

项目编号：0105-2022-Q-2024

# 管理体系审核报告

## （监督审核）



组织名称：江西新腾贝类装饰有限公司

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）： 文波

审核组员（签字）：

报告日期： 2024 年 03 月 22 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](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：  
☒ 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：文波

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	文波	组长	审核员	2022-N1QMS-2257737	23.07.02

#### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	江玮、周慧霞等	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**）认证后，进行第二次监督审核 ☒ 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：

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 ☒ 质量管理体系审核；

#### c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

#### d) 相关的法律法规：《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》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：B44 / T 1738-2015 珍珠贝壳板材生产技术规范、客户要求等

#### 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：2024年03月22日 上午至2024年03月22日 下午实施审核。



审核覆盖时期：自2023年2月28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：贝类（贝壳）的加工及销售

#### 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：江西省九江市都昌县芙蓉山工业园金昌西路二号

办公地址：/

经营地址：江西省九江市都昌县芙蓉山工业园金昌西路二号

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）：/

#### 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：

未在 12 个月进行监督审核，暂停开始时间 2024-03-16

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

☒ 从 2024-03-16 日起已暂停所有 QMS 认证宣传；

☒ 公司正常生产，未出现质量、环境安全事故。

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：已消除

#### 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（2）项，涉及部门/条款:行政部 Q7.2、生产部 Q7.1.3、

7.1.5

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 04 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 2025 年 3 月 22 日前。

2) 下次审核时应重点关注：不符合项的验证改善、生产过程控制；内审、管理评审、人员能力、量仪校准、特种设备的年检、文件资料管理等



3) 本次审核发现的正面信息: 公司设置了方针、目标, 定期考核监控, 进行了内审、管理评审等, 公司服务能力较强, 产品质量稳定, 顾客较为满意; 未出现质量异常事故。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价: 管理层对质量管理体系运行和认证活动支持, 能够在日常的管理和生产检验过程运用管理体系的工具和方法, 各部门能按体系要求实施, 本年度内组织了管理评审、内部审核, 自我发现问题、持续改善, 总体成熟度尚可。

2) 风险提示: 受审核方目前处于发展阶段, 内审员能力需加强, 方针目标宣传不够到位、内审\管理评审流于形式, 特种设备管理、量仪管理、文件资料管理不易检索查询, 存在一定的隐患。

### 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

在《管理手册》中明确了质量方针:

科技领先、产品创优、用户满意、诚信双赢

方针适宜于公司现状, 在管理手册中明确, 通过文件发放, 使员工获知, 适用时提供给相关方。

并以方针为框架, 建立了公司管理目标:

质量目标:

产品一次检验合格率 $\geq 95\%$ ;

产品出厂合格率 100%;

顾客满意度 92 分以上。

制定“公司目标实施措施表”, 对目标实现进行了策划; 并将目标分解到各部门;

查见“目标考核表”, 2023 年 1 月-2023 年 12 月目标均已完成。

### 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)

企业最高管理者为增强顾客满意, 确保顾客和适用的法律法规的要求得到满足, 对建立、实施、保持



和改进质量管理体系做出了承诺。建立和实施并初步形成了纠正、预防和持续改进机制。严格执行了体系文件规定要求，实现了企业方针和目标，达到了预期结果。

企业建立了较完善的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金等资源确定和提供等渠道，能够确保满足建立、实施、保持、改进质量管理体系，提供符合要求的产品的实际需求。

企业在策划建立质量管理体系时较充分地识别了所需的过程，包括产品实现所需的过程，包括明确顾客及其规定用途和已知的预期用途所必需的要求、适用的法律法规要求、组织附加的要求，对各种要求进行评审，确认可以满足要求，并传递到相关岗位。

企业明确了所提供产品的质量目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和产品监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

按照产品实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在服务实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、销售和服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量设备的控制等能够按照规定准则正常运行，并保证提供产品符合规定的要求。

经检查，该组织策划了实现流程图，

公司拟制有“生产和服务管理控制程序”；有效文件；

公司主要从事贝类（贝壳）的加工及销售；主要采购贝壳进行加工，形成颗粒 20\*20，15\*15，12\*12 等不同规格的小贝壳片，按后客户需求，采用网拼，或密拼在底材上，形成马赛克片、装饰板或其他形状。目前主要有三种情况：贝壳片、贝壳装饰板、贝壳马赛克。

