

项目编号: 20054-2024-Q

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称: 西安好利达门业有限公司

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) : 强兴

审核组员 (签字) : \_\_\_\_\_

报告日期 : 2024 年 2 月 18 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](http://www.china-isc.org.cn)

邮箱: [service@china-isc.org.cn](mailto: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：强兴

组 员：



受审核方名称：西安好利达门业有限公司

## 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     |
|----|----|------|------|--------------------|----------|
| 1  | 强兴 | 组长   | 审核员  | 2023-N1QMS-2263375 | 29.11.03 |

### 其他人员

| 序号 | 姓 名 | 审核中的作用 | 来 自  |
|----|-----|--------|------|
| 1  | 韩金娜 | 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（**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/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☑单体系审核；

#### c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

#### d) 相关的法律法规：产品质量法、民法典、公司法等

#### 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 16868-2009

商品经营服务质量管理规范；SB/T10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范。

#### 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： 2024年02月18日 上午至2024年02月18日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年9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）:**

Q: 门窗、建材的销售

**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: 西安市新城区长缨东路 193 号唐韵三坊 2 幢 1 单元 4 层 10406 号

办公地址: 西安市新城区长缨东路 193 号唐韵三坊 2 幢 1 单元 4 层 10406 号

经营地址: 西安市新城区长缨东路 193 号唐韵三坊 2 幢 1 单元 4 层 10406 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 2024 年 2 月 17 日上午-2024 年 2 月 17 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: 销售过程控制、产品和服务的交付、供方评价。

**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:

综合部 GB/T19001-2016 标准 7.2

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: 2024 年 2 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 2 月 18 日前。

**2) 下次审核时应重点关注:**

管理评审、内审的深入, 销售过程控制。

**3) 本次审核发现的正面信息:**

受审核方注重管理和体系运行, 各项认证及资质证书均率先取得。组织领导对体系较为重视。

**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销售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: 受审核方目前刚纳入体系管理, 对于体系的运行还不很熟悉, 内审员能力还有所欠缺, 存在一定的风险, 本次审核开具一项不符合。

**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: 2015年3月17日 体系实施时间: 2023年9月1日

2) 法律地位证明文件有: 营业执照等。

3) 审核范围内覆盖员工总人数: 6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:

洽谈意向客户→合同评审→签定合同→采购物品→交付→客户接收。

注: 销售服务过程为需要确认的过程。外包: 运输。

## 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

按照GB/T19001-2016/IS09001:2015标准的要求, 对体系进行了策划, 2023年9月1日开始全面推广实施GB/T19001-2016/IS09001:2015版标准。本次审核覆盖2023年9月1日至今的运行情况策划组织最近一次于2023年12月26日组织了管评、2023年12月15日组织了内部审核, 结论为公司质量管理体系运行适宜、充分、有效。组织的自我完善机制持续建立。受审核方形成的质量管理体系文件包括一质量手册含管理方针目标、程序文件、管理制度作业文件、记录; 获取了体系运行所需的法规标准一经文审未发现问题, 目前满足要求, 于2023年9月1日起运行。

组织识别了相关内、外部因素, 并明确了对识别出的内外部因素 (价值观、文化、知识、绩效、政策、法律法规、技术、文化、社会、经济、竞争等) 进行监视和评审的方式方法, 提供“内部因素监视和评审记录”、“外部因素监视和评审记录”。

组织及其环境: 外部环境: 国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素; 内部条件: 公司的价值观、产品和服务、战略方向、文化与能力; 周边环境: 气候、空气和水质量、土地使用、现存污染、资源的可获得性等相关因素; 对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通、及定期 (周总结会议、月中、月末总结会议) 内部总结等方式进行监视和评审。

组织确定了与质量管理体系有关的相关方及这些相关方 (顾客、股东、员工、供方、合作伙伴、竞争对手等) 的要求, 明确了对这些相关方进行监视和评审的方式方法, 查“相关方及其要求监视和评审记录”。

相关方的需求: 公司确定了与质量管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、股东、供应商、内部员工、市场监督管理局等。相关方对企业的要求有: 遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质等, 对量具定期检定、不断提高技术水平以及不断提高客户满意度等。公司通过关注顾客需求, 通过持续改进增强用户满意; 遵守国家和地方各项法律法规, 履行合规义务; 以下行为满足相关方需求和期望: 持续改进管理体系过程, 提升环境绩效等, 公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化, 必要时通过评估风险和机遇, 调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。

查“应对风险和机遇的措施表”, 确定了组织从顾客过程、公司内部、外部供方等方面识别了必要的风险和机遇, 如: 采购物资的抽样检验未必能确保成批物资的合格; 文件管理中因传递过程出现差错或因操作工不能及时得到作业文件而导致操作失误、环境方针和环境目标变更的需求, 产品标准变更, 原材料变更, 工艺变更、法律法规变更、外部环境 (包括空气、水的变化) 等风险, 通过寻求机遇, 策划并实施了应对风险和机遇的措施来控制风险。相关控制措施具体执行情况及有效性结合各部门过程风险及机遇识别及控制情况的审核详述。组织考虑了可能存在的扩大市场的机遇, 通过自行参加招投标方式以获取更大的



订单量。组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。

该公司建立了组织机构和各部门的岗位职责和权限，编制了《岗位职责和岗位能力要求》，要求各岗位符合任职要求，定期进行评价，目前各部门负责人及重要岗位人员符合任职要求。

