

项目编号：11290-2024-QEO

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：长治市鑫佳豪商贸有限公司

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）：强兴

审核组员（签字）：黄柏根

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：强兴

组员：黄柏根



受审核方名称：长治市鑫佳豪商贸有限公司

## 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  | 强兴  | 组长   | E:审核员<br>Q:审核员<br>O:审核员       | 2023-N1EMS-2263375<br>2023-N1QMS-2263375<br>2024-N1OHSMS-2263375<br>5 | E:29.07.01,29.07.02,29.07.03,29.07.04,29.07.06,29.07.07,29.07.08,29.08.02,29.08.09,29.11.04,29.12.00<br>Q:29.07.01,29.07.02,29.07.03,29.07.04,29.07.06,29.07.07,29.07.08,29.08.02,29.08.09,29.11.04,29.12.00<br>O:29.07.01,29.07.02,29.07.03,29.07.04,29.07.06,29.07.07,29.07.08,29.08.02,29.08.09,29.11.04,29.12.00 |
| 2  | 黄柏根 | 组员   | E:实习审核员<br>Q:实习审核员<br>O:实习审核员 | 2024-N0EMS-1222788<br>2024-N0QMS-1222788<br>2024-N0OHSMS-1222788<br>8 | E:29.07.01,29.07.02,29.07.03,29.07.04,29.07.06,29.07.07,29.07.08,29.08.02,29.08.09,29.11.04,29.12.00<br>Q:29.07.01,29.07.02,29.07.03,29.07.04,29.07.06,29.07.07,29.07.08,29.08.02,29.08.09,29.11.04,29.12.00<br>O:29.07.01,29.07.02,29.07.03,29.07.04,29.07.06,29.07.07,29.07.08,29.08.02,29.08.09,29.11.04,29.12.00 |

### 其他人员

| 序号 | 姓名 | 审核中的作用 | 来自   |
|----|----|--------|------|
| 1  | 范敏 | 向导     | 受审核方 |
| 2  | 无  | 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（**环境管理体系, 质量管理体系, 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：

E：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015, Q：GB/T19001-2016/ISO9001:2015, 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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国计量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国电力法、中华人民共和国标准化法实施条例、中华人民共和国招标投标法实施条例、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：

商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009，GB12348-2008《工业企业厂界噪声标准》、GB18599-2020《一般工业固体废物贮存和填埋污染控制标准》、GBZ2.2-2007《工作场所有害因素职业接触限值 第2部分》。

### 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08日 上午至2024年11月10日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年6月6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：散装食品（含冷藏冷冻食品）销售；文化用品、劳保用品、服装鞋帽、五金交电、土产日杂销售

E：散装食品（含冷藏冷冻食品）销售；文化用品、劳保用品、服装鞋帽、五金交电、土产日杂销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：散装食品（含冷藏冷冻食品）销售；文化用品、劳保用品、服装鞋帽、五金交电、土产日杂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：山西省长治市长子县鲍店镇东街村 00163 号

办公地址：山西省长治市屯留区麟绛街道郭村 5 组 21 号

经营地址：山西省长治市屯留区麟绛街道郭村 5 组 21 号

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 7 日上午-2024 年 11 月 7 日上午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：Q 销售过程质量控制； EO 运行策划和控制； EO 绩效测量和监视。



### 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：变更了认证范围。
- 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：

办公室：不符合 GB/T19001-2016 标准 7.2 中“组织应：a）确定在其控制下工作的人员所需具备的能力，这些人员从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性；”的要求；

GB/T24001-2016 标准 7.2 中“组织应：a）确定在其控制下工作，对其环境绩效和履行合规义务能力具有影响的人所需的能力；”的要求；

GB/T 45001-2020 标准 7.2 中“组织应：a）确定影响或可能影响其职业健康安全绩效的工作人员所必需具备的能力；”的要求。

管理层：不符合 GB/T19001-2016 标准 4.2 条款中，“组织应确定：b)与质量管理体系有关的相关方的要求”；

GB/T24001-2016 标准 4.2 条款中，“组织应确定：b)这些相关方的有关需求和期望(即要求)”；

GB/T 45001-2020 标准 4.2 条款中，“组织应确定：b)工作人员及其他相关方的有关需求和期望(即要求)”；

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 12 月 10 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 11 月 10 日前。

