

项目编号：11402-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京嘉域祥美持久化妆品有限公司

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）： 贾海平

审核组员（签字）： /

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
■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：贾海平

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	贾海平	组长	审核员	2024-N1QMS-1287023	39.19.05

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	金慧杰	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**）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☒单一体系审核

c) 相关审核方案管理体系审核计划（通知）书；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国宪法》、《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国消防法》、《生产安全事故应急条例》、《安全生产条例中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国劳动法》、《服务业顾客满意度测评规范》、《包装储运图示标志》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《劳动保障监察条例》、《公共场所卫生管理条例实施细则》、《工作场所职业卫生监督管理规定》、《中华人民共和国产品质量法》、《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》、《中华人民共和国招标投标法》等法律法规、和行业规范等。



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：《服务标准化工作指南GB/T 15624-2011》、《商业服务业务顾客满意度测评规范SBT10409-2007》、《纹绣用圆针、针片 T/CDZX007-2022》、《挑绣DB52/T 1419-2019》等标准。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）顾客要求、合同要求。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年11月30日 上午至2024年11月30日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年03月01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）：

纹绣技术服务

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：北京市朝阳区光华路9号楼4层418-3

办公地址：北京市朝阳区光华路9号楼4层418-3

经营地址：北京市朝阳区光华路9号楼4层418-3

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29日第一阶段审核，审核结果详见一阶段审核报告。

一阶段识别的重要审核点：

目标完成情况；内审、管理评审有效性；运行策划和控制；纹绣技术服务运行控制；绩效测量和监视，应对机遇和风险的措施情况等。

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，GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.2 条款 a)

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30日前提提交审核组长。

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30日前。



2) 下次审核时应重点关注:

本次审核不符合项的验证、内审、管理评审有效性、Q 运行策划和控制、Q 绩效测量和监视，应对机遇和风险的措施情况、法律法规的有效性等。

3) 本次审核发现的正面信息:

1. 公司领导重视管理体系的建设和保持，提供了必要的资源;
2. 建立了管理体系;
3. 近一年实现了目标;
4. 近一年未发生事故和顾客投诉;
5. 按照计划进行了内审和管理评审.
6. 提供了满足要求的资源和基础设施

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服务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:

公司在管理体现运行过程中对记录的及时形成和保留意识上有待加强，对外包过程进一步加强管理。

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 03 月 28 日，体系实施时间：2024 年 3 月 1 日

2) 法律地位证明文件有:

营业执照（统一社会信用代码 911101055938944914），经营范围覆盖认证范围 2012-03-28 到 2032-03-27，有效期内。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：15 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:

公司质量管理体系覆盖的产品及相应的活动为：纹绣技术服务

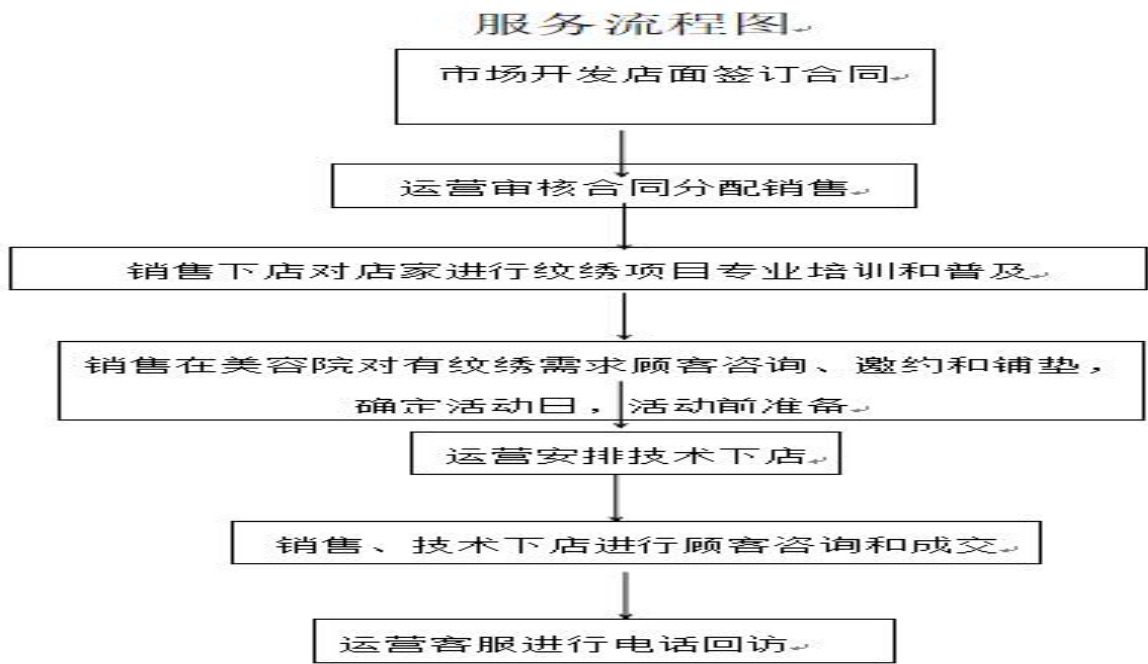
关键过程：纹绣技术服务

特殊过程：无

外包过程：培训

不适用条款：无

纹绣技术服务业务流程：



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

1、该公司管理方针目标：

质量方针：质量方针：诚信守约、科学管理、提供优质服务。

质量目标：顾客满意率≥95 分，服务及时率≥98%

部门	质量目标/绩效	考核方式	责任人/部门	考核频次
公司	顾客满意度≥95 分	调查每项得分的总和/调查数量	市场部	一年一次
	服务及时率≥98%	服务及时的次数/服务的总次数×100%	综合部	一月一次
市场部	顾客满意度≥95 分	调查每项得分的总和/调查数量	市场部	一年一次
综合部	员工培训一次合格率≥95%	培训合格人次/培训人次×100%	综合部	一月一次
	采购合格率 100%	采购合格产品的数量/采购的总数量×100%	综合部	一月一次
	文件控制率 100%	文件配制数/文件发放控制数×100%	综合部	一月一次
	纠正措施完成率 100%	每年中对纠正措施完成情况进行统计	综合部	一年一次
技术部	服务及时率≥98%	服务及时的次数/服务的总次数×100%	技术部	一月一次

