

项目编号：20239-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：重庆乐康电器有限公司

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）：杨珍全

审核组员（签字）：文平，冉景洲

报告日期：2024年04月23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：杨珍全

组 员：文平 冉景洲



受审核方名称：重庆乐康电器有限公司

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	杨珍全	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2021-N1QMS-2230067 2021-N1EMS-2230067 2021-N1OHSMS-2230067 7	Q:29.12.00 E:29.12.00 O:29.12.00
B	文平	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-4093566 2021-N1EMS-3093566 2022-N1OHSMS-3093566 6	Q:29.12.00 E:29.12.00 O:29.12.00
C	冉景洲	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2267598 2023-N1EMS-2267598 2021-N1OHSMS-1267598 8	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	陈静、唐绍琴、陈瑜	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，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：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国固体废物环境污染防治法》、《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：GB21455-2019 房间空气调节器能效限定值及能效等级、GB/T 17758-2011 单元式空气调节机、GB/T 18430.1 蒸汽压缩循环冷水（热泵）机组第1部分：工商业用和类似用途的冷水（热泵）机组、JB 8654-1997 容积式和离心式冷水（热泵）机组安全要求、JB/T 4750-2010 制冷装置用压力容器、GB/T 18517-2012 制冷术语、HJ/T 306-2006 环境标志产品技术要求 彩色电视广播接收机、GB/T 8059-2016 家用和类似用途制冷器具、GB/T 4288-2018 家用和类似用途电动洗衣机等标准。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同、技术协议等。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年04月23日 上午至2024年04月23日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自 2023 年 11 月 01 日至本次审核结束日。

审核方式：☒现场审核 ☐非现场 ☐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：家用电器、制冷设备（空调及中央空调）、空气源热泵热水系统的销售

E：家用电器、制冷设备（空调及中央空调）、空气源热泵热水系统的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：家用电器、制冷设备（空调及中央空调）、空气源热泵热水系统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：重庆市沙坪坝区土湾街道沙滨路 11 号附 61 号

办公地址：重庆市渝中区大坪正街 160 号万科中心 4 幢 35-19#

经营地址：重庆市渝中区大坪正街 160 号万科中心 4 幢 35-19#

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 4 月 22 日 8:30:00 上午至 2024 年 4 月 22 日 12:30:00 中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：服务设施管理、销售服务过程的控制、合同评审及供方管理、内部审核、管理评审、法律法规的识别、合规性评价、环境因素的识别与评价、环境运行控制情况。

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 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 26 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 5 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

办公设施的管理、管理评审、内审的深入、销售服务过程控制、环境因素和危险源的识别与更新、环境安全的运行控制、应急准备与响应。

3) 本次审核发现的正面信息:

管理体系健全，领导能够重视，各部门能够贯彻执行体系文件。

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:

受审核方管理体系运行时间较短，销售过程按固有工艺及经验进行，人员能力对提供产品质量影响大，人员教育及管理存在一定的风险。针对管理体系内审员能力不足开具了 1 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：2012 年 08 月 08 日 体系实施时间：2023 年 11 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照

3) 审核范围内覆盖员工总人数：15 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:



销售服务流程：洽谈——签订合同——产品采购——验收——销售——交付——客户验收——开票结算。

关键过程：合同评审

确认过程：销售服务过程。

外包过程：图文打印。

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

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量环境职业健康安全管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量、环境和职业健康安全管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量环境职业健康安全管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了质量、环境和职业健康安全方针：“客户至上，品质第一；服务顾客，持续改进；保障健康，杜绝事故；遵纪守法，预防污染”。

管理方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。现场抽查

《质量、环境和职业健康安全目标指标分解考核表》，内容包括：

质量、环境、职业健康安全目标：

- 1、顾客满意度≥90 分；
- 2、产品批次合格率 100%；
- 3、火灾事故为零；
- 4、废弃物分类收集，统一处理；
- 5、重大环境安全事故为零；

抽查 2023 年 11 月至 2024 年 3 月以来，质量、环境和职业健康安全目标已经完成。

抽查《环境职业健康安全目标管理方案》，针对所有重大环境和危险源等制订管理措施，有重要环境因素和重大危险源、管理目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等。潜在火灾确定的管理方案，目标：杜绝火灾事故，指标：火灾事故发生率为 0；实现目标/指标的措施：1) 对公司职工进行消防培训，增强消防意识；2) 严格落实各项消防规章制度；3) 配备消防栓灭火器等；4) 办公区域禁止吸烟；5) 定期组织消防应急演练，提高职工实际动手能力和消防实战经验；6) 加强职工消防和安全培训，提高职工消防意识和应急处置能力。

质量、环境和职业健康安全目标和管理方案已经实现。再抽查其他管理方案，内容类似，符合要求。

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。依照 GB/T19001-2016 标准，结合实际情况，围绕质量方针、质量目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。

为了确保向顾客提供合格产品和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：销售服务人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），特别是合同洽谈、合同评审、货物采购人员的知识、经验；销售作



