

项目编号：11140-2024-Q

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称：安徽劳尚智能家居有限公司

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）：王琳

审核组员（签字）：

报告日期：2024年10月19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：王琳

组员：王琳



受审核方名称：安徽劳尚智能家居有限公司

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	王琳	组长	审核员	2022-N1QMS-1254369	15.01.02,15.04.02,23.01.01,29.08.07,29.11.03

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	俞芳	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：单体系审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：无；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国产品质量法》

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：

《GB24977 —2010 卫浴家具》

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10月19日实施审核。

审核覆盖时期：自2024年4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）：

智能家居用品（多功能智能镜柜、浴室柜）制造；新型智能马桶的销售。
和审核不计划一致。

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：安徽省合肥市瑶海区大众路以北瑶海工业园龙岗开发区油坊村朱依组 4 号

办公地址：安徽省合肥市肥东县临泉东路与柳孜路交口北 300 米路西劳尚卫浴

经营地址：安徽省合肥市肥东县临泉东路与柳孜路交口北 300 米路西劳尚卫浴

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）：

公司有两个门店，门店 1 位于安徽省合肥市蜀山区望江西路与潜山路交叉口东北角港汇广场京东电器超级体验店 3 楼，门店 2 位于安徽省合肥市庐阳区四里河路与潜山北路交叉口红星美凯龙安徽 1 号店。

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024 年 10 月 18 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：生产过程质量控制。质量检验工具管理。产品放行控制。

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：a.体系人数变更；b. 审核范围变更；c.增加了 2 个门店临时场所的审核。

a.体系人数变更：

变更前：15 人 变更后：25 人

变更原因：现场核实，公司正在发展中，目前安徽劳尚智能家居有限公司名下实际人数 25 人。

b. 审核范围变更：

变更前：未认可：智能家具用品（人脸识别智能镜、新型智能马桶）制造；认可：智能家具用品（多功能智能镜柜、智能消毒浴室柜）制造；卫生洁具、浴室柜的销售。

变更后：认可：智能家居用品（多功能智能镜柜、浴室柜）制造；新型智能马桶的销售。

变更原因：现场查看及和企业负责人沟通确认，企业目前实际自己加工销售的产品只有多功能智能镜柜和浴室柜，智能马桶产品企业只做买进卖出的销售业务，不进行加工制造。经企业同意，变更审核范围。

c. 增加了 2 个 临时场所（2 个销售门店）的审核

原因：公司有两个销售门店，门店 1 位于安徽省合肥市蜀山区望江西路与潜山路交叉口东北角港汇广场京东电器超级体验店 3 楼，门店 2 位于安徽省合肥市庐阳区四里河路与潜山北路交叉口红星美凯龙安徽 1 号店。为了收集完整的审核证据，不落项，19 日下午销售部的审核中增加了对 2 个销售门店的走访。审核结束时间由原计划的 17:00 延至 18:30。

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（4）项，涉及部门/条款：



涉及部门：生产部

不符合事实：按照产品标准《GB24977-2010 卫浴家具》，企业应该对产品尺寸等项目进行检验。但在车间现场审核期间，未查见企业有使用任何量检具进行原料、过程或成品检验。

不符合依据及条款（详述内容）：不符合 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.1.5 条款“当利用监视或测量来验证产品和服务符合要求时，组织应确定并提供所需的资源，以确保结果有效和可靠”的要求。

涉及部门：生产部：

不符合事实：在车间审核期间，查生产设备操作的指导文件、生产过程作业指导文件、检验作业指导文件，提供有《安徽劳尚智能家居有限公司工艺文件》、《成品检验工艺规程》，但原料检验指导文件、过程检验指导文件均未能提供。

不符合依据及条款（详述内容）：不符合 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 8.5.1 条款“组织应在受控条件下进行生产和服务提供。适用时，受控条件应包括：a) 可获得成文信息，以规定以下内容……”的要求。