2024 年度质量目标考核统计表

编号：JL-24

部门	质量目标/绩效	考核方式	统计结果											
			2024.1	2024.2	2024.3	2024.4	2024.5	2024.6	2024.7	2024.8	2024.9	2024.10	2024.11	2024.12
公司	顾客满意度≥95 分	调查每项得分的总和/调查数量	/	/	-	-	-	-	-	-	97 分	-		
	服务及时率≥98%	服务及时的次数/服务的总次数×100%	/	/	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
市场部	顾客满意度≥95 分	调查每项得分的总和/调查数量	/	/	-	-	-	-	-	-	97 分	-		
综合部	员工培训一次合格率≥95%	培训合格人次/培训人次×100%	/	/	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	采购合格率 100%	采购合格产品的数量/采购的总数量×100%	/	/	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	文件控制率 100%	文件配制数/文件发放控制数×100%	/	/	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	纠正措施完成率 100%	每年中对纠正措施完成情况进行统计	/	/	-	-	-	-	-	-	100%	-		
技术部	服务及时率≥98%	服务及时的次数/服务的总次数×100%	/	/	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		



经过总经理批准，利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，并向企业顾客进行了传达将质量目标分解到相关职能和层次等，提出了合理的可测量数量指标，制定了考核计算方法，采集了管理体系运行的证据，并针对质量目标制定了管理方案，企业管理目标和管理方案具有可行性和合理性，经过测量已经完成。管理目标符合企业情况和标准要求。总经理金德华，经沟通，企业质量目标切合企业的实际，经查阅符合标准的要求。

2、管理体系范围：

公司认证范围为：QMS：纹绣技术服务。公司实施管理体系的具体范围：经营场所：北京市朝阳区光华路9号楼4层418-3，确定了公司内部和外部联系人，确保了管理体系一致性和完整性。

3、管理体系文件的策划：

受审核方按照标准要求建立了所需的文件和记录，包括管理手册、程序文件、各部门管理制度以及记录表格等文件化的信息，编制的体系文件基本符合标准规定的要求，能够覆盖和规范体系范围内各部门、岗位的活动。满足公司和可适用的标准的要求。文件策划符合要求。管理体系文件控制：策划的文件控制程序，均满足公司管理体系需求，同时确保了所有文件和记录都按照标准的要求控制和更新，保持了文件和记录的有效性。

4、组织建立组织机构分为：

管理层、综合部、市场部、技术部等职能部门。组织机构策划合理，符合公司实际服务经营状况。

5、实施和资源规划：

公司策划对管理体系实施和运作所需的人员、设备、物资、环境、安全等资源的规划和保障。人力资源、设施设备、工作环境等均满足服务服务的需求。

6、实施体系监督和测评：

纹绣技术服务过程中监督管理体系的有效性和持续改进，同时制定了适当的测评活动，验证了管理体系运作的有效性。

7、内部审核：

公司编制《内部审核控制程序》，用于质量管理体系内部审核的策划和实施。

公司于2024年9月10日-9月11日实施内审。内审共开一般不符合项1个，已于2024.9.12整改完毕。符合要求。

8、管理评审：

查策划有《管理评审控制程序》，内容基本符合要求。受审核方于2024年9月24日实施了管理评审，提供了管理评审计划、管理评审通知单、管理评审会议记录及签到表、管理评审报告、改进计划。

管理评审的目的：通过对质量管理体系进行系统的评价，提出并确定各种改进的机会和变更的需要，进而确保质量管理体系持续适宜性、充分性、有效性。目的明确，输入基本充分；对管理评审中提出的问题，各部门普遍对GB/T19001-2016标准文件欠熟悉。措施：由综合部制定各部门质量管理体系学习计划，组织学习质量管理体系相关要求。由综合部组织在2024年9月25日完成，评价修改有效。管理评审记录能够表明评审的有效性。

内部审核、管理评审控制，基本符合要求



9、绩效评价：

组织对管理体系开展管理例会、每年的内部审核、管理评审以及不定期的检查，并持续改进。组织能够利用管理体系进行正常运行，满足顾客要求和适用的法律法规要求；组织产品和服务稳定；能够保持产品实现过程稳定受控；能确保产品和服务持续满足要求。组织通过体系的有效应用，以及体系持续改进过程的有效应用；保证符合顾客要求和适用法律法规要求。公司能实现预期的管理目标，提供合格产品和服务，满足顾客及相关方需求。

10、持续改进

公司还关注了持续改进，不断改进管理水平，持续 增强实现预期结果的能力，以满足顾客不断发展变化的需求，增强顾客满意。公司严格按相关法律法规运作，管理体系在运行中，无相关方投诉和抱怨，无重大质量事故，无重大的客户投诉情况发生。管理体系正常运行。目前为止，没有顾客和相关方投诉，企业能够守法经营，没有发现违法违规情况。

公司制定了管理方针目标、确定了组织结构、健全了管理体系机构、决策领导、统一思想、拟定贯标计划等。

公司管理体系的策划基本合理。

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

受审核方基本能够按照管理体系策划的安排对产品实施监视测量，能够按照生产服务规范提供纹绣技术服务，通过现场观察及查阅以往的记录，受审核方能严格按照规定的要求实施服务监控。

