

项目编号：11288-2024-QE

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称：山东阿拉玛丽国际贸易有限公司

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）：李东

审核组员（签字）：李洪国，周长润

报告日期：2024年11月10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](http://www.china-isc.org.cn)

邮箱：[service@china-isc.org.cn](mailto: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：李东

组员：李洪国，周长润



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
1	李东	组长	Q:审核员 E:审核员	2024-N1QMS-1305317 2024-N1EMS-1305317	Q:29.08.04 E:29.08.04
2	李洪国	组员	Q:审核员 E:审核员	2024-N1QMS-1330572 2024-N1EMS-1330572	Q:29.08.04 E:29.08.04
3	周长润	组员	Q:实习审核员 E:实习审核员	2024-N0QMS-1465923 2024-N0EMS-1465923	

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	杨超	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**）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

#### 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：中华人民共和国安全生产法，中华人民共和国劳动法(修订版)，中华人民共和国消防



法(修订版), 中华人民共和国妇女权益保障法(修订版), 中华人民共和国职业病防治法(修订版), 中华人民共和国突发事件应对法(修订版), 中华人民共和国劳动合同法(修订版), 中华人民共和国道路交通安全法(修订版), 中华人民共和国道路交通安全法实施条例(修订版), , 中华人民共和国价格法, 中华人民共和国合同法, 中华人民共和国消费者权益保护法, 山东省环境保护条例, 山东省消防条例

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/T 10382-2004《服务管理体系规范及实施指南》, 中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国环境影响评价法, 企业事业单位环境信息公开办法, 中华人民共和国环境影响评价法, 中华人民共和国环境噪声污染防治法, GB3096-2008《声环境质量标准》, GB 4806.4-2016《食品安全国家标准 陶瓷制品》, GB/T 10811-2022《釉下/中彩日用瓷器》, GB/T 3532-2022《日用瓷器》, GB 4806.4-2016陶瓷餐具的铅、铜迁移限量及感官要求

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11月09日 下午至2024年11月10日 上午实施审核。

审核覆盖时期: 自2022年1月5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: 日用陶瓷的销售

E: 日用陶瓷的销售所涉及场所的相关环境管理活动

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: 临沂高新区沂州阳光花园 A 区 16 号楼

办公地址: 山东省临沂市兰山区上海路颐高国际中心 A 座 2505

经营地址: 山东省临沂市兰山区上海路颐高国际中心 A 座 2505

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 11 月 8 日 13: 30-17: 30 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: E运行策划和控制; ES 绩效测量和监视。Q 销售/服务过程控制;

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（）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:销售部 Q8.2

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 11 月 20 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 2023 年 11 月 1 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

Q: 销售/服务过程控制；E 运行策划和控制；E 绩效测量和监视。

3) 本次审核发现的正面信息:

领导足够重视，管理体系健全，流程清晰，文件类资料整理有序，各部门能够贯彻执行体系文件。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

最高管理者对管理体系重视，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行。

2) 风险提示:

管理人员加强体系文件学习。

### 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：2010 年 09 月 06 日      体系实施时间：2023 年 1 月 5 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照，对外贸易经营者备案登记表

3) 审核范围内覆盖员工总人数：7 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:

销售流程：接受意向订单→ 合同评审→ 签单 → 组织货源→ 验收→ 交付

外包：产品运输



关键过程：销售服务

### 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

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现职业健康安全体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与职业健康安全体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划职业健康安全体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保职业健康安全体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了职业健康安全方针：顾客至上、安全高效、遵守法规、污染预防、持续改进。管理方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。现场抽查《目标指标分解考核表》，内容包括：