该公司建立了收集法律法规、标准和其他要求的渠道，目前收集的法律法规、标准基本齐全，能够满足销售检验要求。

**质量方针：质量第一，客户至上；精益求精，持续改进。**与企业的宗旨相一致，包含了持续改进、顾客满意的要 求，为质量目标的建立提供了框架依据。

**质量目标：**

- a. 产品一次交验合格率 90%以上；
- b. 顾客满意度 90%以上。

质量目标在管理方针的框架下展开，符合标准要求和企业目前的发展水平。并分解到了各个部门，根据具体情况规定了月度、年度的考核要求，管理评审前均进行了考核，查阅管理评审输入资料，各部门目标完成，总目标完成。

### 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）

**质量管理体系的建立运行情况：**提供了文件化的管理体系-质量手册、程序文件、管理制度、作业文件、记录清单，自发布实施运行至今，基本符合标准的要求。建立运行的管理体系基本顺畅、有效。符合要求。

**质量目标的建立、分解、考核：**提供了文件化可分解的目标、指标，经查问分解到各部门，经查阅建立的管理目标符合标准要求，在方针的框架下展开，每季度考核一次，提供 2023 年第 4 季度考核结果，经查目标完成，符合要求。

**职责分配情况：**提供的质量手册中的职能分配表及职责权限部分规定了职能部门及岗位，分配了职责权限。经查阅职能分配覆盖了质量管理体系要求的职责。经查阅、视频观察职责划分合理，可以支持质量管理体系运行。

**资源配置及特种设备、特殊工种：**提供主要设备台账、人员档案等。经查阅、观察配备的的环保设备、办公设施、人员、场地、满足该企业产品生产的需要，无特种设备，无特殊工种，可以支持管理体系运行。符合要求。

**产品的监视和测量：**对采购产品检验数量、规格型号、外观、合格证、资质等，提供厂家产品检验报告或出厂检验报告，控制有效。过程中主要通过销售过程检查控制，成品主要由客户进行确认外观、数量、规格等，提供了送货单，经查符合要求。

**与负责人沟通及经确认，**公司门窗、建材的销售完全按照国家、国际法定的程序、惯例和客户的要求进行销售，且公司现在客户群基本固定，销售的产品类型也基本固定，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。

**销售服务过程：**沟通各工序—销售服务、合同评审、产品交付等工序的员工操作符合要求，经询问对各工序操作要点、产品质量要求、销售任务要求均清楚，门窗、建材的销售过程在受控条件下提供，经销售人员确认产品质量合格。特殊过程的确认：按照标准识别的需要确认的过程为：销售服务，提供销售服务特殊过程确认记录，经查符合要求。

**产品检验：**销售产品采取进货验证；采购产品为门窗、建材等，验证项目有产品数量、产品检验报告等；提供产品检验记录。审核发现产品检验记录基本符合要求。另外对销售服务质量进行定期检查，并合



格。服务完成后有客户确认，提供有客户确认记录《送货单》，审核结论：产品的监视测量过程控制符合要求。

**监测设备控制：**受审核方经营门窗、建材的销售，受审核方只对数量、供方检验报告等进行检验，没有监视测量设备。审核结论：监视设备控制符合要求。

当销售产品服务工序的销售服务规范、各检验文件及销售服务设备等因组织内部流程更新、外部顾客技术要求或供方材料供应变化等原因需对销售和服务提供控制进行更改时，组织对相关更改进行必要的评审和控制，由相关责任人进行评审，记录评审结果、授权更改的人员以及评审所采取的必要措施。无变更。

### 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

**管理评审：**按照策划的安排，一年度进行一次，2023年12月26日进行了的管理评审，总经理余远海主持，各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求

评审中提出的改进建议有1项：目前正在改进实施中。

经查阅记录和询问面谈，管理评审模式化和形式化，对企业的管理决策和利用信息、实际、数据推动体系运行深化没有起到应有作用。但对质量管理体系的评价较客观，提出的改进对促进体系的运行有效，管理评审尚可。

**内部审核：**按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，2023年12月15日内部审核。查阅审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域，内审员经过培训。经过查阅、观察、询问，内审的深度和内审员的审核技巧尚需加强和提高。对内部审核发现的1个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对质量管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

### 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：**对采购产品的不合格品视情况退货处理，目前为止没有在客户处发生不合格。对不合格品进行原因分析，采取适当措施。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，纠正措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

**3) 投诉的接受和处理情况：**建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。如包装、交期、价格、运输等的要求及变更：

### 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）：

**人力资源：**员工6人，管理人员2人，其余为业务员满足要求

**基础设施及场地：**办公室：供电网接线；供水管线—生活用水；电脑桌机多台，手提电脑多台，扫描复印打字机多台，办公桌椅，沙发等，满足销售办公需求。

**2) 人员及能力、意识:**

公司制定《岗位职责和岗位任职要求》，从教育、培训、经历、能力进行要求，并对职能部门部长、各重要岗位人员进行任职能力评价，目前各职能部门及重要岗位人员任职能力符合要求。

**3) 信息沟通:**

内部沟通：以文件表格传递、会议、面谈、电话、每天早晨上班后碰头会方式沟通，沟通顺畅，工作任务等下达执行顺利，沟通有效。

外部沟通：对供应商、客户以电话、传真、邮件、面谈形式沟通，企业体系运营以来，客户稳定，供方稳定沟通有效。其他如政府部门以其要求的方式沟通。

**4) 文件化信息的管理:**

质量管理体系文件由综合部组织编写，总经理批准发布实施，办公室打印传阅，公司文件柜存放，每个人均可查阅。外来文件电子版本在办公室电脑里，每个人均可查阅，产品技术标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。办公室根据质量管理体系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，综合部不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。

**四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述**

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》。

**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，（西安好利达门业有限公司）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 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：强兴



## 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](http://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。