

项目编号: 10062-2025-QEO

管理体系审核报告

(再认证审核)



组织名称: 河北知行文化传播有限公司

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): 吉洁

审核组员 (签字): 杨园, 徐红英

报告日期: 2025 年 2 月 14 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
■不符合项报告 □其他
2. 免责声明：审核是基于对受审核方管理体系可获得信息的抽样过程，考虑到抽样风险和局限性，本报告所表述的审核发现和审核结论并不能 100% 地完全代表管理体系的真实情况，特别是可能还存在有不符合项；在做出通过认证或更新认证的决定之前，审核建议还将接受独立审查，最终认证结果经 ISC 技术委员会审议做出认证决定。
3. 若对本报告或审核人员的工作有异议，可在本报告签署之日起 30 日内向北京国标联合认证有限公司提出（专线电话：010-58246011 信箱：service@china-isc.org.cn）。
4. 本报告为北京国标联合认证有限公司所有，可在现场审核结束后提供受审核方，但正式版本需经 ISC 确认，并随同证书一起发放。本审核报告不能做为最终认证结论，认证结论体现为认证证书或年度监督保持通知书。
5. 基于保密原因，未经上述各方允许，本报告不得公开。国家认证认可机构和政府有关管理部门依法调阅除外。

审核组公正性、保密性承诺

（本承诺应在首、末次会议上宣读）

为了保护受审核方和社会公众的权益，维护北京国标联合认证有限公司(ISC)的公正性、权威性、保证认证审核的有效性，审核组成员特作如下承诺：

1. 在审核工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守 ISC 对认证公正性的管理规定和要求，认真执行 ISC 工作程序，准确、公正地反映被审核组织管理体系与认证准则的符合性和体系运行的有效性。
2. 尊重受审核组织的管理和权益，对所接触到的受审核方未公开信息保守秘密，不向第三方泄漏。为受审核组织保守审核过程中涉及到的经营、技术、管理机密。
3. 严格遵守审核员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为，不接受受审核组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。
4. 在审核之日前两年内未对受审核方进行过有关认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务工作。与受审核方没有任何经济利益和利害冲突。审核员已就其所在组织与受审核方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。
5. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在 ISC 一个认证机构执业，不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。
6. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审核方和 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：吉洁

组员：杨园、徐红英



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	吉洁	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-4022240 2022-N1EMS-4022240 2023-N1OHSMS-4022240	Q:29.08.09,29.09.01,29.10.05, 33.03.01,39.12.01 E:29.08.09,29.09.01,29.10.05, 33.03.01,39.12.01 O:29.08.09,29.09.01,29.10.05, 33.03.01,39.12.01
B	杨园	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-2215052 2025-N1EMS-2215052 2025-N1OHSMS-2215052	Q:29.08.09,29.09.01,29.10.05, 39.12.01 E:29.08.09,29.09.01,29.10.05, 33.03.01,39.12.01 O:29.08.09,29.09.01,29.10.05, 33.03.01,39.12.01
C	徐红英	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-4034524 2022-N1EMS-3034524 2022-N1OHSMS-3034524	Q:29.08.09,29.09.01,29.10.05 E:29.08.09,29.09.01,29.10.05 O:29.08.09,29.09.01,29.10.05

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王伟玲、董磊、张妙珍	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质量管理体系,环境管理体系,职业健康安全管理体系认证申请者的再认证申请,通过检查受审核方的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,判断受审核方关键绩效的满足能力、改进机制的完善程度、管理体系整体的持续符合性和有效性、以及与认证范围的持续相关性和适宜性,从而确定是否推荐保持认证注册资格并换发证书。



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：质量法、安全生产法、消防法、环境保护法、噪声污染防治法、环境空气质量标准、固体废物环境防治法、劳动保护用品管理规定、固体废物环境防治法等。

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：

单册图书唯一标识 CY/T 232-2020

公共图书馆统一服务业务统计数据规范 DB4403/T 78-2020

CNONIX 图书产品信息采集规范 CY/T 184-2019

纸质印刷产品印制质量检验规范 第3部分：图书期刊 GB/T 34053.3-2017

图书、报纸、期刊、音像电子出版物出版和发行统计 现行 CY/T 99-2013

中文图书标识规则 CY/T 62-2009

图书、音像制品、电子出版物营销分类法 CY/T 51-2008

图书用品设备 木制目录柜技术条件 GB/T 14530-1993

图书用品设备 阅览桌椅技术条件 GB/T 14531-2017

图书用品设备 木制书柜、图纸柜、资料柜技术条件 GB/T 14532-2017

图书用品设备 木制书架、期刊架技术条件 GB/T 14533-1993

纸质印刷产品印制质量检验规范 第5部分：报纸 GB/T 34053.5-2017

纸质印刷产品印制质量检验规范 第3部分：图书期刊 GB/T 34053.3-2017

数字期刊分类与代码 CY/T 150-2016

电子出版物外观标识 CY/T 36-2001

电子出版物 术语 GB/T 17933-2012

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：2025年02月14日 上午至2025年02月14日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年4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：认可：图书、报纸、期刊、电子出版物、图书馆家具、体育器材、计算机软硬件及外围辅助设备的销售；图书整理数据处理

