

项目编号：1310-2022-Q 20881-2024-EO-2024

管理体系审核报告

(再认证审核)



组织名称：江西华章实业有限公司

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）：文波

审核组员（签字）：伍光华

报告日期：2024 年 11 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
☐ 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：文波

组员：伍光华



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	文波	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-2257737 2022-N1EMS-2257737 2023-N1OHSMS-225773 7	Q:29.12.00 E:29.12.00 O:29.12.00
2	伍光华	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-3219448 2023-N1EMS-3219448 2023-N1OHSMS-321944 8	Q:29.12.00 E:29.12.00 O:29.12.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	杨克勤、肖海莉等	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质量管理体系,环境管理体系,职业健康安全管理体系认证申请者的再认证申请,通过检查受审核方的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,判断受审核方关键绩效的满足能力、改进机制的完善程度、管理体系整体的持续符合性和有效性、以及与认证范围的持续相关性和适宜性,从而确定是否推荐保持认证注册资格并换发证书。

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：中华人民共和国质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国招投标法、中华人民共和国商标法、中华人民共和国标准化法等

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、金属垃圾箱QBT 4902-2016等；

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11月29日 上午至2024年11月30日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年12月04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：环卫设备（垃圾桶、垃圾箱、垃圾分类亭）、智能分类垃圾箱、大件垃圾处理设备、餐厨垃圾处理设备、污水处理设备、分类塑料垃圾袋、环卫车辆的销售

E：环卫设备（垃圾桶、垃圾箱、垃圾分类亭）、智能分类垃圾箱、大件垃圾处理设备、餐厨垃圾处理设备、污水处理设备、分类塑料垃圾袋、环卫车辆的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：环卫设备（垃圾桶、垃圾箱、垃圾分类亭）、智能分类垃圾箱、大件垃圾处理设备、餐厨垃圾处理设备、污水处理设备、分类塑料垃圾袋、环卫车辆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：江西省宜春市樟树市虎川大道 666 号

办公地址：江西省宜春市樟树市共和东路 129 号（盛世豪庭）1 幢店面

经营地址：江西省宜春市樟树市共和东路 129 号（盛世豪庭）1 幢店面

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(适用时)

于年月日- 年月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：

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（ 0 ）项，涉及部门/条款:/

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： 年月 日提交审核组长。

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年月日前。

2) 下次审核时应重点关注：跟进内审、管理评审、人员能力、资料管理等；

3) 本次审核发现的正面信息：公司设置了方针、目标，定期考核监控，产品质量稳定，顾客较为满意；定期进行环境安全运行检查，未出现质量、环境、安全事故。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：管理层对质量、环境、职业健康安全管理体系运行和认证活动支持，能够在日常的管理和销售服务过程运用管理体系的工具和方法，各部门能按体系要求实施，本年度内组织了管理评审、内部审核，自我发现问题、持续改善，总体成熟度尚可。

2) 风险提示：受审核方目前处于发展阶段，内审、管理评审工作过程中人员能力存在不足等，存在一定的质量、环境、安全隐患。

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：2014 年 11 月 04 日 B/0 版 体系实施时间：2023 年 6 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）：单班次

4) 范围内产品/服务及流程：



顾客沟通—合同评审—合同/订单签订—产品采购—产品验收—交付—售后服务

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：

质量至上、持续创新、诚实守信、顾客至上

预防为主，降低风险；遵章守法，创造和谐

方针适宜于公司现状，每年定期给员工培训让其获知，适用时提供给相关方。并以方针为框架，建立了公司管理目标：

质量目标：

产品交付及时率 $\geq 97\%$ ；

顾客满意度 ≥ 95 分；

环保安全目标：

固废分类处置率100%；

火灾事故为0；

重大安全事故为0；

保留有公司的环境和安全管理方案和控制措施。

基本符合。

保留“目标分解考核表”，对管理目标按照部门进行了分解；

保留“目标分解考核表”，每季度考核，2024年1-3季度目标均已完成。

抽查《环境职业健康安全目标管理方案》，针对所有重大环境和危险源等制订管理措施，有重要环境因素和重大危险源、管理目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等。抽查火灾管理方案，制定火灾应急预案，并进行演练；按照年度培训计划对管理人员和操作人员火灾消防应急演练培训，提高人员安全防火应急措施知识；公司各部门配备灭火器并悬挂履历卡；每一个月检查一次配备的灭火器，对



