



项目编号：21474-2025-QEO

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：北京国裕招标有限公司

审核体系：环境管理体系、质量管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）：辛文斌

审核组员（签字）：黄朝星、牛晓光

报告日期：2025年9月30日

北京国标联合认证有限公司编制

地址：北京市朝阳区北三环东路8号1幢-3至26层101内8层810

电话：010-8225 2376

官网：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)

邮箱：[service@china-isc.org.cn](mailto:service@china-isc.org.cn)



联系我们，扫一扫！



## 审核报告说明

1. 本报告是对本次审核的总结，以下文件作为本报告的附件：  
■ 管理体系审核计划（通知）书 ■ 首末次会议签到表 ■ 文件审核报告  
■ 第一阶段审核报告 ■ 不符合项报告 □ 其他
2. 免责声明：审核是基于对受审核方管理体系可获得信息的抽样过程，考虑到抽样风险和局限性，本报告所表述的审核发现和审核结论并不能 100% 地完全代表管理体系的真实情况，特别是可能还存在有不符合项；在做出通过认证或更新认证的决定之前，审核建议还将接受独立审查，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司技术委员会审议做出认证决定。
3. 若对本报告或审核人员的工作有异议，可在本报告签署之日起 30 日内向北京国标联合认证有限公司提出（专线电话：010-58246011 信箱：service@china-isc.org.cn）。
4. 本报告为北京国标联合认证有限公司所有，可在现场审核结束后提供受审核方，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，并随同证书一起发放。本审核报告不能做为最终认证结论，认证结论体现为认证证书或年度监督保持通知书。
5. 基于保密原因，未经上述各方允许，本报告不得公开。国家认证认可机构和政府有关管理部门依法调阅除外。

### 审核组公正性、保密性承诺

（本承诺应在首、末次会议上宣读）

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

1. 在审核工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守 ISC 对认证公正性的管理规定和要求，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，准确、公正地反映被审核组织管理体系与认证准则的符合性和体系运行的有效性。
2. 尊重受审核组织的管理和权益，对所接触到的受审核方未公开信息保守秘密，不向第三方泄露。为受审核组织保守审核过程中涉及到的经营、技术、管理机密。
3. 严格遵守审核员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为，不接受受审核组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。
4. 在审核之日前两年内未对受审核方进行过有关认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务等工作。与受审核方没有任何经济利益和利害冲突。审核员已就其所在组织与受审核方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。
5. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。
6. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审核方和北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：辛文斌

组员：黄朝星 牛晓光



受审核方名称：北京国裕招标有限公司

## 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
1	辛文斌	组长	审核员	2023-N1EMS-2249472	34.06.00
1	辛文斌	组长	审核员	2023-N1QMS-2249472	34.06.00
1	辛文斌	组长	审核员	2024-N1OHSMS-224947 2	34.06.00
2	黄朝星	组员	审核员	2025-N1QMS-1312379	
2	黄朝星	组员	审核员	2025-N1EMS-1312379	34.06.00
2	黄朝星	组员	审核员	2025-N1OHSMS-131237 9	34.06.00
3	牛晓光	组员	审核员	2025-N1EMS-2237458	
3	牛晓光	组员	审核员	2025-N1QMS-1237458	
3	牛晓光	组员	审核员	2025-N1OHSMS-123745 8	

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	刘文颖	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、质量管理体系、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：



GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 、 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 、  
GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018

b) 受审核方文件化的管理体系：本次为结合审核联合审核一体化审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国消防法等。

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购代理机构管理暂行办法》、服务合同标准。

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09月30日上午至2025年09月30日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025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）：

E:招标代理采购咨询服务所涉及场所的相关环境管理活动

Q:招标代理采购咨询服务

O:招标代理采购咨询服务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：北京市西城区茶马北街1号院2号楼3层2单元0356

办公地址：北京市西城区广安门外大街248号1号楼14层1401室

经营地址：北京市西城区广安门外大街248号1号楼14层1401室

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09月29日09:00至2025年09月29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：

EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视。Q 服务过程控制

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（）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款：综合部，QEO7.2 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 10 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 2026 年 9 月 30 日前。