非认可：图书整理劳务服务

E：图书、报纸、期刊、电子出版物，图书馆家具、体育器材、计算机软硬件及外围辅助设备的销售；图书整理劳务服务及其数据处理所涉及场所的相关环境管理活动

O：图书、报纸、期刊、电子出版物，图书馆家具、体育器材、计算机软硬件及外围辅助设备的销售；图书整理劳务服务及其数据处理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：河北省石家庄市新华区中山西路 83 号银座商城二层西区 01 号

办公地址：河北省石家庄市鹿泉区石铜路 580 号河北（福建）中小企业科技园 4-1-302

经营地址：河北省石家庄市鹿泉区石铜路 580 号河北（福建）中小企业科技园 4-1-302；河北省石家庄市新华区中山西路 83 号银座商城二层西区 01 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(适用时)

于年月日- 年月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：

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：馆配部 EO8.1 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 3 月 13 日提交审核组长。



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 2 月 14 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

生产和服务过程的控制、运行控制、内审、管理评审、持续改进

3) 本次审核发现的正面信息：

该公司质量、环境和职业健康安全管理体系有效运行，法律法规更新及时，定期对质量、环境和职业健康安全运行情况监督检查，未发生相关方投诉等。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

质量、环境和职业健康安全管理体系能全面有效地予以贯彻实施，各部门员工能够理解涉及本部门的质量职责、环境因素和危险源，对产品、服务质量，重要环境因素和不可接受风险能有效予以控制，质量、环境和职业健康安全管理体系已具有一定的成熟度和实效性。

2) 风险提示：

公司获证主要用于投标，对标准的理解和应用欠缺。

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：2015 年 05 月 18 日 体系实施时间：2021 年 1 月 5 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照：统一社会信用代码 911301003362214136；《出版物经营许可证》，许可证编号：新出发冀字第 S311000004 号，现场查看原件有效。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：25 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：

1、销售服务：

顾客需求—合同评审—签订合同—产品采购—发货—客户签收

2、图书整理：

图书订单到货—图书质检—加芯片（磁条）—条码制作—馆藏章—数据处理—书标制作—发货—客户签收

3、数据处理：

下载 MARC 数据—修改 marc 数据—数据传送—客户匹配种次号—数据返回

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

3.1.1 管理体系及其过程



1.企业依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准，于 2021 年 1 月 5 日建立了质量、环境、职业健康安全管理体系。因增加 GB/T19001-2016 标准 8.3 条款内容，重新编制了 B 版《管理手册》于 2023 年 10 月 5 日发布实施。目前管理手册版本为 B/1。企业在管理体系策划过程中，遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定—资源提供—产品实现—测量和改进。

2.企业明确规定产品执行标准（国家、出版行业标准等）和客户要求，并通过各环节控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。

3.企业编制了《管理手册》、《程序文件》及作业管理性文件、记录表格等。通过管理手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。

4.通过对各主要环节的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）

5、通过监视、测量和分析结果以及内审，管理评审等达到持续改进的目的。

6、经识别外包过程：部分产品的运输。

与上一周期相比，基本无大的变化。

3.1.2 方针、目标

企业在《管理手册》明确了质量、环境、职业健康安全方针：

质量方针：科学管理；优质服务；客户至上；持续改进

环境方针：遵守法律法规；节能降耗减排；增强环保意识；实现持续发展

职业健康安全方针：保障健康，安全服务；以人为本，永续发展；遵守法规，持续改进

管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。方针通过相关方告知，可为相关方获取。

经过上一轮体系运行，经过管理评审，企业认为管理方针是适宜的。

企业在《管理手册》制定了目标：

- 1、产品交付顾客验收合格率 100%；
- 2、顾客满意度≥90%；
- 3、固体废弃物收集处理率 100%；；
- 4、火灾、触电事故为 0；
- 5、意外伤害事故为 0

每季度末对目标进行考核，查看 2024 年 1-4 季度《管理目标分解考核结果》，显示已完成，企业已制定 2025 年质量、职业健康安全、环境目标，并已分解到各部门。