不合格的及时更换确保发生火灾事故时能有效控制。方案每月实施完成，目标达成。

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标准，结合实际情况，围绕质量方针、质量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。

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；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。

公司制订《环境因素识别与评价控制程序》《危险源辨识与风险评价控制程序》，有效文件。对环境因素、危险源的识别、评价结果、控制手段等做出了规定。

查到《重要环境因素清单》已识别重要环境因素包括：固废排放、潜在火灾等。

提供《不可接受风险清单》有：火灾、触电、交通意外伤害等，并制定有控制措施。

编制了《环境安全法律法规控制程序》等，符合标准和企业实际。

查见适用法律法规清单及合规性评价记录，收集了环境保护和职业健康安全相关的法律法规以及条例、标准等，含了中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国环境噪声污染防治法、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、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国安全生产法等。

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）

企业最高管理者为增强顾客满意，确保顾客和适用的法律法规的要求得到满足，对建立、实施、保持和改进质量管理体系做出了承诺。建立和实施并初步形成了纠正、预防和持续改进机制。严格执行了体系文件规定要求，实现了企业方针和目标，达到了预期结果。

企业建立了较完善的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金等资源确定和提供等渠道，能够确保满足建立、实施、保持、改进质量管理体系，提供符合要求的产品的实际需求。

企业在策划建立质量管理体系时较充分地识别了所需的过程，包括产品实现所需的过程，包括明确顾客及其规定用途和已知的预期用途所必需的要求、适用的法律法规要求、组织附加的要求，对各种要求进



行评审，确认可以满足要求，并传递到相关岗位。

企业明确了所提供产品的质量目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和产品监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

按照产品实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在服务实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、销售和服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量设备的控制等能够按照规定准则正常运行，并保证提供产品符合规定的要求。

经检查，该组织策划了实现流程图，

介绍说，公司策划了对销售过程的控制要求。

产品的实现过程策划主要由销售部负责人负责完成，过程策划包含了环卫设备（垃圾桶、垃圾箱、垃圾分类亭）、智能分类垃圾箱、大件垃圾处理设备、餐厨垃圾处理设备、污水处理设备、分类塑料垃圾袋、环卫车辆的销售所需要达到的质量目标和要求。

（1）编制了相应的过程文件：

环卫设备（垃圾桶、垃圾箱、垃圾分类亭）、智能分类垃圾箱、大件垃圾处理设备、餐厨垃圾处理设备、污水处理设备、分类塑料垃圾袋、环卫车辆产品的销售由公司采购、供方发货给客户；需要安装时由供方进行指导、安装完成。

销售服务流程：顾客沟通→合同评审→合同/订单签订→产品采购→产品验收→交付→售后服务

特殊过程：销售服务过程，查见《特殊过程确认记录》，对该过程从工作人员能力、设备等方面进行了确认评价。确认结论：可以保证质量满足要求。确认日期：2024.7.12，确认人：彭佳、李归华、杨克勤等，同去年一致，无变更

介绍说人员基本稳定，未变更，和去年一致。

公司对该销售过程从工作人员能力、设备等方面进行了评价。

（2）制定了《销售服务规范》等作业规范文件

（3）现场对销售各过程填写有销售服务过程检查记录表、产品销售服务质量检查表、不合格品处置单、销售合同等各种监视和测量记录；

（4）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。

销售服务过程，各人员经培训后上岗。

查看现场工作情况：

1.现场有相关文件，规定了服务提供作业要求，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.查看到公司设有展厅区域，摆放有部分公司产品及宣传册，约 20 平方，介绍说，销售类型主要以批



