

项目编号: 11028-2024-QEO

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称: 宁波市崇溢物流有限公司

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): 张磊

审核组员 (签字):

报告日期: 2024 年 9 月 30 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：张磊

组员：



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	张磊	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-2258213 2022-N1EMS-2258213 2024-N1OHSMS-2258213 3	Q:29.11.03 E:29.11.03 O:29.11.03

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	翁敏业	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：；

d) 相关的法律法规：劳动法、产品质量法、消防法、环境保护法、安全生产法等

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：交通运输部标准(JT618-2004)、《道路运输车辆卫星定位系统车载终端技术要求（JT/T 794-2019）》、GB/T 1596-2017 用于水泥和混凝土中的粉煤灰



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09月28日 上午至2024年09月30日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年1月10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：建筑材料（煤灰、矿粉、水泥）的销售

E：建筑材料（煤灰、矿粉、水泥）的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：建筑材料（煤灰、矿粉、水泥）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：浙江省宁波市北仑区新碶街道宝山路 515 号（北仑金融大厦）2 幢 2007 室

办公地址：浙江省宁波市北仑区新碶街道宝山路 515 号（北仑金融大厦）2 幢 2007 室

经营地址：浙江省宁波市北仑区新碶街道宝山路 515 号（北仑金融大厦）2 幢 2007 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）：

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024 年 9 月 27 日- 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：销售过程监控、环境安全运行监控

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：物流部 QEO7.2、营销部 Q8.4

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 15 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 30 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

外来文件管理、管理评审、内审的深入、量具的管理、产品的标识管理、环境因素和危险源的识别、环境安全的运行控制、应急准备与响应。职业病危害因素检测报告

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，供方及销售客户形成长期合作伙伴，销售顾客稳定，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生产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：

人员安全环保知识加强培训，提高保护环境、保障人身安全的意识。

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：2020 年 01 月 02 日 体系实施时间：2024 年 1 月 10 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：10 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：客户订单→合同评审→签订合同→确认订单→供方选择→实施采购→发货→客户验收→售后服务→顾客满意度调查。

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

按照 GB/T19001-2016/ISO9001:2015/GB/T24001-2016/ISO14001:2015/GB/T45001-2020 / ISO 45001:2018 标准的要求，对体系进行了策划，2024 年 1 月 10 日开始全面推广实施

本次审核覆盖 2024 年 1 月 10 日至今的运行情况策划组织最近一次于 2024 年 8 月 9 日组织了管评、2024 年 7 月 26 日组织了内部审核，结论为公司质量/环境/职业健康安全管理体系运行适宜、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/环境/职业健康安全管理体系文件包括—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一经文审、一阶段审核的修改目前满足要求，于 2024 年 1 月 10 日起运行。

文审、一阶段审核组提出的不符合按要求进行了整改，经现场验证，符合。



●与管理者代表卢梦玲访谈时了解到：组织在建立质量、环境和职业健康安全管理体系时，结合企业的发展，考虑了与企业发展的战略规划。

●总经理确定与其宗旨和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素/问题/议题（企业的知识、绩效、企业文化等）和外部因素/问题/议题（国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）；这些因素/问题/议题包括了需要考虑的正面和负面因素或条件，并能够保持监视和更新，符合要求。