生产工艺流程为：

贝壳片：下单→材料出库（贝壳）→切片→平车→精修→漂光→检验

贝壳装饰板：贝壳片加工→密拼挑选→密拼粘贴→修边→打磨→密拼质检→包装→出库

贝壳马赛克：贝壳片加工→网拼挑选→网拼粘贴 →网拼质检→包装→出库

特殊过程：密拼粘贴过程、网拼粘贴过程。

提供特殊过程的确认记录：对密拼粘贴、网拼粘贴工序过程的人员、机械设备、材料、控制方法等方面进行了过程确认，结论：可以满足过程能力的需求、工艺同去年一致，无变更。

公司收集并参考了相关标准，B44 / T 1738-2015 珍珠贝壳板材生产技术规范，按照客户要求、打样样品进行生产检验，策划了操作规程、检验规范等；查见相关企业标准文件。

生产设备：有台床、切片机、修边机、定厚机、振动抛光机、烘干机、挑选机、台式切割机、手持打磨机、储气罐、手动叉车、办公桌椅、电脑、打印机、WIFI 等。

监测设备：电子秤、卡尺、卷尺等。

特种设备：储气罐 1 个（简单压力容器）等。

经识别，外包过程：物流运输过程。





公司依据客户订单，下达生产计划。介绍说，接到定单后召开生产会议，进行生产、质量及管理工作协调。

通过原材料检验、过程检验、成品检验等过程对产品质量、生产进度等进行监控。

现场查看生产计划、生产单：

1. 淡水贝纯白三角形加底散颗粒      颗粒规格 20\*20，      底材：6mm 玻镁板      480000 颗
2. 淡水贝壳雕花      底用 20\*20 纯白      底材：8mm 雪弗板      大规格：600\*1500，数量    1 块
3. 淡水贝修边抛光贝壳片      规格：12\*12      厚度 1.2mm      数量：100 万颗
- .....等等

观察生产主要工艺过程：

切片过程：作业员张宋娥、周喜娥等加工贝壳片（规格 12\*12mm），将原料淡水贝壳使用切割机（电机转速 2760-2850rpm），设定模具与切割片（金刚刀）位置 15\*15mm，手工进行切割，每块大小宽度限定 15mm，多余余料使用编织袋进行回收。自检尺寸符合要求后，流入下一工序。

平车（定厚）工序过程：加工淡水贝壳片（规格 20\*20mm），作业员刘青女等使用厚薄机分选轴（进料口 3.5mm、出料口 14mm），将切好的贝壳片材倒入厚薄机中，厚薄机下面放置多个料盒用来分选出来的各种厚薄的贝壳片；程云霞等按各种不同规格厚薄的贝壳片，将原料淡水贝壳使用定厚机自动传送进入机器中，调节器设定砂轮（金刚砂轮）与平板距离（7mm、5mm、3.5mm、2.8mm、2mm 等），分别进行磨平，自检目视平整度平整无明显弧度，厚度尺寸控制余量+0.1mm。

精修工序：加工贝壳片（规格 12\*12mm），作业员伍冬英，使用修边机进行作业，将 15pcs 平车定厚后的贝壳半成品，整机叠放，使用设备压杆上下压紧固定，手动送入修边机中四边进行精修，设定距离 12mm，自检各面、边平滑整洁，尺寸符合要求后，流入下一工序。

漂光（抛光）工序：

加工纯白淡水贝壳片（规格 20\*20mm），作业员江会祥，将精修后的产品放入振动研磨机中（体积不超过抛光机内桶容积的 80%），加入自来水（比例 50kg 贝壳一升水），开启振动研磨机，加入沙子（比例 50Kg 贝壳 0.05kg 沙），进行自膜，时间 4-5 小时，自检表面无明显砂纹，符合要求后取出放入至抛光机桶内（体积不超过抛光机内桶容积的 1/3），加水自来水后，水面超过贝壳平面，整体不超过内桶容积的 2/3，开动抛光机（马达转速 1400rpm，桶转速 80-100rpm），使用点滴方式输液（40-50%）HCL 溶液（共 0.2 升每桶）至抛光通中，40-50 分钟后关闭抛光机，取出后脱水。再次放入抛光机中，重复上述动作 2 次。后使用自来水、清洗剂进行清洗干净，脱水烘干。自检目测表面平滑、无裂纹、各边面平整、亮度光泽、无凹凸线纹、斑纹等符合要求后，流入下一工序。

