



项目编号：21156-2025-E

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：上海图书有限公司

审核体系：环境管理体系

审核组长（签字）：周传林

审核组员（签字）：周传林

报告日期：2025年 8月 7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：周传林

组员：周传林



受审核方名称：上海图书有限公司

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
	周传林	组长	审核员	2024-NIEMS-1459792	29.08.09,29.18.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	庄建荣、管姝静、拜云海 等人	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（**环境管理体系**）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

1.3 接受审核的主要人员

管理层、各部门负责人等，详见首末次会议签到表。

1.4 依据文件

a) 管理体系标准：

GB/T 24001-2016/ISO14001:2015

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 单体系审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：ISC-QR-R-06 申请评审及审核方案策划表；

d) 相关的法律法规：民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、消防法、固体废物污染环境防治法、上海市消防条例、上海市环境保护条例、上海市城市市容和环境卫生管理条例、零售商供应商公平交易管理办法、商业特许经营备案管理办法、网络交易监督管理办法等国家和地方适用的法律法规及其他要求及等法律法规。

e) 适用的产品（服务）质量、环境、及所适用的食品及卫生标准：

CY/T 51-2008《图书、音像制品、电子出版物营销分类法》、CY/T 101.8-2014《新闻出版内容资源加



工规范 第8部分：图书加工》、GB/T 27703-2011《信息与文献 图书馆和档案馆的文献保存要求》、GB/T 40987.1-2021《公共图书馆业务规范 第1部分：省级公共图书馆》、WH 0502-1996《公共图书馆建筑防火安全技术标准》、WH/T 87.1-2019《公共图书馆业务规范 第1部分：省级公共图书馆》、CY/T 120-2015《学术出版规范 图书版式》等技术标准。

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08月07日 09:00至2025年08月07日 17:30 共1天实施审核。

审核覆盖时期：自 2024 年 9月 21 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）：

E: 图书出版物的零售和批发所涉及场所的相关环境管理活动

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：上海市黄浦区福州路 424 号 2 楼

办公地址：上海市黄浦区福州路 424-426 号 1 楼、5 楼、6 楼、7 楼

经营地址：上海市黄浦区福州路 424-426 号 1 楼、5 楼、6 楼、7 楼

临时场所（需注明其项目名称、工程性质、施工地址信息、开工和竣工时间）：无

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 08 月 06 日 09:00 至 2025 年 08 月 06 日 13:00 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：管理目标完成情况及管理方案的落实情况，应对风险和机遇的措施，内审和管评的实施有效性及深度；环境因素和风险评价及其现场运行控制情况及销售过程的控制，绩效的监控情况，相关方信息反馈和抱怨处理等。。

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:综合部 E7.2

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 9 月 7 日前提交审核组长。



具体不符合信息详见不符合报告。

拟实施的下次现场审核日期应在 2026 年 8 月 6 日前。

- 2) 下次审核时应重点关注：本次不符合跟踪，内审和管理评审的深入，销售过程的环保运行控制等。
- 3) 本次审核发现的正面信息：较重视产品销售过程控制，现阶段环境控制状态基本正常。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

- 1) 成熟度评价：目前能够有效履行合规义务/适用的法律法规和标准要求。
- 2) 风险提示：对标准的熟知和切实运行仍需要不断培训，对标准的持续性有待强化，只有加强对标准的理解和执行，才能将标准落实到实处并取得效益。

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：1982 年 6 月 22 日，体系实施时间：2024 年 9 月 21 日

2) 法律地位证明文件有：

查见营业执照（统一社会信用代码 913100001323085259），经营范围覆盖认证范围，有效期内。

查见《出版物经营许可证》，证书号：新出发 沪批字第 N0057 号 有效期至 2026.03.31.

查见《上海市公共卫生许可证》，证书号：2020 黄字 第 01020003 号，有效期至 2028.01.09.

