和安全出口情况；消防车通道、消防水源情况；灭火器材配置及有效期情况；用火、用电有无违章情况；重点工种人员及其他员工消防知识；防安全重点部位的管理情况；易燃易爆品和场所消防措施落实情况；消防值班、设施运行及记录情况；防火巡查情况；消防安全标志的设置、完好及有效情况等，行政部负责检查，检查频次为每月一次。内容齐全。

11、用于环境及职业健康安全资金投入情况：2023年11月份至今：通讯补贴、水电费、涉及环境安全的人员培训费用、物业管理费(含固体废弃物)等。内容欠缺，建议增加社保投入资金、劳保投入资金。

#### 销售服务过程运行控制

1.销售服务现场主要为公司办公区和客户现场，客户现场主要为确认销售产品到货验收及最终的项目验收，经询问目前未出现过环境、安全事故。

2.客户现场仅有生活垃圾，依据客户要求放置指定地点，涉及有装修垃圾的，按客户要求放指定地点或要求公司。

3.对员工进行交通安全的培训，上下班及出差途中时遵守交通规则，不违章，防止交通事故的发生。

4.相关方施加影响：对客户和业务来访人员发放了相关方告知书，传达了环境、职业健康安全方针和相关要求。部分项目涉及装修的在合同中提出了安全的要求，建议增加环境相关的具体要求。

环境、职业健康安全的控制基本满足要求。

编制了《合规性评价管理程序》等，基本符合标准和企业实际。抽查2023.12.10法律法规和其他要求合规性评价情况，中华人民共和国未成年人保护法、中华人民共和国妇女权益保障法、女职工保健工作规定、女职工劳动保护特别规定、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国宪法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国劳动法等。查验《中华人民共和国消防法》评价情况，配备了手提式灭火器等。无火灾隐患。组织了消防应急演练活动。近一年以来，没有发生火灾事故。编制：张爱荣；审批：杨凤才。评价结果，合规。

公司对心理健康教育设备（电子产品、软件）的销售的质量目标、实现过程；产品所要求的验证、确认等接收准则进行了策划，并规定了所需的记录,对服务过程进行控制。

1、本公司的业务为：心理健康教育设备（电子产品、软件）的销售；

2、策划了销售服务流程：签订合同→采购→检验→销售→交付→客户验收。

3、配置了办公设备：电脑、打印机等，基本满足要求。

4、监视测量设备：无监视测量设备。组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，保留了相应记录。

5、策划了《设计控制程序》、《销售服务提供控制程序》、《采购控制程序》、《与顾客有关的要求的控制程序》、《不合格品控制程序》、《监视和测量设备控制程序》、《采购、销售验收规范》、《销售服务规范》等规范及服务、检验过程。编制了《货物采购验收结算表》、《验收确认书》等记录。

6、制定了供销部的管理目标和考核办法。

7、收集了相关法律法规要求及业务的相关标准：

中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国价格法、GB/T 18769-2003大宗商品电子交易规范等，



收集与涉及室内装修的相关法规还需补充完善。

与总经理杨凤才和管代张爱荣沟通及经现场确认，供销部负责心理健康教育设备（电子产品、软件）的销售方案的设计，主要设计人为张爱荣，公司已从事该业务三年多，主要为心理健康教育设备（电子产品、软件）的销售，且公司现在客户群基本固定，目前主要为学校或监狱，暂时也没有增加其他行业的销售业务的计划，目前销售服务的流程固定不变，无需策划新的服务方式，后期如果增加将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的业务服务流程。产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。查公司管理手册8.3条款，按标准要求规定销售服务流程：签订合同→采购→检验→销售→交付→客户验收。产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

该公司业务为心理健康教育设备（电子产品、软件）的销售。供销部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确服务具体要求（提供简单的设计方案）、合同要求，在合同正式签定之前，公司组织合同评审或口头评审，总经理同意后方可签定合同。合同签订之后，依据合同要求，由供销部负责业务人员依据合同要求安排人员对接项目。

文件支持：《设计控制程序》、《销售服务提供控制程序》、《采购控制程序》、《与顾客有关的要求的控制程序》、《不合格品控制程序》、《监视和测量设备控制程序》、《采购、销售验收规范》、《销售服务规范》等。

参考标准：中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国价格法、GB/T 18769-2003大宗商品电子交易规范等，收集与涉及室内装修的相关法规还需补充完善。

根据服务的特性和要达到的结果，编制了《货物采购验收结算表》、《验收确认书》等记录。

指派胜任人员：供销部所有人员岗前经过专业培训，并且为本公司工作多年的人员，有相关业务工作经验。

公司根据心理学理论和相关的经验，为客户提供心理疏导房间、宣泄房间等房屋装修和测评桌、抱抱人、心理沙盘套装、智能互动宣泄器材、心理情景剧器材箱、音乐放松椅等相关产品，根据客户房间大小和需求制定设计方案，经客户确认后，签定合同，公司进行采购，如需要室内装修联系相关安排施工，全部完成后，进行项目验收确认。