涉及部门：生产部

不符合事实：审核期间，查原材料检验、过程检验和成品检验实施的证据资料，提供有《成品检验记录》表，原料检验记录和过程检验记录，企业均未能提供。

不符合依据及条款（详述内容）：不符合 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 8.6 条款“组织应在适当阶段实施策划的安排，以验证产品和服务的要求已得到满足。组织应保留有关产品和服务放行的成文信息。成文信息应包括：a) 符合接收准则的证据”的要求。

涉及部门：管理层

不符合事实：通过面谈，了解企管代和内审员对质量体系标准认证标准的理解应用情况，内审员对标准内容不清楚，对内审工作不了解。

不符合依据及条款（详述内容）：不符合 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 9.2.1 条款“组织应按计划的时间间隔实施内部审核，以提供能源管理体系下列信息：c) 是否得到了有效实施和保持”的要求。

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9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2024年10月19日前。

2) 下次审核时应重点关注：

生产过程质量控制。质量检验工具管理。产品放行控制。

3) 本次审核发现的正面信息：

进行了内审和管理评审。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

企业各部门职责比较明确，各部门基本实施本部门涉及的相关过程。



各部门人员对质量管理体系认识较浅，需加强。

2) 风险提示:

- a. 内审员对体系知识了解不够，审核经验缺乏，内审能力不足。
- b. 特种设备、计量仪表和装置提前安排校验，避免过期。
- c. 目前程序文件和企业实际运行的匹配度不高，应在后续运行中不断修正和完善程序文件，提高其适用性。
- d. 内审和管理评审有效性不足。
- e. 注意持证上岗人员资质保持，避免过期。
- f. 按照产品标准《GB24977-2010 卫浴家具》，企业应该对产品尺寸等项目进行检验。但在车间现场审核期间，未查见企业有使用任何量检具进行原料、过程或成品检验。截至交卷时，企业仅提交了纠正措施计划，企业量检具的配备和管理方面存在风险。
- g. 现场审核期间，查生产设备操作的指导文件、生产过程作业指导文件、检验作业指导文件，仅提供有《安徽劳尚智能家居有限公司工艺文件》、《成品检验工艺规程》，但原料检验指导文件、过程检验指导文件均未能提供。截至交卷时，企业仅提交了纠正措施计划，企业在生产受控条件的管理方面存在风险。
- h. 审核期间，查原材料检验、过程检验和成品检验实施的证据资料，仅提供有《成品检验记录》表，原料检验记录和过程检验记录，企业均未能提供。截至交卷时，企业仅提交了纠正措施计划，企业在产品放行管理方面存在风险。

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: 2019年04月26日 体系实施时间: 2024年4月5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: 25人。

倒班/轮班情况(若有,需注明具体班次信息): 公司各部门白班单班次生产,无倒班生产。

4) 范围内产品/服务及流程:

多功能智能镜柜的生产过程: 【接收客户订单---画图、排版---柜体制作(数控开料---板面雕刻(需要时)---板材封边---开侧孔)---智能镜部件制作(采购所需尺寸和形状的镜子---在镜体上安装电子元件)---检验---包装(含板梯、五金部件等)---成品交付---安装(外包)】

浴室柜的提供流程: 【接收客户订单---画图、排版---柜体制作(数控开料---板面雕刻(需要时)---板材封边---开侧孔)---水盆、水龙头、下水管配件及五金件等配件准备---检验---包装---交付---安装(外包)】

智能马桶销售服务提供过程: 【接收客户订单---向代工厂下达发货通知】

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



公司法人马乾坤，行政部部长兼管理者代表罗玉玲，公司目前设置有销售部、行政部、生产部三个部门。后期规划设置电商部、工程部、商务部、设计部和财务部。总经理对销售部、行政部、生产部三个部门职责进行了分配，对各部门负责人进行了授权。从管理层到各部门、各岗位能源职责权限均以文件化予以规定，并在内部进行沟通。