#### 2) 下次审核时应重点关注：

Q 销售过程质量控制； EO 运行策划和控制； EO 绩效测量和监视；经营地址的变更。

#### 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：

受审核方目前处于发展阶段，公司内审管理对于企业来说至关重要，但是在审核过程中发现内审员能力较弱，存在一定的风险，本次审核开具一项不符合。

### 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：2017 年 05 月 04 日，体系实施时间：2024 年 6 月 6 日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照、食品经营许可证；

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）：无倒班

范围内产品/服务及流程：主要业务为：食品销售；酒类经营；办公设备耗材销售；日用品销售；服装服饰零售；五金产品零售；建筑装饰材料销售；日用百货销售；电工器材销售。

其流程为：洽谈意向客户→合同评审→签定合同→采购物品→交付→客户接收。

外包过程：运输；关键过程：销售过程；需要确认的过程：销售服务过程。无倒班情况。无季节性。不属于劳动密集型。

### 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质量环境职业健康安全管理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。

企业确定了与质量环境职业健康安全管理体系有关的相关方，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。

企业在策划质量环境职业健康安全管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量环境职业健康安全管理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、实施并保持了质量环境和职业健康安全方针：以客户满意为目标，精益求精，遵纪守法、达标排放、预防污染、安全销售、以人为本、永续发展、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《质量环境职业健康安全目标指标分解考核表》，内容包括：

##### 一、质量目标

1、产品一次交验合格率 90%以上；

2、顾客满意率 90%以上；

##### 二、环境目标

1、全公司全年火灾事故发生为 0；



2. 固体废弃物实现分类存放，可回收和生活垃圾控制率 95%以上；

### 三、职业健康安全目标

1、火灾发生次数“0”；

2、触电事故发生次数为“0”

抽查 2024 年 2-3 季度以来，质量环境职业健康安全目标已经完成。

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。依照

GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准，结合实际情况，围绕质量环境职业健康安全方针、质量环境职业健康安全目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。经营地址变更未影响质量管理体系的完整性，没有变更的策划。

为了确保获得合格产品和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：操作人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），特别是岗位作业人员的操作技能；管理经验；销售作业指导书；检验作业指导书等。外部来源获取有：顾客提供的产品信息；国家、行业标准等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的工程技术人员等方式对确定的知识及时更新。

识别和收集法律法规和其他要求：商品经营服务质量管理规范 GB/T 16868-2009，GB12348-2008《工业企业厂界噪声标准》、GB18599-2020《一般工业固体废物贮存和填埋污染控制标准》、GBZ2.2-2007《工作场所有害因素职业接触限值 第 2 部分》、中华人民共和国民法典、中华人民共和国计量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国电力法、中华人民共和国标准化法实施条例、中华人民共和国招标投标法实施条例、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等。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

**查产品销售策划：**产品的销售过程策划主要由总经理和市场办负责人负责完成，过程策划包含了散装食品（含冷藏冷冻食品）销售；文化用品、劳保用品、服装鞋帽、五金交电、土产日杂销售所需要达到的质量目标和要求。

执行标准《商品经营服务质量管理规范 GB/T 16868-2009》和客户要求等。

编制了相应的过程文件：

（1）编制了销售服务流程：洽谈意向客户→合同评审→签订合同→采购物品→交付→客户接收；

（2）制定了销售过程控制文件《与顾客有关的过程控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》、《销售



服务规范》、《销售服务考核办法》、《销售管理制度》等作业文件；

(3) 规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《采购控制程序》；

(4) 现场对销售各过程填写有销售服务过程检查记录表、进货单、入库单、出库单、送货单、客户满意度调查、《销售服务过程检查记录表》、《销售过程确认记录表》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）。

组织产品运输过程外包，按照 Q8.4 条款要求进行控制，到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。

该公司销售服务提供过程策划符合要求。

**查产品和服务的要求：**编制了《与顾客有关的过程管理程序》、《销售管理制度》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《顾客满意度调查控制程序》。

现场市场办负责人薛姣介绍沟通方式：主要是电话、微信、资料传递、招投标会、交流会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。