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

3.2.1 应对风险和机会的策划

一、企业依然执行《风险和机遇控制程序》，在该程序中明确包括风险应对措施风险规避、风险降低和风险接受在内的操作要求，建立全面的风险和机遇管理措施，增强抗风险能力。

查见《风险和机遇识别及应对措施表》（2025 年 1 月 2 日），确定了企业需应对的风险和机遇。

--抽：客户需求方面：

风险：客户对产品质量标准提高，材料要求环保材料，以及对供应周期和售后服务的期望值提升，给公司采购、销售和售后管理提出新的要求；机遇：市场竞争的加剧，公司管理水平的提升，会给公司带来潜在的发展机遇。

应对措施：1）加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检测方法；2）馆配部选择合格供方，采购环保达标的产品、确保采购符合顾客要求、法律法规环保要求，对供应周期提前策划，及时处理顾客的要求和意见；企业在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。



评审人：黄英庆，识别日期：2025.1.2，审核人：祁立功，评审时间：2025.1.2。

评审情况均为符合发展要求。措施正在实施中。

二、环境因素识别与环境影响评价、危险源辨识与风险评价

企业依然执行《环境因素识别与评价控制程序》及《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》

企业提供《重要环境因素清单》，企业在 2025 年 1 月 2 日重新组织各相关部门对环境因素进行了识别，对环境影响进行评价，经过新一轮的识别评价，评价出的重要环境因素为：固废排放及潜在火灾两项重要环境因素，企业针对识别出的重要环境因素制定了管理方案及运行控制措施。与上一轮相比，无变化。

企业提供《不可接受风险清单》，企业在 2025 年 1 月 2 日组织相关部门重新进行了危险源辨识及风险评价，经过评价，评价出的不可接受风险为：触电、火灾，与上一轮相比，无变化。

三、法律法规及其他要求：

企业依然执行《合规义务控制程序》及《合规性评价控制程序》，规定了法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发、合规性评价的要求和频率。由办公室负责适用的产品和服务/质量/环境/安全方面的法律法规的识别、获取和更新，并评价其适用性。具体见 6.1.3

四、企业根据识别出的不可接受风险及重要环境因素，编制了管理方案和日常控制措施以及应急预案等。

提供 2025 年《安全目标及管理方案》、《重要环境因素目标、指标管理方案》，内容包括重大环境因素/不可接受风险、目标、指标、方法/措施及时间、措施时间、部门及资金等内容，提供《环境管理方案考核记录》、《安全管理方案考核记录》，考核结果部分实现阶段目标。时间：2025.1.2

在 2025 年初，企业又制定《安全目标及管理方案》、《重要环境因素目标、指标管理方案》，内容基本与 2024 年类似。

3.2.2 与产品有关要求的确定

●办公室负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关资料、标准、合同或采购订单中体现。

●查购销合同

--抽 1：签订日期 2024.1.20，

顾客名称：北京金庄玉图书有限公司

销售产品：报纸、期刊、电子出版物

--抽 2：签订日期 2024.4.17

顾客：河北省教育考试院

销售产品：书籍和杂志

--抽 3：签订日期 2024.3.22

顾客：河北省教育科学研究院

销售产品：图书管理软件：鑫文云图，具备采访、编目、典藏、期刊、流通、OPAC 公共查询模块功能

--抽 4：2024.4.28

顾客：承德医学院

销售产品：图书及期刊、提供信息齐全的机读采访数据

--抽 5：签订日期：2024.10.15

顾客：石家庄博雅宇创图文设计有限公司

提供产品：CPU、风扇、主板、硬盘、内存、键盘鼠标、机箱、电源、打印机、扫描仪、传真机、交换机

--抽 6：签订日期：2024.12.5

顾客：中教美智(北京)文化发展有限公司



提供产品：四人阅览桌、六人阅览桌、阅览椅、乒乓球台、发球机、挡板、计分台、裁判椅、记分牌、裁判装备

另抽其他订单 5 份，销售范围包括：图书、报纸、期刊、电子出版物，图书馆家具、体育器材、计算机软硬件及外围辅助设备的销售；图书整理劳务服务及其数据处理服务；合同均有双方责任、交货期、技术要求等内容。

上述合同保存完好。

--抽 7：中标通知书：中标日期：2024-07-26

石家庄市新华区高柱、前太保两所新建学校教学设备采购中标通知书，中标事项：教学设备采购

--抽 8：中标通知书：中标日期：2025-01-15

河北交通职业技术学院文献资源(纸质、电子)建设项目-图书部分-1 包纸质图书 中标通知书

查看上述项目中标后，按中标通知书的要求，在规定时间内签订了书面合同。

销售合同有交货时间、交货地点、交货方式、验收方式、售后服务等要求，有双方签字盖章。

多场所主要服务是进行图书的零售，通过店面展示，人员介绍，收银系统结算。每次订单有结算票据。

3.2.3 生产和服务过程的控制及放行

●企业提供的资料显示生产程序：办公室、馆配部共同对客户提出的要求进行评审，确定产品的数量、质量要求、交货期限及其它要求；然后向馆配部传递交货通知，馆配部根据通知的内容，受控条件：操作规程，特殊过程使用作业指导书等。使用设备和量具，进行测量。根据订货要求，下达任务书。

