项目编号：11030-2024-QEO

管 理 体 系 审 核 报 告

（第二阶段）

组织名称：北京百诚厨房用具有限公司

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）：	贾海平
审核组员（签字）：	岳艳玲，黄朝星、李楠
报告日期：	2024 年 9 月 28 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：

O管理体系审核计划（通知）书O首末次会议签到表O文件审核报告

O第一阶段审核报告O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 日内可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：贾海平

组员：岳艳玲，黄朝星、李楠

受审核方名称：

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	贾海平	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1287023 2024-N1EMS-1287023 2024-N1OHSMS-1287023	Q:29.10.07 E:29.10.07 O:29.10.07
B	岳艳玲	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1319559 2024-N1EMS-1319559 2024-N1OHSMS-1319559	Q:29.10.07 E:29.10.07 O:29.10.07
C	黄朝星	组员	Q:实习审核员 E:实习审核员 O:实习审核员	2023-N0QMS-1312379 2023-N0EMS-1312379 2023-N0OHSMS-1312379	Q:29.10.07 E:29.10.07 O:29.10.07

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	刘越超	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,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：无；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国宪法》、《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国民法典》、《生产安全事故应急条例》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国公司法》、《北京市水污染防治条例》、《北京市大气污染防治条例》、《北京安全生产条例》、《北京市市容环境卫生条例》、中《华人民共和国职业病防治法》、《突发公共卫生事件应急条例》、《中华人民共和国妇女权益保障法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《北京市消防条例》、《北京市水污染防治条例》、《北京市市容环境卫生条例》、《北京市安全生产条例》、《北京市工伤保险条例》等法规，

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：《空调用通风机安全要求GB 10080-2001》、《空调通风系统清洗规范GB 19210-2003》、《供暖、通风、空调、净化设备术语GB/T 16803-2018》、《中央空调水系统节能控制装置技术规范GB/T 26759-2011》、《不锈钢厨房设备GB/T 38160-2019》、《家用厨房设备第2部份:通用技术要求GB/T 18884.2-2015》等相关产品标准。

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09月28日 上午至2024年09月29日 上午实施审核。

审核覆盖时期：审核覆盖时期：自2024年3月20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：厨房设备、制冷空调设备的销售

E：厨房设备、制冷空调设备的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：厨房设备、制冷空调设备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：北京市通州区口子村东 1 号院 29 号楼 2 层

办公地址：北京市通州区新潞运河文创园 B10-4-2

经营地址：北京市通州区新潞运河文创园 B10-4-2

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 9 月 27 日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：

本次审核不符合项的验证、内审、管理评审有效性、QEO 运行策划和控制、QEO 绩效测量和监视、监视和测量装置的控制、危险源、应对机遇和风险的措施情况、产品和服务的放行等。

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（2）项，涉及部门/条款:

销售部：不符合 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 8.1b）2）、GB/T19001-2016 标准 8.6 条款

综合部：不符合 GB/T19001-2016 标准 7.2 中 a）；不符合 GB/T24001-2016 标准 7.2a） GB/T 45001-2020 标准 7.2a）

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 10 月 28 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 2025 年 9 月 27 日前。

2）下次审核时应重点关注：

本次审核不符合项的验证、内审、管理评审有效性、QEO 运行策划和控制、QEO 绩效测量和监视、监视和测量装置的控制、危险源、应对机遇和风险的措施情况、产品和服务的放行等。

3）本次审核发现的正面信息：

a)最高管理者重视体系建设，对体系运行比较理解。

b)公司管理目标均能实现达成，公司法律法规收集比较齐全。

c)公司环境严格执行节能降耗规定要求，未发生环境污染事件，未发生工伤事件。

d)公司质量稳定，无重大质量问题发生，暂无客户投诉。

e)各部门按照识别的环境因素、危险源进行管理控制；日常对环境、安全进行检查，发现问题进行及时整改，持续改进。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1）成熟度评价：

关注顾客：指出最高管理层必须“证明其在关注顾客方面的领导力和承诺，确保实施了相关工作，识别和处理可能对服务和增强顾客满意度的能力方面的风险和机会”。应对风险和机会的措施：识别哪些必须应对的“风险和机会”，以确保管理体系能够实现预期结果，预防或减少非预期后果，实现持续改进。应对风险和机会的措施与厨房设备、制冷空调设备的销售方面的潜在影响相适应。交付后的活动：组织确定了并满足与厨房设备、制冷空调设备的销售的性质，即与产品和服务有关的风险、顾客反馈、法律法规要求。管理评审：组织考虑其采取的应对风险和机会的措施的有效性。这包括识别需要监视和测量的内容，使得组织能够证明符合产品服务标准的要求；评估过程的绩效；确保管理体系的符合性和有效性；评估顾客及相关方的满意度。

2）风险提示：

公司识别风险，并注意核查变化的潜在后果。应对风险可能采取的方法有避免风险、消除风险源、分担风险以及决定是否承担风险等。相关方抱怨处理，处理不及时造成客户质量风险及公司名誉受损。危险源控制：触电、火灾的发生；环境因素控制：交通事故、火灾、触电等。适用质量、环境、安全法律法规的识别、收集及宣传不够全面，相对应公司内部活动及环境、安全因素不够明确，部分员工守法意识淡薄等风险。

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：2002 年 06 月 03 日体系实施时间：2024.03.20

2）法律地位证明文件有：

营业执照（统一社会信用代码：9111010573936454XN），经营范围覆盖认证范围，营业期限：2002 年 06 月 03 日至 2052 年 06 月 02 日。

食品接触产品安全认证证书（证书编号：ZRC24P010029ROS），产品名称：调理设备　发证日期：2024 年 02 月 03 日　有效期至：长期有效。

取得食品接触产品卫生认证证书（证书编号：ZRC24P010030ROS），产品名称：调理设备　发证日期：2024 年 02 月 03 日　有效期至：长期有效。

取得食品接触产品安全认证证书（证书编号：CQC20036258319），产品名称：商用灶具　发证日期：2020 年 07 月 27 日　有效期至：2024 年 12 月 29 日。

取得中国环保产品认证证书（证书编号：CQC19702229401），产品名称：商用燃气燃烧器具（饮用燃气大锅灶）　证书有效期：2020 年 10 月 12 日至 2024 年 10 月 12 日。

取得中国节能产品认证证书（证书编号：CQC19702229402），产品名称：商用燃气燃烧器具（中餐燃气炒菜灶）　证书有效期：2020 年 10 月 12 日至 2024 年 10 月 12 日。

取得中国节能产品认证证书（证书编号：CQC19702229400），产品名称：商用燃气燃烧器具（饮用燃气大锅灶）　证书有效期：2020 年 10 月 12 日至 2024 年 10 月 12 日。

取得产品认证证书（中国环保认证）（证书编号：CQC19702229377），产品名称：商用燃气燃烧器具（中餐燃气炒菜灶）　发证日期：2024 年 07 月 02 日　有效期至：2029 年 07 月 01 日。