发为主。

3.部门相关打印机、电话、电脑、记录表单等资源配置齐备，设施设备可以满足要求。

4 查看销售合同进行了评审，参见 Q8.2 工作单。

5.现场提供有产品客户验收记录，参见 Q8.6 工作单。

6.管理人员以及业务员都经过了培训，能力满足要求，本部门无特种作业人员，公司对销售服务过程相关了人、机、料、法、环等各方面，提供了《产品销售服务质量检查报告》符合要求。

7.制定了销售服务规范等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。

8. 抽见：2024 年 8 月 7 日的《销售服务质量检查表》，销售产品：车厢可卸式垃圾车、移动式整体式垃圾压缩机、小型可卸式勾臂车、立方不锈钢勾臂箱、垃圾桶、基础设施配套等，检查考评涉及内容：销售仪表、销售环境、接待质量、电话记录、商品验收、合同评审及时性、产品质量、顾客沟通、回访等，检查结果符合，检查人：李归华。

公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。

9.现场查看到销售人员李归华正在联系客户（于都县城市管理局）相关大件垃圾处理设备及配件等产品相关洽谈业务，介绍详实，记录详细、技能熟练，熟悉相关工作流程和要求。

公司主要通过客户的走访、交流会、招标等了解市场的需求状态。主要以合同、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。

由销售部业务人员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（如电话、微信等方式）；

查见销售合同/销售订单：抽见：

销售合同：需方：樟树市市政园林和环卫服务中心——移动式其它垃圾移动站、智能喷淋除臭设备，2024.07.12

销售合同：需方：余干县城市建设投资开发集团有限公司——垃圾处理线，2023.10.23；

销售合同：需方：荔浦市蒲芦瑶族乡人民政府——智能移动压缩箱、车厢可卸垃圾车，2023.9.13；

销售合同：需方：九江匡庐建筑工程有限公司——大件垃圾破碎处置系统，2024.8.20

销售合同：需方：逊克县公路事业发展中心——垃圾车-大道全能者汽油手动舒享款，2024.7.19；

销售合同：需方：逊克县公路事业发展中心——垃圾车-江铃顺达双排自卸车、解放小金牛，2024.7.19；

销售合同：需方：凌云县住房和城乡建设局——车厢可卸式垃圾车、移动式垃圾压缩车、小型可卸式勾臂车、3 立方不锈钢勾臂箱、垃圾桶、及相关配套环保设备，2024.7.4；

销售合同：需方：泸县福集镇人民政府——成品垃圾桶、无立柱垂直压缩机械设备 1 套，2023.9.11；



销售合同：需方：武宁县城市管理局——大件垃圾处理设备、四驱装载机，2023.9.1；

以上合同均明确了名称、规格型号、数量、价格、质量、交期、运输、售后服务等要求；

未见分类塑料垃圾袋销售合同，后续审核重点跟进。

介绍说，经过评审符合要求后招标并签订合同，销售合同签订后，公司组织货源，通过签订采购合同进行采购；由厂家发运至客户，客户签收确认；如需安装的设施，公司组装供方安装技术人员进行现场调试安装，完成后由客户确认签收。

介绍说，组装安装方式，主要有如下几种方式

- 1、客户自行组装安装
- 2、公司指导客户进行组装安装
- 3、公司安排人员至客户处进行组装安装。

这三种方式组装安装完成后，客户验收合格后签字确认。

上述相关安装过程，同公司负责人介绍说，不在审核范围内。

标识与防护：

根据本公司产品类型及产品实现过程的具体情况，查相关标识情况。

成品标识：经营厂家、数量、规格型号等。

该公司产品无特殊防护要求，产品在搬运过程中采取机械和人工搬运，避免剐蹭。

贮存环境：企业无仓储销售、直接送达客户指定位置。

顾客财产：

介绍说，公司顾客财产主要是客户的信息，作为公司商业机密予以保密；自体系运行以来未发生问题记录。如有问题填写相关顾客财产记录并反馈跟进处理。

售后服务：

介绍说，产品交付后提供约定期限的免费保修，约定期限后提供有偿售后服务；承揽合同签订前进行了充分沟通和评审。

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。公司产品均由供方发货送至客户处。公司同客户进行沟通了解相关交付事宜。
- 2) 装卸活动：负责人介绍，组织采用物流的方式送货，物流公司提供上门收货及客户处送货上门的服务，装卸活动由物流公司负责。
- 3) 交付的地点及验收：采购的产品无库房经营，采购产品均依据国家标准、行业标准或客户要求，业务员对采购产品数量、合格证或报告后从供方发货至客户指定地点；客户收到货后，根据送货单对产品数



