



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co., Ltd.

ISC-B-10-2(B/0)管理体系审核报告（初审）

项目编号：21539-2025-QE

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：深圳市云中鹤科技股份有限公司

审核体系：环境管理体系、质量管理体系

审核组长（签字）： 郭宣丽

审核组员（签字）： 邝柏臣

报告日期： 2025年10月20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：郭宣丽

组员：邝柏臣



受审核方名称：深圳市云中鹤科技股份有限公司

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	郭宣丽	组长	审核员	2025-N1QMS-1407571	29.12.00,33.03.01
A	郭宣丽	组长	审核员	2025-N1EMS-1407571	29.12.00,33.03.01
B	邝柏臣	组员	审核员	2023-N1QMS-2222839	29.12.00
B	邝柏臣	组员	审核员	2023-N1EMS-1222839	29.12.00,33.03.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	周薇、唐东林	向导	受审核方
2	无	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**）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

b) 受审核方文件化的管理体系；本次为 结合审核 联合审核 一体化审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：无；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、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、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国水法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国消防法、



中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国突发事件应对法、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国土壤污染防治法、中华人民共和国标准化法、国家危险废物名录、排污许可管理条例、危险废物转移管理办法、污水综合排放标准、消防安全标志设置要求、《中华人民共和国电子商务法》、《网络交易监督管理办法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国价格法》、《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》等。

e) 适用的产品（服务）质量、环境及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：GBT20984-2007 信息安全技术信息安全风险评估规范、GB/T 20985.1-2017 信息技术 安全技术 信息安全事件管理 第1部分：事件管理原理、SJ/T 11435-2015 信息技术服务 服务管理 技术要求、SJ/T 11693.1-2017 信息技术服务 服务管理 第1部分：通用要求、GB/T 20157-2006 信息技术软件维护、GB/T 20158-2006 信息技术软件生存周期过程配置管理、GB/T 8566-2007 信息技术软件生存周期过程、GBZ 18493-2001 信息技术软件生存周期过程指南、GB/T 20158-2006 信息技术 软件生存周期过程 配置管理、GB/T 20918-2007 信息技术 软件生存周期过程 风险管理、GBZ 20156-2006 软件工程软件生存周期过程用于项目管理的指南、GB/T 14394-2008 计算机软件可靠性和可维护性管理、GB/T 28827.1-2012 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求、GB/T 28827.2-2012 信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范、GB/T 28827.3-2012 信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范、GB/T 36626-2018 信息安全技术 信息系统安全运维管理指南、数据中心运行维护与管理标准大楼通信综合布线系统 第3部分：连接硬件和接插软线技术要求、企业控制系统集成 第1部分：模型和术语、企业控制系统集成 第2部分：企业控制系统集成的对象和属性、网络化制造系统集成模型、企业信息化系统集成实施指南、信息安全技术 移动互联网安全审计指南、电信网和互联网安全防护管理指南、电信网和互联网安全等级保护实施指南、电信网和互联网安全风险评估实施指南、互联网安全防护要求、互联网安全防护检测要求、电信网和互联网安全防护基线配置要求及检测要求 网络设备、电信网和互联网安全防护基线配置要求及检测要求 安全设备、电信网和互联网安全防护基线配置要求及检测要求 数据库、电信网和互联网安全防护基线配置要求及检测要求 操作系统、电信网和互联网安全防护基线配置要求及检测要求 中间件、电信网和互联网安全防护基线配置要求及检测要求 web 应用系统、移动互联网安全监测体系架构、电信网和互联网安全服务实施要求、电信网和互联网安全防护基线配置要求和检测要求 大数据组件。

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：2025年10月20日上午至2025年10月20日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年3月1日至本次审核结束日。

审核方式：现场审核 远程审核 现场结合远程审核

1.5.2 审核范围（如与审核计划不一致时，请说明原因）：

E:资质范围内电子商务管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

Q:资质范围内电子商务管理服务

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：深圳市南山区南山街道商华路2号阳光科创中心B座19楼1901

办公地址：广东省深圳市南山区南山街道商华路2号阳光科创中心B座19楼1901



经营地址：广东省深圳市南山区南山街道商华路2号阳光科创中心B座19楼1901

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10月16日 08:30至2025年10月16日 17:00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：Q产品和服务提供的控制

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（0）项，轻微不符合项（3）项，涉及部门/条款：人力资源部 QE7.2 和 E8.2；技术部 Q6.2.1

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22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1日前。

2) 下次审核时应重点关注：

服务提供的控制、应急准备和相应、目标的策划、内审员能力

3) 本次审核发现的正面信息：

领导重视，各部门能够贯彻执行体系文件；公司努力提升口碑，以稳定并扩大本地业务，积极组织公司员工进行专业培训，提升员工职业技能，提高工作效率。

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：

服务提供的控制、应急准备和相应、目标的策划、内审员能力

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：2012年1月4日，体系实施时间：2025年3月1日

2) 法律地位证明文件有：营业执照、ICP增值电信业务经营许可证

3) 审核范围内覆盖员工总人数：65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：

技术开发--运营服务--商品供应--履约交付--客户服务

需确认过程：开发测试过程、销售服务过程

外包过程：产品运输、服务器

特殊过程：无

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

受审核方于2025年3月1日按照GB/T19001-2016、GB/T24001-2016标准，建立实施保持并策划了管理手册、程序文件等。企业从事资质范围内电子商务管理服务，结合公司服务过程策划了管理手册、程序文件、记录表单等，策划的主要内容如下：

1) 组织的内外部环境、相关方需求及期望的策划、风险和机遇控制情况：

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，并确定了监视和评审方式：水平对比；市场调查；监视顾客需求、期望和满意度等。

企业在策划质量、环境管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量、环境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。

针对识别的内外部环境因素、相关方及其需求和期望、风险和机遇，公司策划了相应的控制措施。提供《相关方及其需求清单》、《外部因素识别评价总清单》和《内部因素识别评价总清单》等运行证据，基本符合企业实际。

公司对组织内外部环境因素进行了识别，查《外部因素识别评价总清单》和《内部因素识别评价总清单》，识别的内部因素包括：价值观、资源因素：财务因素、资源因素：基础设施、过程运行环境、组织知识、人力因素、组织文化、过程或交付能力、质量体系绩效、内部员工满意度、组织架构、决策流程、股东或员工的关注。

识别的外部因素包括：政治（法律法规标准政府社会团体规定通知等）、政治（法律法规标准政府社会团体规定通知等）、自然环境（地区经济环境、消费能力、地理位置、优势产业、行业位置、市场占有率等）、顾客要求、供方绩效等。

查《相关方及其需求清单》，评审了相关方的需求及相关过程。识别了相关方：员工、股东、体系认证机构、顾客、供方和合作伙伴、政府等。

重点相关方包含：阿里云计算有限公司、中国电信集团有限公司、中国联合网络通信集团有限公司、金蝶国际软件集团有限公司、深圳智沃科技有限公司、广州竞远安全技术股份有限公司、杭州分叉智能科技有限公司、深圳市世纪恒信网络科技有限公司、深圳市分享信息技术有限公司、顺丰快递、北京华品博睿网络技术有限公司、长城人寿保险股份有限公司、新华养老保险股份有限公司、国网电商科技有限公司、



淮北矿业集团供应链科技有限公司、华润守正招标有限公司、上海银行股份有限公司、中国农业银行掌上银行“小豆乐园”运营等；

——抽员工期望：良好的工作环境，职业健康安全，得到薪资、承认和奖励，职业发展。员工各方面需求得到满足。。

——抽顾客期望：集成和产品质量、售后服务、成本价格、交付期、环保、健康安全、原材料及工艺变更时通知顾客

——抽供方期望：互利和连续性，互利共赢，战略合作、集成和产品质量、售后服务、成本价格、交付期、环保、健康安全、

目前企业未发生处罚、相关方投诉事件。

2) 管理体系应用策划情况：

受审方按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 标准策划了公司的管理体系，形成了管理手册、程序文件、作业文件等体系文件，支持公司管理体系各过程的运行，并持续改进，确保其有效性。策划基本符合标准和企业实际情况。

——公司地址信息：

注册地址：深圳市南山区南山街道商华路 2 号阳光科创中心 B 座 19 楼 1901

办公地址：广东省深圳市南山区南山街道商华路 2 号阳光科创中心 B 座 19 楼 1901

经营地址：广东省深圳市南山区南山街道商华路 2 号阳光科创中心 B 座 19 楼 1901

——认证范围：

E:资质范围内电子商务管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

Q:资质范围内电子商务管理服务

不适用条款：无

3) 公司管理方针的适宜性、有效性

管理方针：

管理方针：

质量方针为：客户满意 共创双赢 卓越品质 创新领先

环境方针为：全员参与 诚信守法 节能降耗 持续改善

管理方针中包含了公司在质量、环境方面的承诺。为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次，在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。

