

项目编号：0918-2022-QEO-2024

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：北京北方冷流制冷设备有限公司

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）：冯雪崢

报告日期：年月日

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：

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
A	朱晓丽	组长	Q:审核员	2021-N1QMS-3205805	Q:29.10.07
			E:审核员	2021-N1EMS-3205805	E:29.10.07
			O:审核员	2022-N1OHSMS-1205805	O:29.10.07
B	冯雪峥	组员	Q:审核员	2024-N1QMS-2250120	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1		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,环境管理体系,职业健康安全管理体系）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,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：中华人民共和国产品质量法、民法典、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国物权法、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、中华人民共和国消防法、中华人民共和国劳动法等



- 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：GB/T 16868-2009 商品经营服务质量管理规范；SB/T10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范；产品使用手册等
- 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06月09日 上午至2024年06月09日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年6月11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：制冷设备及配件的销售

E：制冷设备及配件的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：制冷设备及配件的销售所涉及场所的相关职业健康安全活动

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：北京市大兴区春和路 39 号院 1 号楼 1-303

办公地址：北京市大兴区春和路 39 号院 1 号楼 1-303

经营地址：北京市大兴区春和路 39 号院 1 号楼 1-303

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：

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 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6月14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 6 月 8 日前。

2) 下次审核时应重点关注：验收记录保留、内审管理评审有效性、内审员能力、服务过程、放行过程控制

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，产品质量/环境/安全较稳定，无质量/环境/安全事故，顾客稳定，通过质量/环境/安全管理体系运行促进产品质量/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服务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：验收单保留、标准理解、员工管理意识、环保、安全意识提高；环境因素、危险源运行控制有效性有待提高；

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

二、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

质量目标

- 1) 产品交付顾客验收合格率 100%；
- 2) 顾客满意度 ≥90%；
- 3) 销售服务质量考核合格率 ≥95%

环境目标和指标：

- 1) 固体废弃物分类处理率达 100%；
- 2) 杜绝火灾触电事故；

为确保目标的实现，对管理目标进行了分解，并规定了考核办法。由办公室组织有关人员对各部门目标实现情况进行测评，结果报总经理。应在每次管理评审前由办公室对目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。

为确保环境目标指标和安全目标指标的实现，编制了管理方案，落实了各项管理计划和资金投入，并进行了阶段性验收。

抽环境/安全目标管理方案，符合要求

办公室质量、环境、职业健康安全目标

- 1、文件失控率小于 5%；
- 2、培训合格率 ≥95%；
- 3、采购物资验收合格率 ≥98%；
- 4、固体废弃物分类处理率达 100%
- 5、不发生火灾、触电事故；

目标可测量，与公司 QEO 管理方针一致。

抽 2023 年 2、3 季度目标完成情况，均完成，符合要求。



销售部

顾客满意度 $\geq 90\%$;

2、产品交付顾客验收合格率 100%;

3、销售服务质量考核合格率 $\geq 95\%$

4、不发生火灾、触电事故;

