

项目编号：10290-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：湖州美林环保设备有限公司

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）：朱晓丽

审核组员（签字）：单迎珍

报告日期：2024 年 4 月 21 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：朱晓丽

组员：单迎珍



受审核方名称：湖州美林环保设备有限公司

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	朱晓丽	组长	审核员	2021-N1QMS-3205805	18.02.06;18.09.00
B	单迎珍	组员	审核员	2024-N1QMS-4202976	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	杨燕燕	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**）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 ☒ 单体系审核 ☐ 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：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国招标投标法等

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：《建筑给水排水工程技术规范》（GB50015-2003）《污水综合排放标准》（GB 8978-1996）《地表水环境质量标准》（GB3838-2002）《室外给水设计规范》（GB 50013-2006）《室外排水设计规范》（GB 50014-2006）《水处理设备油漆、包装技术条件》（JB2932—86）《水处理设备制造技术条件》（JB/T2932-1999）《工业企业噪声控制设计规范》（GBJ87-85）《建筑给水排水设计规范》（GB 50015-2003）《污水再生利用工



程设计规范》（GB 50335-2002）客户提供的相关参数《大气污染物综合排放标准》（DB31/933-2015）《中华人民共和国大气污染防治法》《环境空气质量标准》（GB3095-1996）《大气污染物综合排放标准》（GB16297-96）《恶臭污染物排放标准》（GB14554-93）等等

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04月21日 上午至2024年04月21日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年09月01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）：

废水、废气处理、纯水及中水回用装置设计及其安装服务

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：浙江省湖州市龙王山路 1236 号 3 幢 A506 室

办公地址：浙江省湖州市龙王山路 1236 号 3 幢 A506 室

经营地址：浙江省湖州市龙王山路 1236 号 3 幢 A506 室

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）：

项目名称：湖州市农业综合检测中心实验室净水设备/废气处理

地址：浙江省湖州市环城西路77号

开工时间：2024年2月20日

竣工时间：2025年4月21日

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024-04-19 下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：服务过程控制、放行控制

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:财务部 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 4 月 25 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 21 日前。

2) 下次审核时应重点关注：内审、管理评审有效性、放行控制、员工意识太高；标准理解有待提高

3) 本次审核发现的正面信息：受审核方质量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，产品质量稳定，无质量事故。

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：记录保存、内审、管理评审有效性、放行控制、员工意识太高；标准理解有待提高。

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：2019 年 6 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

3) 审核范围内覆盖员工总人数：13 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无倒班

4) 范围内产品/服务及流程：项目信息/现场勘察--方案设计--合同签订--设备委托加工--安装服务--验收

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

组织及其环境

设总经理/管代:杨燕燕/刘洋

2、按照认证范围公司提供的法律证明文件有：营业执照，统一社会信用代码：91330502MA2B6XQM9G；网上查看企业经营状况：正常；

3、湖州美林环保设备有限公司成立于 2019 年 6 月 17 日，注册资本 200 万元，注册、生产经营地址均为：浙江省湖州市龙王山路 1236 号 3 幢 A506 室。主要经营范围：废水、废气处理、纯水及中水回用装置设计及其安装服务，上述基本信息与营业执照一致。

4、公司质量管理体系于 2023.9.1 发布、实施，已发布了质量手册，包括制定了质量方针和质量目标，形成了程序文件以及三级管理文件、四级质量管理体系表格，由总经理批准并发布和实施。

提供有组织环境分析报告，识别的内、外部因素有：

●外部因素：考虑政治环境、法律环境、经济环境、社会文化环境、技术环境、竞争力等相关因素。

●内部因素：企业文化、价值观、财务因素、知识积累、绩效和人力因素等相关因素；

●经与总经理杨燕燕沟通了解：为提高公司服务信誉和竞争能力，策划并建立了系统化和文件化的质量管理体系。

外部环境：国家政策、鼓励度及当地营商环境有利于企业发展。公司地理位置优越，处于长三角经济圈内，国家对环保要求越来越高，环保设备的市场前景较好。



内部环境：公司有稳定的技术团队，在环保装置设计服务领域有一定的口碑等。

经沟通，总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素，制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。符合要求。

