

项目编号：10468-2023-QEO

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称：北京瑞兴辉腾彩色印刷设计有限公司

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）：于立秋

审核组员（签字）：张丽

报告日期：2023年7月23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：

<input checked="" type="checkbox"/> 管理体系审核计划（通知）书	<input checked="" type="checkbox"/> 首末次会议签到表	<input checked="" type="checkbox"/> 文件审核报告
<input checked="" type="checkbox"/> 第一阶段审核报告	<input checked="" type="checkbox"/> 不符合项报告	<input type="checkbox"/> 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：于立秋

组 员： 张丽



受审核方名称：北京瑞兴辉腾彩色印刷设计有限公司

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
	于立秋	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2021-N1QMS-3084028 2020-N1EMS-5084028 2021-N1OHSMS-308402 8	Q:29.11.04 E:29.11.04 O:29.11.04
	张丽	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-7100863 2020-N1EMS-3100863 2021-N1OHSMS-210086 3	

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	王勇、陈志东、余灿波	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：《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产



品质量法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》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： 《SB/T 10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范》、《GB/T 13306-2011标牌》、《GB/T 30234-2013文物展品标牌》、《DB11/T 1183-2015牌匾标识设置规范》、《DB11/T 243-2014户外广告设施技术规范》、《CJJ/T 149-2021城市户外广告和招牌设施技术标准》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07月22日 上午至2023年07月23日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年01月03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）：

QMS：标牌标识的销售

EMS：标牌标识的销售及相关的环境管理活动

OHS：标牌标识的销售及相关的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：北京市朝阳区十八里店乡吕营 3 队 440 号

办公地址：北京市大兴区黄村镇北京市印刷包装产业基地海鑫路 8 号

经营地址：北京市大兴区黄村镇北京市印刷包装产业基地海鑫路 8 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：

于 2023 年 07 月 19 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： Q 销售过程 EO 运行策划和控制 EO 绩效测量和监视

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（1）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:综合管理部 QEO7.2

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：2023 年 8 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 2024 年 7 月 22 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视。Q 销售过程控制。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:

EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视。Q 销售过程控制。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: 2012 年 2 月 22 日 体系实施时间: 2023 年 01 月 03 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:

销售流程：客户订单-合同评审-签订合同-确认订单-实施采购-发货-客户验收-售后服务。

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方针：顾客至上，质量为先，持续改进，力求发展；强化管理，节约能源，关爱环境，预防污染；关爱生命，关注安全，遵规守法，降低风



险。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。现场抽查查《2023年度目标指标分解汇总表》，内容包括：

部门	分解内容		目标指标值	完成情况
公司目标	质量	产品及时交付率	100%	100%
		合同履约率	100%	100%
		顾客满意度	≥90 分	92 分
	环境	火灾事故	0	0
		固废合法处置率	100%	100%
	职业健康安全	触电事故	0	0
		交通事故	0	0
综合管理部	质量	文件发放受控率	100%	100%
		办公设施完好率	≥98%	100%
		培训计划完成率	100%	100%
	环境	火灾事故	0	0
		固废合法处置率	100%	100%
	职业健康安全	触电事故	0	0
销售部	质量	采购物资合格率	100%	100%
		合同评审率	100%	100%
		合同履约率	100%	100%
		产品及时交付率	100%	100%
		顾客满意度	≥90 分	92 分
	环境	固废分类回收率	100%	100%
		火灾事故	0	0
	职业健康安全	触电事故	0	0
		交通事故	0	0

抽查 2023 年 1 月-6 月，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》，针对所有重大环境制订管理措施，有重要环境因素、管理目标、管理方案、执行部门、完成时间、资金投入等。抽查火灾管理方案，内容包括：管理目标：火灾发生率为零。措施：1) 对公司人员进行教育培训，增强员工的消防安全、环保意识。(2) 配备足够的消防器具。(3) 定期检查电器设备的使用及老化情况。(4) 建立应急预案并定期演练。负责部门：各部门。预算。完成时间。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。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），管理经验；销售服管理规范；销售服务质量控制规范；销售服务过程管理控制程序等。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《环境因素识别和评价控制程序》，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：空调的使用电能消耗、灭火器的使用产生固废、生活垃圾的排放、消防栓的使用水的消耗等。抽查《重要环境因素清单》，包括：固体废弃物排放、火灾发生等。识别充分适宜和合理。