一、产品设计开发实现过程的质量控制：在产品实现过程中，需要采取质量管理手段，比如说制定标准流程、设定严格的程序，保证服务的质量符合预期要求。

二、活动的质量管理控制：这方面公司从人员、设备、材料、方法、活动的场所等方面出发，采取相应的管理控制措施，确保产品质量达标。

三、重要审核点：在产品实现和活动进行过程中，需要进行重要审核点的监测和评估，例如对关键过程进行控制等。此次审核对外包过程进行了抽样，外包过程主要有：培训。对关键过程控制也进行了抽样。

四、监测和绩效评估：在设计开发实现过程中和活动进行过程中，需要进行持续的监测和绩效评估。这包括对产品实现过程的质量进行持续监控等。公司对质量表现的监测信息、所采取的运行控制、对组织管理目标符合情况的文件记录。包括了管理目标完成情况的监测。包括日常运作的监控。通过管理方案执行情况监测记录，对管理方案实施进展情况进行了监测；结果均为合格。公司管理目标及指标统计表；各部门各项目标、指标均完成规定值。

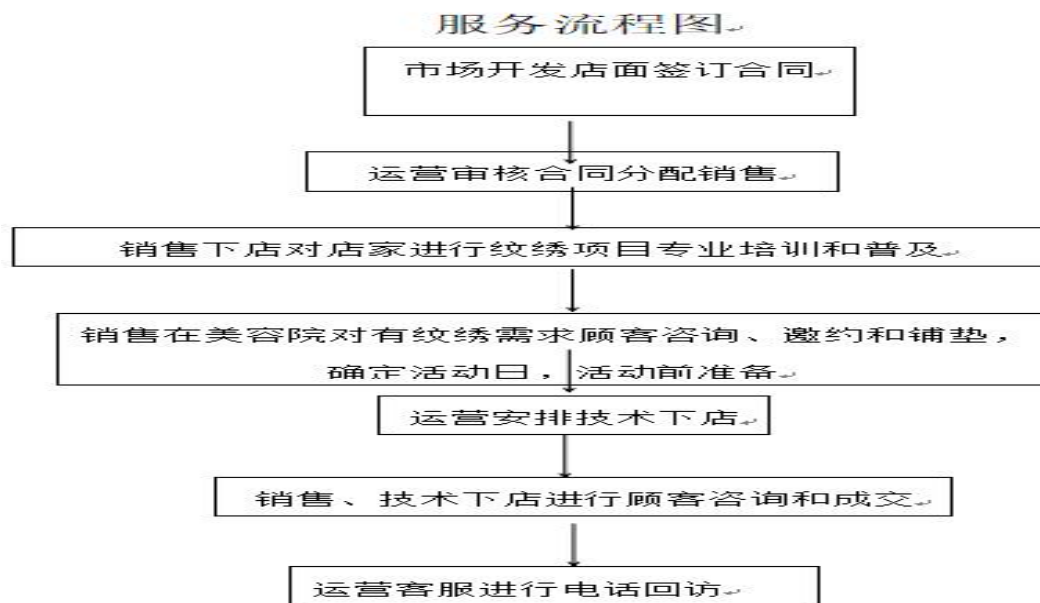
纹绣技术服务：公司编制了一层次文件管理手册、二层次文件程序文件24个，另有三层次文件管理文件汇编6个等。

关键过程：纹绣技术服务

特殊过程：无

外包过程：培训

不适用条款：无

**纹绣技术服务业务流程：**

公司识别的外包过程为培训。查外包过程控制文件包括：公司质量手册、《供方选择评价准则》等。

检查合格供方的评价情况，制造部提供了《合格供方名录》、《供方调查评价记录表》。

公司制定《采购控制程序》，对采购过程、供方及外包方实施控制，确保选定的供方具有满足公司要求的能力，保证所采购的产品符合规定的质量要求，使采购活动在受控状态下有序地进行。

综合部负责本程序的全面贯彻和正确执行。负责组织供方评审、选择和对供方提供产品的控制，对供方提供产品的经济性、及时性质量负责，对物资采购计划的编制及组织实施负责。对供方提供的产品的验证工作负责，对供方质保能力的评价负责。对供方生产能力的评价负责。

公司外包过程：培训。

提供《合格供方名录》，主要合格供方包括：北京雅昌艺术印刷有限公司，主要供货包括：宣传册印刷制作等。外包方气质空间（北京）科技有限公司，主要为公司技术人员进行业务培训等。

查供方评定情况，综合部提供了《合格供方评价》。

《合格供方评价》显示评价内容：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，评定合格后列入合格供方名录。抽查：

1、北京雅昌艺术印刷有限公司

供货名称：宣传册印刷制作

评定结论：列入合格供方。

评定人：金慧杰 审批：金德华

评价日期：2024.3.8

2、气质空间（北京）科技有限公司

服务范围：培训



评定结论：列入合格供方。

评定人：金慧杰 审批：金德华

评价日期：2024.11.29

公司于2022年9月与气质空间（北京）科技有限公司签订企业培训合同，培训目的：为医生群体、咨询师群体及客户群体进行培训。培训内容主要是知识突破、正负向气质详解及实践。该合同签订后，气质空间（北京）科技有限公司按不定期对公司员工进行培训

查变更的控制：经与部门沟通，纹绣技术服务合同签订后，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，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。

公司在手册里规定了监视和测量设备资源控制要求，符合标准和企业情况。纹绣技术服务不涉及监视和测量资源

抽查组织的生产和服务运行控制和实施：

策划了《文件控制程序》、《记录控制程序》、《与顾客有关过程控制程序》、《顾客满意度测量程序》、《采购控制程序》、《不合格输出控制程序》、《纠正和预防措施管理程序》、《合同评审程序》、《销售服务规范》、《供方选择评价准则》、《合同管理规定》等程序文件及管理制度，能够规范销售服务过程。