#### 2) 下次审核时应重点关注:

Q 生产/服务过程控制；EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视

#### 3) 本次审核发现的正面信息:

管理体系健全，领导能够重视，各部门能够贯彻执行体系文件。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

#### 1) 成熟度评价:

最高管理者对管理体系高度重视和支持，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行。

#### 2) 风险提示:

管理人员加强体系文件学习。

### 1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

## 二、受审核方基本情况

1) 组织成立时间：2017 年 3 月 27 日体系实施时间：2025 年 4 月 1 日

2) 法律地位证明文件有:

营业执照

3) 审核范围内覆盖员工总人数：12 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:

生产/服务流程:

采购单位下达计划---签订委托代理合同---发布政府采购公告---收取报名资料---开标评标会议---确定会议结果---发布结果公告---发放中标通知书---资料归档



### 三、组织的管理体系运行情况及有效性评价

#### 3.1 管理体系的策划

■符合 □基本符合 □不符合

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量环境职业健康安全管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量环境职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量环境职业健康安全管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量环境职业健康安全管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了优质高效、持续改进；安全第一、保护健康；改善环境、和谐发展。管理方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。现场抽查《质量环境职业健康安全目标指标分解考核表》，内容包括：

质量、环境、职业健康安全目标

- 1、顾客满意度≥95分；
- 2、服务交验合格率 100%
- 3、固废分类回收率 100%；
- 4、火灾事故发生次数为 0；
- 5、交通意外伤害发生次数 0；
- 6、触电事故发生数为 0

查《目标分解及完成情况考核表》对目标进行考核，均达到目标，并将指标进行了分解。抽查《环境职业健康安全目标管理方案》，针对所有重大环境和危险源等制订管理措施，有重要环境因素和重大危险源、管理目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等。质量环境安全目标和管理方案已经实现。符合要求。

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。依照 GB/T19001-2016 标准，结合实际情况，围绕质量方针、质量目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。经查公司暂无变更，没有变更的策划。

为了确保获得合格产品和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：业务人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），管理经验；《销售服务管理制度》等。外部来源获取有：顾客提供的产品信息；国家、行业标准等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘人



员等方式对确定的知识及时更新。

编制了《环境因素识别与重要程度控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制措施的制定程序》，符合标准要求和企业实际。查看和查阅《环境因素识别评价表》，主要包括：固废排放、潜在火灾、资源消耗、能源消耗、生活垃圾排放等。抽查《重要环境因素清单》，包括：潜在火灾，固废排放。查看和查阅《危险源辨识和风险评价记录》，主要包括：火灾、触电伤害、车辆伤害、滑倒摔伤等。抽查《重大危险源清单》，包括：火灾、触电等。识别充分适宜和合理。

编制了《法律法规及其他要求清单》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国固体废物污染防治法》、《中华人民共和国消防法》等。均为有效版本。

一阶段提出的问题验证：无。

### 3.2 产品实现的过程和活动的管理控制情况及重要审核点的监测和绩效 符合 基本符合 不符合

（需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中 FH 应包括使用危害分析的方法和对食品职业健康安全小组的评价意见；H 体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）

编制了《环境运行控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》、《目标指标管理方案控制程序》等，符合标准和企业实际。抽查公司经营过程环境职业健康安全管理活动。

#### 1) 固体废弃物排放的管控：

生活垃圾在办公区域集中收集后，交物业部门统一定期清运；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类，标识交供应商回收。

#### 2) 资源、能源消耗管控：

负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月由办公室集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。记录显示：基本达成目标。

#### 3) 火灾预防：

张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；  
组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。

#### 4) 触电风险管理：

公司规定了安全供电的管理要求，所有电气设备定期进行维护，公司定期对线路、办公设备等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对业务人员的用电安全管理进行了培训。

在经营现场查看，配电设施完好，设置规范，无不合规情况。。

公司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。



查见：《应急准备和响应程序》、《消防火灾应急疏散预案》、《消防演练记录》。

办公室组织在的“火灾事故应急预案演练”。

查见：消防演练实况记录：综合部组织全体人员参加了在公司办公楼前广场进行的火灾事故应急预案演练

演练评价：应急人员反应迅速，各项工作紧密结合，各环节衔接及时，能够临危不乱，各负其责，演练有效。应急预案符合实际不需作修改。

查应急准备：办公室配备的消防器材完善、良好。

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，2025年4月以来，环境职业健康安全目标和管理方案已经完成。

