

项目编号: 0186-2022-QE-2024

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称: 滕州市水晶梦家居有限公司

审核体系: ☒ 质量管理体系 (QMS) ☐ ISO 430 (IC)

☒ 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): 伍光华

审核组员 (签字): 无

报告日期: 2024 年 4 月 14 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 层 36 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!



编辑水印

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決定之前，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 日内向北京国际联合认证有限公司提出（专线电话：010-58246011 信箱：service@china-isc.org.cn）。
4. 本报告为北京国际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，维护北京国际联合认证有限公司(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，不向第三方泄露。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：伍光华

组员：无

伍光华



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	伍光华	组长	Q:审核员	2023-N1QMS-3219448	Q:23.01.03,29.08.07
			O:审核员	2023-N1OHSMS-3219448	O:23.01.03,29.08.07
			E:审核员	2023-N1EMS-3219448	E:23.01.03,29.08.07

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	唐利花	向导	受审核方

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系,职业健康安全管理体系,环境管理体系）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：

Q: GB/T19001-2016/ISO9001:2015,O: GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018,E:

GB/T 24001-2016/ISO14001:2015

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；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、环境保护法、消防法、职业病防治法、生产安全事故和调查处理条例、女职工劳动保护条例、安全生产条例等

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：弹簧软床垫QB1952.2-2011、软体家具 沙发QB/T1952.1-2012 、软体床QB/T4190-2011 ；

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04月13日 上午至2024年04月14日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年3月26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：弹簧软床垫的生产及软体床、软体沙发的销售

O：弹簧软床垫的生产及软体床、软体沙发的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

E：弹簧软床垫的生产及软体床、软体沙发的销售所涉及场所的相关环境管理活动

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：江西省赣州市南康区经济开发区龙岭家具产业园

办公地址：江西省赣州市南康区经济开发区龙岭家具产业园

经营地址：江西省赣州市南康区工业大道工业六路

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：

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：行政部 QEO7.2

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4月19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14日前。

2) 下次审核时应重点关注：

内审和管理评审的有效性

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，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生产检验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:

受审核方目前处于成熟阶段，公司体系内审、管理评审对于企业来说至关重要，存在一定的风险，本次审核不符合项 1 项。

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

以方针为框架，建立了公司管理目标:

质量目标:

成品一次交验合格率 $\geq 98\%$;

顾客满意度 ≥ 96 分;

环保安全目标:

固废分类处置率 100%;

职业病发生率为 0;

火灾事故为 0;

触电机械伤害事故为 0

提供了本公司的环境和安全管理方案和控制措施。基本符合。

保留“管理目标/指标分解考核表”，显示对管理目标进行了分解，2023年4月-2024年2月各月目标均已完成。

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

公司主要从事弹簧软床垫的生产;

部门负责人介绍说，主要按客户的需求，参考国家/行业标准：QB/T1952.2-2011 软体家具 弹簧软床垫、QB/T1952.1-2012 软体家具 沙发、QB/T4190-2011 软体床、客户要求，编制了相应的过程文件：编制了生产工序作业指导书、过程检验规范等、服务规范指导产品生产、销售和确定产品的接收。



查见编制了相关产品的工艺流程如下：

床垫生产流程

原料采购—裱棉—裁剪缝纫—串簧—打钢边—打底—扣布—围边—包装— 检验—入库

关键过程：裱棉、串簧等，无需确认的过程。

明确了质量目标和相关的产品特性要求：：产品一次交检合格率 98%以上；顾客满意度 96 分以上，根据客户技术要求进行生产和服务的提供。

资源的提供（包括厂房、人员、物资、设备设施、测量设备等）：为实现产品质量目标配置了相应人员（关键岗位上岗前经过岗前培训等）；

生产设备：串网机、手动串网机、缝纫机、围边机、夹马枪、扣布枪、扣棕枪、自动裁布机、裱棉机等。

监测设备：游标卡尺、钢卷尺。

公司按照制定的作业指导书、相应的安全操作规程等文件对产品的生产和检验过程实施了过程控制。

经识别企业无外包过程，今后如有发生按照标准 Q8.4 条款的要求进行管理控制。

策划的输出适合于组织的运行。

公司为确保质量、管理体系的建立、实施和改进需要，提供并配备生产设备：串网机、手动串网机、缝纫机、围边机、夹马枪、扣布枪、扣棕枪、自动裁布机、裱棉机、空调、文件柜、电脑、打复印机等等。