研磨机现场 5 台同时作业，抛光机 4 台同时作业，生产同一产品，工艺要求一致。

挑选工序：将抛光后的贝壳半成品放入分选机，将不同外观质量（颜色、平整、裂痕等）与样品进行比对，进行分选，区分出 AA、A、B、C 级，除破碎品、裂痕品不能使用外，其余为合格品，人工目测外观进行复合验证，自检符合要求后，使用编制袋分类分区域存放。

密拼粘贴工序：加工淡水贝（规格 20\*20mm），作业员陶慧琴、曹园梅等，先取出玻镁板（6mm\*300\*600mm）放置于工作台面，在其上使用刮板均匀涂抹环氧树脂 AB 胶（比例 3：1），后选取抛



光后的 AA 级淡水贝，按样品要求逐片用人工手动无间隙放置于玻镁板上，完成整板拼接后，常温自然晾干（12-24 小时），自检凝固（使用打磨机进行表面打磨，各部件稳固不动，表面能出灰尘，判定已凝固）符合要求后，流入下一工序。

网拼粘帖工序：加工淡水贝（规格 15\*15mm），作业员王菊霞、秦佳园等，先取出模板（正方形 300\*300mm）放置在工作台面，将选取抛光后的 A 级淡水贝壳逐片用人工手动放置于模板凹槽中；选取原材料 6 角纤维网，放置在工作台面，使用毛刷将纤维网整面均匀涂抹水晶白乳胶，后将刷好胶的纤维网放置在已放好贝壳模板的表面，四边对齐；后放入烤箱层板上进行均匀烘干（温度设定 100 度，时间 15-20 分钟），自检凝固（使用手触摸摆件不动，无胶水粘于手上，判定已凝固）符合要求后，流入下一工序。

修边、打磨工序：加工淡水贝（规格 20\*20mm）产品，作业员张凤波、江唐平等，将密拼粘合烘干后的半成品，使用台式切割机（定位模块设定距离 300mm\*600mm）进行切割，后使用手动打磨机对表面进行打磨，自检表面平整光亮，尺寸符合要求后，流入下一工序。

质检工序：检验员罗云香检验淡水贝（规格 20\*20mm）密拼版产品，规格 300mm\*600mm，查看到检验工具：卷尺、卡尺，样品（样品由客户确认后，供销部负责人在样品背面签字日期），对产品外观、尺寸（长、宽、厚）与样品一致，符合要求后，流入下一工序。

包装工序：包装密拼打磨板，作业员江唐平等使用木箱（700\*1200\*450mm），每箱 100 片，每片规格 300\*600mm，每片之间使用白色珍珠棉隔开，上下放置珍珠棉防护，合上木板盖，使用手持式打带机“井”字加固，按客户要求对产品易碎标识等，自检符合要求后，放于周期区存放。

资质符合性：

保持营业执照

目标考核情况：

包括公司目标和各部门目标的考核情况，公司和各部门均完成了目标值，基本符合要求。

顾客满意度：

2023年12月向主要顾客发放了满意度调查表，顾客满意率 98.2分，达到公司目标要求。

变更的策划：《管理手册》6.3对变更的策划进行了规定，当公司的质量方针与目标发生重大变化；公司的组织结构、产品结构、工艺技术、资源状态发生重大改变时；公司的外部经营环境发生重大变化时，如市场行情等；总经理及最高管理层认为有必要的其他情形。对管理体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。策划符合标准要求。