2、组织产品覆盖范围：纹绣技术服务

纹绣技术服务流程：



关键过程：纹绣技术服务

特殊过程：无

外包过程：培训

不适用条款：无

3、技术要求 售货合同

1、确定了质量目标，目标基本合理，可测量。

2、配置了办公设备：电脑、路由器、打印机、办公桌椅、文件柜等，基本满足要求

3、监视和测量设备：无。

收集了相关法律法规要求及主营业务的相关标准，主要包括：企业收集了《中华人民共和国宪法》、



《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国消防法》、《生产安全事故应急条例》、《安全生产条例》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国劳动法》、《服务业顾客满意度测评规范》、《包装储运图示标志》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《劳动保障监察条例》、《公共场所卫生管理条例实施细则》、《工作场所职业卫生监督管理规定》、《中华人民共和国产品质量法》、《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》、《中华人民共和国招标投标法》等法律法规、和行业规范、标准、顾客要求等。《服务标准化工作指南GB/T 15624-2011》、《商业服务业务顾客满意度测评规范SBT10409-2007》、《纹绣用圆针、针片 T/CDZX007-2022》《挑绣DB52/T 1419-2019》等国家标准。与产品有关的要求在销售合同中予以明确和确定。现场查看，符合企业情况和标准要求，识别和获取齐全有效。

7、策划了验收准则：合同、标准、顾客要求等。

8、策划实现过程所需记录，相关运行记录包括：受控文件清单、外来文件清单、内审报告、管理评审报告、服务质量检查表、顾客满意度调查表、进货检验记录等记录。

现场查看，有销售服务过程、监控及检验记录：过程能力确认报告、顾客满意度调查表、顾客满意度统计分析表等。

管代介绍，公司按照策划要求对管理体系运行过程进行控制，整体运行情况较好，合同履约率、顾客满意度等各项质量目标均达成，未出现顾客投诉、上级部门处罚等情况。

抽查产品和服务要求及评审情况

1) 公司于2024年11月10日与百合泉签订眉眼唇艺术终端沙龙合作协议书，服务内容：纹绣技术服务和推广。合作期限：2024年11月10日至2027年11月9日，合同内容包括：沙龙会议、技术操作、付款事项、责任、不满意服务处理、其他条款等内容，另外附有合作指南：工作指引，岗位分工包括：市场专家、销售专家、售后专家、技术大师、温馨提示等，双方签字盖章，有法律效率，

公司于2024.11.9组织人员进行了合同评审，市场部意见：可以在合同规定日期之前完成服务。评审人/日期：徐劝劝/2024.11.9。总经理意见：同意上述结论。总经理/日期：金德华/2024.11.9

2) 公司于2024年9月26日与三玉指美甲签订眉眼唇艺术终端沙龙合作协议书，服务内容：纹绣技术服务和推广。合作期限：2024年9月26日至2025年9月25日，合同内容包括：沙龙会议、技术操作、付款事项、责任、不满意服务处理、其他条款等内容，另外附有合作指南：工作指引，岗位分工包括：市场专家、销售专家、售后专家、技术大师、温馨提示等，双方签字盖章，有法律效率，

公司于2024.9、25组织人员进行了合同评审，市场部意见：可以在合同规定日期之前完成服务。评审人/日期：徐劝劝/2024.9、25。总经理意见：同意上述结论。总经理/日期：金德华/2024.9、25

3) 公司于2022年8月23日与荟妍琪美容签订眉眼唇艺术终端沙龙合作协议书，服务内容：纹绣技术服务和推广。合作期限：2022年8月23日至2025年8月22日，合同内容包括：沙龙会议、技术操作、付款事项、责任、不满意服务处理、其他条款等内容，另外附有合作指南：工作指引，岗位分工包括：市场专家、销售专家、售后专家、技术大师、温馨提示等，双方签字盖章，有法律效率，



公司之前为进行合同评审，公司在2024年内审中发现该问题，于2024.9.12组织人员进行了合同评审，市场部意见：可以在合同规定日期之前完成服务。评审人/日期：徐劝劝/2024.9.12。总经理意见：同意上述结论。总经理/日期：金德华/2024.9、12

产品和服务要求的确定和评审基本符合要求

查设计开发实施情况：

目前，公司纹绣技术服务服务的客户主要包括：百合泉、三玉指美甲、荟妍琪美容等。

抽查——项目：百合泉的设计开发情况：

公司管理者代表金慧杰介绍，合同评审后，收集顾客需求，匹配操作人员，将合同中的要求进行设计，转化为工作内容。

三个专家服务一个艺术大师岗位分工

市场专家：洽谈合作，每次活动日期不少于三日。协助销售专家为乙方制定一年详细落地方案，三年远期业绩规划，满意度调查，及时解决客诉及售后问题，按合同及时回款，保障甲乙双方权益。

销售专家：

活动前：

1、为乙方制定一年详细落地方案，三年的远期业绩规划。2、协助乙方制定奖励方案。3、启动乙方高管培训(不低于 2-3 小时)。4、启动乙方全员培训(培训时长不低于 4-6 小时)5、协助乙方员工邀约铺垫顾客，解决乙方在邀约铺垫过程中所遇到问题(驻店老师需全程参与乙方早、晚会总结)。6、组织乙方全员进行活动日彩排及各项物料准备。