监测设备：游标卡尺、钢卷尺。

以及灭火器、消防栓等环保和安全辅助设备/设施。现有基础设施配备较充分、齐全，满足日常经营和管理体系的实施和改进需要。

查见“设备清单”，明确了设备名称、型号、数量等。

企业提供的《设备维修管理规定》、《设备保养管理规定》规定了设备申请、购置、验收、维护保养、检修、标识和报废等控制要求，生产设备维护保养有进行分类控制

查见“设备维修、保养计划表”，每月进行一次设备维修，维修项目：清理、加油、更换易损件、检查设备线路。

抽查“设备点检表”。

抽查 2023.10.24 日设备名称锁边机，项目：加黄油等项，管理人员肖兆银。

抽查 2023.8.20 日设备名称自动裁布机，项目：加黄油等项，管理人员肖兆银。

抽查 2024.2.3 日设备名串网机，项目：加黄油等项，管理人员肖兆银。

查特种设备：

1、货运电梯 1 台，提供了赣州市特种设备监督检验中心出具的特种设备使用标志，登记证编号：梯 12-B03878（19），下次检验日期 2026 年 4 月。

2、湖南航测检测技术服务有限公司对电接点压力表 2024 年 3 月 28 日的校准证书，均在有效期内，符合要求，详见附件。

3、 3、广东省特种设备检测研究所惠州检测院对安全阀 2024 年 3 月 29 日的检验报告，均在有效期内，符合要求，详见附件。



现场观察到上述生产设备辅助设备运行状态正常。

公司对设计开发进行了策划，查见项目设计开发资料：

一、项目名称-弹软簧床垫

1、项目建议书：

明确了项目名称-弹软簧床垫，项目负责人肖兆银；任务日期 2023.9.20；

明确了任务需求、人员、设备、资金等；

2、设计开发输入清单，2023.9.27；

适用法律法规要求和使用标准：HJ2547-2016 环境标志产品技术要求 家具 QB/T 1952-2011 软体家具 弹簧软床垫的限值要求；设计开发产品、功能和性能要求、参考类似设计信息、设计开发必要的要求。

3、设计开发评审报告，2023.10.27；

评审内容（1 合同符合性、2 外观（美观）性、3 结构合理性、4 框架接口正确性、5 环境影响、6 安全性、7 外形尺寸、8 稳定性、9 强度、10 产品部件图、11 材料清单、12 工艺要求文件及说明、13 包装要求）；

4、设计开发输出清单：2024.1.19；

图纸等表述产品、特性的文件或样品、原材料要求、生产工艺流程及工艺控制要求、产品验收标准或方法、产品安全使用说明书；

5、设计开发验证报告，2023.12.20；

检验报告：

- | | |
|------------------|-----|
| 1）、结构合理，符合质量标准要求 | 已通过 |
| 2）、用料符合相关标准要求 | 已通过 |
| 3）、结合处牢固、稳定 | 已通过 |
| 4）、外观工艺要求 | 已通过 |

6、设计开发确认报告，2023.11.18

明确确认方法：

- 1）、通过目测、外观符合客户要求；
- 2）、通过测量、产品结构、框架接口、外形尺寸符合标准要求；
- 3）、通过检查、产品稳定性、强度，外观符合工艺标准要求；
- 4）、通过委托检测：产品各项指标符合质量标准要求；
- 5）、已附带部件图、外形图、材料清单、工艺质量要求等说明