相关方的要求和期望

●公司确定了与质量管理体系有关的相关方包括但不限于员工、顾客、合作单位、供方、审核机构、当地社区、协会、媒体等。

●提供《相关方的需求和期望一览表》，相关方对企业的要求有：

客户：服务质量稳定，符合顾客要求，价格合理，售后服务及时等。

供应商：长期合作、双赢，及时付款。

员工：工作业绩得到承认和认可；对工作环境和工作感到满意；职称/职务得到提升；得到内训和外训；薪资得到提升等。

●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，及时告知管理者代表，由管理者代表对《相关方的需求和期望一览表》进行修订，查 2023.9.1 对对上述相关方的要求进行了监测，监测结果基本。

管理体系的范围

●查见公司《质量手册》，发布实施时间：2023 年 09 月 01 日。质量手册中明确了体系的范围及边界，质量手册可获得并得到保持，查文件发放回收记录，有发放记录，有签收人签名。

●公司综合各种内部和外部因素、相关方的要求，配备了必要的资源，并提出了持续改进的方法和策略。为有效实施和保持质量管理体系，公司确定了质量管理体系所需各过程，确定的质量管理体系的认证范围：Q：废水、废气处理、纯水及中水回用装置设计及其安装服务

●不适用条款：无不适用条款。

●外包过程：物流运输、设备委托加工。

注册、生产经营地址均为：浙江省湖州市龙王山路 1236 号 3 幢 A506 室。

在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。管理体系的边界和适用性符合要求。

管理体系及其过程

●经查阅上报文件了解到：组织按照标准要求和实际情况识别策划建立了质量管理体系所需的过程，对标准要求的各条款过程的具体控制方法作了具体规定，建立了完整的质量管理体系。

●依据 GB/T19001-2016 标准的要求并结合本公司的具体情况，采取 PDCA 的过程方法，建立、实施、保持并持续改进管理体系。企业识别并确定了如下分工及过程：

销售过程、采购过程、设计及服务过程、监视测量及不合格品管理过程、数据分析与改进等多个过程。

组织的资源识别和确定包括办公、设计及服务相关的设施设备、人力资源等，各要素基本具备。

明确产品实现主要过程及管理职责。在实现其目标和预期结果的经营活动中，明确了所处的环境，通过对各过程进行了风险的评估，识别，评价并制定相应措施进行风险处理。通过监视、测量和分析的结果以及内审，管理评审等进行自我完善，不断改进其有效性。

方针

●在质量手册明确了方针，如：

质量方针：质量第一，用户至上，持续改进。

●公司的质量方针结合了公司服务特点和目前的实际状况，在组织内部得到广泛的宣传、沟通，方针初步制定后，由公司员工进行讨论，在公司管理体系文件的发布会上，对质量方针进行了讲解，使全体员工能够理解。同时，通过贯标培训、文件下发进行内部理解，实施过程中，始终强调方针的意义的内涵。



经 2023 年 12 月 26 日召开的管理评审会议，质量方针适应其宗旨和环境并支持其长远战略方向；为制定质量目标提供框架；包括满足适用要求的承诺和持续改进质量管理体系的承诺。方针基本能够满足标准的要求。

基本符合要求。

风险和机会的策划

●公司在策划时应对风险和机遇的措施时考虑到了确保能够实现质量管理体系预期结果的各种正面和负面的外部和内部因素、政府职能部门监管要求、顾客的要求、行业特点等，还考虑了自身产品加工及管理活动及特点、人员能力、质量管理过程及质量管理体系的范围等。

●制定了《风险和机遇控制程序》，明确了公司风险和机遇的识别方法及途径，制定内部和外部的主要风险和机遇的应对措施的要求、并评价这些措施有效性的方法。符合标准要求。

●公司对体系运行及生产活动过程中所面临的风险和机遇进行了分析，查见《风险与机遇 SWOT 分析表》、《风险和机遇评估分析表》等，从内部因素（法规要求、相关方要求、技术等）以及外部因素（竞争、市场等）等方面进行了机遇和风险的措施，对所识别的风险均进行了评估并制订了应对的措施，并对其进行管控，以避免或减少不利影响，增强有利影响。制定了《不符合控制程序》，以防止不合格非预期的使用或交付，并在必要时采取措施，以消除产生不合格的原因，避免其再次发生或者在其他场合发生，尽量规避和减少或减轻风险。

●公司应对风险和机遇的措施与其对于服务符合性的潜在影响相适应，基本适合其经营特点

目标及其实现的策划

查看《质量手册》，公司管理层以公司的质量方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定公司总的质量目标，并随手册发布实施：

