

项目编号: 11248-2024-Q

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称: 上海千紫香料有限公司

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) : 陈丽丹

审核组员 (签字) :

报告日期: 2024 年 11 月 09 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 框-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：

组员：



受审核方名称：上海千紫香料有限公司

## 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	陈丽丹	组长	审核员	2024-N1QMS-2246137	29.12.00

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	孙佳剑	向导	受审核方

### 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）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：  
GB/T19001-2016/ISO9001:2015
- 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■单体系审核；
- c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：不涉及；
- d) 相关的法律法规：《中华人民共和国质量法》、《商业服务业顾客满意度测评规范》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《服务标准化工作指南》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：《GB/T 21171-2018 香料香精术语》等；
- f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：客户提供的检验作业指导书。

### 1.5 审核实施过程概述

#### 1.5.1 审核时间：2024年11月09日 上午至2024年11月09日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年01月06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）：**

香料产品（不含食品用）的销售

**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：上海市虹口区广纪路 173 号 1001-1007 室 103I

办公地址：上海市南京西路 580 号 B 座 703 室

经营地址：上海市南京西路 580 号 B 座 703 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）：——不涉及  
[注册地址与实际经营地址不一致，注册地址无人办公，已敦促企业尽快去市场监管局报备实际经营地址。](#)

**1.5.4 一阶段审核情况：**

于 2024 年 11 月 08 日-2024 年 11 月 08 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：人员能力、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（0）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:综合部/Q7.2

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 16 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 08 日前。

**2) 下次审核时应重点关注：**

人员能力、销售服务过程控制

**3) 本次审核发现的正面信息：**

1、公司行业经验丰富，质量稳定，无重大质量问题发生，暂无客户投诉。

2、管理体系运行数年，管理层比较重视，提供了必要的资源，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：受审核方管理层对 ISO9001：2015 体系运行和认证活动较为支持，公司结合香料产品（不含食品用）的销售过程，制定了包括《质量手册》、《程序文件》、相关制度等文件，基本符合标准要求。

各部門管理人员对 ISO9001：2015 体系标准、公司策划的各类体系文件，通过公司组织的培训来提升理解，同时部门职责划分及实际工作运行，基本可以运用，能够在日常管理和销售过程运用管理体系工具、



过程方法，对设计和开发、产品和服务提供过程、内部审核、管理评审基本可以应用，但深入程度还需要加强。对现场观察发现对现场 5S 管理等方面还需要加强。

公司各部门自我发现问题、解决问题的机制在体系运行过程应用较好，总体体系的成熟度尚可。

2) 风险提示：公司产品比较小众，目前依托家电品牌，主要为松下，稳定性较低。另经营地址与注册地址不一致，存在风险。

#### 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：2012 年 11 月 08 日                  体系实施时间：2024 年 01 月 06 日
- 2) 法律地位证明文件有：营业执照，统一社会信用代码：91310109055938100A，营业期限：2012-11-08 至 2027-11-07，有效。
- 3) 审核范围内覆盖员工总人数：9 人。  
    倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：单班次，上班时间：早 8:45—16:45；
- 4) 范围内产品/服务及流程：  
    销售服务流程：确认客户需求→合同评审→签订合同→开始服务→安排进出后或发货→客户验收→合同完成→业务部回访  
    外包过程：产品运输。  
    特殊过程：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

总经理孙佳剑介绍：

上海千紫香料有限公司，成立于 2012 年 11 月 08 日，注册地址：上海市虹口区广纪路 173 号 1001-1007 室 103I；经营地址：上海市南京西路 580 号 B 座 703 室；，是一家从事香料产品（不含食品用）的销售企业。提供有与经营地址一致的《不动产租赁合同》，有效期为 2024 年 10 月 1 日-2026 年 9 月 30 日。

[注册地址与实际经营地址不一致，注册地址无人办公，已敦促企业尽快去市场监管局报备实际经营地址。](#)

企业注册资本 500 万人民币。公司组织机构部门设置有管理层、综合部、业务部。  
提供有效的营业执照，统一社会信用代码：91310109055938100A，营业期限：2012-11-08 至 2027-11-07。  
公司经营范围：香料、花卉、工艺品的销售，从事货物及技术的进出口业务。农业生态休闲观光（限分支机构经营）。【依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动】

