

项目编号：20373-2023-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：成都捷畅机电设备有限责任公司

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）： 文平

审核组员（签字）： 张心，陈伟

报 告 日 期： 2023 年 4 月 29 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

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：文平

组 员：张心、陈伟



受审核方名称：成都捷畅机电设备有限责任公司

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
	文平	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-4093566 2021-N1EMS-3093566 2022-N1OHSMS-3093566 6	Q:29.05.06,29.09.02,29.10.05,29.10.07,29.12.00,33.02.02 E:29.05.06,29.09.02,29.10.05,29.10.07,29.12.00,33.02.02 O:29.05.06,29.09.02,29.10.05,29.10.07,29.12.00,33.02.02
	张心	组员	Q:审核员	2021-N1QMS-3207381	Q:29.05.06,29.09.02,29.10.05,29.10.07,29.12.00,33.02.02
	陈伟	组员	Q:审核员 E:审核员	2020-N1QMS-1265256 2021-N1EMS-1265256	Q:29.05.06,29.09.02,29.10.05,29.10.07,29.12.00 E:29.05.06,29.09.02,29.10.05,29.10.07,29.12.00,33.02.02

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	杜丝	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, FSMS专项技术规范: ;

d) 相关的法律法规: 《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国噪声污染防治法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国固体废物环境污染防治法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国职业病防治法》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: GB/T 17705-1999《销售数据报告报文》、GB/T 17706-1999《销售预测报文》、《中华人民共和国民法典》、SJ/T11710-2018 液晶显示屏拼接系统验收规范、《民用闭路监视电视系统工程技术规范》GB50198-94、《视频安防监控系统工程设计规范》GB50395-2007、《视频安防监控数字录像设备》GB20815-2006、《智能建筑工程施工规范》(GB50606-2010)、《安全防范工程程序要求》(GB-T75-94)、客户合同协议等。

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: 2023年04月29日 上午至2023年04月29日 下午实施审核。

审核覆盖时期: 自2023年04月29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):

办公家具、灯具、消防器材、办公用品及耗材、针纺织品、机电设备、管道及配件、电子工业产品的销售;
信息系统集成及运维服务

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: 成都市锦江区东大街东大街段 21 号 1 栋 1 单元 13 层 1 号

办公地址: 四川省成都市成华区建设北路二段 9 号万科华茂广场一栋四单元 3211

经营地址: 四川省成都市成华区建设北路二段 9 号万科华茂广场一栋四单元 3211

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): 成都市高新区中国华商金融中心T1单元13层05号

1.5.4 一阶段审核情况:

于 2023 年 4 月 28 日上午-2023 年 4 月 28 日上午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:行政部 QEO7.3

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：2023 年 5 月 5 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 2023 年 4 月 29 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

ES运行策划和控制；ES绩效测量和监视。Q生产和服务提供过程控制。Q产品和服务放行控制。管理人员加强体系文件学习。

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：

ES运行策划和控制；ES绩效测量和监视。Q生产和服务提供过程控制。Q产品和服务放行控制。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：2016 年 2 月 4 日 体系实施时间：2022 年 1 月 10 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：10 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：单班



4) 范围内产品/服务及流程:

办公家具、灯具、消防器材、办公用品及耗材、针纺织品、机电设备、管道及配件、电子工业产品的销售；
信息系统集成及运维服务

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

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、实施并保持了质量环境和职业健康安全方针：科学管理、规范经营、质量第一、顾客满意。预防为主、安全环保、遵纪守法、持续改进。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：

质量目标

- 1)、客户反馈处理率达到 100%;
- 2)、合同履约率 100%;
- 3)、顾客满意率达到 $\geq 90\%$;
- 4)、项目验收合格率 100%。

环境目标

- 1、固体废弃物分类处理率 100%;
- 2、火灾事故为零;

职业健康安全目标

- 1、火灾触电事故为零;
- 2、人身伤亡为零。

抽查2023年1月以来，质量环境职业健康安全目标已经完成。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。抽查火灾管理方案，内容包括：管理目标：无火灾事故发生。管理方案：加强员工安全培训；严格按照操作规程操作；严禁吸烟、远离火源；照明设施采取防爆措施；定期检查办公、生产设施电路、线路。定期检查跑冒滴漏；组织应急预案培训及演练；配置足够应急物资。负责部门：各部门。所需资源。完成时间。2023年1月以来，质量环境安全目标和管理方案已经实现。再抽查其他管理方案，内容类似，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。经营地址变更未影响质量管理体系的完整性，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：操作人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），特别是岗位作业人员的操作技能；管理经验；销售作业指导书；检验作业指导书等。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、招聘有技能的工程技术人员等方式对确定的知识及时更新。