取得产品认证证书（中国环保认证）（证书编号：CQC19702229400），产品名称：商用燃气燃烧器具（饮用燃气大锅灶）　发证日期：2024 年 07 月 02 日　有效期至：2029 年 07 月 01 日。

取得产品认证证书（中国环保认证）（证书编号：CQC23703383581），产品名称：撞击流集烟罩饮食业油烟净化设备　发证日期：2023 年 04 月 12 日　有效期至：2026 年 04 月 11 日。

取得产品认证证书（中国环保认证）（证书编号：CQC23703383582），产品名称：光解式集烟罩饮食业油烟净化设备　发证日期：2023 年 04 月 12 日　有效期至：2026 年 04 月 11 日。

取得产品认证证书（中国节能认证）（证书编号：CQC19702229402），产品名称：商用燃气燃烧器具（中餐燃气炒菜灶）　证书有效期：2024 年 07 月 02 日至 2029 年 07 月 01 日。

3）审核范围内覆盖员工总人数：25 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：

公司现有：综合部、销售部等职能部门；

经查该公司主要进行：厨房设备、制冷空调设备的销售

产品销售流程图：接待--洽谈—合同评审—签订合同—采购—验收—结算—发货—售后

关键过程：质量检验跟踪过程

外包过程：物业管理；

特殊过程：无

不适用条款：无

重要环境因素：固固体废弃物的处置、潜在的火灾。

不可接受风险：人身意外伤害、潜在的火灾事故。

服务过程识别正确。

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

1、该公司管理方针目标：

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针和目标：

企业质量、环境、职业健康安全方针：服务领先，质量优良；节能降耗，保护环境；健康安全，以人为本；规范管理，持续改进。

质量总目标：1）顾客满意率≥90%2）销售产品合格率≥98%

环境和职业健康安全总目标：1）火灾次数为 0/年 2）责任内重大安全事件发生次数为 0 /年 3)固体废弃物有效处置率 100%

公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与管理者代表进行交谈，对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。

管理者代表用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。

以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过行政部获取公司管理方针

管理目标制定合理，目标可测量，目标已达成；公司对各职能部门也进行了目标分解，除顾客满意率按年度考核外，其余按月对各层级管理目标完成情况进行考核评价。由各部门负责人进行考核。

2、管理体系范围：

公司认证范围为：

Q：厨房设备、制冷空调设备的销售

E：厨房设备、制冷空调设备的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：厨房设备、制冷空调设备的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

公司实施管理体系的具体范围：经营地址： 北京市通州区新潞运河文创园 B10-4-2；确定了公司内部和外部联系人，确保了管理体系一致性和完整性。

3、管理体系文件的策划：

受审核方按照标准要求建立了所需的文件和记录，包括管理手册、程序文件、各部门管理制度以及记录表格等文件化的信息，编制的体系文件基本符合标准规定的要求，能够覆盖和规范体系范围内各部门、岗位的活动。满足公司和可适用的标准的要求。文件策划符合要求。管理体系文件控制：策划的文件控制程序，均满足公司管理体系需求，同时确保了所有文件和记录都按照标准的要求控制和更新，保持了文件和记录的有效性。

4、组织建立组织机构分为：

公司现有：综合部、销售部等职能部门。组织机构策划合理，符合公司实际服务经营状况。

5、实施和资源规划：

公司策划对管理体系实施和运作所需的人员、设备、物资、环境、安全等资源的规划和保障。人力资源、设施设备、工作环境等均满足服务服务的需求。

6、实施体系监督和测评：

厨房设备、制冷空调设备的销售工作中监督管理体系的有效性和持续改进，同时制定了适当的测评活动，验证了管理体系运作的有效性。

7、内部审核：

公司编制《内部审核控制程序》，用于QEO体系内部审核的策划和实施。

公司于2024年7月10日实施内审。本次审核开具1项不符合项，责任部门：综合部。不符合事实陈述： 未能提供岗位人员能力评价证据，不符合文件:《管理手册》、《人力资源控制程序》;不符合标准:GB/T19001-2016、GB/T24001-2016和GB/T45001-2020标准7.2条款款的相关要求；公司进行了原因分析，采取纠正和纠正措施，并于2024年07月11日进行了关闭，验证有效。

8、管理评审：

编制《管理评审控制程序》，对管理评审过程进行控制，按计划于2024年7月20日进行了管理评审。

编制《管理评审报告》，并经总经理江明辉批准下发，内容基本涵盖了标准要求。

管理评审结论：公司现有质量、环境和职业健康安全管理体系是充分、有效和适宜的，与公司的战略方向保持一致。

9、绩效评价：

组织对管理体系开展管理例会、每年的内部审核、管理评审以及不定期的检查，并持续改进。组织能够利用管理体系进行正常运行，满足顾客要求和适用的法律法规要求；组织产品和服务稳定；能够保持产品实现过程稳定受控；能确保产品和服务持续满足要求。组织通过体系的有效应用，以及体系持续改进过程的有效应用；保证符合顾客要求和适用法律法规要求。公司能实现预期的管理目标，提供合格产品和服务，满足顾客及相关方需求。

10、持续改进

公司还关注了持续改进，不断改进管理水平，持续 增强实现预期结果的能力，以满足顾客不断发展变化的需求，增强顾客满意。公司严格按相关法律法规运作，管理体系在运行中，无相关方投诉和抱怨，无重大质量事故，无重大的客户投诉情况发生。管理体系正常运行。目前为止，没有顾客和相关方投诉，企业能够守法经营，没有发现违法违规情况。

公司制定了管理方针目标、确定了组织结构、健全了管理体系机构、决策领导、统一思想、拟定贯标计划等。

公司管理体系的策划基本合理。

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

受审核方基本能够按照管理体系策划的安排对产品实施监视测量，能够按照服务规范提供电离辐射防护设备的销售，通过现场观察及查阅以往的记录，受审核方能严格按照规定的要求实施服务监控。

一、销售服务实现过程的质量控制：在销售实现过程中，需要采取质量管理手段，比如说制定标准流程、设定严格的程序，保证服务的质量符合预期要求。

二、活动的质量、环境职业健康安全管理控制：这方面公司从活动的场所、设备、人员等方面出发，采取相应的管理控制措施，采取灭火器、垃圾桶等，确保活动的进行不会对环境、职业健康安全带来危害。

三、重要审核点：在销售实现和活动进行过程中，需要进行重要审核点的监测和评估，例如对特殊过程进行控制等。此次审核对特殊过程进行了抽样，关键过程：质量检验跟踪过程。

四、监测和绩效评估：在服务实现过程中和活动进行过程中，需要进行持续的监测和绩效评估。这包括对销售服务的质量、环境、职业健康安全进行持续监控、对活动的安全性进行评估等。公司对质量表现的监测信息、所采取的运行控制、对组织管理目标符合情况的文件记录。包括了管理目标完成情况的监测。包括日常运作的监控。通过管理方案执行情况监测记录，对管理方案实施进展情况进行了监测；结果均为合格。公司管理目标及指标统计表；各部门各项目标、指标均完成规定值。

销售过程：公司策划了《产品和服务提供过程控制程序》、《产品和过程的监视和测量控制程序》、《外部提供过程、产品和服务的控制程序》、《销售管理制度》、《投标管理制度》、《采购管理制度》、《进货查验规范》，明确了受控条件。程序文件34个和各管理制度13个。.