质量目标：a) 顾客满意率 ≥ 95 分 b) 服务及时率 100%

●质量目标可测量，与方针基本相一致。并依此分解各部门质量目标，制订了“质量目标达成情况统计表”，对实现质量目标制订了质量分目标、考核方法、考核结果、周期、考核人员等，提供 2023 年 9 月-2024 年 3 月质量目标考核统计表，结果显示目标已实现。

在 2023 年 12 月 26 日管理评审时对上述目标进行了评审，认为基本适宜。

变更的策划

●由于顾客、相关方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，并规定与变更有关的过程和相关资源。包括：管理变更、新扩改基建、新增设备实施、安全设施、新材料、设备用途更改进行了控制，对变更的部门职责进行了规定，按照风险的角度对变更的管理分为三级管理，重大变更、一般变更、临时变更。管理者代表负责组织会议，所有的变更在变更前应进行风险评估，变更的全过程要留有记录。

●公司自 2023.9.1 按照 GB/T19001-2016 标准开始管理体系的实施以来，公司组织架构、人员配置、服务流程等均无变更，如出现变更，由按手册中的规定进行策划，保持管理体系的完整性。

现场通过沟通及查证，能够保持其完整。

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

运行的策划和控制

公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录，对服务过程进行控制。

目前只要开发市场模式主要为：投标、朋友介绍

销售流程：项目信息/现场勘察--方案设计--合同签订--设备委托加工--安装服务--验收

3、配置了办公设备：台式电脑、打印机、固定电话等，基本满足要求。

4、监视测量设备：无监视测量设备。

组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，保留了相应记录。

5、策划了《服务规范》等规范服务过程。



6、制定了业务人员的管理目标和考核办法。

7、收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国政府采购法等

参考标准：《建筑给水排水工程技术规范》（GB50015-2003）《污水综合排放标准》（GB 8978-1996）《地表水环境质量标准》（GB3838-2002）《室外给水设计规范》（GB 50013-2006）《室外排水设计规范》（GB 50014-2006）《水处理设备油漆、包装技术条件》（JB2932—86）《水处理设备制造技术条件》（JB/T2932-1999）《工业企业噪声控制设计规范》（GBJ87-85）《建筑给水排水设计规范》（GB 50015-2003）《污水再生利用工程设计规范》（GB 50335-2002）客户提供的相关参数《大气污染物综合排放标准》（DB31/933-2015）《中华人民共和国大气污染防治法》《环境空气质量标准》（GB3095-1996）《大气污染物综合排放标准》（GB16297-96）《恶臭污染物排放标准》（GB14554—93）等。

设计和开发/服务过程控制/放行控制

企业负责人杨燕燕介绍：负责人从事化工行业近 20 年，后因个人原因开始自主创业，多年的行业经验为市场开发积累了一定人脉，服务模式目前目前主要以投标及熟人介绍为主。企业主要经营活动为根据客户情况为客户提供废水、废气处理、纯水及中水回用处理方案，客户确认方案后可为客户提供设备，设备安装为客户另外找工程公司安装，企业为客户提供安装技术服务。

企业租用办公室，配备了办公室电脑、打印机等办公室设备，平时人员在项目地或拜访客户开发市场，基本在办公室的人员为 1-2 人，为降低成本，企业与湖州美谱生物科技有限公司共同租赁了 A506 室，两个企业均与科技创业园（湖州产投科技服务有限公司）签订了租赁合同，符合要求。浙江省湖州市青铜路 699 号 3 幢 A506 与浙江省湖州市龙王山路 1236 号 3 幢 A506 室为同一地址，企业营业执照地址与经营地址一致。A506 室分两块办公区，靠近门的办公区域为湖州美谱生物科技有限公司所有，会议桌区域为湖州美林环保设备有限公司所有

企业主要客户为生产制造业、实验室等

服务流程：服务流程：项目信息/现场勘察--方案设计--合同签订--设备委托加工--（安装工程甲方负责）安装服务--验收

合同签订前期项目负责人会与客户进行沟通并现场勘察企业实际情况，根据企业实际情况与客户技术要求制定技术方案，从 2023 年 9 月至 2024 年 4 月，企业共完成 10 余个项目：

现场抽查设计方案：

抽金华永康 50m3/D 生活污水一体化处理装置设计方案、二〇二四年四月新阳硅密（上海）半导体技术有限公司硫酸雾废气治理项目设计方案、2024 年 2 月宁波某医药研发中心中水回用项目、循环水旁滤系统技术方案（纯水）设计开发策划、输入、输出、评审、验证、确认、更改资料，符合要求。