编制:王思琪

审核:于树全

抽 2023 年 1-4 季度及 2024 年 1 季度目标完成情况,均完成,符合要求

2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

环境因素/危险源

查有:《环境因素、危险源识别和风险评价管理程序》。

办公室按照办公区域及服务过程对环境因素、危险源进行了辨识,辨识时考虑了三种时态,过去、现在和将来,三种状态,正常、异常和紧急。

查到《环境因素识别、评价表》,编制:王思琪 杜涛 审核:于树全 日期:2024-1-2

公司识别了本部门在办公、销售等各有关过程的环境因素,包括纸张的消耗、废弃纸张、生活废水排放、墨盒废弃、砂鼓废弃等环境因素。

经评价涉及部门有 2 项重要环境因素:火灾发生、固废排放

控制措施:固废分类存放、垃圾等由办公室负责按规定处置,日常监督检查和培训教育,消防配备有消防器材等措施

查到《危险源辨识与风险评价表》,识别了办公过程的电脑、复印辐射、办公电器漏电触电等危险源。

经评价涉及部门的不可接受危险源:火灾和触电事故的发生。

危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、日常培训教育等运行控制措施。

办公室在对供方(含外包供方)进行评价时,对其环境及职业健康安全遵守情况进行了评价。对其施加了环境安全影响,就公司的重要环境因素、不可接受风险应遵守的环境安全要求进行了告知,告知的内容包括公司的方针、环境和安全目标、环境和安全管理规定等。对于进入工作区域的外来人员,由本公司人员陪同,并告知公司相应管理规定。明确了公司的方针、环境及安全目标和对服务供应商废弃物处理方等相关方的要求。查对相关方告知书。内容包括:告知名称、告知时间、告知内容包括环境职业健康安全相关要求、被告知人回复等。内容完整,符合。并且考虑了产品生命周期,在物资采购阶段选用环保产品。在运输阶段减少能源、资源及废物排放。在使用和处理阶段减少资源使用,最大限度的减少环境污染和废物排放。符合要求

部门识别和评价基本充分,符合规定要求。

合规义务

建立实施了《法律法规与其他要求获取、确认程序》。

查《环境法律法规清单》《职业健康安全法律法规清单》:包括:《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环境防治法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国妇女权益保障法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《工伤保险条例》等。已识别法律法规及其它要求的适用条款,能与环境因素、危险源相对应。办公室根据需要随时网上获取、识别更新,并通过培训、宣传、会议等形式传达给员工和相关方,各部门如有需要随时到办公室查阅。法律法规识别充分,符合要求

运行控制

编制了《信息交流和协商沟通管理程序》《环境运行控制程序》《职业健康安全管理程序》《工伤事故管理制度》《消防安全管理制度》《环境管理制度》《劳动保护及防护用品管理制度》《废弃物处置管理办法》《垃圾分类管理规定》《节能降耗控制办法》等管理制度

1.办公过程水、电资源,注意节约用电,做到人走灯灭,电脑长时间不用时关机,下班前要关闭电源。

2.办公过程产生的固废,执行《废弃物处置管理办法》,按要求放到指定地点,查看无混放现象;办公用品



按要求由办公室负责发放，作好记录

3.工作时间平均每天不超过 8 小时，公司为员工购买了意外保险。

4.提供了《劳动防护用品发放台帐》，公司为员工提供口罩、工服、消毒包、急救包等劳动防护用品，有发放和接收记录。

5.办公楼道内疏散通道有应急灯、疏散指示标志等设施，配备了消防栓和灭火器，物业统一维护。

6.环境方面：办公区产生的污水主要为日常清洁，污水无外排情况。

气体排放：主要是日常打印和复印产生，量较小。

噪声：办公活动无重大噪声。

固废：提供了“ 废弃物资回收处置记录”一般办公固废主要是办公用纸、外包装等，按照公司垃圾分类规定分类放置，硒鼓、墨盒、灯管等由办公室统一更换，旧物收集，定期交供应商回收处理，公司未发生乱扔现象。

废弃物资名称 回收数量/单位 处置记录/机构确认/时间

废弃电池 10 节 2024-3-26 投入废旧电池固定回收桶

复印机墨盒 1 个 2024-3-26 办公用品提供商负责回收

各种办公用纸、报纸、杂志、废弃图书、纸包装袋等 一批 2024-3-26 由废品回收站回收。

7.相关方施加影响：查见《相关方告知书》，对相关方传递了环境安全方针，遵守法律法规的要求。对主要相关方进行了告知。对重点相关方进行了环境安全行为调查，建立了重点相关清单，将公司的有关环保安全要求以《对相关方要求的涵》传递给相关方。销售部在对客户施加影响时，对其环境及职业健康安全遵守情况进行了评价。对其施加了环境安全影响，就公司的重要环境因素、不可接受风险及出入厂区应遵守的环境安全要求进行了告知，告知的内容包括公司的方针、环境 and 安全目标、环境和安全管理规定等。对于进入工作区域的外来人员，由本公司人员陪同，并告知公司相应管理规定。明确了公司的方针、环境及安全目标和对服务供应商废弃物处理方等相关方的要求。查对相关方告知书。内容包括:告知名称、告知时间、告知内容包括环境职业健康安全相关要求、被告知人回复等。内容完整，符合。并且考虑了产品生命周期，在物资采购阶段选用环保产品。在运输阶段减少能源、资源及废物排放。在使用和处理阶段减少资源使用，最大限度的减少环境污染和废物排放。符合要求。