QE 管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。

QE 方针对外进行了发布。

企业的 QE 方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。

4) 组织结构、职责分工和履行情况

查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。

5) 目标的实施和考核情况

公司的质量、环境目标为：

质量目标：

a) 顾客满意度 ≥ 95 分；

b) 准时交货率 $\geq 97\%$

环境目标：

a) 固体废弃物合理处置率 100%；

b) 火灾事故发生次数 0；



为实现以上目标，公司将目标在各部门进行了分解并进行了考核，查见《2025年目标分解及完成情况考核表》，并制定了相应的管理方案，定期对方案进行检查，以及制定了《复印机、打印机维修和其废弃碳粉、墨粉管理规范》；《环境影响关键岗位管理规范》；《火灾应急预案》等并定期对对顾客满意度进行调查。

6) 法律法规的识别/获取及合规义务管理情况

公司在管理手册中对合规义务进行了规定，人力资源部负责人表示公司收集法律法规和其他要求的渠道包括专业网站、主管机构、书店、行业/协会、监管部门网站、顾客要求、合同要求等。提供有适用的法律法规清单，抽主要相关的法律法规名称、具体应用条款、应用过程、责任部门情况如下：

- 1) 《中华人民共和国环境保护法》，全部条款适用，应用：环境管理过程，责任部门：人力资源部；
- 2) 《中华人民共和国产品质量法》，全部条款适用，应用：质量管理，责任部门：人力资源部；
- 3) 《中华人民共和国消防法》，全部条款适用，应用：消防管理，责任部门：人力资源部；
- 4) 《深圳经济特区市容和环境卫生管理条例（修订）》，全部条款适用，应用：生活垃圾处理过程，责任部门：人力资源部；

另抽查：《深圳经济特区消防条例》、《突发环境事件应急管理办法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《深圳经济特区安全生产监督管理条例》等法律法规，控制方式基本相同。

——查《排污许可证》——不适用

——污染物排放种类：生活污水、生活垃圾、固体废弃物（废弃墨盒、硒鼓）、噪声（很小，车辆运转产生）；

——查公司的产品/服务特性确认环境影响评价的种类：——不适用

——消防备案/验收：物业负责管理；

公司于2025年03月01日开展合规性评价，评价报告评价：郭素沁，批准：董辉，评价证据体现在《《法律法规清单合规性评价》中，控制基本合理。

7) 质量管理体系安全产品实现的策划情况

公司主要经营范围：资质范围内电子商务服务。

1、服务的要求：

顾客的合同要求：依据客户要求确定产品规格、数量、材质、质量、服务标准、交期、双方责任义务等。
 执行标准：GBT20984-2007 信息安全技术信息安全风险评估规范、GB/T 20985.1-2017 信息技术 安全技术 信息安全事件管理 第1部分：事件管理原理、SJ/T 11435-2015 信息技术服务 服务管理 技术要求、SJ/T 11693.1-2017 信息技术服务 服务管理 第1部分：通用要求、GB/T 20157-2006 信息技术软件维护、GB/T 20158-2006 信息技术软件生存周期过程配置管理、GB/T 8566-2007 信息技术软件生存周期过程、GBZ 18493-2001 信息技术软件生存周期过程指南、GB/T 20158-2006 信息技术 软件生存周期过程 配置管理、GB/T 20918-2007 信息技术 软件生存周期过程 风险管理、GBZ 20156-2006 软件工程软件生存周期过程用于项目管理的指南、GB/T 14394-2008 计算机软件可靠性和可维护性管理、GB/T 28827.1-2012 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求、GB/T 28827.2-2012 信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范、GB/T28827.3-2012 信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范、GB/T 36626-2018 信息安全技术 信息系统安全运维管理指南、数据中心运行维护与管理标准大楼通信综合布线系统 第3部分：连接硬件和插软线技术要求、企业控制系统集成 第1部分：模型和术语、企业控制系统集成 第2部分：企业控制系统集成的对象和属性、网络化制造系统集成模型、企业信息化系统集成实施指南、信息安全技术 移动互联网安全审计指南、电信网和互联网安全防护管理指南、电信网和互联网安全等级保护实施指南、电信网和互联网安全风险评估实施指南、互联网安全防护要求、互联网安全防护检测要求、电信网和互联网安全防护基线配置要求及检测要求 网络设备、电信网和互联网安全防护基线配置要求及检测要求 安全设备、电信网和互联网安全防护基线配置要求及检测要求 数据库、电信网和互联网安全防护基线配置要求及检测要求 操作系统、电信网和互联网安全防护基线配置要求及检测要求 中间件、电信网和互联网安全防护基线配置要求及检测要求 web 应用系统、移动互联网安全监测体系架构、电信网和互联网安全服务实施要求、



电信网和互联网安全防护基线配置要求和检测要求 大数据组件。

2、业务流程：

技术开发—运营服务—商品供应—履约交付—客户服务

需确认过程：销售服务过程

外包过程：产品运输、服务器

特殊过程：无

3、确定资源需求：

现有人员 65 人。公司办公室承租深圳市南山投资发展有限公司房屋，房屋面积：1899.32 平方米；

办公设备主要有：台式机、路由器、打印机、资料柜、产品展示架、监控设备、保险柜、银行 U 盾、报税盘、交换机等，可满足范围需要。

测量设备：电子台秤，提供有效的校准报告。

特种设备：无。

人力资源：技术人员有相关资质证书，有食品健康证，关键岗位人员有相关的工作经验，且进行了岗前培训，能力满足岗位要求。详见人力资源部审核记录。

4、实施过程控制：

策划了各过程的管理文件：《采购控制程序》、《产品检验控制程序》、《产品和服务运作控制程序》《人力资源控制程序》、《设计开发控制程序》等有关文件。

根据企业体系运行控制的要求策划了成文信息要求，有供方评价记录、合同评审表、引入评审表、服务质量检查表等。用于保持、保留有关管理体系运行要求的成文信息。

策划的输出适合于组织的运行，暂无变更，对于外包过程按照产品运输制度以及服务器安全要求进行管理控制。

8) 重要环境因素控制措施的策划

组织制定了环境运行相关的控制程序及相应的控制准则，如《废弃物管理程序》、《资源能源管理程序》、《运行控制程序》、《公司内部电器管理办法、复印机、打印机维修和其废弃碳粉、墨粉管理规范》、《应急准备和相应管理程序》、火灾应急预案等的运行准则。

根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制、火灾预防等过程的控制，避免和减少了环境影响带来的损失。

抽查环境运行的策划与控制实施：

1) 固废的排放：

目标：规范排放；

控制措施：

1. 人力资源部负责对清洁工培训，由各部门对本部门员工进行培训，作好记录，并落实具体负责人；
2. 人力资源部负责购置各种固体废弃物收集箱，进行标识并配发给各部门（场所）；
3. 人力资源部负责寻找固废的合法处置单位并与其签定处置协议；办公固废由管理员进行收集存放，清洁工负责分类处置，收集后将危险废物交与人力资源部，定期交由有资质处置单位进行处理，做好处置记录。

4. 各部门每月进行分类情况检查，人力资源部每三个月进行全公司分类情况检查，不符合及时采取措施。

2) 火灾事故：

目标：火灾事故发生次数 0

控制措施：

1. 人力资源部组建公司义务消防队，组织对义务消防队员的相关理论知识的培训，各部门负责组织对本部门员工进行消防安全知识培训，并做好记录；
2. 人力资源部组织进行火灾消防演练，并做好记录，以后每年最少一次组织消防队员的技能提高演练；



3. 各部门每月对本部门的重点消防区域及消防设施进行检查，每三个月对全公司的重点消防区域及消防设施进行检查，发现消防隐患及时整改，并保持检查及整改记录。

4. 现场禁止烟火，增加标识。；

3) 查见《环境监测计划表》、2025年第2、3季度的《环境综合检查表》、2025年3-9月《消防监督检查表》，主管部门人力资源部，详见人力资源部审核记录。

审核范围为电子商务管理服务，基本无噪声、废气、废水产生，生活污水经化粪池处理后排入镇污水管网，统一处理。

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

（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）

1) 供方管理情况

公司在《管理手册》3.5 条款进行了规定，并策划了《采购控制程序》；

采购过程控制：

营销中心负责对各合格供方的初选，并参与合格供方的评定，建立并保存合格供方档案；负责全公司所有产品的采购，对采购产品的质量、食品安全特性和供应的及时性等负责。同时向供方索取资质及相应的产品合格证明文件等。

提供《供方引入评估表》以及《合格供方名录》，主要包括有服务器托管、等保三级安全测试、金蝶财务软件、数字类虚拟产品、家居用品、个护、生鲜果品、个护纸巾、洗护、洗护、家电、皮具箱包家纺、食品等产品，基本覆盖了认证范围的产品原材料类别，合格供方共 35 家。提供有《供方调查记录表》，评价内容包括企业合法性、产品质量评价、价格、供货是否及时、售后服务、信息安全措施等等项目，评价部门：营销中心，总经理最终确认等，基本合理。现场抽查金蝶财务软件供方金蝶国际软件集团有限公司、企业邮箱供方深圳智沃科技有限公司、等保三级安全测试供方广州竞远安全技术股份有限公司和产品供方包括家居用品供方深圳市富安娜家居用品股份有限公司、个护供方深圳市倍轻松科技股份有限公司、洗护供方蓝月亮(中国)有限公司、个护美妆（自然堂）供方上海伽蓝美妆销售有限公司、家具、厨具供方广东邦德精工实业有限公司，生鲜果品供方深圳百果园实业（集团）股份有限公司、个护纸巾供方中顺洁柔纸业股份有限公司唐山分公司等，均，上述供方评定，控制方式基本相同，同意列入合格供方管理。