●询问馆配部负责人对图书整理过程较清楚。馆配部负责人负责协调组织货源、图书整理的各项事宜。产品检验完成后记录产品数量，通知相关人员发货。

●产品和服务的要求：按照客户提出的要求、技术协议等组织货源、图书整理，运行过程中参考相关标准

●基础设施有：办公用房、洽谈室、图书整理用房

主要生产设备：电脑、操作台、打印机、打码机、打包机等，满足图书整理及操作需求

●检测设备主要有：对图书的检验主要是对版本号、外观质量、印刷质量等内容的检查

对图书馆家具、体育器材检验主要检查是否与合同要求是否一致，

公司对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，

以上过程的监视测量均制定了对应表格

●过程控制：

--产品销售过程的控制

1、馆配部获取销售信息（邀请招标、公开招标等），参与投标，在制定标书和签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，递交投标书和签订合同，根据销售合同要求和相关的法律法规和相关标准为客户提供产品或服务。

2、产品销售流程：

顾客需求-合同评审-签订合同-产品采购-发货-客户签收

确定了销售服务为需确认过程

3、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《销售管理制度》《销售过程检验规范》及客户提供产品检验规范等作业规范。

通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。具体 见 8.6 条款抽样。

4、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合产品质量法、消费者权益保护法等国家法律法规要求、与销售产品相关标准、合同要求等接收准则。

——数据处理过程的控制：

1、于部长介绍：馆配部根据订单要求，组织货源或进行图书整理，相关责任人员负责和客户协调产品的交货事宜。



2、数据处理流程：下载 MARC 数据-修改 marc 数据-数据传送-客户匹配种次号-数据返回

于部长简单介绍了数据处理的控制过程：

下载学校 MARC 数据，

修改学校 MARC 数据（将新书数据录入 100 字段、200 字段、210 字段、215 字段 225 字段、330 字段、410 字段、801 字段、905 字段、909 字段）传送给学校，客户匹配种次号，数据返回，数据处理完成。

——图书整理过程控制

1、于部长介绍：在中标和签订合同后，馆配部根据合同要求组织货源，货到后进行图书整理

2、图书整理的流程：图书订单到货-图书质检-加芯片（磁条）-条码制作-馆藏章-数据处理-书标制作-发货-客户签收 3、图书整理过程：

1）进货检验：主要是检验图书版本与订单是否相符，印刷质量、是否是正版（通常出版社直接采购），数量是否正确等，检验无误后，进行图书整理

2）图书整理内容一般包括：加芯片（磁条）、条码制作、馆藏章、数据处理、书标制作

4、现场查看图书整理过程及运行状况

A 加芯片（磁条）

B 书标制作

C 盖馆藏章

D 贴条码

E 数据处理：主要是对芯片的数据处理，将图书的版本、目录等概况输入到芯片，

F 打印图书整理清单

配备了图书整理间、整理平台、打包机、手动推车等图书整理所需设施

图书整理间光线充足，排风设施正常运转，整理间面积 600 平米

●人员，经过培训合格后上岗，均有 5 年工作经验，

●以上过程根据客户技术要求以及相应的国家标准、行业标准、企业标准等资料；进行产品质量控制。

●质量控制程序：原材料进厂检验合格后投入使用、工序不合格不转序、所有工作没有完成前不交付、交付后发现的不合格包换。

●识别了需要确认的过程为销售服务，提供《特殊过程确认表》，对销售人员进行了，所销售产品专业知识和销售技能的培训并考核，对销售设施（电话、网络、交通工具等）进行了规定和确认，确认结论：销售过程符合要求，再确认时间：2024 年 1 月 10 日

●现场巡视，总部办公场所位于石家庄市鹿泉区石铜路 580 号河北（福建）中小企业科技园 4-1-302 一层，馆配部人员分工较为明确，有销售人员，图书整理及数据处理人员；