量、外观、规格型号、尺寸、合格证等进行验收，组装安装，验收合格后填写验收单并签字确认，保留有安装验收记录。

出示验收报告，

抽查：验收日期：2024 年 1 月 8 日

客户及地址：泸县福集镇人民政府

产品名称：成品垃圾桶 1800 个、无立柱垂直压缩机械设备（1 套）等等

验收单位：泸县福集镇人民政府——毛 XX，签字盖章。

抽查：验收日期：2024 年 10 月 12 日

客户及地址：余干县城市建设投资开发集团有限公司

产品名称：垃圾处理线及配套设备等

验收单位：余干县城市建设投资开发集团有限公司——朱 XX 等，签字盖章。

另查见公司其他产品如垃圾分类亭、垃圾箱、垃圾转运设备等产品的验收记录；

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。运行过程中出现质量问题，由业务人员同企业远程交流改善，如交流不能改善，联系供方技术人员跟进上门处理。负责人介绍，近一年来，未有退货情况发生，客户的投诉或质量不良的反馈情况，仅有询问设备操作方法，业务人员进行回复并教导后改善

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。

5) 查变更的控制：

经与业务部门沟通，销售合同签订后，按合同要求进行采购并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有除付款方式发生变更，无其他情况变更。

资质符合性：

营业执照，经营范围覆盖认证范围。

目标考核情况：

包括公司目标和各部门目标的考核情况，公司和各部门均完成了目标值，基本符合要求。

顾客满意度：

公司体系运行以来向主要顾客发放了满意度调查表，顾客满意率 97.6 分，达到公司目标要求。

变更的策划：《管理手册》6.3 对变更的策划进行了规定，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、工艺技术、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;总经理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,需确定变更目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。

近一年度内,按文审要求修订相关内容与实际相一致,其他未变更。

产品和服务的设计开发过程:

与负责人沟通确认,销售部经理负责产品的销售服务方案设计,经查有多年销售服务经验。

环卫设备(垃圾桶、垃圾箱、垃圾分类亭)、智能分类垃圾箱、大件垃圾处理设备、餐厨垃圾处理设备、污水处理设备、分类塑料垃圾袋、环卫车辆产品的销售由公司采购、供方发货给客户;需要安装时由供方进行指导、安装完成。

销售服务流程:顾客沟通→合同评审→合同/订单签订→产品采购→产品验收→交付→售后服务

公司满足公司销售方案设计的需要,公司近几年,产品的销售均依据相关标准和顾客要求进行销售,且公司现在客户群基本固定(主要是国家单位等),销售的产品类型也基本固定。建立有销售服务规范等文件,近一年来,公司没有新产品的销售活动,原设计方案也无变更,一直按标准要求进行销售活动。

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产品时,公司按照策划的:设计和开发要求进行服务方案设计,确保服务的安全性、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。

产品放行:

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;

采购的产品无库房经营,采购产品均依据国家标准、行业标准或客户要求,业务员对采购产品数量、合格证或报告后从供方发货至客户指定地点,客户签收并填写验收单。

查 2024.9.29 验收报告,产品:车厢可卸式垃圾车、移动式垃圾压缩车、小型可卸式勾臂车、3 立方不锈钢勾臂箱、垃圾桶、及相关配套环保设备等,验收意见:合格,签收单位/验收人:凌云县住房和城乡建设局——林 XX 等,签字盖章。

查 2024.1.8 验收报告,产品:成品垃圾桶 1800 个、无立柱垂直压缩机械设备(1 套)等,验收意见:合格,签收单位/验收人:泸县福集镇人民政府——毛 XX,签字盖章。