抽查供方资质如下：

食品的大米供方：广东邻家饭香农业科技集团有限公司，社会统一代码：91440101MA9YAKB039，生产许可证编号：SC10144011306058,资质有效；

报告编号：

大米：报告编号：ZNKA10808/040G

检测项目：色泽、气味(感官要求)/霉变粒(感官要求)、碎米、总量、其中:小碎米含量、不完善粒含量、无机杂质含量、水分含量、黄粒米含量、互混率、黄曲霉毒素 B1、铅(以 Pb 计)、镉(以 Cd 计)、总汞(以 Hg 计)、总砷(以 As 计)

铬(以 Cr 计)等项； 报告日期：2025-8-15；

皮具箱包家纺类的爱华仕行李箱供方：广东爱华仕箱包集团有限公司，社会统一代码：9144130367137867XR；

拉杆箱 OCX6806 质检报告：报告编号：TTTS-WT25655202；

检测项目：滚筒冲击性能、外观质量、跌落性能、拉杆耐疲劳性能、行走性能等项；检测结论：符合，报告日期：2025-08-25；

电器类的炊大皇烹饪三件套供方：浙江炊大干炊具有限公司，社会统一代码：91330784255074263U；

炊大皇烹饪三件套检测报告：报告编号：2025WQ0397W



检测项目：手柄抗扭强度、手柄耐热性、锅身渗水、锅盖与锅身配合、底部平整性、镀层锅具能等项；
检测结论：合格，报告日期：2025-09-12；

另提供有 18401-CG2025-1561 电子循环扇 供方：宁波凡浦智能科技有限公司，社会统一代码：91330282MA2CLECE5P；

立式循环扇检测报告，报告编号：18401-CG2025-1561；

检测项目：安全关键件清单、安全型式试验报告、电磁兼容型式试验报告等，检测日期：2025年06月26日；

外包过程：物流运输、服务器托管；

物流运输外包：顺丰速运有限公司 营业执照编号：914403000743520254，有物流运输合同：合同编号：202305060152，合同有效期为2023.4.26-2026.4.26

广东京邦达供应链科技有限公司，营业执照编号：91440101MA59R8Q251，合同有效期为：2024.11.25-2025.11.25

服务器托管外包：阿里云计算有限公司，社会统一代码：91330106673959654P，合同有效期为：2025-04-22-2028-04-22；

询问部门负责人表示审核周期内未发生紧急采购情况，审核期间采购的原料均来自合格供方，采购产品满足公司验收标准要求，不合格情况见营销中心审核记录。

采购管理情况：

营销中心通过采购合同/采购订单、微信、电话方式与供方沟通，并下达采购计划。

抽查深圳市麦轩营销管理有限公司与深圳市云中鹤科技股份有限公司签订的《采购合同》，合同编号：一一，有效期：2024.11.1-2025.10.30。上述合同买卖双方均有签字盖章确认，控制方式基本符合。

别提供采购订单（平台下单）：

订单号：S095009047847358054452 供方：云南八宝贡农业科技发展有限公司

经手人：—— 下单日期：2025.3.5

产品名称：晶润老油翁压榨胡麻油 2.5L

采购订单：网上平台下单，由供方委托指定物流商直接配送到零售客户。

该公司的采购管理基本符合标准要求。

2) 设计和开发

组织在质量手册中策划了设计和开发的相关规定。技术部都是按照客户合同要求进行研发和运维工作。

据技术部经理介绍，大多数客户是直接采用公司现有的成熟系统，公司目前已有成熟的“好心易”商城，该商城已经是根据市场调研，以往客户需求等设计并研发完成具有成熟、完善的功能模块的系统，这些功能模块可以根据不同客户的需求组成不同的软件套餐，以满足不同客户的需求。也有一部分客户本身有自己的商城，公司通过注册入驻，成为甲方平台商户，依据平台入驻流程和要求完成在线信息提交，经甲方审核同意后，开展商品信息维护、上架等经营活动。

采用公司“好心易”商城的，公司会为每一位客户分裂出属于客户的前端和后端，用于客户公司人员的管理。

“好心易”商城主要是集成了后台管理系统（供公司和客户管理积分、订单、礼品等）和前端商城（供最终用户进行礼品兑换、商品采购等）的线上平台，以及与之配套的一站式运营服务（礼品采购、仓储、物流、客服）。

软件平台包括前端界面、后端逻辑、数据库、API 接口等。

服务流程包括礼品选品、供应商管理流程、积分规则配置流程、订单履约与物流流程、客户服务流程等。



由客户提出产品采购需求，公司选品给客户审批，审批通过产品上架供最终客户兑换或选购。目前，所提供的服务流程基本定型，客户基本稳定，没有进行设计和开发相关工作，但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，如后续顾客要求和市场需要开发新产品时，公司将按照设计和开发策划要求进行设计开发，确保产品的安全性、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。

3) 产品和服务要求、顾客财产

公司在《质量、环境管理手册》8.2条款对产品和服务的要求进行了规定，并策划了《与顾客有关过程控制程序》、等文件。现场与部门负责人沟通，与顾客沟通的内容包括：

公司一般在销售之前、销售过程中、售后以及特殊情况（处置或控制顾客财产，关系重大时，制定应急措施的特定要求）时与顾客进行沟通，沟通的渠道包括：会议、电话、微信、文件、现场访问、投标书等；保留的相关证据包括：投标书、合同、客户订单、顾客满意度调查、顾客投诉处理等。

现场查见顾客满意度调查问卷3份，结果：平均评分97.3分，顾客满意。并提供了《顾客满意度调查分析报告》，对顾客满意调查情况进行了分析汇总，目标已经完成0。

公司在向顾客提供的资质范围内电子商务管理服务要求取决于：

1) 适用的法律法规要求（含产品标准），如：《中华人民共和国产品质量法》、GB 31621-2014 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范、食品安全法、《合同》、客户订单等

2) 公司认为的必要要求（企业或顾客技术要求）如：顾客要求、员工服务态度、配送及时性等；与部门负责人李振操经理沟通，目前和顾客约定的形式包括：投标书、书面合同、口头合同等，评审的方式包括授权人签字、会签、开会讨论、盖章、填写表格、在系统中审批等，基本符合标准的要求。

现场抽查：向顾客提供的产品和服务的要求：

——顾客明确的要求，包括：销售商品质量标准、销售商品符合质量法、食品安全法要求、按照订单信息进行销售等。

——顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求：为客户提供的商品包括食品重量/容量达标，配送及时，不弄虚作假，客户需求及时沟通等；

——组织规定的要求：销售过程的产品安全卫生管控、商品采购管理、供方管理等；

——适用于产品和服务的法律法规要求：符合中华人民共和国产品质量法、食品安全法等

——与先前表述存在差异的合同或订单要求：审核期间暂无

——产品和服务的新要求：暂无

组织资质范围内电子商务管理服务平台销售产品主要在国内采购，另组织从其他供方组织货源提供给客户。公司产品销售主要是电话联系，走访客户、确定产品要求，反馈营销中心业务人员经理，下达订单，订单对客户要求的产品类别、数量、规格、价格、包装等内容均有详细说明，营销中心业务对员收到订单组织各部门进行评审可以满足顾客要求后与客户签订合同。

经沟通，销售经营活动方式主要是采购自合格供方，供方负责做好分拣工作，由供方一件代发，指定物流公司送货至客户处，客户签收，控制在0库存。审核期间现场观察无仓库，涉及客户订单接收与确认、商品采购、验收、产品配送、销售业务及客户需求和反馈信息协调等活动。

查： 订单

顾客：中国农业股份有限公司 合同编号：A98H999S24095000/01-001

合同期限：2025年01月08日-2027年01月07日

提供了中国农业股份有限公司的客户吴生 订单编号：25101410302359670 客户编码：98-0001-0077 发货时间：2025年10月14日

货物名称：康巴赫 JCG30D1 30cm

蜂窝 316L 煎炒两用 不锈钢色（单位：个）一个，提供了公司送货签收单，送达时间：2025-10-16，送货人：**，验收人：吴*，提供了相关检验报告。



记录了品种、数量；交货地点：指定配送客户地点，送货上门；

——不涉及与先前合同或订单的要求存在差异的有关事项。

部门负责人表示对于顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认，目前客户稳定，基本按照客户需求进行控制，未见明显异常。

不涉及网络销售。

部门负责人表示，公司通过在自主研发的“云平台”线上平台进行销售，为企事业单位提供商品采购及销售配送服务，不在线下销售，客户要求较为明确，每次在订单发货配送前进行订单确认等，按照客户需求等提供销售服务。基本按照策划实施，审核周期内暂未发生变更情况。