产品销售流程图：接待--洽谈—合同评审—签订合同—采购—验收—结算—发货—售后

关键过程：质量检验跟踪过程

外包过程：物业管理；

特殊过程：无

不适用条款：无

重要环境因素：固固体废弃物的处置、潜在的火灾。

不可接受风险：人身意外伤害、潜在的火灾事故。

公司在手册中规定了组织变更管理规定，当公司的质量环境职业健康安全方针与目标发生重大变化；公司的组织结构、产品结构、资源状态发生重大改变时；公司的外部经营环境发生重大变化时，如市场行情等；管理者代表及最高管理层认为有必要的其他情形。对管理体系进行变更。并明确了变更评估及实施

的流程，当发生变更时， 需确定变更并考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。

策划符合标准要求。截止到目前公司没有发生变更。

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《消防安全应急预案》、《触电事故应急预案》、《环境和安全应急预案》等。包括了重要环境因素和重要危险源等。综合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。抽查2024 年4 月20 日《消防预案应急演练记录》，包括：物资准备和人员培训情况。进入现场前由安全员讲解个人安全防护要求等。现场培训过程。演练过程。参加演练人员：公司全体人员等。演练结束后对应急预案进行了适宜性充分性评审，评审结果：能够全部执行，满足应急要求。不需要变更等。演练效果评审结果：人员到位情况：及时等。物资到位情况：充分等。协调组织情况：较好等。实战效果评价：合理等，外部支援部门和协作有效性：及时有效等。再抽查2024 年3月23 日《触电事故应急演练记录》等，内容类似，符合要求。应急物资包括：消防水池、干粉灭火器、应急照明灯、创可贴等。

满足要求。

编制了《环境监测和测量控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》等，符合标准和企业实际。

抽查环境职业健康目标和管理方案完成情况，2024 年3 月以来，环境职业健康安全目标和管理方案已经完成。

抽查质量环境职业健康安全目标分解考核情况，2024 年3 月以来，质量环境职业健康安全目标已经完成。

提供《环境和安全运行检查记录》，抽查2024年7月30日的《环境和安全运行检查记录》，内容包括：检查日期；检查项目（地面、固废排放、能源、资源使用等）；检查结论（符合要求）；检查人（刘越超）等，内容完整，符合要求。

提供《消防器材月检记录》，抽查2024年8月记录，内容包括：灭火器气压是否正常、消防栓及配件是否正常、消防栓试验是否正常、应急灯是否正常等）；检查人李召等；内容完整，符合要求。

劳保用品发放：提供2024年的劳保用品发放记录。主要是工人发放手套、口罩、工作服、雨靴、遮阳帽等，均有签收。工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工办理了公司为员工办理了社会保险，提供员工徐臻、周家伟等社保缴纳记录，符合。

企业工作现场无职业危害因素，无涉及环境和职业健康安全监视和测量设备。

查体系策划了对体系运行过程、对服务过程、环境安全绩效进行监测分析的要求，要求明确监测时机及内容、分析时机及内容，内容包括：对顾客反馈、人员考评检查、内审管评、对体系过程运行要求执行情况、对目标实现情况及对方案的检查、对服务过程的检查、整体策划基本充分。每年进行一次内审管评、目标考核进行绩效监测等。基本充分、有效。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。对服务过程中发现的不符合，已经按照标准要求及文件规定，进行了处置。对日常工作中出现的不符合，及时进行整改。管理评审中有纠正措施和预防措施状况的输入。管理评审提出的纠正预防措施已经整改完毕并验证。

经沟通，企业采购的设备由供方直接发货至客户，供方负责物流配送，企业销售部验收人员在现场进行验收，检查数量、外包装完整性等，无验收记录，已开具不符合，详见销售部记录。

对其控制符合要求。

编制了《法律法规管理及合规性评价控制程序》等，符合标准和企业实际。抽查 2024 年 4 月 20 日法律法规和其他要求合规性评价情况，包括《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国噪声污染防治法》、《中华人民共和国安全生产法》、《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》、《中华人民共和国职业病防治法》、《GB16297-1996 大气污染物综合排放标准》、《GB12348-2008 工业企业厂界环境噪声排放标准》、《GB18599-2020 一般工业固体废物贮存和填埋污染控制标准》、《GB18597-2001 危险废物贮存污染控制标准》、《GBZ2.1-2019 工作场所有害因素职业接触限值第 1 部分：化学有害因素》、《GBZ2.2-2007 工作场所有害因素职业接触限值第 2 部分：物理有害因素》等。评价结果，均符合。编制：综合部，审批：江明辉 。查验《中华人民共和国消防法》评价情况，配备了手提式灭火器等。无火灾隐患。组织了消防应急演练活动。近一年以来，没有发生火灾事故。再查验《中华人民共和国固体废物环境污染防治法》等评价情况，内容类似，符合要求。

查环境因素：

企业制定《环境因素的识别与评价管理程序》，用于产品、活动和过程中能够控制和能够施加影响的环境因素的识别与重大环境因素的评价和更新。

查《环境因素评价表》－综合和销售等职能部门，编制：综合部 审核：李后坤 批准：江明辉 日期：2024.03.20。评价表显示，对环境因素进行了识别和评价，划分五个环境影响类别：土地、大气、水体、资源、其他，列出了状态和时态。按 F 发生频率、L 法规符合性、C 影响程度、S 关注性、H 可节约度、D 环境影响范围分项打分，经评价确定 22 项环境因素，包括：资源消耗、电能消耗、废物丢弃、电能消耗、生活污水的排放、潜在火灾等，同时对相关方相关的环境因素进行识别和评价，主要包括：车辆尾气排放、潜在火灾、车辆噪声排放等，确定了重要环境项目。

查《重要环境因素清单》，编制：综合部 审核：李后坤 批准：江明辉 日期：2024.03.20。主要内容包括：重要环境因素、环境目标、产生过程或活动、污染因子、控制措施或方法等。清单显示，确定的重要环境因素共 2 项，具体如下：