活动中：

1、对乙方提供的终端顾客信息，做好一度咨询。2、全程配合技术大师成交及操作顾客。3、完成《尊享服务表》及《技术服务明细表》的填写

活动后：

1、组织乙方全员召开活动总结会 2、对已接受服务的顾客，进行售后跟踪话术及注意事项交接。3、对当次活动做好总结，并报备乙方负责人。4、再次确定下次活动时间及目标制定。5、及时关注乙方终端顾客后期跟踪服务。6、及时解决乙方出现的售后及客诉问题。

售后专家：

1、操作结束后及时交代售后注意事项。2、协助乙方员工做好 1 天、3 天、7 天、30 天、90 天--1 年的售后跟踪服务，真正做到终端顾客安心、放心。3、配合乙方及时解决售后及客诉问题。

技术大师：

活动前：

1、根据销售专家提供的《五官邀约一览表》，详细了解顾客信息，规划沟通思路。

活动中：

1、活动当日须早于首位顾客 1 小时到店，进行操作前准备。2、对乙方主力员工进行半边脸设计，并解决乙方疑问。3、完成终端顾客沟通及技术操作。4、做好售后交代。

2、活动后:1、配合销售专家做好乙方活动总结会。2、及时处理售后及客诉问题。



将顾客要求由设计人员进行转化，服务更加合理有序

产品和服务的设计和开发基本符合要求。

查合同执行情况：

纹绣技术服务”合同执行情况：

公司根据客户需求，收集客户信息机客户需求，填写《技术服务明细表》，明细表内容包括单号、顾客姓名、项目、缴费、操作老师、金额等内容。后填写《顾客尊享服务表》，内容包括姓名、性别、电话、年龄，了解顾客面部眉、眼、唇等基本情况，顾客对信息进行签字确认，填表人、朱操作师、会所负责人确认信息

1) 查，公司于2022年 8月23日与荟妍琪美容签订的“荟妍琪美容眉眼唇艺术终端沙龙合作协议书”合同，改合同为框架合同。合同内容包括：沙龙会议、技术操作、付款事项、责任、不满意服务处理、其他条款等内容，另外附有合作指南：工作指引，岗位分工包括：市场专家、销售专家、售后专家、技术大师、温馨提示等。

针对该合同，公司之前为进行合同评审，公司在2024年内审中发现该问题，于2024. 9. 12组织人员进行了合同评审，市场部意见：可以在合同规定日期之前完成服务。评审人/日期：徐劝劝/2024. 9. 12。总经理意见：同意上述结论。总经理/日期：金德华/2024. 9、12。

公司于2022年12月30日接待顾客刘**，单号B-31333725，项目：眉、操作老师李庚，市场部徐劝劝，销售部：黎盼。填表人：黎盼。会所负责人：廖建辉。顾客于2022年12月30日签字确认由李庚为其服务，服务完毕，顾客以现金支付。

2) 查，公司于2024年9月26日与三玉指美甲签订眉眼唇艺术终端沙龙合作协议书，服务内容：纹绣技术服务和推广。合作期限：2024年9月26日至2025年9月25日，合同内容包括：沙龙会议、技术操作、付款事项、责任、不满意服务处理、其他条款等内容，另外附有合作指南：工作指引，岗位分工包括：市场专家、销售专家、售后专家、技术大师、温馨提示等，双方签字盖章，有法律效率，

公司于2024. 9、25组织人员进行了合同评审，市场部意见：可以在合同规定日期之前完成服务。评审人/日期：徐劝劝/2024. 9、25。总经理意见：同意上述结论。总经理/日期：金德华/2024. 9、25

公司于2024年10月21日接待顾客李**，单号B-3125362，项目：眉、操作老师王乙雯，市场部徐劝劝，销售部：姚真真。填表人：姚真真。会所负责人：闫淑霞，顾客于2024年10月21日签字确认由王乙雯为其服务，服务完毕，顾客以现金支付。

3) 公司于2024年11月10日与百合泉签订眉眼唇艺术终端沙龙合作协议书，服务内容：纹绣技术服务和推广。合作期限：2024年11月10日至2027年11月9日，合同内容包括：沙龙会议、技术操作、付款事项、责任、不满意服务处理、其他条款等内容，另外附有合作指南：工作指引，岗位分工包括：市场专家、销售专家、售后专家、技术大师、、温馨提示等，双方签字盖章，有法律效率，

公司于2024. 11. 9组织人员进行了合同评审，市场部意见：可以在合同规定日期之前完成服务。评审人/日期：徐劝劝/2024. 11. 9。总经理意见：同意上述结论。总经理/日期：金德华/2024. 11. 9

公司于2024年11月22日接待顾客关**，单号B-3119761，项目：眉、操作老师李庚，市场部徐劝劝，销售部：姚真真。填表人：姚真真。会所负责人：丁艳，顾客于2024年11月22日签字确认由王乙雯为其服



务，服务完毕，顾客以现金支付。

监视和测量资源配置情况：

现场询问，公司主要进行技术服务，不需要监视和测量装置。

关键过程：纹绣技术推广

对关键过程（纹绣技术推广）公司采取了如下控制措施：

2024.03.30公司对“纹绣技术推广”进行了确认。确认主要从以下方面实施。

确认目的：证实过程实现策划结果的能力，

人员情况：马丽、黎盼都具有良好的服务意识，是其他人学习的榜样

过程设备能力：手机、电脑、商务通讯设备等设备，以上设备均为服务用的成熟设备，性能稳定，可靠性强。

作业文件情况：依服务过程运作控制程序等相关文件进行技术服务活动

主管部门确认意见：经过过程能力的确认，证实了技术服务过程具有实现策划结果、保证服务的能力。

确认人：李庚 日期：2024.3.30

审批意见：同意确认意见！审批人：金德华 日期：2024.3.30

产品和服务放行情况

公司在手册中规定了产品和服务放行控制，由技术部组织在服务实现过程的适当阶段进行服务的监视和测量。以验证服务要求已得到满足。公司按《文件控制程序》的要求对服务检验合格的记录进行控制，以保持服务符合接收准则的证据，在记录上载明有权放行服务的人员。除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排（见8.1）已圆满完成前不得放行服务和交付服务。