4) 顾客投诉、顾客满意度、可追溯性情况

公司在管理手册 9.1.2 条款对顾客满意进行了规定，并策划了《顾客满意程度测量程序》，对顾客满意信息的收集、处置等进行了规定。

现场与部门负责人沟通，公司顾客满意度获取方法主要通过顾客满意度调查、现场口头沟通询问等方式进行，每年 1 次或特殊时候安排；顾客对交付产品或服务的反馈每批次进行，主要采取现场面对面的沟通交流方式进行；顾客赞扬随时进行，索赔等每批次发生时进行，上述活动主要由营销中心负责跟踪管理。

——现场查见顾客满意度调查问卷 3 份，结果：平均评分 97.3 分，顾客满意。并提供了《顾客满意度调查分析报告》，对顾客满意调查情况进行了分析汇总，目标已经完成。

——审核周期内顾客无赞扬，也未发生赔付等情况。

部门负责人表示，公司服务期间，顾客满意度较好，未发生不满意情况。

5) 生产和服务提供控制、产品标识和可追溯性、产品防护（以产品的实现流程为基础追查产品的可追溯性系统，并结合实现过程，审核生产服务提供的控制、产品标识、生产过程监控情况等）

生产和服务提供控制（技术部）：

公司制定了《纠正和纠正措施管理程序》、《设计开发控制程序》、《数据分析控制程序》、《人力资源控制程序》等。

明确了受控条件包括：

公司服务流程：技术开发--运营服务--商品供应--履约交付--客户服务

技术部负责软件开发和系统运行维护工作：

一、软件开发流程：客户需求分析---项目策划--软件开发与测试--上线运营

关键过程：软件开发与测试

关键过程确认表

确认过程	开发测试过程		确认日期	2025.03.30
确认内容	确认准则	确认时机	确认结果	
设备的确认	电脑等	1年	设备能满足进行工作的需要。	
人员的确认	满足岗位任职要求，“人员岗位能力评价表”。	1年	高泽彬经过上岗培训，能够满足技术能力需求	



特定的方法和程序的要求	《服务运作控制程序》	1年	2025.03.30 对本部门的人员进行了培训，培训内容为《服务运作控制程序》以及对应急预案程序的掌握程度进行了现场评价。经过评价，所有参加人员均能达到规定的基本要求。
确认记录	1. 本表“关键过程确认表”； 2. “培训记录”；		
再确认	1. 确认工作每1年进行一次。2. 在人员、设施和特定的方法和程序有变化时进行再次确认。3. 目前无特定条件的变化，无再确认。		
确认结论：经确认，能满足工作的需要。			
确认人员：满梅华 2025.03.30			

二、组织为软件开发配备了适用适宜的资源：

- 技术部有专门的办公区，100平方米左右，技术部总监有独立办公室。
- 配备了主要设备包括：台式机、路由器、打印机、资料柜、交换机、办公桌椅、空调、开发软件、UI设计软件等，可满足计算机软件开发和系统运维需要。

测量设备：无，测试都是通过电脑和软件实施。

特种设备：无

- 配备了人力资源：技术部现有人员7人，有专业资格证书；关键岗位人员有相关的工作经验，且进行了岗前培训，提供“培训记录”；对员工岗位能力进行了评价，提供“员工岗位能力评价表”，能力满足岗位要求。

三、过程控制

1、抽查公司与客户“中宏人寿保险有限公司”的一体化服务框架协议：服务项目内容是公司接受甲方委托，为甲方提供项目设计、项目策划以及积分商城(以下简称“商城”)搭建、运营、维护等技术服务和数字化产品提供、实物产品提供、实物产品的存储及运输、售后等服务。

技术部主要负责软件的开发、调试、测试、上线、技术维护与升级等。

• 需求背景：

根据中宏保险业务需求，积分商城需支持商品预定功能。该功能允许中宏保险创建特定的预定活动，客户可在活动期间进行商品预定，并在预定成功后领取相应奖品（实物、虚拟商品、优惠券、积分等）。本功能涉及后台管理、前端展示、活动规则、用户权限等多个模块。

• 需求目标：

- a 商城前端用户可以对商品进行预约
- b 用户可以直接领取奖品

• 查技术详细设计文档：

文档版本： 1.0

编写人： 罗金文

项目名称： 中宏保险积分商城商品预定功能

总体架构：基于云中鹤积分商城现有平台进行功能扩展。整体架构分为管理后台（Admin）、用户前端（Frontend）和核心服务（Service）三大部分。

模块划分：

模块	说明
管理后台(Admin)	提供商品预定活动的创建、编辑、查看、复制、发布、结束等管理功能。包含活动配置、表单设置、奖品配置、装修管理、数据查看等。
用户前端(Frontend)	提供用户参与预定活动的H5页面及微信小程序页面。展示活动信息、商品列表、预定表单、奖品领取等功能。



商品预定服务 (Reservation-Service)	核心业务服务, 处理预定活动的生命周期、预定逻辑、预定记录管理、预定进度计算等。
奖品服务(Prize-Service)	处理奖品的配置、库存管理、发放逻辑(实物、虚拟、优惠券、积分)。
订单服务(Order-Service)	处理奖品为实物或虚拟商品时的订单创建、状态管理。
商品服务(Product-Service)	提供商品信息查询, 支持预定商品与商城商品的关联。
用户服务(User-Service)	提供用户信息查询, 用于白名单/黑名单校验及预定信息记录。
消息服务 (Message-Service)	负责发送预定成功/失败、奖品领取结果等通知消息。

设计文档中还包含了核心流程、数据库设计以及接口设计的内容。

• 查项目配置信息:

项目配置清单信息及验证结果

项目硬件配置 JL-19

编号	设备名称	用途	存放位置	规格型号	数量	状态	配置项关联	变更情况	相关问题	备注
YJ01	web 服务器	数据存放	阿里云	ecs. g7. 2xlarge	2 台	使用中	连接关系	无	无	
YJ02	数据库服务器	数据存放	阿里云	mysql. x4. 4xlarge. 2	1 台	使用中	连接关系	无	无	
YJ03	oss 服务器	数据存放	阿里云	ecs. g7. 2xlarge	1 台	使用中	连接关系	无	无	
YJ04	nacos 服务器	数据存放	阿里云	ecs. g7. 2xlarge	4 台	使用中	连接关系	无	无	

项目软件配置

编号	设备名称	用途	存放位置	规格型号	数量	状态	配置项关联	变更情况	相关问题	备注
RJ01	数据库	Mysql	mysql	5. 7	1 套	正常	安装关系	无	无	
RJ02	应用服务	Nginx	nginx	1. 21	1 套	正常	安装关系	无	无	
RJ03	环境语言	Java	JAVA	1. 8. 0	1 套	正常	安装关系	无	无	
RJ04	操作系统	CenterOS	办公电脑	7	1 套	正常	安装关系	无	无	
RJ05	文档编写工具	Typeoa	办公电脑	Typora	1 套	正常	安装关系	无	无	
RJ06	前端开发工具	Webstorm	办公电脑	Webstorm	1 套	正常	安装关系	无	无	
RJ07	版本管理系统	Git	git		1 套	正常	安装关系	无	无	

项目人员配置表

编号	姓名	联系方式	专业	项目岗位	数量	状态	配置项关联	变更情况	相关问题	备注
RY01	高泽彬	18140525253	计算机科学与技术	项目经理	1	在职	使用关系	无	无	
RY02	凌浩文	13588762603	计算机科学与技术	技术工程师	1	在职	使用关系	无	无	
RY03	彭海雄	15858040923	计算机科学与技术	实施顾问	1	在职	使用关系	无	无	

项目相关文档

编号	文档名称	版本/作者	单位	存放位置	数量	状态	配置项关联	变更情	相关问题	备注
----	------	-------	----	------	----	----	-------	-----	------	----



WD01	服务级别协议	V1.0 高泽彬	套	甲、乙方	2	正常	使用关系	无	无
WD02	服务目录	V1.0 高泽彬	套	甲、乙方	2	正常	使用关系	无	无
WD03	服务可用性计划	V1.0 高泽彬	套	甲、乙方	2	正常	使用关系	无	无
WD04	服务计划	V1.0 高泽彬	套	甲、乙方	2	正常	使用关系	无	无