方案经客户确认后企业按方案为客户匹配相应设备，企业委托加工方为：湖州展邦水处理设备有限公司/杭州晨隼环保设备有限公司，标准件为采购。查看委托加工合同（工业品合同），写明产品名称、规格型号、数量、质量标准（按图），结算方式等内容，符合要求。

企业负责人介绍说：企业将产品采购后发送到客户施工工地，客户负责工程施工，到货后企业项目负责人、客户代表、施工方代表共同开箱检查数量、外观，无记录，管道及部件清点数量，无问题验收，现场有项目方案、流程图、平米图、设备图纸，可指导设备安装。

目前企业在建项目一个：

项目名称：湖州市农业综合检测中心实验室净水设备

地址：浙江省湖州市环城西路 77 号

开工时间：2024 年 2 月 20 日

竣工时间：2025 年 4 月 21 日

现场观察实验室净水设备项目地：企业项目负责人刘洋介绍说：湖州市农业综合检测中心位于老城区，自来水管网因管道埋设年代比较长，管道腐蚀严重，特别是 90 年代以前建设的，大部分给水管道都是冷镀锌管，部分是灰口铸铁管或无内外防腐的钢管。管道锈蚀穿孔，管道内结垢，影响管道水质。



企业解决方案：一是解决自来水浑浊、发黄的问题；二是解决员工直饮水问题

工艺：原水--砂过滤器--炭过滤器--保安过滤器--RO 反渗透膜组--纯水

现场负责人介绍：砂 2-3 年更换一次、炭一年更好一次、滤芯 6 个月更换一次

更换过后的砂、炭、滤芯由客户自行处理。

现场审核时内部管道已经安装完成，正在进行外接管道安装。客户寻找有资质施工企业进行施工作业，企业根据方案、流程图、平米图、设备图纸现场指导管道、设备安装。

项目负责人刘洋在行业工作 10 余年，工科毕业，有一定经验，现场与客户及施工方沟通顺畅。

现场审核时技术人员正在对废气排放装置更换活性炭。共 6 个抽屉，将废碳倒入编织袋后让如业主危废间存放，业主相关人员进行登记处理。

施工完成后进行验收：

提供“纳琳威纳米科技南通有限公司”2023 年 9 月 25 日设备验收报告单、2023 年 11 月 15 日浙江中宁硅业股份有限公司验收报告单、衢州市富相皮革有限公司 2023 年 8 月 25 日废水处理工程设备验收报告单、服务质量检查考核记录，均保存完好，符合要求。

服务过程及放行符合要求。

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

提供有《内部审核控制程序》，程序中规定公司确定质量管理体系覆盖的部室每年（12 个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。符合标准要求。

查有“内部审核实施计划”，计划于 2023 年 12 月 12 日-13 日组织内审，并对审核目的、审核依据、被审核部门、审核方法、审核的条款、时间段等作了安排。

内审员 2 人：杨晓东 A、杨有根 B，经过内部培训，内审员没有审核与本人的工作。

查看审核安排，12 月 12 日审核：管理层（B）、销售部（A）……。

查见“内审检查表”，10 页，已按计划的安排审核了公司所有部门和场所，审核内容包含标准的所有条款。写明了审核内容，审核思路基本清楚，但审核深度需加强，已沟通改进。

本次内部审核发现 1 个一般不符合项，查：内审不符合报告，对不符合事实陈述基本清楚，分析了原因，进行了纠正并采取了纠正措施，记录清晰齐全，于 2023 年 12 月 14 日完成并检查验证关闭。

查见编制的“内部审核报告”，内审结论为：本公司管理体系基本符合 ISO9001：2015 标准的要求，是适用、有效的，运行效果基本达到标准要求，本次审核真实、有效。

内审组长已将内审情况及内部审核报告向公司管理层汇报，并批准分发给相关部门主管。

综上，内审策划及实施过程基本符合要求。

但同内审员杨晓东、杨有根交流，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。已在 7.2 开出不符合。

●提供《管理评审控制程序》，规定了一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。评审内容包括：内审结果；方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求等。符合要求。

