

项目编号：20981-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京果然智享信息技术有限公司

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）：于立秋，郭旻

报告日期：2024 年 12 月 31 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：于立秋，郭旻



受审核方名称：北京果然智享信息技术有限公司

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	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:29.07.09,29.08.01,29.08.02,29.08.03,29.08.09,29.09.02,29.12.00 E:29.07.09,29.08.01,29.08.02,29.08.03,29.08.09,29.12.00、29.09.02 O:29.07.09,29.08.01,29.08.02,29.08.03,29.08.09,29.09.02,29.12.00
B	于立秋	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-4084028 2024-N1EMS-6084028 2024-N1OHSMS-4084028	Q:29.07.09,29.08.01,29.08.02,29.08.03,29.08.09,29.09.02,29.12.00 E:29.07.09,29.08.01,29.08.02,29.08.03,29.08.09,29.12.00；29.09.02 O:29.07.09,29.08.01,29.08.02,29.08.03,29.08.09,29.09.02,29.12.00
C	郭旻	组员	Q:实习审核员 E:实习审核员 O:实习审核员	2024-N0QMS-1304545 2024-N0EMS-1304545 2024-N0OHSMS-1304545	Q:29.07.09,29.08.01,29.08.02,29.08.03,29.08.09,29.09.02,29.12.00 E:29.07.09,29.08.01,29.08.02,29.08.03,29.08.09,29.12.00 O:29.07.09,29.08.01,29.08.02,29.08.03,29.08.09,29.09.02,29.12.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	赵欧、赫崇慧	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：管理体系审核计划（通知）书；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国环境保护法》、《突发环境事件应急管理办法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国清洁生产促进法》、《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》、《女职工劳动保护特别规定》、《工作场所职业病危害因素检测工作规范》、《北京市市容环境卫生条例》、《北京市危险废物污染环境防治条例》、《北京市生活垃圾管理条例》、《北京市消防条例》、《北京市节水条例》、《中华人民共和国食品安全法》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：《服务标准化工作指南GB/T 15624-2011》、《商业服务业顾客满意度测评规范SB/T 10409-2007》、《预包装食品中的致敏原成分T/CNSS 001-2018》、《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准实施指南GB 2760-2014》、《食品安全国家标准 预包装食品营养标签通则GB 28050-2011》、《食品安全国家标准 预包装食品中致病菌限量GB 29921-2021》、《食品安全国家标准 预包装食品标签通则GB 7718-2011》、《预包装食品营养成分图形化标示指南T/CNFIA 002-2018》、《预包装食品“健康选择”标识规范T/CNSS 001-2018》、《食品从业人员食品安全知识培训规范DB13/T 5269-2020》、《大米GB/T 1354-2018》、《中国好粮油 大米LS/T 3247-2017》、《大米粒型分类判定LS/T 6116-2017》、《粮油名词术语 粮食、油料及其加工产品GB/T 22515-2008》、食品安全国家标准 速冻面米与调制食品GB 19295-2021》、《食品标识管理规定GB/T 33129-2016》、《抗菌毛巾FZ/T 62015-2009》、《无捻毛巾FZ/T 62016-2009》、《晴雨伞GB/T 23147-2018》、《自动开收晴雨伞QB/T 4838-2015》、《玻璃器皿 玻璃杯QB/T 4162-2021》、《电动剃须刀GB/T 23132-2008》、《手持式交流管式电吹风机T/QGCML 2718-2023》等国家标准。

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12月30日 上午至2024年12月31日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024 年07月01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：针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的销售

E：针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内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：北京市北京经济技术开发区地盛东路1号院1幢5层A505

办公地址：北京市北京经济技术开发区地盛东路1号院1幢5层A505

经营地址：北京市北京经济技术开发区地盛东路1号院1幢5层A505

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12月26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：文审问题的验证、内审、管理评审有效性、QE0运行策划和控制、QE0绩效测量和监视、交通运输的重要环境因素、不可接受风险、应对机遇和风险的措施情况、公司外包过程的控制等。

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（1）项，涉及部门/条款：

人力行政部：不符合 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.2 条款 a)、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020

7.2 a) 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：2025 年 01 月 30 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年月日前。

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；EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视。重要环境因素，不可接受风险、应急准备和响应、应对机遇和风险的措施情况、内审员能力提升，法律法规的有效性等，

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针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的销售的潜在影响相适应。交付后的活动：组织确定了并满足与针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的销售的性质，即与服务有关的风险、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。重要环境因素：固体废弃物的排放（复印机废粉、墨盒、打印机废硒鼓、色带、废旧日光灯管等、过期变质产品）、潜在火灾事故（线路老化、短路等，明火或吸烟等遇易燃物导致火灾的发生）等；不可接受风险：潜在火灾、触电事故、食品中毒事件、交通意外伤害等。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。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无。

1) 组织成立时间 2015 年 11 月 05 日，体系实施时间：2024 年 06 月 10 日。

2) 法律地位证明文件有：

营业执照（统一社会信用代码 91110302MA001QK27N），经营范围覆盖认证范围，营业期限：有效期 2019 年 02 月 26 日到 2045 年 11 月 04 日。

行政许可决定书：行政许可证号：（京经）[2020]SPJYHF-117，主体业态：食品销售经营者（网络销售）；经营场所：北京市北京经济技术开发区荣昌东街甲 5 号 2 号楼 8 层 801-8145 室；经营项目：预包装食品销售，



含冷藏冷冻食品，有效期 2020-04-27 到 2025-04-26

《仅销售预包装食品经营者备案信息表》，备案编号：YB11100121071097；备案时间：2024 年 09 月 02 日。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：17 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：

经查该公司主要进行：针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的销售

公司已形成针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的销售的流程及过程，

销售服务流程：前期洽谈→合同评审→签订合同→采购→交付→售后服务

关键过程：交付

外包过程：物流运输

特殊过程：无

不适用条款：无

重要环境因素：固体废弃物的排放（复印机废粉、墨盒、打印机废硒鼓、色带、废旧日光灯管等、过期变质产品）、潜在火灾事故（线路老化、短路等，明火或吸烟等遇易燃物导致火灾的发生）等；

不可接受风险：潜在火灾、触电事故、食物中毒事件、交通意外伤害等。

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：

管理方针：诚信经营，扩展市场，满足客户，持续改进；全员参与，注重环保，预防为主，遵章守法；安全第一，以人为本，保护健康，科学发展。

受审核方制定的管理方针与企业经营宗旨相关适宜，同时也满足了 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标准对方针的要求。

质量目标：a) 采购产品验收合格率 100%；b) 顾客满意率 $\geq 90\%$ ；c) 一次交付合格率 100%。

环境目标：a) 固废合规处理率 100%；b) 火灾事故为 0；

职业健康安全目标：a) 火灾事故发生为 0；b) 触电事故发生为 0；c) 食物中毒事故为 0；d) 交通意外伤害事故为 0。

查对目标进行了分解，提供有公司及各部门目标分解和考核情况，内容包括：部门、目标指标、完成情况、考核人等，基本到位、合理。企业提供了目标、指标、安全管理方案，目前公司制定的安全管理方案，经查方案制定合理，均已完成并达到要求，基本符合标准要求。

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。

总经理用会议、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，相关方可通过行政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：

实施管理体系的具体范围：

Q：针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的销售

E：针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内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

公司经营地址：北京市北京经济技术开发区地盛东路1号院1幢5层A505，本次审核范围就是该地址，业务范围也由该方完成。

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：

公司现有：人事行政部、业务部等职能部门。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：

针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内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：

编制了《内部审核控制程序》，符合标准和企业实际，经调阅相关记录确认，企业已经在 2024.10.14，分



别策划和实施了完整内部审核。发现了一项不符合项，问题描述：法律法规中未及时收入《中华人民共和国噪声污染防治法》、未及时更新《中华人民共和国刑法》。内部审核发现的不符合项提出改进措施，于2024.10.15已经有效整改并验证关闭。

管理评审：

编制《管理评审控制程序》，对管理评审过程进行控制。

公司于2024.11.11进行管理评审，提供了《管理评审计划》、《管理评审报告》、《管理评审会议签到表》、《管理评审会议记录》、《管理评审报告》、《管评建议项改进计划》、《管理评审改进措施及验证表》、《培训记录表》等。管理评审结论：质量、环境与职业健康安全管理体系运行适宜、充分、有效。存在问题已于2024.11.12关闭。

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针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的销售实施监视测量，能够按照服务规范提供针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的销售的服务，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、针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的销售的服务实现过程的质量控制：在针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的销售服务实现过程中，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、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：在针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、



备案范围内预包装食品的销售服务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：交付。

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。

针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的销售服务过程：公司主要产品：针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的销售。