1、固体废弃物的处置

产生过程或活动：办公过程、销售过程

污染因子：固体废弃物

控制措施：目标、方案、运行控制

2、潜在的火灾

产生过程或活动：办公、服务过程。

污染因子：能源及其它

控制措施：目标、方案、运行控制、应急预案。

提供《重要环境因素方案》，编制：综合部 审核：李后坤 批准：江明辉 日期：2024.03.20。

主要内容包括：重要环境因素、环境目标、主要措施、主办部门、协办部门、期限。

抽查，针对固体废弃物的处置，制定的目标：固废废弃物100%合法、合规处置。

主要措施：

（1）建立并完善环境管理制度，将与责任分解落实，并对目标的实现情况进行监督检查。

（2）对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识和技术水平。

（3）购备垃圾箱，及时回收，分类堆放。

（4）与销售商或厂家联系，力争使废物能再生或重新利用。

主办部门：综合部　协办部门：各部门　期限：一年。

查环境目标指标完成情况，按月对环境目标、指标实现情况实施考核，公司及各部门2024年3月-2024年8月均达成目标、指标。

查危险源辨识及风险和机遇的评价：

企业制定《危险源辨识、风险评价和控制措施的控制程序》，用于销售和服务中危险源辨识和不可接受风险的评价与更新的控制。

查《危险源辩识与风险评价记录》—综合和销售等职能部门，编制：综合部　批准：江明辉　日期：2024.03.20。评价表显示，对危险源、事故结果进行了辨识和评价，识别出危险源共32项，包括：电脑辐射、电线老化破损、人员意外伤害、潜在火灾、交通事故等。可能发生的事故包括：触电、人身伤害、火灾等。通过打分评价，将危险源划定为不同等级。控制措施包括：A—制定目标指标和管理方案；B：—制定控制程序；C—教育和培训；D—制定应急预案；E—加强现场监督检查。

查《重大危险源清单》，编制：综合部　审核：李后坤　批准：江明辉　日期：2024.03.20。主要内容包括：重大危险源、职业健康安全目标、产生过程或活动、控制措施或方法等。

清单显示，确定的重大危险源共2项，包括：人身意外伤害触电事故、潜在的火灾事故，制定了控制措施。

抽查，针对人身意外伤害触电事故：

目标：年度重大安全事件发生次数为0

产生过程或活动：

（1）办公、采购和销售过程员工违章驾驶车辆、车辆未定期保养出现交通意外等意外事故；

（2）无关人员违规进入高压和强电区域、或带电区域标识、围挡和防护措施不当，安装服务过程可能导致的触电事故；

（3）员工在办公场所违章用电可能发生触电事故；

（4）搬运、摆放、工具使用不当等导致物体打击。

控制措施：目标、方案、运行控制、应急预案。

查《重大危险源与风险方案》，编制：综合部　审核：李后坤　批准：江明辉　日期：2024.03.20。

针对人身意外伤害触电事故，制定的主要措施：

1、所有公司员工组织一次集中式安全教育；

2、建立和健全安全管理制度和安全操作规程；

3、全面严格执行安全管理劳动纪律和安全操作规范的考核，合格后方可上岗；

4、加强作息时间管理，杜绝疲劳上岗；

5、所有业务出行进入项目现场必须佩戴劳保用品；

6、重点安全部位，做好安全标志或标识牌；

7、每月执行一次企业健康安全检查考核，对不符合要求的采取纠正措施，并实施必要的处罚措施。

主办部门：综合部　协办部门：各部门　时间期限：一年。

查职业健康安全目标指标完成情况，按月对环境目标、指标实现情况实施考核，公司及各部门 2024 年 3 月-2024 年 8 月均达成目标、指标。

企业环境因素、危险源辨识评价基本有效。

制定了控制措施。

企业制定《环境和职业健康安全运行控制程序》、《环境因素的识别与评价管理程序》、《基础设施和工作环境控制程序》、《废弃物管理制度》、《节能降耗管理制度》、《消防安全管理制度》、《办公场所管理制度》等，策划合理，内容符合标准要求。通过管理制度对本部门环境职业健康安全进行控制，基本适用。

围绕重要环境因素和重大危险源，销售部对环境安全运行情况控制情况如下：

查看运行情况：

1、资源能源消耗：查看办公区域宽敞明亮，通风较好。员工所用饮水机定期清洗。主要消耗的办公用品是纸张，废纸回收再利用。水电的消耗，销售部均使用节能灯,做到人走灯灭；洗手间无滴水浪费现象。目前建立了相应和管理制度，要求部门人员提高节约意识。

2、火灾管理，主要包括：办公室区域易燃材料、电路老化等。查看：现场查看照明灯具采用防爆灯具，张贴严禁吸烟、远离火源等警示标识；按照建筑设计要求配备消防栓、手提式灭火器等消防器材。现场有安全逃生通过及标志等，不定期组织消防应急演练等。

3、触电伤害，主要包括：电路线路老化。查看：张贴各项规章制度和操作规程，电源开关采用漏电保护，一旦触电会自动跳闸，避免造成触电伤害。建立健全并严格执行安全操作规程和急救方法的培训教育。查 2024 年 4 月 20 日公司组织了消防应急演练。演练结果：所有员工都能掌握火灾逃生基本知识，培训效果良好。

4、固废管理：销售部设有垃圾桶，废纸有一专门的纸箱放置，收集多后卖给废品回收站。废墨盒有专门的维修部门替换后直接带走。办公过程产生固废的处理按要求放到指定地点，现场查看无混放现象等。生活垃圾由园区物业统一处理。

5、废水：主要为办公、生活污水的排放：直接排入通州区市政污水管网。

6、与员工签订劳动合同，维护员工合法利益。提供劳动合同书，抽查员工何志清、李召等 2 人劳动合同，内有合同期限；工作地点和工作内容；工作时间和休息休假；劳动报酬；社会保险和福利待遇；劳动保护、劳动条件和职业危害防护；劳动合同的履行、变更；劳动合同的解除、

终止；其他事项等内容。

7、销售部员工上下班要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。

8、环境安全运行检查：

提供《环境和安全运行检查记录》，抽查 2024 年 3 月 31 日的《环境和安全运行检查记录》，内容包括：检查日期；检查项目（地面、固废排放、能源、资源使用等）；检查结论（符合要求）；检查人（刘越超）等，内容完整，符合要求。

提供《消防器材月检记录》，抽查 2024 年 8 月记录，内容包括：灭火器气压是否正常、消防栓及配件是否正常、消防栓试验是否正常、应急灯是否正常等）；检查人李召等；内容完整，符合要求。

9、劳保用品发放：提供 2024 年的劳保用品发放记录。主要是工人发放手套、口罩、工作服、雨靴、遮阳帽等，均有签收。工作时间平均每天不超过 8 小时，公司为员工办理了社会保险，提供员工徐臻、周家伟等社保缴纳记录，符合。

10、用于环境及职业健康安全资金投入情况：2024 年 3 月份至今共计投入 9200 元：消防器材投入、培训、劳保用品投入、垃圾处理费等。均能保证环境、职业健康安全资金的使用。现场查看办公区域贴有消防栓操作方法示意图、节约用电、节约用水、安全出口等警示标识。编制火灾应急预案，对员工进行了防火安全的培训。现场无安全隐患。