认证范围在营业执照范围内。符合要求。资质有效。现场查看营业执照原件，与提供的复印件一致。

公司体系覆盖人数 9 人。

主要从事香料产品（不含食品用）销售。

自公司 2024 年 01 月 06 日以来企业管理体系运行整体良好，开展了内审和管理评审等相关工作。

组织机构分工明确。通过形成文件的信息，会议，培训等方式将职责，权限传达到企业内部。整体运行较好。

经与总经理沟通了解：为提高公司信誉和竞争能力，策划并建立了系统化和文件化的管理体系。外部



环境从政治环境、法律（含标准）、经济环境、社会文化环境、自然环境、竞争力等方面，内部环境从企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素、人力因素、运营因素等方面进行了分析和评价，体现在《组织环境分析报告》。

**外部环境：**位于重要城市，社会文化环境优良，地理位置优越，行业内市场竞争力强等。内部环境：员工队伍稳定，管理制度有待科学化完善等。目前公司存在的风险主要为依托大型家电品牌客户生存，受客户发展状况影响较大，价格优势小；客户对产品功能设计质量标准提高的同时期望价格降低，给公司产品质量和售后管理提出新的要求；租赁场地的园区物业如有变动影响公司正常经营活动等。

公司每年对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素，制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。符合要求。

企业确定管理体系有关的相关方包括：顾客、认证机构、政府监管部门、员工、供应商等。

经与总经理沟通了解：

**顾客的需要和期望：**订单及时交付、产品合格、配合终端客户的审查、投诉得到及时满意的处理、沟通渠道畅通；

**供应商的需要和期望：**采购信息描述清楚完整、价格合理、沟通渠道畅通、不要给回扣；

**政府部门：**符合法律法规、成为当地的优秀企业，纳税大户、当地政府检查问题及时整改、配合机关的检查。

**员工：**良好的工作环境、质量信息明确，少返工、较多的培训学习机会、合理的工作时间；

**认证机构：**体系每年要持续改进、产品检测；

不同的相关方对组织的需求和期望是不同的，企业主要通过登门拜访、电话微信、电子邮件、会议、招标文件、定期访问相关方官方网站等方式获取和确定相关方的要求。

通过现场了解以及沟通，确定认证覆盖范围为：

香料产品（不含食品用）的销售。

企业管理体系覆盖质量管理体系标准的所有条款，无不适用条款。

**特殊过程：**销售服务

**外包过程：**产品运输。

过程识别充分合理，符合要求。

管理体系范围形成文件，经总经理批准。并通过文件发放的方式在公司内部进行传递。

企业依据 GB/T19001-2016 标准的要求，建立了质量管理体系，形成管理体系文件。公司明确规定了过程的输入、输出及开展的活动和投入的资源。公司编制质量手册、程序文件及管理制度汇编、记录表格等。并通过质量手册、管理文件、表单等明确职责和权限以及对职能的分配。明确管理职责。

通过对各过程进行了风险的评估，识别，评价并制定相应措施进行风险处理。通过监视、测量和分析的结果以及内审，管理评审等进行自我完善，不断改进其有效性。符合要求。

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：

**质量方针：**

精心服务 以人为本 持续改进

质量方针包含在质量手册中，经总经理批准，与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向，为建立质量目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容。符合要求。

在方针的框架下制定质量目标：

a) 顾客满意率 $\geq 95$ 分；调查每项得分的总和/调查数量；每年；抽 2024 年 9 月完成情况：顾客满



满意度 98 分；

b) 销售产品合格率 $\geq 98\%$ ; 产品合格数/产品总数 $\times 100\%$ ; 每年; 抽 2024 年 9 月完成情况: 100%。

目标基本可测量，管理目标基本可实现、均已完成。

在相关职能部门对目标进行了分解和考核，详见各部门记录。通过发邮件，书面沟通、口头交流等方式，传递给相关方和关注企业的公众。

查见《2024 年质量目标考核统计表》，统计结果表明，自 2024 年 01 月以来各部门质量目标均已经完成。

最高管理者为确保实现其期望的业务结果，满足顾客要求和适用法律法规要求，对组织的角色、职责和权限进行分派，编制了组织机构图和职能分配表。经查该公司组织机构分为：管理层、综合部、业务部等职能部门。公司通过指定《综合部工作制度》、《业务部管理制度》对管理层、各部门的职责和权限进行了规定。

