

项目编号：20164-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：山东奥斯乐教育科技有限公司

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）：冷春宇

审核组员（签字）：

报告日期：2024 年 4 月 1 日

北京国标联合认证有限公司编制

地 址：北京市朝阳区北三环东路 8 号 1 幢-3 至 26 层 101 内 8 层 810

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：冷春宇

组员：



受审核方名称：山东奥斯乐教育科技有限公司

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
A	冷春宇	组长	Q:审核员	2022-N1QMS-4034990	Q:29.12.00
			E:审核员	2021-N1EMS-3034990	E:29.12.00
			O:审核员	2021-N1OHSMS-3034990	O:29.12.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	薛军、王青、叶真真	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：劳动法、产品质量法、消防法、环境保护法、安全生产法等

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 16868-2009商品经营服务质量管理规范，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》、GBZ2-2007《工作场所有害因素职业接触限值》

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3月30日 下午至2024年4月1日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年7月10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：教学仪器设备、实验室成套设备、幼儿园教学设备、音体美卫劳器材、课桌椅、学生床、橱柜、探究仪器、玻璃仪器、多媒体教学设备、心理咨询室设备、厨房设备、办公用品、学生服装、健身器材的销售；

E：教学仪器设备、实验室成套设备、幼儿园教学设备、音体美卫劳器材、课桌椅、学生床、橱柜、探究仪器、玻璃仪器、多媒体教学设备、心理咨询室设备、厨房设备、办公用品、学生服装、健身器材的销售所涉及场所的相关环境管理活动；

O：教学仪器设备、实验室成套设备、幼儿园教学设备、音体美卫劳器材、课桌椅、学生床、橱柜、探究仪器、玻璃仪器、多媒体教学设备、心理咨询室设备、厨房设备、办公用品、学生服装、健身器材的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动；

查公司营业执照中有生产的范围，经确认实际无生产活动，目前主要从事教学仪器设备、实验室成套设备、幼儿园教学设备、音体美卫劳器材、课桌椅、学生床、橱柜、探究仪器、玻璃仪器、多媒体教学设备、心理咨询室设备、厨房设备、办公用品、学生服装、健身器材的销售。

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：山东省菏泽市鄄城县十五路中段路东（工业园内）

办公地址：山东省菏泽市鄄城县十五路中段路东（工业园内）

经营地址：山东省菏泽市鄄城县十五路中段路东（工业园内）

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 3 月 29 日-2024 年 3 月 29 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：QE0销售过程控制；QE0采购过程控制。EO运行策划和控制；EO绩效测量和监视等。

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、疫情等不利环境）：

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（2）项，涉及部门/条款:供销部 Q8.4/EO8.1 条款，办公室 QE07.2 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：2024 年 4 月 11 日提交审核组长。

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 2025 年 4 月 1 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

QEO 销售过程控制， QEO 采购过程控制， EO 运行策划和控制， EO 绩效测量和监视，内审。

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，供方形成长期合作伙伴，销售客户稳定，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较支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，初步成型，PDCA 方法也得到适当的运用，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：

受审核方目前处于起步和发展阶段，公司属于销售类企业，应该对供方加强控制管理，但是审核时企业未能提供供方调查评价的准则，查看供方调查评价表，也未对供方的环保、职业健康安全管理状况纳入评价内容，内审员能力不能确保内审的有效性，存在一定的管理风险，本次审核开具 2 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：2014 年 5 月 14 日 体系实施时间：2023 年 7 月 10 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：10 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：教学仪器设备、实验室成套设备、幼儿园教学设备、音体美卫劳器材、课桌椅、学生床、橱柜、探究仪器、玻璃仪器、多媒体教学设备、心理咨询室设备、厨房设备、办公用品、学生服装、健身器材的销售；

销售流程：业务洽谈 → 订单/合同接收 → 订单/合同评审 → 采购 → 验证 → 发货。



销售过程为特殊过程。运输为外包过程。无倒班情况。无季节性。不属于劳动密集型。销售和服务过程识别正确。抽查《重要环境因素清单》，包括：火灾、固废排放等。抽查《不可接受风险清单》，包括：火灾、触电、人身伤害等。

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

组织按照GB/T19001-2016/ISO9001:2015/GB/T24001-2016/ISO14001:2015/GB/T45001-2020 / ISO 45001:2018标准的要求，对体系进行了策划，2023年7月10日开始全面换版推广实施。

受审核方形成的质量/环境/职业健康安全管理体系文件包括—管理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，经文审、一阶段审核的修改目前满足要求。

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。

组织确定了与管理体系有关的相关方包括但不限于顾客、监管部门、组织中的成员、供应商、客户、竞争对手或社会团体或行业协会。企业对这些相关方要求和期望进行监视和评审的方法有：管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部环境要素识别与评审，各部门在获得内外部环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表进行修订。