体系建立以来，体系未变化。

●公司确定了与管理体系有关的相关方包括但不限于顾客、所有者、组织中的成员、供应商、银行、工会、合伙人、竞争对手或社会团体或行业协会。

●相关方对企业的要求有：

政府：守法经营，为社会创造更多劳动岗位；

顾客：造价合理，性价比高；产品质量符合要求；按约定时间交付；

供方：长期合作共赢；采购产品合格率高；按约定时间付款；

员工：提供岗位培训及晋升加薪机会；

●组织成立了风险/机遇管理团队，对发现的风险和机遇进行分析和评估，制定了风险管理计划，并向总经理报告风险和机遇评估结果，提供《风险和机遇评估分析表》

如：风险：客户对产品质量有较高要求；

机遇：做好质量管理工作，赢得客户信任和高度满意，成为长期合作伙伴。积极向同行业进行宣传，增加潜在顾客。

控制措施：1、不定期与顾客沟通，及时了解顾客需求；

2、营销部严格要求业务人员按照销售服务规范要求执行，不定期对岗位人员进行业务知识培训。

●内部知识：产品重大品质异常；技术人员以往的经验累积；现有工作中的缺失的经验汇总；.部门内部相互学习，相互培训的经验交流；厂内部门间的经验交流。

●外部知识：品质异常客户投诉；组织外部培训，学习前沿的学术及技术；对客户资料的分析，学习；从互联网上下载所需要的技术资料。

办公室负责组织知识的管理及协调工作，通过组织学习，建立资料库对组织的知识进行保持和传承。

●在管理手册及《岗位任职要求》中规定了部门负责人的职责权限，在《人力资源管理程序》规定了具体岗位的学历、能力、工作经历、经验、素质等方面的要求。包括了每个岗位的具体要求。

●抽查生产人员的任职资格：经过培训，掌握了质量、环境、职业健康安全管理体系知识、体系文件要求及实际操作知识等，经过考核合格。

●企业员工目前 10 人，均具有多年同类产品工作经验。

管理方针：

科学管理，质量为先，满足顾客需求；节能降耗、预防污染、营造绿色环境；遵守法纪、全员参与、控制安全隐患。

与企业的宗旨相一致，包含了持续改进、顾客满意的要求，为质量目标的建立提供了框架依据。

为实现公司的管理方针，公司管理目标：

●公司的目标为：

质量目标：1. 产品及时交付率为 100%；2. 顾客满意度 $\geq 90\%$ ；3. 合同履约率 100%；

环境目标：1. 固体废物分类处置率 100%；2. 火灾事故为 0；

职业健康安全目标：1. 交通事故为 0；2 触电事故为 0。

●管理目标可测量，与方针基本相一致。并依此分解各部门管理目标，制订了“管理目标达成情况统计表”，对实现管理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 2024 年 1 月-8 月管理目标考核统计表，结果显示目标已实现。

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

（需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中 FH 应包括使用危害分析的方法和对食品职



业健康安全小组的评价意见；H体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）安全小组的评价意见；H体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）

●组织根据手册第 6.1.2 条款、《环境因素识别和评价程序》《危险源辨识和风险评价控制程序》要求，由物流部负责指导各部门环境因素和危险源的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门负责组织实施，物流部负责汇总整理。

●查看组织《环境因素识别和评价表》，组织在办公区、仓库、运输现场等场所，按照活动过程调查、识别和确定了环境因素及其环境影响，销售服务过程中能结合生命周期观点，从原材料的采购、产品运输、产品分配与销售以及产品的最终处理的全部生命过程中可以涉及的环节进行识别；供方包括相关方影响等，各部门参与识别评价。对环境因素的正常、异常、紧急状态进行评价，对应责任部门明确，有相应的保存期限、责任人和制定日期，基本满足环境因素识别、确定和保持要求。

●涉及的环境因素有外来人员的控制、生活污水排放、日光灯管废弃、电器设施漏电、水管破裂、火灾、设备噪声、安装过程固废、办公纸消耗、水电消耗、固体废弃物、打印机硒鼓、墨盒废弃等。

●采取多因子评价法对整个公司的环境因素进行评价，查到“重要环境因素清单”，评价出：固体废弃物排放；火灾事故的发生等重要环境因素。

●查《危险源辨识和风险评价登记表》，分办公、组装区域各种作业包括检验作业等，能考虑常规非常规各种活动、考虑各个作业活动过程，电器使用、文件复印、销售各工序、工作、驾驶、仓库产品堆放、运输、相关方、设备维修等。