针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题、顾客投诉或反馈，及时电话联系，明确各自的要求，及时处理，暂未发生顾客投诉情况。

目前沟通效果良好。

公司主要通过市场调查、客户的走访、招标会、交流会等了解市场的需求状态。主要以订单、合同、招标文件、电话等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。

市场办经理介绍，对顾客的要求由销售内勤直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通。企业为超市型销售公司，无固定客户，主要是通过市场调查与网络查询，识别客户需求。对于特殊客户，采用合同约定，由市场办经理直接评审后交总经理再评审，同意后直接签字盖章，视同已经过合同评审，然后回传给顾客，以作为可以满足顾客产品要求的承诺的证据，特殊情况则召集各部门负责人共同评审后再签订合同，目前都是常规合同。

抽 1) 查 2024.7 月《买卖合同》，包括了如下内容：顾客名称：中国邮政集团有限公司长治市分公司工会委员会，产品名称：饮料、矿泉水，在合同中明确了产品数量、规格型号、价格、付款方式、质量要求、包装及运输、交货时间、交货地点等要求，双方代表签字盖章。

2) 查 2024.9.9 日《采购合同》顾客名称：长治市滨湖建设投资有限公司，产品名称：散装食品、饮料、劳保用品等，在合同中明确了产品数量、规格型号、价格、付款方式、质量要求、包装及运输、交货时间、交货地点等要求，双方代表签字盖章。

3) 提供了给明辉贸易的送货单，日期 2024.11.1 日，产品：置物架等；2024.11.5 日给王明睿供货洗涤剂等产品；2024.10.8 日给常村煤矿提供了电池、沐浴露、毛巾、洗衣液等；2024.10.12 日给大厚道超



市提供毛巾、洗涤剂、保鲜膜等产品；2024.11.18日给万家门市提供了打钉钢爬、连体钢爬、小号泥板、大号泥板等；2024.7.4日给李洋提供了T恤衫、运动鞋等；2024.10.15日给常村煤矿提供了订书机、美工刀、刀片等产品；2024.10.22给常村煤矿提供了口罩、N95、手套、消毒水等产品；2024.10.25给路口文印提供了墨盒等产品。

查以上合同和订单内的产品能包括认证范围内的产品。

经过查阅企业订单文件，并与市场办负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况；后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。

企业在产品要求确认、评审方面控制基本符合要求。

#### 查外部提供过程、产品和服务的控制：

查见《采购控制程序》，规定了采购物资分类、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。对采购的物资进行分类，并依据重要程度分别予以控制。

提供了《合格供方目录》，收录廊坊吉特、北京京东世纪、北京拓帆、长治凯丰、山西统一、安华卫浴等合格供方，有供方名称，供应产品、列入日期、联系人、联系电话、供方地址等信息。

抽查对以上供方进行的评价《合格供方评价记录》：评价内容供方管理体系、产品质量、环境安全、交货期、生产能力、价格、资质、信誉、服务等方面，评价结果：合格。评价人：薛姣，批准：郭凯，日期：2024年6月6日。

企业在对供方进行选择 and 评价时，收集了企业的相关产品的说明书、检验报告、合格证等，对于供方的相关资质，考虑了环境及职业健康安全方面的要求。

办公室确定需要实施采购的任务，经批准实施采购。公司已建立、保持与合格供方信息反馈渠道，及时沟通、保持协调，有良好的互惠关系；采购信息充分、可靠，采购产品的要求明确、适宜。