查看销售办公现场，办公室整洁明亮，销售人员有序开展工作；

销售人员通过开展晨会、周会、月总结会，沟通销售计划和销售目标完成情况，销售人员王伟玲正在进行石家庄职业技术学院图书采购项目的合同签订工作；

办公室销售人员有序开展工作，查看保留有销售合同，合同覆盖认证范围。

提供有“销售服务质量检查表”，显示销售服务过程符合要求。

现场查看工作人员正在对石家庄工程技术学校的书籍进行整理及数据存储

对河北工业职业技术大学、河北交通职业技术学院的整理好的书籍进行打包，查看有批销包清单，包括书号、品名、定价、数量等内容。

固定多场所巡视记录：图书销售现场位于石家庄市新华区中山西路 83 号银座商城二层西区 01 号（距离总部月 30 分钟车程），现场面积约 1600 余平，主要经营图书、报纸、期刊、电子出版物的销售，主要以零售为主，顾客挑选后结算；现场收银台值班人员 2 名，办公室值班 1 名，另有两名图书整理人员；环境整洁、舒适，员工精神状态良好。



图书出入库、售出均通过电脑操作系统,人员操作熟练;现场环境安静、整洁。

- 提供产品进货验证记录:使用晴川软件系统记录了进货、发货情况及检验情况。

该系统包括采购管理、物流配送、批销馆配、财务结算等内容。

查看单号 0100XS000000610,显示商品名称:服务台、六人阅览桌、电脑(含显示器)、阅览椅、六层双柱双面钢木书架、四人阅览桌、服务台椅子、三层钢木期刊架等,价钱、数量等略,签收人:中教美智
另查看其他单号的相关条目,同上,该系统方便快捷,出入库记录清晰明确。

- 另有对服务人员的服务质量进行考核,提供有《销售服务质量检查表》,每季度进行一次检查,查看 2024.6.30、2024.9.30、2024.12.30 考核记录,被考核人:王伟玲、董磊、张妙珍等,结果:优,考核人:于海涛。

- 企业的检验过程控制符合要求。

3.2.4 运行控制

- 企业策划了运行控制文件:《环境、职业健康安全运行控制程序》,《办公室环保制度》《消防安全管理制度》《工伤事故管理制度》《环境管理制度》《文印管理制度》《废弃物处置管理办法》《垃圾分类管理规定》《节能降耗控制办法》《劳动保护及防护用品管理制度》等。馆配部按各项规定进行运行控制。

- 查运行控制情况:

办公过程注意节约用电,馆配部做到人走灯灭,电脑长时间不用时关机,下班前要关闭电源;

废弃的防疫物资要求设置专用垃圾箱进行处理,现场查看符合要求;

办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点,现场查看无混放现象。

- 公司为员工办理了养老、医疗、实业、工商保险

- 外出办公要求遵守道路交通安全法,不违章行驶,驾驶证和车辆定期年审,确保出行安全。

- 提供了《相关方告知书》,告知各相关方有关公司环境、安全方面应注意的事项及相关规定。有发放记录。

- 图书整理间货物摆放高度等均有要求,防止砸伤;

图书整理过程使用的打包机、整理平台等,均对员工进行了安全教育,遵守操作规范,防止发生划伤等;

图书整理设备无明显噪声;整理间产生的图书包装等一般固废,分类存放,定期外售;

图书整理间光线充足,排风设施正常运转;

图书销售现场干净整洁,固废无乱排放现象,销售人员注意防护,佩戴口罩,防止发生传染病;

现场查看办公室设备、电器状态良好,配置了灭火器,无火灾、触电隐患,废弃物无混放现象。

查看馆配部的一个逃生通道门被货物遮挡。已开具不符合报告,要求限期整改。

馆配部多场所位于河北省石家庄市新华区中山西路 83 号银座商城二层西区 01 号秋林书城,主要负责产品零售。书城销售场所干净整洁,照明良好。室内光线充足,排风设施正常运转;图书、包装材料等易燃物应远离火源和高温区域,现场严禁烟火;书店现场疏散通道畅通,无堆放杂物。明确标识安全出口和疏散路线。各类书籍、文具等用品按类别整齐摆放于书架上。确保货架稳固,避免因摆放不当或超载导致倾倒。定期检查货架螺丝和连接件,防止松动。对货物摆放高度等均有要求,防止砸伤;对员工进行了安全教育,遵守操作规范,防止发生划伤等;确保地面清洁干燥,避免顾客滑倒。在易发生碰撞的区域(如转角、楼梯)设置警示标志。

儿童安全方面:在儿童阅读区设置软质地面和防护设施,避免儿童受伤。确保儿童活动区域有专人看护。

办公室设备、电源线无裸露,无触电隐患;进入现场要求不高声喧哗,现场无明显噪声。

图书包装等一般固废,分类存放,定期外售;办公过程产生的固废按要求放到指定地点,现场查看无混放现象;办公用品、劳保用品由办公室统一发放,发放了消毒液,口罩等防护用品;