3) 审核范围内覆盖员工总人数：90 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：

公司已策划了销售服务流程：

线下批发流程：

业务洽谈→签订合同→配书、采购→仓库收货、配送→客户验收→结算

线下零售流程：

市场调研、配书→采购→仓库收货、配送→门店收货→书籍摆放→读者购买→收银台结算

线上销售流程：

“孔夫子”网页申请开户→上架书籍申请→孔夫子网站审核→产品上架（符合规范的产品）→客户下订单→仓库配送→客户验收→结算

需确认特殊过程：销售服务

外包过程：1、电梯维保 2、仓储、物流运输 3、保安服务。

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

组织按照含 GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 标准策划编制了管理手册、程序文件、管理制度、应急预案、运行记录等体系文件，于 2024 年 9 月 21 日实施。一阶段审核后该公司对文审问题进行了整改，经现场验证基本符合要求。公司相关体系文件及记录的策划工作日趋完善，相关体系文件及记录较充分、适宜，基本上能够满足标准和相关管理的要求。

1、组织及其环境

经与管代沟通了解：为提高公司信誉和服务的竞争能力，策划并建立了系统化和文件化的管理体系。



提供“组织内外部环境要素识别表”，识别比较全面、充分。

外部环境：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等。

内部环境：公司的优势是专致于图书出版物的零售和批发已有多年的。服务的客户满意度较高，具有一定的优势。

对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通及内部沟通总结等方式进行监视和评审。同时作为管理评审的输入要素。符合要求。

并将识别出的相关内外部因素，制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。符合要求。

与企业沟通，在理解组织及其环境条款中，未能关注气候变化的因素，已现场沟通。 ，

2、理解相关方的需求和期望

公司应对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。

与管理体系有关的相关方；可包括：顾客、供方、员工、政府主管部门等。

客户需求或期望：建立有效的质量、环境及管理体系并运行；持续满足合同要求的服务质量；

外部供方需求或期望：稳定、持续的开展双方的业务合作，通过双方的深度合作降低外部供方的成本，提升供应链的持续竞争力；提供供方更先进、更规范化、更有竞争力的管理制度促进供方持续改善，提高供方的水平，实现真正意义上的双赢；

员工需求及期望：个人能力及职位得到提升；缴福利措施的持续满足，职业健康防护的落实等；

环保部门需求及期望：建立含依据 ISO14001-2015 的管理体系并在公司实施，按要求力所能及的做好环境保护工作，如垃圾分类收集处理、节能降耗等；

公司各部门按相关文件规定对工作人员和相关方及其要求的相关信息进行定期的监视和评审，以便及时调整公司战略，适应市场的需求。

3、管理体系应用（不适用和外包过程、关键过程、需确认过程等）情况

公司主要从事图书出版物的零售和批发，均依据公司国家或行业的相关标准以及客户要求，体系适用全条款。公司在产品实现过程中，明确了销售过程及流程。经识别，需确认特殊过程：销售服务，外包过程为 1、电梯维保 2、仓储、物流运输 3、保安服务。对生产主要过程编制有设备操作规程、作业指导书、质量规范等作业文件，由授权人员对关键过程质量进行监督等，基本符合要求。

4、过程的识别与控制：公司 2024 年 9 月 21 日依据含 ISO14001:2015 标准制订并实施的《管理手册》，识别了公司管理体系运行所需的过程，明确了边界和适用性，从范围的内容来看，公司考虑了理念、价值观、文化等相关因素及相关方的要求，还考虑了公司在国际、国家、地区或本地引起的法律、技术、竞争、文化、社会、经济和自然环境等方面的问题及应对方法，标准的所有条款均适用于该组织。过程较完整。

5、方针的适宜性、有效性

组织已制定了企业的管理方针：优质高效、持续改进；安全第一、保护健康；改善环境、和谐发展。公司的管理方针记录在《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，为建立环境管理等目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求、污染预防、合规义务的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容。符合要求。