编制《环境因素识别与评价程序》、《危险源识别与评价程序》，符合实际和标准要求。查看和查阅《环境因素识别评价表》，包括：固废排放、废水排放、火灾、资源消耗、能源消耗等。抽查《重要环境因素清单》，包括：火灾、固废排放等。查看和查阅《危险源辨识和风险评价记录》，包括：火灾、触电伤害、车辆伤害、机械伤害、物体打击等。抽查《重要危险源清单》，包括：火灾、触电伤害、机械伤害等。识别充分适宜和合理。

编制了《法律法规及其他要求控制程序》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国噪声污染防治法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国固体废物环境污染防治法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《GB16297-1996大气污染物综合排放标准》、《GB12348-2008工业企业厂界环境噪声排放标准》、《GB18599-2020一般工业固体废物贮存和填埋污染控制标准》、《GB18597-2001危险废物贮存污染控制标准》、《GBZ2.1-2019工作场所有害因素职业接触限值 第1部分：化学有害因素》、《GBZ2.2-2007工作场所有害因素职业接触限值第2部分：物理有害因素》等。均有有效版本，符合要求。

一阶段问题：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

编制了《运行控制程序》、《应急准备和响应程序》、《相关方管理控制程序》、《绩效监测和测量程序》、《销售和服务提供的管理程序》、《法律法规和其他要求合规性评价控制程序》等，符合标准和企业实际。抽查办公家具、灯具、消防器材、办公用品及耗材、针纺织品、机电设备、管道及配件、电子工业产品的销售；信息系统集成及运维服务过程质量、环境、职业健康安全管理活动。

1) 查看办公区域环境、职业健康安全运行控制情况。固废排放，生活垃圾设置分类垃圾桶，集中收集避雨堆放由环卫部门定期处理。垃圾桶定期清洗、消毒灭菌，确保完好整洁，并做好防雨、防风、防渗漏措施等。火灾：加强了员工安全培训，严禁吸烟，远离火源。资源浪费：纸张采用非正式文件双面使用。人走灯灭，无常明灯现象。经常检查水电暖设施，发现问题，及时维修，杜绝跑冒滴漏。触电：定期检查设施电路线路。线路电线隐蔽铺设，制作了警示标志。电线线路、开关插座均带3C标志。用电设备主要是电脑、打印机、复印机等，没有大功率超负荷电气设备。电气维修由专业人员操作。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。

2) 查看项目现场环境、职业健康安全运行控制情况。

固废排放：集成过程中产生废弃设备、包装纸盒等。其中，废弃设备、包装纸盒等统一交废品收购站进行处置。

潜在火灾：易燃材料，电路老化等。操作工能够执行操作规程。张贴严禁吸烟警示标识。配置足够灭火等。参加公司组织消防演练活动。

触电伤害：电路线路老化；人员操作不当。对作业人员进行安全用电培训。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。无临时用电情况



机械伤害：项目集成过程。项目部负责人介绍说，经常安全隐患检查，及时解决问题，防止安全事故发生。现场询问操作工，能够了解工作岗位机械伤害危险源、应急措施、安全操作等规定要求。

项目部员工定期参加设备操作规程的培训。

配置了必备的应急药品，如创口贴、急救包等。

在项目现场，设置有安全警示标识。

查，项目部员工定期参加安全培训。

现场查看，地面清洁，无水渍湿滑等隐患。

现场查看，工具归纳整齐，有专用盛具存放。

查看，灭火器、消防栓等应急救援器材，维护保养良好，配备充分适宜，能够满足要求。环境和职业健康安全标识警示，包括：安全通道、禁止烟火等。设置分类废物回收桶。

抽，2023年1-3月以来《灭火器点检表》，每个月点检一次，点检内容：配件是否齐全、灭火器各部件是否生锈、使用是否正常、喷嘴管是否破裂等。检查合格。检查人：杜丝。

抽，2023年3月以来《劳保用品发放记录》，包括：手套、止血贴、口罩、消毒液等。发放人：杜丝。

抽查《采购合同》、《产品使用说明书》等资料，明确了采购产品，最终成品尽可能采用环保材料，环保工艺等。抽查产品使用说明书等资料，包括有关产品运输、使用、维护、检修直至最终报废和处置过程中有可能产生哪些重大环境影响，针对这些重大影响，根据国家要求应该如何进行处置等应用指南。

查，公司管理体系变更策划，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，目前没有发生影响质量、环境、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。