公司识别的关键过程为采购过程。查见《关键过程确认表》，对该过程从产品的确认、设备的确认、人员的确认、特定的方法和程序的要求等方面进行了确认评价。确认结论：经确认，能满足工作的需要。参与确认人：张爱荣、张会娟，确认人员：杨凤才，时间：2023年9月20日。该关键过程自确认后，人员、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。经查基本符合要求。

——查已完成项目1：

提供：2023.12.25完工项目2023.8与云南农业大学签定“云南省省级政府采购”合同书，合同编号：4530000HT202312259，合同标的：专业教学设备（心理自助系统V3.0、虚拟现实VR太空舱V3.0、多人团体放松冥想放松系统、智能击打呐喊宣泄系统V7.0、团本辅导工具箱、心理情景剧器材箱、音乐放松椅等），合同内容有：供货要求、合同总价、甲、乙双方的权利和义务、售后服务标准及要求、包装要求及验收标准、附件（中标通知书、货物详细技术参数、售后服务承诺）等，有双方盖章。

提供《合同评审记录表》，客户名称：云南农业大学，订单日期：2023.12.25，交付日期：15日，产品名称：心理自助系统、虚拟现实VR太空舱、多人团体放松冥想、放松系统、智能击打呐喊宣泄系统、团体辅导工具箱、心理情景剧器材箱、提供设计方案等，客户有无特殊要求：无特殊要求；供销部意见：可以准时交付，评审人：张会娟2023.12.25，行政部意见：同意，评审人：张爱荣 2023.12.25，总经理意见：同意上述结论。总经理：杨凤才2023.12.25。订单完成结果确认：■ 准时交付；

采购合同：该项目通过多个供方进行了产品采购：

抽查2023年8月24日，与“北京轻心科技有限公司”签订了“产品销售合同”，合同编号：BJQX/XS-1054-20230823，标的物清单有：心理剧器材1套、音乐放松椅2把、行为训练器材1套、虚拟现实VR心理训练系统1套V1.0；合同内容还包括合价款及支付方式、质量标准、履行期限、地点和方式、标的物交付及验收、标的物的质保、维护与服务等内容，有双方盖章。

抽查2023年8月15日，与“北京视友科技有限责任公司”签订了“购销合同”，合同编号：CU20230815-041，商品名称：佰意通脑电生物反馈训练系统v1.0，合同内容还包括：商品质量标准、交货、验收、售后服务等



内容，有双方盖章。

抽查“北京视友科技有限责任公司”的“供方评定记录表”，评价人：张会娟，主要产品类别：佰意通脑电生物反馈训练系统[简称佰意通]v1.0、脑波灯套件，评鉴内容：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、交付及时性、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，合计得分：96分，评鉴单位签署：同意列入合格供应商，杨凤才 2023.9.20。

项目验收：该项目根据采购产品及安装完成情况进行分别验收，提供“云南农业大学省级政府采购项目验收确认书”，验收内容（项目名称）：云南农业大学学生处专用教学设备采购项目2024—45号，合同编号：4530000HT202312259，采购方：云南农业大学，中标方：北京天际星空管理咨询有限公司，使用方意见：经设备使用和现场确认验收，设备与采购合同内容一致，符合学生处的使用需求，同意验收，孙\*\*，2023.11.17，验收意见：经现场查验，采购设备数量、技术参数与合同描述一致，经专家组成员讨论一致同意通过验收，验收合格。专家组长：白\*\*，专家成员：龙\*\*，李\*\*，2023.11.23. 有双方公司盖章确认。

提供“云南农业大学部门自行询价采购项目验收确认书”采购部门：学生处，项目名称：心理健康教育专业设备，验收意见：经设备使用和现场确认验收，设备与采购合同内容一致，符合学生处的使用需求，同意验收。负责人：孙\*\*，2023.12.8。

——查已完成项目2:

提供2024.2完工的“兴义监狱民警职工心理调适（心理健康）中心建设项目采购合同”合同编号：TJXK-20231201-01，合同甲方：贵州省兴义监狱，合同签订日期：2023.12.5，货物/服务清单：心理健康测评管理系统HXXL-V2.0、身心反馈型音乐放松椅、VR心理旋转蛋椅、VR心理运动减压系统 HXXL-V2.0、智能呐喊击打宣泄系统HXXL-V2.0、团体辅导箱、心理挂图、石膏板隔墙、墙面漆、门、软包墙等，合同内容还包括：合同金额、技术资料、协调、质保期、供货安装期、货物包装、发运及运输、调试和验收、安全责任等内容，附最后磋商报价明细表。