6、组织结构、职责分工和履行情况

按照标准要求和实际经营管理情况设置了管理层、综合部、业务部等职能部门；按照职能分工，明确了部门工作的职责；查验其职责规定相关文件，规定基本合理，充分；基本满足管理体系运行的需要。经现场了解，各部门对职责内容基本掌握，并能在工作中履行。

7、应对风险和机遇的措施

管理手册对风险和机遇应对的策划和控制要求进行了规定，根据组织环境分析、相关方需求和期望分析及管理体系范围等确定了管理体系需应对的风险和机遇，制定了针对性的应对措施，并将相关措施与业务活动相结合，确保经营过程中的质量、环境和风险控制可在可接受的范围。提供有“风险和机遇评估分析



表”，对存在的风险和机遇进行了识别，度制定了针对性的应对措施，并将相关措施与经营活动相结合，确保经营过程中的环境风险控制在可控范围。如：政策风险、市场需求风险和业务风险、战略决策风险、环境风险、财务风险、管理风险、经营风险等，考虑了适用的法律法规、客户要求变更造成的风险等。在策划应对风险和机遇的措施时，公司考虑了企业所处的环境、重要环境因素、合规义务，以及面对的风险和机遇，制定了环境、目标及管理方案，总经理负责批准。环境管理方案中明确为实现环境的目标和指标的责任部门；规定实现环境的目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由总经理批准。环境、管理方案的实施，综合部每一年对方案实施情况进行检查跟踪，向总经理报告；一般在管理评审之前对环境的目标及管理方案由综合部对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报管理者代表，以便提交管理评审。基本符合要求。

8、目标的实施和考核情况

公司管理层以公司的管理方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定环境管理目标：1) 固废合规处理率 100%；2) 火灾事故为 0。为确保目标的实现，对管理目标进行了分解，并规定了考核办法。并组织有关人员对各部门目标实现情况进行测评，结果报总经理。在管理评审前对目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。提供 2024 年第 3 季度-2025 年第 2 季度的目标考核记录，管理目标均已达成。

9、法律法规的识别及获取情况

策划有《适用法律法规和其他要求控制程序》，基本符合要求。组织建立了适用法律法规和其他要求获取的渠道，获取途径均为网上查询下载。收集了企业适用的法律法规和其他要求文件，并识别了适用性，同时落实到相关部门贯彻实施。提供有环境和安全法律法规清单，获取比较充分，识别较合理，基本符合要求。同时落实情况较好。

10、变更的策划

公司于 2024 年 9 月建立管理体系，为使公司管理体系有效运行，并持续改进，要求各部门按管理体系文件中的规定贯彻实施，文件中的规定与实际运作应保持一致。企业目前主要通过监视、测量、分析、评价、管理评审，内部审核结果等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化。企业有充分识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。随着管理方针、目标的变化，定期评审及时修订环境管理体系文件，确保其有效性、充分性和适宜性。除管理手册因文审作了部分修订外，公司架构、经营范围、服务流程等无变化。

11、组织的知识

在《管理手册》中规定了组织知识的来源，分别来自内部和外部。与负责人交流，综合部负责归口收集、管理组织的知识。企业规定了知识管理的职责、流程。组织运行过程所需的知识从内部来源获取的有：设计技术方案、企业规章制度、客户意见等。外部来源获取有：客户提出来的技术标准、行业标准等；体系辅导老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训、管理体系标准、相关法律法规等。获取及保持方法：工作中获得的经验和教训；为应对不断变化的需求和发展趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、网络、会议、外出考察、客户、供方等获取，并对确定的知识及时更新等。经过沟通，目前公司组织知识架构清晰，内外部知识资源较充分。

12、产品和服务提供更改的控制情况

公司管理手册明确了公司体系变更控制要求，要求应有计划地和系统地进行变更，考虑对变更的潜在后果进行评价，采取必要的措施，以确保服务完整性。规定了应将变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息形成文件。体系实施以来，体系运行各过程未发生变更。