查 2024.10.12 验收报告,产品:垃圾处理线及配套设备等,验收意见:合格,签收单位/验收人:余干县城市建设投资开发集团有限公司——朱 XX 等,签字盖章。

查 2023.11.30 验收报告,产品:进料链板输送机 1 套、大件垃圾破碎系统处理设备 1 台、四驱装载机 1 辆等,验收意见:合格,签收单位/验收人:武宁县城市管理局,签字盖章。

查 2023.6.12 验收报告,产品:智能垃圾分类收集箱 3 组、垃圾分类桶 2694 只、厨余垃圾桶 18 只、乡镇分类垃圾收集设施(钢制分类亭)146 座,验收意见:合格,签收单位/验收人:瑞金市城市管理局——谢建华。

查 2023.7.15 验收报告,产品:勾臂箱 210 个、塑料垃圾桶 40 桶、垃圾分类亭 10 个,验收意见:合格,



签收单位/验收人：新余市仙女湖风景名胜区河下镇人民政府——邱腾野等。

介绍说，目前产品采购无至供方现场实施验证的情况发生。

销售部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。

企业编制了《销售服务规范》和《售后服务管理制度》，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。

抽查 2024 年 9 月 7 日的《销售服务质量检查表》，销售产品：大件垃圾破碎处置系统等，检查考评涉及内容：销售仪表、销售环境、接待质量、电话记录、商品验收、合同评审及时性、产品质量、顾客沟通、回访等，检查结果符合，检查人：彭佳。

抽查 2024 年 8 月 3 日的《销售服务质量检查表》，销售产品：移动式其它垃圾移动站、智能喷淋除臭设备等，检查考评涉及内容：销售仪表、销售环境、接待质量、电话记录、商品验收、合同评审及时性、产品质量、顾客沟通、回访等，检查结果符合，检查人：李归华。

抽查 2024 年 8 月 7 日的《销售服务质量检查表》，销售产品：车厢可卸式垃圾车、移动式整体式垃圾压缩机、小型可卸式勾臂车、立方不锈钢勾臂箱、垃圾桶、基础设施配套等，检查考评涉及内容：销售仪表、销售环境、接待质量、电话记录、商品验收、合同评审及时性、产品质量、顾客沟通、回访等，检查结果符合，检查人：李归华。

公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。

组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

合规性评价情况：2024 年 5 月 22 日对法律法规的合规性进行了评价，评价结果：公司目前无违法行为。

绩效的监视和测量情况：

保留“目标分解考核表”，检查考核目标已完成；

查到《环境、安全检查记录》，检查项目内容涉及：办公/生活区域卫生是否清理干净，办公区域是否安全用电；消防设施是否完好；消防通道是否畅通等。

对顾客满意进行了统计分析。

公司仅是日常办公作业，无明显对周边环境的危害，不存在环境职业危害因素，无相关职业病风险。

未有上级主管部门的监督检查。

环境与安全的运行控制情况：

一、生活及办公区域的运行控制：

编制并实施了环境因素识别与评价控制程序、危险源辨识与风险评价控制程序、合规性评价管理程序运行控制程序、废弃物控制程序、消防控制程序等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。

采购及销售过程中考虑生命周期观点，从原材料源头进行控制、对供应商进行评定，确保原料的质量，产品生产过程中进行质量及人员防控，产品销售及运输中严格遵守环境及安全管理规定，做好产品售后及最终处置环节。对客户宣传环保理念概念，告知其产品寿命及最终处置的建议要求。

查看到销售部办公室有垃圾桶，办公过程产生的垃圾由公司办公室统一处理，部门不单独处理。



废水管控：办公过程不产生废水，生活废水排入管网集中处理。

废气管控：无。

噪声管控：办公过程过程基本无噪声

现场观察：配置的办公桌符合人机工程要求，干净整洁，照明、通风良好；配置有空调，温度适宜；有少量绿植；

查见配置有灭火器，状态良好，保留检查记录；

查看到办公人员坐姿正确，避免过度疲劳。

电脑显示器调整到保护视力的颜色。

办公室主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生，查见环境安全运行检查记录，2024年1-11月份检查结果正常。