组织确定了需应对的风险和机遇，从“法律法规、市场竞争情况、市场形势、市场容量、经济形势、社会责任、产业发展、企业文化、经营绩效、人员特点、组织构架、资源条件、顾客、员工、政府、社会、外部供应商”等方面进行风险和机遇的识别和评价，确定公司的主要风险和机遇，制定了控制措施，管理层通过直接判断法，建立公司目前的风险和机遇应对措施，并组织对其进行了评审，评审结果表明公司应对风险和机遇的措施充分，满足公司要求。

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《岗位任职要求》，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。

组织运行过程所需的知识从内部来源获取的有：销售人员以往多年工作经验（员工过去所有的）等；外部来源获取有：体系咨询人员传授的体系知识及所实施的内审员的培训；顾客方提供的要求等。获取及保持方法：老员工传帮带新员工；为应对不断变化的需求和发展趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的人员等方式对确定的知识及时更新。

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，能够满足产品实现需求和体系运行的要求。

组织的管理方针：做一流产品、创一流企业,以优质的产品，不断满足顾客需求；遵守环境法律法规，实现污染控制；持续改进环境业绩，创建绿色企业；以人为本、科学管理、控制风险、关爱健康。

与企业的宗旨相一致，包含了持续改进、顾客满意的要求，为管理目标的建立提供了框架依据。

公司质量环保安全目标：1. 产品交付合格率 100%； 2. 顾客满意度 $\geq 95\%$ ； 3. 固体废弃物有效处置率 100%； 4. 无火灾事故发生； 5. 无触电事故发生； 6. 无人身伤害事故发生。

管理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。

组织的质量、环境、职业健康安全管理体系已得到策划和建立。

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

产品实现的过程和活动的管理控制情况：

为产品实现过程策划了工艺流程—提供的工艺流程图与观察到的符合。

销售流程：业务洽谈 → 订单/合同接收 → 订单/合同评审 → 采购 → 验证 → 发货；

严格按照要求进行了合同评审以确保能满足客户需求。

对供方和运输外包方进行了评价，但是审核时企业未能提供供方调查评价的准则，查看供方调查评价表，也未对供方的环保、职业健康安全管理体系状况纳入评价内容，不符合要求，开具了不符合报告。



对全体人员进行了体系文件培训、技能培训；配备相应的基础设施、人员、场地，经观察满足产品实现需求。

采购产品检验、销售服务过程检验各检验项符合要求。

特殊过程：销售过程，需严格按照作业指导书销售，公司对销售过程进行了能力确认。

包装工序—产品无特殊包装，控制产品注意防磕碰，每个产品排放整齐紧凑、随带合格证。产品装运控制码放整齐，不偏沉。交付以客户验收质量、数量为准，并同时了解客户反馈和满意程度。

重要审核点的监测和绩效：

质量、环境、职业健康安全管理体系的建立运行情况：提供了文件化的管理体系—管理手册、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、环境、职业健康安全目标的建立、分解、考核：提供了文件化可分解的目标、指标，已分解到各部门，经查建立的管理目标符合标准要求，在方针的框架下展开，每半年考核一次，提供 2023 年 7 月至 2023 年 12 月考核结果，经查目标能完成。符合要求。

职责分配情况：提供的管理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。经查职能分配覆盖了质量、环境、职业健康安全管理体系要求的职责。经现场沟通职责划分合理，可以支持质量、环境、职业健康安全管理体系运行。

资源配置及特种设备、特殊工种：办公设施、人员、场地等满足该企业产品销售的需要，无特种设备，无特殊工种。符合要求。

与负责人沟通确认，供销部负责产品的设计和开发，主要设计和开发人员刘同丽、薛军、吴垒等人，在销售行业从事设计和开发工作多年，能力满足公司设计和开发的需要，公司自成立以来，专业从事教学仪器设备、实验室成套设备、幼儿园教学设备、音体美卫劳器材、课桌椅、学生床、橱柜、探究仪器、玻璃仪器、多媒体教学设备、心理咨询室设备、厨房设备、办公用品、学生服装、健身器材的销售，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，一年以来，公司没有新产品销售的研发活动，原设计研发也无变更，一直按标准要求和顾客要求销售。

查公司管理手册 8.3 条款，按标准要求，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，明确了设计开发的策划→输入→控制→输出→更改的管控要求，各过程要求符合标准要求。

公司所销售的产品销售工艺流程均已定型，不对销售工艺流程进行更改，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，确保产品的环保性、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。

销售服务过程：观察各工序—洽谈、合同评审、销售服务、产品交付等工序的员工操作符合要求，经询问对销售技巧、产品质量要求、销售任务要求均清楚，教学仪器设备、实验室成套设备、幼儿园教学设备、音体美卫劳器材、课桌椅、学生床、橱柜、探究仪器、玻璃仪器、多媒体教学设备、心理咨询室设备、厨房设备、办公用品、学生服装、健身器材的销售过程在受控条件下提供，经检验人员检查产品质量合格。