产品和服务的设计开发过程：

总经理、生产部负责人介绍说，公司根据多年经验总结，按客户的定单需要进行方案设计，拟制工艺流程、生产单（定单）、图纸等确保公司产品的合格生产，并满足客户要求。多年前已完成方案总结，各原材料等基本不变，工艺流程一致，未进行变更。





目前公司只是按照顾客要求和已设计方案、工艺流程等进行产品的生产，根据客户订单信息转化为下生产单（定单）注明尺寸、颗粒大小、底材、数量、绘制图纸等。

公司提供了贝类（贝壳）加工产品——纯白密拼板的设计资料。

主要包含客户需求→图纸、工艺文件等制作→审批、确认等过程。

抽查了公司提供了贝类（贝壳）加工产品——纯白密拼板的相关设计资料。

查见合同，客户：佛山艺川马赛克-王金川。拟制日期：2024.03.11。

查见公司 2024.3.12 日完成对纯白密拼板产品绘制了订单，含颗粒尺寸（20\*20mm）、底材尺寸（300\*600\*10mm）、底材材质（8mm 瓷砖），注明了尺寸控制公差要求，外观颜色，绘制有设计图等，拟制人：方聪，批准：江姗姗

查见对产品生产后的出厂检验记录，验收合格，验收日期：2024.3.18 日，检验人：罗云香。

提供客户微信验收合格记录，验收日期：2024.3.22，验收人：王金川。

抽查了公司提供了贝类（贝壳）加工产品——企鹅贝网密拼的相关设计资料。

查见合同，客户：九江鄱湖蚌建材有限公司-陈小姐。下单日期：2024.03.13。

查见公司 2024.3.13 日完成对企鹅贝网密拼产品绘制了订单，含颗粒尺寸（15\*15mm）、底材尺寸（300\*300mm）、底材材质（网布）等，拟制人：方聪，批准：江姗姗

查见 2024 年 3 月 13 日——2024 年 3 月 21 日生产过程检验记录。

查见对产品生产后的出厂检验记录，验收合格，验收日期：2024.3.21 日，检验人：罗云香。

产品的设计过程相似，对产品按需要绘制图纸、效果图，拟制生产单等确定尺寸和规格，确认后组织生产及验收，设计过程中个别变动进行了及时更改，评审确认后暂未发生设计更改情况。