编制了《法律法规和其他要求获取、识别及更新控制程序》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国消防法》、《SB/T 10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范》、《GB/T 13306-2011 标牌》、《GB/T 30234-2013 文物展品标牌》、《DB11/T 1183-2015 牌匾标识设置规范》、《DB11/T 243-2014 户外广告设施技术规范》、《CJJ/T 149-2021 城市户外广告和招牌设施技术标准》等。均有有效版本，符合要求。

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）

（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. 公司制定并实施了《目标、指标和管理方案控制程序》、《应急准备和响应控制程序》、《绩效监视和测量控制程序》、《环境运行控制程序》、《不符合、纠正与预防措施控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》、《废弃物处理控制程序》、《固体废弃物管理办法》、《安全与职业病预防管理规定》、《节能降耗管理制度》、《消防安全管理办法》、《触电应急预案》、《交通安全管理规定》等环境与职业健康安全控制程序和管理制度等，符合标准和企业实际。

2. 编制了《应急准备和响应控制程序》，符合标准和企业实际。企业编制了《触电-紧急事故应急预案》、《火灾应急预案》、《交通事故应急预案》。包括了重要环境因素。综合管理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。抽查 2023 年 3 月 13 日《触电应急演练记录》，包括演练内容：演练指导思想和目的；演练时间、地点和参加单位及人员；事故想定；演练程序及任务分工，演练后进行了总结：通过此次现场演练，对单位人员进行一次事故警示教育，检验员工掌握触电事故应急救援程序、运行内容的熟练程度，以提高同事处理应急事故的能力，到了预期的目的和效果。再查 2023.05.23《消防应急演练记录》。演练地点：办公区域，组织部门：综合管理部，总指挥：吴章辉，参加部门和单位：综合管理部、销售部，对物资准备和人员培训情况进行了说明，描述了演练过程，对预案的充分性适宜性进行了评审，演练后对演练的效果进行了评审：人员能基本按时到位；现场物资充分，全部有效；协调组织基本顺利，能完成任务；本次实战演练达到预期目的。

3. 查看办公区域环境运行控制情况：

工作环境：办公区域清洁卫生；垃圾桶配置齐全。

设施设备及电线路的检查和维护：电线完好，布局合理；空调管道完好。

其他固废收集处理：专人分类存放；无二次污染；标识完好；按规定处置。

能、资源控制：水电消耗达到目标指标。

垃圾分类和处理：分类收集；分类正确；不可回收一般垃圾处理正确；可回收垃圾正确处理。

消防设施的配置：由企业自己配置。

人员环境意识：工作人员明确环境方针；现场操作或管理不存在明显违反环保规定。

综合管理部定期组织环保和安全知识培训，员工具备了基本的环保和职业健康安全意识。

对相关方出具相关方告知书，告知书中介绍了本公司的环境方针、环境目标，要求相关方理解并执行



本公司的环境方针及目标。

4 为满足环境体系的运行，公司投入了环保资金，主要是为消防设备的采购、培训演习、劳保用品、防疫物资的购买等。

5. 抽查 2023 年 1 月 30 日、2023 年 2 月 28 日、2023 年 3 月 30 日《环境安全检查记录》，检查项目和标准：固废分类及排放；消防安全；现场卫生；电器线路；空调使用等。检查结果符合等。检查人吴相瑞。

6. 查到《环保安全费用投入统计表》。2023 年 1-5 月支出金额为 10200 元。

7. 查到《QES 体系运行检查表》每季度检查一次，检查内容包含：记录、文档管理是否完整、齐全；设备设施保养是否按计划进行，报修是否及时；员工培训是否到位，班前会是否照常进行，思想意识是否正确、积极；员工是否认真遵守公司管理制度，按要求执行作业；对来自顾客的投诉，是否在采取补救措施后，能分析顾客投诉原因，采取纠正措施，防止再发生类似的顾客投诉；碳粉盒、墨盒、废旧电池、灯管分类回收保管；生活垃圾已进行分类；废弃包装物分类回收；办公室和走道应保持整洁，禁止乱拉电线、电话线等，地面、走道和楼梯应无松动的物体、废纸篓、瓶子；电线和插座应得到良好的维护，插座无松动、绝缘无磨损；禁止挪用消防器；办公区域不得放可燃包装品、材料、废品等。检查结果：合格，检查日期：2023.03.30 和 2023.06.27。

8. 抽查 2023 年 1 月 30 日、2023 年 2 月 28 日、2023 年 3 月 30 日《环境安全检查记录》，检查项目和标准：固废分类及排放；消防安全；现场卫生；电器线路；空调使用等。检查结果符合等。检查人吴相瑞。