审核现场业务员陶某某正在微信联系哈密市长源电子科技有限公司关于：教学仪器设备、多媒体教学设备、探究仪器等产品的发货交付事宜，接听电话礼仪规范，介绍沟通详实。

审核现场业务员王某某正在准备重庆鑫增教学设备有限公司招标实验室成套设备、课桌椅、办公用品心理咨询室设备等产品的投标资料。

所有的产品都必须经检验合格后方可交付。质检部负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，供销部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由供销部联系客户确认发货信息，然后开具发货单，依据发货单发货，随货同行有产品合格证，公司负责联系货运交付到指定地点。售后服务由供销部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场指导安装服务等，暂未发生。



现场查相关记录及与负责人沟通得知，组织的：

1) 物流服务：负责人介绍，根据销售合同拟定采购单，发货前10天会采购到货。供方发货到仓库，质检员检验合格后入库。产品的交付运输采取物流运送的方式进行。目前组织签约的物流公司为德邦物流公司。组织通过物流单号在网上可以对产品物流信息及到货信息进行监控。

2) 装卸活动：负责人介绍，组织采用物流公司的方式送货，德邦物流公司提供上门收货及客户处送货上门的服务，装卸活动由物流公司提供。企业业务员依据发货单在仓库安排装车发货，装车时清点数量核对产品名称和规格，避免野蛮操作。

3) 交付的地点及验收：产品经检验合格后，联系物流公司运输送至合同约定地点，交付在客户处进行。客户收到货后，根据送货单对产品数量、外观、规格型号、合格证等进行验收，验收合格后在送货单上签字确认，送货人带回企业作为记账凭证。

4) 售后服务：按合同质量技术要求客户进行验收。如遇产品质量问题，采取退、换的形式进行处理。如是批量质量问题，则有技术人员跟进上门处理。负责人介绍，自体系建立以来，未有客户的投诉或质量不良的反馈情况。

公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，会有专人定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。

环境因素/危险源识别及评价：办公室和供销部、质检部等各部门根据部门所涉及的环境因素/危险源进行识别，并评价出重要环境因素及重大危险源，提供环境因素/重大危险源评价记录，目前环境因素/危险源识别基本完整，评价的重要环境因素为固废排放、火灾等；重大危险源为火灾、触电、人身伤害等，环境因素/危险源识别评价符合要求。

运行控制：

1. 编制并实施《固体废弃物控制程序》、《消防安全管理程序》、《劳保、消防用品管理办法》、《环境保护管理办法》、《相关方管理程序》、《售后服务规定》、《火灾应急响应规范》等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。

2. 公司通过各地招标或业务洽谈进行销售，流程是业务洽谈 → 订单/合同接收 → 订单/合同评审 → 采购 → 验证 → 发货。

3. 公司目前销售的产品主要是：教学仪器设备、实验室成套设备、幼儿园教学设备、音体美卫劳器材、课桌椅、学生床、橱柜、探究仪器、玻璃仪器、多媒体教学设备、心理咨询室设备、厨房设备、办公用品、学生服装、健身器材等产品。以上产品全部由合格厂家提供，均有合格证和使用说明以及检验报告。

4. 本部门办公中所使用的办公用品均由公司办公室负责统一打印、复印，产生的废弃物，由办公室统一处理。

5. 对可回收的固体废弃物，一部分由厂家回收，厂家不回收的公司统一回收再利用或由物资回收公司处理，不可回收的废弃物由公司办公室统一处理，部门不单独处理，能考虑到生命周期观点。

6. 办公室内主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生，查见有线路检查记录，2023.10月—2024.1月份检查结果正常，检查人王青、薛军。

7. 建立并实施了《相关方管理程序 SDOSL.CX11-2023》，

提供《对相关方施加影响记录表》，2023.8.13日对所有相关方施加影响，内容：将公司的环境/职业健康安全方针、重要环境因素/危险源等，通过传真发函的方式通知对方，记录人吴垒。

8. 供销部向供应商发放总经理刘同丽签署的《致供应商函》，显示的内容中包括本公司采购产品的理化性能造成的环境影响或可能造成的影响，对该种物料的员工的要求，供应商在运输这些物料所使用的贮存容器、运输方式对环境和职业健康的影响，到本公司减速慢行、运输路上每4个小时休息1次等。