• 查商品预定、奖品领取功能测试用例：

测试记录里详细的记录了项目 ID、父需求 ID、功能模块、子需求 ID、子功能模块、用例名称、预估工时、优先级、测试人员等，抽取部分测试记录：

用例名称	预估工时	优先级	测试
验证商城后台新增商品预定活动入口，可以进入活动列表页	0.1	Medium	吕
验证活动搜索条件：按照活动编号，活动名称，活动状态，活动时间单条件搜索，组合条件搜索查询，搜索数据展示正确。重置可以清空内容	0.1	Medium	吕
验证活动列表，活动状态等数据展示正确，页码跳转正确	0.1	Medium	吕
验证创建中的活动，展示编辑，再次创建，删除按钮。点击对应的按钮，页面跳转正确，数据展示正确	0.1	Medium	吕
验证未开始的活动的，展示编辑，推广，结束，再次创建，查看按钮，点击对应的按钮，页面跳转正确，数据展示正确	0.1	Medium	吕
验证进行中的活动，展示编辑，推广，结束，再次创建，查看按钮，点击对应的按钮，页面跳转正确，数据展示正确	0.1	Medium	吕
验证已结束的活动，不展示编辑按钮，展示：再次创建，删除按钮，点击对应的按钮，页面跳转正确，数据展示正确	0.1	Medium	吕
验证推广，展示对应活动链接。装修推广链接到商城，能正确进入活动页	0.1	Medium	吕
验证创建中的活动，再次进入编辑，数据记录正确，可以发布该活动。前台展示正确	0.1	Medium	吕
验证再次创建，可以将上一个活动的配置复制过来，数据展示正确。	0.1	Medium	吕
删除：只有创建中和结束的活动才可以删除，删除后不展示在活动列表	0.1	Medium	吕
验证活动列表展示快速创建按钮，点击“快速创建”进入到“创建活动”页面，页面跳转正确	0.1	Medium	吕
验证创建活动，活动名称，时间，选择用户，商品预定，奖品领取等功能为必填项，不填不可以保存活动	0.1	Medium	吕
验证填完活动配置信息后，点击下一步，可以正确跳转活动装修页，装修完成后，可以发布活动，活动信息保存正确	0.1	Medium	吕
验证创建活动，商品预定和奖品领取，必须开启一个，否则无法点击进入下一步，开启后必须要填写信息。	0.1	Medium	吕
验证创建活动，活动名称限制 20 个文字。填写 20 字时前端能正确美观的展示活动名称，后台活动名称在活动列表能正确美观的展示出来	0.1	Medium	吕

• 功能上线前用户验收：出具 2025 年 04 月 29 日《中宏保险积分商城积分商城商品预定需求验收报告》

验收报告中包含了：项目需求基本情况、项目需求验收计划（项目需求验收原则、项目需求变更验收方式、项目需求变更验收内容）、项目需求验收情况汇总、项目验收附件以及具体的功能界面截图。

基本情况：

本项目需求（商城需要支持中宏保险客户进行商品预定的功能）涉及云中鹤积分商城后台、营销活动（商品预定）、积分商城前端（手机端），具体的需求工作量情况如下：

新增需求编号	需求名称	业务模块	功能点	提出人
	积分商城支持中宏保险进行商品预定	增值服务	预定管理	袁星



			活动列表	
			创建、编辑、查看活动	
			首页装修	
			商品预定流程	
			活动兼容（小程序）	

需求工作量明细如下：

项目进行阶段	涉及功能	相关接口/功能	描述	单人/工作日	
需求阶段	需求原型		1、与客户沟通功能需求，明确需求范围。 2、整理各个端口的事项，输出对应的开发原型。 3、余客户确认原型，确认后开发评审原型，整理开发时间	3.5	
资源阶段	环境配置	调试测试环境配置	调试测试环境配置	/	
开发	功能开发	预约活动	创建活动	1、创建预约的名称及时间。 2、配置活动的规则，预约进度设置，预约多少份可以完成预约。 3、预约表单的设置，用户预约需要填写那些信息。 4、预约通知，预约成功或者预约不成功都会进行客户的通知。 5、活动专题页装修。	7
			编辑活动	1、可以编辑规则说明。 2、可增加、减少、预约成功的名额等操作。 3、可以修改活动专题页的风格。	2
			查看活动	1、可查看活动的数据“预约名单、预约进度等”。 2、查看活动的基础数据“活动开始结束时间、活动名称、活动进度、活动状态”。 3、可以导出活动的数据。	3
			复制	可以对活动直接复制，而后进行修改创建成新的活动。	0.5
			活动列表	展示所有的预约活动“创建中、未开始、进行中、结束”的活动，对不同的活动进行独立的管理，如提前结束进行中的活动。	0.5
			角色权限管理	增加预约活动的角色权限，可以进行独立的权限管理。	1
装修	功能开发	首页装修	装修兼容预约活动的使用	2	
商城前端	功能开发	活动落地页	1、商城前端活动落地页的呈现。 2、活动预约 3、活动预约记录，用户预约过后不可以预约可以查看自己的预约数据。	5	
		预约通过	1、预约成功后用户进入商城弹出提示框，点击可以直接进入预约商品页面进行下单。 2、预约失败用户消息通知可以收到信息，告知预约失败。	2	
		小程序	兼容微信小程序	1	
测试阶段	功能测试	整体功能测试	商品从创建，推送，展示、搜索等流程，订单下单发货等流程，性能等	5	



结束阶段	中宏验收	中宏保险	中宏保险整体验收测试	/
	生产试运行	中宏保险、云中鹤	生产试运行	/
	项目投产	项目组人员	项目组协调统筹	/

项目需求变更验收方式：

验收人员	所属单位	所属角色	相关职责
1	中宏人寿保险有限公司	袁星	项目经理
2	中宏人寿保险有限公司	袁星	需求提出人
3	中宏人寿保险有限公司	袁星	需求测试人
4	深圳市云中鹤科技股份有限公司	戴书言	项目经理
5	深圳市云中鹤科技股份有限公司	唐东林	产品经理

项目需求验收情况汇总表：

验收项	验收意见		备注
	通过	不通过	
需求变更功能验收	√		
项目需求变更文档验收	√		
项目服务响应（如售后服务、问题相应等方面）验收	√		
业务部门签字		信息技术部签字	
业务部门主管：戴书言		信息技术部主管：唐东林	
供应商签章：			

经过询问与查见这句截图，此项目验收是通过邮件确认，未能提供签章的验收表。

2、抽查公司与客户“南方电网互联网服务有限公司”的营销权益物资供应商商户入驻协议，本协议客户有自己的商城，公司通过注册入驻，公司按照平台的注册流程完成注册成为甲方平台商户，公司及其销售的商品满足协议入驻条件，依据平台入驻流程和要求完成在线信息提交，经甲方审核同意后，开展商品信息维护、上架等经营活动。

技术部为确保向客户提供的商城商品信息维护、上架及相关技术服务过程处于受控状态，并最终满足客户要求与公司质量方针，特制定了控制要求，受控过程主要包括：商品信息采集与处理、商品上架与更新、系统操作与数据管理、页面配置与优化等核心技术服务活动以及作业指导书和操作手册等成文信息的控制。

技术部通过以下方面实现对服务提供过程的控制：

a) 成文信息：

《商品信息维护作业指导书》：明确规定商品标题、图片、描述、属性、价格等信息的采集标准、格式要求、审核要点。

《商品上架/下架/更新流程》：规定商品上架的步骤、时机、分类规则、促销信息设置规范等。

《客户商城系统操作手册》：针对不同客户商城系统（如自有开发、Shopify、Magento 等）的标准操作流程。

《服务级别协议》：各项服务的验收标准，例如：信息准确率 $\geq 99.9\%$ ，上架任务按时完成率 100%，客户满意度目标等：

b) 公司建立二级审核机制，由质检员对已完成上架的商品进行抽样审核，检查信息准确性、图文匹配度、分类正确性等，并记录于《商品信息质检记录表》。

客户确认：批量上架前，首先通过系统提交商品信息的预览链接待客户方审批确认后再上架。

c) 为过程的运行提供适宜的基础设施和环境：



基础设施：确保办公电脑、服务器、网络、软件等正常运行，技术部门负责维护。

环境：技术部有专门的办公区，维持安全、整洁的办公环境。

e) 配备具备能力的人员，包括所需资格：

抽部分人员资质：

1. 高泽彬：高级工程师(副高)-系统分析师，档案编号:PT20181217。

2. 朱晓梅：工商管理中级经济专业技术资格证书，管理号:201911001310002524。

3. 尹香红：PMI 证书。

4. 钟华峰：信息通信网络运行管理员五级，证书编号 1861193515511860。

重要岗位员工必须经过岗前培训，考核合格后上岗。培训内容包括但不限于：公司流程、客户品牌规范、系统操作、信息安全意识等。详见《人力资源控制程序》。

g) 采取措施防止人为错误：

在系统设计时便推行防错理念，在信息录入界面设置必填项验证、格式自动校正、关键操作二次确认弹窗、建立标准的图片和文案模板以减少手动输入错误。

——另，查见公司策划了以下文件，以对过程进行控制：

- 阿里云服务中断应急预案处理流程：

包含了：流程概况；具体内容（1. 应急预案申请、2. 预案评估、3. 预案确认、4. 预案审批、5. 预案执行、6. 功能验证、7. 故障恢复通知、8. 故障复盘）

流程概况：

目的	确保在面临信息系统故障时能够迅速、有效地恢复正常运营，减少业务中断的影响
范围	技术部
定义	指导和规范运维部门应急处理活动而制定的程序和规则，包括问题诊断，紧急响应，析，故障修复，系统测试等环节
主导及参与部门	技术部，应急预案小组
部门	职责
技术中心	日常的系统维护和监控，还包括在紧急情况下的快速响应、故障处理、系统恢复和总结。通过有效的应急响应流程，运维部门能够最大限度地减少故障对业务的影响，系统的稳定运行
应急预案小组	批准预案的实施与撤消，协调资源完成应急预案的实

- 网上商城系统网络和数据安全事件应急预案：

应急预案中包含了编制目的、编制依据、适用范围、事件分类、事件分级、分级处置与预防预警、应急组织机构、

应急响应程序（4.1 我司电商网站出现访问卡顿（I 级）、4.2 电商系统网站信息遭到完整性破（I 级）、4.3 拒绝服务攻击事件（II 级）、4.4 远程与探测扫描攻击（II 级）、4.5 病毒安全紧急处置措施（II 级）、4.6 软件系统完整性遭受破坏（II 级）、4.7 数据库安全紧急处置措施（II 级）、4.8 网站服务器更换新机器（II 级）、4.9 外部电源中断（II 级）、后期处置、保障措施、监督管理等.....