抽查质量环境职业健康安全目标分解考核情况，质量环境职业健康安全目标已经完成。抽查《环境、安全运行检查表》，检查结果：符合。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。

公司制定了《服务控制程序》和《采购控制程序》

明确了受控条件包括

对产品和服务实现进行策划：包括以下方面。

1、并制定了管控目标：见6.2条款

2、运行准则：客户技术要求、合同要求、服务行业应该执行的相关国家标准（规范）、行业标准、地方标准及相关的法律法规要求等。

3、确定的流程图：

生产/服务流程：采购单位下达计划---签订委托代理合同---发布政府采购公告---收取报名资料---

开标评标会议---确定会议结果---发布结果公告---发放中标通知书---资料归档

关键过程为服务过程。

特殊过程无。

4、外包过程：打印装订。

5、策划了作业指导程序：服务控制程序、服务规范等。

6、资源提供：配备了办公场地，电脑、打印机、空调、网络等

7、配备有满足要求的服务、咨询人员。

8、过程控制：策划了审核、批准、交付的要求，规定了记录保留的要求。

策划基本满足要求。

产品和服务的设计和开发、生产和服务提供

与负责人沟通确认，业务部负责产品的招标代理采购咨询服务方案设计，主要设计人员为刘军，在相关行业从事招标代理采购咨询服务多年，能力满足公司服务方案设计的需要，公司自成立以来，专业从事招标代理采购咨询服务，均依据相关标准和顾客要求进行销售，且公司现在客户群基本固定，服务的产品类型也基本固定。有服务方案设计的相关规定，体系运行以来，没有其他新产品的销售活动，原设计方案也无变更，一直按标准要求进行服务活动。查公司管理手册8.3条款，按标准要求，规定了服务方



案设计的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有方案管理要求，内容符合要求。随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也不断变化，如顾客要求和市场需要开发新产品时，公司按照策划的：设计和开发要求进行服务方案设计，确保服务的安全性、符合性、适用性。以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。基本符合要求。

抽招标代理采购咨询服务---已完工

顾客：中国中医科学院中医药信息研究所

项目名称：图书馆中医药文献资料（含电子图书）购置

合同编号：XXS-QTHT-2025-014

签订日期：2025年4月17日

编制依据相关法律法规《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国招标投标法》、《政府采购代理机构管理暂行办法》等。

项目档案

- 1、 委托代理协议
- 2、 委托合同廉洁协议书
- 3、 招标文件确认表
- 4、 公开招标公告
- 5、 文件领取汇总表
- 6、 投标记录表
- 7、 唱标记录表
- 8、 开标情况记录表
- 9、 资格审查表
- 10、 采购人代表授权函
- 11、 专家抽取结果表
- 12、 评委签到表
- 13、 评委承诺书
- 14、 符合性审查表
- 15、 价格得分表
- 16、 个人打分表
- 17、 评委打分汇总表
- 18、 评标报告
- 19、 结果确认函
- 20、 中标公告
- 21、 中标通知书
- 22、 未中标通知书
- 23、 合同
- 24、 合同公告
- 25、 信用截图
- 26、 招标文件
- 27、 投标文件

查看评标报告

一、 招标项目基本情况：



北京国裕招标有限公司受中国中医科学院中医药信息研究所委托，对“图书馆中医药文献资料（含电子图书）购置”（采购编号：BJGY-2025-03271）实施公开招标。北京国裕招标有限公司在招标公告和招标文件得到中国中医科学院中医药信息研究所的确认后，于2025年4月18日，在“中国政府采购网”上发布了招标公告。至招标文件领取截止时间止，本项目03包共计4家供应商领取了招标文件，分别是：湖北三新文化传媒有限公司、浙江省新华书店集团馆藏图书有限公司、北京人天书店集团股份有限公司、北京百万庄图书大厦有限公司。

## 二、 开标情况：

本项目的开标时间为2025年5月12日9:30,至投标截止时间止本项目03包共有4家投标人按时递交了投标文件，具体情况有投标报价

三、评标过程：本项目由4名技术专家和1名采购方代表组成评标委员会。评标委员会于2025年5月12日，在北京市西城区广安门外大街248号机械大厦618会议室进行评标，评标方法为综合评分法，评标标准详见招标文件《第四章》。