●查见管理评审计划：管理评审的时间：2023 年 12 月 26 日

主持人：杨燕燕 参加人：总经理、管理者代表、部门负责人。

要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。

●查看管理评审输入的资料：与质量管理体系相关的内外部因素的变化；有关质量管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：（1）顾客满意和相关方的反馈；（2）质量目标的实现程度；（3）过程绩效以及产品和服务的符合性；（4）不合格以及纠正措施；（5）监视和测量结果；（6）审核结果；（7）外部供方的绩效。4.资源的充分性； 5.应对风险和机遇所采取措施的有效性；6.改进的机会；7.方针目标适宜性等。输入内容基本满足要求。

●抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制《管理评审报告》：各部门负责人汇报了各部门的



管理体系运行情况，管理体系负责人汇报了公司管理体系运行状况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议做出了安排。

●查看管理评审报告：经过评审组讨论，形成如下评审结论：公司各项服务活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。公司的质量管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。质量管理体系运行基本符合标准要求。

●此次管理评审提出了 1 项改进建议：各部门普遍对质量管理体系文件欠熟悉。提供改进计划，措施：由财务部制定各部门质量管理体系学习计划，组织学习质量管理体系相关要求。计划于 2023 年 12 月 30 日前完成。查见培训记录表，已于 2023.12.28 进行了培训，培训有效。

综上，管理评审策划及实施过程基本有效。

但现场再次面谈总经理杨燕燕，对管理评审的流程和基本内容知之甚少，存在能力不足。已在 7.2 条款开出不符合。

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

编制《不符合控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。内容符合标准要求。

负责人介绍，公司规定对顾客发现的不合格，业务人员应负责做好详细记录，提供客观证据，报告业务人员主管进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。事后进行原因分析，防止类似时间发生。

使用过程中出现的机器故障，依据合同要求进行售后服务。

自体系运行以来，未发生过顾客投诉和产品质量问题。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

本年度除内审的一般不合格项及管理评审提出的改进已采取纠正措施外，其余发现不合格并采取书面纠正措施的情况有 1 项。按照要求对不合格问题进行了原因分析，制定纠正措施并实施。现场审核时对以上合格情况的纠正措施实施及管评改进措施实施的有效性进行验证，基本有效。该项纠正措施均未涉及需要更新策划期间确定的风险和机遇，也未涉及变更质量管理体系的情况。

经查符合要求。

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。

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）：

●受审核方租赁湖州产投科技服务有限公司位于浙江省湖州市龙王山路 1236 号 3 幢 A506 室共计 33.75 平方米的办公区。提供了设备明细，公司的主要设备为办公设备，包括电脑、一体化打印机、会议桌、办公桌椅、空调等，现有的基础设施能满足设计和服务活动的需要。

●办公设备由财务部归口管理，各类设备以日常保养为主，辅助以必要的外部维护和维修。电脑由各使用人保管，电脑定期清理，重要文件定期保存。出现故障及时维修，请维修单位进行维修。保留设备委外维修记录，对日常维护不作记录。

●无特种设备。

●办公场所处区域配有应急灯、消防栓和灭火器等，查看办公区域的消防设施由出租方管理，有点检记录，满足要求。

2) 人员及能力、意识：

企业制定了《人力资源管理程序》对人员的配备和培训作了规定，对人员的经历、教育程度、技能和经验进行考核控制，提供《部门职责》、《岗位能力确认表》等。



--经沟通了解，人员应聘时依据岗位任职要求进行人员能力评定，符合岗位任职要求的方可录用，任职后进行教育培训。目前公司人员稳定。

--查见提供 2023 年度及 2024 年度培训计划表，培训内容含体系标准培训、内审员、售后服务人员素养、管理规定、理解相关方的需求和期望等，查见相关培训记录，符合要求。

无特种作业人员。

同内审员杨晓东、杨有根交流，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。

面谈总经理杨燕燕，对管理评审的流程和基本内容知之甚少，存在能力不足。

●组织通过培训学习、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员了解到质量方针的意义；熟悉相关的质量目标；员工对质量管理体系有效性的贡献包括改进质量绩效的益处；不符合质量管理体系要求的后果。

●在企业制定的《年度培训计划》中，通过培训《质量手册》《管理体系标准宣贯培训》《内审员培训》等对人员的质量管理意识进行提升，培训考核合格率均为 100%。通过培训使每一位员工都能认识到自己所从事的活动或工作对质量管理体系的相关性和重要性，也了解自己的工作效益会影响组织质量管理体系的有效运行。