预案编制目的：为应对网络与信息安全（以下简称“信息安全”）突发事件，建立健全信息安全应急响应机制，有效预防、及时控制和最大限度地消除信息安全各类突发事件的危害和影响，保障商城网站的稳定运行和数据安全，最大限度地减轻网络与信息安全突发事件造成的损失，制定本应急预案。

预案编制依据：根据《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》、《中华人民共和国计算机信息网络国际互联网管理暂行规定》、《计算机病毒防治管理办法》、《中华人民共和国国家安全法》等有关法规和规章制度制定本预案。

适用范围：适用于商城网站系统发生网络和信息应急事件时进行的应急处理。

- 灾备演练报告：

由技术部运维组 2025 年 4 月 14 日编制，审核:张超，批准:李毅。

参与人员:实施人:彭海雄 复核人:张超



报告中包括了：演练实施过程和步骤（服务器模拟磁盘出现故障，服务出现中断）、演练发现的问题、演练结论、演练总结。

其中，服务器模拟磁盘出现故障，服务出现中断从以下几方面进行：

(1) 故障判断、(2) 下线故障服务器、(3) 恢复故障服务器损坏文件、(4) 恢复验证、(5) 上线服务器、(6)

演练结果

演练结论：

本次演练，损坏的文件恢复成功率达到 99%，虽然有些实时性要求高的数据恢复上存在遗漏，但是成功控制在标准线以内。本次演练成功，达到演练预期目标。

演练总结：

本次灾备演练成功检验了灾备的重要性，通过这次演练为后续提升业务工程稳定性，业务处理能力上提供了参考数据和优化方向。

生产和服务提供的控制（营销中心）：

公司在《质量、环境管理手册》8.5 产品和服务提供进行了规定，同时策划了《过作控制程序》、《与顾客有关过程控制程序》、《与顾客有关过程控制程序》等，在受控条件下进行销售服务提供。

查资质范围内电子商务管理服务过程及控制情况：

提供有《电子商务管理服务流程图》、操作要求、技术开发、运营服务、客户订单、销售单等运行证据。

部门负责人表示现场销售过程中产品采购由采购部负责，验收由营销中心质检员负责，分拣、仓储及配送过程（等同于产品放行过程）由营销中心部负责实施或管控；客户每周下达 1 次订单，提前一天确认订单，通过微信方式进行确认。日常运行通过动态方式管控为主。

查产品和服务实现流程

技术开发—运营服务—商品供应—履约交付—客户服务

营销中心根据订单要求交供应链采购人员实施订货，公司销售的产品为外包物流方送货上门，客户签收。

企业电子商务管理服务经营活动方式主要是采购自合格供方，供方负责做好分拣工作，由供方一件代发，指定物流公司送货至客户处，客户签收，控制在 0 库存。审核期间现场观察无仓库，涉及客户订单接收与确认、商品采购、验收、产品配送、销售业务及客户需求和反馈信息协调等活动；

识别需确认的过程为“服务过程”过程。主要确认了作业指导书，确认目的、人员情况、过程设备、作业文件等内容，查有提供 2025 年 05 月 30 日对销售服务关键过程的确认的证据。

作业指导书：供应链中心 SOP 流程（供应商引入评估与管理流程、供应商引入评估与管理流程、商品引入与下架管理流程、采购备货订单流程、一包材辅料订单流、销售订单流程等）管理制度、消防管理制度等。

检验文件：原料采购索证索票、进货查验记录制度、供应商引入评估与管理、商品引入与下架管理流程等

销售人员：经培训合格后上岗；货运司机均持有有效的驾驶证。

公司通过电脑管理系统对销售服务过程进行管控，各种审批程序也在电脑系统中完成。查看电脑管理系统：对客户下的订单由营销中心和财务部进行评审，评审内容包括：款项，数量、规格、型号等内容，评审合格后转入下一个程序，评审过程在电脑上形成记录。

实施情况：

1) 顾客要求评审及签订合同，见营销中心部 Q8.2 条条审核记录；

2) 采购计划主要通过微信、电话方式下达，主要是采购自合格供方，供方负责做好分拣工作，由供方一件代发，指定物流公司送货至客户处，客户签收，控制在 0 库存，采购流程首先与供方签订框架性合作协议，每月进行批次的产品质检登记，同时最后由客户到货进行验收确认，订单按协议要求指定供应商通过顺丰快递公司进行配送；供方管理见采购审核记录，验收见营销中心 Q8.6 质检审核记录；

3) 仓储过程管理：不涉及；（配备了办公设施，有办公室、电脑、办公桌椅等，具备销售开展销售活动的



基本资源，基本满足电子商务管理服务需要，组织配置办公场地约 1899.32 平方米，办公场所为租赁性质，提供有租赁合同，合作期自：2022 年 01 月 01 日至 2026 年 12 月 31 日，合同有效，组织同时在自主研发的“云台”线上平台进行销售，不在线下销售。基本符合电子商务管理服务的要求；（经现场核查：登记仓库地址：广东省深圳市龙岗区龙岗街道五联社区连心路 145 号宝嘉工业园 B 区 12 号已租约期满，不再租用，销售模式改为由供方一件代发，已建议组织向市场监管部门进行经营场所地址更新，取消仓库备案地址，经现场核查实际使用经营地址即办公场所地址为广东省深圳市南山区南山街道商华路 2 号阳光科创中心 B 座 19 楼 1901，不涉及仓库多场所）；

3) 分拣、配货装车过程：供方负责做好分拣工作，由供方一件代发，最终体现在销售单上。

4) 配送过程：提供了《订单》记录；

查： 订单

顾客:中国南方航空股份有限公司 合同编号;CSN-YXWKY-25040802415

合同期限：2025 年 04 月 20 日-2027 年 04 月 19 日

合同约定了商品名称、质量要求（包括商品质量要求、食品安全问题等）、单价，运输发货方式及卸货地点，货款结算及付款方式等内容，合同内容完整。

营销中心根据订单要求交供应链采购人员实施订货，公司向供方索取电子商务服务平台推选及销售的产品检测报告。

产品由供方负责做好分拣工作，由供方一件代发，指定物流公司送货至客户处，客户签收， 采购流程首先与供方签定框架性合作协议，每月进行批次的《产品质检登记表》，同时最后由客户到货进行验收确认，订单按协议要求指定供应商通过顺丰快递公司进行配送，采购检验人员主要检验产品的外观、检验报告、数量、包装等项目，同时检查检测报告有无附带。送货方式：外包物流公司送货上门

提供了中国南方航空股份有限公司的客户张女士 订单编号：25101414504983702，客户编码：98-0001-0077，发货时间：2025 年 10 月 14 日；

货物名称：苏泊尔（SUPOR）SF40FC3004 4L 智能电饭煲圆厚釜内胆 银色（单位：个）1 部，提供了客户验收的送货单 送达时间：2025-10-15，送货人：**，提供了产品检验报告。

查： 订单

顾客:中国农业股份有限公司 合同编号;A98H999S24095000/01-001

合同期限：2025 年 01 月 08 日-2027 年 01 月 07 日

提供了中国农业股份有限公司的客户吴生 订单编号：25101410302359670 客户编码：98-0001-0077 发货时间：2025 年 10 月 14 日

货物名称：康巴赫 JCG30D1 30cm

蜂窝 316L 煎炒两用 不锈钢色（单位：个）一个，提供了公司送货签收单，送达时间：2025-10-16，送货人：**，验收人：吴*，提供了相关检验报告。

查： 订单

顾客:新华人寿保险股份有限公司 合同编号：NCI-50120712-2025-028

合同期限：2025 年 6 月 1 日起至【2028 年 5 月 31 日止

提供了新华人寿保险股份有限公司的客户许九霞 订单编号：25101417094803217 客户编码：18-0027-1946 发货时间：2025 年 10 月 14 日

货物名称：大墩梁冬小麦面粉（单位：袋）白色 2.5kg 一包，提供了公司送货签收单，送达时间：2025-09-29，送货人：**，验收人：许*，提供了相关检验报告。

另抽查 3 份分别为为客户招商银行、建设银行、中国邮政集团有限公司的电子商务服务的指定客户签收单记录，均按客户要求实施了订货并销售配送，顾客签收确认。

2025 年 10 月 20 日审核现场查看：



销售订单记录：平台订单号：TP25101913207069514，订单时间：2025-10-19，签收单编号：25101913203794806，客户编码：98-0001-0077，商品信息：清风 超质柔韧抽纸 AR31SHK3 层 110 抽*3 包 蓝色(单位:提)，数量：1，发货时间:2025年10月19日，物流选达时间:2025-10-2012:18:55，客户已签收；

