

项目编号：1196-2022-QEO-2023

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：天津美尔特商贸有限公司

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）：张鹏

审核组员（签字）：/

报告日期：2023年12月10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
 - 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：张鹏

组员：/



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	张鹏	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-2239640 2022-N1EMS-2239640 2023-N1OHSMS-2239640 0	Q:29.12.00 E:29.12.00 O:29.12.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	陶星宇、张强、翟武艳	向导	受审核方
2	/	观察员	/

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系,环境管理体系,职业健康安全管理体系）认证后，进行第一次监督审核 证书暂停后恢复 其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否 暂停原因已消除，恢复认证注册， 保持认证资格。

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》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《城市生活垃圾管理办法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国节约能源法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》《中华人民共和国安全生产法》、天津市生活垃圾管理条例、天



天津市土壤污染防治条例、天津市节约能源条例、天津市消防条例、天津市大气污染防治条例、天津市建筑节能条例、天津市安全生产条例、天津市妇女权益保障条例

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：GB/T 38068-2019船用高速柴油机重载滑动轴承、GB/T 37995-2019风力发电机组主传动链系统橡胶密封圈、GB/T 17727-2017船用法兰非金属垫片、CB/T 139-1999船用小五金通用技术条件、CB/T 4195-2011 船舶控制设备用无油空气压缩机、GB/T 32081-2015船舶与海上技术救生艇筏和救助艇用救生属具

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：2023年12月09日上午至2023年12月10日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年12月3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）：

Q：船舶物料供应（有资质许可的除外）

E：船舶物料供应（有资质许可的除外）所涉及场所的相关环境管理活动

O：船舶物料供应（有资质许可的除外）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：天津滨海高新区塘沽海洋科技园心贻湾 16-1-1501

办公地址：天津滨海高新区塘沽海洋科技园心贻湾 16-1-1501

经营地址：天津滨海高新区塘沽海洋科技园心贻湾 16-1-1501

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）：/

1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

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:办公室 QEO9.2.2 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：2023 年 12 月 25 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 12 月 8 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

销售过程、内审过程

3) 本次审核发现的正面信息：

受审核方质量/环境/安全管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，各部门职责明确，产品质量/环境/安全较稳定，无质量/环境/安全事故，供方及销售客户形成长期合作伙伴，销售顾客稳定，通过质量/环境/安全管理体系运行促进产品质量/环境/安全的管理水平及环境安全意识提高。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：管理层对结合型管理体系运行和认证活动支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，可以运用，能够在日常的管理和服务过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基本可以应用，尚不深入，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可。

2) 风险提示：内审、管理评审有效性有待提高；内审员能力有待提高。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：

无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况 符合 基本符合 不符合

公司管理目标是：

质量目标

1、合同履约率 100%；

2、顾客满意率 $\geq 95\%$

环境目标、指标

1、固体废弃物统一处理率达 100%；

职业健康安全目标、指标

1、重大工伤事故为 0；

2、火灾事故为 0。



目标可测量，与公司管理方针一致。

每年由办公室按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。

查到2023年1月-2023年9月公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核部门：办公室。

针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效。

2.2 重要审核点的监测及绩效 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)

危险源与环境因素：

查有：《环境因素识别及评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制措施的控制程序》，办公室按照办公过程和采购服务过程、销售服务过程对环境因素、危险源进行了辨识，辨识时考虑了三种时态：过去、现在和将来，和三种状态：正常、异常和紧急。

办公室作为公司环境和职业健康安全管理体系的推进部门，主要负责识别评价相关的环境因素和危险源，询问识别：根据各部门识别及办公、供应、销售、检验过程环节识别，由办公室汇总。

查到《环境因素识别评价表》，考虑了供方、客户等可施加影响的环境因素，能考虑到产品生命周期观点，考虑了船舶物料供应（有资质许可的除外）的特点。组织对销售服务提供的有预期和非预期的更改进行必要的环境因素评审和制订控制措施，以确保持续地符合法规要求，暂无更改。

办公室的环境因素主要有：电脑使用电的消耗，打印机噪声污染、打印机废色带处理，卫生间废水排放，废纸消耗，口罩及消毒液消耗，意外火灾。

提供了《重要环境因素清单》，识别的重要环境因素有固体废弃物排放、火灾，识别基本充分，无变化。

查“危险源辨识风险评价及风险控制策划表”，识别了办公活动、销售活动、外出等过程的危险源，如开会多人吸烟，长期从事微机作业，楼梯湿滑不小心摔伤，电源开关、插座等有漏电现象，楼内无消防器材，外来人员防护不当，疫情防护不当，违规驾驶车辆，产品装卸车发生意外等等危险源。