按有关程序和要求，采用〈告知函〉方式通报。查到相关方告知书，日期：2024.06.26，经办人：杨克勤、彭佳等。告知公司环境、职业健康安全相关要求及注意事项。

在产品运输时，车况良好，禁止疲劳驾驶，控制车速，避免扬尘。

在产品装车时，装运人员穿戴劳动防护用品，合理使用搬运工具。

对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、节能、无毒无害。

各办公区域内电线布线合理，电线均处于完好状态，未见乱搭乱牵现象；。

办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新，。

对部门人员进行了上下班交通安全意识等培训。

企业规定了变更管理控制要求，规定了当发生新的产品、服务和过程，或对现有产品、服务和过程的变更（包括：工作场所的位置和周边环境；工作组织；工作条件；设备；工作人员数量），法律法规要求和其他要求的变更，有关危险源和职业健康安全风险的知识或信息的变更，知识和技术的发展。应评审非预期性变更的后果，以及需要应对的风险和机遇，必要时采取适当的控制措施，符合标准和企业实际。负责人介绍说，目前没有发生影响职业健康安全绩效的临时性和永久性变更。

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

公2024年10月15日进行了内审，保留有内审计划、报告、不符合项报告、检查表、签到表等；

审核计划已考虑到互查公正性，本次内审发现1项不符合，责任部门已按要求进行了整改。；

内部审核结论：公司三体系运行基本良好，运行达到一定的效果，基本符合GB/T 19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准的要求，但仍存在不足，各部门应举一反三，对类似问题予以整改。

内审员肖海莉、杨克勤、余嘉欣经过培训，由总经理任命，面谈内审员肖海莉、杨克勤、余嘉欣对内



审流程和相关内容掌握尚不够，但比去年有所提高，需要进一步完善。

2024年10月30日在会议室由吕年华总经理主持了管理评审。保留有管理评审计划、管理评审会议通知、评审记录、评审报告和改进措施计划等；

管理评审输入较充分，针对去年提出的改进措施得到了验证；

1、提供管理评审计划，计划包括管理评审目的，范围，依据，参加人员，管理评审内容等，评审时间：计划2024年10月30日进行，评审方式：会议评审， 编制：肖海莉 审批：吕年华 日期：2024.10.27。

2、管理评审内容：过程的业绩和产品的符合性；包括过程、产品的监视和测量的结果；对内部审核和日常发现的不合格项采取的纠正预防措施的实施及其有效性的监控结果；以往管理评审的跟踪措施；可能影响质量管理体系的变更，包括内外环境的变化，如法律、法规的变化等

3、提供了各部门工作报告，对体系运行情况进行了汇报。

4、提供管理评审报告，管理评审结论：公司对应的质量、环境、职业健康安全管理体系，其持续的适宜性、有效性、充分性得到了充分的印证。

5、改进建议：加强文件记录的保存， 并定期进行检查，由行政部负责

制定了管理评审改进计划，要求在2024年年底前完成，目前正在改进中，由行政部负责落实。

与管代杨克勤进行交流后发现，其对管理评审的流程和基本内容尚掌握不够，但比去年有所进步，还需要进一步提高。

保留有“管理评审改进措施计划”。

查上次管理评审提供的改进的意见进行了持续实施，于2024年3月27日进行了质量、环境和职业健康安全标准的培训学习，已完成；

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》，确保销售服务过程中的不合格品得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。

介绍说，公司规定对顾客发现的不合格，销售部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告销售部负责人进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。事后进行原因分析，防止类似时间发生。介绍说，未出现退货情况。

介绍说公司近一年度共2次投诉，现场进行了查看并修复完成，未形成相关纠正预防记录，同企业负责人进行了交流：。



对环境安全运行情况进行定期检查，发现的危险源进行改善，排除隐患。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

内审发现的问题及建议项，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。管理评审中的改进，制定有措施单。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。

总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量、环境和安全事故。基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况:

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，年度无质量环境安全事故发生，也没有发生相关方投诉，相关客户问题已进行了改善。