公司产品执行法规和标准：《法律法规清单》显示，主要包括：《中华人民共和国环境保护法》、《突发环境事件应急管理办法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国清洁生产促进法》、《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》、《女职工劳动保护特别规定》、《工作场所职业病危害因素检测工作规范》、《北京市市容环境卫生条例》、《北京市危险废物污染环境防治条例》、《北京市生活垃圾管理条例》、《北京市消防条例》、《北京市节水条例》、《中华人民共和国食品安全法》等法律法规。。《服务标准化工作指南GB/T 15624-2011》、《商业服务业顾客满意度测评规范SB/T 10409-2007》、《预包装食品中的致敏原成分T/CNSS 001-2018》、《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准实施指南GB 2760-2014》、《食品安全国家标准 预包装食品营养标签通则GB 28050-2011》、《食品安全国家标准 预包装食品中致病菌限量GB 29921-2021》、《食品安全国家标准 预包装食品标签通则GB 7718-2011》、《预包装食品营养成分图形化标示指南T/CNFIA 002-2018》、《预包装食品“健康选择”标识规范T/CNSS 001-2018》、《食品从业人员食品安全知识培训规范DB13/T 5269-2020》、《大米GB/T 1354-2018》、《中国好粮油 大米LS/T 3247-2017》、《大米粒型分类判定LS/T 6116-2017》、《粮油名词术语 粮食、油料及其加工产品GB/T 22515-2008》、食品安全国家标准 速冻面米与调制食品GB 19295-2021》、《食品标识管理规定GB/T 33129-2016》、《抗菌毛巾FZ/T 62015-2009》、《无捻毛巾FZ/T 62016-2009》、《晴雨伞GB/T 23147-2018》、《自动开收晴雨伞QB/T 4838-2015》、《玻璃器皿 玻璃杯QB/T 4162-2021》、《电动剃须刀GB/T 23132-2008》、《手持式交流管式电吹风机T/QGCML 2718-2023》等国家标准。

项目部负责产品实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：

- a) 确定产品和服务的要求；--《合同》
- b) 建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---行业执行标准、法律法规及《合同》
- c) 确定符合产品和服务要求的资源；---服务流程图等

风险和机遇的控制和措施

经与管代交流：目前质量管理体系风险主要的风险有以下方面：法律、法规内容的变化、行业标准和环境、供应商的要求、客户的需求、第三方的要求、公司市场占有率、市场领先趋势、顾客增长趋势等问题。



针对供应商的要求，质量风险：产品市场不稳定，希望签订的年度合同和保底价格，带来的采购和资金风险。质量机遇：产品可能会降低。风险和机遇等级一般。风险及机遇应对措施：对公司影响较大的大宗产品做好年度采购计划。执行部门：业务部。风险及机遇应对措施结果评价：有效。评价日期：2024.7.11。

针对第三方的要求，质量风险：服务中可能会对第三方产生不利的影响，或是第三方的要求公司目前无法满足，由此造成的冲突。质量机遇：第三方要求会完善公司的管理水平。风险和机遇等级一般。风险及机遇应对措施：各职能部门加强与第三方的沟通，对第三方的要求及时进行处理，必要时及时提交公司高层进行资源配置，降低第三方的抱怨。执行部门：业务部、人事行政部。风险及机遇应对措施结果评价：有效。评价日期：2024.7.11。

环境管理体系风险如：法律、法规内容的变化，环境风险：公司业务在全国各区域服务，对国家环保法律法规及当地的环保法律法规是否充分收集评估，并转化为公司制度执行，符合环保法律法规要求。环境机遇：公司遵守环保要求，服务环保业务，给公司带来潜在的客户。风险和机遇等级：高。风险及机遇应对措施：主要职能部门按照要求加强国家环保法律法规及相关业务服务区域所在地法律法规的收集评价；加大市场开拓。执行部门：业务部、人事行政部、管理层。执行时限：全年。

职业健康安全风险及机遇如：职业健康安全标准的变化，风险：公司现有的制度，是否符合职业健康安全标准的要求。机遇：公司遵守职业健康安全标准，可以切实保障员工职业健康安全，树立良好社会形象，提高公司知名度。风险和机遇等级：一般。风险及机遇应对措施：主要职能部门按照要求加强职业健康安全相关标准的收集评价；人事行政部具体落实职业健康安全标准的要求。执行部门：业务部、人事行政部。风险及机遇应对措施结果评价：有效。评价日期：2024.7.11。

与领导层沟通，到现阶段为止，公司经营各方面正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。

企业能够不定期进行风险和机遇的措施的策划，并评价这些措施的有效性。措施策划充分，与各部门业务过程有效融合。基本符合要求。

环境因素和危险源

编制《环境因素识别和评价控制程序》和《危险源辨识和风险评价控制程序》，内容基本符合要求。

人事行政部负责进行对公司以及相关方的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。2024.07.01 人事行政部组织进行了部门环境因素和危险源的识别评价，编制：人事行政部。审核：审核：赵欧 批准：张静。

提供环境因素识别评价表，内容包括：地点、类型、环境因素、环境影响、能考虑到三种时态、三种状态，FLCSDH 评价重要环境因素等。

查有环境因素识别评价表，有各部门评价表。

重要环境因素：固体废弃物的排放（复印机废粉、墨盒、打印机废硒鼓、色带、废旧日光灯管等、过期变质产品）、潜在火灾事故（线路老化、短路等，明火或吸烟等遇易燃物导致火灾的发生）等；

环境因素的识别和评价基本满足要求。

查《危险源识别评价表》，分部门或区域、工作过程、危险因素、可能发生的事故类型、频



率、考虑到三种时态，三种状态，采用 D=LEC 评价重大危险源等级等。

识别的危险源主要有：电器失灵，使用电器不当；防器材，设施配置不到位，更换不及时，致使消防器材失效；办公场所吸烟、烟蒂乱扔等引起的火灾；线路老化，用电不慎，人员触电；安全培训教育不到位，安全管理制度制订不完善执行不严；地面积雪、结冰等。基本符合要求。

不可接受风险：潜在火灾、触电事故、食品中毒事件、交通意外伤害等。

环境因素和危险源识别和评价基本符合要求。

产品实现的策划

公司建立和运行《质量管理运行策划控制程序》、《与顾客有关的过程控制程序》、《采购和相关方控制程序》、《服务提供控制程序》、《顾客满意程度测量控制程序》、《服务质量的监视和测量控制程序》、《相关方管理规程》、《岗位职责与任职要求》、《服务流程管理规范》、《服务人员行为准则和服务标准》等程序和规定，对产品和服务实现过程进行了策划，并规定了所需的记录，对运行过程进行管控。

1、现场沟通，主营业务：针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的销售；

2、策划了销售服务流程、关键过程，外包过程：

销售服务流程：前期洽谈→合同评审→签订合同→采购→交付→售后服务

关键过程：交付

外包过程：物流运输

特殊过程：无

3、配置了办公设备：网络、电脑、办公桌椅、打印机等，基本符合要求。

4、监视测量设备：摄像头

5、特种设备：无

6、法律法规及外来文件的收集：《中华人民共和国宪法》、《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《北京市安全生产条例》、《北京市节水条例》标准。

产品实现的策划基本受控，基本符合要求。

环境安全的运行策划和控制

查运行控制文件：《基础设施和运行环境控制程序》、《环境和职业健康安全管理运行控制程序》、《环境与职业健康安全监视测量控制程序》、《采购和相关方控制程序》、《应急准备和响应控制程序》、《工伤事故管理规定》、《安全防火制度》、《安全用电管理制度》、《固体废物管理规程》、《相关方管理规程》、《能源资源管理规程》、《食品安全管理制度》、《从业人员个人卫生管理制度》、《食品安全自检自查制度》等，上述文件中规定了运行控制标准及要求，文件具有可操作性。



重要环境因素：固体废弃物的排放、潜在火灾事故。不可接受风险：潜在火灾、触电事故、食品中毒事件、交通意外伤害。

运行控制情况：

1、节约资源能源：公司制定了《能源资源管理规程》、《安全用电管理制度》，加强节约宣传，做到纸张双面使用，办公用品定额发放。办公区有节水节电宣传语。办公过程注意节约用水、节约用电，办公室做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前关闭电源，用水后及时关闭水龙头。办公区域主要做到规范用电、不使用大功率设备、防止滑跌、减少打印量、减少电脑辐射、规范驾驶、防止外出事故发生等。主要是通过制定相关规范、教育培训、配置相关设施设备、日常监督检查等进行控制。查相关设备空调、防护垫、电脑防护罩、防火标识等齐全。基本符合要求。

2、废弃物管理：公司制定《固体废物管理规程》，办公区域内有纸篓，用于废纸的回收；按照废弃物管理相关规定执行，并组织部门人员进行培训学习；设置垃圾箱，对废弃物进行分类放置处理；废旧墨盒硒鼓等物品统一收集，交给垃圾清理人员处理。

3、火灾控制：针对防火制度进行了人员培训，强化安全意识；办公现场已经配置适宜的消防器材；用电遵照公司相关制度执行，严禁私自拉线；加强对操作人员消防安全的教育和日常过程的消防安全检查，及时消除安全隐患；人事行政部统计火灾事故，组织应急演练。

4、触电控制：组织培训各作业规程，要求日常工作严格按照作业规程操作；加强对作业人员和工作环境的监督，杜绝违章操作和危险作业；建立健全安全责任制，加强各部门人员的自我安全管理；防电遵守电法，用电和临时用电遵照公司相关制度执行，严禁私自拉线。

5、食品中毒事件控制：.组织培训各作业规程，要求日常工作严格按照作业规程操作；加强对作业人员和工作环境的监督，杜绝影响食品品质问题的出现；建立健全安全责任制，加强采购销售各项标准检查，各部门人员的专业管理。

6、交通意外伤害控制：组织培训交通规则，要求外出严格按照交通规则执行；加强对外出人员的管理，要求其必须乘坐正规的交通工具；建立健全安全责任制，加强各部门人员的自我安全管理；禁止在雨雪台风等恶劣天气的时候外出。