提供采购订单6份，

抽查2024.7.17日的采购订单，供方：安华卫浴。产品有公牛插座、公牛开关等。

抽查2024.10.12日的采购订单，供方：长治凯丰。产品有小号塑料泥板、大号塑料泥板、10公分泥板、12公分泥板、打钉钢爬、连体钢爬等。

抽查2024.6.30日的采购订单，供方：山西统一。产品有冰红茶、茉莉花等。

抽查2024.8.16日的采购订单，供方：北京京东世纪，产品有洗涤剂、保鲜膜、牙膏、好丽友等。

抽查2024.7.20日的采购订单，供方：廊坊吉特。产品有墨盒、口罩、手套、消毒水等。

抽查2024.6.30日的采购订单，供方：北京拓帆，产品有速干T恤、运动鞋等。

产品运输过程外包：公司有运输需求时，通过“山西统一发物流”网络平台下达运输要求，由“山西统一发物流”负责运输产品至客户处。

提供给外部供方的信息表述清晰、充分，并经过了批准，查看以上采购订单产品能涵盖公司认证范围内的产品。

定期对供方产品质量、价格、交货期、服务等业绩进行统计，不合格的供方剔除，对供方提供的产品采取



了验证的方式，验证通常采取查验产品外观、数量、合格证的方式。

#### 查销售和服务提供的控制：

公司编制并执行《与顾客有关的过程控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《采购控制程序》等。

现场查看营销工作情况：

1. 编制的管理制度规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。
2. 资源配置齐备，设施设备可以满足要求。
3. 查看销售订单都进行了评审，参见 Q8.2。

4. 指派胜任的人员，包括所要求的资格，都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。

5. 公司将销售服务过程定为需要确认的过程。查有《需确认过程确认单》，2024.6.6 日对设备认可、人员资格认可、特定的方法和程序并具备过程有效的记录，并由确认负责人批准，结论：该过程可满足需求。

确认人员：郭凯。

6. 制定了销售服务与质量控制办法，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，日常加强培训教育和指导，防止人为错误。

7. 所有的产品都必须经检验合格后方可交付。市场办负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付（详见 8.6），市场办负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由市场办开具发货单，依据发货单发货，随货同行有产品合格证，公司负责联系货运交付到指定地点。售后服务由市场办业务员按照售后服务规范执行。

8. 现场查看到企业赵艳平正在对零散客户进行食品饮料销售工作，工作态度周到、服务规范。

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，产品的运输采取物流运送的方式进行。目前组织采取的物流公司为山西统一发物流。组织通过物流单号在网上对产品物流信息及到货信息进行监控。

2) 装卸活动：负责人介绍，组织采用物流的方式送货，装货由物流公司负责，卸货由客户负责。山西统一发物流司机直接在企业收货后客户处送货上门的服务。

3) 交付的地点及验收：联系物流公司运输送至合同约定地点，交付活动在客户处进行，卸车由客户负责。客户收到货后，根据送货单对产品数量、外观、规格型号等进行验收，验收合格后将物资入库清单电子版回传给企业。

提供了近期的物资入库清单、出库单以及给客户的送货单，见 8.4：

组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。

#### 查产品和服务的放行：

编制了《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《采购控制程序》。



公司产品和服务的放行，需得到市场办经理 薛姣 的批准后放行。

1、采购过程控制：对于采购的产品确认产品外观、数量、合格证无误后入库，见 8.4。

2、服务过程控制

——提供《销售服务过程检查记录表》，内容包括销售人员仪表、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；制订采购计划并实施采购；商品的运输；客要求评审的及时性；提供产品的质量合格率；顾客异议及时处理等，检查人：薛姣，检查日期：2024/6/22，2024 年 8 月 11 日，2024 年 10 月 25 日。

3) 查产品交付

——服务完成后有客户确认，提供有客户确认记录《送货单》，见8.2。

公司产品和服务的放行控制基本有效。

**查环境、职业健康安全策划：**公司制定并实施了《环境与职业健康安全运行控制程序》、《相关方服务和施加影响控制程序》、《环境管理制度》、《安全消防制度》等环境与职业健康安全管理制度。

企业位于山西省长治市屯留区麟绛街道郭村 5 组 21 号，租用办公室。公司是超市型销售，四周为村庄，无敏感区，根据体系运行的需要设置了办公区、售货区、以及库房。

企业办公及销售过程无工业废水产生，生活废水排入市政管道。

企业办公及销售过程无废气和噪声产生。

办公室垃圾主要包含可回收垃圾、硒鼓、废纸。公司配置了垃圾箱，办公室统一处理。

对可回收的固体废弃物，一部分由厂家回收，厂家不回收的公司统一回收再利用或由物资回收公司处理。不可回收的废弃物由公司办公室统一处理，各部门不得单独处理，能考虑生命周期观点。

