

项目编号：10751-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京首发绿色物流有限公司

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）：贾海平

审核组员（签字）：岳艳玲

报告日期：2024年8月2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 ■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：贾海平

组员：岳艳玲



受审核方名称：

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	贾海平	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1287023 2024-N1EMS-1287023 2024-N1OHSMS-1287023	Q:29.07.01,29.07.02,29.07.03,29.07.04,29.07.06,29.07.07,29.07.08,29.07.09 E:29.07.01,29.07.02,29.07.03,29.07.04,29.07.06,29.07.07,29.07.08,29.07.09 O:29.07.01,29.07.02,29.07.03,29.07.04,29.07.06,29.07.07,29.07.08,29.07.09
B	岳艳玲	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1319559 2024-N1EMS-1319559 2024-N1OHSMS-1319559	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	苏洋双、纪效东、苏叶	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：无；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国民法典》、《安全生产许可证条例》、《北京市消防条例》、



《中华人民共和国质量法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国噪声污染防治法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《食品召回管理办法》、《食品经营许可管理办法》、《食品卫生通则》等法律法规。

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：《QC/T 449-2010 保温车、冷藏车技术条件及试验方法》、《GB/T 6388-1986 运输包装收发货标志》、《GB 2733-2015 食品安全国家标准 鲜、冻动物性水产品》、《GB 2707-2016 食品安全国家标准 鲜(冻)畜、禽产品》、《GB/T 9959.2-2008 分割鲜冻猪瘦肉》、《GB 2763-2021 食品安全国家标准 食品中农药最大残留限量》、《GB 2762-2022 食品安全国家标准 食品中污染物限量》《蛋与蛋制品 GB2749-2015》等标准。

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：2024年08月01日 上午至2024年08月02日实施审核。

审核覆盖时期：2024年3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：食用农产品及预包装食品的销售

E：食用农产品及预包装食品的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：食用农产品及预包装食品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：北京市平谷区马坊镇陆港大街 51 号院 1 号楼 2 层-229

办公地址：北京市平谷区马坊镇陆港大街 51 号院 1 号楼 2 层-229

经营地址：北京市平谷区马坊镇陆港大街 51 号院 1 号楼 2 层-229

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 7 月 31 日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：

目标完成情况；内审、管理评审有效性；QEO 运行策划和控制；QEO 设计开发和销售控制；QEO 绩效测量和监视。重要环境因素和重大危险源，应对机遇和风险的措施情况等。

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:

综合办公室: GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.2 条款、GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准 7.2 条款、GB/T 45001-2020/ISO45001:2018 标准 7.2 条款

综合办公室:GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准 6.1.3 条款

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 8 月 22 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 2024 年 8 月 2 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

本次审核不符合项的验证、内审、管理评审有效性; QEO 运行策划和控制; QEO 绩效测量和监视。重要环境因素, 危险源、应对机遇和风险的措施情况、产品和服务的放行等。

3) 本次审核发现的正面信息:

a)最高管理者重视体系建设, 对体系运行比较理解。

b)公司管理目标均能实现达成, 公司法律法规收集比较齐全。

c)公司环境严格执行节能降耗规定要求, 未发生环境污染事件, 未发生工伤事件。

d)公司质量稳定, 无重大质量问题发生, 暂无客户投诉。

e)各部门按照识别的环境因素、危险源进行管理控制; 日常对环境、安全进行检查, 发现问题进行及时整改, 持续改进。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

关注顾客: 指出最高管理层必须“证明其在关注顾客方面的领导力和承诺, 确保实施了相关工作, 识别和处理可能对服务和增强顾客满意度的能力方面的风险和机会”。应对风险和机会的措施: 识别哪些必须应对的“风险和机会”, 以确保管理体系能够实现预期结果, 预防或减少非预期后果, 实现持续改进。应对风险和机会的措施与食用农产品及预包装食品的销售方面的潜在影响相适应。交付后的活动: 组织确定了并满足与食用农产品及预包装食品的销售的性质, 即与产品和服务有关的风险、顾客反馈、法律法规要求。管理评审: 组织考虑其采取的应对风险和机会的措施的有效性。这包括识别需要监视和测量的内容, 使得组织能够证明符合产品服务标准的要求; 评估过程的绩效; 确保管理体系的符合性和有效性; 评估顾客及相关方的满意度。

2) 风险提示:

公司识别风险, 并注意核查变化的潜在后果。应对风险可能采取的方法有避免风险、消除风险源、分担风险以及决定是否承担风险等。相关方抱怨处理, 处理不及时造成客户质量风险及公司名誉受损。危险源控制: 触电、火灾的发生; 环境因素控制: 交通事故、火灾、触电等。适用质量、环境、安全法律法规



的识别、收集及宣传不够全面，相对应公司内部活动及环境、安全因素不够明确，部分员工守法意识淡薄等风险。

内审员苏叶、田雅馨参加了公司组织的内审员培训，对内审流程有一定的了解，但是对标准内容、目的、方法了解不能回答清楚，做为内审员能力不足。

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：2023 年 12 月 15 日，体系实施时间：2024 年 03 月 01 日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照（统一社会信用代码 91110117MAD7WXH423），经营范围覆盖认证范围，有效期内；

道路货物运输经营许可：京交[平](运)货企许可[2024]许第 J0001950 号，有效期至 2028-02-17；

道路货物运输经营许可：京交[平](运)货企许可[2024]许第 J0007258 号，有效期至 2028-05-12；

3) 审核范围内覆盖员工总人数：13 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：需求信息确认→接受意向订单→合同评审→签合同→组织采购货源→验收→交付顾客验收→售后服务