组织对生产和服务提供的有预期和非预期的更改进行必要的危险源评审和制订控制措施，以确保持续地符合法规要求，暂无更改。

提供了《重大危险源清单》

办公室涉及的重大危险源为：火灾、触电、车辆交通事故，与去年相同。

控制措施：危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、培训教育、应急预案等运行控制措施。

部门识别和评价基本充分，符合规定要求。

法律法规合规义务与合规性评价

建立实施了《法律法规管理及合规性评价程序》。

查《环境安全法律法规清单》，识别了相关环境安全法律法规。

其中包括：最新版的《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、



《城市生活垃圾管理办法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国节约能源法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》《中华人民共和国安全生产法》、天津市生活垃圾管理条例、天津市土壤污染防治条例、天津市节约能源条例、天津市消防条例、天津市大气污染防治条例、天津市建筑节能条例、天津市安全生产条例、天津市妇女权益保障条例等。已识别法律法规及其它要求的适用条款，能与环境因素相对应。

公司制定了：《MET/QESMS·CX19-2022 绩效及法律法规合规性监视和测量控制程序》，查“环境合规性评价”和“职业健康安全合规性评价”，对公司适用的环境和职业健康安全法律法规和其他要求进行了评价，结论：全部符合要求。

以上评价人：张强、翟武艳，日期：2023年9月28日。

经查合规性评价基本符合要求。

运行控制

编制了《废弃物管理办法》《节水节电管理办法》等管理制度

运行控制考虑了产品生命周期观点，考虑了船舶物料供应的特点。

办公过程水、电资源，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。

办公过程产生的固废，执行《废弃物管理程序》，按要求放到指定地点，查看无混放现象；办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录，

工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工购买了意外保险。

办公楼道内疏散通道有应急灯、疏散指示标志等设施，配备了消防栓和灭火器，物业统一维护。

环境方面：办公区产生的污水主要为日常清洁，污水无外排情况。

气体排放：主要是日常打印和复印产生，量较小。

噪声：办公活动无重大噪声。

固废：提供了《固体废弃物分类处理表》，一般办公固废主要是办公用纸、外包装等，按照公司垃圾分类规定分类放置，硒鼓、墨盒、灯管等由办公室统一更换，旧物收集，定期交供应商回收处理，公司未发生乱扔现象。

相关方施加影响：查见《致相关方的一封信》，对相关方传递了环境安全方针，遵守法律法规的要求。抽查《告知书发放记录》，对主要相关方进行了告知。对重点相关方进行了环境安全行为调查，建立了重点相关清单，将公司的有关环保安全要求以《对相关方要求的涵》传递给相关方。办公室在对供方(含外包供方)进行评价时，对其环境及职业健康安全遵守情况进行了评价。对其施加了环境安全影响，就公司的重要环境因素、不可接受风险及出入厂区应遵守的环境安全要求进行了告知，告知的内容包括公司的方针、环境及安全目标、环境和管理规定等。对于进入工作区域的外来人员，由本公司人员陪同，并告知公司相应管理规定。明确了公司的方针、环境及安全目标和对服务供应商废弃物处理等相关方的要求。查对相关方告知书。内容包括：告知名称、告知时间、告知内容包括环境职业健康安全相关要求、被告知人回复等。内容完整，符合。并且考虑了产品生命周期，在物资采购阶段选用环保产品。在运输阶段减少能源、资源及废物排放。在使用和处理阶段减少资源使用，最大限度的减少环境污染和废物排放。符合要求。

安全方面：火灾：定期检测用电办公设备和线路，发现故障及时修复，正确使用设备，防止火灾发生，制定了消防预案并组织进行了演练。提供了《环境安全检查记录》，检查项目：固体废弃物处理、水电等能源使用、办公用品使用、生活垃圾处理、部门环保意识培训、环保、安全标识、文件培训、消防器材齐全、有效、消防器材检查、保养、消防作业演练、生活污水的排放、产品的储存和使用。每年进行火灾演练，演练记录见8.2记录