9. 审核时企业未能提供供方调查评价的准则，查看供方调查评价表，也未对供方的环保、职业健康安全



全管理状况纳入评价内容，开具了不符合报告。

10. 与销售陶某某面谈，参加了办公室组织的环境保护、安全防护方面的培训，并参加了办公室组织的应急演练，对应急消防知识进行了培训。

11. 运输使用物流公司运输，选择车况较好的车辆，防止超高，超重，超宽；司机每4小时倒班作业，货物装卸时要求戴手套，轻拿轻放。

12. 对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、无毒无害。

13. 公司有仓库，货物存放在仓库，仓库的环境因素和危险源主要是固废排放、火灾、触电、货物砸伤等。仓库装卸车时，要求装运人员必须穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具，装卸完成及时清理垃圾打扫卫生，仓库内禁止吸烟，禁止野蛮操作。

在供方评价管理方面还需加强。

法律法规识别：对环境/安全适用的法律法规进行识别收集，提供了公司适用的法律法规及要求清单，主要有《中华人民共和国节约能源法》、《山东省消防法条例》、《山东省大气污染防治条例》、《中华人民共和国环境噪声污染防治法》、《城镇污水处理厂污染物排放标准》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《山东省劳动保障监察条例》、《中华人民共和国道路交通安全法》等法规及相关标准等，并且于2023年10月9日进行合规性评价，提供环境合规性评价表、职业健康安全合规性评价表，基本符合要求。

绩效监视和测量：主要对质量/环境/安全目标指标完成情况；对质量/环境/安全控制过程检查，涉及内容主要有消防设施配备/安全通道及应急措施/固废存放等，基本符合要求。

应急准备和响应：编制应急准备和响应控制程序，识别的潜在意外紧急情况为火灾、触电、人身伤害。编制了应急预案—包括火灾的应急预案，经查阅办公室组织了应急演练，提供了2023年8月17日的火灾应急预案演练记录。经查符合要求。

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

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7-8日进行了2023年的内部审核。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，内审员经过培训并经总经理授权。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。经与内审员面谈，依据内审检查表模板进行的内审，内审员对体系标准知识不熟悉，内审流于形式，审核能力和审核深度尚需加强，已建议企业加强内审员培训学习。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，2023年12月28日进行了2023年的管理评审，公司总经理刘同丽主持，总经理和各部门负责人参加。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已完成。

经查阅记录和询问面谈，管理评审较模式化和形式化，对企业的管理决策和利用信息、实际运行情况、推动体系运行深化没有起到很好的应有作用。但对管理体系的评价较为客观，提出的改进对促进体系的运行有帮助，已建议企业加强对体系文件的系统学习，开展更符合企业实际情况的管理评审。

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**

公司制定并执行了《不合格品控制程序》，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。

采购检验发现不合格退换货处理。

交付后未发生不合格退货情况。

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，预防措施基本未采取。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：共 10 人，其中管理人员 5 人，其余为业务员，满足要求

基础设施及场地：办公室面积约 150 平方米、仓库面积约 1000 平方米，供电网接线，供水管线，齐全，台式机多台，手提电脑多台，有 wifi、有小汽车，扫描复印打字机 1 台，办公桌椅，沙发等，无监视和测量设备，满足产品销售、办公需求。

2) 人员及能力、意识：

公司制定《岗位任职要求》，从教育、培训、经历、能力进行要求，并对职能部门负责人、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、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，企业体系运营近一年以来，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、环境、安全管理体系文件由办公室组织编写，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，外来人员查阅需经过办公室经理批准。办公室根据质量、环境、安全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，办公室不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。抽查：《重要环境因素清单》、《目标、指标考核表》、《培训记录表》、《管理评审报告》、《废弃物处置统计表》、《巡查表》、《环境安全管理检查记录》、《营销人员工作监督表》等，其成文信息标识清晰，填写规范、齐全、清晰，记录在文件柜中分类编目保存，能防潮、防虫蛀、防丢失、防水、防火，记录的贮存和保护符合要求，检索方便。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述，无变化，

Q：教学仪器设备、实验室成套设备、幼儿园教学设备、音体美卫劳器材、课桌椅、学生床、橱柜、探究仪器、玻璃仪器、多媒体教学设备、心理咨询室设备、厨房设备、办公用品、学生服装、健身器材的销售；

E：教学仪器设备、实验室成套设备、幼儿园教学设备、音体美卫劳器材、课桌椅、学生床、橱柜、探究



仪器、玻璃仪器、多媒体教学设备、心理咨询室设备、厨房设备、办公用品、学生服装、健身器材的销售所涉及场所的相关环境管理活动；

O：教学仪器设备、实验室成套设备、幼儿园教学设备、音体美卫劳器材、课桌椅、学生床、橱柜、探究仪器、玻璃仪器、多媒体教学设备、心理咨询室设备、厨房设备、办公用品、学生服装、健身器材的销售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，（山东奥斯乐教育科技有限公司）的

■质量■环境■职业健康安全管理体系：

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： 冷春宇



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。