公司任命赵宇倩为管理者代表，经现场询问，了解管理者代表的职责和权限，并基本能按工作职责履行。

角色、职责和权限的分配适宜，符合要求。

目前产品及服务：香料产品（不含食品用）的销售。

a) 确定了相应质量目标，目标基本合理，可测量。

b) 识别和确定了销售服务流程：

确认客户需求→合同评审→签订合同→开始服务→安排进出后或发货→客户验收→合同完成→业务部回访

特殊过程：销售服务

外包过程：产品运输

c) 策划了相关制度规范：针对采购过程，编制了《采购控制程序》、《供方（外包方）控制程序》、《采购产品检验规程》、《合格供方名录》等，针对销售过程，编制了《合同评审控制程序》、《顾客满意度控制程序》、《销售服务控制程序》、《客户服务管理制度》、《客户回访制度》等，控制要求和方法适宜合理；

d) 识别了公司产品销售所需符合的法规标准包含《中华人民共和国质量法》、《商业服务业顾客满意度测评规范》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《服务标准化工作指南》、《GB/T 21171-2018 香料香精术语》等。

e) 销售接收准则：国家法律法规、行业标准、地方标准、顾客要求等。

f) 配置了适宜的产品销售设备，产品销售设备能够满足运行策划和控制需要。

产品销售过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求。产品销售及办公设备：电脑、扫描仪、打印机、电话等，基本满足要求。

f) 检测仪器：无。

g) 实现过程所需记录，包括文件和质量记录等。策划有相关运行记录如：合同评审记录、特殊过程确认记录、外来文件清单、内部审核检查表、顾客满意度调查表等。

策划的输出适合于组织的运行。企业规定，当顾客要求、产品标准、组织自身变化，应进行策划变更控制。经沟通，目前未发生策划的变更。

### 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

查业务部管理目标为：

抽《2024 年质量目标考核统计表》2024 年 01—10 月完成情况如下：

销售产品合格率 $\geq 98\%$ ; 产品合格数/产品总数 $\times 100\%$ ; 每月; 抽 2024 年 01—10 月完成情况: 100%;

合同履约率 100% (合同签订数/合同完成数); 合同准时履约数/合同总数 $\times 100\%$ ; 每月; 抽 2024 年 01—10 月完成情况: 100%;



顾客满意度≥95分；调查每项得分的总和/调查数量；每年；抽2024年09月完成情况：98分；  
目标指标基本可测量。

统计结果表明自体系运行以来管理体系目标已经完成。

公司编制了《销售服务控制程序》SHQZ-CX-15；文件适宜。

通过面访、电话、微信等方式同客户保持沟通。

**销售合同的执行情况：**

组织与目前客户“杭州松下家用电器有限公司”的合作形式为使用客户方的供应链平台系统每月下达订单计划，未签订书面合同，暂不涉及口头合同

查，合同评审，提供有接单日期为2024年11月04日的合同评审记录表，顾客名称：杭州松下家用电器有限公司，产品：香薰产品，顾客有无特殊要求：无，评审意见：可以在合同规定日期之前完成服务。

评审人/日期：赵宇倩、缪海松/2024.11.2，总经理/日期：孙佳剑/2024.11.2，订单完成结果确认：准时交验；

另查看接单日期为2024.10.17、2024.10.21的合同评审记录，控制方式与上述一致，基本符合。

公司接收订单前均进行多部门评审。评审内容包括对顾客对质量明示与潜在的要求等进行评审，评审达到公司服务能力再进行合同签订。

查见《质量手册》8.3条款；确定了设计和开发策划、策划、输入、输出、评审、验证、确认、更改的控制管理要求。

询问业务部负责人，公司按照已成熟的销售流程提供服务，暂不涉及设计开发。

企业编制了文件《采购控制程序》SHQZ /CX-14；文件适宜。

1、采购的主要产品及服务：香薰产品、配件组装及包装运输等。

2、查“合格供方名单”：

供应商名称	提供产品/服务
MING WEI (NEW) TRADE PTE. LTD.	香薰产品
兰州天佑香料种植有限公司	配件组装及包装运输

提供与MING WEI (NEW) TRADE PTE. LTD.签订的采购合同编号：2024OCT001，采购产品：“月沐森林”香氛块，数量：16kg，“梢茶”香氛块，数量：128kg，以及单价总价等。原产国：新加坡，签订时间：2024.10.20。提供与兰州天佑香料种植有限公司（营业执照：91620100675930898Q）签订的《委托加工生产合同》，编号：LZTY-2021-010，签订时间：2023年08月10日，有效期：长期有效，委托加工产品：后过滤器组件香薰（5G），香薰组件（5G），规定了单价，由上海千紫香料有限公司提供原材料，兰州天佑香料种植有限公司提供其他配件以及运输纸箱并负责将货物运至指定地点，规定了质量要求、技术标准、运输方式、责任条件等。

查供方评价表：

供方名称：MING WEI (NEW) TRADE PTE. LTD.