确认结论：符合设计要求；

7、产品设计变更通知单

本项目按顾客技术要求研发，没有发生变更。



设计开发过程基本受控。

公司主要从事弹簧软床垫的生产。

公司规定了生产和服务的控制要求，符合企业实际和标准要求，具有可操作性。

公司依据客户订单，下达生产计划。现场查看到公司各类产品生产通知单：

弹簧软床垫 规格：水晶卫士 1.35*2.0 1pcs

弹簧软床垫 规格：水晶之星 1.5*2.0 1pcs

弹簧软床垫 规格：舒悦 1.5*2.0 8pcs

弹簧软床垫 规格：爱相随 1.8*2.0 20pcs

.....等等

为生产过程提供了适宜的设备及环境。

配备了胜任的人员，如：生产厂长肖兆银，有较丰富的管理经验和专业技术水平。

床垫生产流程

原料采购—裱棉—裁剪缝纫—串网—打钢边—打底—扣布—围边—包装—检验—入库

工序同去年一致，无变更

关键过程：裱棉、串网等，无需确认的过程。

生产厂长介绍说生产过程中采取措施防止人为错误；如：通过专用图纸、电脑程序、模具、夹具、配备专业技术人员和加强技术人员的培训不断提高生产水平来防止人为失误等。

生产厂长介绍说，产品交付后如客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地解决。

同生产负责人了解到，现阶段公司主要生产弹簧软体床垫产品，现场审核，抽查关键工序控制情况：

裱棉工序：操作工张健根据生产单要求进行生产弹簧软体床垫产品（型号：雅典娜，规格 1.8m*2.0m），正在白色针织面料+4cm 海绵+1000#喷胶绵+30g 纺布，通过机器（电脑单针绣花机，使用雅典娜图案专用程序）连成一体，并在针织面料上绣小圆图案，自检合格后再流到下工序。

操作工张健根据生产单要求进行生产弹簧软体床垫产品（型号：安心垫，规格 1.5m*1.9m），正在白色复合面料+0.7cm 海绵+30g 纺布，通过机器（电脑多针绣花机，使用底部通用图案专用程序）连成一体，并在针织面料上绣菱形图案，自检合格后再流到下工序。

裁剪车缝工序：操作工王新华根据生产单要求进行生产弹簧软体床垫产品（型号：爱相随，规格：1.8m*2.0m*0.23m，颜色白色，），裁剪尺寸：面布一块 1.81m*2.01m、底布一块 1.81m*2.01m，面布车水晶梦主标、织标、合格证，车扣布 7.8m*0.12m，车缝针距 1 英寸 9 针，车好后进行自检，自检合格后再流到下工序。

串网工序：操作工王金香根据生产单要求生产弹簧软体床垫产品（型号：思逸，规格：1.8m*2.0m*0.25m），将 Φ2.25mm 的钢丝放入线盘架上，Φ1.5mm 的蛇线（钢丝）放入蛇套，然后通过机器（半自动串网机）进行操作，生产床网（规格：1.98m*1.78m*0.17m，弹簧排数：22 排*30 排，弹簧口径：69mm，弹簧芯径：32mm），串好后



进行自检，自检合格后再流到下工序。

打刚边工序：操作工贺佐华根据生产单要求生产弹簧软体床垫产品型号：思逸，规格：1.8m*2.0m*0.25m），生产床网（规格：1.98m*1.78m*0.17m，弹簧排数：22排*30排，弹簧口径：69mm，弹簧芯径：32mm），用夹码钉将Φ5mm*1.98*1.78对弹簧上下进行固定，再将蝴蝶支簧（Φ3mm）用夹码钉进行固定，生产完后进行校对调试，自检合格后再流到下工序。

打底工序：操作工苏照友根据生产单要求生产弹簧软体床垫产品（型号：思逸，规格：1.8m*2.0m*0.25m），生产床网（规格：1.98m*1.78m*0.17m，弹簧排数：22排*30排，弹簧口径：69mm，弹簧芯径：32mm）用1222J枪钉将450g、450g（两边）热熔棉进行固定，固定好后进行自检，自检合格后再流到下工序。

扣布工序：扣布操作工叶湖生根据生产单要求生产弹簧软体床垫产品（型号：水晶卫士，规格：1.5m*2.0m*0.23m），选用对应面布进行扣布，扣布75g*12cm用C0.25枪钉固定，扣布完后套上侧边（宽度23cm，卡其色），应平整、规范、枪钉间距一致，要求60-80mm。进行自检合格后流入下一工序。