节约能源：公司在日常办公时尽量减少纸张及办公用品的消耗，日常注意节水节电，正常使用。

触电：定期检测用电办公设备和线路，发现故障及时修复，正确使用设备，防止触电、火灾事故发生。

交通事故：对员工进行交通安全的培训，上下班途中遵守交通规则，不违章，防止交通事故的发生。

职业病伤害：无

办公区域的环境、职业健康安全的控制基本满足要求。



应急准备和响应

制定了《应急准备与响应管理程序》，包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。

抽查火灾事故应急救援预案演练记录测试时间：2023年7月13日，组织单位：办公室，演习地点：本公司内，参加单位：办公室、销售部、采购部结论《火灾应急处理预案》《触电事故应急救援预案》适宜，自体系运行以来尚未发生紧急情况。

运行的策划和控制

产品的实现过程策划主要由总经理和各部门负责人完成，过程策划包含了船舶物料供应（有资质许可的除外）所需要达到的质量目标和要求。

执行标准 GB/T 38068-2019 船用高速柴油机重载滑动轴承、GB/T 37995-2019 风力发电机组主传动链系统橡胶密封圈、GB/T 17727-2017 船用法兰非金属垫片、CB/T 139-1999 船用小五金通用技术条件、CB/T 4195-2011 船舶控制设备用无油空气压缩机、GB/T 32081-2015 船舶与海上技术 救生艇筏和救助艇用救生属具和客户要求等。

编制了相应的过程文件：

(1) 编制了销售服务流程：业务洽谈 → 顾客要求的评审 → 签订合同 → 采购货物 → 产品检验 → 货物交付及售后服务；

(2) 制定了作业指导书《销售服务与质量控制办法 MET-MF16》；

(3) 规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；

(4) 现场对销售各过程填写营销人员工作监督表、销售服务质量检查报告等各种监视和测量记录；

(5) 资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。

组织外包过程为物流运输。

到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。

该公司销售服务提供过程策划符合要求。

与顾客有关的过程

审核现场销售部负责人介绍沟通方式：主要是电话、上门拜访、资料传递、招投标会、交流会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。

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。

目前沟通效果良好。

公司主要通过客户的走访、招标会、市场调查、交流会等了解市场的需求状态。主要以合同、招标文件、订单、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。公司接到合同后在微信群评审，无异议后公司代表签字盖章回传客户作为已评审的证据。

提供了销售合同

签订合同/协议后，公司按合同或订货要求执行；暂无合同或产品要求更改的情况；

评审在合同签订之前进行。符合要求。

评审内容包括合同风险、条款合规性、交货能力、交货方式、付款期限、质量保证、价格。

评审结果：该订单/合同内容，可满足顾客要求，同意签订后尽快交付顾客

公司目前暂无合同更改情况。企业在产品要求确认、评审方面控制基本符合要求。

产品和服务的设计开发

企业根据顾客要求进行船舶物料的采购，通过对外部供方的控制得到符合要求产品，编制了《采购控制程序》《与顾客有关过程控制程序》《销售管理制度》等控制文件。



与负责人沟通确认，销售部负责产品的设计和开发，主要设计和开发人员翟武艳，能力满足公司设计和开发的需要，公司自成立以来，专业从事船舶物料的供应，均依据相关标准和顾客要求销售。有设计和开发的相关规定，近一年以来，公司没有新产品销售的研发活动，原销售的设计研发也无变更，一直按标准要求销售。

查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了产品设计和开发过程及相互作用，对设计开发过程进行了界定，明确了设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有设计和开发管理要求，内容符合要求。

公司的销售模式早已定型，所销售的产品没有进行设计和开发相关工作，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销售时，公司按照策划的：设计和开发要求进行设计开发，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。基本符合要求。公司产品的销售完全按照国家法定的投标招标规定和客户的要求及相关国家和行业标准进行销售，且公司现在客户群基本固定，销售的产品类型也基本固定，在体系运行之前模式以固定，暂时也没有增加新产品的销售计划，目前销售的流程固定不变，无需策划新的营销方式，后期如果增加将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的销售流程。产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

外部提供的过程、产品和服务的控制

编制了《采购控制程序》，明确了根据销售订单，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：交货及时、售后服务好、产品质量可靠等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。

提供有《合格供方目录》，由总经理批准。

查供方评定记录本公司需求物资的采购信息由采购部负责，通过签订书面合同方式向合格供方进行产品采购。

生产和服务提供的控制

该公司产品销售主要是船舶物料。

销售部主要任务收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于产品销售、市场营销及完善的售后服务，以品牌、资源及资金为发展支点，促进对科技成果产业化的转换，实现品牌运营。