评价内容：资质状况、提供相同（类似）产品经历、质量、包装、价格、服务、交货期限、供货能力、信誉、调查情况综合评价等；

评价结论：2024年度继续列入合格供方，评价时间：2024.1.6

供方名称：兰州天佑香料种植有限公司

评价内容：资质状况、提供相同（类似）产品经历、质量、包装、价格、服务、交货期限、供货能力、信誉、调查情况综合评价等；



评价结论：2024 年度继续列入合格供方，评价时间：2024.1.6

各部门人员及总经理参与了评价。

供方评价基本符合要求。

3、采购产品的验证：询问综合部缪海松：采购产品验证按规定要求收集对应批次的进口货物报关单，重量/数量、规格香型等与采购单相一致，组装的成品与图纸中相关参数一致。公司采购的产品主要对数量、产品包装、来料报关单、感官等来验证产品质量；公司确保了供方提供的原材料质量，不会对顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。组织确保外部提供的过程保持在其管理体系的控制之中；规定对外部供方的控制及其输出结果的控制。考虑了供方提供的原材料满足顾客要求和法律法规要求。供方自身控制的有效性；对供方进行了评价；确定必要的验证或其他活动，确保外部提供的过程，产品和服务满足要求。

4、组织对外部提供的过程、产品和服务控制的类型和程度取决于外部供方提供的过程、产品或服务对组织产品或服务符合要求可能造成的影响，组织确定了要对外部实施的具体控制要求。这些控制旨在确保产品或服务提供按计划进行并符合要求，确保外部提供的过程、产品和服务不会对组织稳定地向顾客提供合格的产品和服务的能力产生不利影响。

公司为验证服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程及记录等予以规定，公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样。

1、公司编制了《销售服务控制程序》、《客户服务管理制度》、《客户回访管理制度》等对公司的产品销售过程进行了控制。

组织产品覆盖范围：香料产品（不含食品用）的销售

2、销售服务流程：确认客户需求→合同评审→签订合同→开始服务→安排进出后或发货→客户验收→合同完成→业务部回访

本公司的特殊过程：销售服务过程

外包过程：产品运输。

### 3、技术要求

1) 验收规范：客户提供的《固体香薰精油检验执行规定》。

2) 作业指导书：《客户服务管理制度》、《客户回访管理制度》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：一般按客户计划订单进行采购，旺季时会考虑预备一些库存。

### 4、查看，合同跟踪情况：

采购合同见 8.4 条款审核记录。

#### 销售合同的执行情况：

组织与目前客户“杭州松下家用电器有限公司”的合作形式为使用客户方的供应链平台系统每月下达订单计划，未签订书面合同，暂不涉及口头合同

查，合同评审，提供有接单日期为 2024 年 11 月 04 日的合同评审记录表，顾客名称：杭州松下家用电器有限公司，产品：香薰产品，顾客有无特殊要求：无，评审意见：可以在合同规定日期之前完成服务。

评审人/日期：赵宇倩、缪海松/2024.11.2，总经理/日期：孙佳剑 /2024.11.2，订单完成结果确认：准时交验；基本符合。



现场查看总经理孙佳剑正与客户沟通确认订单交货期限事宜。

销售过程检验：

依据：《业务部管理制度》、《客户服务管理制度》等。

抽：考核日期：2024.1.6

考核项目：工作绩效、工作能力、工作态度

考核部门/人：业务部/申德

检查内容：工作绩效（销售额完成率、市场信息收集等）、工作能力（专业知识、沟通能力等）、工作态度（行为规范、服务意识等）。

评价结果：该员工能够胜任本职工作。

评价人：缪海松

查交付情况，销售产品由业务员至配件组装厂验收后直接运输到客户处。客户根据送货单和供方提供产品报告进行核验。产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。

公司特殊过程确定为：销售服务过程。制定了《销售服务控制程序》，对特殊过程的管理从：人员能力、过程设备能力、作业文件能力、业务洽谈步骤、服务评价记录等进行了规定。通过产品检验和配备有能力的销售人员，对特殊过程的服务质量予以控制，提供该特殊过程进行确认的记录，确认时间：2024.01.20，确认的时机：销售过程前，从人员资格鉴定、过程方法鉴定、设备鉴定、过程控制等方面进行确认，结论：过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力。

确认人员/日期：赵宇倩 2024.1.20 总经理/日期：孙佳剑 2024.1.20。

公司在质量手册 8.5.2 条款中进行了规定，制定了标识管理要求，通过对原材料、成品的标识，方便识别使用。1. 销售过程采用客户投诉记录、售后服务回访表等进行标识；