围边工序：操作工廖洁辉根据生产单要求生产弹簧软体床垫产品（型号：爱相随，规格：1.8m*2.0m*0.23m）。围边前，首先检查上道工序（扣布后半成品）合格后进行围边，选用边带（宽度4.2cm，白色绒）通过床垫围边机进行围边（针距：8-9/英寸），上下垂直且平行，不能有跳针跳线漏线、浮线、污渍、破损等不良现象，生产完后进行效对，自检合格后再流到下工序。

包装工序：操作工邓旺岗、蓝祀林根据生产单要求生产弹簧软体床垫产品（型号：舒心垫 规格：1.8m*2.0m*0.23m）。包装前首先检查上道工序（围边后半成品）合格后，用气枪将床垫吹干净，不能有污渍，线头等不良。然后进行包装（将相关的护角、画纸，配套放置指定位置，套上牛皮纸（1.8m*2.0m*0.23m），封口后贴上出厂条码合格证）。

观察以上个工序实际操作，符合操作规程要求。

编制与环境、安全体系运行控制有关的文件，有运行控制程序、废弃物控制程序、噪声控制程序、消防控制程序、劳动防护用品控制程序、化学品油品控制程序、资源能源控制程序、应急准备和响应控制程序、应急预案等等。

企业工艺生产为简单加工，无电镀或喷漆工艺，查《建设项目环境影响评价分类表管理名录》无需环评评价。

审核现场查看如下：

1、废水管控：

企业无生产废水，生活废水采购化粪池处理后排入污水管网统一处理。

2、废气管控：

基本无废气排放。

裱棉、打底、车裁、裁皮等工序存在的细微纤维，在生产过程中无组织排放，加强通风管理。使用环保胶时存在部分胶挥发，无组织排放，员工在生产过程中佩带口罩、手套等劳保用品作业。



3、噪声管控：

采取厂房内操作和选用低噪声的设备和工具，同时加强设备的检查和维保，确保机械设备在正常工况下运行。

现场噪音不大，介绍未有相关投诉。

4、固废管控：

主要是车载、裁皮等工序产生废边角余料，集中收集卖给供应商；

生产过程中原料产品的包装袋，由生产厂家回收利用，不外排。

生活垃圾由当地环卫所处理，公司缴纳处理费。

使用后的环保胶空桶，存放于化学品存放间，隔离存放，待厂家回收处理。

办公固废主要是墨盒硒鼓等办公危废，由行政部统一处理，一般是交供应商回收，其他固废及生活垃圾放在门口垃圾桶由环卫部门统一处理。

提供了 2023 年 4 月至 2024 年 2 月环境安全检查记录表，检验结果合格。检验项目主要有加工/办公/生活区域卫生是否清理干净，固废情况、噪音排放，办公区域是否安全用电，消防设施是否完好，消防通道是否畅通，人员是否按规定穿戴防护用品，能源消耗等。

5、能源资源管控：

生产过程注意节水、节电、节约木材、布料、钢丝等，人走关闭设备和照明开关，现场未发现有漏水和浪费电能的现象。

6、产品生命周期的环境管控：

公司从工艺设计和采购产品时已考虑了产品的环保性（包括其包装），生产过程中，严格按照环保等管理制度实施，控制好辅助材料的用量，避免浪费，生命周期终了时钢丝等还可以回收再利用。

7、潜在火灾管控：

公司生产车间和办公区域配备了灭火器、消防栓，均符合要求。

8、安全防护：

对各岗位职业病危害进行了告知，公司给员工发放手套、口罩、耳塞、等劳保用品

9、能提供防止员工意外伤害加重的急救药品，如创可贴、杀菌药水等。

10、为主要长期员工上了意外险等，查见了交款证明。

11、为环境和职业健康安全管理体系运行提供了财务支持，主要是垃圾处理、环保设施、消防设备、社保劳保用品、安全教育培训等。

12、员工饮用水为纯净水通过饮水机饮用。

13、现场运行控制：

现场巡视办公及生产区域配备有灭火器和消防栓多个，各车间均配有灭火器。



现场查看各工序设备运转正常，人员操作方法合理，并佩戴要相应的防护措施，如口罩、手套等。操作人员穿戴有工作衣等安全防护用品。

各车间安全设施设有提示说明，方便取用，未发现遮挡消防设施和挤占消防通道的情况。

裱棉工序：

使用电脑裱棉机设备，噪声轻微，废边角料放在了大垃圾桶；在设备旁，张贴设备安全操作规程；有安全警示标识，员工佩戴手套、口罩等防护用品进行作业。

车裁缝纫工序：将皮料、布料等样板件，画好尺寸并进行裁剪，使用缝纫机进行缝纫作业，边角料使用桶装进行收集，无废水，布料纤维废气无组织排放，有安全警示标识，了解到作业员李花英知道一定的安全防护及应急知识，员工佩戴手套、口罩等防护用品进行作业。

