

项目编号：1201-2022-QEO-2023

管理体系审核报告

（ 监 督 审 核 ）



组织名称：四川福豫川企业管理有限公司

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）： 余家龙

审核组员（签字）：

报 告 日 期： 2023 年 12 月 13 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： 余家龙

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
A	余家龙	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2262293 2023-N1EMS-2262293 2021-N1OHSMS-126229 3	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	郭芳	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：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法等

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 17705-1999《销售数



据报告报文》、GB/T 17706-1999《销售预测报文》、家具 柜类主要尺寸GB/T 3327-2016, 建筑室内窗饰产品通用技术要求 GB/T 39979-2021、办公家具 办公椅 尺寸测量方法 GB/T 38733-2020、办公家具 桌台类 稳定性、强度和耐久性测试方法 GB/T 38607-2020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12月12日 下午至2023年12月13日 下午实施审核。

审核覆盖时期: 自2022年11月5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: 针纺织品、家具、办公用品及耗材、机电设备、管道及配件、电子工业产品、灯具、消防器材的销售

E: 针纺织品、家具、办公用品及耗材、机电设备、管道及配件、电子工业产品、灯具、消防器材的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O: 针纺织品、家具、办公用品及耗材、机电设备、管道及配件、电子工业产品、灯具、消防器材的销售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: 中国(四川)自由贸易试验区成都市高新区天府三街218号2栋9层919号

办公地址: 四川省成都市高新区中和大道三段281号2栋2单元10-02号

经营地址: 四川省成都市高新区中和大道三段281号2栋2单元10-02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 恢复认证审核的信息(暂停恢复审核时适用)

暂停原因: 审核延迟

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况: 未使用证书进行招投标的活动, 未进行相关广告宣传

经现场审核, 暂停证书的原因是否消除: 是

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 QE07.2

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 12 月 15 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 13 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 销售过程控制； E0 运行策划和控制； E0 绩效测量和监视

3) 本次审核发现的正面信息：

公司努力提升口碑，以稳定并扩大本地业务，通过培训增强公司标书的编写能力，增加在投标过程中的中标概率,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：

Q 销售过程控制； E0 运行策划和控制； E0 绩效测量和监视。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、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

企业建立了质量环境职业健康安全方针和目标。质量环境职业健康安全方针：诚实守信，客户至上；真诚合作，实现双赢；遵纪守法，预防污染；高效低耗，环保作业；安全第一，预防为主；健康向上，共建和谐。

质量环境职业健康安全目标：

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≥90%

环境目标

1、固体废弃物分类处理率 100%；

2、火灾触电事故为零；

职业健康安全目标

1、火灾触电事故为零；

2、人身伤亡为零

经过总经理批准。利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，并向企业顾客进行了传达，将质量环境职业健康安全目标分解到相关职能和层次等，提出了合理的可测量数量指标，制定了考核计算方法，采集了管理体系运行的证据，并针对质量环境和职业健康安全目标制定了管理方案，企业管理目标和管理方案具有可行性和合理性，经过测量已经完成。管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求

2.2 重要审核点的监测及绩效

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合



合

公司主要范围：针纺织品、家具、办公用品及耗材、机电设备、管道及配件、电子工业产品、灯具、消防器材的销售。

公司产品执行标准主要为中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益法、家具 柜类主要尺寸 GB/T 3327-2016, 建筑室内窗饰产品通用技术要求 GB/T 39979-2021、办公家具 办公椅 尺寸测量方法 GB/T 38733-2020、办公家具 桌台类 稳定性、强度和耐久性测试方法 GB/T 38607-2020 等标准、客户合同、协议要求等质量技术外来文件。

营销部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家相关标准、法规，策划输出的具体结果包括以下内容：

- a) 确定产品和服务的要求：——产品标准、销售规范、服务规范等。
 - b) 建立过程准则以及产品和服务的接收准则：——作业标准、办法等
 - c) 确定符合产品和服务要求的资源：——流程图
 - d) 按照准则实施过程控制：——销售服务过程监控
 - e) 保持、保留必要的文件和记录。——文件和质量记录
- 策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。
- 需确认/特殊过程：销售过程
- 外包过程：产品物流运输
- 经确认：暂无策划的更改。

查看服务过程使用的设备：办公设备如电脑打印机等。

无特种设备。

指导文件：销售服务指导书

质量控制：营销部根据顾客订单和要求从供方进行采购，中间过程依照与供方商议情况，进行供方运输或者外包方运输，公司只负责数量外观等清点，运送至客户处后，由顾客进行签收，最终完成销售过程。公司特殊过程确定为：销售过程。制定了《过程控制程序》，对特殊过程的管理进行了规定。通过配备有能力的员工实施销售，对特殊过程的质量予以控制，并采取以下方式予以确认：