物料通过入库单、出库单、送货单等进行追溯，主要记录内容：产品名称、规格型号、图号、生产日期、交付日期、数量等，基本满足追溯条件；

查看《梢茶香型原料出库单》，2024 年 11 月 01 日，领料公司：兰州天佑香料种植有限公司（切割/组装），货品类别：零件/材料，名称：梢茶香薰（简装），规格/型号：SMC-80519，出库数量：320；

《梢茶入库单》，2024 年 11 月 01 日，名称：梢茶，规格/型号：SMC-80519，数量：128kg，客户：松下，货品类别：物料；

《成品入库单》，2024 年 11 月 05 日，名称：后过滤器 A 组件(香薰组件)梢茶香型，图号：AWH022PB0SB0-0B0，数量：20050 个，生产日期：24.11.01，货品类别：成品，香型批次：SMC-80519；

《成品出库单》，2024 年 11 月 07 日，客户名称：杭州松下电器有限公司，交货品名：后过滤器 A 组件(香薰组件)，图号：AWH022PB0SB0-0B0 (SMC-80519)，数量：3300 个，生产日期：2024.11.05，交货时间：11.07，交货地点：杭州松下工业园区，运输方式：顺丰；

《送货单》，发货单号：P2410110097，发货日期：2024-10-11，收货单位：杭州松下，物料编码：AWH002ZB22B0-1B0，物料名称：线屑过滤组(梢茶 5G)，重安：否，发货数量：30；物料编码：AWH002ZB22B0-2B0，物料名称：线屑过滤组(春和 5G)，重安：否，发货数量：30；物料编码：AWH002ZB22B0-3B0，物料名称：线屑过滤组(繁夏 5G)，重安：否，发货数量：30；物料编码：AWH002ZB22B0-4B0，物料名称：线屑过滤组(组合)，重安：否，发货数量：30；

《上海千紫香料有限公司送货单》，2024 年 10 月 28 日，品番：AWH022PB0SB0-0B1，批次：SMCB-80487，品名：梢茶单盒，数量：50 套；品番：AWH022PB0SB0-0B2，批次：SMCB-80482，品名：春和单盒，数量：50 套；品番：AWH022PB0SB0-0B3，批次：SMCB-80481，品名：繁夏单盒，数量：50 套；

标识和可追溯性基本符合要求。



公司产品及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) 与产品和服务相关的潜在不期望的后果；
- c) 其产品和服务的性质、用途；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。

实施放行、交付和交付后活动：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的产品及服务保证、质保期、售后服务、客户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) 产品及服务：负责人介绍，公司目前产品主要涉及香料产品（不含食品用）的销售。

2) 交付的地点及验收：客户所在地，验收合格后支付尾款。

提供有 2024.9.5《顾客满意度调查表》调查表共 1 份，调查顾客为：杭州松下家用电器有限公司。

--调查内容包括：服务质量、交付及时率、价格、服务态度、顾客意见处理等。

--统计分析结果顾客满意度：98 分（达到公司质量目标）

4) 售后服务：按合同质量技术要求客户进行验收。如遇产品质量问题，采取退、换的形式进行处理。如是批量质量问题，则有技术人员跟进上门处理。负责人介绍，自体系建立以来，未有客户的投诉或质量不良的反馈情况。

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。

公司根据《中华人民共和国质量法》、《商业服务业顾客满意度测评规范》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《服务标准化工作指南》、《GB/T 21171-2018 香料香精术语》以及客户提供的检验作业指导书等策划了产品和服务要求的管理规定。规定了质量管理要求。

采购产品质量管理及对外包方的控制：详见综合部 8.4 条款审核记录。

查产品和服务放行情况：

原料检验：提供“SMC-80519 批次 梢茶（320pcs）香型原料检测表”，日期：2024.11.01，检验项目包括外观、香气、颜色、外观尺寸、重量等，规定了规格要求，检测方法及检测结果，查看结论均为符合。

成品检验：提供“PAPWMHZ 部品检验单”（客户方提供表单），部品名称：梢茶香型 10 克盒装，图号：AWH022PB0SB0-0B1，检验项目包括外观、尺寸、拔出力、色号、重量、香味、外包装等，规定了检验标准，提供了客户方的检验指导书，供方结论：合格，检验员：申德，日期：2024.10.28，生产批号：SMCB-80487；

另查看部品名称为春和香型 10 克盒装、繁夏香型 10 克盒装，控制方式与上述一致。

提供“PAPWMHZ 部品检验单”（客户方提供表单），部品名称：后过滤器 A 组件（香薰组件），图号：AWH007FB22B0-0B0，检验项目包括外观、装潢、文字、重量、香味、外包装等，规定了检验标准，供方结论：合格，检验员：申德，日期：2024.10.25，生产批号：SMC-80464/2024.07.25；