预负责人沟通，公司的技术服务完成后，顾客进行签字确认，并付费，该活动完成。

公司从2024年3月30日到2024年10月30日按月对服务人员的工作质量进行检查，抽查2024年5月30日的《服务质量检查表》，检查内容包括：人员仪表、标识的佩戴情况，基础设施维护使用及完好情况，工作环境的保持，接待质量(包括来人来电)电话记录的及时、完整、清晰情况，制定技术服务计划并实施，服务涉及设备的运输，顾客要求评审的及时性，提供服务的质量，顾客沟通及时性、主动性，顾客投诉的及时处理，合同的执行情况跟踪。质量要求：仪表整洁、大方;举止端庄;佩戴工作牌，各类设施完好，正常使用，工作环境舒适、清洁对来人来电接待礼貌、细致、耐心、专业，电话记录及时、完整、清清楚楚、及时、完整，在合格供方中选择，及时和安全，顾客要求评审的及时性率 100%，提供的服务满足顾客需要，每周一次，并保持记录，顾客投诉的及时处理率 100%，每周一次，检查情况：符合，检查结论：合格。编制：李庚，审批：金德华，时间：2024.5.30。

公司应保留有关服务放行的形成文件的信息。公司保留有缴费信息。

生产和服务过程基本受控。

顾客满意度分析情况

编制有《顾客满意程度测量程序》、《与顾客有关过程控制程序》，内容完整，基本符合标准要求



通过客户回访，了解顾客满意。

体系运行以来对顾客满意度进行了调查，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。

公司于 2024.9.1 对百合泉（顾客签字：丁艳，）、三玉指美甲（顾客签字：闫淑霞）、荟妍琪美容（顾客签字：廖建辉）进行了顾客满意度评价，得分分别为 98 分、97 分、97 分。

2024.9.1 徐劝劝进行顾客满意度分析，为 97 分，总的来说，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，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。

总体看，顾客满意度评价为满意。

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

内部审核情况：

公司制定《内部审核控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

查见《内审员任命书》。任命金慧杰、徐劝劝为内审员。

查见《内审计划》，包括：编制部门、审核时间、审核目的、审核准则、受审核部门、审核频次、审核方法等。编制：金慧杰，审核：金德华，日期：2024 年 9 月 3 日。

抽查《内审实施计划》，计划于 2024 年 9 月 10 日—9 月 11 日实施内审。内审计划表内容包括：审核目的、审核范围、审核准则、审核组成员、审核日期、日程计划等。编制：金慧杰，审核：金德华，日期：2024 年 9 月 3 日。

抽查《内审实施计划》，涉及部门：总之那个和部。涉及条款：

7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.2/7.3/7.4/7.5/7.5.1/7.5.2/7.5.3/8.4/9.1.3/9.2/10.2 等。覆盖了本部门涉及的所有标准条款。再抽查其他部门的内审实施计划，内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。内审员经过了标准培训。内审员审核了与自己部门无关的区域。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽查行政部《内审检查表》，已编制并由内审员按要求实施了检查，并填写了检查记录，内容比较齐全。本次内审共开一般不符合项 1 个（无荟妍琪美容合同评审的信息记录。ISO9001:2015 标准 8.2.3 条款及《合同评审控制程序》）。形成内部审核不合格报告，判标准确，对不符合项责任部门进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性。2024.9.12 对不符合进行了整改，并进行关闭，内审报告表述清楚，对质量管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见。

经沟通了解，审核组长在末次会议上对本次内审开具的不符合项及内审报告及时向最高管理者和相关部门负责人报告了审核结果。抽查《内部审核报告》，明确了审核时间、审核方式、审核目的、审核依据、审核范围、内审总结等，审核结论为：综上所述，公司依据 GB/T19001-2016 标准建立的质量管理体系基本符合标准要求及本公司质量管理体系的要求，运行基本有效并保持。

查看内审策划运行，有欠缺，建议加强内审员知识的培训

管理评审情况



公司制定《管理评审控制程序》，对管理评审过程进行控制。

查：《管理评审计划》（编制：金慧杰，审批：金德华，时间：2024年9月18日），主要内容包括：管理评审目的、参加评审部门及人员、会议议程、各部门准备工作要求、计划评审时间。

经查，已按计划于2024年9月24日进行了管理评审。

主持人：金德华

参加人员：管理者代表、各部门经理

查管理评审输入资料，管代、各部门提交了体系运行情况总结。主要内容包括：管理评审所采取措施的实施情况；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，包括下列趋势性信息：（1）顾客满意和相关方的反馈；（2）质量目标的实现程度；（3）过程绩效以及产品和服务的符合性；（4）不合格以及纠正措施；（5）监视和测量结果；（6）审核结果；（7）外部供方的绩效。资源的充分性；应对风险和机遇所采取措施的有效性（见6.1）；改进的机会，方针目标适宜性。输入内容基本满足要求。

查管理评审输出资料，公司编制《管理评审报告》，经总经理批准后下发。内容主要包括：评审目的、评审的输入、评审的输出、体系评价、改进建议或措施等，基本涵盖了标准要求。

管理体系评价结论：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。

管理评审提出1项改进建议：各部门普遍对GB/T19001-2016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。