关键过程：销售过程

特殊过程：无。

外包过程：物流配送服务。

不适用条款：无

重要环境因素：固废的排放；火灾的发生

不可接受风险：交通事故、火灾、触电

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

1、该公司管理方针目标：

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和目标：

综合管理体系方针：优质高效、持续改进；安全第一、保护健康；改善环境、和谐发展

质量目标：销售服务及时率100%；顾客满意度≥95分。

环境、职业健康安全目标：固废分类回收率100%；火灾事故发生次数为0；重大意外人身伤害发生次数为0；触电事故发生次数为0。

公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与管理者代表进行交谈，对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。

管理者代表用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。管理评审时对方针的



持续适宜性进行了评审，有评审记录。

以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方可通过综合部获取公司管理方针

管理目标制定合理，目标可测量，目标已达成；公司对各职能部门也进行了目标分解，除顾客满意率按年度考核外，其余按月对各层级管理目标完成情况进行考核评价。由各部门负责人进行考核。

2、管理体系范围：

公司认证范围为：

Q：食用农产品及预包装食品的销售

E：食用农产品及预包装食品的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：食用农产品及预包装食品的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

公司实施管理体系的具体范围：北京市平谷区马坊镇陆港大街51号院1号楼2层-229；确定了公司内部和外部联系人，确保了管理体系一致性和完整性。

3、管理体系文件的策划：

受审核方按照标准要求建立了所需的文件和记录，包括管理手册、程序文件、各部门管理制度以及记录表格等文件化的信息，编制的体系文件基本符合标准规定的要求，能够覆盖和规范体系范围内各部门、岗位的活动。满足公司和可适用的标准的要求。文件策划符合要求。管理体系文件控制：策划的文件控制程序，均满足公司管理体系需求，同时确保了所有文件和记录都按照标准的要求控制和更新，保持了文件和记录的有效性。

4、组织建立组织机构分为：

管理层、综合业务部、供应链集采部、财务部等职能部门。组织机构策划合理，符合公司实际服务经营状况。

5、实施和资源规划：

公司策划对管理体系实施和运作所需的人员、设备、物资、环境、安全等资源的规划和保障。人力资源、设施设备、工作环境等均满足服务服务的需求。

6、实施体系监督和测评：

食用农产品及预包装食品的销售工作中监督管理体系的有效性和持续改进，同时制定了适当的测评活动，验证了管理体系运作的有效性。

7、内部审核：

公司编制了适宜的内部审核实施计划，按照内部审核实施计划，于2024年6月14日-6月15日进行了内部审核，内部审核发现的不符合项已经有效整改并验证关闭。确保了管理体系符合标准和组织要求，并持续改进。内审结论：综上所述，公司依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020标准建立的质量、环境和职业健康安全管理体系基本符合标准要求及本公司质量、环境、职业健康安全管理体系的要求，运行基本有效并保持。运行基本符合标准要求

8、管理评审：

公司于2024年6月28日实施了管理评审；对管理体系的有效性和合规性进行评估和审核，制定了改



进和改进计划。评审结论：公司各项活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。公司的质量、环境和职业健康安全管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。质量、环境和职业健康安全管理体系运行基本符合标准要求。

9、绩效评价：

组织对管理体系开展管理例会、每年的内部审核、管理评审以及不定期的检查，并持续改进。组织能够利用管理体系进行正常运行，满足顾客要求和适用的法律法规要求；组织产品和服务稳定；能够保持产品实现过程稳定受控；能确保产品和服务持续满足要求。组织通过体系的有效应用，以及体系持续改进过程的有效应用；保证符合顾客要求和适用法律法规要求。公司能实现预期的管理目标，提供合格产品和服务，满足顾客及相关方需求。

10、持续改进

公司还关注了持续改进，不断改进管理水平，持续 增强实现预期结果的能力，以满足顾客不断发展变化的需求，增强顾客满意。公司严格按相关法律法规运作，管理体系在运行中，无相关方投诉和抱怨，无重大质量事故，无重大的客户投诉情况发生。管理体系正常运行。目前为止，没有顾客和相关方投诉，企业能够守法经营，没有发现违法违规情况。

公司制定了管理方针目标、确定了组织结构、健全了管理体系机构、决策领导、统一思想、拟定贯标计划等。

公司管理体系的策划基本合理。

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

受审核方基本能够按照管理体系策划的安排对产品实施监视测量，能够按照服务规范提供食用农产品及预包装食品的销售，通过现场观察及查阅以往的记录，受审核方能严格按照规定的要求实施服务监控。

一、销售服务实现过程的质量控制：在销售实现过程中，需要采取质量管理手段，比如说制定标准流程、设定严格的程序，保证服务的质量符合预期要求。

二、活动的质量、环境职业健康安全控制：这方面公司从活动的场所、设备、人员等方面出发，采取相应的管理控制措施，采取灭火器、消火栓、垃圾桶等，确保活动的进行不会对环境、职业健康安全带来危害。

三、重要审核点：在销售实现和活动进行过程中，需要进行重要审核点的监测和评估，例如对关键过程进行控制等。此次审核对关键过程进行了抽样，关键过程：销售过程。

四、监测和绩效评估：在服务实现过程中和活动进行过程中，需要进行持续的监测和绩效评估。这包括对销售服务的质量、环境、职业健康安全进行持续监控、对活动的安全性进行评估等。公司对质量表现的监测信息、所采取的运行控制、对组织管理目标符合情况的文件记录。包括了管理目标完成情况的监测。包括日常运作的监控。通过管理方案执行情况监测记录，对管理方案实施进展情况进行了监测；结果均为合格。公司管理目标及指标统计表；各部门各项目标、指标均完成规定值。