●识别的危险源主要有：饮水具不卫生、复印机废粉的排放、地上有积水、电路老化、触电、火灾、电磁辐射、砸伤、交通工伤事故、传染病、未按规定穿戴劳保用品、物料未固定好、电箱无门、非电工作业、未采取消音、吸音措施、防护装置有缺陷、消防器材过期、消防通道占用、职业病伤害、防护物资不足、人员防护距离不够、人员密切接触造成的传染病等。基本符合要求。

●对识别出的危险源采取 D=LEC 进行评价，查到《不可接受风险清单》，评价出重大危险源，包括：火灾、触电、交通事故等。

相关文件有《法律法规与其他要求获取、确认程序》、《合规性评价控制程序》等。

提供公司适用的法律法规及要求清单，主要有安全生产法、环境保护法、环境噪声污染防治法、劳动法、消防法、环境空气质量标准、固体废弃物环境防治法、《工业企业厂界环境噪声排放标准》、《环境空气质量标准》、《工作场所有害因素职业接触限值》、《质量管理体系 要求》、《环境管理体系 要求及使用指南》、《职业健康安全管理体系 要求》及相关标准。

获取方式：网上查录或购买，经查阅为现行有效版本，目前满足体系运行需要。

查合规性评价报告：2024 年 4 月 10 日 进行合规性评价，提供了《法律法规及其他要求合规性评价表》《法律法规及其他要求合规性评价报告》，对相关法律法规适用条款及对应公司活动列明，并逐项进行评价。评价结果：基本遵守。公司能够按照有关法律法规、公司文件进行控制、检查，能够遵守国家、地方的法律法规，合规性评价符合要求。

●本部门应执行的运行控制文件：《职业健康安全运行控制程序》、《废弃物处理控制程序》、《环境运行控制程序》等。

●环境运行控制情况：

■节能：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；节约用水，水龙头及时关闭。

■固废：公司办公产生的废硒鼓、废墨盒由供应方公司回收；分类集中存放，及时处理。

■公司有办公生活废水，未涉及到生产废水。生活废水统一导入市政管网。

■公司未涉及到生产废气。未涉及到厂区噪声。未涉及到生产危废。

●职业健康安全运行情况：

■办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程中注意安全，预防触电，工作时间平均每天 8 小时；

■主要劳保用品为：手套，由物流部负责发放，作好记录。



- 公司为员工缴纳了工伤保险，提供了缴纳保险的证据。
- 驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全；
- 消防：现场查看办公区域配备有符合要求的消防栓、灭火器（干粉），物流部设备、电器状态良好，无安全隐患。
- 用电：不随便拉电线，不随便使用大功率电器；有过流保护器；全公司使用 220V 的电压；有电力警示标志；
- 摔倒：地面及时清理和清洁；悬挂警示标志；
- 中暑：有空调、风扇；有冷饮、凉茶；有清凉油、防中暑药品等。
- 公司无生产，未涉及到废水、废气和噪声监测，未涉及到现场职业危害因素监测。。

●基础设施包括：办公用房、办公设施，仓库等

●生产主要设备有：电脑、电话、办公桌椅、展板、文件柜、汽车等。

●主要检测设备：无

●查设备台帐，主要是办公设备，包括：电脑、电话、办公桌椅、展板、文件柜、汽车等；物流部电脑、传真、打印机及网络运行正常，日常维护保养包括对电脑的定期杀毒，车的定期保养、大中小修、定期年检。全部完好。

提供宁波北仑海翔汽车销售服务有限公司维修收费结算单，车牌：浙 B1X107，维修工：庄重阳，维修内容：维修空调，更换鼓风机等

●消防栓、灭火器若干，配电箱无异常。

●特种设备：无

●以上基础设施基本可以满足体系运行的需要。

●公司销售服务只是对产品包装、型号、数量、材质单等进行检验，发货前对阀门是否能正常运作进行确认调试，对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。