公司产品主要从以下方面进行销售：市场占有率、技术水平、性价比、节能环保、客户要求

通过信息的收集加以整理，根据客户需求和国家标准进行销售。

现场与受审核方销售部负责人沟通，销售部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确顾客产品要求，合同要求等，与顾客进行前期业务洽谈，公司组织合同评审或口头评审，对产品质量能否满足，货款支付，违约责任等确定之后签订合同，依据合同要求，由采购部依据合同要求实施采购。采购均从合格供方处进行采购。

文件支持：产品的销售依据的标准有：质量标准：顾客要求及相关国家/行业标准。相关法律法规要求：GB/T 38068-2019 船用高速柴油机重载滑动轴承、GB/T 37995-2019 风力发电机组主传动链系统橡胶密封圈、GB/T 17727-2017 船用法兰非金属垫片、CB/T 139-1999 船用小五金通用技术条件、CB/T 4195-2011 船舶控制设备用无油空气压缩机、GB/T 32081-2015 船舶与海上技术救生艇筏和救助艇用救生属具等。

根据产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《与顾客有关过程控制程序》《销售作业指导书》《销售管理制度》等文件和记录。

指派胜任人员：

指派胜任人员：销售人员经过专业的产品知识培训及销售服务方面的培训，掌握专业知识，进行了服务技能、服务意识教育，现场沟通，基本掌握公司销售服务等的要求。经年度人员能力评价，对人员能力及表现进行了评价，符合公司岗位能力需求。

销售部根据公司任务制定销售计划，下达销售任务过程中产品的技术资料及采购合同及记录等相关资料，内容齐全；



销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。

产品交付至客户处通过物流服务企业，客户验收签收。

经理对销售员进行任务分配，并向销售员提供服务流程。

经查符合要求。

现场抽查销售合同，均符合要求。

销售现场干净整洁，电脑、打印机及网络运行正常。保证供水、照明、空调、通讯、电梯、消防安全等设备设施完好。

获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方为销售型公司，只是对产品包装、型号等进行检验，不进行性能检验，故无监视测量资源。

抽查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及服务记录，并对过程予以控制。

公司现情况以市场销售情况进行销售和采购，下销售任务过程中产品的技术资料 and 采购合同及记录等相关资料，内容齐全；观察及查阅任务通知记录能反映客观情况。

销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，检验合格的产品信息方可流转到下道工序，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。销售部结合办公室定期对开发各工序开展巡检。

通过以下几个方面防止人为错误，并制定措施由于员工经验不足、培训不够导致的人为错误，采取上岗前培训、转岗培训等措施，防止人为错误发生；由于工作方法不同而造成的人为错误，采取制定标准化操作程序等措施，防止人为错误发生；由于员工精神状态、情绪而造成的人为错误，采取定期休假、上级主管心理辅导等措施，防止人为错误发生。

现场销售人员讲每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量和预计到货日期，得到客户的确认后方才交到物流公司发货或送货，防止货物发送错误。

产品交付前，确定产品质量，不合格的产品不得交付。通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解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。

产品交付至客户处通过物流服务企业，客户签收，公司办公室通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。

现场查看销售服务情况：主要在办公室内进行销售服务活动。办公和服务场所设施齐全，水、电资源齐备。现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。与现场服务人员沟通了解到每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量和物流公司、到货日期，得到客户的书面确认后方才发货。售后服务主要是为后期回访、客户提供产品使用技术支持和答疑等，主要通过电话和远程服务的方式进行。公司产品使用方法较简单，一般按操作说明书操作即可。

现场服务过程基本满足策划要求。

产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见 9.1.2 审核记录。

需要确认的过程：该公司目前经识别确认的需确认过程为销售过程。查见《特殊过程确认记录》，对该过程从工作人员能力、工作环境、作业指导文件等方面进行了确认评价。确认结论：可以保证质量满足要求。

确认人：陶星宇、张强、翟武艳 2023.6.15

该特殊过程自确认后，人员、工作流程没有变更发生，每年均进行再确认。

经查基本符合要求。

产品和服务的放行

销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售；编制了销售服务质量管理控制程序 MET/QESMS·CX15-2022 和 产品销售过程控制程序 MET/QESMS·CX16-2022