销售过程：公司编制了《销售服务提供控制程序》、《采购控制程序》、《顾客投诉及满意测量控制程序》、《不合格品控制程序》、《绩效测量、数据分析控制程序》、《火灾应急响应预案》、《触电应急响应预案》、《销售服务管理制度》，程序文件 32 个和各管理制度 17 个。



销售服务流程：需求信息确认→接受意向订单→合同评审→签合同→组织采购货源→验收→交付顾客验收→售后服务

关键过程：销售过程

特殊过程：无。

外包过程：物流配送服务。

不适用条款：无

公司在手册中规定了组织变更管理规定，当公司的质量环境职业健康安全方针与目标发生重大变化；公司的组织结构、产品结构、资源状态发生重大改变时；公司的外部经营环境发生重大变化时，如市场行情等；管理者代表及最高管理层认为有必要的其他情形。对管理体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更并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。

策划符合标准要求。截止到目前公司没有发生变更。

公司策划了应急准备和相应规定，《应急准备和响应控制程序》、《消防火灾应急疏散预案》、《消防演练记录》。综合办公室于2024.4.13进行了火灾扑救、逃生自救，演练组织部门：综合办公室；。参加部门：全公司，参加人数：13人，包括各部门主管、员工等人员。

内容包括：成立应急工作领导小组：组长：姚松巍。组员：苏叶、田雅馨。规定了应急工作领导小组的职责。对火灾预防控制：应急工作领导小组应与项目定点的或最近的医院做好联系工作，在现场、办公区醒目位置应贴医院急救电话，以确保在任何紧急情况下都能得到迅速救治。一旦有火灾紧急情况发生，采取以下步骤进行扑救：火灾事故发生后，由公司应急小组人员赶赴现场，开展火灾事故调查工作，火灾事故调查查明事故发生的原因，人员伤亡、财产损失情况，查明事故的性质和责任，提出事故处理及防止类似事故再次发生所应采取的措施，写出事故调查报告。应急工作领导小组及时对应急预案进行修订和评审，定期对应急领导工作小组人员进行培训和学习。记录人：苏叶，评价人：姚松巍，日期：2024.4.13

询问管理者代表苏叶，公司未发生过紧急情况。

应急响应和准备基本符合要求。

公司编制了《绩效测量与监测管理程序》等，符合标准和企业实际。抽查环境职业健康目标和管理方案完成情况，自体系运行以来，环境职业健康安全目标和管理方案已经完成。

每季度对管理方案的情况进行检查，提供《环境管理方案完成情况考核》和《安全管理方案完成情况考核》表，2024年1季度-2024年2季度进行了检查，检查人：苏叶。检查结果：符合要求。公司经营工作现场无职业危害因素，无涉及环境和职业健康安全监视和测量设备。

编制了《合规性评价控制程序》等，符合标准和企业实际。现场抽查法律法规和其他要求合规性评价情况，综合部组织对公司环境管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。评价结果，符合要求。

抽查组织的环境运行的策划与控制实施：



重要环境因素清包括固废的排放；火灾的发生等。

查看，公司编制了《污染物（噪声、废水、废气、废弃物）排放控制程序》、《节材节能控制程序》、《废弃物管理办法》、《消防安全管理办法》、《职业健康管理辦法》、《环境安全管理制度》等制度。

查看，办公室、会议室均设置了灭火器等，设施状态良好。

现场查看，消防设施配置完整，完好，每月进行消防检查，见《环境安全管理检查记录》。

公司定期参加组织的消防培训和演练，公司全员均参与，见《火灾演练记录》。

对于相关方环境影响，公司的主要环境管理相关方有：外部相关方、内部相关方，通过培训（内部）、相关方告知书的方式进行传递。

2、固废排放管理：

公司编制了《固体废弃物管理制度》等制度，规定了食用农产品及预包装食品的销售过程固废处理的管理要求。

查，食用农产品及预包装食品的销售的主要固废为：主要危险废弃物主要为打印机废硒鼓的废弃、纸的废弃、纸口杯的废弃、废水的排放等，采取的措施为划分存放区域；可回收类（废包材、废纸、废塑料等）由行政综合部统一收集卖给废品收购部门；不可回收类（生活垃圾）由环卫日清；危险废物统一收集单独存放回收处理。

废水排放管理：

查食用农产品及预包装食品的销售的主要废水：生活废水的排放，废水统一排入市政污水管网。

资源能源消耗管理：

查食用农产品及预包装食品的销售的主要资源能源消耗：办公时水电能源的消耗，节约使用的规定，按规定安装漏电保护器，做到人走灯灭，加强日常检查；按需开启电器，及时关闭，多余的材料及时回收利用，注意水的二次利用率；

公司环境控制措施基本与管理要求基本一致，基本符合管理要求。

抽查组织的职业健康安全运行控制和实施：

不可接受风险包括：交通事故、火灾、触电。

办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公区域内配置的灭火器,正常且在有效期内。

办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；

生命周期：查产品设计生命周期的环境管控：公司从采购设备、劳保等已考虑了环保性，服务过程中，严格按照环保等管理制度实施，控制好辅助材料的用量，避免浪费，生命周期终了时回收再利用。