查看，手提式干粉灭火器、消防栓等应急救援器材，维护保养良好，配备充分适宜，能够满足要求。环境和职业健康安全标识警示，包括：安全通道标识、禁止烟火、小心触电等警示标识。齐全。有效。

与负责人交流得知：公司管理层始终把安全工作放在所有工作的首位，长期以来采取多种措施，致力于消除危险源，降低职业健康风险。据了解，从未发生过环境和职业健康安全方面的事故事件。对环境职业健康安全的运行控制有效。

公司策划了《产品和服务提供过程控制程序》、《产品和过程的监视和测量控制程序》、《外部提供过程、产品和服务的控制程序》、《销售管理制度》、《投标管理制度》、《采购管理制度》、《进货查验规范》等，明确了受控条件。包括

1、公司编制了《产品和服务提供过程控制程序》、《产品和过程的监视和测量控制程序》、《外部提供过程、产品和服务的控制程序》、《销售管理制度》、《投标管理制度》、《采购管理制度》、《进货查验规范》等对公司的产品销售过程进行了控制。

组织产品覆盖范围：电离辐射防护设备的销售。

销售服务流程：客户询价→销售报价回复客户→接收订单→财务核算成本、下采购计划→组织采购→供应商发货→行政部收货验收→销售部核实交付客户

外包过程：物业外包

特殊过程：销售服务

关键过程：无

不适用条款：无

3、技术要求 售货合同

1)验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规、客户要求。

2)作业指导书：《产品和服务提供过程控制程序》、《产品和过程的监视和测量控制程序》、《外部提供过程、产品和服务的控制程序》、《销售管理制度》、《投标管理制度》、《采购管理制度》、《进货查验规范》等。

3)使用适宜的设备：电脑和打印机等。

4)监视和测量设备：对进入本公司产品做如下检验：名称、规格、数量、外观、日期、是否有产品合格证等信息，产品应符合相关标准的规定或行业规定。无监视和测量设备的要求。

4、查看，合同跟踪情况：

公司策划有《产品和服务提供过程控制程序》，对运行的策划和控制做了规定。管理层依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准策划了公司的管理流程，形成了程序文件和各管理制度，策划的体系完整有效。策划的内容：公司在建立质量管理体系的过程中，按照标准要求对销售服务实现过程进行策划；确定销售服务提供过程，并在管理规范中分别编制了控制文件；综合部经理负责提供符合需要的资源；销售部经理负责收集市场信息，签订销售合同，对重要客户进行开放和维护。

1、 流程及过程

销售服务流程：接待--洽谈—合同评审—签订合同—采购—验收—结算—发货—售后

外包过程：物业管理

特殊过程：无

关键过程：质量检验跟踪过程

不适用条款：无

2、配置了办公设备：台式电脑、打印机等，基本满足要求。

4、监视测量设备：无。对销售服务过程进行监视，策划了销售服务

5、策划了《产品和服务提供过程控制程序》、《外部提供过程、产品和服务的控制程序》、《产品和过程的监视和测量控制程序》、《采购管理制度》、《销售管理制度》、《投标管理制度》等制度文件，能够规范销售服务过程。

6、收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准：《中华人民共和国宪法》、《中华人民共和国刑法》、《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》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》、等法律法规。

抽《顾客满意度调查表》

公司制定《顾客满意度测量程序》，用于对顾客满意程度的测量。销售部负责与顾客联络，组织处理顾客投诉，保存相关服务记录；组织对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求;分析顾客反馈信息，确定责任部门并监督实施。

公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定

量测量。

抽《顾客满意度调查表》

抽客户：北京大学会议中心，兴隆电德悦谷文旅置业有限公司，上海索迪斯食品服务有限公司，公司现有主要客户 3 家，此次共发出 3 分顾客满意度调查表，回收 3 分，回收率 100%，提供《顾客满意度调查表》，调查内容（得分）：产品质量：很满意（50 分）满意（45 分）一般（35 分）不满意（0）；产品价格：很满意（50 分）满意（45 分）一般（35 分）不满意（0）交货时间：很满意（50 分）满意（45 分）一般（35 分）不满意（0）;售后服务:很满意（50 分）满意（45 分）一般（35 分）不满意（0）（25 分），调查人：何志青，调查时间：2024.6.30，调查评分：顾客给产品质量打 50 分，产品价格打 10 分，交货时间打 20 分，售后服务打 15 分，最终调查结果分数 95 分。从整体来看，客户对于我司各方面综合评价是很满意的。对于我们的弱项，问题产生原因都做了认真细致的分析，并制定了具体的整改措施。因此我司需要有的放矢，扬长避短，客户满意的方面我们要稳定保持，不满意的方面还需要各部门努力合作，持续改进 ，从整体来看，提供样本量少，建议后期增加样本量。**抽查验收情况：**

公司策划有《进货查验规范》，规定了对采购产品的进货检验目的和适用范围、职责权限、检验总要求、产品检验内容、检验记录的输出及归档、产品的接收准则。规定内容全面，能够满足公司运营服务。

一、《进货检验规范》规定

目的：为了加强产品质量及安全管理，对公司进货查验进行规范，确保所采购产品符合本公司销售产品标准要求。

适用范围：适用于本公司内所有销售产品的采购、进货管理。

职责：行政部负责合格供应商的评估、供应商档案的建立、更新、采购进货产品的数量、品种核对、记录填写、负责供应档案、《合格供应商名录》的审核，进货产品票证的查验、原物料的验收。

作业内容：

1、所有公司采购的原物料均严格按照《采购管理制度》选择、建立供应档案和合格供应商名录，审验供应商的经营资格（如营业执照、税务登记证、组织机构代码证、流通许可证、产品官方检验报告等）；

2、指定经培训合格的人员负责采购索证索票、进货查验和采购记录。

3、公司所有销售产品采购应从《合格供应商名录》的供应商中采购，并与供应商签订包括采购供应合同或采购订单；每批原物料来货时，应由供应商提供送货单（必须包括但不限于供货方名称、产品名称、数量、送货日期等信息）和出厂检验报告或合格证文件；

4、零星物料的采购应到从事流通经营单位（如超市、经销商、定点批发市场等）采购，应当查验并留存加盖有公章的营业执照和食品流通许可证等复印件；留存盖有供方公章（或签字）的每笔送货单或每笔购物凭证。

5、产品采购入库前，应当查验所购产品外包装、包装标识（内容包括产品名称、生产厂家、厂址、生产许可证编号、生产日期或批号、产品标准号、含量等信息）是否符合规定，与购物凭证是否相符，并记录于《采购验收记录表》中。《采购验收记录表》应当如实记录产品的名称、规格、数量、外观、日期、是否有产品合格证等信息。