业指导书等。外部来源获取有：顾客提供的产品信息；国家、行业标准等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的业务人员等方式对确定的知识及时更新。

编制《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识及风险评价控制程序》，符合实际和标准要求。查看和查阅《环境风险及环境因素识别评价表》，包括：固废排放、火灾、资源消耗、能源消耗等。抽查《重要环境因素清单》，包括：火灾、固废排放 2 项。查看和查阅《危险源识别和评价表》，包括：火灾、触电、食物中毒、车辆伤害、碰伤、摔伤等。抽查《不可接受风险清单》，包括：火灾、触电 2 项。识别充分适宜和合理。

编制了《法律法规识别及合规性评价控制程序》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国固体废物污染防治法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国计量法》等。均有有效版本，符合要求。

组织的质量、环境和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。

严格按照要求进行了合同评审以确保能满足客户需求。

公司产品销售对象主要为工矿企业、学校、家电经营部等，目前主要对达州市达川区通南家电经营部、丰都县日升电器有限公司、彭水县大博金电器销售有限责任公司、重庆医科大学、重庆世鼎机电设备有限公司等顾客提供产品，未开展零售服务。

对供方进行了评价确保采购的商品满足顾客要求，提供海信营销管理有限公司、温州市华安经贸有限公司、浙江东佰信息技术有限公司、重庆创和家暖通设备有限公司、重庆优次元企业管理咨询有限公司等供应商/外包方的评价记录，对供应商/外包方管理有效。

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，经观察满足服务实现需求。行政部根据销售合同采购产品由产品供应商直接交付顾客，顾客按销售合同约定要求验收产品，产品采购验收、交付符合要求。

确认过程：销售服务过程。需严格按照国家标准和销售服务规范经营，重点控制销售及采购合同的合法性和合同评审，交付及时、完善售后服务等：需严格销售合同、销售服务作业指导书实施家用电器、制冷设备（空调及中央空调）、空气源热泵热水系统的销售服务。

包装：销售产品采用原包装。商品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，每月考核一次，提供 2023 年 11 月至 2024 年 3 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：公司现有人员 15 人。经营面积 59 平方米，主要用于业务洽谈、办公使用，无库房。

经营及办公通信设备：电脑、网络、打印机、空调及办公桌椅等。

监视和测量设备：无，公司只对货物名称、规格型号、外观、质量证明性文件等进行验证；质量技术特性



由供方提供控制，故公司无监视和测量设备。

环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。

特种设备：无。

经现场审核配备的经营设备、监视和测量设备、人员、场地等满足该企业家用电器、制冷设备（空调及中央空调）、空气源热泵热水系统的销售需要。可以支持管理体系运行。符合要求。

服务过程：观察销售服务流程：洽谈——签订合同——产品采购——验收——销售——交付——客户验收——开票结算。

现场查看业务洽谈、采购、验收等工序的员工操作符合要求，经询问对各过程环节的质量要求、交付进度要求均清楚，提供的销售服务在受控条件下提供，交付商品经顾客验收质量合格。

服务过程的确认：按照标准识别的需要确认的过程为：销售服务过程，公司领导陈瑜、陈静、唐绍琴于2023年11月16日对销售服务过程的人员、设备、方法、环境等进行了确认，能满足能力要求。

经过与公司领导沟通和现场审核发现，针对本公司销售服务的特点，规定了销售服务设计和开发过程及相互作用，对设计开发过程进行了界定，明确了设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改，各过程要求符合标准要求。

目前公司所进行的家用电器、制冷设备（空调及中央空调）、空气源热泵热水系统的销售服务流程均已定型，顾客和产品供方较固定，短期内不对服务规范、服务流程进行更改，目前没有进行新的设计和开发相关工作。但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，如后续顾客要求和市场需要开发新服务时，公司将按照设计和开发策划要求进行设计开发，确保整个销售服务的安全性、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。

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，家用电器、制冷设备（空调及中央空调）、空气源热泵热水系统的销售过程在受控条件下提供，经检验人员检查商品质量合格。

编制了《产品和服务要求评审控制程序》、《采购和外包控制程序》、《客户满意度调查控制程序》、《产品和服务实现策划控制程序》、《产品和服务监视和测量控制程序》、《法律法规识别及合规性评价控制程序》、《应急准备和响应控制程序》等，符合标准和企业实际。

抽查家用电器、制冷设备（空调及中央空调）、空气源热泵热水系统的销售过程环境、职业健康安全管理活动。

废水的控制：无生产废水，职工生活污水量较少，排入市政管网交城市污水处理站处理。

固废控制：一般固废主要包括废弃包装箱/袋、生活垃圾等，可回收回废采用分类存放定期出售方式处理，生活垃圾由市政环卫收集处理。

火灾预防：编制了火灾预防管理规定、应急管理規定，办公室设置了灭火器等，设施状态良好。

触电风险管理：规定了安全供电的管理要求，所有电气设备定期进行维护，公司定期对线路、开关/插座等进行安全检查，发现问题及时进行处理。

抽，2023年11月-2024年3月以来《灭火器点检表》，每个月点检一次，点检内容：配件是否齐全、灭火器各部件是否生锈、使用是否正常、喷嘴管是否破裂等。检查合格。检查人：唐绍琴。