公司危险源控制措施基本与管理要求基本一致，基本符合管理要求。

抽查组织的销售服务运行控制和实施：

公司制定并实施《过程运作控制程序》《顾客投诉处理流程》、《客户回访规定》、《产品验收规范》、《服务提供规范》、《服务质量控制规范》、《销售服务规范》、《售后服务规范》，询问管理者代表，



业务部采用邮件、网络会议等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；

对市场进行调研，确定顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：

对市场进行调研，确定顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：

（1）顾客对产品规定的要求,包括商品名称、规格参数、数量、单价、发货期、技术要求、包装标准、保修及维修、交货及验货、验收标准和质量异议期、交货地点、结算方式等内容。

（2）与产品有关的法律、法规要求；

（3）顾客有合作意向时时，介绍公司产品，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。

查见销售合同：

查食用农产品销售合同情况：

1）查合同编号为 SFLSWL-XSHT-XSHT-20240425-0006 的销售合同,公司与北京市市政六建设工程有限公司工会、北京首发投资控股集团有限公司（收款方）签订的拾月拾物牛肉干助力包 400g、三元牛奶 250ml*12、鲁花伴手礼礼盒等的三方销售合同，签订日期 2024 年 4 月 26 日，交货期限：2024 年 4 月 28 日。合同内容：货物明细、交易信息、质量标准、产品交付、计量及标准、验收、保密条款、保证条款、合同变更与解除、免责条款、违约责任、争议解决等内容。信息全面，基本符合要求。

2）查合同编号为 SFLSWL-XSHT-XSHT-20240606-0014 的销售合同,公司与广东上兆生态农业科技有限公司、北京首发投资控股集团有限公司（收款方）签订的鸡蛋三方销售合同，签订日期 2024 年 6 月 14 日。合同内容：产品采购规模、下单、运输方式及要求、交货及验收、产品质量要求、结算、付款方式和时间、双方权力义务、违约责任、合同解除与终止、保密、法律适用与争议解决等内容。信息全面，基本符合要求。

查预包装食品的销售

3）查合同编号为 SFLSWL-003 的销售合同,公司与北京市市政三建设工程有限责任公司工会、北京首发投资控股集团有限公司（收款方）签订的偶得顺口味花生油 5L、晟起草原大米（真空装）5kg、偶得顺口味原味面粉 5kg 等的三方销售合同，签订日期 2024 年 1 月 26 日，交货期限：2024 年 2 月 8 日。合同内容：货物明细、交易信息、质量标准、产品交付、计量及标准、验收、保密条款、保证条款、合同变更与解除、免责条款、违约责任、争议解决等内容，并有快递地址。信息全面，基本符合要求。

4）查合同编号为 SFLSWL-002 的销售合同,公司与北京市市政六建设工程有限公司工会、北京首发投资控股集团有限公司（收款方）签订的晟起草原大米（真空装）5kg、偶得顺口味原味面粉 5kg、鲁花 5S 压榨一级花生油 5L、北冰洋喜气洋洋组合 12 罐等的三方销售合同，签订日期 2024 年 1 月 25 日，交货期限：2024 年 2 月 28 日。合同内容：货物明细、交易信息、质量标准、产品交付、计量及标准、验收、保密条款、保证条款、合同变更与解除、免责条款、违约责任、争议解决等内容，并有快递地址。信息全面，基本符合要求。

查合同评审情况

**查食用农产品销售合同评审情况：**

1) 查合同编号为 SFLSWL-XSHT-XSHT-20240425-0006 的销售合同, 公司与北京市市政六建设工程有限公司工会、北京首发投资控股集团有限公司(收款方)签订的拾月拾物牛肉干助力包 400g、三元牛奶 250ml*12、鲁花伴手礼礼盒等的三方销售合同, 签订日期 2024 年 4 月 26 日, 交货期限: 2024 年 4 月 28 日。团有限公司(收款方)签订的鸡蛋三方销售合同, 签订日期 2024 年 4 月 26 日。公司于 2024 年月日进行 0A 线上合同评审, 审查意见;风控审核人: 贾宇航: 拟同意, 财务审核人: 李响: 财务方面无异议; 主管领导: 纪效东: 拟同意; 总经理: 姚松畏, 拟同意, 董事长;冯星宇: 同意。

2) 查合同编号为 SFLSWL-XSHT-XSHT-20240606-0014 的销售合同, 公司与广东上兆生态农业科技有限公司、北京首发投资控股集团有限公司(收款方)签订的鸡蛋三方销售合同, 签订日期 2024 年 6 月 14 日。公司于 2024 年 6 月 14 日进行 0A 线上合同评审, 审查意见;风控审核人: 贾宇航: 拟同意, 财务审核人: 李响: 财务方面无异议; 主管领导: 纪效东: 拟同意; 总经理: 姚松畏, 拟同意, 董事长;冯星宇: 同意。

查预包装食品销售合同的评审情况

1) 查合同编号为 SFLSWL-003 的销售合同, 公司与北京市市政三建设工程有限责任公司工会、北京首发投资控股集团有限公司(收款方)签订的偶得顺口味花生油 5L、晟起草原大米(真空装) 5kg、偶得顺口味原味面粉 5kg 等的三方销售合同, 签订日期 2024 年 1 月 26 日, 交货期限: 2024 年 2 月 8 日。公司于 2024 年 1 月 25 日进行了合同评审, 合同主要内容为: 我公司拟向北京市市政三建设工程有限责任公司(以下简称“市政三公司”)、市政三公司工会委员会及市政三公司内其他有需求的个人(以下均简称“客户”)提供春节慰问品套餐, 并在约定期限内向客户完成, 产品交付。合同文本见附件。审查意见;风控审核人: 贾宇航: 拟同意, 财务审核人: 李响: 财务方面无异议; 主管领导: 纪效东: 拟同意; 总经理: 姚松畏, 拟同意, 董事长;冯星宇: 同意。