7、按产品类别或供应商、进货时间顺整理、妥善保管索取的相关证照、产品合格证明文件和进货记录，不得涂改、伪造，其记录保存期限不得少于 3 年。

抽查进货检验情况：

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；采购的产品按销售合同进行，基本无库存情况，采购产品依据客户确定的具体产品参数要求，销售人员在客户现场分别与客户及外部供方对采购产品参数、数量、外观、安装后的性能等进行验收。

抽 1《采购合同》，由江西省大鹏厨具设备有限公司提供特变电工智慧产业项目采购合同

抽 2《采购合同》，由广东星星制冷设备有限公司提供厨房冰箱采购合同

抽 3《采购合同》，由佛山市亨得利电子电器有限公司提供粘捕式灭蝇器采购合同，抽查进货检验记录情况，未能提供进货检验记录，已开具不符合。

查与佛山市亨得利电子电器有限公司签订的合同编号为 20240802C 的“粘捕式灭蝇器”采购合同的进货验收情况，未能提供进货验收准则和进货检验记录。不符合

抽验收情况，提供 1《北京市鼎石学校中小学厨房改造供应》验收报告，验收依据：厨房设备移交清单壹份，设备适用说明书壹份，合同金额：103000 元，验收时间：2024 年 8 月 30 日，有客户该章：上海索迪斯食品服务有限公司，验收结论：验收合格！

提供 2《兴隆电德悦谷文旅置业有限公司厨房设备采购》验收报告，验收：厨房设备已经清单壹份，设备使用说明书壹份，合同金额：3500 元，验收时间：2024 年 4 月 15 日，有客户盖章：兴隆电德悦谷文旅置业有限公司，验收结论：验收合格！

提供 3《北京大学会议中心勺园厨房设备采购》验收报告，验收依据：厨房设备移交清单壹份，设备使用说明书壹份，合同金额：483.6070 万元，验收时间：2023 年 12 月 2 日，有客户盖章：北京大学会议中心勺园管理部，验收结论：验收合格！

销售服务质量检查情况：

进行了销售服务质量检查，提供销售服务质量检查记录表。抽查 2024.3.29、2024.6.28 的“销售服务质量检查表”，检验项目：销售人员仪表、标识的佩戴情况、销售服务设施维护使用及完好情况、销售环境的保持、接待质量(包括来人来电)、电话记录的及时、完整、清晰情况、是否对客户要求的评审、制订采购计划并实施采购、商品的运输、商品的验收、提供产品的合格率、顾客沟通及时性、主动性、顾客异议及时处理、合同执行情况跟踪。检查结论符合，检查人：张宇航。

产品和服务放行过程控制基本符合要求。

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

内部审核情况：

内部审核QE09.2 编制《内部审核控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《年度内审计划》，计划于2024 年7 月10 日实施内审。查见《内审实施计划》（含内审方案），内容包括：审核目的、依据、频次、审核方法、职责、策划要求和报告、审核性质、审核日程安排等。

抽查《内审实施计划》，涉及部门：综合部。涉及条款：Q：5.3/6.2/7.1.2 /7.1.3 /7.1.4 /7.1.6 /7.2 /7.3 /7.4 /7.5 /8.4/9.2 /10.2 E：5.3/6.2/6.1.2/6.1.3 /7.2 /7.3 /7.4 /7.5 /8.1 /8.2 /9.1.2 /9.2/10.2S：5.3/6.2/6.1.2/6.1.3 /7.2 /7.3 /7.4 /7.5 /8.1 /8.2 /9.1.2 /9.2/10.2 等。

覆盖了本部门涉及的所有标准条款。再抽查其他部门的内审实施计划，内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。内审员经过了标准培训。内审员审核了与自己部门无关的区域。符合。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽查综合部《内审检查表》，已编制并由内审员按要求实施了检查，并填写了检查记录，内容比较齐全。本次内审共开一般不符合项1个，已进行了跟踪验证和关闭。符合要求。

经沟通了解，审核组长在末次会议上对本次内审开具的不符合项及内审报告及时向最高管理者和相关部门负责人报告了审核结果。

抽查《内部审核报告》，明确了审核的目的、范围、依据、审核过程、不合格统计与分析等，审核结论为：通过审核可以看出公司质量环境和职业健康安全管理体系已进入正常状态，具有满足顾客要求与法律法规的能力，具有持续改进机制，质量环境职业健康安全管理体系符合GB/T19001-2016 标准、GB/T24001-2016 标准、GB/T45001-2020 标准，运行切实有效。对内部审核控制符合要求。内审基本符合标准要求。

管理评审情况：

编制《管理评审控制程序》，对管理评审过程进行控制。

抽查《管理评审计划》（编制：综合部　审核：李后坤　批准：江明辉　日期：2024.07.20），主要内容包括：评审目的、评审内容及资料准备、评审参加人员、评审时间。

经查已按计划于 2024 年 7 月 20 日进行了管理评审。

主持人：江明辉

参加人员：管代李后坤、各部门负责人、员工代表刘越超

查《管理评审输入报告》，内容主要包括：公司内外部因素、问题、风险和机遇管理情况、质量、环境和职业健康安全管理体系建立及其适宜性、方针、目标和方案实施情况评价、质量、环境和职业健康安全绩效及趋势分析、管理层对公司所处环境、相关方的需求和期望理解与识别评价综述、对管理体系的支持，包括组织机构、职责分配、资源的充分性和适宜性评价、对外部提供过程、产品和服务的控制评价综述、对产品实现过程的控制有效性评价综述、对产品放行、不合格输出的控制评价综述、应急准备和响应评价综述、合规性义务的识别和履行情况评价综述、管理体系监视、测量、分析评价和持续改进情况、管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力评价、可能影响质量、环境和职业健康安全管理体系的变更，包括内外环境的变化，如法律、法规的变化等。输入内容基本满足要求。

查管理评审输出资料，企业编制《管理评审报告》，并经总经理江明辉批准下发，内容基本涵盖了标准要求。

管理评审结论：1）公司制定的体系文件适宜、管理方针符合公司的宗旨、支持了公司的战略方向同时满足适用要求；目标是适宜的，均已全部实现；公司的质量、环境和职业健康安全管理体系是适宜的、充分的和有效的；2）质量、环境和职业健康安全管理体系目前无变更的需求；3）公司相关资源（包括人员、设施、环境等）配置合理、充分，对管理体系的建立、实施、保持和持续改进提供了保障；有关与持续改进机会的相关决策见《纠正措施记录》；总体上看，公司现

有质量、环境和职业健康安全管理体系是充分、有效和适宜的，与公司的战略方向保持一致。

管理评审提出 1 项改进建议：提高全员质量、环境和职业健康安全意识，加强体系标准的学习。

检查管理评审改进建议的落实情况，已于 2024 年 7 月 26 日整改完毕并验证有效。见证资料：《纠正措施记录（管评改进）》、《培训记录表》。

查《纠正措施记录（管评改进）》：计划 2024 年 7 月底完成，责任部门：综合部。

查《培训记录表》：

培训时间：2024.07.26；培训地点：会议室；

培训签到：李召、李后坤、刘越超；授课人：江明辉。

培训内容摘要：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 质量、环境和职业健康安全管理体系标准、程序文件