9. 查到《废弃物分类处置表》。有类别、物品名称、处理方法、处理商等相关信息。有编制人、审核人签字。2023.06.20

10. 查到《环境及职业健康交流记录表》。内容包括：交流时间；交流部门；交流相关方；相关方人员；交流方式；交流地点；结果确认；记录人、审批人等相关信息。2023.01.05。

11. 查到《灭火器日常点检表》。点检内容：是否被杂物阻挡；压力表指针是否在绿色区域内；筒体外观、阀门有无锈蚀现象；喷粉管有无明显堵塞、断裂现象；安全阀部位是否完好等。每月分上、下半月点检，上半月 1 至 5 日、下半月 15 至 20 日内点检。检查员对检验结果在检查记录栏中进行详细、真实的记录。发现问题及时向部门领导汇报，限 3 天内整改完成。年终将检查记录表上交本单位的消防安全管理部门保存备案。记录结果：正常。

12. 查到《水电使用记录》《劳保用品领用记录》。劳保用品主要为口罩、酒精、消毒液等，有领用人签字及领用时间。

13. 抽查环境目标和管理方案完成情况，2023 年 1 月以来，环境目标和管理方案已经完成。

14. 抽查质量环境目标分解考核情况，2023 年 1 月以来，质量环境职业健康安全目标已经完成。

15. 编制了《合规性评价控制程序》等，符合标准和企业实际。抽查 2023 年 4 月 21 日法律法规和其他要求合规性评价情况，包括《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国消防法》、《SB/T 10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范》、《GB/T 13306-2011 标牌》、《GB/T 30234-2013 文物展品标牌》、《DB11/T 1183-2015 牌匾标识设置规范》、《DB11/T 243-2014 户外广告设施技术规范》、《CJJ/T 149-2021 城市户外广告和招牌设施技术标准》等。评价结果，均符合。编制：综合管理部。审核：吴相瑞 批准：吴章辉。

16. 公司依据国家法律法规及行业规范进行标牌标识的销售及相关服务，无设计开发环节，因此 GB/T19001-2016 标准中 8.3 条款的不适用，其不影响组织确保提供合格产品和服务及增强顾客满意的能力和责任，也不影响满足适用的法律、法规要求的产品和服务。

17. 企业识别和确定了工艺流程：销售流程：客户订单-合同评审-签订合同-确认订单-实施采购-发货-客户验收-售后服务。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题、顾客投诉或反馈，及时电话联系，明确各自的要求，及时处理，暂未发生顾客投诉情况。公司主要通过市场调查、客户的走访、招标会、交流会等了解市场的需求状态。主要以招标文件、订单、合同、电话等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。公司产品的销售基本已成熟，通常收到客户合同/订单时销售部负责人评审后再交总经理评审，经评审满足要求后总经理或其代表直接在合同上签字盖章即完成合同评审，特殊合同则需各相关部门人员一起评审，评审过程记录在《产品要求评审表》上。目前承接的合同是常规合同。抽查销售合同，基本符合要求。



18. 公司编制并执行《销售服务过程管理控制程序 RXHT-QES-CX-13》《销售管理规范 RXHT-QES-XG-12》、《销售服务质量控制规范 RXHT-QES-XG-13》等。根据合同订单，顾客要求，策划销售方案。与以往订单是否有产品接收准则的变化、合同订单的变化、客户要求的变化、产品包装的变化、监视测量要求的变化、销售渠道的拓展、服务行业服务对象要求的变化等。进行评审，确定本方案的人员，供方，及售后过程以确定销售方案。经审批后按销售方案完成销售服务。由顾客进行销售产品的验收。查有《过程确认单》，2023.05.30 经过评审，作业文件、人员及过程控制方法均满足要求。服务过程应严格按照该过程控制方式进行活动

19. 查见《采购控制程序 RXHT-QES-CX-11》，规定、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。对采购的物资进行分类，并依据重要程度分别予以控制。根据供方的质量、价格、交货能力等确定合格供方。提供有《供方评价记录》。抽北京萱阳伟业印刷技术有限公司 主要产品标识（垃圾桶标识）、标牌（禁烟）评价内容有，供方基本情况，设备，技术，售后等。评价结论： 可列入合格供方

20. 在《管理手册》中规定公司向顾客提供商品时采取适当措施，确保商品在采购到销售过程中均被明确标识，包括商品名称、种类、规格等信息及销售记录和票据等追溯查阅信息。