串网工序：使用半自动串网机进行作业，安装了减震设施，噪音不大，间歇性作业；无废气、废水。在设备旁，张贴有设备安全操作规程和安全警示标志，了解到作业员陈莲芬知道一定的安全防护及应急知识，员工佩戴手套、穿戴工作服等防护用品进行作业。

打钢边工序：员工使用夹马枪对各弹簧网各边进行固定，噪音轻微，无废水、废气、废渣；有安全警示标识，员工佩戴手套、口罩、耳塞等防护用品作业。

打底工序：员工将面料、棉布等放置于床垫中，使用环保胶进行固定，轻微废气无组织排放，无废水、噪音轻微；空桶规范摆放；张贴有操作指引、环保胶 MSDS，员工佩戴手套、口罩等防护用品作业。

扣布、围边工序：使用床垫封边机进行作业，噪音轻微；无废气、废水、废料。在设备旁，张贴有设备安全操作规程，员工佩戴手套、口罩等防护用品作业。

二楼进行了隔层，作为原材料存放区域，四周有围栏，登高作业区有护栏防护，杜绝安全隐患。

各车间现场配有消防设备，包装现场查看操作工配戴手套，穿戴工作服及工作鞋。

使用手持电动工具时先检查有无电线裸露等安全隐患。

查看原材料仓库、成品仓库摆放整齐，张贴了相应物料状态标识；

巡查化学品存放区域，发现堆放有环保胶等，单独隔离存放，物料摆放整齐，张贴了相关 MSDS 及风险告知，符合要求。

配电室设有防鼠挡板，配有绝缘手套、绝缘鞋、配有灭火器。

生产车间内现场电线布线合理，电线均处于完好状态，设备有接地及保护装置，控制柜及漏电保护器状态良好。

车间安装有应急灯和应急出口指示。

车间各设备运行良好，查见公司使用了特种设备储气罐，提供了附件：安全阀及压力表的年检报告，在有效期内。



基本符合要求

产品的实现过程策划主要由总经理和供销部负责人负责完成，过程策划包含了软体床、软体沙发、弹簧软体床垫销售服务所需要达到的质量目标和要求。

参考标准《商品经营服务质量管理规范 GB/T 16868-2009》和客户要求等。

查看到编制了相应的过程文件：

销售服务流程：

产品要求信息获取----产品要求评审-----签订合同----采购 -----检验-----销售

工艺无变更，同去年一致。

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。

查看现场工作情况：

文件规范规定了服务提供特性和验收标准，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。

资源配置齐备，设施设备可以满足要求。

查看销售合同进行了评审、加盖了公司公章，参见 Q8.2 工作单。

现场提供有产品检验单、产品报告，参见 Q8.6 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。

公司将销售过程定为需要确认的过程。提供了特殊过程确认单，2024 年 1 月 8 日对销售服务过程进行了确认，确认人、机、法等各方面，提供《产品销售服务质量检查报告》符合要求。

抽见：2023 年 11 月 21 日的《销售服务过程检查记录表》，检查考评涉及内容：接单、采购、检验、交付、售后服务等，检查结果符合，检查人：肖海军。

所有的产品经过检验合格后方可放行和交付，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐全。销售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。

现场对销售各过程填写有验货单、销售服务过程检查记录表、产品销售服务质量检查报告、不合格品处置单、销售合同、发货单等各种监视和测量记录；

销售服务过程策划、销售和服务提供的控制的基本符合要求。

供销部负责人介绍沟通方式：主要是电话、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，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。

目前沟通效果良好。

公司主要通过客户的走访、交流会、经销商等了解市场的需求状态。主要以合同、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。