到现阶段为止，公司经营方面基本正常，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。公司最近一次于 2025 年 5 月 15 日-16 日组织了内



部审核，于2025年6月20日组织了管评，结论为公司管理体系运行适宜、充分、有效。组织的自我完善机制基本建立。

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）

公司管理体系经运行以来能基本达到方针、目标和预期的结果。组织职责已形成文件信息；组织具备过程和活动所需的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金、工作时间等资源，产品销售现场的基础设施的功能和水平、工作环境条件能满足提供服务达到规定特性的要求；公司较充分的识别了销售服务实现等过程，并制定了相应的目标。经营过程中外包过程为 1、电梯维保 2、仓储、物流运输 3、保安服务。识别销售服务过程为需要确认的过程。形成文件信息的管理方针、目标覆盖范围基本合理，在各职能和层次建立目标的分解，经测评，目标基本已达成。公司设有管理层、综合部、业务部等部门；止目前，公司经营过程中无环保事故发生，也无被投诉情况发生，网上查看企业信息：经营状态正常。

●**开发和销售过程实现过程的策划：**公司目前主要从事图书出版物的零售和批发，对服务的目标实现过程所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及服务接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。公司确定了环境管理目标：1) 固废合规处理率 100%；2) 火灾事故为 0。2、策划了销售实现的流程：线下批发流程：业务洽谈→签订合同→配书、采购→仓库收货、配送→客户验收→结算；线下零售流程：市场调研、配书→采购→仓库收货、配送→门店收货→书籍摆放→读者购买→收银台结算；线上销售流程：“孔夫子”网页申请开户→上架书籍申请→孔夫子网站审核→产品上架（符合规范的产品）→客户下订单→仓库配送→客户验收→结算。识别需确认特殊过程：销售服务。外包过程为 1、电梯维保 2、仓储、物流运输 3、保安服务。3、收集了相关产品销售服务过程中相关的法规和执行标准如民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、消防法、固体废物污染环境防治法、上海市消防条例、上海市环境保护条例、上海市城市市容和环境卫生管理条例、零售商供应商公平交易管理办法、商业特许经营备案管理办法、网络交易监督管理办法等国家及地方适用的法律法规及其他要求及等法律法规以及 CY/T 51-2008《图书、音像制品、电子出版物营销分类法》、CY/T 101.8-2014《新闻出版内容资源加工规范 第 8 部分：图书加工》、GB/T 27703-2011《信息与文献 图书馆和档案馆的文献保存要求》、GB/T 40987.1-2021《公共图书馆业务规范 第 1 部分：省级公共图书馆》、WH 0502-1996《公共图书馆建筑防火安全技术标准》、WH/T 87.1-2019《公共图书馆业务规范 第 1 部分：省级公共图书馆》、CY/T 120-2015《学术出版规范 图书版式》等国家行业标准。对销售实现过程进行了相关规定。4、策划配置了相关的资源，包括销售人员、办公所需设施等，配备齐全，满足要求。5、编制了相关的程序文件如设销售服务过程控制程序、环境因素识别与评价控制程序等 6、体系实施以来，未发生过部门职责、目标指标等运行策划需要进行更改的情况。若发生变更，则要求相关部门制订过程控制措施，评审了非预期变更的后果及采取相关措施消除不利影响。实现销售的策划基本适宜，适于组织的运作方式。

●**产品和服务的要求及确定：**业务部经常对顾客进行走访、网络沟通等方式进行售前、售中、售后服务，了解顾客的意见。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。对顾客一般提出的问题，由销售人员负责解决，不能解决的或关系重大时，公司派专人到现场去查看，确属公司服务质量问题的，并组织人员制定紧急应对措施，进行处理。体系建立实施至今未发生顾客投诉情况。