现场随机与员工王硕、张亮等人沟通，其知晓公司方针、目标及他们对管理体系有效性的贡献，基本能够认识到所从事活动的相关性和重要性，以及如何为实现质量目标做出贡献等内容。

综合现场巡视的情况，组织员工具备基本的质量意识，满足要求。

3) 信息沟通：

●经与主管沟通，日常工作中主要通过发放文件、召开会议、微信电话或口头交流等方式就质量管理体系有关服务质量、技术能力、客户反馈、法规等各种信息进行沟通交流，确保公司各个管理系统都能有效地实施。

●内部沟通活动主要通过微信群、开会、内部文件的学习和传递等方式通报质量管理、体系运行、顾客反馈等情况。能提供相关沟通的记录信息，内部沟通方式可行，沟通活动正常、有效。

●外部沟通主要通过与公司合格供方沟通采购原材料信息，原材料质量、交货信息等；与公司顾客沟通公司产品质量、交付情况，服务需改进方面等；与当地市监、消防、安全主管部门定期进行交流沟通，并积极参加有关各种会议及文件学习。

●截止目前未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。

4) 文件化信息的管理：

策划了公司管理体系文件结构，包括质量手册、程序文件、管理文件、外来文件和记录表格等：

1.质量手册 ML-SC-2023 版本号为 A/1，生效日期为 2023.9.1，由财务部编制，管理者代表审核，总经理批准（含质量方针、目标）；

2.程序文件汇编 ML-CX-2023 版本号为 A/0，生效日期为 2023.9.1，由财务部编制，管理者代表审核，总经理批准，含 23 个文件，包括标准要求的程序；

3.制度文件汇编 ML-ZD-2023，包括：服务规范、售后服务制度、合同管理制度等。

4.体系运行所需要的记录 43 个；

5.对外来文件进行了识别收集，现场提供有包括收集的相关法律法规、技术标准：产品质量法、民法典、消费者权益保护法、《GB/T19001-2016 质量管理体系要求》、商业服务业务顾客满意度测评规范等，经常网上查阅、及时与顾客沟通确保最新版本。

●目前文件构成基本能够满足公司质量管理体系实施运行的需要。

●提供有《文件控制程序》CX-09、《记录控制程序》CX-10，规定了文件的分类、编号、编制、审核、批准、发布、更改、作废等的控制要求，并规定了记录表格的编号、编制、填写、保存、检索和处置等的控制要求。符合标准要求。

●查《受控文件清单》，文件类别有一级文件（质量手册）、二级文件（环境分析控制程序、服务控制程序、合管理评审控制程序等程序文件）、三级文件（服务规范、售后服务制度、合同管理制度等），文件有受控标识，分发号，编号，编审批签名、签时间。基本符合文件控制要求。



●查见文件发放控制记录，已将质量手册、程序文件等发放至总经理、管代及各部门主管等，有签收记录，完整。

查见 2024.4.18 将文审不符合修订后，将新的质量手册已发放到总经理、管代及各部门主管等，有签收记录，完整。

●公司的外来文件主要通过网络、地方或行业主管部门等渠道识别获取相关适用法律法规、技术标准：产品质量法、民法典、消费者权益保护法、《GB/T19001-2016 质量管理体系要求》、商业服务业务顾客满意度测评规范等，法规等均为有效版本，且受控，目前这些文件均保存在财务部，如有需用时，则到财务部查阅或共享。

●查文件使用、更改、作废：现场使用的文件保存基本良好，分类存放，编目清晰，便于检索。文件通过名称、编号、受控的方式标识。

查见文件修改单，针对 2024.4.18 文审提出的不符合，对质量手册相应页码进行了修订，由管代和总经理批准发放。

体系实施以来，无其他文件的更改。

●提供有记录清单，登记有记录编号、记录名称、部门、保存期限等内容。从中抽取服务质量检查考核记录，列有考核项目、考核内容、分数范围、自评、部门评价、最终得分等，填写基本符合要求，记录保持清晰、干净。一般记录保管期限为 3 年或长期，目前没有销毁记录，原记录基本保留着。

●各类文件和记录一般由各使用部门进行保存，配备有文件柜或抽屉，用来保存记录，能够满足防火、防潮、防虫、防霉等要求，文件袋上有标识，易查找。

成文信息的控制过程基本有效。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

废水、废气处理设备、纯水及中水回用成套设备设计及其安装服务

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，湖州美林环保设备有限公司的

■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

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:朱晓丽 单迎珍



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。