2) 查合同编号为 SFLSWL-002 的销售合同, 公司与北京市市政六建设工程有限公司工会、北京首发投资控股集团有限公司(收款方)签订的晟起草原大米(真空装) 5kg、偶得顺口味原味面粉 5kg、鲁花 5S 压榨一级花生油 5L、北冰洋喜气洋洋组合 12 罐等的三方销售合同, 签订日期 2024 年 1 月 25 日, 交货期限: 2024 年 2 月 28 日。公司于 2024 年 1 月 25 日进行了合同评审, 合同主要内容为: 我公司拟向北京市市政六建设工程有限公司(以下简称“市政六公司、市政六公司工会委员会及市政六公司内其他有需求的个人(以下 95 均简称“客户”)提供春节慰问品套餐, 并在约定期限内向客户完成产品交付。合同文本见附件。审查意见;风控审核人: 贾宇航: 拟同意, 财务审核人: 李响: 财务方面无异议; 主管领导: 纪效东: 拟同意; 总经理: 姚松畏, 拟同意, 董事长;冯星宇: 同意。

近来以来, 没有发生合同更改的情况, 如果需要更改, 需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。

公司制定了《过程运作控制程序》《顾客投诉处理流程》、《客户回访规定》、《产品验收规范》、《服务提供规范》、《服务质量控制规范》、《销售服务规范》、《售后服务规范》明确了受控条件包括

1、公司编制了《销售服务控制程序》、《采购控制程序》、《销售服务管理制度》、《销售服务质量考评管理》等对公司的产品销售过程进行了控制。

组织产品覆盖范围: 食用农产品及预包装食品的销售

**销售流程：**

需求信息确认—接受意向订单→ 合同评审→签合同 →组织采购货源→验收→交付顾客验收→售后服务。关键过程：销售。

关键过程：销售过程

外包过程：物流配送服务

特殊过程：无

不适用条款：无

3、技术要求 售货合同、国家标准

1)验收规范：合同技术要求及相应产品的客户标准、法律法规。

2)作业指导书：《销售服务管理制度》、《销售服务质量考评管理》、《销售服务过程检查表》等。

3)使用适宜的设备：电脑和办公设备等。

4)监视和测量设备：销售产品一部分由公司外包物流公司运输到客户处。一部分由供方直接运往客户出。收货时验收数量、外观、规格、效期，检查供方出具的产品检测报告为验收依据，进行核验，最终产品质量由顾客确认，暂未配置检测设备。在验收期内，如甲方认为产品质量或数量不符合合同约定，甲、乙双方当事人同意共同指定符合国家检验要求的国有检验机构为检验方；若在验收期内甲乙双方未能协商一致，则以甲方自行委托的第三方检验机构作为检验方，乙方对此无异议。检验方对留样进行复检，复检结果是最终的，甲、乙双方均受其约束如检验结果符合本合同约定的质量标准，检验费及相关费用由甲方承担。否则检验费由乙方承担。

5)实施监视和测量：公司按合同要求对包装、数量、品种进行监测。

4、查看，合同跟踪情况：

销售产品销售渠道和方式主要是线下采购，签订固定的合同。

查合同执行情况：**查食用农产品的销售执行情况**

1) 查合同编号为 SFLSWL-XSHT-XSHT-20240425-0006 的销售合同, 公司与北京市市政六建设工程有限公司工会、北京首发投资控股集团有限公司(收款方)签订的拾月拾物牛肉干助力包 400g、三元牛奶 250ml*12、鲁花伴手礼礼盒等的三方销售合同，签订日期 2024 年 4 月 26 日，交货期限：2024 年 4 月 28 日。

公司于 2024 年 4 月 26 日与北京首农消费帮扶双创中心有限公司签订了拾月拾物牛肉干助力包 400g 共计 308 份采购合同；与北京吉木思供应链管理有限公司签订了三元牛奶 250ml*12、鲁花伴手礼礼盒各共计 308 份采购合同；目前该项目已完成。

2) 查合同编号为 SFLSWL-XSHT-XSHT-20240606-0014 的销售合同, 公司与广东上兆生态农业科技有限公司、北京首发投资控股集团有限公司(收款方)签订的鸡蛋三方销售合同，签订日期 2024 年 6 月 14 日。

公司于 2024 年 6 月 14 日与北京智联坦途科技服务有限公司签订了鸡蛋采购合同；与北京吉木思供应链管理有限公司签订了三元牛奶 250ml*12、鲁花伴手礼礼盒各共计 308 份；目前该项目已完成。

查预包装食品的销售

查合同编号为 SFLSWL-002 的销售合同, 公司与北京市市政六建设工程有限公司工会、北京首发投资控



股集团有限公司（收款方）签订的拾月拾物牛肉干助力包 400g 等的三方销售合同，签订日期 2024 年 1 月 25 日，交货期限：2024 年 2 月 28 日。

公司于 2024 年 1 月 26 日采购合同，《产品购销合同》，供方：北京花花食界食品科技有限公司，供货范围：预包装食品拾月拾物牛肉干助力包 400g。目前该合同已完成。