●**过程的监视和测量：**依据程序文件规定要求对环境管理体系各个过程进行监视，如：各职能部门的环境管理目标的实现情况；对过程检查中出现的合格/潜在不合格采取纠正/预防措施，防止不合格再发生/发生；采用网络征询、微信平台、发放顾客满意度调查表等方式征询顾客对环境管理的意见，发现问题及时采取适当的纠正和纠正措施确保顾客满意。日常工作中对公司人员进行环境管理内容的监督考核，针对考核中出现的违规行为进行教育、培训等。环境事故：未发生。对服务实现过程的监视和测量情况符合要求。



●**更改控制**：组织明确组织应对服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。目前不存在更改情况。

●**改进**：经沟通查验，主要利用管理方针宣传、管理目标考核、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，并通过对内审、外审以及在日常服务等过程中出现的不合格项/不合格品的统计分析，确定产生不合格的原因，针对不合格产生的原因，制定纠正或预防措施如加强人员培训等以持续改进性。

●**环境因素、危险源识别以及重要环境因素、不可接受危险源的评价和确定情况**：公司根据管理手册第 E6.1.2 条款以及《《环境因素识别与评价控制程序》》的要求，由综合部负责指导各部门环境因素的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门负责组织实施，综合部负责汇总整理。各部门根据文件的规定，于 2024.9.21 对环境因素进行了识别，然后汇总到综合部进行最后确认并评价出重要环境因素。提供《环境因素识别、评价表》，对活动/过程/产品(服务)的环境因素、环境影响类别、环境影响评价等各作业活动的的环境因素进行了识别，并采取综合评分等级法对整个公司的环境因素进行评价，评价出公司重要环境因素主要有：固体废物排放、火灾事故等。根据识别的环境因素，通过文件的学习、培训等方法在各层次和职能间沟通，通过采用目标、管理方案、运行控制、应急准备进行控制。

●**适用法律法规/标准的识别的充分性和合规性评价情况**：提供有《法律法规与其他要求控制程序》，符合要求。综合部作为外来文件的收集、更新归口部门，对法律法规与其他要求从网络、地方部门、行业协会等获取，内部主要通过培训、学习、发文等方式对法律法规和其他要求进行传达。提供法律、法规及其他要求清单，有文件名称、发布日期、实施日期等，识别收集了民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、消防法、固体废物污染环境防治法、上海市消防条例、上海市环境保护条例、上海市城市市容和环境卫生管理条例、零售商供应商公平交易管理办法、商业特许经营备案管理办法、网络交易监督管理办法等国家及地方适用的法律法规及其他要求及等国家及地方适用的法律法规及其他要求及等法律法规以及 CY/T 51-2008《图书、音像制品、电子出版物营销分类法》、CY/T 101.8-2014《新闻出版内容资源加工规范 第 8 部分：图书加工》、GB/T 27703-2011《信息与文献 图书馆和档案馆的文献保存要求》、GB/T 40987.1-2021《公共图书馆业务规范 第 1 部分：省级公共图书馆》、WH 0502-1996《公共图书馆建筑防火安全技术标准》、WH/T 87.1-2019《公共图书馆业务规范 第 1 部分：省级公共图书馆》、CY/T 120-2015《学术出版规范 图书版式》等技术标准。文件有纸质或电子文档保存，各部门通过公司内部共享。

提供 2024.12.20 合规性及合规义务履行情况评价报告，对评价目的、评价范围、评价依据、评价综述等方面进行了描述，评价目的：管理体系运行过程中对法律法规及其他要求（合规义务）遵循情况的评价分析，评价范围：我公司在贯彻实施管理体系运行过程中所涉及法律法规所包含的所有领域，评价结论：我公司能够认真贯彻执行法律法规的要求，严格遵守相关的各种法律法规和制度，没有发生违背体系运行、环境污染等风险及事故。我公司在相关法律法规的指导下，已形成了一套自我改进，自我完善的监督机制。评价人员：石洪颖、庄建荣、管妹静。评价过程符合要求。