经沟通，该检验单由客户验收后继续填写确认合格签字后入库，客户方不定期抽查产品至第三方检测急性毒性试验等安全性指标。

产品和服务放行过程基本符合要求。

企业编制了《客户满意度控制程序》、《改进控制程序》、《销售服务控制程序》等。

公司通过顾客满意度调查等证实产品及服务的符合性，通过对体系进行验证和确认，对体系进行



内部审核和管理评审，检查体系对标准要求的符合性，对发现的问题采取纠正和纠正措施；通过纠正、纠正措施、预防措施、改进计划、简单的统计分析等保持管理体系持续改进的有效性进行监视、测量、分析和评价。具体实施见各部门审核记录。

组织在质量手册 9.1.3 条款中进行了规定，部门根据监视和测量获得的数据和信息，组织相关部门进行了分析评价。包括：对公司及各部门质量目标完成情进行分析，确定质量体系运行状况，对顾客满意有关的信息进行了分析，以确定顾客满意程度。

对内部审核的有关信息和应对风险措施的有效性进行分析，以确定质量管理体系的有效性。

部门在汇总以上分析结果的基础上，分析针对风险和机遇所采取措施的有效性，积极寻找管理体系持续改进的机会，通过管理评审会议的改进决策进行管理体系的持续改进。

查顾客满意度调查表：公司 2024 年 9 月 5 日对顾客“杭州松下家用电器有限公司”进行了满意度调查，共计发放 1 份，回收 1 份。对公司的服务质量、交付及时率、价格、服务态度、顾客意见处理等项进行打分，得分为 98 分。查《顾客满意度统计分析表》对满意度进行了分析：总的来说，顾客满意度达到了质量目标的要求，在 1 家被调查的顾客中，以后我们将在服务质量方面做得更好，同时通过控制成本尽量降低价格，满足顾客要求。

查质量目标统计等记录，公司 2024 年 01-10 月目标统计的结果均满足要求。

查管理评审输入材料对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性等方面进行了分析，均控制良好。

根据组织提供的相关文件资料，数据分析合理，支持性数据文件足够。

### 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

查质量手册，公司按标准要求编制了《内部审核程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每年进行一次内审。规定每年年初综合部编制年度审核计划，经管理者代表审核，于每年 1 月底报总经理批准后发至有关部门。实际与规定不一致，已沟通。

查《2024 年度内审计划》

本次内部审核时间：2024 年 09 月 10 日，

目的：验证本公司质量管理体系是否符合 ISO9001：2015 标准要求。

范围：质量管理有关的过程和活动。。

查内审资料有 2024 年 9 月 5 日总经理对内审人员赵宇倩（组长）、缪海松（组员）的任命书。

查内审员能力，提供有 2024.03.22《内审员培训记录》。[现场与内审组长赵宇倩、组员缪海松交流，基本知道内审流程，但对 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准涉及条款的要求不能回答清楚，内审员能力存在不足。已在 7.2 条款开具不符合。](#)

抽查《业务部内审检查表》审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。

查本次内审共发现不符合项 1 个，属一般不符合。涉及部门：综合部，不符合事实：未见产品相关标准。不符合条款：GB/T19001-2016 7.5.3 条款，责任部门已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。

审核结论：综合审核结果，审核组认为：本公司管理体系基本符合 ISO9001：2015 标准的要求，是适用、有效的，运行效果基本达到标准要求，本次审核真实、有效。

具备认证审核的条件。



编制《管理评审控制程序》SHQZ /CX-04，内容符合标准要求。文件适宜。

抽查《管理评审计划》，其内容包括评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等内容；计划于2024.09.25进行管理评审。经查已按计划时间进行了管理评审。参加评审人员：总经理及各部门经理。

查管理评审输入主要包括：与质量管理体系相关的内外部因素的变化；有关质量管理体系绩效和有效性的信息；

资源的充分性；应对风险和机遇所采取措施的有效性；改进的机会；方针目标适宜性等。输入内容基本满足要求。

抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制了《管理评审报告》。并经总经理批准下发。与管代进行了交流，确定了相关方的需求和期望、建立和制定质量管理目标并为其实现进行了策划，并对目标进行了考核，考核结果均已完成。识别和获取了相关的法律法规要求和其他要求。提供了内审报告和内审不符合项纠正措施情况。并告知员工本次管理评审提出1项改进建议（各部门普遍对QMS文件欠熟悉，由综合部组织在2024年9月底前完成管理体系的强化培训，总经理进行监督），已于2024-09-28完成改进。评审结论：公司各项经营管理及销售服务活动均能按国家、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。质量管理体系运行基本符合标准要求。