公司通过建立实施和保持适当的信息交流沟通、确保了公司内部以及与外部相关方的联系和回应、保证质量、环境、职业健康安全和能源管理体系的有效运行。

沟通的方式采用口头、电话、通知、通报、书面报告、刊物、会议、板报等多种方式。

企业制定了文件化的能源管理体系方针，其内容为：诚信为本，客户至上；品质为本，精益求精。

管理方针经过了广泛征集、充分讨论研究后发布，通过文件发放、标语、培训等多种方式向员工传递，并可为相关方获得。

公司制定了文件化的管理目标：

项 目	统计方法	指标值	执行部门	配合部门	统计频率	2024 年度											
						04	05	06	07	08	09	10	11	12			
总目标	成品一次交检合格率	成品一次交检合格数量÷成品一次交检总数量*100%	≥98%	生产部	各部门	1次/月	100%	98%	100%	100%	100%	100%					
	顾客满意分	调查客户总分÷客户数量	≥95分	销售部	各部门	1次/年	-	-	-	95	-	-					
部门分解目标	员工培训完成率	员工培训完成数÷员工培训完成总数*100%	100%	行政部	各部门	1次/月	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
	文件发放率	文件发放次数÷总的发放总次数*100%	100%	行政部	各部门	1次/月	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
	采购验收合格率	原材料检测合格批次÷原材料进货批次*100%	≥98%	行政部	各部门	1次/月	100%	100%	100%	100%	100%	100%					



	合格供方评定率	合格供方评定数÷合格供方总数*100%	100%	销售部	各部门	1次/年	-	-	-	100%	-	-					
	销售部	顾客投诉处理率	投诉处理次数÷顾客投诉次数*100%	100%	销售部	各部门	1次/月	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
		顾客满意分	调查客户总分÷客户数量	≥95分	销售部	各部门	1次/年	-	-	-	95	-	-				
	生产部	成品一次交检合格率	成品一次交检合格数量÷成品一次交检总数量*100%	≥98%	生产部	各部门	1次/月	100%	98%	100%	100%	100%	100%				
过程检验错检率		过程检验错检次数÷检验产品总批数*100%	≤1%	生产部	各部门	1次/月	0	0	0	0	0	0					

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职业健康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）

1. 查生产过程运行策划控制

● 企业主要从事多功能智能镜柜和浴室柜的生产，策划了产品生产工艺流程如下：

多功能智能镜柜的生产过程：**【接收客户订单---画图、排版---柜体制作（数控开料---板面雕刻（需要时）---板材封边---开侧孔）---智能镜部件制作（采购所需尺寸和形状的镜子---在镜体上安装电子元件）---检验---包装（含板梯、五金部件等）---成品交付---安装（外包）】**

浴室柜的提供流程：**【接收客户订单---画图、排版---柜体制作（数控开料---板面雕刻（需要时）---板材封边---开侧孔）---水盆、水龙头、下水管配件及五金件等配件准备---检验---包装---交付---安装（外包）】**。

产品生产过程简单，无需确认过程，成品安装过程外包，由外雇有经验的安装工人完成。

a) 确定了产品和服务的要求：产品执行标准《GB24977—2010 卫浴家具》。

b) 建立了过程准则，建立了产品和服务接收准则：明确了生产过程的质量目标为**【产品一次交验**



合格率≥98%】。

c) 公司为产品实现提供了充足的资源，如：设备、人员、工厂车间、物料等。

d) 按照准则实施过程控制：

e) 成文信息：企业制定有《安徽劳尚智能家居有限公司工艺文件》、《成品检验工艺规程》，保持有《过程检验记录》、《成品检验记录》、《成品检验记录》。

● 与部门负责人沟通，在产品实现过程中，当生产工艺、条件、环境或人员等因素发生变化，对产品质量有影响或不满足顾客要求时，生产部根据实际情况组织技术人员、市场业务人员、质检人员商议生产更改事项，将结果及时通报相关部门。目前暂无更改情况。