●**运行控制**：

●**现场巡视经营区域**：办公场所已有分类放置垃圾桶，电源、走线布局合理，电源插头无松动，线路无老化。废弃的硒鼓、墨盒等办公耗材由供货厂家统一回收。生活污水由孵化中心统一纳管排放，使用节能型灯管、节水型龙头，未发现长明灯、长流水、跑、冒、滴、漏等现象。办公区走道及室内配置的灭火器表压和应急灯均正常。

●提供了相关运行控制文件，如环境方面的运行控制程序、应急准备与响应控制程序、管理制度等文件，对环境管理的运行准则、要求作出了规定，其中对变更的情况识别充分，例如淡旺季引起的工作人员变化、劳动负荷变化、工作时限变化等方面的管理说明。

●公司位于租用上海新黄浦（集团）有限责任公司位于上海市黄浦区福州路 424-426 号 1 楼、5 楼、6 楼、7 楼，共计 1715.04 平方米作为办公经营用房，公司为办公、销售服务型企。工作区域内配备垃圾桶、中央空调等环保安全设施设备，确保公司环保运行有效。

●公司确定的重要环境因素有固体废物排放、火灾事故等。运行控制情况：



1、能源控制：经沟通，有节约能源意识，日常经营中要求按节约能源的管理规定执行。同时加强对员工的培训教育，提高节约能源资源的意识。日常加强监督检查，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，下班前要关闭电源等；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，各区域节能标识较齐全。

2、噪声控制：日常办公过程无噪声产生。电脑或空调运行时引起的噪声可接受。现场办公区较大，无噪声源。

3、废水控制：主要为职工生活产生的生活污水，公司所处孵化中心已实施雨污分流，生活污水由出租方统一管理，公司缴纳在房租费中已包含了排污费等，产生量较少。

4、固体废弃物控制：主要为办公废弃物、生活垃圾等。生活垃圾定点投至相应垃圾桶后由楼道清洁工拉至指定区域，并由所在区环卫部门定期清理。办公区固废；现在分类集中存放，及时处理，如办公产生的废硒鼓、废墨盒由供应方公司回收。

5、杜绝火灾发生：公司办公区域的楼道内配置有相应数量的灭火器、应急照明灯等，确保逃生照明安全，并进行了有效性检查，灭火器指针都在绿色区域内，有巡检记录，消防通道畅通。设备、电器状态良好，无安全隐患。

6、相关方管理：主要包括与经营相关的供方、客户等，进出门有安保管理，进出需同意或专人陪同。提供相关方告知书发放记录，已对相关方发放了告知书，施加了环保安全影响。

7、已按环保安全投入预算按期实现了投入。提供了2024年9月至今环保及健康费用投入统计，主要为体系运行费15000元、消防设施费等1500元、保险费15000等。企业经营活动较简单，主要为办公类活动，有关环保的投入需求较小。目前用于环境和的资金投入基本满足要求，能够支持管理体系运行、方案实施。

公司范围内对可能影响到新的过程、销售服务和环境的所有项目变更进行了管理。确定变更的管理程序和检查要求，确保因变更对活动、销售服务和设备的变化而产生的危险进行评估，识别其重大变化，制定有效控制。体系实施以来，没有新的过程、服务、组织机构发生和相关风险的知识或信息等无变更。

目前公司已经成熟经营，无承包方实施活动情况，当有时按规定进行控制并施加环境和影响，确保在受控下开展工作。对外包过程按相关方管理要求进行。

环境管理过程运行控制基本符合要求。

●**应急响应及准备**：策划有《应急准备和响应程序》及应急救援预案汇编，对潜在事故所在部门制定预防措施及应急措施，内容符合标准要求。办公、生产现场有关的紧急情况主要有办公生产活动潜在的火灾、触电等事故及急救、疏散等。查见公司于2024.11.13进行了消防火灾应急演练，提供有应急情况演习记录表，对演练类别、演练程序及任务分工、演练过程描述等进行了描述，有总结及对预案的评审结论，认为预案有效，无需修订。