供货商保证提供给我方的货物是货物生产厂商原造的，全新的，并完全符合我方的各项使用目的或在采购时提出的各项需要；我方在供货商交付时，根据货物的技术规格要求和质量标准，对货物进行检查验收，对货物有异议，我方有权当场拒收。如果发现数量不足或有质量、技术等问题，供货商应负责按照我方的要求采取补足、更换或退货等处理措施，并承担由此发生的一切损失和费用。对于大型或者复杂的采购项目，我方有权邀请法定的质量检测机构参加验收，由其出具验收报告，参加验收的成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。我方在货物送达后无正当理由而拖延验收，则视为其已验收通过（双方另有约定除外）。我方也可以在收到货物后 15 日内向供货商提出书面异议，经双方核实确属供货商责任的，我方有权退货。供货商应当出具货物的合格证书、出厂检测报告等相关质量证明文件（加盖供货商公章），供货商未能提供上述资料的，我方有权拒收；我方有权从货物中封存样品并对每批货物进行质量复检。货物质量不符合技术质量标准的，我方有权退货。双方对产品质量发生争议，由相关部门的质量监督检验机构进行检验。产品检验合格的，检验费由我方支付，检验不合格，检验费由供货商承担。到货验收合格后，供货商应将货物、产品合格证等质量证明文件、使用说明及保修文件、其他配套物品和资料等全部交付给我方，由供货商送货人员与我方收货负责人共同签字确认，双方签字确认之日即为该批货物交付之日。验收不合格，我方拒收或退货的，供货商负责退换货并承担增加的费用和给我方造成的损失；货物验收合格后，填写《验收单》，并由双方共同盖章后方可生效；货物如需安装的，由供货商负责在货物交付之日起 7 日内完成安装、调试工作，安装、调试完成后，供货商应申请我方验收，验收合格的，由我方收货负责人签字确认；验收不合格的，供货商负责在 7 日内进行修复并重新提交验收，如验收仍不合格的，我方有权退货；货物安装、调试过程中，因供货商原因造成的人员伤亡或财产损失，责任由供货商承担。给我方造成损失的，由供货商承担赔偿责任。

抽查验收情况：

1) 公司于 2024 年 4 月 29 日收到预包装食品的 sales 拾月拾物牛肉干助力包 400g，57 箱，验收合格发往市政六公司，有出库签字：确认人：慕某

2) 公司于 2024 年 4 月 28 日收到与包装食品紫光如意礼盒，45 箱，验收合格入库，签收人：李某。

3) 公司于 2024 年 4 月 28 日在验收合格后鲁花、食用油、三元牛奶交付给市政六公司，签收人田某。

公司销售产品的产品从进货、出货均验收合格，受控，产品和服务放行基本符合要求近来以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。

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

内部审核情况：

编制《内部审核控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。



编制 2024 年内部审核计划，计划于 2024 年 6 月 14 日-6 月 15 日实施内审。查见《内部审核实施计划》，内容包括：审核目的、审核范围、审核准则、审核组、审核日期、日程计划等。编制：苏叶；审批：姚松巍；2024.6.1。

抽查《内部审核实施计划》，综合办公室涉及条款：Q: 5.3、6.2、7.1.2、7.1.3、7.1.4、7.1.6、7.2、7.3、7.4、7.5、9.1.3、9.2、10.2；E: 5.3、6.2、6.1.2、6.1.3、7.2、7.3、7.4、7.5、8.1、8.2、9.1.2、9.2、10.2；S: 5.3、6.2、6.1.2、6.1.3、7.2、7.3、7.4、7.5、8.1、8.2、9.1.2、9.2、10.2，覆盖了该部门涉及的所有标准条款。再抽查其他部门的内审实施计划，内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽查综合办公室《内审检查表》，已编制并由内审员按要求实施了检查，填写了检查记录，内容比较齐全。

经沟通了解，审核组长在末次会议上对本次内审开具的不符合项及内审报告及时向最高管理者和相关部门负责人报告了审核结果。

查《内部审核报告》，明确了审核的目的、审核范围、审核依据、审核概况、管理体系综合评价及结论等，审核结论为：综上所述，公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020 标准建立的质量、环境和职业健康安全管理体系基本符合标准要求及本公司质量、环境、职业健康安全管理体系的要求，运行基本有效并保持。

本次审核开具 1 项不符合项，责任部门：综合办公室。不符合事实陈述：抽查部分新员工，发现其不了解企业的管理方针，不符合 QEO: 7.3 条款。

查整改情况：提供不符合报告，于 2024 年 6 月 17 日完成整改，纠正及纠正措施：1、安排人员对管理方针进行宣导培训，并形成记录。2、组织人员进行 GB/T19001-2016\GB/T24001-2016/ISO14001:2015、GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018 标准 7.3 条款的培训，深入了解标准要求，防止类似的事情再次发生。内部审核控制基本符合要求。

管理评审情况：

编制《管理评审控制程序》，对管理评审过程进行控制。

抽查《管理评审计划》，其内容包括评审目的、评审范围、评审内容、各部门评审准备工作要求、评审时间。计划于 2024 年 6 月 28 日进行管理评审。经查已按计划于 2024 年 6 月 28 日进行了管理评审。主持人：总经理姚松巍，参加人员：管理者代表、综合部经理、技术部、业务部经理、员工代表。

查 2024 年管理评审输入主要包括：内部审核、外部审核以及合规性评价结果；和外部相关方的交流，包括抱怨；组织的质量、环境和职业健康安全绩效；目标和指标的实现情况；预防和纠正措施的实施情况；客观质量、环境和职业健康安全的变化，包括与组织质量、环境和职业健康安全因素和法律法规和其他要求的发展变化。改进的建议；管理体系建立、运行整体情况的总结汇报；内部质量、环境和职业健康安全审核情况；内、外部质量、环境和职业健康安全的变化需对质量、环境和职业健康安全管理体系的变更；体系运行在各部门中取得成绩及存在的问题；各部门质量、环境和职业健康安全目标的实现情况及问题分析。输入内容基本满足要求。