编制了《应急准备和响应程序》等，符合标准和企业实际。企业编制了《火灾事故应急预案》、《触电事故应急预案》等。行政部为应急准备与响应的主控部门。其他部门负责参与应急预案演练。每次演练前均对应急预案进行了培训。抽查2022年12月26日《消防预案应急演练记录》，包括：物资准备和人员培训情况。进入现场前由安全员讲解个人安全防护要求等。现场培训过程。演练过程。参加演练人员：公司全体人员等。演练结束后对应急预案进行了适宜性充分性评审，评审结果：能够全部执行，满足应急要求。不需要变更等。演练效果评审结果：人员到位情况：及时等。物资到位情况：充分等。协调组织情况：较好等。实战效果评价：合理等，外部支援部门和协作有效性：及时有效等。

组织策划了《绩效监测和测量程序》等，符合标准和企业实际情况。

抽查环境、职业健康目标和管理方案完成情况，环境职业健康安全目标和管理方案已经完成。

抽查2023年1-4月质量、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2023年1月23日、2023年2月27日、2023年3月28日《安全运行检查表》，检查结果：符合等。检查人：杜丝

抽查2023年1月23日、2023年2月27日、2023年3月28日《环境运行检查表》，检查结果符合等。检查人：杜丝。

企业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《法律法规和其他要求合规性评价控制程序》等，符合标准和企业实际。抽查2022年12月18日法律



法规和其他要求合规性评价情况，评价结果，均符合。评价人员：杜丝等。

配备了手提式灭火器、消防栓等。无火灾隐患。组织了消防应急演练活动。近一年以来，没有发生火灾事故。

不适用标准ISO9001:2015 8.3条款.理由：公司按系统集成设备厂家技术标准和客户信息系统集成服务合同要求提供服务，服务方案模式成熟固定；根据公司销售服务特点，所销售的产品的服务过程按客户要求，公司不提供设计新的销售服务过程及内容。整个经营过程不涉及设计开发新的内容，故该条款不适用。该条款的不适用不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。

编制了《销售和服务提供的管理程序》，符合标准和企业要求。

抽查办公家具、灯具、消防器材、办公用品及耗材、针纺织品、机电设备、管道及配件、电子工业产品的销售；信息系统集成及运维服务过程控制情况。

1、查看受控条件和实施情况。

a) 产品特性信息：出示集成派工单。内容包括：集成项目名称、入场设施设备、完成日期等。《集成作业指导书》等，能够指导集成过程。

b) 监测设备：万用表。充分适宜，满足要求。

c) 监视和测量活动：工艺纪律检查，工艺参数控制。操作者自检，质检员专检等。

d) 基础设施：办公设备、电钻、手动五金工具等。充分适宜，满足要求。

e) 运行环境：防摔防碰，防水防潮，无火源热源。严格执行劳动法，8小时工作制，避免过度疲劳。工作状态良好。

f) 人员能力：操作人员等培训合格上岗，具备工作能力，能胜任本职工作。

g) 防止人为错误：对操作人员培训，配备监视和测量设备，控制工艺参数

h) 特殊过程：销售服务过程。策划规定了特殊过程确认准则、再确认要求等。询问负责人，能够了解和掌握体系文件规定。

i) 转序、入库和交付：产品经检验合格后方可转序。产品交付通过送货或顾客自提。定期了解产品使用情况，及时掌握顾客信息，及时传递给相关部门。顾客意见和反馈问题，能够得到解决，没有顾客投诉。

2、现场观察集成运维过程控制情况。

审核现场正在集成的项目步骤：设备安装调试阶段。操作人员：李超、聂磊

集成服务流程：项目立项→确定方案→合同签订→采购→安装调试→验收交付→售后维护

工艺控制结果，符合要求。

检验依据是：SJ/T11710-2018 液晶显示屏拼接系统验收规范、《民用闭路监视电视系统工程技术规范》GB50198-94、《视频安防监控系统工程设计规范》GB50395-2007、《视频安防监控数字录像设备》GB20815-2006、《智能建筑工程施工规范》（GB50606-2010）、《安全防范工程程序要求》（GB-T75-94）等及客户技术协议。