7、对相关方的控制：查见发放《相关方环境安全告知书》，将公司的环境、职业健康安全方针与环境、职业健康安全目标通知相关方，为了加强与公司相关方在环境、职业健康安全方面的合作，实现环境、职业健康安全行为的持续改进，对产品、服务供应商、废弃物处理者等相关方提出要求，对不符合要求的相关方，本公司将提出整改意见，对整改不符或拒绝整改、造成严重污染的企业或已造成重大环境污染的企业，本公司将会采取适当措施，以施加保护环境的影响。查见《重点相关方名录》，包括：北京速鲜达供应链管理有限公司（供应商）、北京如水贸易有限公司（供应商）、北京奕嘉橙商贸有限公司（供应商）、北京建投嘉昱资产管理有限公司（客户）、中国工商银行股份有限公司北京海淀西区支行工会委员会（客户）、首都师范大学大兴附属中学（客户）等。编制：袁雪莹 审批：张静 2024.7.10。

8、环境、职业健康安全检查记录：



查见《环境安全检查记录表》。抽查 2024.11.30、2024.10.31、2024.9.30《环境安全检查记录表》，被检查部门或区域：办公及销售活动；检查项目主要包括：噪声排放；废水排放；废气排放；固废管理；能源资源消耗；消防安全；交通意外；安全用电；相关方管理。检查结论：符合要求。检查人：袁雪莹。

查用水、用电情况，经与企业沟通，水费、电费据实缴纳。

查见《废弃物处理记录表》，处理的废弃物主要包括：生活垃圾、废纸张等。处理方式：生活垃圾由环卫处理，废纸张由卖给废品收购站，登记有处理时间和处理数量。

查见《消防设施检查点检表》，抽查 2024 年 9 月、2024 年 10 月、2024 年 11 月检查记录，点检内容：消防器材表面清洁干净、灭火器压力表指针在绿色区域、灭火器喷嘴是否堵塞、灭火器铅封铅销是否遗失损坏，检查人：袁雪莹。

查劳动合同。抽查郝文兵、李俊、赵欧劳动合同，合同内容包括：合同期限及试用期、工作内容和地点、工作时间及休息休假、劳动报酬、劳动保险和福利、劳动保护、劳动条件和职业危害防护、奖惩制度、只是产权和保密义务、违约责任等，有双方的签字盖章，合同有效。

查社保缴纳记录，提供 2024 年 10 月北京市社会保险个人权益记录(单位职工缴费信息)，为 15 名员工缴纳了养老、生育、失业、工伤、医疗保险。袁总介绍说一名客服已离职，另一名客服在其他公司缴纳社保。

查《健康体检报告》。姓名：郝文兵(男)；联系电话 136****4332；员工号：0010900219153263；部门：高丽青家属；体检号 3120241013075；体检报告内容：体检重要异常结果、复查建议及治疗建议、专家建议与指导、健康体检结果、历年主要异常指标对比、医学名词科普知识等。体检机构：爱康国宾。为常规体检。

查《劳动保护用品发放登记表》，发放的劳保用品主要是口罩、手套等，登记有领用数量，有领用人签字。

9、查《体系运行资金投入统计》，实际投入 0.47 万元，包括：人员体检、劳保用品、设置垃圾存放容器、相关培训、应急演练等。，但是未包含社保缴纳支出，现场与人事行政部交流。

现场观察：环境职业健康安全设备设施：灭火器、消防栓、垃圾桶。办公区域配置灭火器，由公司管理和维护。消防通道畅通；固体废弃物分类收集、处理，区分可回收及不可回收；选用合格安全电器，定期检查线路，以避免短路造成的火灾。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。办公区禁烟禁火。办公区现场无水电浪费。现场抽查2个灭火器，在有效期内，外观正常，气压表指针在正常区域内，有效。

规定了变更管理控制要求，规定了当发生新的产品、服务和过程，或对现有产品/服务和过程的变更（包括：工作场所的位置和周边环境；工作组织；工作条件；设备；工作人员数量），法律法规要求和其他要求的变更，有关危险源和职业健康安全风险的知识或信息的变更，知识和技术的发展。应评审非预期性变更的后果，以及需要应对的风险和机遇，必要时采取适当的控制措施，符合标准和企业实际。负责人介绍说，目前没有发生影响职业健康安全绩效的临时性和永久



性变更。因此，没有进行更改管理。

与负责人交流得知：公司管理层始终把安全工作放在所有工作的首位，长期以来采取多种措施，致力于消除危险源，降低职业健康风险。据了解，从未发生过环境和职业健康安全方面的事件。

对环境职业健康安全的运行控制有效。

应急准备和响应、事故管理

公司制定《应急准备和响应控制程序》，用于公司服务过程、服务范围内可能发生的质量、环境、安全事故和紧急情况的处理。

编制了《火灾事故应急预案》、《触电事故应急预案》、《交通事故应急预案》、《食物中毒事件应急预案》，制定了《应急处理领导小组组织机构》应急处理第一负责人：张静；应急处理总指挥：张静；应急处理副总指挥：赵欧

应急处理小组：作用于一线处理应急问题组长：赵欧。下设、救护组、维护秩序组、后勤保障组、远程救护专员，分配了职责。综合部、项目部参与应急预案演练。演练前对应急预案进行了培训。

抽查 2024.8.20《火灾应急预案演习记录》，包括：演习时间、演练地点、演练项目、参加演练人员、演练类别、演练内容等。组织部门：人事行政部。参与部门：各部门。参加演练人员：公司全体人员。演练结束后对应急预案演习预案进行了总结，通过这次演习说明应急措施是有效的，大家对环境、安全的保护意识也在加强，而且各指挥员、小组组长、小组成员对应对紧急情况反应也得到一次有效锻炼，应变和调配、组织能力得到提高。评审人：赵欧 批准：张静 日期：2024.8.20。

查见《火灾应急预案演习评审记录》，评审内容：应急预案组织体系和职责；对预警和预防机制、应急响应、后期处置、应急保障、监督管理等是否作出了具体规定；综合保障和注意事项是否得到规定，权限是否明确；救援中的技术、战术应用，消防元防护是否得到保障；财务的可行性；其它。评审结论：参加评审的人员分别发表了意见，认为预案结构严谨、内容详实、操作性强，符合我公司实际，应急预案适宜，有效，无需修改。

再抽查 2024.8.15《触电应急预案演习记录》，包括：演习时间、演习地点、组织部门、参与部门、参加人员、演习类别、演习记录等。

演练效果评价：人员到位迅速准确、履职情况：职责明确、操作熟练；物资到位情况：物质充分，全部有效，个人防护情况，个别人员防护不到位，协调组织情况：协调基本顺利，能满足要求，应急分工合理、高效。实战效果评价：达到预期目标。配合协调情况：配合、协作好，能及时到达。急救意识强。

总结：本次应急演习组织得当，工人配合积极；医疗救护人员未经过专业培训，救急操作不规范；通过本次演习使现场工人了解了触电的危害、触电的基本应对措施和故障排除方法，使各个应急小组协同应急得到了提升；本次演习整体体现了现场出现紧急情况的一些应急处理方法，为进一步加强安全用电，杜绝与防止触电事故的发生提供了有力保障。



存在问题及改进措施：演习中的个别人员不能及时有效的到位，现场准备不够充分，有明显的混乱状态，要求所有人员所在部门和单位负责人认真监督学习应急预案和相关知识

应急物资包括：干粉灭火器、消火栓、急救药箱（2个）、担架（一副）、氧气袋（一个）、电话（1个）等。

查见《交通事故演练计划》、《交通事故应急预案演练记录》、《交通事故应急预案评审记录》人事部于 2024. 9. 20 组织了交通事故应急演练，并对演练的人员到位情况、履职情况、物资到位情况、协调组织情况、实战效果评价、配合协调情况进行了总结，提出了存在的问题及改进措施。评审结论：参加评审的人员分别发表了意见，认为预案结构严谨、内容详实、操作性强，符合我公司实际，应急预案适宜，有效，无需修改。评审人：赵欧，批准：张静 2024. 9. 20。

人事部于 2024. 7. 16 日组织食物中毒应急演练。查见《食物中毒演练计划》、《食品中毒事件演练方案及演练记录》、《食品中毒预案演习评审记录》。评审结论：参加评审的人员分别发表了意见，认为预案结构严谨、内容详实、操作性强，符合我公司实际，应急预案适宜，有效，无需修改。评审人：赵欧 审批：张静 日期：2024. 7. 16。

应急准备和应急响应基本满足要求。

产品和服务的要求

据负责人介绍：顾客沟通方式有面谈、电话、网络、微信、书面、互联网等，了解顾客需求，确定服务项目和内容，向顾客提供产品和服务信息，包括样品、产品性能、技术指标、广告宣传，提供产品和服务样本目录等。在服务的过程中，收集顾客对产品和服务要求的合同或订单信息，处理顾客意见，解答顾客的问询；评审顾客产品和服务合同或订单的要求，做好合同更改时与顾客的沟通；获取有关产品和服务的顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；开展顾客满意/不满意信息调查收集；现场宣传介绍产品和服务使用方法、产品和服务性能等。关系重大时，制定有关应急措施的特定要求。