公司提供了专利证书 11 个，自去年审核后至今新增实用专利 2 个，提供了相关的专利证书。

变更的控制：近一年度，生产和服务工艺过程等无变更，文件定期评审并受控发行。

产品的放行：经检验合格后放行，检验员进行了培训，能力评价符合要求。

介绍说公司对原料、过程、成品进行检验，检验员罗云香，多年工作经验，知悉相关检验要求；

#### 一、进料检验：

主要原材料贝壳；底材：网布、瓷砖、玻镁板等，检验项目：外观、尺寸规格、数量等

抽查见 2023.9.25——淡水贝壳——合格——检验员：罗云香

抽查见 2024.3.11——瓷砖——合格——检验员：罗云香

抽查见 2023.6.19——玻镁板——合格——检验员：罗云香

抽查见 2023.6.7——环氧树脂胶——合格——检验员：罗云香

#### 二、过程检验：

查见“过程巡查检验记录”，记录巡查工位、巡查内容、巡查时间、投产数量、检验数量、不良数、



结论、检验员等项。

抽见

2023.6.30-7.6——贝壳片，按工序切片、平车、精修、漂光、包装检验，明确了检验项目，结论合格；

2023.8.2-10——贝壳马赛克片，按工序切片、平车、精修、漂光、网拼挑选、网拼粘贴、网拼质检、包装，明确了检验项目，结论合格；

2023.6.17-23——贝壳砖，按工序切片、平车、精修、漂光、密拼挑选、密拼粘贴、修边、打磨、密拼质检、包装，明确了检验项目，结论：合格；

2024.3.12-17——纯白密拼板，按工序切片、平车、精修、漂光、密拼挑选、密拼粘贴、修边、打磨、密拼质检、包装，明确了检验项目，结论：合格；

2024.3.13-21——企鹅贝网密拼，按工序切片、平车、精修、漂光、网拼挑选、网拼粘贴、网拼质检、包装，明确了检验项目，结论合格；

三、成品出货检验：

成品检验，填写“成品检验单”，填写有产品名称、规格，数量、检验项目检验尺寸、外观、样品颜色比对等、检验结论，检验员等，抽查见：

贝壳马赛克 200\*200\*2.5mm——检验日期 2023.8.10——检验项目外观、尺寸、样品比对，结论：合格——检验员：罗云香。

贝壳砖 300\*300\*2.8mm——检验日期 2023.6.23——检验项目外观、尺寸、样品比对，结论：合格——检验员：罗云香；

企鹅贝网密拼 300\*300mm——检验日期 2024.3.21——检验项目外观、尺寸、样品比对，结论：合格——检验员：罗云香；

纯白密拼板 300\*600\*10mm——检验日期 2024.3.18——检验项目外观、尺寸、样品比对，结论：合格——检验员：罗云香；

四、第三方检验：

介绍说公司按客户要求对贝壳进行加工，按客户要求对贝壳进行检验，控制产品外观、尺寸等，无需第三方检验报告。

公司自体系运行以来，无国家、地方质量抽查情况发生。

公司销售客户基本固定，产品送至客户后，客户进行检验，检验后，主要通过微信、电话沟通检验结果。产品基本符合，无批次异常情况发生。未提供检验报告。

销售相关过程：

供销部负责人介绍沟通方式：主要是电话、资料传递、交流会、客户拜访等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。



介绍说，主要同客户沟通需求，签订订单、合同等，采购原材料，进行加工检验合格后销售，物流运送至客户处，客户进行验收交付及使用。

针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。公司主要确认客户需求后，拟制定单或生产单、绘制产品图纸等指导生产作业控制。

公司展厅在办公楼1层，约20平方，摆放有各类产品样品。

公司主要通过客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以合同、电话、微信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。

查看现场有《销售服务规范》，有效文件，规范了销售和服务提供过程的管理控制要求。

1. 现场有相关文件，规定了服务提供作业要求，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。

2. 部门相关打印机、电话、电脑、记录表单等资源配置齐备，设施设备可以满足要求。

3 查看销售合同进行了评审，参见 Q8.2 工作单。

资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。管理人员以及业务员都经过了培训，能力满足要求，本部门无特种作业人员。

销售过程检查及销售服务质量检查：

公司制订了销售服务规范、售后管理制度等对产品销售及售后服务过程进行了质量控制的规定。

抽查 2023. 12. 13，销售贝壳马赛克产品的销售服务过程检查记录表及产品销售服务质量检查报告，对接单、采购、检验、交付、售后服务过程等进行了检验；对包装、产品、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务等项目进行了检验；检验结果符合，检验人：江姗姗；

抽查 2024. 2. 28，销售珍珠贝壳片产品的销售服务过程检查记录表及产品销售服务质量检查报告，对接单、采购、检验、交付、售后服务过程等进行了检验；对包装、产品、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务等项目进行了检验；检验结果符合，检验人：江姗姗；

介绍说，公司产品主要通过合同洽谈等方式进行销售，签订合同/订单/提货单，抽查见：

购销合同——贝壳砖——需方：北京鑫达兴业贸易有限公司，2023. 6. 15

购销合同——贝壳马赛克——需方：北京中科林泰建设工程有限公司，2023. 8. 2

购销合同——贝壳片——需方：深圳市俊利精密制品有限公司，2023. 6. 29

订购合同——纯白贝壳板——需方：佛山艺川马赛克，2024. 3. 11

购销合同——纯白贝壳板——需方：九江鄱湖蚌建材有限公司，2024. 3. 13

以上合同/订单均明确了产品品种、数量、规格、付款方式等要求；

介绍说，客户群里基本固定，合同只是发放电子档，未签字盖章，公司收到客户需求进行合同评审，安排下单生产出货，出货时由公司联系物流公司来厂进行取货，发运至客户，客户收到产品后电话或微信进行沟通