查到“废弃物处理记录”，记录了日常生活、办公过程中的可回收及不可回收的废弃物的处理情况。

抽 2024.6.6 日的废弃物处理情况，废弃物种类：废包装、废旧纸张、废纸箱等，

废弃办公耗材处置方法：废旧回收站。处理人：薛姣。

现场查看垃圾篓内无危险废物。

办公室定期组织环保和安全知识培训，员工具备了基本的环保和职业健康安全防护意识。

按公司要求人走关灯，办公室电脑要求人走后电源切断，办公纸张尽量采取双面打印，定期检查水管跑冒滴漏，发现损坏及时维修。

为满足环境和职业健康安全体系的运行，公司投入了环保及安全资金，主要是购买垃圾桶、消防、垃圾处理费、劳保用品费、培训、以及体系认证费用等，运行至今支出约 1.8 万元左右。

企业无社保、未体检。

部门运行控制基本符合要求。

**查监视测量分析评价：**公司编制《过程和服务的绩效监视和测量控制程序》，办公室通过月度巡查考核对各部门进行监控。

1、查《目标完成情况统计》，2024.10.8 日薛姣 对环境、职业健康安全目标完成情况进行了检测，公



司及各部门目标能完成。

2、提供“环境安全运行检查记录”，检查内容：固废管理、能源资源消耗、消防安全、人为工作噪音、生活垃圾、设备安全防护装置，抽查 2024 年 6-10 月检查结果正常，检查人薛姣。

3、查到“消防安全检查表”，每月进行检查，检查项目包括：室内消防栓醒目无遮挡、沙袋、水枪齐全好用、灭火器位置醒目便于取用、安全通道畅通、安全出口标志醒目等，抽查 2024 年 6-10 月检查结果正常，巡检人薛姣。

4、现场与企业办公室负责人薛姣面谈交流了解到，其负责监视员工健康状况，日常工作关注员工身体状况，当员工身体不适请假时，及时跟踪了解其健康状况。有职业病前兆后，及时安排员工休息、调岗或改善工作环境，此外办公室经理薛姣表示今后将逐步建立、健全员工健康档案资料。

5、交流确认，公司无安全、环境检测设备。

6、经交流确认，公司从事销售活动，员工不涉及职业病，无需环境监测。

关于注册地址与实际经营地址不在一地的情况，企业出具了办公地址无人办公声明，已敦促企业尽快去市场监管局报备实际经营地。

查食品经营许可证经营场所：山西省长治市长子县鲍店镇东街村 00163 号，与实际经营地址：山西省长治市屯留区麟绛街道郭村 5 组 21 号不一致，已敦促企业尽快变更，详见 4.2 开出不符合整改。

### 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《内审控制程序》，

与内审组长薛姣面谈，2024 年 10 月 15 日组织了一次内部审核，提供了内审资料。

查年度审核计划：提供《内部审核实施计划》，其内容包括了审核目的、范围、准则、审核方法，编制：薛姣，审批：郭凯，计划编制日期：2024.10.10 日。

审核目的：验验证体系运行至今公司 2024 年三体系管理是否符合 GB/T19001-2016《质量、环境、职业健康安全管理体系 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》，是否有效运行达到质量、环境和职业健康安全管理体系要求. 迎接认证审核。

内部审核实施：组长：薛姣 组员：弓小明 审核时间 2024.10.15 日，共 1 天。

审核日程安排较为合理，审核按计划进行，抽查检查表办公室、市场办审核记录与计划相一致，3 名内审员经内部培训经过总经理授权，经交流能力尚需加强。

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、市场办等部门的审核记录，电子档，条款与策划一致，记录完整。

本次内审发现 2 个一般不符合项，针对这 2 个不合格，责任部门已分析了原因（相关人员对标准相关要求学习不到位，意识不强，监管力度不够）并采取了纠正措施（对标准条款进行了重新学习，举一反三自查未发现同类问题，对不符合进行整改，相关人员进行培训），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：公司贯彻实施质量、环境、职业健康安全管理体系以来，各项管理目标得到了一定的分解和落实，各级人员的质量意识、环保意识、安全意识、追求顾客满意的意识及法制观念明显增强，能