编制了《应急准备和响应控制程序》等，符合标准和企业实际。企业编制了《消防应急预案》、《触电应急预案》。行政部为应急准备与响应的主控部门。其他部门负责参与应急预案演练。每次演练前均对应急预案进行了培训。2023年12月12日《消防应急预案演练记录》。在演练之前对演习内容进行了通报、培训，演练结束后对应急预案进行了评价。应急物资和应急设备：消火栓、防暑药品、创可贴等。

组织策划了《环境、职业健康安全监测和测量控制程序》等，符合标准和企业实际情况。

抽查环境、职业健康目标和管理方案完成情况，环境职业健康安全目标和管理方案已经完成。

抽查2023年11月-2024年3月质量、环境、职业健康安全目标分解考核情况，质量、环境、职业健康安全目标已经完成。

经确认，公司从事家用电器、制冷设备（空调及中央空调）、空气源热泵热水系统的销售。



其销售服务过程主要为业务洽谈、合同评审、产品采购、验收、交付等过程，无职业病危害因素。经营场所工作环境好，夏、冬季采用空调调节温度。未对公司人员进行职业健康预防性检查。

编制了《法律法规识别及合规性评价控制程序》，符合标准和企业实际。抽查 2024 年 2 月 3 日法律法规和其他要求合规性评价情况，评价结果，均符合。评价人员：各部门负责人、管理者代表、员工代表等。配备了手提式灭火器、办公楼道有消防箱等。无火灾隐患。组织了消防应急演练活动。自管理体系运行以来，没有发生火灾事故。

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，2024 年 02 月 20 日进行了 2024 年的内部审核。按照策划实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，填写了检查记录。内审开出的不符合 1 项，已由责任部门确认后写出了原因分析，提出了纠正和纠正措施，并实施了纠正和整改，内审员及时进行了跟踪验证和关闭。审核组组长宣布了《内审报告》，报告了审核结果，对管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见。按照标准要求保留了内部审核有关信息。内部审核过程基本有效。

查内审员能力，公司提供有内审人员任命书，2024 年 02 月 18 日公司任命唐绍琴、陈瑜、王国龙为组织的内部审核员，对组织的管理体系运行做出判断。现场与内审人员面谈，内审组长唐绍琴与组员陈瑜、王国龙对内审员职责及内审的步骤表述不清，不符合标准要求，具体见不符合报告。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，2024 年 03 月 11 日进行了 2024 年的管理评审，陈静总经理主持，管理者代表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有 2 项：1) 加强标准培训，进一步完善 ISO 标准实施的工作，保证公司体系正常实施；2) 加强对环境管理的运行控制。查见改进措施及验证表，2024 年 3 月 11 日拟定了改进措施表，定于 2024 年 3 月 12 日实施质量、环境及职业健康安全管理体系标准强化及应用培训。环境管理的运行控制持续进行中。

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，管理评审尚可。

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

采购产品不合格品视情况退货处理，目前为止不执行特殊放行。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对销售过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施已经整改完毕并验证。

3) 投诉的接受和处理情况：

自管理体系运行以来，没有发生质量、环境和安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

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）：**

公司现有人员 15 人。经营面积 59 平方米，主要用于业务洽谈、办公使用，无库房。

经营及办公通信设备：电脑、网络、打印机、空调及办公桌椅等。

监视和测量设备：无，公司只对货物名称、规格型号、外观、质量证明性文件等进行验证；质量技术特性由供方提供控制，故公司无监视和测量设备。

环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。

特种设备：无。

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：

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性，涉及体系运行过程及管理等多方面，通过沟通促进过程输出的实现，提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事质量活动的有效性。通过多种渠道主动向顾客介绍产品，提供宣传资料及相关产品信息。对顾客、供方、出入公司的相关方通过发放相关方告知书进行沟通。对相关方施加环境影响。

4) 文件化信息的管理：

企业编制了管理体系文件。体系文件结构主要包括：管理手册、程序文件、作业文件和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改订控制有效。记录格式按照文件控制要求进行管理，记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认，体系文件符合标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。管理体系文件符合适宜和充分。文件审核提出的问题，通过审查核验组织提交的文件，确认企业修改了《管理手册》等文件，审核组验证有效。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：家用电器、制冷设备（空调及中央空调）、空气源热泵热水系统的销售。

E：家用电器、制冷设备（空调及中央空调）、空气源热泵热水系统的销售所涉及场所的相关环境管理活动。

O：家用电器、制冷设备（空调及中央空调）、空气源热泵热水系统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，重庆乐康电器有限公司（组织名称）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



审核准则的要求	☒ 符合	☐ 基本符合	☐ 不符合
---------	--	-------------------------------	------------------------------

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:杨珍全 文平 冉景洲



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。