现场与总经理孙佳剑交流管理评审控制情况，其基本熟悉管评流程，包括管评策划、管评输入内容、输出内容、改进项及其纠正措施情况等，现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，但管评的深入程度方面需持续关注。

### 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

公司制定系列程序文件《不合格品输出控制程序》等，规定了不合格品的控制要求。对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。

现场了解，公司在产品销售服务过程中的不符合主要为消费者端使用时发现的不合格，因香料产品的特性并无统一标准，使用体验受消费者主观因素影响较大，无法量化，目前公司暂未接到顾客对公司产品及服务相关的投诉问题。

经与部门负责人沟通，体系建立以来产品和服务未发生不合格的情况，若发生按上述程序文件的相关规定执行。自开展质量管理体系以来，各部门都能以管理体系要求为标准进行运行；在管理体系运行方面，通过内审，对管理体系运行的符合性和有效性进行监视和测量。内审发现的1个不符合项，通过相关部门的及时确定并采取纠正措施，现已能按要求运行；通过管理评审，由各部门提出相应的持续改进项目，积极发现工作中的可改善项，及时提出纠正预防措施，更加有效的提高了工作效率，增强了风险的管理。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。销售过程中暂未发现不合格品。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。

公司不合格处理基本受控。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

组织编制了《管理评审程序》、《不合格品输出控制程序》、《改进控制程序》及《内部审核程序》等，



在质量手册第 10 章对持续改进的过程进行了规定，以实现管理体系及产品和服务符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。

公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。

经沟通，审核周期内未发生不合格/不符合。

### 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，关注特种设备）：

公司提供了办公场所，配置了相应的办公及产品销售设备。制定了管理程序对为实现产品销售服务符合性所需的基础设施的控制进行了规定。

组织的规模情况/资源配置情况：公司办公室面积约 130 m<sup>2</sup>，配有办公桌、打印机、电话、空调、网络等设施；暂不涉及仓储；

销售服务设备：电脑 6 台；打印机 2 台；

检测设备：无；

特种设备：无；无食堂。

基础设施设备等资源的配置满足公司产品销售服务需求。

抽：2024 年 07 月 20 日，电脑《设备维修记录》，维修保养项目：更换系统；责任人：缪海松；

2024 年 09 月 26 日，打印机《设备维修记录》，维修保养项目：更换硒鼓；责任人：缪海松。

抽：电脑《2024 年设备月点检表》，点检/保养项目：外观、液晶显示屏、键盘、电源、电池是否安全、是否正常散热、彻底清洁各部位、设备各配件完整、系统是否携带病毒、能否正常工作、其他(满足工作要求)等；保养人：缪海松。

打印机《2024 年设备月点检表》，点检/保养项目：外观、电源、电池是否安全、是否正常散热、彻底清洁各部位、设备各配件完整、能否正常工作、是否卡纸、其他(满足工作要求)等；保养人：缪海松。

负责人介绍，电脑、打印机等日常保养由设备保管员和使用人员负责。审核周期内没有出现坏损现象。  
现场观察设备运行正常，设备能力稳定。

运行环境：公司选址合适，场所卫生干净整洁，通风、采光良好，有足够的光照度，设备布局合理，办公、园区环境较好。员工在工作前及工作结束后能够及时清理环境及设备。工作环境得到良好的控制。

查看公司从事香料产品（不含食品用）的销售，不涉及计量器具。

### 2) 人员及能力、意识：

提供了《岗位能力确认记录》，对公司各岗位人员从学历、岗位培训、独立操作技能、岗位经验、异常处



理经验、岗位业务熟悉、不良处理跟踪、5S 管理处理等方面进行了考评。

抽查业务部经理赵宇倩、综合部经理缪海松等，均考评合格，胜任本岗位工作。

提供了《销售人员考核记录》，对公司销售人员的绩效进行考核，评价人：缪海松，被评价人：申\*，每年考核一次，查看 2024 年度考核得分 94。

查《2024 培训计划》，主要由综合部组织管理，编制:缪海松 2024.1.28 审核：孙佳剑 2024.1.28（编制时间不合理，已沟通）。培训内容涉及：标准、方针目标、质量手册程序体系文件、内审员培训、质量意识培训、沟通技巧等培训。

抽查《培训记录表》，

2024 年 2 月 26 日进行 ISO9001 标准、公司手册、程序文件的培训，参加人员：全体骨干；培训人：外聘老师；通过提问口试对培训效果予以考核评价，考评结果：合格；经培训人评估此次培训有效。