培训有效性评价方式：提问与讨论

有效性评价：通过此次的培训，参加培训人员的对培训内容能够认识和理解，此次培训有效。

评价人：江明辉　2024.07.26。

企业管理评审控制基本符合要求。

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

公司策划了《不合格品控制程序》，规定了不合格控制的工作程序：验货员对采购物资进行检验，由验货员签发“不合格通知单”，将其发到供应商相应处置；对于交付顾客后发现的产品不合格，行政部应联系其供应方进行维护或更换，并要求供应商对不合格品情况进行分析，并采取相应的纠正措施防止此类问题再次发生；对于销售服务检查中发现的不合格应分析原因并采取相应措施将分析结果和措施实施情况记录在《纠正/预防措施处理单》中；不合格经相关部门评审后，各执行人员和验证人员必须立即执行，并保存相关记录。

公司明确并实施处置不合格输出的途径，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。

公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。

不符合情况：无

负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。

不合格输出的控制基本符合要求

查《不合格情况记录》

2）纠正/纠正措施有效性评价：

编制《不符合控制程序》《纠正（事件.不合格.不符合）措施控制程序》，符合标准和企业实际。内审中的不符合，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。对日常工作中出现的不符合，行政部督促责任部门及时整改并跟踪验证。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：

2024 年 03 月 20 日以来， 没有发生质量、环境和职业健康安全事故、 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）：

企业制定《人力资源控制程序》、《基础设施和工作环境控制程序》等程序，对资源进行管理。

现场查看，企业体系人数 25 人。企业提供的《员工能力评价记录》显示，对主要员工从学历、意识、培训、能力、其他方面进行了能力评定，经评定均能胜任本职工作。

提供社会保险单位参保证明，为员工缴纳了养老保险。

企业经营地址：北京市通州区新潞运河文创园 B10-4-2。

提供房屋租赁合同显示：

承租方：北京百诚厨房用具有限公司

出租方：新潞（北京）文化发展有限公司

签订房屋租赁合同，将位于北京市通州区新潞运河文创园 B10-4-2 房屋出租给北京百诚厨房用具有限公司办公使用，租赁期限自 2021 年 3 月 20 日至 2026 年 3 月 19 日，共计 5 年，租赁面积 446 平方米。

公司设置会议室、会客室，用以会议、接待使用。总经理、副总经理、工程总监、财务有独立办公室。

集中办公区域配有办公座椅，共 17 个工位，为员工提供了相对独立的工作空间，配置有电脑、打印机、无线网络、空调、文件柜等，为员工配备饮水吧台，提供茶水、咖啡及休闲区域，公司办公条件基本满足工作要求。

监视和测量设备：无。

特种设备：无。

支持性设施：无。

企业无食堂，无库房。

环境职业健康安全设备设施：办公区域设置 2 个消防栓，配置 4 个 4Kg 手提式干粉灭火器，外观正常，气压表指针在正常区域，有维修合格标识，均在有效期内。消防栓有物业公司负责定期维护，灭火器有公司负责定期维护。

抽查设备、设施维护保养记录，记录完善。

现场观察：设施完好，设备运行正常。办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，作业场所光线较充足。

企业资源管理满足要求。

2）人员及能力、意识：

公司在《人力资源控制程序》中规定了招聘、考核、培训等要求。程序规定了各岗位任职要求，规定了主要岗位人员任职资格要求。符合要求。

根据《岗位任职资格及要求》，公司采用招聘的方式，招收录用人员，在招聘时按照岗位任职要求，如学历、经验、技能等招录合格人才。

公司通过招聘方式引进人才，配有管理人员、技术人员、销售人员等，能够满足管理要求。对重要环境因素/重大危险源岗位人员的能力要求进行了评价。查人员绩效考核评价情况，提供了岗位人员评价表，对综合部、销售部等人员能力进行了评价，结果符合任职要求，能胜任工作。

制定了《员工能力评价表》，对需要的人员岗位任职情况进行了评价和确认，如综合部、销售部等。

查见有《员工能力评价表》，表中有姓名、工作岗位、任职要求、是否符合任职能力要求等项目。确认人：江明辉 2024年7月11日。

抽查销售部何志青、综合部李召等人员的评价表，内容均为经评价符合任职能力要求。

内审员李后坤、刘越超，经过内审员培训，并有公司《内审员任命书》。现场与内审员沟通，内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，内审员的能力不足。已开具不符合。

综合部负责员工培训工作，查《年度培训计划》，策划了体系标准、内审知识培训、环境因素/危险源识别评价、管理制度培训等。其内容包括：培训项目及内容、参加人员、责任部门、培训讲师、培训时间、学时、培训方式等。能提供《培训记录》，包括培训内容、参加人员、培训效果评价等。经查所提供的培训记录均达到了培训效果。

查：2024.01.24，培训内容：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准理解和实施；参加人员：江明辉、李召、刘越超、李后坤。培训方式：外部培训。对考核情况进行了总结，进行了培训效果评价：成绩合格，培训有效。符合要求。

查：2024.02.23，培训内容：管理体系文件实施培训；参加人员：江明辉、李召、刘越超、李后坤；培训方式：外部培训。对考核情况进行了总结，进行了培训效果评价：成绩合格，培训有效。符合要求。

查：2024.03.17，培训内容：质量、环境和职业健康安全管理有关的法律法规和其他要求培训；参加人员：李召、刘越超、李后坤等。培训方式：内部培训。

查：2024.04.28，培训内容：内部审核、管理评审知识培训；参加人员：江明辉、李召、刘越超、李后坤；培训方式：外部培训。对考核情况进行了总结，进行了培训效果评价：成绩合格，培训有效。符合要求。

对考核情况进行了总结，进行了培训效果评价：成绩合格，培训有效。符合要求。

查《年度培训计划》，定于2024年9月对部门主管进行《安全经营》等培训。但现场审核时无法提供该培训的有效证据，已现场提醒尽快完成。

另查2024年5月12日各部门环境因素和重要环境因素、危险源和重大危险源、目标和方案培训，均按计划进行了培训，提供《培训记录》，满足要求。

企业通过对人员培训、招聘人员、调换岗位等措施，确保人员能够满足岗位要求。能通过培训提高岗位作业水平和和环保意识、安全意识，明确各岗位环境要求，自身工作环境影响，增进环境保护意识。