8、安全方面：火灾：定期检测用电办公设备和线路，发现故障及时修复，正确使用设备，防止火灾发生，制定了消防预案并组织进行了演练。

节约能源：公司在日常办公时尽量减少纸张及办公用品的消耗，日常注意节水节电，正常使用。

触电：定期检测用电办公设备和线路，发现故障及时修复，正确使用设备，防止触电、火灾事故发生。

交通事故：对员工进行交通安全的培训，上下班途中遵守交通规则，不违章，防止交通事故的发生。

刺伤/割伤：日常办公时注意安全，各种办公用品放置整齐。

职业病伤害：无

办公区域的环境、职业健康安全的控制基本满足要求。

应急预案管理

应急准备与相应活动的演练及对预案可行性的评价

编制了火灾、触电等应急预案。

火灾事故演练记录：演练地点：办公区

查 2024 年 4 月 24 日，公司办公室组织了火灾演练。

查 2024 年 3 月 21 日，公司办公室组织了触电演练。

提供培训记录，应急物资台账、应急物资检查记录，符合要求

合规性评价

公司制定了：《法律法规和其他要求管理程序》，

提供“职业健康安全法律法规清单”“安全法律法规合规性评价记录表”“法律法规合规性评价表”“环境法律法规清单”“环境法律法规合规性评价记录表”，经对公司适用的法律法规和其他适用要求进行了评价，全部符合要求。评价结果表明，公司废弃物的排放符合国家法律法规要求，未发生环境事故；公司、



生产经营活动符合国家环保、职业健康安全等法律法规要求。

查到《合规性评价报告》，2024年4月25日。由公司总经理主持。

公司自环境、职业健康安全管理体系运行以来，举行了多次方针、目标和环境保护盒职业健康安全基本知识培训，使降耗节能、减少污染、减少事故和职业危害的观念深入贯彻到每个人。同时根据标准和运营的要求，对相关活动和过程编制了详细流程和三级文件等体系文件，在每个过程中都体现降耗节能、减少事故和职业危害，环境、职业健康安全保护的理念，环境、职业健康安全管理体系在公司覆盖范围内运行基本有效。

九、存在的薄弱环节及改进的建议

有些部门对标准理解不透，对职业教育管理不到位；一些职工对文件学习不到位存在违规操作问题。

十、环境、职业健康安全合规性评价结论

公司各部门能够有效遵循法律法规进行生产，未发生过环境、职业健康安全事件，未有其他单位和个人投诉，无环境、职业健康安全事件发生

编制：王思琪 审批：于树全 2024-4-25

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。

- 1、本公司的产品销售为：制冷设备及配件的销售；
- 2、策划了销售服务流程：顾客需求-合同评审-签订合同-产品采购-供方发货-客户验收-售后服务。
- 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《采购控制程序》、《相关方管理控制程序》、《销售和服务过程控制程序》等规范销售过程。
- 6、制定了销售部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

参考标准：GB/T 16868-2009 商品经营服务质量管理规范；SB/T10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范；产品使用手册等

与顾客有关的过程

陶思含介绍：企业负责人于总 70 年代就在国企从事此行业，20 年代国企改制，于总组建了此公司，最初员工均为国企老同事，资源得到沉淀，客户主要涉及食品、医药等企业。

●查见《管理手册》，8.2 条款相关要求及《与顾客有关过程管理程序》《服务过程控制程序》有与顾客沟通的相关规定。

经与销售部主管沟通，本公司产品销售模式主要有：老客户转介绍、网络推广、参加招投标、电话联系沟通等。

提供了公司简介、产品介绍、制作的标书、网站 www.blcold.com.cn 等。

目前主要是老客户为主，每年开发部分新客户。

公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：在合同签订前与顾客沟通产品数量质量要求、交货期等问题；接受顾客问询、询价、合同的处理。