明确并较好履行各自的管理职能和工作职责，对环境因素、危险源的辨识与评价基本充分、适宜，现有控制措施基本实施有效，应急准备能力较充分，相关人力、设备资源管理完好，能满足散装食品（含冷藏冷冻食品）销售；文化用品、劳保用品、服装鞋帽、五金交电、机电产品、装潢材料、土产日杂销售实施与管理的需要，有效控制了不符合项的产生，质量、环境、职业健康安全管理体系方针与目标是适合公司实际的，质量、环境、职业健康安全管理体系基本符合标准及体系文件的要求、运行基本有效。

经与内审员面谈，是依据内审检查表模板进行的内审，内审员对体系标准知识不熟悉，内审流于形式，审核能力和审核深度尚需加强，已开不符合报告。

查看《管理评审控制程序》，基本符合要求。

与总经理面谈，2024年10月20日进行了一次管理评审，总经理主持，各部门负责人参加，提供了管理评审资料。

查看“管理评审计划”，内容包括：评审目的、评审范围、评审时间、评审地点、参加部门人员、评审输入内容等。

查阅公司管理评审资料，提供：

#### 1. 管理评审计划

评审时间：2024年10月20日进行，评审方式：会议评审，编制：薛姣，批准：郭凯，日期：2024年10月17日，参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，计划中明确目的、范围、评审要点、各部门评审准备要求。

#### 2. 管理评审会议实施：有签到、记录、评审资料

按计划的时间实施了管理评审，管理评审输入管理者代表、各部门报告，包含：管理方针、目标的适宜行和实现情况；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落实情况；纠正预防措施及持续改进能力；重要环境因素和重大危险源控制及效果；合规性评价；可能影响管理体系的变更；质量环境职业健康安全事故、顾客满意度及改进建议，变更管理要求、以往管理评审情况等；

#### 3. 管理评审报告：时间、地点、评审目的、范围、依据、评审内容摘要等

管理评审结论：

公司已按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001:2018 标准建立了符合本公司实际的管理体系，体系是持续适宜的、充分的和有效的。基本能够得到实施和保持。方针、目标和指标是适应的，正在通过体系的运行不断实现。

改进建议：加强全员对质量、环境、职业健康安全标准的理解。查 2024 年 10 月 23 日改进措施已实施。

经查阅记录和询问面谈，管理评审较模式化和形式化，对企业的管理决策和利用信息、实际运行情况、推动体系运行深化没有起到很好的应有作用。但对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帮助，已建议企业加强对体系文件的系统学习，开展更符合企业实际情况的管理评审。

### 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

编制《不合格品控制程序》，符合企业实际和标准要求。对不合格进行了识别、标识、评审和处置，防止了不合格品非预期的使用或交付。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。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。对销售过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置。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:

近一年以来，没有发生质量环境职业健康安全事故、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）:

现场查看，现有人员 10 人。

企业位于山西省长治市屯留区麟绛街道郭村 5 组 21 号，租赁场地，占地面积：大约 27 平方米。

设备：计算机、打印机、电子秤等。办公通信设备：网络、电脑、电话等。

特种设备：无。监视和测量设备：电子秤。

运输设备：汽车等。

环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。

### 2) 人员及能力、意识:

企业对影响质量环境职业健康安全工作的的人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。

### 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。企业对外交流，主要包括与市场监督管理局等沟通质量情况，通过媒体了解质量要求。

### 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，通过审查验证组织提交的文件，确认企业修改了《管理手册》等文件，审核验证有效。

## 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q: 散装食品（含冷藏冷冻食品）销售；文化用品、劳保用品、服装鞋帽、五金交电、土产日杂销售；

E: 散装食品（含冷藏冷冻食品）销售；文化用品、劳保用品、服装鞋帽、五金交电、土产日杂销售所涉及场所的相关环境管理活动；

O: 散装食品（含冷藏冷冻食品）销售；文化用品、劳保用品、服装鞋帽、五金交电、土产日杂销售所涉及



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，（长治市鑫佳豪商贸有限公司）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  |

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:强兴、黄柏根



## 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。