现场随机与员工何志青、李召沟通，其知晓公司方针、目标，及他们对管理体系有效性的贡献，询问环境（含环境方针、与工作相关的重要环境因素和相关的实际或潜在的环境影响、对环境管理体系有效性的贡献，包括对提升环境绩效的贡献、不符合环境管理体系要求，包括未履行组织合规义务的后果等）意识如何；职业健康安全（含职业健康安全方针、与工作相关的不可接受风险和相关的实际或潜在的危险源、对职业健康安全管理体系有效性的贡献，包括对提升职业健康安全绩效的贡献、不符合职业健康安全管理体系要求，包括未履行组织合规义务的后果等），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环境职业健康安全目标做出贡献、出现紧急情况时的应急响应措施和在应急响应工作中的职责等内容。

查重要人员资质：

电工证：郑祥云　证号：T511324198903040076，有效期内，2022-11-07至2028-11-06；签发机关：北京市应急管理局。

对人力资源的控制符合要求。

组织运行所需的知识从内部来源获取的有：公司多年来形成的固有的管理制度、行业经验、工作流程；人员固有的技术能力；培训中获取的技术能力；技术人员自身拥有的行业知识（从学历、自主学习中、经验中获取的）；满足顾客要求的技术知识、相关行业知识等。

外部来源获取有：获取的行业标准；行业培训，学术交流，专业会议，聘有能力的人员、主管部门获取等。获取及保持方法：内部新知识培训；老员工对新员工的传帮带；自主学习。对确定的知识及时更新。符合要求。

3）信息沟通：

编制《信息交流管理程序》，规定公司环境内外部信息交流的管理。公司内部沟通的方式：会议、检查、培训等方式，公司随时有需要传达的事情和问题，随时召开会议，总结布置工作的完成情况和需改进的方面，包括职业健康安全、环境方面的内容。

经交流，体系运行中，通过口头、电话、办公会议等方式进行内部沟通，外部信息进行沟通的情况：主要是通过媒体、政府网站、上级环境及安全管理部门，了解环保及职业健康安全要求，及时采取应对措施。公司对内部、外部交流比较畅通。基本符合标准要求。

对外部相关方（顾客、供方、合同方、顾客、上级、园区、进入工作场所的承包方和访问者、邻居等）进行信息的交流方式：通过现场交流、合同协议、施加影响等方式沟通协商，目前主要是接收上级通知；与供方通过合同就采购产品的环境、职业健康安全方面的要求进行沟通；同时将本公司环境及职业健康安全方面要求以及法律法规通告相关方。

与员工代表刘越超沟通和了解参与和协商活动。其中协商活动主要包括：协商并确定了相关方的需求和期望、建立和制定职业健康安全方针目标并为其实现进行了策划、识别和获取了职业健康安全法律法规要求和其他要求、制定了采购管理制度，对外包、采购和承包方进行控制的要求。协商和制定了内部审核方案的策划，并按照审核方案进行实施，确保了职业健康安全管理体系的持续改进等。

与员工代表沟通了解，综合部负责监督员工缴纳工伤险执行情况；负责职业健康安全运行检查情况，向最高管理者报告职业健康安全管理体系的绩效。抽查公司与员工签订了劳动合同，并按规定缴纳了工伤

险，遵守劳动法等相关法律法规。抽查《环境和安全检查记录》、《劳保用品发放记录》等职业健康安全运行检查情况，均按照企业相关的规定进行执行。符合要求。目前公司能执行国家劳动法律法规，执行合理休假制度及女职工权益保护制度，各种福利能充分保证落实到位。查公司为员工缴纳社会保险等，查相关证据，有效。

其中参与的活动包括：参与编制了参与协商控制程序，确定了协商和参与机制；参与识别和评价了危险源的识别与评价和职业健康安全相关机遇以及不可接受风险的管控措施；参与和编制年度培训计划和按照计划进行有关职业健康安全方面的培训，确定了职业健康安全方面的能力要求；通过口头、办公会议等方式进行内部沟通了解公司职业健康安全方面的内容；参与对员工反馈的各种安全问题积极与公司领导层协调解决并采取措施,防止事件和不符合的发生等。

4）文件化信息的管理：

公司编制执行了《成文信息控制程序》，其内容符合标准要求和企业实际。

公司于2024年3月20日按照GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准的要求，整合建立一体化管理体系，编制了一体化《管理手册》、《程序文件》，其中程序文件28个、各管理制度7个等，另外提供有《记录清单》共计75个、《受控文件清单》29个、《外来文件记录表》外来文件14个、《文件分发及回收记录表》、《文件分发及回收记录表》、《文件修订记录表》等。

经文件审核和现场核实，该公司的体系文件基本符合管理体系标准的要求，体现行业和企业特点。对文件的控制符合要求。

现场抽查《管理手册》、《程序文件》、《作业文件》等，编制：综合部，审核：李后坤，批准：江明辉。发布实施日期：2024年3月20日，受控。

现场提供《受控文件清单》，内容包括：文件编号、文件名称等，登录有《管理手册》、《程序文件》、《中华人民共和国质量法》、《中华人民共和国计量法》、《GB/T19001-2016质量管理体系要求》、《GB/T45001-2020职业健康安全管理体系规范》、《GB/T24001-2016环境管理体系要求》、《GB/T 38160-2019不锈钢厨房设备》、《GB/T 18884.2-2015家用厨房设备 第2部份:通用技术要求》等。均在有效期内。符合要求。

现场提供《发文回收登记表》，内容包括：文件名称、发放编号、收文人、回收时间、回收人等。公司使用的质量、环境与职业健康安全有关外来文件由综合部收集、统一编号后加盖受控章并分发相关部门。

查《管理手册》、《程序文件》、《作业文件》现行版本A/0版，并于2024年3月20日由综合部盖受控章分发到其它职能部门，各职能部门领用人签字确认，公司目前没有回收文件。对其管理符合要求。

现场提供《外来文件清单》，内容包括：《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国标准化法》、《GB/T 19001-2016质量管理体系要求》、《GB/T24001-2016环境管理体系要求及使用指南》、《GB/T45001-2020职业健康安全管理体系要求及使用指南》、《GB/T 38160-2019不锈钢厨房设备》、《GB/T 18884.2-2015家用厨房设备 第2部份:通用技术要求》等外来文件，外来文件均进行了受控编号并发放。

现场提供《记录清单》共有质量、环境、职业健康安全管理体系所用记录，基本满足标准要求。记录内容真实，清楚正确，易于识别和检索，能够到达唯一可追溯。

记录主要是电子版、纸张形式。记录归档前后贮存环境整洁，无腐蚀性气体，通风良好；做好防火、

防盗、防水、防虫鼠、防霉变。由专人负责，专柜保存，便于检索、查询和存取，保护完好。目前无超过保存期限的记录。

综上，成文信息控制符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

审核范围（如与审核计划不一致时，请说明原因）：

Q：厨房设备、制冷空调设备的销售

E：厨房设备、制冷空调设备的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：厨房设备、制冷空调设备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:

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：

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，（**北京百诚厨房用具有限公司**）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:贾海平、岳艳玲，黄朝星、李楠

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的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。