负责人介绍，和客户的沟通渠道畅通，信息交流及时，解决及时，未发生过客户投诉等情况。

基本符合要求。

产品和服务要求的确定和评审情况

针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的销售服务要求的签订和评审情况：

公司明确规定了与产品和服务有关要求确定的规定，策划合理，符合企业实际和标准要求。

公司按照法律法规要求、标准的要求、顾客要求等从事相关产品的经营和服务。

公司主要业务为：针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的销售。

产品和服务要求的确定和评审情况，如下：

1、北京建投嘉昱资产管理有限公司

（1）公司于 2024. 4. 10 与北京建投嘉昱资产管理有限公司签订劳保用品销售合同

采购产品说明：以订购明细单为准，明细单注明了物品大类、产品名称、规格型号、数量、单价、总



价。合同约定了一季度、二季度、三季度、四季度劳保用品的具体明细，如下：

一季度劳保用品

单位：元

物品	产品名称	规格/型号	数量	单价	总价
毛巾	洁丽雅新疆长绒棉 74*33cm	110g	1	10.00	10.00
香皂	舒肤佳纯白清香	100g*3	1	11.00	11.00
肥皂	大公鸡	300g	2	11.00	22.00
洗衣液	蓝月亮深层洁净薰衣草香	3kg	1	36.00	36.00
沐浴露	力士樱花	400g	1	17.00	17.00
洗发水	沙宣水润去屑	400g	1	40.00	40.00
消毒液	滴露 (Dettol) 消毒液	1.2L	1	50.00	50.00
衣物除菌剂	滴露 (Dettol) 衣物除菌剂	2.5L+1L	1	62.00	62.00
合计			9		248.00

二季度劳保用品

单位：元

物品	产品名称	规格/型号	数量	单价	总价
毛巾	金号 100%棉 74*33cm	112g	1	11.00	11.00
香皂	力士滋养柔肤/恒久嫩肤	115g*3	1	12.00	12.00
肥皂	大公鸡	300g	1	11.00	11.00
洗衣液	威露士 la 有氧除菌除螨松木香型	3L	1	39.00	39.00
沐浴露	力士樱花	400g	1	17.00	17.00
洗发水	清扬去屑	500g	1	33.00	33.00
消毒液	滴露 (Dettol) 消毒液	1.8L	1	65.00	65.00
衣物除菌剂	滴露 (Dettol) 衣物除菌剂	2.5L+1L	1	61.00	61.00
合计			8		249.00

三季度劳保用品

单位：元

物品	产品名称	规格/型号	数量	单价	总价
毛巾	金号 100%棉 74*33cm	112g	2	11.00	22.00
香皂	舒肤佳纯白清香	115g	2	5.00	10.00
肥皂	立白全效	200g*2	2	6.50	13.00
洗衣液	蓝月亮深层洁净薰衣草香	3kg	1	36.00	36.00
沐浴露	多芬深层莹润	400g	1	19.00	19.00
洗发水	爱茉莉金吕	400g	1	48.00	48.00
消毒液	滴露 (Dettol) 消毒液	1.8L	1	66.00	66.00
衣物除菌剂	滴露 (Dettol) 衣物除菌剂	750ML	1	20.00	20.00
柔顺剂	金纺薰衣草	1kg	1	13.00	13.00
合计			12		247.00

四季度劳保用品

单位：元

物品	产品名称	规格/型号	数量	单价	总价
毛巾	洁丽雅新疆长绒棉 74*33cm	110g	2	10.00	20.00
香皂	舒肤佳纯白清香	100g*3	1	11.00	11.00
肥皂	立白全效	200g*2	1	6.60	6.60
洗衣液	威露士 la 有氧除菌除螨松木香型	3L	1	39.00	39.00
沐浴露	舒肤佳纯白	400g	1	16.40	16.40
洗发水	欧莱雅精油润养/透明质酸	500g	1	31.00	31.00
消毒液	滴露 (Dettol) 消毒液	1.2L	1	50.00	50.00
衣物除菌剂	滴露 (Dettol) 衣物除菌剂	2.5L+1L	1	62.00	62.00
柔顺剂	金纺薰衣草	1kg	1	13.00	13.00
合计			10		249.00

合同销售内容：毛巾属于针纺织品，香皂、肥皂、洗衣液、消毒液等属于日用品。

合同约定了质量要求，约定：乙方提供的物资必须达到国家标准或甲方所要求的质量标准，及双方约定的相关事宜。

合同约定了品质保证，约定：乙方提供的劳保用品包装完好、外观无瑕疵、满足合同要求、数量一致。

合同约定了交货、结算、违约与赔偿、不可抗力、争议解决等内容。

现场核查，合同双方签字盖章，内容完整。

(2) 公司组织进行合同评审

顾客名称：北京建投嘉昱资产管理有限公司

供应产品：全品类

评审内容：合同履行能力、合同文字表达、合同责任权利、合同有关资料、价格

参评部门：人事行政部，袁雪莹；业务部，李骏。

评审意见：合同履行能力，具备履约；合同文字表达，准确严密；合同责任权利，清晰明确；合同有关资料，齐全；价格，合理。

合同评审结果：同意签订该合同。

总经理意见：同意签订该合同。

签名/日期：张静/2024. 4. 9



2、北京伴航商务服务有限公司

(1) 公司于 2024.1.22 与北京伴航商务服务有限公司签订战略采购合同

采购内容：甲方向乙方持续采购电子数码、日用家居、办公用品、家电厨具、体育用品、家纺、工艺美术品及福利产品等。

合同约定内容：合同有效期、产品、价格，付款，交货，送货，质量保证，知识产权，保密，违约责任，免责条款等。

现场核查，合同双方签字盖章，内容完整。

查看 2024.10.18 发货单，如下：

北京果然智享信息技术有限公司

发货单

收货方：北京伴航商务服务有限公司 收货方联系人：李丹 收货方联系电话：18202234203 日期：2024 年 10 月 18 日
交货地址：北京市北京经济技术开发区荣华中路 19 号

序号	商品名称	规格	数量	单价	金额	备注
1	艾贝丽电热水壶 ABL-A185A-1	ABL-A185A-1	1625	43	69875	
2	美菱鸳鸯电火锅 MT-LC1605	MT-LC1605	219	128	28032	
3	蔬果家庭清洁洗护礼包 18 件套	18 件套	173	272	47056	
4	长粒香大米 5kg	5kg	4235	125	529375	
5	打印纸 A4 纸	500 张/包	50	18	900	
6	故宫文化玉宇琼楼 3D 立体笔记本	本	50	62	3100	
7	匹克匹克智能计数跳绳	智能跳绳	100	21	2100	
8	恩谷双耳 TWS 真无线蓝牙耳机 AP06pro	AP06pro	127	55	6985	

制单人：

审核人：

验收签字：

合同销售内容：电热水壶、电火锅属于家用电器，无线蓝牙耳机属于电子产品，打印纸 A4 纸属于办公用品，智能计数跳绳属于体育用品，故宫文化玉宇琼楼 3D 立体笔记本属于工艺美术品，长粒香大米属于备餐范围内预包装食品，清洁洗漱礼包属于日用品。

(2) 公司组织进行合同评审

顾客名称：北京伴航商务服务有限公司

供应产品：全品类

评审内容：合同履行能力、合同文字表达、合同责任权利、合同有关资料、价格

参评部门：人事行政部，袁雪莹；业务部，李骏。

评审意见：合同履行能力，具备履约；合同文字表达，准确严密；合同责任权利，清晰明确；合同有关资料，齐全；价格，合理。

合同评审结果：同意签订该合同。

总经理意见：同意签订该合同。

签名/日期：张静/2024.1.21

产品和服务要求的确定和评审基本符合要求。

查管理手册，企业规定若产品和服务要求发生更改，组织应确保相关的形成文件的信息得到修改，并



确保相关人员知道已更改的要求。

经询问，公司有能力满足顾客的要求，顾客沟通方式有面谈、电话、网络、微信、书面、互联网等，了解顾客需求，确定服务项目和内容，向顾客提供产品和服务信息，包括样品、产品性能、技术指标、广告宣传，提供产品和服务样本目录等。在服务的过程中，收集顾客对产品和服务要求的合同或订单信息，处理顾客意见，解答顾客的问询；评审顾客产品和服务合同或订单的要求，做好合同更改时与顾客的沟通；获取有关产品和服务的顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；开展顾客满意/不满意信息调查收集；现场宣传介绍产品和服务使用方法、产品和服务性能等。关系重大时，制定有关应急措施的特定要求。

企业未发生合同变更及顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。

基本符合要求。

产品和服务的设计和开发

查管理手册，组织应建立、实施和保持适当的设计和开发过程，以确保后续的产品和服务的提供。

与业务部负责人沟通确认，公司自成立以来，均依据相关标准和顾客要求进行服务，服务的类型也基本固定，经营范围包含：针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的销售，从销售人员招聘上岗、培训、激励机制，到产品的销售管理形成了一系列的流程，保证了销售体系的稳定和强有力的市场开拓能力，使公司的产品销往全国市场，一直按标准要求进行服务活动。

产品和服务的设计和开发基本符合要求。

外部提供的过程、服务的控制

查管理手册，业务部组织进行供应商、外包方评价，以确保供应商、外包方提供符合规定要求的产品，且对供应商、外包方满足环境和职业健康安全的相关法律法规提出相关要求。经识别，公司目前外包过程：物流运输。

公司建立和运行《质量管理运行策划控制程序》、《与顾客有关的过程控制程序》、《采购和相关方控制程序》、《服务提供控制程序》、《顾客满意程度测量控制程序》、《服务质量的监视和测量控制程序》、《相关方管理规程》、《岗位职责与任职要求》等程序和规定，对产品和服务实现过程进行了策划，并规定了所需的记录，对运行过程进行管控。

采购是在公司确定的合格供方名录里进行，公司会对供方进行评定，评价内容包括供应产品、价格、服务能力、质量保障能力、生产和检验能力、完成交货周期、履约能力，根据评审标准对其进行打分，形成评价结论。