抽查见销售合同/货物运单：

2023. 12. 11——货物运单——福建永春——棕垫产品：弹簧软体床垫等；

2024. 2. 1——销售订单——福建思特——弹簧软体床垫等；

2024. 1. 31——销售订单——衡山县曹孟华——软体沙发：真皮沙发、科技部沙发等；

2024. 1. 30——销售订单——张绪胜——软体床：8253皮床等；

2024. 1. 27——销售订单——惠阳——软体床、床垫等；

提供了上述合同评审记录，经合同评审、同客户沟通后签订。

供销部负责人介绍：目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。

交付后活动

介绍说，所有产品的交付地点在南康各物流点，由公司的运输车辆负责送到物流，物流按照客户的要求送到指定地点；南康地区客户由公司送达客户现场，客户验收后进行确认，并支付货款；在约定的质保期内提供免费的维护；质保期后提供有偿服务。客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地协调解决。

公司交付后主要是通过同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。

公司产品质量良好，介绍说，近一年度无顾客投诉发生。

公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。介绍说，公司顾客财产主要是客户信息，公司予以保密。

顾客或外部供方的财产管理符合要求。

查见文件《采购控制程序》，规定了供方选择评价和重新评价的方法和准则。采购物资分类、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。

公司主要采购原材料为弹簧、海绵、面料、牛皮纸等。

提供了各原材料的合格供应商名册，登记了经评价合格的供应商的原材料名称、联系人电话、地址等信息，主要供应商有：

查见“供方调查评价表”，对供应商的产品/服务质量的承诺：安全生产、质量第一；对工商注册文件及相关资质证明、售后服务、价格比、交货期、产品质量、其他等进行了评价；

抽见：

腾青福弹簧厂——弹簧等-评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准蔡肖海军；

宏泰褥棉床垫材料有限公司——面料等-评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准蔡肖海军；

湖南聚德纤维制品有限公司——PK 棉等-评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准蔡肖海军；

南康去晨翔纸箱厂——包装袋、牛皮纸等-评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准蔡肖海军；

湖南航测检测技术服务有限公司——计量器具校准-评审结论：同意继续列入合格供方名录内；批准蔡肖海军；

介绍说与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；采购物资根据签订采购合同或者订单进行产



品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。

查采购合同、订单等，抽见：

采购单——景宏环保新材料有限公司——无纺布——2023.11.11

采购单——宏泰褥棉床垫材料有限公司——海绵——2023.12.3

采购单——腾青福弹簧厂——弹簧——2024.1.12

采购单——展鑫沙发材料商行——环保胶——2024.1.30

采购单——南康去晨翔纸箱厂——纸箱等——2024.3.15

采购单——佛山市布兰斯家具有限公司——软体沙发——2023.11.20

采购单——佛山市雄艺家具有限公司——软体床——2024.1.4

介绍说，公司供应商质量稳定，近几年未发生退换货的情况；以上采购单均明确了物料名称、型号、规格、单位等；提供给外部供方的信息表述清晰、充分，但采购订单中未明确安全和环保相关内容，交流；建议签订框架协议，交流。