(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：由于产品直接发往客户处，因此提供有客户货物签收单。货物为中油海船船坞维修项目，为船舶用物料。



需方：中山市新达船舶工程有限公司

供方：天津美尔特商贸有限公司

货物明细

产品名称	产品规格	产品数量	发货日期
环氧底漆	EX-600 铁红	980L	2023. 7. 20
环氧底漆	EX-600 灰色	980L	2023. 7. 20
乙烯漆	320L	2023. 7. 20	
防污漆	AF-100 720L	2023. 7. 20	
聚氨酯面漆	橙红 KSC-206	280L	2023. 7. 20
聚氨酯面漆	橙色 KSC-206	120L	2023. 7. 20
聚氨酯面漆	绿色 KSC-206	400L	2023. 7. 20
聚氨酯面漆	白色 KSC-206	580L	2023. 7. 20
聚氨酯面漆	红色 KSC-206	20L	2023. 7. 20
聚氨酯面漆	黑色 KSC-206	20L	2023. 7. 20
环氧稀释剂	20 340L	2023. 7. 20	
稀释剂	X-5 340L	2023. 7. 20	

货物签收内容

项目名称：中油海船船坞维修项目

货物是否完整：是

签收人为王经理 签收日期： 2023. 7. 24

(3) 该公司制订了《销售管理制度》对商品销售及销售服务过程进行了质量控制的规定。

提供“销售服务检查记录”，对员工、办公场所、客户沟通、供货方沟通、文件记录、收发货、信后及技术服务、其他制度规定等进行了监督检查。

抽查销售服务检查记录

序号	检验项目	质量要求	检查情况	结论	检查人	时间
1	销售人员仪表、标识的佩戴情况		仪表整洁、大方；举止端庄；佩戴工作牌	合格	翟武艳	2023/6/30
2	销售服务设施维护使用及完好情况		各类服务设施完好，正常使用	合格	翟武艳	2023/6/30
3	销售环境的保持	销售环境舒适、清洁	公司的销售环境舒适、清洁	合格	翟武艳	2023/6/30
4	接待质量（包括来人来电）		对来人来电接待礼貌、细致、耐心、专业	合格	翟武艳	2023/6/30
5	电话记录的及时、完整、清晰情况		电话记录清楚、及时、完整	合格	翟武艳	2023/6/30
6	制订采购计划并实施采购	清楚、及时、完整、进行审批,在合格供方中采购	清楚、及时、完整、进行了审批；且均在合格供方中实施的采购	合格	翟武艳	2023/6/30
7	商品的运输	及时和安全	及时和安全	合格	翟武艳	2023/6/30
8	订购商品的验收	所有订购商品经客户验收合格。	对所有订购商品交付至客户指定处，客户签收，	合格	翟武艳	2023/6/30
9	顾客要求评审的及时性	对顾客要求评审及时率 100%	对每次顾客的要求，均及时进行了评审，			



评审的及时率 100% 合格 翟武艳 2023/6/30

10 提供产品的质量合格率 提供产品的质量合格率 100% 提供产品的质量合格率 100% 合格
翟武艳 2023/6/30

11 顾客沟通及时性、主动性 售前、售中和售后及时进行，并保持记录 有电话记录和顾客回访记录
合格 翟武艳 2023/6/30

12 顾客异议及时处理 顾客异议及时处理率 100% 顾客异议均及时进行了处理，及时处理率 100%
合格 翟武艳 2023/6/30

13 合同执行情况跟踪 每周一次 对公司所签订的合同每周进行了一次跟踪，对存在的问题及时进行了处理 合格 翟武艳 2023/6/30

14 顾客产品使用情况回访 保持回访记录，清楚，完整。 保持回访记录，清楚，完整 合格
翟武艳 2023/6/30

15 销售服务情况回访 保持回访记录，清楚，完整。 保持回访记录，清楚，完整 合格 翟武艳 2023/6/30 (4) 提供有供方出具的产品检验报告，见附件

公司产品监视和测量控制基本有效。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。

产品和服务的放行过程基本符合要求

2.3 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

执行《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：内审每年进行一次，按部门/过程审核。管代介绍内审的安排和做法，与程序文件“内部审核程序”相符。现场询问管代，参与了内部审核。