公司的采购交付是直接联系物流公司，由物流公司直接从合格供方那里将货物直接交付到指定地点及指定收件人。目前企业合作的物流公司主要为：北京顺丰冷链物流有限公司、北京京讯递科技有限公司。沟通方式主要是通过电话联系，通知对方到现场提货。

查物流合同，如下：

1、北京顺丰冷链物流有限公司

合同期限：从2020年12月9日起，到2021年11月30日止。合同期满前30日双方均未提出到期终止本合同的，本合同自动续期，每次续展一年，直至另一方书面提出终止合同或双方重新签订同类项业务



的合作合同为止。

合同就冷运小票零担和冷运特惠约定了其物流运输及物流辅助服务相关事宜。具体内容涵盖：委托事项、运输操作要求、甲方权利与义务、乙方权利与义务、费用与结算、保价及理赔条款、违约责任、免责条款等。

2、北京京讯递科技有限公司

签订时间：2020.12.25

合同期限：自双方签署之日起生效，有效期一年，期满前30日任一方均未书面向对方提出异议的，合同自动续期一年，以此类推。

合同约定：本合同由乙方代表“京东物流”与甲方签署。

服务类型：1、快递服务：乙方按甲方的要求将甲方的快件，根据甲方提供的送货地址在约定的时效内安全送达指定地点及指定收件人。2、增值服务：乙方在为甲方提供快递服务时，根据甲方要求而提供的收取一定费用的附加服务。

合同内容涵盖：委托内容、甲方权利与义务、乙方权利与义务、费用与结算、快件的损毁及灭失赔偿、违约责任、保密与反商业贿赂条款等。

企业建立了《服务质量的监视和测量控制程序》，目的是为了对公司服务质量进行监视和测量，加强对服务过程中各影响因素的控制，使其符合有关标准、规范和顾客要求，工作程序包括进货物资的监视和测量和过程服务的监视和测量。

查提供有《合格供方名录》，包括有供方名称、产品、联系人、联系方式、地址、评价时间，编制：李骏 审批：张静 日期：2024.7.1。

查《供方评定报告》，如下：

1) 供应商：北京速鲜达供应链管理有限公司

供应产品：预包装食品

评价项目：价格、服务能力、质量保障能力、生产和检验能力、环保安全管理、完成交货周期、履约能力 等

评审负责人：李骏、袁雪莹

评定结论：定为合格供方

批准人：张静

评审日期：2024年7月1日

2) 供应商：北京如水贸易有限公司

供应产品：针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品

评价项目：价格、服务能力、质量保障能力、生产和检验能力、环保安全管理、完成交货周期、履约能力 等

评审负责人：李骏、袁雪莹

评定结论：定为合格供方

批准人：张静



评审日期：2024 年 7 月 1 日

公司按照《进货检验规程》进行进货检验，防止未经检验或未验证合格的产品进货，工作程序规定了检验方式、检验方法、检验内容、检验依据、检验要求、紧急放行、让步接收等内容。

抽查进货验收记录，提供有艾贝丽 ABL-185A-1 电热水壶检测报告、恩谷蓝牙耳机质检报告、得印打印纸检验报告、体育用品（羽毛球拍）检验报告、预包装食品（大米）检验报告。故宫文创品牌系列，依据合同要求进行制作。抽查进货检验记录单：名称-艾贝丽 ABL-185A-1 电热水壶，检验项目：外观、数量、规格，检验结果均为符合。

基本符合要求。

产品和服务提供

公司对产品服务实现过程进行了策划，并规定了所需的记录，对销售过程进行控制。

1、公司建立和运行《质量管理运行策划控制程序》、《与顾客有关的过程控制程序》、《采购和相关方控制程序》、《服务提供控制程序》、《顾客满意程度测量控制程序》、《服务质量的监视和测量控制程序》、《相关方管理规程》、《岗位职责与任职要求》等程序和规定，对产品和服务实现过程进行了策划，并规定了所需的记录，对运行过程进行管控。

2、现场沟通，主营业务：针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的 sales；

3、策划了销售服务流程、关键过程，外包过程：

销售服务流程：前期洽谈→合同评审→签订合同→采购→交付→售后服务

关键过程：交付

外包过程：物流运输

特殊过程：无

与负责人沟通，公司在获取客户需求信息后，与客户进行沟通，如有意向，公司进行合同评审，如能满足客户需求，公司与客户签订合同。

公司按照《进货检验规程》进行进货检验，防止未经检验或未验证合格的产品进货，工作程序规定了检验方式、检验方法、检验内容、检验依据、检验要求、紧急放行、让步接收等内容。

采购是在公司确定的合格供方名录里进行，公司会对供方进行评定，评价内容包括供应产品、价格、服务能力、质量保障能力、生产和检验能力、完成交货周期、履约能力，根据评审标准对其进行打分，形成评价结论。

公司的采购交付是直接联系物流公司，由物流公司直接从合格供方那里将货物直接交付到指定地点及指定收件人。目前企业合作的物流公司主要为：北京顺丰冷链物流有限公司、北京京讯递科技有限公司。沟通方式主要是通过电话联系，通知对方到现场提货。

查物流合同，如下：

1、北京顺丰冷链物流有限公司

合同期限：从 2020 年 12 月 9 日起，到 2021 年 11 月 30 日止。合同期满前 30 日双方均未提出到期终



止本合同的，本合同自动续期，每次续展一年，直至另一方书面提出终止合同或双方重新签订同类项业务的的合作合同为止。

合同就冷运小票零担和冷运特惠约定了其物流运输及物流辅助服务相关事宜。具体内容涵盖：委托事项、运输操作要求、甲方权利与义务、乙方权利与义务、费用与结算、保价及理赔条款、违约责任、免责条款等。

2、北京京讯递科技有限公司

签订时间：2020.12.25

合同期限：自双方签署之日起生效，有效期一年，期满前30日任一方均未书面向对方提出异议的，合同自动续期一年，以此类推。

合同约定：本合同由乙方代表“京东物流”与甲方签署。

服务类型：1、快递服务：乙方按甲方的要求将甲方的快件，根据甲方提供的送货地址在约定的时效内安全送达指定地点及指定收件人。2、增值服务：乙方在为甲方提供快递服务时，根据甲方要求而提供的收取一定费用的附加服务。

合同内容涵盖：委托内容、甲方权利与义务、乙方权利与义务、费用与结算、快件的损毁及灭失赔偿、违约责任、保密与反商业贿赂条款等。

企业建立了《服务质量的监视和测量控制程序》，目的是为了对公司服务质量进行监视和测量，加强对服务过程中各影响因素的控制，使其符合有关标准、规范和顾客要求，工作程序包括进货物资的监视和测量和过程服务的监视和测量。

售后服务情况：企业建立了《服务提供控制程序》，业务部负责服务的后期服务：a. 负责组织、协调服务的后期服务；b. 负责与顾客联络，妥善处理顾客抱怨，负责保存相关服务记录；c. 负责对顾客满意度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求，执行《顾客满意程度测量程序》；d. 利用与顾客的交往，主动向顾客介绍本公司的服务，提供宣传资料解答顾客提问，及时掌握顾客需求的动向。业务部主要通过对顾客面谈、信函、电话、传真等方式进行咨询了解，要求业务部每年统计一次顾客满意及服务情况，以便综合分析，采取相应的纠正和预防、改进措施。

4、技术要求：合同约定、国家标准。

5、管理制度：《服务流程管理规范》、《服务人员行为准则和服务标准》、《进货检验规程》、《发货检验规程》、《食品安全管理制度》、《食品安全检验制度》、《食品安全自检自查制度》等。

6、配置了办公设备：网络、电脑、办公桌椅、打印机等，基本符合要求。

7、抽查合同执行与跟踪情况，如下：

(1) 公司与北京建投嘉昱资产管理有限公司签订劳保用品销售合同

销售内容：约定了一季度、二季度、三季度、四季度劳保用品的具体明细，毛巾属于针纺织品，香皂、肥皂、洗衣液、沐浴露、洗发水、消毒液、衣物除菌剂等属于日用品。

针对销售内容和供应等细节，双方进行沟通，公司组织合同评审，日期：2024.4.9，评审结果：同意签订该合同。



双方签订合同,日期:2024.4.10。

公司先后与北京速鲜达供应链管理有限公司签订购销合同4个:

①合同编号:20240423001,合同有效期限:2024年01月18日至2024年12月31日止。

订购内容:

合同编号:20240423001 经甲、乙双方协商,一致同意按如下条款签订本合同:

一、产品名称、数量、金额:

品名	规格	数量	协议单价(元)	金额(元)	备注
洁丽雅新疆长绒棉毛巾 74*33cm	1*200	784	10	7840	含税
100g*3 舒肤佳香皂纯白	1*24	784	9	7056	含税
300g 大公鸡管家马赛皂	1*48	1568	10	15680	含税
3kg 蓝月亮洗衣液(深层花草)	1*4	784	33	25872	含税
400g 力士沐浴乳(焕亮粉樱)	1*12	784	14.5	11368	含税
400g 沙宣洗发水(水润去屑)	1*12	784	36	28224	含税
1.2kg 滴露消毒液	1*6	784	45	35280	含税
2.5L+1L 滴露衣物除菌液(柠檬)	1*3	784	53	41552	含税

②合同编号:202401209001,合同有效期限:2024年11月18日至2024年12月17日止。

订购内容:

合同编号:202401209001 经甲、乙双方协商,一致同意按如下条款签订本合同:

一、产品名称、数量、金额:

品名	规格	数量	协议单价(元)	金额(元)	备注
金号毛巾	纯棉	1518	10	15180	含税
舒肤佳纯白香皂	115g	1518	4.2	6375.6	含税
立白洗衣皂	202g	3036	3.4	10322.4	含税
蓝月亮薰衣草洗衣液	3kg	759	33	25047	含税
多芬沐浴露	480g	759	18	13662	含税
吕净澈控油洗发露	400ml	759	44	33396	含税
滴露消毒液	1.8kg	759	56	42504	含税
滴露衣物除菌液	750ml	759	18.5	14041.5	含税
金纺薰衣草柔顺剂	1kg	759	11	8349	含税

③合同编号:20240725001,合同有效期限:2024年01月18日至2024年12月31日止。

订购内容:

合同编号:20240725001 经甲、乙双方协商,一致同意按如下条款签订本合同:

一、产品名称、数量、金额:

品名	规格	数量	协议单价(元)	金额(元)	备注
金号毛巾 CA1927	1*200	777	10	7770	含税
115g*3 力士香皂(恒久嫩肤)	1*24	777	11	8547	含税
300g 大公鸡管家马赛皂	1*48	777	10.5	8158.5	含税
3L 威露士抗菌有痒洗衣液(松木)	1*4	777	34.5	26806.5	含税
400g 力士沐浴乳(焕亮粉樱)	1*12	777	14.5	11266.5	含税
500g 清扬多效水润养护去屑洗发	1*12	777	29	22533	含税
1.8kg 滴露消毒液	1*6	777	56	43512	含税
2.5L+1L 滴露衣物除菌液(柠檬)	1*3	777	53	41181	含税

④合同编号:202412100001,合同有效期限:2024年01月18日至2024年12月31日止。



订购内容：

合同编号：20241210001 经甲、乙双方协商，一致同意按如下条款签订本合同：

一、产品名称、数量、金额：

品名	规格	数量	协议单价（元）	金额(元)	备注
洁丽雅新疆长绒棉 74*33cm	1*200	1578	10	15780	含税
115g*3 舒肤佳纯白清香	1*24	789	9	7101	含税
202g*2 立白全效洗衣皂	1*48	789	6.8	5365.2	含税
3L 威露士抗菌有痒洗衣液(松木)	1*4	789	34.5	27220.5	含税
400g 舒肤佳纯白沐浴露	1*12	789	14.5	11440.5	含税
400g 欧莱雅精油润养透明洗发水	1*12	789	29	22881	含税
1.2kg 滴露消毒液	1*6	789	45	35505	含税
1kg 金纺薰衣草衣物护理剂	1*12	789	11	8679	含税
2.5L+1L 滴露衣物除菌液(柠檬)	1*3	789	53	41817	含税

总金额：175789.20元（含税）

该公司是企业的合格供方，评定时间为 2024.7.1。

抽查货物：针纺织品-毛巾，日用品-洗衣液

公司对其进行进货验收，提供有洁丽雅面巾检测报告、深层洁净护理洗衣液（亮白增艳）检测报告。

根据公司发货单，核查四季度劳保用品《送货单》、《签收单》，如下。

送货单						
序号	项目部	数量	联系人	电话	地址	签字
1	石景山支行	47	徐宁	13521286073	石景山区石景山路22号	徐宁
2	门头沟支行	11	安永革	13671376521	门头沟区双峪路22号	安永革
3	丰台支行	39	李朦朦	13810790061	丰台区西四环南路54号	李朦朦
4	长安支行	34	王红涛	18910262274	海淀区复兴路33号翠微百货F1	王红涛

送货单

签收单

日期	产品名称	规格型号	数量/只	客户名称	实际数量/只	外观检查	功能检查	验收结论	验收人
2024.11.8	舒肤佳纯白清香	100g*3	5	北京建投嘉昱资产管理有限公司	5	合格	正常	合格	徐宁
2024.11.8	大公鸡肥皂	300g		北京建投嘉昱资产管理有限公司		合格	正常	合格	徐宁
2024.11.8	蓝月亮深层洁净薰衣草香	3kg		北京建投嘉昱资产管理有限公司		合格	正常	合格	徐宁
2024.11.8	力士樱花	400g		北京建投嘉昱资产管理有限公司		合格	正常	合格	徐宁
2024.11.8	沙宣水润去屑	400g		北京建投嘉昱资产管理有限公司		合格	正常	合格	徐宁
2024.11.8	滴露 (Dettol) 消毒液	1.2L		北京建投嘉昱资产管理有限公司		合格	正常	合格	徐宁
2024.11.8	滴露 (Dettol) 衣物除菌剂	2.5L+1L		北京建投嘉昱资产管理有限公司		合格	正常	合格	徐宁
2024.11.8	金号 100%棉 74*33cm	112g		北京建投嘉昱资产管理有限公司		合格	正常	合格	徐宁
2024.11.8	力士滋养嫩肤/恒久嫩肤	100g*3		北京建投嘉昱资产管理有限公司		合格	正常	合格	徐宁

徐宁

2024年11月8日

签收单

公司与北京善畅通运输有限公司通过签订《汽车租赁公司汽车租赁合同》，以租赁汽车运输、集中用车的方式将货物交付至客户，货物于 2024 年 11 月 8 日到货，客户对其进行现场验收，验收项目包括：品种、规格型号、数量等，检查结果：外观检查合格，功能检查正常，验收结论：合格。验收人：徐宁。

(2) 公司与北京伴航商务服务有限公司签订战略采购合同

销售内容：电热水壶、电火锅属于家用电器，无线蓝牙耳机属于电子产品，打印纸 A4 纸属于办公用



品，智能计数跳绳属于体育用品，故宫文化玉宇琼楼 3D 立体笔记本属于工艺美术品，长粒香大米属于备案范围内预包装食品，清洁洗漱礼包属于日用品。

针对销售内容和供应等细节，双方进行沟通，公司组织合同评审，日期：2024.1.21，评审结果：同意签订该合同。双方签订合同，日期：2024.1.22。

公司与佛山市艾贝丽电器科技有限公司签订《商品采购合同》，采购内容：小家电。

公司与北京恩谷科技有限公司签订《恩谷供货框架协议》，采购内容：电子产品。

公司与得力集团有限公司签订《采购合同》，采购内容：办公用品。

公司与北京艾优锦鲤科技有限公司签订《商品采购合同》，采购内容：体育用品。

公司与北京木石缘文化发展有限公司签订《采购合同》，采购内容：故宫文创品牌系列。

公司与伊森落斯（北京）生物科技有限公司签订《采购合同》，采购内容：预包装食品。

抽查货物：小家电-电热水壶，电子产品-无线蓝牙耳机，办公用品-打印纸，体育用品-羽毛球拍、预包装食品-大米，故宫文创品牌系列产品。

公司对其进行进货验收，提供有艾贝丽 ABL-185A-1 电热水壶检测报告、恩谷蓝牙耳机质检报告、得印打印纸检验报告、体育用品（羽毛球拍）检验报告、预包装食品（大米）检验报告。故宫文创品牌系列，依据合同要求进行制作。

抽查进货检验记录单：名称-艾贝丽 ABL-185A-1 电热水壶，检验项目：外观、数量、规格，检验结果均为符合。

根据公司发货单，核查《客户现场验收单》，可知验收单验收名称与发货单一致，如下。

北京果然智享信息技术有限公司 客户现场验收单				
收货单位	北京伟航商务服务有限公司		供货单位项目	姓名：李丹
验收地点	北京市北京经济技术开发区荣华 中路 19 号		负责人	电话：18520222142/2003
验收名称：包括型号、随机备品备件、名称及数量。			验收日期	2024 年 10 月 18 日
序号	名称	品种	单位	数量
1	艾贝丽电热水壶 ABE-A185A-1	家用电器	台	18525
2	美菱智能电火锅 MT-LC605	家用电器	台	219
3	蔬果国家庭清洁洗护 礼包 18 件装	日用品	套	173
4	长粒香大米 5kg	预包装食品	袋	4235
5	打印纸 A4 纸	办公用品	包	50
6	故宫文化玉宇琼楼 3D 立体笔记本	办公用品	本	50
7	匹克匹克智能计数跳 绳	日用品	根	100
8	恩谷双耳 TWS 真无线 蓝牙耳机 A900pro	电子产品	个	127
以上产品经需方初步验收完成，现经我单位按照合同的要求进行验收，意见如下：外观在运送过程中完好，产品的品牌、外观、验收合格。同意按合同约定方式执行。				
使用单位验收：北京果然智享信息技术有限公司			验收日期：2024 年 10 月 18 日	
备				
注				

公司与北京善畅通运输有限公司通过签订《汽车租赁公司汽车租赁合同》，以租赁汽车运输的方式将货物交付至客户，货物于 2024 年 10 月 18 日到货，客户对其进行现场验收，验收项目包括：品种、型号、随机备品备件、数量等，验收结论：外观在运送过程中完好，产品的品牌、外观验收合格，同意按照合同约定方式执行。供货单位项目负责人：李丹。