●**监视和测量**：编制有绩效监测等控制程序，对环境绩效进行监视和测量。经查验主要通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：内审、管理评审、目标考核、环境运行检查、合规性评价等。过程监测基本有效。审核周期内，公司未出现质量、环境和安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。

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：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，企业于2025年5月15日-16日进行了年度内部审核。提供有审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域。对内部审核发现的1个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，企业于2025年6月20日进行了管理评审，总经理主持，各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入



基本符合要求。评审中提出的改进建议有1项，已实施。管理评审过程实施基本有效。

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

编制有《绩效测量与监测管理程序》，监测和测量的内容含有：环境绩效考核、日常检查、目标指标和方案完成情况检查等。

建立《不合格品控制程序》、《不符合控制程序》、《纠正（事件、不合格、不符合）措施控制程序》、《预防（事件、不合格、不符合）措施控制程序》等，规定对发生不符合实施事由描述、责任部门进行原因分析，制定纠正措施、实施、验证的要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

经询问综合部负责人，体系实施以来，未发生重大环境方面的不符合、事故或事件，对于一般性监督检查的不符合一般采取立即纠正和限期整改的方式进行。预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

3) 投诉的接受和处理情况：

规定了业务部为投诉接受及处理部门，建立了投诉反馈的接受渠道，经沟通，目前未出现顾客投诉情况。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。

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）：

公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量、环境及职业健康安全管理体系所需的资源。现场查看公司目前租赁上海新黄浦（集团）有限责任公司位于上海市黄浦区福州路424-426号1楼、5楼、6楼、7楼作为办公经营用，面积1715.04平米，主要办公及销售用设备有：电脑、路由器、服务器、打印机等；办用设备主要通过网络平台定期清理、定期查毒等，出租方配备有消防栓、灭火器、分类垃圾桶、中央空调等环安设备，能够满足办公、研发和销售服务的需要等。无特种设备。无食堂。资源配置较充分。

2) 人员及能力、意识：

在管理手册5.3中规定了各人员的职责，对影响工作的人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。企业相关人员基本具备相应能力和意识。

但现场同管理者代表庄建荣兼内审组长沟通，其介绍公司自三体系实施之后的管理评审活动主要是在咨询老师指导下进行的，现场再次询问其对管理评审过程中的程序和要求（如输入要求、输出要求），回答不够全面；同时与另一内审员管姝静沟通，其介绍内审活动主要也是在咨询老师指导下进行的，现场再次询问其对内部审核过程中的程序和要求等，回答也不够全面，均存在自行开展管评和内审的能力不足的情况。审核组已开出不符合，要求企业限期整改。

3) 信息沟通：

提供的管理手册和程序文件中规定了内外部信息交流、沟通方式/方法、内容等。

企业内部通过会议、培训、相关文件的传阅等形式进行沟通，通过沟通促进过程输出的实现，增进理解和提高从事管理活动的有效性。外部通过多种渠道，如网络、走访客户、发放顾客满意度调查表等，主动向顾客介绍产品及服务内容，包括产品的相关信息、合同或订单的处理、付款方式、价格、服务、顾客



抱怨等。现场抽查顾客满意度调查表等，能够充分利用顾客反馈信息，对顾客的要求进行及时有效处理。符合要求。

3) 文件化信息的管理：

管理体系文件由综合部组织编写，总经理批准发布实施，综合部打印传阅，公司文件柜存放。综合部根据一体化管理体系要求设计了空白表单，将受控文件纳入《受控文件清单》进行控制，清单中收集并汇总以上文件，用于证实体系有效运行的相关文件化信息等，策划的体系文件基本充分、并符合标准要求和企业实际。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

确认的认证范围为：

E：图书出版物的零售和批发所涉及场所的相关环境管理活动；

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书信息确认表》。

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，上海图书有限公司的

质量 环境 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：周传林