第一步：评标委员会按照招标文件规定，对资格审查合格的4家投标文件进行了符合性审查，经仔细阅读投标文件，评标委员会认为4家投标人的符合性审查均合格，可以进入详细评标阶段。

第二步：评标委员会对4家投标人的投标报价、技术评价、资源储备等因素进行评审，并独立打分。汇总所有评委打分并排序，浙江省新华书店集团馆藏图书有限公司综合评分最高，排名第一；北京人天书店集团股份有限公司得分次之，排名第二（详见评委个人打分表和汇总表）。

## 四、 评标结果：

预中标人名称：浙江省新华书店集团馆藏图书有限公司；

备选中标人名称：北京人天书店集团股份有限公司。

评标委员会组长：王\*\*；评标委员会成员：刘\*、黄\*\*、易\*、徐\*\*。

抽招标代理采购咨询服务---未完工

顾客：北京工业大学

项目名称：通州校区自主打印

采购编号：BJGY-2025-09122

签订日期：2025年9月12日

编制依据相关法律法规《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国招标投标法》、《政府采购代理机构管理暂行办法》等。

- 1、 委托代理协议
- 2、 委托合同廉洁协议书
- 3、 招标文件确认表
- 4、 公开招标公告
- 5、 文件领取汇总表
- 6、 投标记录表
- 7、 唱标记录表
- 8、 开标情况记录表
- 9、 资格审查表
- 10、 采购人代表授权函
- 11、 专家抽取结果表
- 12、 评委签到表
- 13、 评委承诺书
- 14、 符合性审查表
- 15、 价格得分表



- 16、 个人打分表
- 17、 评委打分汇总表
- 18、 评标报告
- 19、 结果确认函
- 20、 中标公告
- 21、 中标通知书
- 22、 未中标通知书
- 23、 合同
- 24、 合同公告
- 25、 信用截图
- 26、 招标文件
- 27、 投标文件

综上所述，目前项目核心工作按原计划进行，处于文件领取阶段。项目团队将加快推进未完成工作。  
与部门经理沟通：

1、业务部获取服务信息，与客户洽谈，在签订合同/订单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，签订合同/订单，根据服务合同/订单为客户提供服务。

2、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、招标代理采购咨询服务提供控制程序、服务规范、供方选择评价准则等作业规范。

通过日常顾客满意度调查表、服务质量检查表等形式对服务过程进行监测。抽合同均保存完好，符合要求。

3、查看办公室情况：

现场清洁卫生，有电脑、打印机等日常办公设备，设备运行良好。审核当日业务部经理刘军在，业务部经理刘军正在协调项目事宜，协调内容涉及服务的质量及要求。

4、业务部人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。

5、招标代理采购咨询服务成果为书面和电子版发至客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。

6、自体系建立以来，服务的产品无退货投诉的情况。现场服务无投诉情况。

需要确认的过程：该公司目前经识别确认的关键过程为服务过程。查见《关键过程能力确认报告》，过程名称：服务过程，确认目的：证实过程实现策划结果的能力，人员情况：服务人员都具有良好的专业技能、服务能力和服务意识，是其他人学习的榜样，过程设备能力：手机、电脑、商务通讯设备等设备，以上设备均为服务用的成熟设备，性能稳定，可靠性强，作业文件情况：依招标代理采购咨询服务控制程序等相关文件进行服务活动，主管部门确认意见：经过过程能力的确认，证实了服务过程具有实现策划结果、保证服务的能力，审批意见：同意确认意见。审批人：沈淑平。

该需确认过程自确认后，人员、工作流程没有发生变更，没有发生再确认的情况。经查基本符合要求。

现场查相关记录及与管代沟通得知，组织的：

交付的地点及验收：服务产品的运输：招标代理采购咨询服务成果为书面或电子版发至客户。

交付后活动：负责人介绍，咨询服务交付过程中依据合同或订单的要求在顾客处进行交付，公司要求供方对产品严格检验合格后再进行交付，产品在使用过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定。

公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，会有专人定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。