图书整理间配备了相应数量的灭火器,有《消防安全检查表》,办公室每月进行一次检查,检查灭火器配置、年检、消防管道等情况,均合格,检查人:黄英庆。定期参加公司组织的消防演练。每周对店内安全设施进行检查,记录检查结果。



安装监控摄像头和应急照明装置。

人员外出办公要求遵守道路交通安全法，不违章行驶，驾驶证和车辆定期年审，确保出行安全；

提供了《相关方告知书》，通过告知书告知顾客、供方、相关监管部门等相关方有关公司环境、安全方面应注意的事项及相关规定。有发放记录。

3.2.5 应急准备和响应

●查策划了《应急准备和响应控制程序》，《应急预案汇编》，汇编含盖火灾、触电、车辆伤害等的应急处置方案。

●应急准备工作开展以下活动：

1、建立有应急组织，提供出应急组织机构图、消防队人员名单、职责权限规定等。

2、配备有消防器材，且现场巡视，灭火器均在有效压力范围内，符合要求

3、进行了消防常识和能力的培训、潜在的火灾爆炸的常识和能力的培训

——抽《应急演练记录》：演练内容：火灾消防演习。时间：2024年8月13日

地点：办公室；记录了参加人员、演练过程，

演练效果评价记录：公司制定的应急预案和响应措施，具有可操作性、充分、适宜，能满足应急响应的要求。

——抽《应急演练记录》：演练内容：触电事故。演练时间：2024年6月17日

地点：办公室；记录了参加人员、演练过程，

演练效果评价：公司制定的应急预案和响应措施，具有可操作性、充分、适宜，能满足应急响应的要求。

3.2.6 合规义务、法律法规要求及合规性评价

仍执行公司《合规义务控制程序》，按程序要求实施合规义务控制。办公室负责收集适用的法律法规及其他要求，并定期更新。

提供公司适用的法律法规及要求清单，主要有质量法、安全生产法、消防法、环境保护法、噪声污染防治法、环境空气质量标准、固体废弃物环境防治法、劳动保护用品管理规定、固体废弃物环境防治法、职业病防治法等，网上下载或购买。明确了法律法规及其他要求对公司环境因素的应用，明确了相应的适用条款。

●查合规性评价

执行公司《合规性评价控制程序》，按程序要求策划开展了合规性评价工作。

实际执行：2024年9月2日进行了合规性评价，提供了《环境/安全法律法规合规性评价记录表》《合规性评价报告》，

参加人员：管理者代表，各部门负责人，内审员，

评价内容包括：重要环境因素、不可接受风险、现有控制措施、管理方案，适用的法律法规及其对应条款、符合性评价等。

评价了相关的法律法规，涉及紧急情况 and 事故、火灾、固废排放、资源消耗、车辆伤害、触电等方面；

环境、职业健康安全合规性评价结论：公司各部门能够有效遵循法律法规进行生产，未发生过环境、职业健康安全事件，未有其他单位和个人投诉，无环境、职业健康安全事件发生。

编制：黄英庆，审批：祁立功，日期：2024年9月2日。

经查合规性评价基本符合要求。

3.2.7 监视和测量

●与黄主任沟通，对质量、环境、安全管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、合规性评价、目标考核、过程的监视和测量检查等。

每月进行一次过程的监视和测量的检查，发现问题立即整改。

查见《安全、环境检查记录》，内容包括：部门、检查依据、检查内容、现场检查记录、检查人、检查日



期、检查结果。每月检查一次，运行情况符合要求。

●日常监督检查：管代负责对各部门的职业健康安全行为进行不定期的巡检。巡检内容包括：消防设施状况、传染病防治情况、消杀情况、防护用品使用情况等。对发现的问题提出整改要求，责任部门整改。

●环境绩效监测：

环境目标指标：已完成

办公室产生的生活废水、排入城市管网；

查有《一般废弃物处置记录》，一般固废（废包装、废气书籍等），按规定收集，变卖给废品收购站；

●安全绩效检测：

安全目标指标已完成。该公司无严重职业危害。

自上次审核以来没有发生过环境污染、安全事故。

无环境、职业健康在线监测设备。

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

3.3.1 内部审核

●执行公司《内部审核控制程序》，规定了审核频率，依据等。

—查见内审员授权书、内审通知。经审核组研究决定：于 2024 年 10 月 15-16 日进行本年度质量、环境和安全管理体系内部审核。

—查见《2024 年内部审核实施计划（一）》，计划规定了审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；内审时间：2024 年 10 月 15-16 日；内审组成员：祁立功 A，黄英庆 B；计划批准/时间：刘家华/ 2024 年 10 月 11 日；