2. 查设计

● 负责人介绍，企业的产品生产工艺成熟，产品质量依据国家标准《GB24977—2010 卫浴家具》执行。企业的设计活动，主要是设计人员使用平面设计软件进行产品款式设计和按客户尺寸进行的产品效果图设计，并生产订单给到厂内拆单员；拆单员使用拆单软件将产品效果图拆成平面图，并编制成数控程序，交到车间数控开料工序进行开料加工。

● 周经理介绍，由于公司正在发展，设计人员现暂归生产部，后续将从生产部独立出去成立专门的技术部门。

审核现场查见有设计人员提供的4份订单（上有产品效果图及客户信息），分别是：订单1，下单日期是10月14日，收货地址是合肥龙湖苑，产品包括智能镜片、陶瓷一体盆及盆下柜等；订单2，下单日期10月16日，收货信息是霍山文景公馆2#501，产品包括智能镜、洗手盆及盆下柜；订单3，下单日期10月10日，收货地址是合肥美丹家园；订单4，下单日期10月8日，收货地址合肥恩仕山水展厅样品。同时查见有这4个订单产品的拆单软件截图。

3. 查采购

● 采购部负责人介绍，企业需从合格供方处采购的物资主要有油漆、导轨、马桶、木板、镜子等原料。当有成品需要发运时，行政部业务人员会联系合作的配货站进行询价，然后选择合适的配货站来完成这次成品运输交付任务。

● 查见有合格供应商名录：

序号	公司名称	公司地址	所供物料	联系人	联系电话
1	合肥民思德商贸有限公司	安徽省合肥市瑶海区临泉路森海豪庭13幢701号	油漆	/	/
2	广州立晟五金制品有限公司	广州市天河区天河路242号2405房(仅限办公)	导轨	/	/
3	厦门佳普乐电子科技有限公司	厦门火炬高新区(翔安)产业区建业楼C座901室	马桶	吴莹萍	18020700096

查见有针对上述合格供方的选择、评价资料。

木板和镜子作为企业主要的原材料，合格供方名录，及供应商选择评价资料里未见到木板和镜子供应商的信息，开具不符合。

● 负责人介绍，除了通过供应商选择评价以及绩效监控外，行政部采购时也通过合同来对供应商加以约束，查见有和供应商签订的采购合同。

合同名称	供应商	采购物资	合同签订日期
采购合同	合肥市美素装饰材料有限公司	封边条	2024年6月1日



购销合同	合肥星秀贸易有限公司	涂料	2024年4月2日
购销合同	漳州威德乐卫浴有限公司	智能马桶	2024年8月27日
库博五金连锁加盟合作协议	广州立晟五金制品有限公司	铰链、骑马抽、隐藏轨	2024年5月1日

4. 查生产过程控制

● 企业主要从事多功能智能镜柜和浴室柜的生产，其厂内的生产工艺流程如下图：

【接收订单---拆单---画排料图、编制开料程序---开料或雕刻---封边---打侧孔---开铰链孔（需要时）---成品检查---包装---发货】。

产品生产过程简单，无需确认过程，成品安装过程外包，由外雇有经验的安装工人完成。

● 部门负责人介绍，生产部按照订单需求进行生产。生产部工艺人员接到订单后先使用“板式家具参数化拆单软件”进行拆单，然后编制开料程序，拷贝到U盘给到车间开料工序，然后按工艺流程进行逐步生产。

a) 成文信息：在车间审核期间，查生产设备操作的指导文件、生产过程作业指导文件、检验作业指导文件，提供有《安徽劳尚智能家居有限公司工艺文件》、《成品检验工艺规程》，但原料检验指导文件、过程检验指导文件均未能提供。

b) 监视测量资源：按照产品标准《GB24977-2010 卫浴家具》，企业应该对产品尺寸等项目进行检验。但在车间现场审核期间，未查见企业有使用任何量检具进行原料、过程或成品检验。