负责人讲，近一年来没有客户的重大投诉事件发生。

抽市场监督抽查记录：负责人讲，近一年来，没有市场监督抽查情况。

查见现场记录及与负责人沟通确认：已基本满足交付和交付后活动的要求。



现场查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。

1. 服务过程采用客户投诉记录、服务信息确认回访表等进行标识；
2. 物品通过电子文档、书面报告等进行追溯，主要记录内容：供应商、交付日期，规格、数量等；  
公司《管理手册》对顾客财产进行了规定。

经查公司顾客的财产一般包括：顾客提供的财产包括主要是顾客提供的知识产权。顾客信息由业务部记录并统一管理，客户名称、电话、地址等信息变更后，由业务部及时更新，以确保和顾客保持联络。查看顾客信息，业务部保存完好，询问业务部人员，熟知对顾客信息应该保密。

询问近一年来未发生顾客财产丢失或发现不适用的情况：

刘经理介绍：公司的顾客财产主要是顾客及外部供方的提供的信息、资料等，企业均保存完好，近一年来未发生问题记录。

识别的交付后的活动：本部门通过电话、E-mail、微信等方式向顾客了解产品质量情况，顾客满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。与部门负责人沟通，产品销售后的售后服务，根据客户需求签订维护保养服务合同；如遇产品损坏等质量问题，承担免费维修、更换等质量保修责任。

负责人介绍，自体系建立以来，未有客户的投诉或质量不良的反馈情况。

查变更的控制：

经与部门沟通，服务合同签订后，按合同/订单要求进行采购并交付，如发现与顾客要求不一致的与客户商量，重新签订合同/订单，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。

综合部经理负责对服务提供过程的服务质量进行监督检查。

企业编制了服务质量表格、招标代理采购咨询服务提供控制程序等。

——抽服务质量检查考核记录：（每月检查一次）

检查项目有服务人员服务设施维护使用及完好情况、服务环境的保持、接待质量、来电记录、顾客要求评审及时性、顾客沟通及时性、主动性、顾客投诉处理及时性、合同执行的跟踪情况、顾客产品使用情况回访等方面，检查结果：符合要求。2025.8.30

——抽服务质量检查考核记录：（每月检查一次）

检查项目有服务人员服务设施维护使用及完好情况、服务环境的保持、接待质量、来电记录、顾客要求评审及时性、顾客沟通及时性、主动性、顾客投诉处理及时性、合同执行的跟踪情况、顾客产品使用情况回访等方面，检查结果：符合要求。2025.6.30

公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。

组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

产品和服务放行基本符合要求。

### 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

编制《内部审核控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《年度内审计划》，计划于2025.9.4实施内审。查见《内审计划》，内容包括：审核目的、依据、频次、审核方法、职责、策划要求和报告、审核性质、审核日程安排等。

抽查《内部审核实施计划》，涉及部门：综合部。涉及条款：

Q: 5.3, 6.2, 7.1.2, 7.1.3 -7.1.5, 7.1.6, 7.2-7.5, 9.1.3 9.2 10.2

E: 5.3, 6.2, 6.1.2 6.1.3 7.2-7.5, 8.1 8.2 9.1.1 9.1.2 9.2 10.2

S: 5.3, 6.2, 6.1.2 6.1.3 7.2-7.5, 8.1 8.2 9.1.1 9.1.2 9.2, 10.2

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。

**审核现场与内审员沟通内部审核资料内容，询问内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，**

**不具备内审员的能力。**

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。本次内审共开一般不符合项1个，已进行了跟踪验证和关闭。符合要求。

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。

抽查《内部审核报告》，明确了审核的目的、范围、依据、审核过程、不合格统计与分析等，审核结论为：通过审核可以看出公司质量环境和职业健康安全管理体系已进入正常状态，具有满足顾客要求与法律法规的能力，具有持续改进机制，质量环境职业健康安全管理体系符合 GB/T19001-2016 标准、GB/T24001-2016 标准、GB/T45001-2020 标准，运行切实有效。对内部审核控制符合要求。

编制《管理评审控制程序》，内容符合标准要求。文件适宜。

抽查《管理评审计划》，其内容包括评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等内容；计划于2025.9.19进行管理评审。经查已按计划时间于进行了管理评审。参加评审人员：总经理及各部门经理等