确认过程：销售服务过程

2024.7.1，公司对销售服务过程进行了确认，确认主要从以下方面实施：销售服务人员、销售服务设备、销售服务所需的资源、作业文件及记录、环境。

过程要求：



销售服务人员：人员经过培训考核合格后上岗。

销售服务设备：设备处于完好状态，制定维修计划并进行日常保养。

销售服务所需的资源：服务所需资源须合理配置。

作业文件及记录：有该过程的作业文件，并对过程进行记录。

环境：须制定过程文件，并对过程进行记录。

确认情况：

销售服务人员：人员彭杉、郝文兵，已经过培训考核合格，可以上岗。

销售服务设备：设备已处于完好状态，已制定维修计划并进行日常保养。

销售服务所需的资源：办公场所、人力资源等均已合理配置。

作业文件及记录：有《销售人员行为准则和服务标准》等作业文件，以及日常记录。

环境：现场工作环境适宜，照明、通风等良好。

确认结论：确认通过

确认人/日期：张静 2024.7.1

另外抽查

抽查“员工胜任能力评价”，对业务部人员彭杉、郝文兵从行为规范、工作技能、工作意识、学习能力、工作业绩、健康状况方面进行评价，结论为胜任。评价人：张静，评价日期：2024.07.10。

抽查“销售服务质量考核检查记录表”，对李骏、张永枝等人员从7月到11月进行销售服务质量检查，包括制订采购计划并实施采购、顾客沟通及时性主动性、顾客异议及时处理等项目，考核结果均为符合，考核人：袁雪莹。

抽查“顾客满意度调查”，如下：

（1）公司名称：北京建投嘉昱资产管理有限公司

姓名：赵瑞丰

调查项点：产品质量和使用方面，包括：产品的质量，产品的稳定性、兼容性，产品的包装、外观造型，价格的合理性；服务方面，包括：业务人员的态度，合同履约能力，为解决问题回复的及时率，产品交付的及时性，产品出现问题后的处理流程。

统计满意度总分：98分

编制：李骏 批准：张静 日期：2024.9.4

（2）公司名称：北京伴航商务服务有限公司

姓名：方成美

调查项点：产品质量和使用方面，包括：产品的质量，产品的稳定性、兼容性，产品的包装、外观造型，价格的合理性；服务方面，包括：业务人员的态度，合同履约能力，为解决问题回复的及时率，产品交付的及时性，产品出现问题后的处理流程。

统计满意度总分：97分



编制：李骏 批准：张静 日期：2024.9.4

查“顾客满意度分析报告”，公司在2024年9月对公司的主要客户进行了一次电话调查，本次调查共发出调查表4份，共回收4份，回收率为100%，达到了回收率的要求（达到80%以上），客户给出的满意度打分（满分100）分别为98、96、97、97，所以得出结论，顾客满意率为97%，实现了质量目标。整体来看，客户对于公司各方面综合评价是满意的。对于我们相对的弱项，服务及时率方面，问题产生原因是人员分工不合理导致。因此我司需要有的放矢，扬长避短，客户满意的方面我们要稳定保持，不满意的方面还需要各部门努力合作改善。负责人：李骏 时间：2024.9.4。

基本符合要求。

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。

抽查《年度内审实施计划》，包括：审核的目标、审核范围、审核的性质、审核的依据、审核时间、审核方式等。计划于2024.10.14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、审核组成员、首次会议时间、主要审核活动等。

抽查《内部审核实施计划》，涉及部门：业务部。涉及条款：

Q5.3/6.1/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.2/8.4/8.5/8.5.1/8.5.2/8.5.3/8.5.4/8.5.5/8.5.6/8.6/8.7/9.1.2；ES：5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2，覆盖了本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。内审员经过了标准培训。内审员审核了与自己部门无关的区域。符合。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽查业务部《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，内容比较齐全。本次内审共开一般不符合项1个，进行了跟踪验证和关闭。建议内审记录能描述与企业实际的业务情况，与内审员沟通对标准了解情况，不能回答清楚，本次内审在咨询老师协助下完成，建议提升内审员的能力。

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 and 相关部门负责人报告了审核结果。

抽查《内部审核报告》，明确了审核的目的、范围、依据、审核方式、审核日期及审核计划实施情况、不符合项的数量、分布、严重程度及存在的主要问题等，审核结论为：经过1天的审核，审核组认为公司建立的管理体系基本符合 GB/T24001-2016、GB/T19001-2016、GB/T45001-2020 标准及国家相关法律法规的要求，建立的管理文件具有可操作性，符合公司实施，制定的质量环境安全方针与公司发展相适应，目标、指标是建立在方针所确定的框架内，是已分解，对环境安全因素进行了识别，确定了重要环境安全因素并得到了控制，法律法规得到了识别、遵守，固体废弃物达标排放，未受到相关方或政府处罚，通过体系的持续运行，员工环境保护、安全素质得到了提高，环境安全因素得到了控制，通过纠正，自我完善的机制，公司的管理体系运行是符合的和有效的。对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》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《管理评审计划》，其内容包括管理评审的目的、管理评审的组织、评审的内容、评审准备工作要求等内容；计划于2024.11.11进行管理评审。经查以按计划时间于进行了管理评审。主持人：总经理张静，参加人员：各部门负责人以及相关人員。详见会议签到表。

查见《管理评审会议记录》，包括：会议地点、会议时间、主持人、参加人员名单、会议内容等。

查见《管理体系运行情况的报告》

查管理评审输入主要包括：a) 内部审核情况和合规性评价、法律、法规法规遵循情况；顾客反馈、来自外部相关方的交流、包括抱怨；服务的符合性、过程、环境安全绩效；一体化目标和指标的的实现程度；纠正和预防措施的状况；可能影响管理体系的变更、客观环境的变化，包括与组织环境因素、危险源有关的法律法规和其他要求的发展变化可能发生的变更；资源的充分性；应对风险和机遇所采取措施的有效性；改进建议等体系文件。输入内容基本满足要求。

抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制《管理评审报告》。并经总经理批准下发。与员工代表进行了交流，协商并确定了相关方的需求和期望、建立和制定职业健康安全方针目标并为其实现进行了策划，并对目标进行了考核，考核结果均已完成。识别和获取了职业健康安全法律法规要求和其他要求、制定了采购管理制度，对外包、采购和承包方进行控制的要求。协商和制定了内部审核方案的策划，并按照审核方案进行了实施。并告知员工本次管理评审提出1项改进建议（销售人员的岗位技能有待提高。业务部对人员进行培训，提高人员的岗位技能及服务意识），由人事行政部制定管理体系学习计划，组织学习管理体系相关要求，制定了改进培训计划，并于2024.11.12完成，评价人：李俊。整改完毕并验证有效。评审结论：本公司的质量、环境和职业健康安全方针、质量与环境和职业健康安全目标、指标和管理体系基本是适宜、有效的、充分的，能够贯彻本公司的质量、环境、职业健康安全方针，实现公司的质量、环境、职业健康安全目标和指标。管理评审基本符合要求。

现场与管代交流管理评审控制情况，其对管评流程，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不是特别熟悉，是在咨询老师帮助下完成的额管理评审，现场交流。建议后期加强此方面的学习，持续关注管评工具的运用，管评的深入程度方面需持续关注。

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

查管理手册，公司对不合格输出的控制进行了规定。公司应确保对不符合要求的产品和服务得到识别和控制，以防止其非预期的使用和交付对顾客造成不良影响。公司应采取与不合格的性质及其影响相适应的措施，需要时进行纠正。这也适用于在产品交付后和服务提供过程中发现的不合格的处置。当不合格产品和服务已交付给顾客，组织也应采取适当的纠正以确保实现顾客满意。

纠正措施可包括：a) 纠正；b) 对提供产品和服务进行隔离、限制、退货或暂停；c) 告知顾客；d) 获得让步接收的授权。不合格在按评审意见进行处置后，应重新验证其是否合格。

企业制定了《不合格控制程序》、《产品监视和测量控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》等。

负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。



基本符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

编制《不合格控制程序》《纠正和预防措施控制程序》，符合标准和企业实际。内审中的不符合，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。对日常工作中出现的不符合，人事行政部督促责任部门及时整改并跟踪验证。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要求 2024 年 11 月 12 日完成纠正，提供了培训记录，并对培训有效性进行了评价。对其控制符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况:

2024 年 07 月 01 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）:

基础设施

-建筑物和相关设施：现场巡视，企业经营地址：北京市北京经济技术开发区地盛东路 1 号院 1 幢 5 层 A505。查见租赁合同。房屋坐落地址：北京经济技术开发区地盛东路 1 号院 1 幢 5 层 A505、A512 号房屋，（查见物业出具的关于园区建筑物楼号情况说明，坐落地址与企业注册地址、生产经营地址一致）。租赁面积约 175 平方米，均用于办公。无库房。租赁期限为三年，租赁期限自 2024 年 9 月 15 日-2027 年 9 月 14 日。双方签字盖章。物业费、能源费、公共区域水费由出租方承担。

办公通信设备：网络、电脑、电话、打印机、复印机等；运输资源：物流运输外包。

监视和测量资源：无；特种设备：无

2) 人员及能力、意识:

公司制定《教育、培训和知识控制程序》，用于公司从事与质量、环境和职业健康安全保护有关的所有人员，包括临时雇用人员，必要时还包括供方、相关方的人员进行培训及有效性评价的控制，对知识进行管理。

人事行政部为人力资源管理主控部门。

各部门在有人员需求时，经批准后提交给人事行政部。人事行政部根据其申请，在公司内进行调配或公司外进行招聘。

各部门在有培训需求时，需作成培训计划，经批准后实施。

公司规定了《岗位任职资格确认表》，对各岗位的任职要求、任职人进行符合性评价，均为符合。

公司对员工胜任能力进行评价，考核项目：行为规范工作、工作技能、工作意识、学习能力、工作业绩、健康状况等。查见《员工胜任能力评价表》，对全体员工对照考核项目进行了能力评定，经确认均能胜任本职工作。