c) 过程及产品监测：审核期间，查原材料检验、过程检验和成品检验实施的证据资料，提供有《成品检验记录》表，原料检验记录和过程检验记录，企业均未能提供。

d) 生产设备：加工中心设备、雕刻机、封边机、激光侧孔机、台式多用钻床、包边机、空气压缩机、粉尘回收装置。生产部通过设备定期维护保养保持其状态。现场查看设备状态正常，设备设施满足生产需要。

e) 人员能力：部门负责人介绍，生产部定期对车间员工进行技能和岗位培训，以保证其能力符合要求。电工、叉车工等特殊工种，持证上岗，并注意监督并通过外部培训考核保持其资质有效性。

f) 需确认过程：产品生产过程简单，无需确认过程。

g) 防错：部门负责人介绍，产品生产过程较为简单，员工经过培训，生产过程种厂子会定期巡查，发现问题及时纠正，避免人员操作出现问题。

h) 部门负责人介绍，产品交付客户后，主要的售后服务内容为客户反馈沟通，具体见 8.5.6 条款审核记录。

审核当天，现场正在进行订单编号为LS-10-8-1的卫浴柜（含智能镜）产品生产：开料区，数控开料生产线正常运转，操作者李##；加工中心设备运转正常，操作者闫##；封边产线正常运转，操作者张##；铣造型区，操作者张##正在使用其中一台设备进行镜柜边框的铣型操作；组装区，操作者张##正在安装智能镜的电子元件，操作者郑##正在进行柜体组装，操作工栗##和赵##在协助其他几位操作者进行组装操作。

5. 查产品放行

查原材料检验、过程检验和成品检验实施的证据资料，提供有《成品检验记录》表，原料检验记录和过程检验记录，企业均未能提供。

型式检验：企业生产的产品有型式检验的要求。查企业型式检验执行情况，提供有型式检验报告，报告编号是 (2024)SJZWJ-WT01259，产品名称是浴室柜(包括多功能智能镜柜)，执行标准是 GB 24977-2010《卫浴家具》，结论是“经检测,样品所检项目均符合各项标准要求,为合格品”，报告日期是 2024 年 9 月 18 日，检测部门名称是江苏省产品质量监督检验研究院。



6. 查客户沟通、（销售）运行的策划与控制及销售提供过程的控制

- 销售部负责人介绍公司销售的产品除了自己生产加工的镜柜和浴室柜之外，单纯买进卖出的产品是智能马桶。
- 主要的订单来源：1. 公司有两个门店（门店 1 位于安徽省合肥市蜀山区望江西路与潜山路交叉口东北角港汇广场京东电器超级体验店 3 楼，门店 2 位于安徽省合肥市庐阳区四里河路与潜山北路交叉口红星美凯龙安徽 1 号店），客户上门店选型；2. 公司客户经理有自己的客户；

销售过程的服务流程为：【客户选型---量尺，出效果图，报价，客户订单确认---打印下达订---收货---上门安装--售后信息反馈沟通】，产品销售过程质量目标为顾客满意率 95%以上。

- 负责人介绍，销售部有业务人员负责向客户提供产品和服务信息，接收和处理客户的问询、合同或订单问题，获取顾客关于产品和服务的反馈。业务人员均经过培训，可以确保其能力符合要求。
- 企业提供了足够的硬件支持（如办公电脑）、资金支持和制度支持，以便于业务人员开展销售工作。作为销售过程的防错手段，负责人介绍，业务人员在确定向客户提供产品和服务时，业务人员会确认拟向客户提供的产品和服务已包括适用的法律法规、企业认为的必要要求、以及企业对外申明提供的产品和服务所声明的要求等。企业在承诺向顾客提供产品和服务之前，业务人员会组织公司相关部门对客户订单或合同进行评审，确认企业已完全理解了订单/合同中的要求且能够满足要求后，才会签订合同，向客户作出承诺。作为证据企业提供了销售合同 2 份，合同信息如下：

序号	客户名称	签订日期	销售产品名称
1	安庆科勒商贸有限公司	2023/11/1--2025/10/31	浴室柜产品
2	六安标榜建筑装饰设计工程有限公司	2024/2/1—2024/5/31	浴室柜