介绍说，公司外包过程为测量设备校准。

查看到上述材料的检验记录及入库记录。

原材料检验详见质检部审核记录。

外部供方的管理基本满足要求。

公司为确保产品监视和测量活动需要，提供并配备了钢卷尺、游标卡尺等监视和测量设备，为确保监视和测量设备的精确度和准确度，

提供钢卷尺校准证书，校准日期：2024.3.28，证书编号：HC240328324，校准单位：湖南航测检测技术服务有限公司

提供游标卡尺校准证，校准日期：2024.3.28，证书编号：HC240328323，校准单位：湖南航测检测技术服务有限公司

监视和测量设备由使用人负责保管维护，以防止损坏或失效，目前尚未发现监视测量设备在检定有效期内失准的情况，监视和测量设备运行环境适宜。

质检人员洪丽贞、邓旺刚等，均在公司工作多年，工作技能熟练，具备检测能力。

1、进货检

提供了进货检验单，主要原材料：弹簧、海绵、面料等。

抽查 2023.5.4 日进货检验单，产品弹簧，检验项目外观、规格型号、数量等项，检验结果：合格，检验员：洪丽贞。

抽查 2023.12.13 日进货检验单，产品环保胶，检验项目外观、规格型号、数量等项，检验结果：合格，检验员：

抽查 2024.2.28 日进货检验单，产品 PK 棉，检验项目外观、规格型号、数量等项，检验结果：合格，检验员：洪丽贞。



抽查 2023.7.14 日进货检验单, 产品环保棕, 检验项目外观、规格型号、数量等项, 检验结果: 合格, 检验员: 洪丽贞。

抽查 2023.8.29 日进货检验单, 产品黄麻, 检验项目外观、规格型号、数量等项, 检验结果: 合格, 检验员: 洪丽贞。

抽查 2023.8.30 日进货检验单, 产品牛皮纸, 检验项目外观、规格型号、数量等项, 检验结果: 合格, 检验员: 洪丽贞。

抽查 2023.10.13 日进货检验单, 产品面料, 检验项目外观、规格型号、数量等项, 检验结果: 合格, 检验员: 洪丽贞。

另抽查了其他海绵、面料等原材料进货检验报告, 情况同上, 进行检验合格后入库。

2、过程检验:

提供了过程巡检记录单, 内容包括产品名称、工序名称、型号规格、日期、检验项目要求、检验结果、检验员等。

抽 2024 年 3 月 25-29 日弹簧软体床垫产品(棕情麻语(床垫) 1.8*2.0m)过程巡检记录, 对裱棉、窜网、打边、车载、扣布、围边、包装等工序进行了检验, 检验结果: 合格, 检验员: 邓旺刚等。

抽 2024 年 1 月 27-28 日弹簧软体床垫产品(规格: 棕情麻语(床垫) 1.8*2.0m)过程巡检记录, 对裱棉、窜网、打边、车载、扣布、围边、包装等工序进行了检验, 检验结果: 合格, 检验员: 邓旺刚等。

3、成品(出厂)检验:

提供了弹簧软体床垫产品检验单。

抽查 2024. 3. 29 日弹簧软体床垫产品检验单, 型号规格: 棕情麻语(床垫) 1.8m*2m*0.3m, 对主要外形尺寸(1.8*2*0.3)、床垫铺面对角线偏差、面料、铺面/边面缝纫、缝边、弹簧、产品标志等进行了检验, 判定结果: 合格, 检验员: 邓旺刚。

抽查 2024. 1. 28 日弹簧软体床垫产品检验单, 型号规格: 棕情麻语(床垫) 1.8m*2m*0.25m, 对主要外形尺寸(1.8*2*0.25)、床垫铺面对角线偏差、面料、铺面/边面缝纫、缝边、弹簧、产品标志等进行了检验, 判定结果: 合格, 检验员: 邓旺刚。

抽查 2023. 11. 10 日弹簧软体床垫产品检验单, 型号规格: 托卡斯(床垫) 1.8m*2m*0.25m, 对主要外形尺寸(1.8*2*0.25)、床垫铺面对角线偏差、面料、铺面/边面缝纫、缝边、弹簧、产品标志等进行了检验, 判定结果: 合格, 检验员: 邓旺刚。

4、第三方检验:

2023 年 8 月 21 日, 江西省赣州市市场监督管理局对公司和生产的弹簧软床垫进行了产品质量抽查, 提供 2023 年 9 月 28 日床垫产品监督抽检报告, 结果合格, 检验机构: 江西省家具产品质量监督检验中心。

2023 年 8 月 21 日, 江西省赣州市市场监督管理局对公司和生产的棕床垫进行了产品质量抽查, 提供 2023 年 9 月 28 日床垫产品监督抽检报告, 结果合格, 检验机构: 江西省家具产品质量监督检验中心。

5. 销售服务质量的检验:

公司制订了《销售服务规范》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 2022 年 12 月 3 日的软体床、软体沙发产品《销售服务质量检查表》, 检查考评涉及内容: 销售仪表、销售环境、接待质量、电话记录、商品验收、合同评审及时性、产品质量、顾客沟通、回访、售后处理等, 检查