查 2024 年管理评审输出资料，基本涵盖了标准要求，编制《管理评审报告》，并经总经理姚松巍批准



下发。管理评审结论：公司各项活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。公司的质量、环境和职业健康安全管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。质量、环境和职业健康安全管理体系运行基本符合标准要求。

2024 年管理评审提出 1 项改进建议：加强管理体系的培训，加深员工对管理体系的深入了解。由综合办公室组织在 2024 年 1 月底前完成管理体系的强化培训，总经理进行监督。

检查管理评审改进建议的落实情况，已于 2024 年 7 月 1 日整改完毕并验证有效。见证资料：改进计划、管理评审改进培训表。

现场与管代苏叶交流管理评审控制情况，其基本熟悉管评流程，包括管评策划、管评输入内容、输出内容、改进项及其纠正措施情况等。

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

公司制定《不合格品控制程序》，对不合格的产品进行控制，防止非预期或交付使用。

制定《不符合控制程序》，用于及时发现并消除环境、职业安全健康与管理体系中实际或潜在的不符合因素，尽快对事故、事件开展调查、上报和处理工作，防止事故、事件及不符合的重复发生。

制定《纠正（事件、不合格、不符合）措施控制程序》，用于消除已发生的不合格原因，防止不合格产品、不合格环境影响、不合格职业健康安全事件、管理体系实施中的不合格的再发生。

制定《事件调查与处理程序》，用于对发生的事件和因事件造成仍在扩大的事态，能够尽快地开展调查，做好事件报告和处理工作，并采取有效预防措施，防止事件（事态）进一步扩大和减少事件损失。

与综合办公室经理苏叶沟通，针对日常工作中出现的不符合，及时在现场进行整改。

检查内部审核资料，2024 年内部审核开具了 1 项不符合项，已于 2024 年 6 月 17 日整改完毕。

检查管理评审资料，管理评审中有纠正措施和预防措施状况的输入。2024 年 6 月 28 日进行管理评审，提出改进措施 1 项：加强管理体系的培训，加深员工对管理体系的深入了解。由综合办公室组织在 2024 年 7 月底前完成管理体系的强化培训，总经理进行监督。

检查管理评审改进建议的落实情况，已于 2024 年 7 月 1 日整改完毕并验证有效。见证资料：改进计划、管理评审改进培训表。培训内容：“员工的管理体系培训，提高员工的管理意识及能力”。培训教师：姚松巍。培训签到：田雅馨、苏叶。有效性评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。评价人：姚松巍 2024.7.1。

不符合和纠正措施的策划和管理基本符合要求。

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整改。

3) 投诉的接受和处理情况：

2024 年 3 月 1 日以来，没有发生质量、环境和职业健康安全事故、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）：

注册地址：北京市平谷区马坊镇陆港大街 51 号院 1 号楼 2 层-229。

提供房屋租赁合同显示：经查企业与出租方北京马坊物流基础设施开发建设有限公司签订租赁合同，租赁房屋座落于北京市平谷区马坊镇陆港大街 51 号院 1 号楼 2 层，租赁 205、226 及 229 室 3 个房间，建筑面积共计：149.93m²，房屋用途：办公。租赁期自 2024 年 10 月 1 日至 2024 年 9 月 30 日。会议室（209）为出租方免费提供公司使用。

关于房屋租赁期的问题与公司沟通，法务人员郭禹晗解释，租赁日期就是这个日期。公司提供北京马坊物流基础设施开发建设有限公司出具的证明，主要内容为：“自 2023 年 11 月 15 日至今，北京首发绿色物流有限公司在北京市平谷区马坊镇陆港大街 51 号院 1 号楼 2 层 205、226 及 229 房间办公”，日期：2024 年 7 月 17 日。

办公室配有办公座椅，为员工提供了相对独立的工作空间，配置有电脑、打印机、无线网络、空调、电热开水、文件柜等，办公条件基本满足工作要求。

环境职业健康安全设备设施：物业公司按要求配置了消火栓、灭火器等消防设施，公司办公区域由物业公司配置 8 个手提式干粉灭火器，抽查 1 个灭火器，型号规格：MFZ/ABC5 型，维修日期：2023 年 10 月，在有效期内，外观正常，气压表指针在正常区域。

公司无特种设备，无食堂。

运输设备：企业名下无车辆。

2) 人员及能力、意识：

《人力资源管理控制程序》根据《岗位任职要求》，公司采用招聘的方式，招收录用人员，在招聘时按照岗位任职要求，如学历、经验、技能等招录合格人才。经查，公司现有职工 13 人，配有总经理、副总经理、各部门经理、法务、行政、财务、管理等各类人员，综合办公室配备 4 名员工，其中经理 1 人，法务 1 人、行政 1 人、管理 1 人，能够满足管理要求。

制定了《员工能力评定表》，从教育、培训、技能、经验、环保、健康与安全共六个方面对各类员工能力进行评定，评定结果：13 名员工均能胜任本职工作。

综合办公室负责员工培训工作，查 2024 年培训计划，策划了 10 项培训，主要包括：QEO 标准知识、管理体系意识培训、环境因素、危险源识别及法律法规培训、QEO 内审核知识、审核技巧知识、销售技巧培训、应急预案、各部门职责权限、规程及相关的法律法规等、6S 管理知识、管理制度、销售服务规范、内部沟通，经查所提供的培训记录显示均达到了培训效果。

