

项目编号：30412-2023-Q-2024

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：河北佳诺托托斯通用设备有限公司

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）：张星

审核组员（签字）：无

报告日期：2024年5月16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
 - 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：张星



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	张星	组长	审核员	2023-N1QMS-2263722	29.10.07

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	叩文娟	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 第一次监督审核 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 单体系审核 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：产品质量法、民法典等。

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/T16868-2009商品经营服务质量管理规范、GB/T15624-2011服务标准化工作指南

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。无

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年05月16日 上午至2024年05月16日 下午实施审核。



审核覆盖时期：自2023年9月2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）：

水泵、液压元件、水处理设备(除垢器)、消防器材的销售

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：安国市石佛镇路景村西

办公地址：安国市石佛镇南阳村永发佳苑底商 1-1

经营地址：安国市石佛镇南阳村永发佳苑底商 1-1

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：办公室 9.2

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5月30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2024年5月15日前。

2) 下次审核时应重点关注：

内审的有效性。

3) 本次审核发现的正面信息：

公司各部门职责明确，供方及销售客户形成长期合作伙伴，销售顾客稳定。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：管理层对管理体系的运行比较重视，体系能应用于日常的管理，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:

受审核方目前处于发展阶段，管理体系文件等需要完善。

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

企业的运行情况，策划组织最近一次于2024年4月20日组织了管评、2024年4月10日组织了内部审核，结论为公司管理体系运行适宜、充分、有效。组织的自我完善机制持续建立。受审核方形成的质量管理体系文件包括一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，经现场验证，符合。近一年的体系运行，取得不错发展公司目标分解情况如下：

办公室

- 1、内审、管理评审计划完成率 100%
- 2、年度培训计划实施率 95%

供销部

- 1、顾客意见处理率 100%
- 2、相关满意度达到 90%以上
- 3、采购物资交验合格率达到 99%以上

经统计公司 2023年第3-4季度，2024年第1季度，目标已完成。

2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

质量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。建立运行的管理体系基本顺畅、有效。符合要求。

- 1) 质量目标的建立、分解、考核：提供了文件化可分解的目标、指标，经查问分解到各部门，经查阅建立的管理目标符合标准要求，在方针的框架下展开，每季度考核一次，提供2023年第3-4季度的考核结果，2024



年第1季度，经查目标完成。符合要求。

2) 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。经查阅职能分配覆盖了质量管理体系要求的职责。经查阅、面谈、现场观察职责划分合理，可以支持质量管理体系运行。

3) 资源配置及特种设备：提供主要设备台账、人员档案等。公司租赁安国市南阳村永发家苑售楼部底商50平米办公，现场配备办公设施、人员、场地、满足该企业产品生产销售的需要，无特种设备 符合要求。

4) 自公司成立以来，公司所生产的产品均为标准有销售服务规范。过程的确认：识别的需确认的过程为业务洽谈过程，提供了《过程确认记录》确认内容包括：人员能力、设备、作业文件等，经查符合要求。

5) 产品的监视和测量：目前公司的销售流程根据客户订单式销售，无仓储经营，直接发往客户，也不需要对产品性能进行检测，无产品监视和测量设备。

6) 设计开发与经理沟通确认，供销部负责产品的销售，产品的设计和开发，配备有相应的技术开发人员，并在相关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，专业从事水泵、液压元件、水处理设备(除垢器)、消防器材的销售其完全按照国家法定的招标规定和客户的要求进行销售，且公司现在客户群基本固定，销售的产品模式也基本固定，暂时也没有增加新的销售模式的计划，目前销售的流程固定不变，无需策划新的营销方式，后期如果增加将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的销售流程。查公司管理手册8.3条款，按新标准要求，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，明确了设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有设计和开发管理要求，内容符合要求。

7) 销售服务控制：

与负责人沟通：

1、供销部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。

2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《销售管理制度》《销售过程检验规范》等作业规范。

通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。具体 见8.6条款抽样。抽合同均保存完好，符合要求。

3、现场查看供销部工作情况：



现场清洁卫生，有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。

4、业务人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。

5、业务人员根据合同订单，按照客户要求，进行采购，采购产品直接发往客户指定处，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。

流程如下：

确定顾客需求—业务洽谈—服务要求评审—签订合同—组织货源—产品交付—结算—顾客满意度调查

注：业务洽谈为需要确认的过程。

6、现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。

7、自体系建立以来无合同更改情况

业务人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误。

8) 产品服务放行

组织产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售；

● 供销部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。

经查编制了销售服务规范和销售服务标准，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。

查2024.1.20 “销售服务的综合检查表” 检查人，关英德

检查内容有销售服务基本规范、销售合同、顾客沟通、顾客满意度、合同履行情况、存在的问题等，检查结果：符合要求。

令抽查2024.3.26，2024.4.28 “销售服务的综合检查表”，符合要求。

该公司产品的监视和测量包括：目前公司的销售流程根据客户订单式销售，无仓储经营，直接发往客户，也不需要对产品性能进行检测，无产品监视和测量设备。

顾客接收情况的验证：

现场审核提供了客户验收检验相关文件--《到货确认单》，涵盖水泵、液压元件、水处理设备（除垢器）、消防器材产品。基本符合要求。



公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。

组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

经查基本符合要求。

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

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，2024年4月20日进行了管理评审，总经理主持，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正在改进实施中，年底前完成。组织按规定实施管理评审；管理评审的目的明确，输入信息基本充分；管理评审记录能表明评审的有效性，输出涉及了管理体系的改进安排，管理评审后对需要改进的内容进行落实并验证其有效性。

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，2024年4月10日进行了内部审核。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。经过查阅、观察、询问，内审的深度和内审员的审核技巧尚需加强和提高。对内部审核发现的不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，基本有效。

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：

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，纠正措施基本未采取。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

上次补充审核未开具不符合。

五、认证证书及标志的使用

经理介绍证书无违规使用情况。

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, 河北佳诺托托斯通用设备有限公司的

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	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 达到	<input 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: 张星



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。