结果符合，检查人：肖海军。

通过上述记录了解到，组织对产品实现的各过程进行了有效的监视测量，并进行了相应状态的标识，产品必须经检验合格才能交付，确保能满足顾客对产品的质量要求。

公司产品的监视和测量控制基本符合规定要求。

提供的《不合格品控制程序》中规定了对不合格品的标识、记录、隔离、记录和处置的控制要求。采购检验中发现的不合格，要求做好相应的标识，并及时通知采购人员作退/换货处理，生产过程和产品检验过程中发现的少量不合格品作返工、返修和报废处理，批量的不合格品要求填写“不合格品报告”，记录不合格品名称、规格/型号、数量、不合格事实、评审处置措施，验证结果等。

抽 2023 年 9 月 13 日“不合格品报告”：

不合格品描述：弹簧软体床垫(型号：左岸风情，规格：1.8m*2.0m)，漏打钢边，簧与钢边不扎实，整体松动，不良品 1pcs，总发生区域：打钢边。

不符合原因：员工操作不当，未按作业指导书要求操作；处理意见：返修，评审人：邓旺刚。

跟踪验证：返工，重新打钢边；对员工进行质量意识培训和操作技能要求培训。

验证：已返工好。验证人：邓旺刚 2023年9月13日。

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

查见《内审控制程序》《不符合、纠正和预防措施控制程序》、《事故调查处理控制程序》，有效文件。有效文件：

由组长唐利花组织内部审核，查年度审核计划：提供《内部审核计划》，其内容已包括了审核目的、范围、依据。

审核组构成：唐利花、肖海军、肖兆银等；

1. 审核时间 2024 年 1 月 4-5 日

2. 审核按计划进行，抽查行政部、供销部、生产部、质检部审核记录与计划相一致

审核计划已考虑到互查的公正性，无审核员审核本部门的工作，计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系。本次审核未 1 个不符合项，提出了原因分析及改善对策，经审核员验证后关闭结案；

内审结论为：在管理体系运行的过程中，本公司认为是较适宜的、充分的，其运行是有效的。

对日常检查中、内审和管理评审中提出的不合格项进行了原因分析，并策划纠正措施并实施，对所采取的纠正措施进行验证。

体系运行以来公司按照体系的要求，通过运行控制、加强培训，以及开展内审、管理评审活动等方式采取预防措施，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制。

介绍说，近一年来公司没有发生重大质量、环境和职业健康安全事故、投诉、处罚等情况。

面谈内审员唐利花、肖海军、肖兆银，发现对管理体系标准的建立、运行、内审和管评理解不够，缺少有效



的培训，能力存在不足。在办公室QE07.2条款开具了不符合

查看制订有管理评审程序文件，基本符合要求。

2024.1.12日进行了管理评审。保留有管理评审计划、管理评审会议通知、评审记录、评审报告和改进措施计划等；

查看“管理评审计划”，由总经理签发；内容包括：评审目的、评审时间、参加部门人员、评审输入内容等。

管理评审输入满足要求；

管理评审结论：经评审认为本公司的质量管理体系的建立和运行是充分的、适宜的、有效的。

改进措施建议：

- 1) 供方提供的货物进货前需进行检验，检验合格后方可入库，对于不合格反馈给供应商进行更
- 2) 对供应商进行年度拜访，做好供应商年度考核评价
- 3) 及时监控生产质量，发现潜在不良因素，减少或避免出现重大品质异常

制定有“管理评审改进措施计划”，加强内部管理，提高人员的综合素质，正在实施中。

查看上次管理评审改进情况，对上次管理评审所采取措施情况：节能降耗，减少生产车间和办公区域资源能源和办公器材消耗量等，公司已实施并完成。

面谈管代唐利花，发现对管理体系标准的建立、运行、管评理解不够，缺少有效的培训，能力存在不足。在行政部QE07.2条款开具了不符合基本符合要求。

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：

对原材料检验的不合格品视情况退货处理；过程检验发现的不符合，采取返工措施，再检合格转序；最终检验不合格视情况作废处理，或返工，经返工的产品全检合格后方允许交付，目前为止没有终检不合格产生，不执行特殊放行。运输及客户发现不合格，一律退换处理，作废处理，或返工再检。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，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。

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

上次审核无不符合项发生

五、认证证书及标志的使用

用于招投标，符合要求。

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，赣州市水晶梦家居有限公司的

☒ 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: 伍光华



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。