查看《2024 年内部审核实施计划（二）》，有具体的行程安排，无条款遗漏，时间安排较合理。

—查见内审首次会议签到，有总经理、管代、员工代表及各部门负责人签字；

—查见内部审核检查表，审核按计划进行，时间分配合理，内审员没有审核自己的工作。

—查见《内审不符合报告》，本次内审发现 1 项不合格，在办公室，验证人：祁立功，2024.10.17。

—查见《2024 年度内部管理体系审核报告》，报告涵盖内审目的、范围、依据、结论，对本次内审进行了总结，内审结论：体系的有效运行对提高内部管理水平，满足顾客要求，减少环境污染，保证员工身心健康安全，强化满足顾客要求的意识起到了积极的指导作用。 编制：祁立功，批准：刘家华，日期：2024.10.16。内审员能力有所提升。

3.3.2 管理评审

企业依然执行《管理评审控制程序》，程序规定了一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。

评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；改进的需求、环境安全绩效；合规性评价；相关方反馈等。

查《管理评审的计划》：内容涵盖评审目的，评审范围，评审依据，评审内容等。

确定了管理评审的时间：2024 年 10 月 28 日

主持人：总经理 参加人：总经理、管代、员工代表及各部门负责人 并提供了会议签到表，均为手签。要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。

编制人 祁立功 2024 年 10 月 23 日

批准人 刘家华 2024 年 10 月 23 日

查看管理评审输入的资料：管代和各部门收集并提供相关材料，包括：与质量、环境、安全管理体系相关的内外部因素、问题的变化；顾客满意和有关相关方的反馈，相关方的需求和期望，包括合规义务其重要环境因素；质量、环境、安全目标的实现程度；过程绩效以及产品和服务的合格情况；不合格及纠正措施；监视和测量结果；其合规义务的履行情况；（内部）审核结果和合规性评价的结果；参与和协商的结果；外部供方的绩效；资源的充分性；事件调查、纠正措施和预防措施的情况；来自相关方的有关信息交流，包括抱怨、投诉；应对风险和机遇所采取措施情况及有效性；改进的机会



各部门代表汇报了各自部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格整改情况

查见《2024 年度管理评审报告》，编制人/时间：祁立功 2024 年 10 月 28 日 批准人/时间：刘家华 2024 年 10 月 28 日

评审结论：经过内审和管理评审的检验证实，公司现有的管理体系及制定的管理方针、目标是持续的适宜、有效的，管理体系各过程运行符合要求

管理评审提出改进意见 1 条：对危险源的评级方法未能充分了解需进一步培训。

改进措施已实施：查见《培训记录》，培训日期：2024.10.29，培训内容记录规范性培训，经提问考核，人员均已掌握培训内容。

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《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。在采购物资进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行售后维护。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对内审提出的不符合进行原因分析，并完成了整改。对管理评审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，已实施中。纠正措施尚可。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，对供方顾客等相关方的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。目前为止没有相关方投诉情况发生。

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）：

企业为了实施管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。

a. 人力资源：职工队伍相对稳定，实践经验丰富；

b. 基础设施：配备了电脑、电话、打印机、办公桌、沙发等办公设备；

c. 工作环境：图书、报纸、期刊、电子出版物批发经营地址为：河北省石家庄市新华区中山西路 83 号银座商城二层西区 01 号，布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好；现场巡视，在办公区按要求配备了灭火器，有烟雾传感器、自动喷水灭火系统及室内消防栓。

图书整理及数据处理，图书馆家具、体育器材设备销售经营地址为：河北省石家庄市鹿泉区石铜路河北（福建）中小企业科技园 4-1-302，现场有灭火器、消防栓等消防设施。

资源能够满足销售及服务需要。

2) 人员及能力、意识：

●现场沟通并核实，企业目前员工 25 人（含多场所），给各部门配备了所需人员：行政办公人员、销售、图书整理人员、图书销售人员，内审员，新进员工已制定岗前培训计划。



●编制了《岗位任职要求》，规定了公司领导、部门领导、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。

--馆配部主任岗位，符合规定。

查对公司目前人员的评价记录，也经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。

主要对关键工序、特殊工序、操作人员以及公司各级管理人员等进行了评价。

提供了《岗位任职情况评定记录》，抽祁立功、黄英庆等人的确认记录，从其符合培训、管理工作、专业技能、环保安全意识等方面进行了评价，结论：符合要求。评价时间：2025.1.2。

●黄主任介绍，编制并执行《人力资源管理控制程序》，办公室负责调查员工需求并制定培训计划。

通过下发文件、能力提升培训等方式提升人员能力。人员不满足能力要求时通过外部招聘，目前无招聘计划。

提供“2024 年度培训计划”，黄英庆经理介绍，一般每年年初制定培训计划，培训内容覆盖标准、体系文件、内审员培训、销售技巧、礼貌用语培训、学习法律法规培训、体系实施、保持和改进、质量、环境、安全意识教育、自我保护意识及应急准备与反应能力教育等方面，提供了培训记录的多份。