负责人介绍说，目前所有产品必须经过检验合格才能放行，不允许有例外放行情况。



出示2023年1-3月进货检验、集成过程检验（巡检作业表）、成品检验（出厂检验）

质量抽查及三方委外检验情况：自2022年1月以来无委外送检及质量抽查情况。

3、现场观察办公家具、灯具、消防器材、办公用品及耗材、针纺织品、机电设备、管道及配件、电子工业产品的销售；信息系统集成及运维服务过程控制情况。

公司策划了顾客满意率评价程序、生产和服务提供的管理程序等对公司的产品销售过程进行了控制。

产品销售服务流程：

确定顾客群体——商务洽谈——签订合同——采购产品——产品交付——售后服务

特殊过程：销售服务过程。

技术要求：销售合同

制定2023年销售计划、年度销售任务。

1) 验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。

2) 作业指导书：《销售服务规范》、《销售服务质量综合检查表》等。

3) 使用适宜的设备：电脑、打印件、电话、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。

4) 监视和测量设备：顾客满意度调查表、销售服务人员考核表等

组织销售的产品在产品采购、交付过程中性状未有改变。组织只对产品名称、数量、规格型号、外观、合格证等进行验证；质量技术特性由供方提供、控制。产品的最终验收以客户验收确认为准。对销售服务过程的监视测量，采取对销售人员及顾客定期的考核及满意度调查来监测，目前针对机电设备及配件的销售公司无监视和测量硬件设备。

公司对销售服务过程的监视测量依据《销售服务规范》，利用《销售服务考核表》定期的实施检查的方法对销售人员的工作态度、服务及时性、专业知识、沟通能力等情况进行实时监视测量，有专人进行考评以便确保监视测量的有效性。

5) 实施监视和测量：

抽：2023年2月《人员考核表》

销售人员：李保科，考核指标有：组织协调能力、沟通能力、工作效率、遵守制度、主动性、服务细致、谈判运筹能力、学习创新等

考核结果：符合本公司对市场营销、顾客沟通、售后处理的要求。

.....

查看，销售流程跟踪情况：

近期在履行的合同：客户：成都昂达科技有限公司 产品：办公室装修大屏显示系统

出示该合同的评审记录、采购合同、顾客满意度调查表

产品交付由供应商将产品直接发货到顾客方，顾客在接收时进行验收，产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉；



出示2023年1-3月《送货验收交接清单》，内容：产品名称、数量、规格型号、收货日期及客户签收。

公司特殊过程确定为：销售服务过程。

查见《特殊过程确认表》，对人员能力、操作规范、产品确认等均进行了确认。确认人：王林伟，批准人：曹勋威，时间：2022.12.26

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

企业编制了《年度内审计划》，对内部审核方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法等。在2022年09月26日按照策划时间间隔实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。内审员经过了培训，内审员审核了与自己无关的区域。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，填写了检查记录。内审开出的不符合项，已由责任部门确认后写出了原因分析，提出了纠正和纠正措施，并实施了纠正和整改，内审员及时进行了跟踪验证和关闭。审核组组长宣布了《内审报告》，报告了审核结果，对管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见。按照标准要求保留了内部审核有关信息。内部审核过程真实有效。

企业编制了《管理评审计划》，规定了评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致，并在2022年09月30日进行管理评审。最高管理者主持会议，各部门负责人参加了会议。管理评审输入考虑并覆盖了标准等要求。管理评审输出形成了《管理评审报告》，管理评审结论：管理体系具有持续的适宜性、充分性和有效性，管理目标充分适宜有效，管理体系运行正常有效等。管理评审输出提出了改进决定和措施，包括改进的机会、管理体系所需的变更、资源需求等。目前已经整改完成。保留了形成文件的信息，作为管理评审结果的证据，管理评审过程真实有效。

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《事件、不符合控制程序》，符合企业实际和标准要求。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。确定和选择改进机会，并采取必要措施改进管理体系，实现管理体系的预期结果。体系运行以来未发生对不合格品进行让步放行的情况，部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。

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已经整改完毕并验证。

3) 投诉的接受和处理情况：

近一年以来，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）：

现有人员10人。注册地址：成都市锦江区东大街下东大街段21号1栋1单元13层1号、经营地址：四川省成都市成华区建设北路二段9号万科华茂广场一栋四单元3211。办公区域面积150平



方米，车间和仓库面积无。生产设备：电钻、五金工具等。无特种设备。监视和测量设备：万用表。办公通信设备：网络、电脑、电话等。运输设备：无。环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。无特种设备。无食堂。

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，主要包括与安监局、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、程序文件、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。文件审核提出的问题，通过审查核验证组织提交的文件，确认企业修改了《管理手册》等文件，审核组验证有效。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：办公家具、灯具、消防器材、办公用品及耗材、针纺织品、机电设备、管道及配件、电子工业产品的销售；信息系统集成及运维服务

E：办公家具、灯具、消防器材、办公用品及耗材、针纺织品、机电设备、管道及配件、电子工业产品的销售；信息系统集成及运维服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：办公家具、灯具、消防器材、办公用品及耗材、针纺织品、机电设备、管道及配件、电子工业产品的销售；信息系统集成及运维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，（成都捷畅机电设备有限责任公司）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



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:文平 张心 陈伟



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。