验收情况。

#### 标识与防护:

根据本公司产品类型及产品实现过程的具体情况,查相关标识情况。

成品标识(包装袋上标识):数量、规格型号、产品名称、生产日期、易碎标识等。

该公司产品无特殊防护要求,产品在搬运过程中轻拿轻放,采取手动叉车和人工搬运,避免刮蹭。

#### 顾客财产:

介绍说,公司顾客财产主要是客户的信息,作为公司商业机密予以保密;如有问题填写相关记录并同顾客反馈,跟进处理。

#### 4) 售后服务:

介绍说,产品交付后,提供饲料使用方法,介绍说,如有质量问题投诉的话,同客户商定相关退换货处理并跟进异常处理。通过电话沟通,并指导解决问题,如无法解决问题,则派技术员到现场进行指导服务。

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。

现场查相关记录及与负责人沟通得知,组织的:

**A 物流服务:**负责人介绍说,公司联系物流运输平台(填写物流托运单),目前主要使用两家:安能物流、德邦物流;

需要送货时由公司仓储人员进行装货,由物流送至客户处,客户安排卸货及收货。

发货期间,介绍说,按提货单上出货产品名称,清点出货规格数量,由仓储人员通过手动搬运至货车上摆放整齐,装完后使用篷布遮盖,安全绳固定。

审核期间,未见出货情况,后续审核跟进。

**B 交付的地点及验收:**产品经出厂检验合格后通过运输送至合同约定地点,交付在客户处进行。客户收到货后,根据出货单(电子发放给客户)对产品数量、外观、规格型号等进行验收,验收合格后在微信或电话沟通确认。

查见公司送货记录:安能物流运单,单号 500145400590,产品:贝壳马赛克,送货日期:2024年3月19日,客户:梁X,送货地址:广东省佛山市禅城市南庄镇\*\*\*\*\*工业区,金利佳马赛克,签收人:梁X,电话 186\*\*\*\*5452。

查见公司送货记录:德邦物流运单,单号 DBK202279621840,产品:贝壳马赛克,送货日期:2024年3月16日,客户:彭XX,送货地址:江西省南昌市西湖区\*\*\*\*\*华龙国际大厦5栋,记录了签收图片,签收日期:3月18日。

#### 查变更的控制:

经与供销部门沟通,按订单要求进行生产并发货,如发现标的物与顾客要求不一致的与客户商量处理,



交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，无其他情况变更。

企业规定了变更管理控制要求，规定了当发生新的产品、服务和过程，或对现有产品、服务和过程的变更（包括：工作场所的位置和周边环境；工作组织；工作条件；设备；工作人员数量），法律法规要求和其他要求的变更，有关危险源和职业健康安全风险的知识或信息的变更，知识和技术的发展。应评审非预期性变更的后果，以及需要应对的风险和机遇，必要时采取适当的控制措施，符合标准和企业实际。负责人介绍说，目前没有发生影响职业健康安全绩效的临时性和永久性变更。

### 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

公司于2024年1月5日进行了1次内审活动，内审的策划和实施情况符合策划的要求，本次内审开出1项不符合项，针对不符合按要求进行了改善。

同内审员江玮、周慧霞、江姗姗等交流，各内审员未取得内审员资格证，现场询问内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，对内部审核过程中的程序和要求（如内审输入要求、输出要求），回答不够全面，存在能力不足。

公司于2024年1月12日完成了管理评审活动，管评的输入信息基本充分，输出的措施基本有效。

与管理人员江玮、江姗姗、周慧霞等进行交流后发现，其对管理评审的改进项及各部门输入要求不太熟悉，对管理评审相关流程不熟，存在能力不足的情况

### 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：

公司产品经过检验合格后出货，客户进行验收后交付，顾客满意。未出现批次不合格情况，公司已建立持续改进的机制，对目标情况、原材料检验不合格、过程、客户处、内审发现的不符合等问题均进行了原因分析并采取了相应的纠正预防措施，验证基本有效。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

过程稽核中发现的不符合，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。管理评审中的改进，制定有措施单。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。

总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量、环境和安全事故。基本符合要求。



## 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,年度无质量事故发生

## 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: ———文件定期更新。
- 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

上次未开出不符合项

## 五、认证证书及标志的使用

证书标志的使用符合要求,未见违规使用情况。

## 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, 江西新腾贝类装饰有限公司 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:文波



## 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。