●对于管理体系覆盖范围内的销售过程，组织已在管理体系运行之初进行了销售及相关服务实现的策划，形成的各类文件包括《销售服务过程管理控制程序》等能确保管理体系正常运行。

●编制了相应的过程文件：

(1) 编制了销售服务流程：客户订单→合同评审→签订合同→确认订单→供方选择→实施采购→发货→客户验收→售后服务→顾客满意度调查。

(2) 制定了作业指导书《销售管理规范》《销售服务质量控制规范》；

(3) 规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；

(4) 部门对销售各过程填写有收货单、销售服务检查记录、发货单等各种监视和测量记录；

(5) 资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。

●组织采购和销售过程主要依据合同约定，确定产品名称、送货地点、时间等信息，营销部专人下单给供货单位，确认供货单位开出的发货单信息，送达客户单位后，由客户单位验收货物信息，产品、数量、质量等信息，由用货单位在送货单上确认，组织将确认的送货单按月度统计到明细表中，货款结算清，流程结束，具体抽样信息记录见 Q8.6。

以上采购合同销售服务的策划工作基本符合要求，能确保采购、销售服务过程受控和目标的实现。

抽查近一年的购销合同（包括采购和销售），负责人翁敏业表示，均已按要求实施。

目前采购和销售过程无其他变更情况。

公司外包过程：车辆保养

该公司销售服务提供过程策划基本符合要求。

●顾客沟通方式有电话、传真、电邮等联系形式。确认订单时向顾客了解顾客对产品质量、生产进度等的要求；向顾客报告生产的进度，再次确认交货地点、时间等，及时收集顾客对产品的反馈信息，开展顾客满



意度调查，包括顾客抱怨和投诉。

●该公司产品按照国家标准、法律法规要求及顾客要求生产，与产品有关的要求主要体现在合同及相关法律法规中。另外，该公司确定并收集了相关法律法规及标准文件，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。

●编制《外部提供产品、服务和过程控制程序》，规定了对选择评价和重新评审供方的方法。通过调查供方的质量保证能力如：具有营业登记、产品质量、价格、交货、服务、质量信息反馈等方面进行评价。

●主要采购物资有：电动闸阀、气动执行器、限位开关、球阀、手动闸阀、电磁阀等。

●经识别，公司无外包过程。

●查《供应商名录》，有宁波市羽新气动有限公司、上海海若德自动化控制设备有限公司、无锡鑫明自控阀业有限公司、浙江壹特阀门科技有限公司、迎邦阀门制造(上海)有限公司等多家供应商。

——抽查迎邦阀门制造(上海)有限公司《供方评定记录表》，时间：2024年5月1日

提供产品：手动闸阀

●公司对供应商的管理和控制按照策划的要求开展。

●与负责人沟通确认，营销部负责产品的销售设计，主要翁敏业、吴群辉等人，在相关行业从销售工作多年，能力满足公司销售设计的需要，公司自成立以来，专业从事建筑材料（煤灰、矿粉、水泥）的销售，均依据相关标准和顾客要求采购销售。有设计和开发的相关规定，近一年以来，公司没有新产品销售的研发活动，原销售模式发也无变更，一直按标准要求要求进行采购销售。

●查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了产品销售模式设计过程及相互作用，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。

●公司所销售的产品销售模式均早已定型，按照客户需求采购产品，不会私自对销售方式和客户要求进行修改，所销售的产品没有进行设计和开发相关工作，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，如顾客要求和市场需要开发新的销售产品时，公司按照策划的：设计和开发要求进行设计开发，确保产品的安全性、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。基本符合要求。

●与负责人沟通及经确认，公司产品的销售完全按照国家法定的程序、惯例和客户的要求进行采购，且公司现在客户群基本固定，销售的产品类型也基本固定，暂时也没有增加新产品的销售计划，目前产品的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。