售后服务的跟进：

查客户抱怨和投诉信息，制定了《客户投诉处理单》并跟踪解决。

暂无顾客投诉、抱怨的情况发生

按销售服务过程实施了控制，控制基本有效。

现场电子商务服务过程中标识管理较为简单，主要是按照商品及预包装产品标签标识要求进行控制，在供方现场分拣后的产品有公司信息的标识管理。

5) 其他管理：销售订单流程（规范销售订单标准性，确保各项销售订单的质量、进度和成本符合标准要求），分别有：

——采购管理：

1. 订单员按标准对线下销售订单整理，确认，按标准模板导入云台，跟进待处理订单及待发货订单发货（含异常推进）2. 采购专员负责将待发货订单跟进供应商发货和物流单号上传（物流异常核查），交付跟进，异常订单转换寻源等 3. 订单主管、交付专员负责统筹异常订单/物流反推，项目交付汇报 4. 部门总监、副总裁负责付款申请单审核；

运营：

1. 运营经理负责云台导单商城创建，运营总监审核；项目在售商品信息维护和更新

2. 运营经理协同订单员、商务处理异常订单，方案落地

各事业部：

1. 项目商务负责项目线下销售订单移交销售订单部，日常线下销售订单做好销售订单传输，结算价格确认，客户授信充值申请

2. 项目商务负责创建客户档案及云台导单商城白名单，低利率报备，项目信息同频及异常方案决策等

仓配管理：仓储目前暂不涉及

1. 由供应商的仓库管理员负责销售订单商品打包和发货，协同组装，异常反馈，保障质量和数量准确性

3. 由供应商的仓库文员负责物流异常跟进

6) 不涉及首件检验过程。

7) 采取防范人为错误的措施；销售服务过程放行，主要由营销中心依据客户订单，动态管理为主，注重体现在销售单上；

8) 提供《销售服务质量》记录，检验项目：销售服务人员仪表、标识的佩戴情况、各类产品使用及完好情况、销售服务环境的保持、接待质量（包括来人来电）、电话记录的及时、完整、清晰情况、制定需求计划和采购计划并实施采购、商品的运输、订购商品的验收商品的储存、顾客要求评审的及时性，抽查 2025-05-30 检查记录，检查结论：合格，检查人：李振操；另抽可 2025.4.30、2025.6.30、2025.07.30 等检查记录，管控方式相同，基本符合要求；

另对于食品类商品的运输控制：——委托由物流外包方对运输实施控制；

现场观察：审核地址为办公场所，不涉及仓储，办公场所在物业保安管理值班，配备有监控。

销售服务过程运行基本符合要求。

产品防护：

公司在《质量、环境管理手册》8.5.4 安全防护里进行了规定有制定《运行控制程序》，《管理手册》对资质范围内电子商务管理服务所过程中的产品防护要求作出了规定。

公司电子商务管理服务平台销售的商品送货主要由公司指定外包方物流公司车辆送货。



6) 监视测量分析和评价 (E)

公司对需要监视和测量的对象的确，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，质量、环境、安全管理体系的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。

如：（1）《顾客满意度测量程序》

（2）《合规性评价控制程序》

（3）《数据分析控制程序》

（3）《内部审核控制程序》

（4）《管理评审控制程序》等。

查，公司提供有目标测量、内审报告、管理评审报告、合规性评价等记录，符合策划要求。

7) 应急准备和响应管理情况：

公司策划了《应急准备和响应控制程序》、《触电应急预案》、《消防应急预案》、《应急演练记录》等。

本部门未发生紧急情况，参加公司组织的应急演练，具体见营销中心的 E8.2 条款审核记录。

——2025-07-05 组织开展停电造成供货应急演练；

——2025-07-05 组织开展火灾应急准备和响应演练。

现场查看：办公区人行通道配备了 2 个灭火器，其中 1 个灭火器指针灭在红色区域，处于失效状态，已开不符合项整改；

应急预案不适用在当地环保/安全生产监管部门备案。

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：

公司在《管理手册》中 9.2 条款进行了规定，并策划了《内部审核控制程序》，规定内审每年至少覆盖 1 次。基本符合标准要求。

提供《2025 年度审核计划》、《内审实施计划》，计划中内容明确了审核目的、审核范围、审核依据、审核组成员及审核日程安排等信息。

审核日期：2025 年 08 月 14-15 日；审核组组长：郭素沁；组员：钟华锋；参加了公司组织的内审员培训。与内审组长郭素沁、内审员钟华锋面谈，内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，对内部审核过程中的程序和要求，回答不够全面，存在能力不足。已开不符合项整改。

查《审核实施计划》，基本覆盖了 2 个体系 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 标准标准要求的条款，有首次会议签到表。

查《内审检查表》：抽技术部内审审核条款如 Q7.1.3/7.1.4 条款，E8.1/7.1 等按照审核计划策划的条款开展了内审检查，内审检查表的内容与内审计划策划条款要求基本一致，同时抽查管理层 Q6.2/E8.1 条款、人力资源部 Q7.2/E7.2 条款的内审检查情况，控制方式基本相同。审核记录填写记录基本规范、清晰，未发生内审员审核自己部门。内审检查最后发现 1 个不符合项，开具在人力资源部。

查《不符合项报告》：共计 1 项；涉及部门：人力资源部，不符合项内容：办公区域未配有灭火的措施，条款判断基本合理，责任部门对产生不符合项的原因进行了分析，并制订了纠正及纠正措施，包括于 2025.08.18 组织了内审整改的培训，2025-08-18 经内审员验证后，不合格已经关闭，本次审核未再次发生。

查《内部审核报告》，对内审情况进行概述，并明确了审核结论。

查审核结论：1、我公司编制的手册/程序文件和第三层次文件基本符合 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 、



GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准要求，并能结合本公司的实际情况，体系文件可以指导全公司体系的正常运行；

2、方针和目标也适应现阶段公司现状，服务质量、环境工作都有所提高，公司的体系基本正常，可以接受第三方审核。

基本满足标准要求。

管理评审：

查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了《管理评审控制程序》，规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过 12 个月

2025 年 9 月 10 日制定管理评审计划：

计划的评审时间：2025.09.15 上午 9：00-12：00

主持人（总经理）：董辉

参加人员：各部门负责人

评审内容：

质量/环境方针的适宜性、质量目标、环境目标、指标/管理方案的达成情况；

质量环境兼容管理体系的运作情况（适宜性、充分性和有效性）；

资源配置情况；

相关方关注的环境问题及意见反馈；

内部审核和外部审核结果；

重大环境因素的控制情况、环境绩效检测情况；

纠正和预防措施的采取情况；

合规性评价结果。

公司经营运作的内、外部环境变化；

产品和服务质量符合性；

顾客满意评价情况及意见反馈；

上次管理评审措施的落实情况；

任何的改进需求等。

查《管理评审报告》，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体系基本上是适宜的、充分的、质量环境目标得以实现，质量环境体系实施是有效的。

改进建议：加强员工对新标准文件以及相关的法律法规学习，增强环境教育，提高环境意识，由人力资源部在 2023 年 12 月底前完成环境管理体系的强化培训，总经理进行监督。

针对改进建议，公司进行了员工培训和效果评价，查见《员工培训记录及效果评价表》《管理评审改进验证记录》。

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

公司制定有《不合格品控制程序》、《纠正和纠正措施管理程序》。

原料采购来自合格供方，每年索取第三方检测报告；原料验收主要以感官检查、核对等方式为主，按照顾客订单要求的品种、数量等信息开展，营销中心定期开展监督检查工作。部门负责人表示审核周期内未发生采购原料或过程不合格情况。

电子商务行业的特殊性，销售原料的主要特性基本同成品，部门负责人表示审核周期内销售产品及交付过程未发生配送不安全产品的情况，也未发生商品质量、环境和安全事故。

自体系建立以来未有市场监督管理部门来公司检查，没有上门稽核，也未发现有不符合的情况。

对于内审、管理评审中发生不符合情况或改进措施情况，具体见领导层审核记录。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

公司策划了《不合格输出控制程序》、《纠正和纠正措施管理程序》，明确了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。阶



段性进行各功能测试，对不合格输出进行记录、修复、再测试等。

经查，提供测试记录，针对发生的不合格，技术部对不合格进行了修复，技术部测试人员对修复后不合格进行再次测试。

抽时间管理记录：

• 事件编号：SJ2024020201，创建时间：2024/2/2，事件描述：中宏人寿保险有限公司，ERP 编码：CUST4660，网宏甄选，商品图片更新，帮忙更新下。事件级别：一般，创建人：李振操，处理人：高泽彬，事件发生原因：商品信息修改后，未到下次定时任务执行时间，定时任务 5 小时执行一次。事件处理描述：刷新定时任务，优先推送。解决方式：远程处理，处理工时：2 小时，解决状态：2 小时。事件关闭状态：客户确认人员（蔡晓君）、满意度评分（非常满意）、关闭时间（2024/2/2）。