抽查培训记录：

——查 2024.5.24 训题目：内审员培训，培训对象：刘家华、祁立功、黄英庆、于海涛，培训内容：三体系标准，内审员培训课程，培训评价：培训效果良好，经提问考核，参加培训人员基本能够掌握培训内容。

验证人：咨询老师

——抽 2024.12.20 培训题目：质量、环境、安全意识教育、自我保护意识及应急准备与反应能力教育。经提问和交流，培训有效。验证人：祁立功

——查 2024.8.29 培训题目：法律法规培训，培训评价：经提问和交流，培训有效。验证人：黄英庆

另查其他培训记录，按计划实施，有培训人员签到和考核情况。

经沟通，内审员能力有所提升。

3) 信息沟通：

仍执行《信息交流与协商控制程序》及管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通和员工就职业健康安全事务参与、协商的要求，符合标准要求。

内部沟通的方式包括综合管理例会、协调会等会议、讨论、培训；电话；标识、板报、报纸；互联网和电子邮件等。

外部沟通以文件、汇报材料、会议、告知书等形式，保持与相关方的沟通、协商、交流，并将有关协商和信息交流的安排通报相关方；当相关方要求就产品质量问题等答复时，将处理结果通告对方。

现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。

与负责监视员工健康人员黄主任交谈：负责组织员工进行健康体检，关注员工的身心健康，及时了解员工在健康安全方面的需求和期望，督促为员工订制和发放劳保用品，交纳保险。与公司职业健康安全管理体系程序的制定、实施和评审。参与环境因素、危险源的辨识，风险评价和风险控制的实施和评审。对公司为员工提供的安全工作环境实施监督检查等。

4) 文件化信息的管理：

受审核方建立的管理体系文件包括：

1.质量/环境/职业健康安全管理体系手册 QEO/ZXWH-SC-2023，版本 B/1，修改日期：2025 年 01 月 05 日

2.程序文件 QEO/ZXWH-CX-2021 B/0，2023 年 10 月 05 日修改实施，包括标准要求的程序如：环境因素识别与评价控制程序、危险源辨识、风险评价和风险控制的程序、合规义务控制程序、合规性评价控制程序、信息交流与协商控制程序等；

3.制度规范，包括：岗位人员任职要求、节能降耗管理规定、车辆使用管理规定、消防安全管理制度、环



境管理制度、销售服务质量考核办法等。

4.体系运行所需要的各项记录

■编制了文件控制程序，用于对管理体系文件的管理

对外来文件进行了识别收集，现场提供有《受控文件清单》、《外来文件清单》《环境/职业健康安全法律法规及其他要求清单》，包括中华人民共和国质量法、中华人民共和国职业病防治法、工作场所有害因素职业接触限值、劳动保护用品管理规定、生产经营单位安全培训规定、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》等法规及产品执行标准。

●提供了《记录清单》收编了记录的名称、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。

●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。黄主任介绍，体系运行以来，没有作废文件。

●查文件的保存：办公室配有文件柜，各种文件均分类保存在文件柜中，便于检索和查询。

由办公室定期对其进行检查，目前保存完好。

四、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域：无变化

2) 组织机构：无变化

3) 管理体系：无变化

4) 资源配置：无变化

5) 产品及其主要过程：无变化

6) 法律法规及产品、检验标准：无变化

7) 外部环境：无变化

8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：无变化

9) 联系方式：无变化

五、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核发现不符合项，已整改，本次未发现类似问题，纠正措施有效。

六、认证证书及标志的使用

目前主要对客户展示和投标使用，未违规使用。

七、被认证方的基本信息暨认证范围的表述：

Q：认可：图书、报纸、期刊、电子出版物、图书馆家具、体育器材、计算机软硬件及外围辅助设备的销售；图书整理数据处理

非认可：图书整理劳务服务

E：图书、报纸、期刊、电子出版物，图书馆家具、体育器材、计算机软硬件及外围辅助设备的销售；图书整理劳务服务及其数据处理所涉及场所的相关环境管理活动

O：图书、报纸、期刊、电子出版物，图书馆家具、体育器材、计算机软硬件及外围辅助设备的销售；图书整理劳务服务及其数据处理所涉及场所的相关职业健康安全管理活动



八、审核组推荐意见:

审核结论: 根据审核发现, 审核组一致认为, 河北知行文化传播有限公司 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

☐推荐再认证注册

☒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, 推荐再认证注册。

☐不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组: 吉洁、杨园、徐红英



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。