●提供《销售服务过程管理控制程序》、《合同评审管理程序》中规定了服务过程受控条件。得到工作指标、任务单。

●根据项目要求，营销部下达任务单，包括项目编号、服务内容、完成时限等。

●获得和使用适宜的监视测量资源：对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定对应表格。

●抽查过程监视和测量情况，提供了服务过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录予以控制。

查：

查《业务员营销考核表》，针业务员马可杰销售能力进行监管：工作能力、业务知识能力、服务态度、团队意识等，评估结果：合格，评估人：翁敏业

查《销售服务质量检查表》，检查内容：服务质量、服务态度、专业知识、售后服务等，查看 2024 年 6 月 28 日的检查记录，均复合要求

●使用适宜的设备和过程环境：有台式电脑、复印机、打印机、传真机、展板等办公用品，可以满足工作需要。设备数量保证，维修及时。查见办公现场整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。

●指派胜任的人员，包括所要求的资格，见 Q7.2 记录。

●需要确认的过程：查管理手册，该公司目前经识别确认的特殊过程为销售服务过程。需确认过程：销售服务过程，查见《销售过程确认单》，对该过程从工作人员能力、服务技巧、个人表现、工作流程等方面进行了确认评价。确认结论：满足要求。确认人：翁敏业 2024 年 1 月 9 日



●产品售出后，营销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。经查基本符合要求。

●原材料检验详见 Q8.6

●现场查看，办公室地面平滑，安全通道宽敞，通风，防潮，配备了相应的消防设. 工作环境满足销售要求。

●人员能力及资质

询问员工能力确认情况，负责人介绍，销售员工都经过培训上岗具备能力，不涉及特种设备人员。不定期对销售人员的销售技巧进行培训考核，确认人员能力符合要求。

现场查看总经理正在对接客户咨询，回答客户问题

管代马世杰正在与客户进行发货时间的安排

现场随机询问翁敏业，能够熟练说出销售的注意事项，满足人员要求。

●通过对客户分类、区域标识，专人负责专项管理，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。

●查见物流部电脑、传真、打印机及网络运行正常；物品放置基本有秩序。

●组织对建筑材料（煤灰、矿粉、水泥）的销售进行了规定和明确，销售控制流程要点：合同评审、采购、资格查验、发货等，符合销售服务流程的控制要求。

●收集了销售产品的相关标准：公司法、合同法、招质量法、标准化法、合同法、劳动法、消防法、安全法、产品的相关国家标准、行业标准、GB/T 1596-2017《用于水泥和混凝土中的粉煤灰》等。

各过程控制详见如下：

1. 产品和服务咨询：业务部要求对客户订单 24 小时内回复，接受客户的订单后向供应商咨询价格、交货情况及付款方式等；

2. 合同评审：见 Q8.2 控制记录；

3. 签订合同（见 Q8.2 控制记录）；

4. 采购：及时和供应商订立采购合同，按交期进度完成

——公司依据客户订单需求，联系符合要求的供应商进行供货，由公司自己内部车辆进行运输。

提供《浙江千源水泥有限公司 送货单》时间：2024.9.1，物料名称：S95 级矿粉等，记录了物料型号、到货数量、针对数量、外观、规格、产品合格证明等进行确认，确认无误后，进行运输

提供 2024 年 9 月 11 日《宁波中金石化有限公司 称重计量单》，运输车辆：浙 B15751，物料名称：水煤浆锅炉飞灰，净重：35940Kg，记录了物料型号、到货数量、针对数量、外观、规格、产品合格证明等进行确认，确认无误后，进行运输，操作员：赵琼，驾驶员：黄龙军

另抽 2024 年 9 月 1 日《宁波中金石化有限公司 称重计量单》、2024 年 8 月 20 日宁波联辉（北仓电磁）《粉煤灰发货单》、2024 年 9 月 9 日《浙江千源水泥有限公司 送货单》均记录了物料型号、到货数量，记录完善。