对销售过程的操作作业指导书、设备及操作人员能力进行了确认。编制了作业指导书，使用的设备进行了维护和保养，状态良好，该工序的员工经公司培训合格后上岗。

抽 2023 年 6 月 22 日对以上工序的《过程能力确认表》

人员资格鉴定：公司人员均经过了公司关于销售服务的相关培训，并考核合格；从事销售行业 3 年以上。

过程方法鉴定：制定销售作业指导书、服务提供控制程序及监理服务流程并执行。

设备的能力：公司提供良好的办公场所，配备有齐全的办公家具和办公设备，包括台式电脑、打印机、网络及电话等。过程确认结果：经过各方面的检查符合要求

公司过程中对标识和可追溯性进行了规定。销售过程采用客户投诉记录、售后服务信息确认回访表等进行标识；物品通过进货记录、发货记录等进行追溯，主要记录内容：供应商、交付日期，规格、数量等，标识基本符合要求。。

公司的顾客的财产有顾客信息、合同，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。

负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况。

因公司采取直接在供应商处提货验收再发往客户处的销售方式，货物直接交付客户验收确认，未设置库房，暂无产品库房防护管理工作。

公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如：

- a) 法律法规要求；



- b) 与服务相关的潜在不期望的后果;
- c) 其服务的性质、用途;
- d) 顾客要求;
- e) 顾客反馈。

此外,也包括:交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动,诸如合同规定的售后服务、送货服务等。

现场记录及沟通确认:已基本满足交付后活动的要求

组织已经制定与信息的收集、数据分析、改进方法以及客户满意反馈相关的程序,并生效。

组织已分析和评价通过监视和测量获得的适当的数据和信息。

公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查问卷表》等形式来收集了

--统计分析结果顾客满意度:96%

--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。

--提供顾客满意调查分析报告,报告显示:从以上统计表中可看出顾客对公司项目服务质量方面是满意的。

组织制定了环境安全运行相关的控制程序及相应的控制准则,如《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》等过程的运行准则。

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,避免和减少了环境污染的损失。

消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。

抽查环境和安全运行的策划与控制实施

固废排放:

生活垃圾在办公区域集中收集后,由行政部交物业统一定期清运;回收固废处理(包括危险固废如墨盒、硒鼓等)作好分类回收。。

废水排放:

销售办公有生活污水产生。所有废水排放入下水道后通入市政污水管网。

火灾控制:

- 1) 购置灭火器等消防设施;制定火灾应急预案,并实施应急演练
- 2) 组织人员进行培训
- 3) 定期检查线路老化破损情况
- 4) 定期对设备进行维护检查,避免设备短路造成火灾
- 5) 消防应急通道常开,应急灯定期检查,保持消防通道畅通。

**资源能源消耗:**

- 1) 组织人员进行培训
- 2) 购置节能灯, 节能水龙头等设施
- 3) 严格运行资源能源管理办法

环境因素控制基本符合要求

。 。 。 。 。 。 。

查, 办公现场张贴有“请勿吸烟”标识;

现场查看: 现场未发现大功率电器使用。

现场查看: 查见办公等服务性一般固废有处理, 现场有固废收集装置。

组织对进入场所内的供方送货员、访客视情况由安保人员或受访人提醒等方式, 告知相关遵守相应的运行准则, 以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安全危害。

公司的经营范围为针纺织品、家具、办公用品及耗材、机电设备、管道及配件、电子工业产品、灯具、消防器材的销售, 其服务性质其范围暂未涉及员工职业健康体检, 不需要职业健康体检。

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

编制了《内部审核程序》、《管理评审程序》等, 符合标准和企业实际, 经调阅相关记录确认, 企业已经在 2023 年 9 月 15 日至 18 日和 2023 年 10 月 10 日, 分别策划和实施了完整内部审核和管理评审。内部审核发现的不符合项和管理评审提出改进措施, 目前已经有效整改并验证关闭。提供有《内审员授权书》, 2023 年 8 月 30 日总经理授权郭芳、李福全波为本次审核内审员, 查内审员能力, 提供有《内审员培训记录》。通过与内审员沟通面谈, 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。与管理层曹强沟通, 能清楚自己职责, 对体系的运行有效性, 持续改进情况较了解, 清楚公司自身制定的方针和目标。

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:

查, 公司编制了《不合格控制程序》, 规定了不合格的控制要求。

现场了解, 公司在设计销售运维服务过程中的主要不符合主要为软件运行出问题。

查, 公司客户提交问题及时进行维护, 并定期进行软件版本升级, 同时跟踪验证。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

纠正措施落实有效

3) 投诉的接受和处理情况:

无

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域: 无

2) 组织机构: 无

3) 管理体系: 无



- 4) 资源配置:无
- 5) 产品及其主要过程:无
- 6) 法律法规及产品、检验标准:无
- 7) 外部环境:无
- 8) 审核范围(及不适用条款的合理性):无
- 9) 联系方式:无

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核为行政部EO8.2, 本次审核已完成整改, 整改有效

五、认证证书及标志的使用

证书未暂停期间, 证书使用符合要求。体系证书暂停期间, 管理体系运行正常, 体系认证范围无变更。企业在证书暂停期间, 未使用证书进行招投标的活动, 未进行相关广告宣传。

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, (四川福豫川企业管理有限公司) 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	☐ 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

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:余家龙



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。