顾客满意度≥90分

固废分类回收率 100%

及时交付率 100%

火灾事故为零

抽查 2024 年 1 月至今，职业健康安全目标已经完成。

识别和收集法律法规和其他要求：中华人民共和国安全生产法，中华人民共和国劳动法(修订版)，中华人民共和国消防法(修订版)，中华人民共和国妇女权益保障法(修订版)，中华人民共和国职业病防治法(修订版)，中华人民共和国突发事件应对法(修订版)，中华人民共和国劳动合同法(修订版)，中华人民共和国道路交通安全法(修订版)，中华人民共和国道路交通安全法实施条例(修订版)，机动车交通事故责任强制保险条例(修订版)，道路交通事故处理程序规定法、G2894--2008 安全标志其使导则，GB/T 45001-2020 职业健康安全管理体系 要求及使用指南，GBZ 188-2014 职业健康监护技术规范，GB 15630-1995 消防安全标志设置要求，B4402-1998 手提式干粉灭火器，GB 11651-2008 劳动防护用品选用规则等标准，合同协议等标准。均有有效版本，符合要求。

#### 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

公司制定了《销售服务过程运作控制程序》

明确了受控条件包括

1、公司编制了《销售管理制度》、《售后服务管理制度》、《销售作业指导书》等对公司的产品销售过程进行了控制。

组织产品覆盖范围：日用陶瓷的销售

2、销售流程：接受意向订单→合同评审→签单→组织货源→验收→交付 关键过程：销售服务过程

3、技术要求 合同：销售合同

1) 验收规范：合同技术要求及相应产品的国家/行业标准、法律法规。

2) 作业指导书：《销售管理制度》、《售后服务管理制度》、《销售作业指导书》、《销售人员考核制度》等。

3) 使用适宜的设备：电脑和办公设备等。



4) 监视和测量设备：无。

5) 实施监视和测量：公司未制订需求计划和采购计划，按客户实际需求进行采购。

4、查看，合同跟踪情况：

查，PT. KEJORAINDAHIAYA S/C No:CZ24LU002, DATE: APR31th 2024 签定的 PORCELAIN SOUP POT SET, PORCELAIN CUP & SAUCER, PORCELAIN CASSEROLE 买卖合同销售合同的执行情况：

查，合同评审，未见，已在 8.2 开具不符合

查看对应产品采购记录：潮州市潮安区宏之海陶瓷厂签订的采购合同，签订日期：2024. 3. 26；合同编号:CZ24LU002, 产品名称：日用陶瓷餐具：锅，茶具，煲。提供有供方评审记录，符合。

查 PT. KEJORAINDAHIAYA 发货清单：PORCELAIN SOUP POT SET, PORCELAIN CUP & SAUCER, PORCELAIN CASSEROLE 整个销售过程基本受控。

抽《顾客满意度调查表》

客户：PT. KEJORAINDAHIAYA

对销售的服务质量、交付及时率、价格、服务态度、顾客意见处理等进行了考评，得分：95 分，满意。时间：2024. 6. 25

.....

抽销售人员考核记录：

依据：《销售管理制度》、《售后服务管理制度》、《销售人员考核制度》等。

抽：销售与服务质量绩效考核表

考核期间 2024. 1. 2. 季度（每个季度一次）

考核项目：销售服务过程

考核部门/人：销售部/王修平/林雪

考核项目：销售业绩，职业素质，服务质量。

考核结论：该员工能够胜任本职工作。

考评人：张勤伟

.....

定期对客户进行满意度调查，抽见 2024 年 6 月 25 日对客户：PT. KEJORAINDAHIAYA, 对销售的产品质量、性能、价格、交期等进行了考评，总分：95 分，满意。

现场查看销售林雪正在与客户沟通关于瓷器的产品型号、数量、金额、供货时间等相关事宜。

公司关键过程确定为：销售服务过程。制定了《销售服务过程控制程序》，对关键过程的管理从：人员能力、设备评定等进行了规定。通过产品检验和配备有能力的销售人员，对关键过程的服务质量予以控制，提供关键过程进行确认记录，确认时间：2024. 3. 10, 确认人：王修平。审批/日期：张勤伟 2024. 3. 10

销售服务过程基本受控。

公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如：

- a) 法律法规要求；
- b) 与服务相关的潜在不期望的后果；
- c) 其服务的性质、用途；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。