经查，该公司体系运行以来未发生对不合格品进行让步放行的情况，部门对不合格输出的性质、处理的措施及结论进行了记录及保持。制及其职责、权限及要求进行了规定。

3) 投诉的接受和处理情况：无

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）：

现有人员 65 人。公司办公室承租深圳市南山投资发展有限公司房屋，房屋面积：1899.32 平方米；办公设备主要有：台式机、路由器、打印机、资料柜、产品展示架、监控设备、保险柜、银行 U 盾、报税盘、交换机等，可满足范围需要。

测量设备：电子台秤，提供有效的校准报告。

特种设备：无。

人力资源：技术人员有相关资质证书，有食品健康证，关键岗位人员有相关的工作经验，且进行了岗前培训，能力满足岗位要求。详见人力资源部审核记录。

2) 人员及能力、意识：

——公司总经理为确保操作和维护有效的管理体系，设置了相应的组织架构并配置了所需的人员。

——人员能力胜任情况见 QE7.2 审核条款记录。

——总经理表示目前该组织体系覆盖总人数：65 人，含各部门主要负责人 3 人。

组织在《管理手册》7.2 条款进行了规定，并策划了《人力资源控制程序》；

查从事质量、环境管理工作人员能力管理情况：

——提供《员工岗位能力评价表》，覆盖到公司高层管理人员、各岗位；

——提供《岗位任职要求》，对基本技能、经历、职责、权限等方面进行了考核，覆盖到公司各岗位员工。

——抽人力资源部郭素沁：从工作态度（基本技能、经历、职责、权限）进行了考核，考核结果为优，基本符合，另控制方式基本相同。

部门负责人周微表示上述人员获得所需的能力所采取措施包括：培训、调整岗位、岗位辅导、招聘等主要方式进行，确保相关人员达到相应的岗位要求。

抽查公司主要部门人力资源组成情况，包含了人力资源部、营销中心、技术部、总经理等岗位人员，对各组员的学历、专业、工作经历、培训情况等进行了规定，并描述了各组员的知识和经验，基本符合标准要求。管理代表经总经理任命，同时对管理代表职责进行了分工，基本符合标准要求。

询问审核周期内人员招聘情况：审核周期内未发生。

查培训过程管理情况：

提供有《2025 年度培训计划》、《培训记录表》；培训策划内容包括了对 ISO9001:2015 标准、体



系文件、应急预案、内审知识、操作技能等方面，

培训实施及评价：每次培训结束后通过现场提问方式进行考核及评价。相关负责人表示上述控制方式基本可以确保相关人员具备必要的能力。

随机抽取：

计划培训日期	培训记录内容	参加部门/人数	评价方式	培训有效性评价
2025.03.01	ISO9001、ISO14001 标准培训	各部门/6 人	笔试 口试	有效 <input type="checkbox"/> 不足 基本有效
2025.04.10	QE 管理手册、QE 程序文件	各部门/5 人	笔试 口试	有效 <input type="checkbox"/> 不足 基本有效
2025.05.10	环境因素知识培训	各部门/5 人	笔试 口试	有效 <input type="checkbox"/> 不足 基本有效
2025.08.10	内审培训	内审员/2 人	笔试 口试	有效 <input type="checkbox"/> 不足 基本有效

该组织涉及内审员、检验等岗位，其中内审员经培训合格后上岗，见培训记录；现场交流技术部负责人钟华锋，基本熟悉验证流程。

参加了公司组织的内审员培训。与内审组长郭素沁、内审员钟华锋面谈，内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，对内部审核过程中的程序和要求，回答不够全面，存在能力不足。已开不符合项整改。

查健康证管理情况：

公司在涉及食品类的在关销售人员管理中规定了从业人员每年经过健康检查，取得健康身体合格证及培训合格后方可上岗工作。

抽查黄敏芳，健康证编号：250826500218，体检日期：2025 年 08 月 26 日

夏训平，健康证编号：250826500294，体检日期：2025 年 08 月 26 日

刘彦海，健康证编号：250826500235，体检日期：2025 年 08 月 26 日

——不涉及电工，用电管理物业负责管理。

人员能力管理基本符合标准要求。

现场交流获知，组织主要通过培训、会议、文件发放等形式以提升员工能力，增强员工的质量/环境管理意识，以确保员工意识到满足顾客要求、法律法规要求的重要性。总经理也非常鼓励员工参与公司内部管理和改进。

现场询问周微、钟华锋，能说出本公司的管理方针及本部门相关的管理目标。并知晓本岗位工作对管理体系有效性的贡献及不能满足产品要求所造成的不良后果。

控制方式基本符合标准要求。

3) 信息沟通：

公司在《管理手册》7.4 条款进行了规定：

查内部沟通管理情况：

与员工的沟通；沟通方式：会议、文件记录发放与传递、培训、面谈、汇报、报告、检查、宣传/告示栏、通知、看板、电话（内外线）、网络、信箱等。内容包括：质量、环境管理体系的建立、实施、保持与持续改进方面的信息，以及外部法律法规、食品安全管理体系运行有关信息、安全生产方面、产品实现策划方面的内部交流。

内部沟通情况如：

沟通日期	沟通的内容	沟通对象	沟通方法	责任部门	回应情况
不定期	订单、协议问题	各部门人员	会议	各部门人员	无异常



每两月培训 培训 各部门人员 培训 各部门人 无异常
员

查内部报告管理情况：相关负责人表示公司员工均为多年的老员工，对公司发展政策及各项要求基本掌握，员工也比较认可，能够感受到公司的文化情怀。

公司建立了专门的渠道如意见箱、电话、微信、面谈等内部报告方式，鼓励员工及时监督和举报与商品质量以及食品安全和合规义务相关的内部运营缺陷或违规行为，确保员工在工作中关注到的质量、环境管理问题及隐患可以随时报告至公司总经理，降低质量、环境管理问题的风险及隐患。——如内审发现的不符合项及时报告给了总经理，并作为管理评审输入内容进行了评价。

查外部沟通管理情况：

与供方沟通、与顾客/消费者沟通、与监管部门沟通、与认证机构沟通，方式包括电话、电子邮件、会议、文件、传真、信函、研讨会、座谈等，对外沟通主要指定管理代表负责（参加了公司的各类培训等，基本满足要求），沟通公司的产品在商品质量及食品安全方面、安全生产方面的信息。

外部沟通情况如：

沟通日期	沟通的内容	沟通对象	沟通方法	责任部门	回应情况
2025.6.30	顾客满意度调查	中电科太力通信科技有限公司北京电科数智科技分公司	表格填写	人力资源部	无异常
2025.6.30	顾客满意度调查	新华人寿保险股份有限公司	表格填写	人力资源部	无异常

该企业的沟通控制情况，基本满足标准的要求。

4) 文件化信息的管理：

公司在《管理手册》7.5 条款进行了规定，并策划了《文件控制程序》、《记录控制程序》：

查文件管理情况：

公司形成了文件化的《质量环境管理手册》、《程序文件》、《管理制度》、《作业指导书》、《应急方案》等部门管理制度文件以及所要求的记录。

公司策划编制的《程序文件》基本符合标准要求的所有程序文件，第三层次文件对体系及其相互关系在上述文件中做了描述，记录表单满足公司目前的质量、环境管理体系运行的需要。

公司文件分类及构成：一级文件：质量环境管理手册（YZH-SC-2025 A/0）。

二级文件：公司编制了 28 份程序文件，1 份应急预案，1 份管理制度汇编，基本包括了质量、环境管理体系标准要求的程序。

三层次文件：17 份作业文件。

查公司按照《文件控制程序》的要求，在发布前由总经理董辉批准。2025.03.01 对体系文件进行发布实施；

《二、三级文件清单》，包括管理手册、程序文件、环境管理等制度汇编等，清单内写明了文件名称、文件编号，基本符合要求。

查《文件发放登记表》，表内写明了文件名称、文件编号、版本、日期、发放范围、发放记录、回收记录、销毁记录等。抽分发部门：人力资源部，接收人：郭素沁，日期：2025.03.01，文件名称：管理手册、程序文件等。

基本符合标准要求。

查外来文件管理情况：

公司收集了与企业相关的法律法规及相关要求，提供了《法律法规及其他要求清单》，包括中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国产品质量法、食品安全法、电子商务管理执行的质量标准、网络接入服务器 NAS 技术规范、信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求、信息安全技术云操作系统安全技术要求等，基本充分。

查记录管理情况：

公司编制并实施了《记录控制程序》，对管理体系记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置



等作了明确规定，基本符合要求。

提供了《记录清单》，共 47 份记录，清单内写明了记录编号、记录名称、保存期限、备注等。抽《顾客满意调查表》、《环境因素识别评价表》、《法律法规清单合规性评价》、《内部审核检查表》4 份记录，记录均有编写。记录分别由人力资源部、供应链中心保存，保存期限为 2 年。

另抽查《消防演习计划、记录及演习报告》、《重要环境因素管理方案》，提供了上述记录，由规定人员记录，字迹基本清晰。记录控制基本有效。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

E:资质范围内电子商务管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

Q:资质范围内电子商务管理服务

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，深圳市云中鹤科技股份有限公司的

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: 郭宣丽、邝柏臣



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予以配合。

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。