检查管理评审改进建议的落实情况，已于2024年9月25日整改完毕并验证有效。见证资料：管理评审改进计划、管理评审改进培训表。

管理评审和内部审核控制基本符合要求。

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

公司确保对不合格服务进行识别和控制，以防止非预期的使用或交付。

公司主要是对不合格产品及不合格服务进行控制。

根据不合格的性质及其对服务的影响采取适当措施。这也适用于在服务交付之后发现的不合格，以及在服务提供期间或之后发现的不合格服务。

处置不合格服务的方式有：a) 纠正；b) 对提供的服务进行修改；c) 告知顾客；d) 获得让步接收的授权。

对不合格服务进行纠正之后应验证其是否符合要求。

查《不合格情况记录》不符合情况：无

负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。



不合格输出的控制基本符合要求

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

公司制定《不合格输出控制程序》，用于对纹绣技术服务过程不合格品控制。

制定《纠正和预防措施管理程序》，用于控制纹绣技术服务过程不合格实施中出现的重大不合格、重复发生的一般不合格的纠正。

与部门负责人沟通，针对日常工作中出现的不符合，及时在现场进行整改。

检查内部审核资料，2024 年内部审核开具了 1 项不符合项，已于 2024 年 9 月 12 日整改完毕。

检查管理评审资料，管理评审中有纠正措施和预防措施状况的输入。2024 年管理评审提出改进措施 1 项，检查落实情况，已于 2024 年 9 月 25 日整改完毕并验证有效。见证资料：改进计划、管理评审改进培训表。

不符合与纠正措施基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况:

2024 年 3 月 1 日以来，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）:

公司制定《基础设施和工作环境控制程序》，用于公司对设备、设施和工作环境的控制和管理。程序规定了目的、适用范围、职责、工作程序，其中工作程序主要包括：设施的控制、环境的管理。

总经理负责对建筑物、工作场所和相关设施、过程设备、支持性服务等事项的计划或决定的批准。

综合部负责办公场所相关设施的控制以及环境的控制管理。其它部门负责设施、设备的正确使用和日常维护保养以及环境的控制。

公司经营地址位于北京市朝阳区光华路 9 号楼 4 层 418-3。该房屋不动产权证书登记坐落于北京市朝阳区光华路 9 号楼 4 层 418-3，用于办公。此场所为租赁性质，出具了租赁合同，公司与北京五官文化传播有限公司于 2024 年 10 月 1 日签订租赁合同，有双方的签字盖章，合同有效。合同期限为 2024 年 10 月 1 日到 2025 年 9 月 30 日。公司现从业人员 15 人，建筑面积 437 m²，公司一间会议室，一个开放办公。

特种设备：无

监视和测量装置：无

办公设备设施：电脑、打印机、网络、办公桌椅、文件柜等，满足办公需要。

办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了空调、消防设施等设施，作业场所光线较充足。目前工作环境符合经营需要。

抽查设备、设施维护保养记录，记录完善。现场观察设备运行正常，设备能力稳定。

基础设施、工作环境基本符合要求。

2) 人员及能力、意识:

公司在《人力资源控制程序》中规定了招聘、聘用、培训、员工激励与授权等要求。程序规定了主要岗位人员任职资格要求。



行政部负责每年对公司主要岗位人员进行质量、环境因素、职业健康安全控制能力胜任情况考核，当符合公司“主要岗位人员能力要求”后方可在岗工作，当员工的努力不合格时要采取适合的措施进行纠正。

查见《岗位能力要求表》。包括：岗位、教育背景、基本技能、经历、职责、权限等。

公司通过招聘方式引进人才，配有管理人员、行政人员、技术人员、销售人员、市场人员等，能够满足管理要求。提供了《岗位能力确认表》，对总经理、技术部、综合部、市场部、等人员岗位能力进行了评价，结果能够胜任该岗位。

内审员金慧杰、徐劝劝，经过内审员培训，并有公司《任命书》。

综合部负责员工培训工作，查 2024 培训计划，策划了管理体系标准、Q 管理手册、Q 程序文件；沟通技巧与冲突处理；顾客满意度；Q 内审核知识、审核技巧知识等。其内容包括：培训时间、培训地点、培训对象、授课人、培训方式、组织部门或单位、培训内容摘要、培训签到、考核结果、有效性评价等。经查所提供的培训记录均达到了培训效果。

查：2024.3.30 的培训记录，培训项目：宣贯公司方针和目标；培训地点：会议室。培训对象：全体员工；授课人：金德华；培训方式：面授；组织部门或单位：综合部；培训内容摘要：管宣贯公司方针和目标；考核方式及成绩：通过现场讨论及回答提问，参加培训人员对所学知识基本能够熟练掌握，考核基本均能通过有效性评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。评价人：金德华 日期：2024.3.30

查：2024.6.30 的培训记录，培训项目：顾客满意度；培训地点：会议室。培训对象：市场部；授课人：金德华；培训方式：面授；组织部门或单位：综合部；培训内容摘要：顾客满意度；考核方式及成绩：通过现场讨论及回答提问，参加培训人员对所学知识基本能够熟练掌握，考核基本均能通过。有效性评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。评价人：金德华 日期：2024.6.30

查：2024.5.30 的培训记录，培训项目：内审员培训（ISO 9001 标准）；培训地点：会议室。培训对象：部门骨干；授课人：金德华；培训方式：面授；组织部门或单位：综合部；培训内容摘要：内审员培训（ISO 9001 标准）；考核方式及成绩：通过现场讨论及回答提问，参加培训人员对所学知识基本能够熟练掌握，考核基本均能通过。有效性评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。评价人：金德华 日期：2024.5.30