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）:

公司管理手册有明确定义，为确保产品和服务合格，公司确定、配置和维护过程运行所需的基础设施。包括:

- a) 建筑物和相关设施;
- b) 设备，包括硬件和软件;
- c) 运输车辆;
- d) 信息和通讯技术。

行政部负责对设备实施管理。所有设备设施由使用部门负责维护和管理，确保设施完整性和持续满足要求。

办公场所1个，公司办公室面积约近200平米，查见产权证。

查见“设备清单”、登记有：电脑、投影仪、打印机、办公桌椅、WIFI等

现场未见使用特种设备。

公司人员较稳定，主要工具电脑，进行电脑杀毒、升级和备份；杀毒和升级由员工自主完成；

电脑出现故障时，由电脑供应商提供售后服务，一般报修通过电话进行，故障排除后通过试运行进行



验收。

其他设备均为办公设备，且价值比较低，一般在使用中由作业人员自行维护，无专门要求保养，交流。

该企业为销售型公司，产品直接由供方发送至客户指定的地点，由客户方人员签收、检验，故无监视测量设备。组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了相应表格。

公司通过内审\目标\绩效监视测量\测试报告等进行过程的监视测量。

设备管理符合要求。

现场查看到办公现场环境秩序良好；办公环境无特殊要求；办公区内有消防器材，有效期内。

工作环境可满足需要。工作环境可满足需要。无杂物乱扔现象，电线凌乱等不良情况。

2) 人员及能力、意识：

编制并执行《人力资源控制程序》等，规定了人力资源配备、培训计划与实施，考核与认可等予以规定。

公司现有人员约8人，配置了适宜的人员：如管理人员、销售人员、行政人员等；

查见岗位人员任职要求与评价表，对人员能力的要求进行了策划和评价；

行政部对各岗位人员进行能力考核，根据结果采取措施，通常是采取培训方式。

查见“2024年度培训计划”，培训内容涉及：管理手册、程序文件、管理体系内审员培训、法律法规的培训、销售员在外安全事项的培训、消防安全知识培训等9项。

抽见：培训记录及培训效果评价表

管理体系内审员培训——2024.8.16

产品标准培训——2024.4.2

管理手册、程序文件——2024.1.11

经口头问答考核合格。

介绍说，公司销售人员没有特别的资质要求；

与内审员肖海莉、杨克勤、余嘉欣交流，对内审和管评流程还有不熟悉的情况，但比去年有所进步，内审员能力需要持续改善。。

3) 信息沟通：

各部门之间建立了与体系有关的信息通渠沟通，日常对于质量、环保、安全方面的信息主要借助于会议、电话、微信、网络、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作上的接口基本理顺。

总经理为协商、参与提供了时间、机会、培训、资源等保障，明确了沟通、协商、参与渠道，消除了



障碍和壁垒。

相关人员能够适当参与并协商办理公司经营管理及安全事务等工作。

公司经选举确定职业健康安全事务代表是肖海莉；管理手册中明确了其主要职责为：

- 1.参与管理方针和程序的制定和评审；
- 2.参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化；
- 3.参与职业健康安全的事务的处理。

各部门管理人员及基层工作人员明确了职责和权限，各部门管理人参与了环境因素和危险源辨识、风险和机遇评价和控制措施的确定，在确定相关方的需求和期望时进行了适当的协商，共同参与了质量、环境、职业健康安全方针和目标的制定和评审，共同协商如何履行法律法规要求和其他要求，在确定管理体系的监视和测量及内部审核方案和持续改进方向时进行了事先协商，如有事件发生将组织相关人员适当参与事件调查。

相关人员能够适当参与并协商办理公司经营管理及安全事务等工作。

与管理者代表杨克勤面谈，其清楚作为管代的主要职责，每年定期安排及组织对员工进行各项培训，包括环境、安全、法律法规等的各项培训；组织进行消防、解电紧急事故演练。

与安全事务代表面谈，其清楚自己作为安全事务代表的主要职责，代表全体员工直接向总经理反映职业健康安全方面的相关情况，反映员工的意见。参与环境因素、危险源的辨识；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。