企业通过招聘人员、人员培训等措施，确保人员能够满足岗位要求。通过培训提高岗位作业水平和环保意识、安全意识，明确各岗位环境要求，自身工作环境影响，增进环境保护和安全意识。

审核现场与内审员沟通内部审核资料内容：

现场询问内审员苏叶、田雅馨对内审要求及标准了解情况，内审员苏叶、田雅馨对内审的流程了解不



够透彻，同时对 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准内审条款的要求不能回答清楚，内审知识欠缺，内审能力不足。在 7.2 条款开具不符合。

3) 信息沟通:

编制《沟通、参与和协商控制程序》，协商和沟通控制程序》，明确信息交流、沟通、协商的基本要求。

综合办公室负责公司质量、环境、职业健康与安全、环境管理体系协商与信息交流的综合管理，制定并明确交流渠道，负责质量、环境、职业健康与安全、EMS 体系问题的反馈工作。

内部信息交流的主要内容：QEO 方针、目标、指标、管理方案；重要环境因素和信息；重大危险因素和信息；职责和权限的信息；培训信息；监测、测量信息；不符合与纠正信息；内、外审、管理评审信息；相关法律法规及其他要求的信息；紧急状态及应急的响应信息；员工的抱怨信息等。

外部信息交流的主要内容是：职业安全卫生与环境方针通告相关方；QEO 法律法规和其他要求的信息；QEO 监测与测量的信息；认证与监测监督检查的信息；相关方的投诉等信息；来自上级公司、行业、协会的信息；其它外部相关方的信息。

综合办公室负责组织将质量、环境、职业健康与安全方针、劳动保护监督的信息，以板报、小册子等不同形式向职工传达；公司的方针、目标、指标、管理方案以体系文件形式发至各部门；利用多种形式宣传公司方针和 QEO 知识，传达到员工。综合办公室将 QEO 法律、法规和其它要求的信息、审核和管理评审结果通报给各部门；各部门之间的信息通过《信息交流记录表》的形式进行交流并保存记录。紧急情况下的信息交流按《应急准备和响应程序》执行；公司员工对 QEO 方面的建议、意见和抱怨，由 QEO 管理员及时通过电话、电子邮件、信息交流会等形式反馈给综合办公室，会同解决。在每年的职工代表大会上，公司领导、综合办公室就劳动保护、环境保护等问题与职工进行平等协商交流。

外部信息的管理：综合办公室等将收到的上级主管部门的 QEO 文件呈报分管领导处置；负责从安全、环保、经贸、技术监督、建设等委、局和省市其他部门以及书刊、杂志、网络方面获取有关监测检查结果和最新法律法规变更信息，跟踪 GB/T24001、GB/T45001 系列标准发展动态，并将信息传达各部门；接收到相关方信息，如有相关方合理抱怨等信息应及时传递并处理。

沟通的主要方式为：

内部沟通主要采用会议、培训、工作交流，电子邮件、电话、微信、检查等形式。

外部沟通主要采用正式的报告、相关方告知书、合同、协议、顾客满意度调查、发票、访问等形式。

4) 文件化信息的管理:

1) 标准要求的文件：公司方针、管理目标、认证范围、组织结构等均在《管理手册》中明确。

2) 公司体系运行要求的文件：公司管理手册、程序文件、管理制度、产品标准、种记录等文件。

公司编制了《文件控制程序》、《记录控制程序》，用于文件、记录的控制。

提供了《受控文件清单》，《管理手册》SF-SC-2024 版本号：A/0；实施日期：2024.03.01；

《程序文件》SF-CX-2024，版本：A/0，实施日期：2024.03.01；

各项管理制度 20 个，包括：岗位职责和权限、岗位任职要求、顾客投诉和处理流程、客户回访规定、废弃物管理办法、消防安全管理办法、资源管理办法、相关方管理办法、工伤事故管理办法、职业健康管



理办法、环境安全管理制度、火灾应急预案、办公设备维修保养制度、产品检验规范、公司员工临时外出管理规定、基础工作规范、服务提供规范、服务质量控制规范、销售服务规范、售后服务规范；

以上文件均有电子版、纸质版保存。均有文件名称、编号、编写人、审核、审批人签字等信息，有发放记录。

提供《受控文件清单》，收录了手册、程序文件、三级文件（管理制度汇编）、应急预案等文件。

提供《外来文件清单》，收录了《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《食品经营许可和备案管理办法》等 55 个外来文件。

提供《记录清单》，包括 72 项记录的名称、编号、保存期限等信息。

查文件发放登记表，提供了受控文件及外来文件的发放记录，记录了发放人，接收人签字及日期。

询问部门负责人，收到了管理手册，程序文件和支持性文件。

查作废文件：《管理手册》和《文件控制程序》对作废文件做出了相关规定。经与负责人沟通，体系运行以来，没有作废文件。若有作废文件，需加盖作废标识后处理。

综上，成文信息控制符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：食用农产品及预包装食品的销售

E：食用农产品及预包装食品的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：食用农产品及预包装食品的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动



五、审核组推荐意见:

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：

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，（北京首发绿色物流有限公司）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	☐ 符合	☒ 基本符合	☐ 不符合
适用要求	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 无效
审核目的	☐ 达到	☒ 基本达到	☐ 未达到
体系运行	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 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:贾海平、岳艳玲



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。