此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的质量保证、售后服务、物流运输服务、客户产品验收发现产品问题的处理等。

现场查相关记录及与负责人沟通得知，组织的：

1) 物流服务：负责人介绍，产品的运输由供方直接发货通过船运，监控方式为顾客的签收单为准。

2) 装卸活动：负责人介绍，供方直达产品通过供应商安排货运，卸货时候由收货方自行安排。

3) 交付的地点及验收：产品经出厂检验合格后通过供方运输送至合同约定地点。

客户收到货后，对产品数量、外观、规格型号、尺寸、合格证、质检报告等进行验收，验收合格后在签收条上签字确认。有客户提货单。

4) 售后服务：按合同质量技术要求客户进行验收。如遇质量问题，在保质期内，公司负责免费配送备件进行更换的方式进行处理。

公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，会有专人定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。



查见现场记录及与负责人沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。

公司制定了《顾客满意度测量程序》，主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有 2024 年 6 月《顾客满意度调查表》调查表共 3 份

调查内容包括：产品总体质量水平、服务支持的有效性、配送的及时性、产品的价格、售后服务及时性和有效性、售后服务人员的态度、交付的及时性和准确性等

统计分析结果顾客满意度：95 分

暂无明显需实施纠正措施的改进事项。

提供顾客满意调查分析报告，负责人讲：顾客满意度达到了质量目标的要求，在 3 家被调查的顾客中，均期望价格能够降低，以后我们将在产品质量方面做得更好，同时通过控制成本尽量降低价格，满足顾客要求。

查，销售部实施以下安全管理制度：《纠正和预防措施控制程序》、《能源资源综合利用控制程序》、《火灾应急预案》、《环境及职业健康安全信息交流控制程序》等。

查重要环境因素：

1) 潜在火灾；2) 固废排放；

查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。

据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。对固废分类收集回收有方案。

查销售部办公区域环境实施情况：

现场查看：现场未发现大功率电器使用。

现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。

查见办公区有一般固废分装桶。

查 销售部办公区域安全实施情况：

现场查看：办公现场未发现大功率电器使用。现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。

负责人介绍每月由行政部（财务部）对火灾应急设施运行情况及能源节能等情况进行了检查维护，提供的办公区域月度消防设备、设施检查记录，检查结果符合规定要求。

部门的运行策划和控制基本满足要求。

### 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

编制了《内部审核程序》，由管代定期组织每年进行一次内审，间隔不超过 12 个月，由经过培训的内审员参加。

依据 ISO9001:2015、ISO14001:2015 和 ISO45001:2018 标准与销售服务及所涉及的活动和覆盖场所相关的法律法规及其他要求；公司制定的管理手册、程序文件等体系文件。

提供 2024 年度《内部审核计划》，内审安排 1 次。明确审核目的、范围、依据、日期，组长：杨超，组员：王佳瑶，有培训记录和总经理的任命书；编制：杨超，审批：张勤伟，日期：2024.8.5。

计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系，时间安排合理。同时考虑到互查的公正性。实际审核：2024 年 8 月 15，有签到表。

查《内审检查表》，有管理层、行政部、财务部、销售部的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。

查《不合格报告》本次发现不符合 1 个，为一般不符合，涉及行政部的 7.5.3 条款；对于不符合项所采取的纠正等措施，包括有培训等纠正措施，较为有效，内审员进行了验证。上述内容记录完整。提供《内部审核报告》，结论：审核组根据现场审核发现，由内审员内部讨论，对照审核准则，由内审组长给出审核结论。



纠正措施整改要求：按照内审不符合报告要求，在 8.20 纠正完毕。

现场与杨超、王佳瑶2位内审员交谈，相比与上次审核时候对法规了解有所增加，但是还是对具体流程不是特别清楚，已告知2位内审员，多学习标准。

制了管理评审控制程序，由总经理负责，提供了最近一次管理评审：

#### 1. 管理评审计划

评审时间：2024 年 8 月 31 日，评审方式：会议评审，计划编制：杨超 批准：张勤伟，计划时间 8 月 20 日。参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，有签到表。