与总经理沟通交流，其清楚自己作为公司主要负责人的主要职责，主持建立质量环境职业健康安全管理体系，制订公司的管理方针，对管理体系的运行和保持进行适当的授权，提供必需的资源。向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；定期进行管理评审等。公司的管理体系能融入到业务过程。

与销售部彭佳面谈，其清楚自己在销售部的主要职责，了解公司质量、环境及职业健康安全目标，了解其工作环境及安全的要求；

审核中未发现因沟通不利不及时而造成某项工作不能正常运行的情况。

4) 文件化信息的管理：

编制了《文件控制程序》，规定了对文件的编制、审批、更新、更改、现行修订状态、文件的发放、保存、使用、借阅、复制以及外来文件的管理、记录的形成和收集、传递和归档、储存和处理、分类和编码、借阅等进行了规定，内容满足并覆盖标准所要求的内容，符合要求。

组织策划的体系文件主要包括：



管理手册——B/1，实施日期：2024年11月29日；

程序文件——B/1，实施日期：2024年11月29日；

查看到目标、方针、管理制度、文件清单，包括相关运行记录等。

编制有目标、指标与管理方案一览表，方针目标发布经过总经理批准、评审；

公司体系文件运行良好，能够满足经营需要。

公司文件经过验证，手册和程序文件基本符合标准要求。

文件发放情况：

提供了《文件发放、回收登记表》，所有文件均由行政部发放，录有管理手册、程序、作业文件及标准、法律法规等外来文件。

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、控制。保留有《外来文件清单》，外来文件管理符合要求。

行政部文件管理情况，通过纸张、电子版形式文件化，文件名称、编号、内容等字迹清晰，标识易于识别、检索、可追溯，纸质文件存放在文件柜中，防水防潮，储存环境适宜。

各类记录分类存放，部门用记录由相关部门保管，置于文件夹或档案盒（袋）内，统一放置于文件资料柜中，干燥、通风、容易查询，记录保存方式和地点基本可以满足企业现有的体系运行需求。

公司文件化信息控制基本有效。

四、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域：——无
- 2) 组织机构：——无
- 3) 管理体系：——文件修订相一致
- 4) 资源配置：——无
- 5) 产品及其主要过程：——无
- 6) 法律法规及产品、检验标准：——无
- 7) 外部环境：——无
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：——无
- 9) 联系方式：——无

五、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性



上次未开出不符合项: 1项, 与内审员肖海莉、余嘉欣交流, 对内审和管评流程都不太熟悉。存在内审员能力不足的情况。与管代杨克勤进行交流后发现, 其和管理评审的流程和基本内容也不太熟悉, 同样存在能力不足的情况。

此次审核发现, 经现场审核交流, 管代和内审员能力有所提高, 还需要持续完善, 整改措施有一定效果。

六、认证证书及标志的使用

证书标志的使用符合要求, 未见违规使用情况。

七、被认证方的基本信息暨认证范围的表述:

Q: 环卫设备(垃圾桶、垃圾箱、垃圾分类亭)、智能分类垃圾箱、大件垃圾处理设备、餐厨垃圾处理设备、污水处理设备、分类塑料垃圾袋、环卫车辆的销售

E: 环卫设备(垃圾桶、垃圾箱、垃圾分类亭)、智能分类垃圾箱、大件垃圾处理设备、餐厨垃圾处理设备、污水处理设备、分类塑料垃圾袋、环卫车辆的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O: 环卫设备(垃圾桶、垃圾箱、垃圾分类亭)、智能分类垃圾箱、大件垃圾处理设备、餐厨垃圾处理设备、污水处理设备、分类塑料垃圾袋、环卫车辆的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

八、审核组推荐意见:

审核结论: 根据审核发现, 审核组一致认为, 江西华章实业有限公司 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

☒EMS/OHSM推荐再认证注册

☒QMS 保持认证注册

☐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, 推荐再认证注册。

☐ 不予推荐



北京国标联合认证有限公司

审核组:文波、伍光华



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。