与顾客沟通的内容在合同中进行了规定，包括产品名称、规格型号、数量、价格、质量标准、交货方式、违约责任等。

体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。

查公司产品销售合同，覆盖认证范围。

与销售部负责人沟通，由于我公司人员较少，合同评审主要为口头评审和会议合同评审，涉及到招投标的



项目，参与招标前进行了会议评审，评审内容包括合同风险、甲方技术要求、交货能力、交货方式、付款期限、质量保证、价格等方面。

提供了合同评审表，查上述合同的评审记录，评审日期均在合同签订前，符合要求。

评审通过后方可签订合同

与负责人沟通，合同有可能出现的变更为供货期更改（根据合同和甲方要求），通过追加合同进行，目前没有发生过变更。

设计和开发

与负责人沟通及经现场确认，客户提供使用场地面积、温度要求；业务人员将要求报给供方，供方使用进行选型软件进行设备选型，客户进行确认后供方按既定型号进行生产。

公司产品的销售完全按照国家法定的投标招标规定和客户的要求及相关国家和行业标准进行销售，且公司现在客户群基本固定，销售的产品类型也基本固定，在体系运行之前模式以固定，暂时也没有增加新产品的销售计划，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。产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

生产和服务提供的控制

该公司产品销售主要是制冷设备及配件。

企业负责人于总 70 年代就在国企从事此行业，20 年代国企改制，于总组建了此公司，最初员工均为国企老同事，资源得到沉淀，客户主要涉及食品、医药等企业。

近年来经济形势下行，企业为更好发展计划向生产转型。

企业目前经营地址北京市大兴区春和路 39 号院 1 号楼 1-303，配备了电脑等办公设备，目前员工 10 余人，业务人员基本常年外出。

企业在廊坊礼贤镇有一个小库房 50 平米左右，主要存放少量配件，对数量、型号进行检验后入库，销售产品基本为按客户要求定制，供应商生产后直发客户所在地，现场客户进行验收，企业无需监视测量设备。

目前企业销售模式主要为：业内介绍、投标、网站 www.blcold.com.cn 宣传、4008807986 电话 24 小时开机。企业经营近 20 年，积累了一定客户，企业在业内口碑比较好，最初员工基本均为国企老员工，新进员工基本为老员工子女或亲戚，老员工与新员工在技术、客户资源上有一定传承，人员能力符合要求。

有产品说明书，经常进行产品说明书培训（传、帮、带），提升技术水平。

目前企业有业务人员 6 人，主要市场为华北地区，北京及周边、山西、内蒙等地。

客户介绍/网站咨询/电话咨询的信息由负责人分派到业务人员，业务人员与客户进行对接，达到客户处后在工作群发送位置，与客户沟通技术问题，如果成单后报部门负责人走合同手续；未成单记录考勤即可。

因员工基本均为老员工，且工作地点具有不确定性，在业务人员管理上未有过多记录形成。

成单后安排采购事宜，供方负责发货到客户处，企业、客户、供方三方或供方、客户或客户、企业人员两方进行产品验收，签订验收单。

确定产品无问题后进行产品安装，企业陶思含介绍，企业产品较简单，连接线路、管件即可，通常供方派技术人员进行现场安装；设备简单时供方发货到客户处，客户自己即可进行安装；如果为大型冷库等项目，客户找有资质的施工单位进行安装，企业配合产品安装。

销售现场干净整洁，电脑、打印机及网络运行正常。保证供水、照明、空调、通讯、电梯、消防安全等设备设施完好。

销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，检验合格的产品信息方可流转到下道工序，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。销售部结合办公室定期对开发各工序开展巡检。

通过以下几个方面防止人为错误，并制定措施由于员工经验不足、培训不够导致的人为错误，采取上岗前培训、转岗培训等措施，防止人为错误发生；由于工作方法不同而造成的人为错误，采取制定标准化操作程序等措施，防止人为错误发生；由于员工精神状态、情绪而造成的人为错误，采取定期休假、上级主管心理辅导等措施，防止人为错误发生。

现场销售人员讲每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量和预计到货日期，得到客户的确认后方才交到物流公司发货或送货，防止货物发送错误。



产品交付前，确定产品质量，不合格的产品不得交付。通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。

产品交付至客户处通过物流服务企业，公司销售部通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。

产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见 9.1.2 审核记录。

需要确认的过程：该公司目前经识别确认的需确认过程为销售过程。查见 2024-1-8 《过程确认表》，对该过程从工作人员能力、作业指导文件等方面进行了确认评价。确认结论：特殊过程确认合格