查管理评审输入主要包括：公司法律法规及其他要求适宜情况工作报告、公司质量、环境、职业健康安全方针实施情况及适宜性评价报告、公司运行情况报告、纠正和预防措施报告等。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、制定了采购控制程序，对采购进行控制的要求。提供了内审报告和内审不符合项纠正措施情况。并告知员工本次管理评审提出1项改进建议（加强各部门对法律法规的培训学习。），已于2025.9.20完成改进。

评审结论：

经过管理评审，大家一致认为公司建立的质量、环境、职业健康安全体系基本上是适宜的、充分的、质量、环境、职业健康安全目标得以实现，质量、环境职业健康安全体系实施是有效的。管理体系运行基本符合标准要求管理评审基本符合要求。

**3.4持续改进**

符合 基本符合 不符合

**1) 不合格品/不符合控制**

公司制定《不合格品控制程序》明确了各类、各阶段的不合格的控制管控要求，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品的影响程度。对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。

现场抽查《不合格处理单》

内容涉及不合格描述、不合格原因、意见及处置办法、验证情况等。

对不合格进行了识别、标识、评审和处置，防止了不合格品非预期的使用或交付。

**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正在进行中，下次审核时关注。

**3) 投诉的接受和处理情况：**

2025年4月以来，没有发生质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

**3.5 体系支持**

■符合 □基本符合 □不符合

**1) 资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）：**

公司办公销售面积约 100 平方米左右。电脑，打印机，手机、网络等等，上述设施状态完好，满足管理和办公的需要。人员、基础设施、工作环境等资源配置满足产品实现的要求。

**2) 人员及能力、意识：**

企业对影响质量环境职业健康安全工作的的人员，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。企业人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。

**3) 信息沟通：**

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

**4) 文件化信息的管理：**

企业编制了管理体系文件。体系文件结构主要包括：管理手册、管理制度、作业文件和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改订控制有效。记录格式按照文件控制要求进行管理，记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认，体系文件符合标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。管理体系文件符合适宜和充分。

**四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述**

E:招标代理采购咨询服务所涉及场所的相关环境管理活动

Q:招标代理采购咨询服务

O:招标代理采购咨询服务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：****审核结论：**根据审核发现，审核组一致认为，北京国裕招标有限公司的

■质量■环境■职业健康安全□能源管理体系□食品安全管理体系□危害分析与关键控制点体系：

审核准则的要求	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input checked="" type="checkbox"/> 达到	<input 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：辛文斌、黄朝星、牛晓光

## 被认证方需要关注的事项

（本事项应在末次会议上宣读）

审核组推荐认证后，北京国标联合认证有限公司将根据审核结果做出是否批准认证的决定。贵单位获得认证资格后，我们的合作关系将提高到新阶段，北京国标联合认证有限公司会在网站公布贵单位的认证信息，贵单位也可以对外宣传获得认证的事实，以此提升双方的声誉。在此恳请贵公司在运作和认证宣传的过程中关注下列（但不限于）各项：

1、被认证组织使用认证证书和认证标志的情况将作为政府监管和认证机构监督的重要内容。恳请贵单位按照《认证证书和认证标志、认可标识使用规则》的要求，建立职责和程序，正确使用认证证书和认证标志，认证文件可登录我公司网站查询和下载,公司网址：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)

2、为了双方的利益，希望贵单位及时向我公司通报所发生的重大事件：包括主要负责人的变更、联系方法的变更、管理体系变更、给消费者带来较严重影响事故以及贵单位认为需要与我公司取得联系的其他事项。当出现上述情况时我公司将根据具体事宜做出合理安排，确保认证活动按照国家法律和认可要求顺利进行。

3、根据本次审核结果和贵单位的运作情况，请贵公司按照要求接受监督审核，监督评审的目的是评价上次审核后管理体系运行的持续有效性和持续改进业绩，以保持认证证书持续有效。如不能按时接受监督审核，证书将会被暂停，请贵单位提前通知北京国标联合认证有限公司，以免误用证书。

4、为了认证活动顺利进行，请贵单位遵守认证合同相关责任和义务，按时支付认证费用。

5、认证机构为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪时进行的审核，有可能提前较短时间通知受审核方，希望贵单位能够了解并给予配合。

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。