2024 年 3 月 22 日进行内审员（ISO9001 标准）的培训，参加人员：全体骨干；培训人：外聘老师；通过提问口试对培训效果予以考核评价，考评结果：合格；经培训人评估此次培训有效。

2024 年 9 月 28 日进行质量意识的培训，参加人员：综合部；培训人：缪海松；通过现场提问口试对培训效果予以考核评价，考评结果：合格；经培训人评估此次培训有效。

**与内审组长赵宇倩、组员缪海松交流，基本知道内审流程，但对 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准涉及条款的要求不能回答清楚，内审员能力存在不足，已开具不符合项。**

公司通过培训、例会、管理制度等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻管理方针、达成目标及实现质量管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合质量管理体系要求的后果。

---经与员工沟通了解，基本具备以上必要管理体系相关意识。

### 3) 信息沟通：

制定了《信息交流控制程序》SHQZ /CX-03 规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。

查阅内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。

与总经理孙佳剑交谈：其对员工提供了必要的机制、时间、培训和资源，对员工参与给予鼓励；确保将质量管理体系内相关角色的职责和权限分配到组织内各层次并予以沟通，且作为文件化信息予以保持；组织每一层次的工作人员为其所控制部分承担质量管理体系方面的职责；为质量管理体系的运行承担最终责任有清楚的认识。

与外部供方、认证机构的沟通主要由综合部负责，与顾客的沟通主要由业务部负责，与政府部门的沟通主要由总经理、综合部负责等。

### 4) 文件化信息的管理：

组织在《质量手册》、《文件控制程序》、《记录控制程序》中，明确了文件化信息的管理规则。组织根据本公司的规模、活动类型、过程、产品和销售服务的不同，建立、实施、保持并改进了构成管理体系的文件化信息。

组织策划的体系文件包括：

一级文件，质量手册 1 份，文件编号：SHQZ-QMS-2024，版本 A/1，发布日期：2024.1.6

二级文件，程序文件 15 份，文件编号：SHQZ-CX-01~15 版本 A/0，发布日期：2024.1.6，如：《文件控制程序》、《销售服务控制程序》、《不合格输出控制程序》、《人力资源控制程序》、《采购控制程序》、《合同评审控制程序》等。

三级文件，管理制度，如：《综合部工作制度》、《业务部管理制度》、《采购产品检验规程》、《客户回访制度》、《客户服务管理制度》等。

四级文件；记录 30 份；如：《内审检查表》、《培训记录表》、《外来文件清单》、《合同评审记录》等。

外来文件：

g) 查《外来文件清单》，《中华人民共和国质量法》、《商业服务业顾客满意度测评规范》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《服务标准化工作指南》、《GB/T 21171-2018 香



料香精术语》等。均为有效版本。

以上文件涵盖了 ISO9001：2015 标准要求的以及确定的为确保管理体系有效性的文件，符合标准的要求。

公司管理方针随手册一同发布，方针目标发布经过总经理批准、评审，适宜。

公司体系文件运行良好，能够满足经营需要。

查见《受控文件清单》，质量手册、程序文件等受控文件，包含了体系要求的成文信息，文件规定基本符合组织实际，满足标准要求。

抽查以上体系文件，均有编制、审批人员，符合要求。

查文件发放情况：

提供了《文件发放/回收记录》，有质量手册、程序文件、制度文件等文件，由各部门负责人签收。

查外来文件管理，公司对外来文件及法律法规进行了收集、识别、分发、控制。外来文件采用了统一保管、借阅使用的方法进行控制。

查《记录一览表》，记录设置符合公司实施运行要求，基本包含了体系要求的相关记录；《记录一览表》，内容清晰，规定了记录的名称、编号、保存期限等信息。记录以名称、编号进行唯一性标识。保存部门均为综合部，保存期限均为三年。

通过查阅公司提供的组织的《外来文件清单》、《培训记录表》、《顾客满意度调查表》、《合格供方评价表》、《知识管理清单》等体系运行记录，记录比较完整，内容规范全面，易于检索，符合要求。

除质量手册于 2024-11-08 修改更改审核范围外，其余文件目前未发生更新。

#### 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

##### 1) 基本信息：

公司名称：上海千紫香料有限公司

注册地址：上海市虹口区广纪路 173 号 1001-1007 室 103I

办公地址：上海市南京西路 580 号 B 座 703 室

经营地址：上海市南京西路 580 号 B 座 703 室

##### 2) 认证范围：

香料产品（不含食品用）的销售

#### 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，（上海千紫香料有限公司）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：



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）

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:陈丽丹



## 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同机构的见证。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。