抽查总经理张静、管理者代表赵欧、员工代表赫崇慧、业务部闫旭经评价均能该胜任本职工作。

抽查人员资质情况：公司无有资质要求的特殊人员。



人事行政部负责员工培训工作，查培训计划，主要内容包括：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016和GB/T45001-2020标准培训；内审员培训；应急事故处理培训；环境因素、危险源的识别培训；公司适用法律法规及其他要求介绍等，经查，所提供的培训记录显示均达到了培训效果。

查：2024年7月10日的培训记录，培训内容：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016和GB/T45001-2020标准；参加人员：张静、赵欧、李骏、袁雪莹、赫崇慧。培训方式：授课。培训教师：李老师。培训内容摘要：质量发展史；标准发展史；七项质量管理原则；质量管理体系——要求；环境管理体系——要求及使用指南；职业健康安全管理体系——规范等。考核方式及成绩：提问，合格。对培训效果评价：培训效果良好，培训合格。评价人：李老师。符合要求。

查：2024年8月10日的培训记录，培训内容：内审员培训；参加人员：张静、赵欧、李骏、袁雪莹、赫崇慧。培训方式：授课。培训教师：李老师。培训内容摘要：内部审核的目的、范围、依据及审核方法；内部审核员的职责，如何编制内审检查表并实施审核，不符合事项的判定及如何开具报告，纠正、预防措施的跟踪验证等。考核方式及成绩：现场提问，回答基本正确。对培训效果评价：达到培训目的，现场回答踊跃。评价人：李老师。符合要求。

查：2024年9月20日的培训记录，培训内容：应急事故处理培训；参加人员：全体人员。培训方式：授课。培训教师：赵欧。培训内容摘要：应急事故预案；应急事故解决；答疑等。考核方式及成绩：提问，合格。对培训效果评价：培训有效，达到预期效果。评价人：赵欧。符合要求。

公司通过对人员培训、招聘人员、调换岗位等措施，确保人员能够满足岗位要求。能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，增进环境保护意识。

▲审核现场与内审员沟通内部审核资料内容：

内审员赵欧、李骏称：公司内部审核属于公司聘请了外部咨询老师进行辅导完成。现场询问内审员对内审要求及标准了解情况，内审员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QES：7.2条款开具不符合。

公司《管理手册》对知识管理进行了策划，并制定《教育、培训和知识控制程序》，对公司应确定过程运行和实现产品和服务符合性所需的知识，进行控制。

综合部是组织知识的归口管理部门，其它部门配合实施。

组织知识来源包括：从失败、临近失败的情况和成功中吸取经验教训；获取公司内部人员的知识和经验；从顾客、供应商和合作伙伴方面收集知识；获取组织内部存在的知识（隐性的和显性的），如辅导计划、继任计划等；与竞争对手或标杆企业的比较；与相关方分享公司知识，以确保公司发展的可持续性；根据改进的结果更新必要的企业知识。

在应对变化的需求和趋势时获取必需的更多知识：质量、环境和职业健康安全管理体系运行所需的知识；过程所需的知识；顾客满意所需的知识；员工岗位技能所需的知识；体系变化时，评估所需更多的知识。查见：公司编制《组织知识清单》，主要内容包括：知识来源、知识载体、知识类别、主要知识点、应用场所、适用性评估、内部沟通及应用方式、管理责任人、更新情况查询等。《知识管理清单》所列知识由管理者代表组织收集归类，每年至少评估一次其知识变化及应用情况。知识管理基本符合要求。



3) 信息沟通:

公司在《管理手册》中对内外部沟通进行了策划,编制《信息沟通、参与和协商控制程序》,用于与体系有关的对内、对外的沟通,和信息传递的管理。

人事行政部负责本公司的管理方针、管理目标的宣教,确保员工质量、环境、职业健康安全意识的形成,负责内部员工意见的收集和外部利害相关方的沟通;负责环境、健康安全问题与内外部的沟通;负责体系运行情况的沟通。

外部沟通信息主要为:地方监测站、环保局、主管部门、认证机构、职业健康安全监察的结果及反馈的信息;与质量、环境、职业健康安全管理有关的法律、法规、规范和标准等信息;相关方反馈的信息及其投诉等,指公众、供应商、废物处理方,相关方,涉及重要环境和危险源影响的处理,伤亡事件的上报等;其他外部信息,市场环境变化,相关方的环境、职业健康和安全管理方面要求等方面的信息;行业主管部门下发、检查等信息。

内部沟通信息(包括但不限于以下方面):常规信息:如:方针、目标、指标和管理方案一览表,相关文件、会议、资源需求、职业健康安全事务商谈纪要,日常运行和检查监测记录,内审和管理评审报告、有关质量状况、安全生产及体系运行时的其他记录等;不符合信息或潜在的不符合信息:如不合格报告、不符合项报告、顾客投诉处理、纠正措施单等;紧急信息:如:出现重大质量、环境、安全事件,出现火灾、洪涝、交通、重大伤亡等情况的信息及记录;其他内部信息,如改进方向、员工的建议等。

沟通的方式可以是书面记录,资料讨论交流,电子媒体,通讯、拜访交谈、电子邮件等。

人事行政部负责与社区、公众、周边相关方等的信息联络(如告知书),主动告知,确保与相关的外部相关方就有关的环境和职业健康安全事务进行协商。以满足周边相关方对环境、职业健康安全的要求;对来自周边相关方投诉和政府部门、媒体的意见应及时进行答复和处理。

紧急(环境、职业健康安全)信息由发现部门迅速传递给人事行政部组织处理,可采用电话、传真等方式,执行《应急准备与响应控制程序》。各种内外部信息的收集提供者或部门应以成文的内外部信息传递单形式反馈进行处理。接收信息传递单后,责任部门并对处理措施实施情况进行跟踪确认和记录。

沟通管理基本符合要求。

4) 文件化信息的管理:

公司编制执行了《成文信息控制程序》,其内容符合标准要求和企业实际。

公司于2024年7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。

现场抽查《管理手册》、《程序文件》、《管理制度汇编》等,编制:人事行政部,审核:赵欧,批准:张静。《管理手册》发布日期:2024年7月1日,修订日期:2024年12月26日,受控。《管理手册》为A/1版本。现场提供《受控文件清单》,内容包括:文件名称、编号、版本等,登录有《管理手册》、《程序文件》、《管理制度汇编》、《应急预案》、《内审资料》、《管评资料》、《记录表单》等。符合要



求。现场提供《文件发放回收登记表》，内容包括：文件名称、文件编号、收文部门、发文接收人（名字、日期）、回收接收人（名字、日期）等。公司使用的质量、环境与职业健康安全有关外来文件由综合部收集、统一编号后加盖受控章并分发相关部门。查见《管理手册》已于2024年12月26日回收，修订后同日重新发放。

现场提供《外来文件清单》，内容包括：《中华人民共和国食品安全法》、《国务院办公厅关于加强农产品质量安全监管工作的通知》、《食品安全法实施条例》、《国家重大食品安全事故应急预案》、《突发公共卫生事件应急条例》、《GB 2760-2014《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》实施指南》、《T/CNSS 001-2018预包装食品中的致敏原成分》、《GB 28050-2011食品安全国家标准 预包装食品营养标签通则》、《GB 29921-2021食品安全国家标准 预包装食品中致病菌限量》、《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》、《农产品质量安全法》、《预包装食品营养成分图形化标示指南》、《T/CNSS 001-2018预包装食品“健康选择”标识规范》、《DB13/T 5269-2020食品从业人员食品安全知识培训规范》、《GB 19295-2021食品安全国家标准 速冻面米与调制食品》、《GB/T 33129-2016食品标识管理规定》、《FZ/T 62015-2009抗菌毛巾》、《GB/T 23147-2018晴雨伞》、《QB/T 4838-2015自动开收晴雨伞》、《QB/T 4162-2021玻璃器皿 玻璃杯》、《GB/T 23132-2008电动剃须刀》、《T/QGCML 2718-2023手持式交流管式电吹风机》等外来文件，外来文件均进行了受控编号并发放。

现场提供《记录清单》共有73项质量、环境、职业健康安全管理体系所用记录、清单等，基本满足标准要求。记录内容真实，清楚正确，易于识别和检索，能够到达唯一可追溯。

记录主要是电子版、纸张形式。记录归档前后贮存环境整洁，无腐蚀性气体，通风良好；做好防火、防盗、防水、防虫鼠、防霉变。由专人负责，专柜保存，便于检索、查询和存取，保护完好。目前无超过保存期限的记录。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

认证范围：

Q：针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的銷售

E：针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的銷售所涉及场所的相关环境管理活动

O：针纺织品、日用品、家用电器、电子产品、办公用品、体育用品、工艺美术品、备案范围内预包装食品的銷售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

物理边界：

注册地址：北京市北京经济技术开发区地盛东路1号院1幢5层A505

审核地址：北京市北京经济技术开发区地盛东路1号院1幢5层A505

经营地址：北京市北京经济技术开发区地盛东路1号院1幢5层A505



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, (北京果然智享信息技术有限公司) 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	☒ 基本符合	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☐ 满足	☒ 基本符合	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☐ 有效	☒ 基本符合	☐ 无效
审核目的	☐ 达到	☒ 基本符合	☐ 未达到
体系运行	☐ 有效	☒ 基本符合	☐ 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、于立秋、郭旻



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。