5. 验收：客户验收后在送货单上签字确认：产品交付时，销售人员和顾客对产品、数量等进行核对，根据合同要求，由公司开具《送货单》随货物到顾客方，由顾客负责人验收产品，并在《送货单》上进行确认签字。由运输方回寄到组织，保存并填写月度信息登记，用于月度结算。

通过上述记录了解到，组织对产品实现的各过程进行了有效的监视测量，产品必须经检验合格才能交付，确保能满足顾客对产品的质量要求。

查 2024 年 9 月 1 日《送货单》，客户：平湖射线一标，产品：矿粉，规格：S95，车号：浙 B15751，净重：42.08 吨，驾驶员：黄**，过磅员：张**

查 2024 年 6 月 2 日《送货单》，客户：新建铁路头门岗支线二期，产品：水泥，规格：525，车号：浙 B3V539，净重：37.53 吨，驾驶员：梁**，有过磅员签字

查 2024 年 9 月 11 日《送货单》，客户：杭甬复线二期三标，产品：粉煤灰，车号：浙 B15751，净重：35.94 吨，驾驶员：黄**，，有过磅员签字

另抽 2024 年 8 月 24 日煤灰、2024 年 8 月 27 日矿粉、2024 年 5 月 6 日水泥发货单，记录完善，有签字验收。



公司产品监视和测量控制基本符合规定要求。

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

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，2024年8月9日进行了2024年的管理评审，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有1项：目前正在改进实施中。

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、数据推动体系运行深化没有起到应有作用。但对质量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效，管理评审尚可。

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，2024年7月26日进行了2024年的内部审核。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1个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对质量管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

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

公司制定并执行了《不合格输出控制程序》，文件对不合格的控制方法作出了规定，基本符合标准要求。采购验证时发现的不合格品采取直接退换货的方式。

运输过程中的违规或不符合现象，进行警告或教育的方式进行控制，体系运行期间生产过程尚未发生不符合产品。

交付后产生的不符合，目前为止尚未发生不合格情况，组织的不合格品控制基本有效。

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、配件加工等的要求及变更。

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）：

●基础设施包括：办公用房、办公设施，仓库等

●提供租赁协议，公司租赁宜浙江省宁波市北仑区新碶街道宝山路 515 号（北仑金融大厦）2 幢 2007 室

●●公司的各项资源基本充分，包括：人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等。

办公区域面积 130 平方米

提供了设备台帐，主要设备：电脑、打印机、工具箱等。



安环设备：垃圾统、灭火器、消防设等

公司目前工作人员 10 人，其中管理人员 4 人。

●以上基础设施基本可以满足体系运行的需要。

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:

内部沟通：以文件表格传递、会议、面谈、电话、每天早晨上班后碰头会方式沟通，沟通顺畅，工作任务等下达执行顺利，沟通有效。

外部沟通：对供应商、客户以电话、传真、邮件、面谈形式沟通，企业体系运营近几个月以来，客户稳定，供方稳定沟通有效。其他如政府部门以其要求的方式沟通。

4) 文件化信息的管理:

质量环境安全管理体系文件由综合部管理部组织编写，总经理批准发布实施，综合部管理部打印传阅，公司文件柜存放，每个人均可查阅。外来文件电子版本在综合部管理部电脑里，每个人均可查阅，产品技术标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。综合部管理部根据质量环境安全管理体系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，综合部管理部不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q: 建筑材料（煤灰、矿粉、水泥）的销售

E: 建筑材料（煤灰、矿粉、水泥）的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O: 建筑材料（煤灰、矿粉、水泥）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，（宁波市崇溢物流有限公司）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

Beijing International Standard united Certification Co.,Ltd.

ISC-B-10-2(B/0)管理体系审核报告（初审）

北京国标联合认证有限公司

审核组:张磊



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。