查内审：2023年10月16日组织实施了内审，

提供了《内部审核计划》，计划包含目的，范围，依据及审核方法。

提供了《内部审核实施计划》，内审员：张强、陶星宇，有授权书，计划涉及了所有部门及相关过程。计划编制合理，无漏条款现象。

查审核记录《内部审核检查表》，2023年内审记录中仅对内部审核的文件规定进行了描述，未对上次内部审核的具体情况进行审核。

有内审首/末次会议记录，记录了会议主要内容。

提供了《内部审核报告》，审核结论：基本符合计划安排和标准的要求，并得到了较有效实施和保持，仍需进一步改进（内审发现的问题）。

本次内审提出不符合项1项，查见《内审部不符合培训记录》，不符合分布在办公室(EO8.1)，不符合事实清楚，制定了纠正措施，已实施。

查内审员能力，提供有《内审员培训记录》。通过面谈，了解企管代和内审员对认证标准的理解应用情况、内审员对 GB/T19011《管理体系审核指南》相关要求和能力要求了解的情况，基本符合要求。

管理评审

提供：

1. 管理评审计划，

评审时间：2023年10月23日上午进行，评审方式：会议评审，

参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，

计划中明确了评审内容和资料准备要求。



2. 内容:

- 1) 内部审核情况;
- 2) 方针适宜性及质量目标达成情况;
- 3) 顾客投诉及处理、客户满意度调查情况;
- 4) 产品质量状况及过程业绩;
- 5) 预防及纠正措施实施情况及效果性;
- 6) 以往管理评审的跟踪措施;
- 7) 体系的变更及改进的建议等。
- 8) 资源的充分性。
- 9) 风险和机遇措施的有效性。
- 10) 企业内外部环境变化影响。
- 11) 《环境运行情况报告》(包括相关沟通信息、客户抱怨情况)
- 12) 《职业健康安全运行情况报告》(包括相关沟通信息、投诉及协商结果)
- 13) 总经理根据以上汇报做总结性发言, 提出自体系运行以来取得的成绩和存在的不足, 并且提出改进措施。

提供管理评审报告。

管理评审结论公司已按照 GB/T19001—2016、GB/T24001—2016 和 GB/T45001—2020 标准建立了符合本公司实际的管理体系, 体系是持续适宜的、充分的和有效的。基本能够得到实施和保持。方针、目标和指标是适应的, 正在通过体系的运行不断实现。

通过本次管理评审, 确保了质量、环境和安全方针、目标和管理体系持续的适宜性、充分性和有效性的保证性, 达到了持续改进的目的, 为下一步外审工作奠定了良好的基础。

管理评审改进项: 各部门注意加强记录的保持和规范填写, 办公室组织于 2023 年 10 月 31 日前完成。

改进项完成情况: 提供有管理评审跟踪验证报告, 办公室已组织进行了相关培训, 确认时间 2023.10.26. 确认人: 张强。

2.4 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《不合格控制程序》, 确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制, 防止不合格项的非预期使用或交付。对顾客发现的不合格项, 销售部应负责做好详细记录, 提供客观证据, 报告销售部经理进行审批, 并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。

目前, 本周期内无不合格情况发生。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

制定了《不合格输出控制程序》, 内容基本符合标准要求。

1、对日常工作检查, 管理评审, 内审, 其他考评, 发现的不符合及时采取纠正, 防止事态发展, 进行原因分析, 采取必要的纠正预防措施, 防止事件的发生、再发生。

2、对管理评审、内审提出的不符合及改进要求, 进行原因分析, 制定了具体措施。

3) 投诉的接受和处理情况:

建立了对外交流的渠道, 可接收外部投诉及建议, 年度无质量环境安全事故发生, 也没有发生



相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。

三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域：体系 O 通讯地址变更 由天津市滨海新区塘沽新港路 98 号院内写字楼东楼二层 208 室变更为天津滨海高新区塘沽海洋科技园心贻湾 16-1-1501
- 2) 组织机构：无变化
- 3) 管理体系：无变化
- 4) 资源配置：无变化
- 5) 产品及其主要过程：无变化
- 6) 法律法规及产品、检验标准：无变化
- 7) 外部环境：无变化
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：无变化
- 9) 联系方式：无变化

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核不符合采取的纠正措施有效

五、认证证书及标志的使用

认证证书及标志仅用于企业投标使用

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

无变化

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，（天津美尔特商贸有限公司）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 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

推荐意见: 暂停证书的原因已经消除, 恢复认证注册

保持认证注册

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, 保持认证注册

暂停认证注册

扩大认证范围

缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:张鹏



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。