计划中明确了评审内容和资料准备要求。

#### 2. 管理评审会议记录

按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入：管理方针、目标的适宜性和实现情况；管理体系的符合性；内审结果；内外部环境分析及风险应对措施的实施情况；纠正预防措施及持续改进能力；不可接受风险控制及效果；合规性评价；可能影响管理体系的变更；改进建议等，基本符合要求；

#### 3. 管理评审报告

管理评审改进项目：建议开拓供更多供应商，货比三家，降低采购成本，

主要执行部门：行政部 完成期限：2024 年 12 月，已经完成。

4. 内审提出 1 个书面不合格项，责任部门已制订相应的纠正措施，并得到实施，经验证纠正措施有效。

5. 公司员工进一步树立质量意识、环境意识、安全意识，在各自的岗位上努力做好本职工作，确保环境指标达到法规要求，安全无事故，企业在激烈的市场竞争中显示出明显的优势。

总体评价：加强员工工作责任心，以促进管理体系及其过程有效性的改进。

公司各项活动均能按国家、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、环境和职业健康安全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、环境和职业健康安全管理体系运行基本符合标准要求。

### 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

公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》

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。公司明确并实施不合格处置后须保留相关的记录

#### 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，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。

自管理体系运行以来，没有发生质量事故、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）：**

查公司配备了必要的人力资源，共有员工 7 人，主要设备有：电脑，打印机等，均有保养记录，公司面积 75.6 平方米，设置有行政部（含人力、财务、行政、体系、文件等）、财务部，销售部，管理层；特种设备：无，检测设备：无。设有消防设施，公司有规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。

基础设施和工作环境能满足要求。

**2) 人员及能力、意识：**

查见“人力资源管理控制程序”，

查手册中明确了总经理、管量者代表、行政、财务、销售人员等岗位及相关部门的职责，有效实施管理体系，并运行和控制其过程；

查见员工花名册，公司现有人员 7 名；

查见 2024 年度员工培训计划，包括有标准知识、概念培训，管理手册、程序文件，管理体系内审员培训，安全管理目标及方案，法律法规的培训，安全生产知识培训，岗位技能培训等 10 项；

抽见员工培训记录：

2024.6.10——内审员培训

2024.2.25——管理手册/程序文件培训/三层文件

2024.4.13——火灾预防培训

2024.7.24——相关法律法规和合规性评价

2024.06.02——公司三级安全教育记录公司级

以上培训均保留了培训考核及评价记录；

经与公司员工交流，能意识到在职业健康安全方面自身的贡献、了解和掌握方针、不符合管理体系的要求、未履行合规义务的后果。

查见：员工有劳动合同，员工缴纳社保。（见其他文件）

现场与杨超、王佳瑶 2 位内审员交谈，相比与上次审核时候对法规了解有所增加，但是还是对具体流程不是特别清楚，已告知 2 位内审员，多学习标准。

公司人员能力管理基本符合要求。查见其它培训计划，均能提供与之对应的培训记录，并进行了有效性评价。

人员能力的管理基本满足要求。

**3) 信息沟通：**

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性，涉及体系运行过程及管理等多方面，通过沟通促进过程输出的实现，提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事质量活动的有效性。通过多种渠道主动向顾客介绍产品，提供宣传资料及相关产品信息。

**4) 文件化信息的管理：**

企业编制了管理体系文件。体系文件结构主要包括：管理手册、程序文件、作业文件和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改订控制有效。记录格式按照文件控制要求进行管理，记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认，体系文件符合标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。管理体系文件符合适宜和充分。文件审核提出的问题，通过审查核验组织提交的文件，确认企业修改了《管理手册》等文件，审核组验证有效。

**四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述**

Q：日用陶瓷的销售

E：日用陶瓷的销售所涉及场所的相关环境管理活动



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, (山东阿拉玛丽国际贸易有限公司) 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 type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 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:李东 李洪国 周长润



## 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](http://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。