确认人：杜涛、王思琪、于树全

该特殊过程自确认后，人员、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。

经查基本符合要求。

产品和服务的放行

销售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；

采购产品均依据国家标准、行业标准或客户要求，企业根据客户要求向供方发询价（基本为长期合作，价格熟悉），确认价格、技术条件、交付时间符合要求后，业务员向供方下采购订单或采购合同，供方发货前与企业核对采购产品数量、外观、技术参数等，确认无误后供方发货至客户指定地点，企业、客户、供方三方或供方、客户或客户、企业人员两方进行产品验收，签订验收单。

查看验收单：写明验收设备名称、型号、数量，有验收人签字，符合要求。

目前货物采购无至供方现场实施验证的情况发生。

产品交付后企业为客户提供售后服务：业务人员会电话回访产品数量、产品质量，无问题不做记录，有问题安排解决问题。

目前无因产品质量问题进行退换货情况。

销售部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。

企业编制了《服务过程控制程序》《销售服务规范》《销售服务质量考核办法》，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。

——抽 2024 年 1-5 月销售服务质量考核表，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。

现场巡视企业放行控制，人员均按公司要求进行控制，均符合要求

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

由管理者代表组织内部审核，一般每年进行一次内部审核，时间间隔不超过 12 个月，抽查最近一次的内部审核情况：

年度审核计划：提供《一体化内部审核实施计划》，其内容已包括了审核目的、范围、准则、审核方法、日期

计划编制：王思琪 2024.5.6 批准/日期：于树全 2024.5.6

审核目的：通过内部环境、职业健康安全管理体系审核，以确定管理体系运行的符合性、有效性，并为管理体系的改进提供依据。

审核依据：1、GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 管理体系标准；

2、相关法律、法规及其它要求；

3、本公司的整合型手册、程序文件、管理制度、作业指导书、技术文件等体系文件。

内部审核实施：组长：王思琪 审核组成员：杜涛

审核时间 2024 年 5 月 13 日。

审核按计划进行，经询问查 2 名内审员经内部培训合格，培训教师：咨询师 内审员能力尚可。

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。

提供了内部审核检查证据，其中包括对总经理/管理者代表、办公室、销售部等部门的审核记录，条款与策



划一致，记录真实、完整。

本次内审发现 1 个一般不符合项，公司需重视内审的有效性，已交流。责任部门已分析了原因并采取了纠正措施，按要求进行了整改，最后内审员进行了验证，纠正措施实施有效。

内部审核结论：提供了《内部审核报告》，对现场审核进行了综述，对环境和职业健康安全管理体系进行了符合性的综合评价，最后结论为：公司已按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 建立实施管理体系，管理体系在审核范围内基本符合审核准则，并得到较为有效的实施。

查公司内部审核的资料基本完整。

执行《管理评审程序》，按程序要求进行管理评审，每年至少一次，总经理主持。

查最近一次管理评审，提供了管理评审计划、会议签到表、环境职业健康安全管理体系运行报告、各部门的汇报材料、管理评审报告、改进计划

1.查《管理评审计划》，明确了评审目的、评审的组织形式、参加评审的人员、评审的内容和各部门需准备的评审材料。

2.实际执行：于 2024 年 5 月 23 日在公司会议室由总经理召开主持了管理评审。

提供了管理评审会议记录、各部门领导所做的本部门体系运行工作汇报。现场询问总经理，均参加了管理评审会议。

查《管理评审报告》，评审结论：经过管理评审，大家一致认为公司建立的环境职业健康安全体系基本上适宜的、充分的、环境职业健康安全目标得以实现，环境职业健康安全体系实施是有效的。

改进建议或措施：①办公室对文件管理要加强控制。

管理评审提出的改进措施已培训完成，目前已实施完成。

抽上年度管理评审改进措施完成情况，已完成，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：

编制《不合格品控制程序》《事故管理程序》，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。

陶思含介绍，公司规定对顾客发现的不合格，销售部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告销售部主管进行审批，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：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

上年度不符合已关闭, 未发生类似不符合, 纠正措施有效

五、认证证书及标志的使用

证书用于投标, 无证书使用不当行为

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, 北京北方冷流制冷设备有限公司的

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 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:朱晓丽 冯雪峰



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予以配合。

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。