公司通过对人员培训、招聘人员、调换岗位等措施，确保人员能够满足岗位要求。能通过培训提高岗位作业水平，增进质量意识。

查公司签订劳动合同情况：

公司于 2023 年 8 月 1 日与金慧杰签订劳动合同，期限为：2023 年 8 月 1 日到 2026 年 7 月 31 日。公司于 2022 年 1 月 1 日与李庚签订劳动合同，期限为：2022 年 1 月 1 日到 2025 年 12 月 31 日。公司于 2022 年 8 月 1 日与徐劝劝签订劳动合同，期限为：2022 年 8 月 1 日到 2025 年 7 月 31 日。公司于 2022 年 1 月 1 日与刘兰签订劳动合同，期限为：2022 年 1 月 1 日到 2025 年 12 月 31 日。合同内容完整

公司为 8 名员工缴纳社保，其余员工在其他公司加纳社保，在本公司为兼职，提供有社保缴纳情况说明



现场询问内审员金慧杰、徐劝劝，对内审的要求、流程及标准的内容，不能够清楚回答，理解不够透彻，内审知识欠缺，内审能力不足。不符合 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.2 条款“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。

公司每年对服务人员进行考核，考核内容包括：工作绩效（定量指标、定性指标）、工作态度、工作能力。抽查王乙雯的考核情况，考核结果，93 分，优秀，该员工能够胜任本职工作，评价人：金德华，评价时间：2024 年 3 月 14 日。

3) 信息沟通：

公司在手册中规范管理体系信息的收集、传递、交流、反馈、处理，对内促进各部门、各单位之间的信息交流和业务沟通，对外促进与相关方之间的信息交流和协调沟通，促进体系、过程、产品和服务的持续改进。

经交流，综合部负责质量管理体系的信息管理、内部外部沟通、联络等。信息交流沟通方式：口头或书面文件以及一切可以利用的宣传工具。基本符合标准要求。

内部信息主要包括：Q 方针、目标、指标、管理方案；职责和权限的信息；培训信息；监测、测量信息；不符合与纠正信息；内、外审、管理评审信息；相关法律法规及其他要求的信息；员工的抱怨信息等。

外部信息主要包括：Q 法律法规和其他要求的信息；Q 监测与测量的信息；认证与监测监督检查的信息；相关方的投诉等信息；来自上级公司、行业、协会的信息；其它外部相关方的信息等。

内部信息的沟通：行政部负责组织将质量、环境、职业健康与安全方针、劳动保护监督的信息，以板报、小册子等不同形式向职工传达。公司的方针、目标、指标、管理方案以体系文件形式发至各相关部门。公司利用多种形式宣传公司方针和 Q 知识，传达到每一个员工，增强员工 Q 意识。行政部将 Q 法律、法规和其它要求的信息、将审核和管理评审结果通报给相关部门。采购、外包部门将外包中的 Q 有关监测检查信息通报相关部门。各部门之间的信息可以通过《信息交流记录表》的形式进行交流并保存记录。内部有关信息需解决的及公司员工对 Q 方面的建议、意见和抱怨，由相关部门 Q 管理员及时通过电话、电子邮件、信息交流会等形式反馈给行政部将会同有关部门一起调查情况制定解决方案，并跟踪检查落实情况。必要时，及时反馈给管理者代表。

外部信息的沟通：行政部等将收到的上级主管部门的 Q 文件呈报分管领导处置。负责从安全、环保、经贸、技术监督、建设等委、局和省市其他部门以及书刊、杂志、网络方面获取有关监测检查结果和最新法律法规变更信息，跟踪 GB/T 19001-2016 标准发展动态，并将信息传达各相关部门。一般性 Q 信息各部门自行处理，制定对策，付诸实施，保存记录，最后将处理结由该部门及时通报给相关方。

信息交流基本符合要求。

4) 文件化信息的管理：

公司制定《文件控制程序》、《记录控制程序》，其内容符合标准要求和企业实际。

公司于 2024 年 03 月 01 日按照 GB/T19001-2016 标准的要求，建立管理体系，编制了《管理手册》、《程序文件》、《制度文件》等，按照策划的文件对管理体系各过程进行了管理，形成了记录，文件策划实施良好，并形成文件。



经文件审核和现场核实，该公司的体系文件基本符合管理体系标准的要求，体现行业和企业特点。对文件的控制符合要求。

现场抽查《管理手册》、《程序文件》、《制度文件》等，编制：综合部，审核：金慧杰 批准：金德华。发布实施日期：2024 年 03 月 01 日，受控。《管理手册》为 A/1 版本、《程序文件》为 A/0 版本。

现场提供《受控文件清单》，内容包括：文件名称、文件编号、版本/状态等，登录有《管理手册》、《程序文件》、《制度文件》等。符合要求。

现场提供《文件发放回收登记表》，内容包括：文件名称、文件编号、分发号、发放记录（签收、部门、日期数量、版本）、回收记录（签回、日期、数量）等。公司使用的质量有关外来文件由行政部收集、统一编号后加盖受控章并分发相关部门。

现场提供《外来文件清单》，内容包括：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国计量法》等外来文件，外来文件均进行了受控编号并发放。

现场提供《记录清单》共有 35 项质量管理体系所用记录、清单等，基本满足标准要求。记录内容真实，清楚正确，易于识别和检索，能够到达唯一可追溯。

查见《文件借阅登记表》、《文件更改申请通知单》、《文件销毁记录》、《知识管理清单》等。

记录主要是电子版、纸张形式。记录归档前后贮存环境整洁，无腐蚀性气体，通风良好；做好防火、防盗、防水、防虫鼠、防霉变。由专人负责，专柜保存，便于检索、查询和存取，保护完好。目前无超过保存期限的记录。

成文信息控制符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

认证范围：纹绣技术服务

物理边界：北京市朝阳区光华路 9 号楼 4 层 418-3



五、审核组推荐意见:

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：

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，（北京嘉域祥美持久化妆品有限公司）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

审核组:贾海平



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。