提供《合同评审记录表》，客户名称：贵州省兴义监狱，订单日期：2023.12.5，交付日期：30日，产品名称：心理健康设备等一批，客户有无特殊要求：无特殊要求；供销部意见：可以准时交付，评审人：张会娟2023.10.7，行政部意见：同意，评审人：张爱荣 2023.10.7，总经理意见：同意上述结论。总经理：杨凤才2023.10.7，订单完成结果确认：■ 准时交付；

采购合同:该合同除采购相关软件及心理健康设备外，还包括房屋装修的外包采购。

抽查2023.12.9与“河北朗心致远软件开发有限公司”签订的销售合同，合同编号：HBLX-20231219-03，产品名称：团体辅导教具箱一套，合同内容还包括：付款时间及方式，交货时间、运输及验收、质量与技术标准、安装方式（乙方远程指导）、特别申请与保密等，有双方签字盖章。

抽查2023.12.18与“北京紫色星辉科技有限公司”签订的销售合同，合同编号：20231218271，供货清单：VR心理旋转蛋椅、嘉莲VR心理健康资源软件V1.0，合同内容还包括付款及交货、签收及验收、保修服务等，有双方盖章。

抽查2023.12.1与“卓品居装饰设计有限公司”签订的装饰设计施工合同，工程名称：兴义监狱民警职工心理调适（心理健康）中心建设项目，工程施工期限：开工日期2023年12月2日，竣工日期2023年12月31日，合同内容还包括材料供应、工期延误、工程验收和保修等内容。

抽查“北京紫色星辉科技有限公司”的“供方评定记录表”，评价人：张会娟，主要产品类别：VR心理旋转蛋椅、嘉莲VR心理健康资源软件，评鉴内容：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、交付及时性、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，合计得分：96分，评鉴单位签署：同意列入合格供应商，杨凤才 2023.9.20。

抽查外包方“卓品居装饰设计有限公司”未能提供进行评价及施加环境、职业健康影响的相关证据。不符合—2

项目验收：提供“货物采购验收结算表”，采购项目名称：贵州省兴义监狱民警职工心理调适（心理



健康)中心建设项目,内容包括:货品名称、规格型号、配置要求、数量、单价等内容,货品名称包括:心理健康测评管理系统HXXL-V2.0、身心反馈型音乐放松椅、VR心理旋转蛋椅、VR心理运动减压系统HXXL-V2.0、智能呐喊击打宣泄系统HXXL-V2.0、团体辅导箱等,验收结算结论、监狱领导审批意见等内容,该结算表传递至客户,由于客户原因未签字盖章,最终以客户付款作为最终确认验收。

——查已完成项目3:提供2023.5.7与“贵州省贞丰中学”签订的合同书,项目名称:学生心理健康成长中心心理学软硬件设备采购,合同编号:TJJK-20230505-02,合同明细:朗心心理健康教育管理系统V6.0、测评桌、团体辅导教具箱、智能互动宣泄器材等,有双方签字盖章。抽查该项目有外部供方为“贞丰县邵新装饰有限公司”提供与该公司签订的“装修劳务分包合同”,合同编号:TJJK-ZX20230506-02,未能提供对装修劳务外包方“贞丰县邵新装饰有限公司”进行评价及施加环境、职业健康影响的相关证据。不符合—2

——查正在进行的项目:查看办公室现场干净整洁,电脑、打印机及网络运行正常。现场巡视办公秩序良好,符合该公司的规定要求。供销部主管本次审核外出,总经理及管代也负责业务管理,管代张爱荣正在和客户针对项目问题进行沟通,查看目前沟通项目提供“石家庄盛和中学心理设备销售合同”,合同编号:TJJK202404118-02,设备名称:心理测评管理软件(中小学版)1套、标准心理沙盘游戏1套、基础宣泄器材(专业版)1套,合同内容还包括交货时间、地点、方式、安装周期、验收标准、质量及保修等内容,合同有双方签字盖章。

该项目目前已签订了采购合同,提供2024.4.22与“北京集讯互通网络科技有限公司”签订的鸿讯心理软件订购合同,产品名称:心理测评管理系统(中学版)1套,合同内容还包括:收货地点、质量保证等内容。提供2024.4.17与“湖南晟心健康科技有限公司”签订的采购合同,合同编号:HNSX20240417,产品名称:心理沙盘游戏1200型2套、硅胶宣泄人2套、宣泄柱1套。合同内容还包括:付款方式及收货地址、交货、验收方式及售后服务承诺、退换货条款等内容,有双方签字盖章。目前该项目还未完成验收。

提供采购产品的检验报告:团体活动桌、团体心理教具箱、心理沙盘游戏(沙盘)、心理沙盘游戏(沙具)、心理沙盘游戏(沙具柜),见附件。其他产品由供方提供检验报告或产品合格证,供销部将相关信息提供给客户。