部门介绍公司实行零库存管理，根据订单采购，由供方直接发货，根据采购单、合同订单编号，检验记录等可以进行追溯。产品标识管理基本符合标准要求，并满足实际需要。

21. 公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。顾客或外部供方的财产管理符合要求。

22. 现场销售部经理介绍公司无仓库，由供方直接发货到乙方，因标识标牌数量及重量均不大，多数情况闪送发货；供方采用合理的搬运方式，保持产品外观清洁、完整，避免相互碰撞造成破损

部门介绍公司自体系运行以来，未发生由于产品防护不当导致产品质量事故的情况，防护措施能够满足要求。产品防护能够按照策划的要求实施，满足策划的要求。

23. 与部门负责人沟通了解到组织主要通过与客户签订合同的形式对交付后的活动进行规定。合同通常包括：法律法规要求，交付后不合格的处理，顾客的售后服务要求等。经了解，组织目前暂无交付后违反法律法规要求、无违法合同要求、无严重客户投诉的情况。收到客户建议、投诉后，组织通过邮件或者会议将信息传递给相关部门。售后服务由销售部业务员按照售后服务规范执行，指导使用方法和注意事项等。

24. 据销售负责人介绍目前顾客、供方比较稳定，有关的法律法规没有发生变化，公司业务比较固定，所以销售和服务的提供没有发生过更改，也没有发现变更情况，问其有关的要求，比较熟悉。

25. (1) 组织确定了产品所要求的检验方法，按行业相关标准、客户要求实施产品验证，并制定了相应的检验规范。(2) 产品检验：检验依据《销售合同》。(3) 该公司对商品销售及销售服务过程进行了质量控制的规定。提供了“销售服务质量检查表”，对销售人员的工作进行了监督检查。抽查业务员销售考核表工作守时与考、工作质量效率业绩、工作质量效率业绩等进行考核，综合得分 96 分

评价结论：符合要求。(4) 产品发货前由供方提供发货通知，发货人员核对产品名称、规格、数量、外观质量状况，无误后准许发货。

26. 公司制定并执行了《不符合、纠正与预防措施控制程序 RXHT-QES-CX-20》，文件对不合格品的识别、控制方法和职责权限作出了规定，基本符合标准要求。销售人员介绍如果在顾客检验时发现的不合格品采取直接退换货的方式，但是没有形成记录。产品交付后没有发现不合格的情况，不合格品控制有效。

27. 公司编制了《顾客满意度管理程序 RXHT-QES-CX-12》，公司通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。查见 2023.5.27 日《顾客满意分析报告》，填报部门：销售部。对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分 92 分。顾客改进建议：沟通是影响到公司满意度不高的主要因素，从调查结果及客户所提意见来看，我们公司的产品在销售过程中双方之间的沟通较少，服务不到位，这样对公司的长远发展来看是不利的。销售部经理介绍暂无顾客投诉情况发生，日常顾客的反馈均是一些小问题都已及时处理，处理后顾客满意，但是未保留相关记录，进行了交流改进。



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 2023 年 5 月 29 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、评审依据、评审内容、评审议程、评审要求、准备资料等，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 2023 年 6 月 13 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：通过管理评审的会议召开，各部门负责人一致认为我公司的环境和职业健康安全管理体系所作的合规性评价工作，能够基本满足标准要求、运行有效。公司的各管理过程符合所策划的结果，质量、环境和职业健康安全的绩效能够满足要求。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《不符合、纠正与预防措施控制程序》，符合企业实际和标准要求。对不合格/不适合品及物料的识别、标识、隔离、评审、处置、记录的过程，规定不合格/不适合品控制的职责和权限，以防止不合格/不适合产品非预期使用和交付；杜绝品质问题发生。

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。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，关注特种设备）：

现有人员 12 人。办公区域面积 70 多平方米，办公通信设备：网络、电脑、打印机等。无车间和仓库。无特种设备。监视和测量设备：无。运输设备：无。环境设备设施：灭火器（企业自己配备）、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、面谈、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、相关支持性文件和记录等。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

QMS：标牌标识的销售

EMS：标牌标识的销售及相关的环境管理活动

OHS：标牌标识的销售及相关的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，北京瑞兴辉腾彩色印刷设计有限公司的

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 checked="" type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input checked="" type="checkbox"/> 有效	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 有效	<input 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：于立秋 张丽



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的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



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）

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。