供销部负责人及管代每天对各项目情况进行监督跟踪,对出现的问题及时沟通协调处理,对检查的记录建议加强管理。公司目前无紧急放行情况发生,公司的产品监测能力基本满足要求。组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

### 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

编制《内部审核控制程序》,策划合理,内容符合标准要求。抽查《年度内审计划》,计划于2024年1月10日-11日实施内审。查见《内审实施计划》,内容包括:审核目的、审核依据、审核范围、审核组、审核活动日程等。抽查《内审实施计划》覆盖了公司所有部门及所有条款。内审员经过了标准培训。经查已按计划实施了内部审核活动,抽查供销部《内审检查表》,已编制并由内审员按要求实施了检查,并填写了检查记录,内容简单建议增加企业实际情况的内容。编制《内部审核报告》审核结论为:综合审核结果,审核组认为:本公司综合管理体系基本符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016和GB/T45001:2020标准要求,是适用的、有效的;运行效果基本达到标准要求,本次审核真实、有效。对内部审核控制基本符合要求。

编制《管理评审计划》,其内容包括评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等内容;计划于2024年1月30日进行管理评审。经查以按计划时间于进行了管理评审。最高管理者主持会议,各部门负责人参加了会议。管理评审输入考虑并覆盖了标准等要求。管理评审输出形成了《管理评审报告》,管理评审结论:公司质量环境职业健康安全方针和目标是充分适宜有效的。公司质量环境职业健康安全管理体系是适宜充分和有效的,能够满足标准要求,法律法规要求,顾客和相关方要求,具备持续改进的能力。公司具备认证机构现场审核要求,可以迎接认证机构现场审核。管理评审基本符合要求。

### 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

编制《不合格控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。内容符合标准要求。公司将采购的产品直接发送至客户处，客户根据清单进行验收，出现问题反馈给公司进行处理，提供与客户的微信记录，对损坏的产品及时补寄处理，自体系运行以来，未发生过顾客投诉和服务质量问题，客户反馈问题的记录管理有待加强。

### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对销售过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施已经整改完毕并验证。

### 3) 投诉的接受和处理情况：

近一年以来，没有发生质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

## 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）：

公司现有人员 10 人，社保人员 2 人，其他人员主要为销售人员，为劳务方式管理。办公场所为：北京市石景山区五里坨街道高井村南街 33 号，在国家信息公示网备案，公司在北京市石景山区苹果园路 28 号院中铁创业大厦 B 座 702 另租办公地，经总经理介绍目前备案的办公地址主要为方便工商及税务相关工作，苹果园办公地因是租赁怕不稳定工商及税务相关工作未在公示网备案，和总经理沟通建议备案变更为苹果园的主要办公地。办公区域房屋面积 30 多平方米，与“北京京西盛隆建材经销部”共用一办公地，无仓库。无特种设备。监视和测量设备：无。办公通信设备：网络、电脑、打印机等。运输设备：无。环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。

### 2) 人员及能力、意识：

公司在《人力资源管理控制程序》中规定了招聘、考核、培训等要求。程序规定了各岗位任职要求，规定了主要岗位人员任职资格要求。根据《岗位能力要求表》，公司采用招聘的方式，招收录用人员，在招聘时按照岗位能力要求，如学历、工作经验、技能与经验要求等招录合格人才。公司通过招聘方式引进人才，配有管理人员、行政人员、销售人员等，能够满足管理要求。对重要环境因素/重大危险源岗位人员的能力要求进行了评价。现场询问内审员张爱荣、张会娟，对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，不具备内审员的能力，本次开具不符合。

### 3) 信息沟通：

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性，涉及体系运行过程及管理等多方面，通过沟通促进过程输出的实现，提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事质量活动的有效性。通过多种渠道主动向顾客介绍产品，提供宣传资料及相关产品信息。企业对外交流，通过媒体了解环境职业健康安全要求。对顾客、供方、出入公司的相关方通过发放相关方告知书进行沟通。对相关方施加环境影响。

### 4) 文件化信息的管理：

公司编制执行了《文件控制程序》、《记录控制程序》，其内容符合标准要求和企业实际。公司于 2023 年 9 月 1 日按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准的要求，整合建立一体化管理体系，编制了一体化《管理手册》、《程序文件》、《管理制度汇编》等，按照策划的文件对管理体系各过程进行了管理，形成了记录，文件策划实施良好。整合建立一体化管理体系，并形成文件。经文件审核和现场核实，该公司的体系文件基本符合管理体系标准的要求，体现行业和企业特点。对文件的控制符合



要求。
-----

#### 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

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》。

#### 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，北京天际星空管理咨询有限公司的

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

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:陈芳 李雅静 于立秋

## 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](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。