查见有针对这 2 份合同的《合同评审表》，查看表单内容，有“顾客名称、合同签订日期、产品名称、信息来源、顾客对产品服务明示与潜在的要求、生产部（评审生产能力和质量要求）、评审结论”这几项内容。

负责人介绍，当客户对产品和服务要求发生更改时，业务人员会及时的将信息传递给公司内部相关部门，并监督变更执行情况。据介绍，企业至今未发生客户对产品和服务要求变更的情况。

审核当天，到企业的两个门店巡查。在安徽省合肥市蜀山区望江西路与潜山路交叉口东北角港汇广场京东电器超级体验店 3 楼的门店观察到，该门店位于商场内，商场人流量较大，门店有劳尚的牌子，门店内布置有公司的浴室柜、多功能镜柜等产品，装修较好，现场有客户看产品，业务人员李##正在和客户沟通介绍公司产品。

在安徽省合肥市庐阳区四里河路与潜山北路交叉口红星美凯龙安徽 1 号店的门店看到，对比港汇广场的门店，门店 2 整个商场客流量较小，门店设有劳尚的公司 logo，有客户询问产品，销售人员王##在与客户沟通，回答客户咨询。

7.查客户满意度管理

负责人介绍，公司于 2024 年 6 月 4 日，通过电话，对 2 家客户进行了顾客满意度调查。查见有记录的《顾客满意度调查表》。

抽查“安庆科勒商贸有限公司”的调查表记录：

一对产品质量的意见：“很好（100-91），较好（90-81），一般（80-71），不好（70-31），很不好（30-1）”；

一对公司服务质量的意见：“很好（100-91），较好（90-81），一般（80-71），不好（70-31），很不好（30-1）”

一对价格的意见：“很好（100-91），较好（90-81），一般（80-71），不好（70-31），很不好



（30-1）”

--对交付的意见：“很好（100-91），较好（90-81），一般（80-71），不好（70-31），很不好（30-1）”

--实际得分：95

--改进建议：无

调查完成后，对客户评分进行统计、分析、总结，并制定提高客户满意度的措施，结果为“通过此次调查，顾客对我们的产品价格均为一般，故我们通过科学管理，有效降低成本，使最终产品价格降低，提升顾客对我们产品价格的满意度，通过完善售后服务体系，提升顾客对我们产品服务总体的满意度。”

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

● 企业编制有《内部审核程序》，针对内审管控工作的目的、范围、工作职责等方面作出了规定。

● 管代介绍公司于2024年7月10日进行了质量管理体系内部审核，提供了《内部审核计划》、《首次会议签到表》、《内部审核报告》。

查看《内部审核计划》，有审核目的、审核依据、审核范围、审核日期、审核组、计划安排这几项内容。其中审核组组成为“组长：罗玉玲，组员：李劲松”，审核日程安排中受审核部门包括管理层、行政部、销售部、生产部。审核计划由审核组长编制，经管代审批。查看审核计划中的审核日程安排，没有审核员自己审核自己的情况。

查看《内部审核报告》，有审核目的、审核范围、审核依据、审核日期、受审核部门、审核组、审核过程综述、审核结论这几项内容。其中审核结论为“公司已建立的质量管理体系运行符合标准要求，与公司现状相符，质量管理体系运行有效”。

● 本次内审开具轻微不符合1项，开在了行政部，不符合描述为“未对人员能力进行评价的记录。不符合ISO9001:2015中7.2条款要求”。查见有《不符合报告》，对不符合进行了原因分析，制定了纠正和纠正措施，提供有人员培训记录。

查内审员能力，未能提供有效的资质证明。通过面谈，了解企管代和内审员对质量体系标准认证标准的理解应用情况，内审员对标准内容不清楚，对内审工作不了解。内审有效性不足，开具不符合。

● 企业编制有《管理评审控制程序》，针对质量管理体系管理评审管控工作的目的、范围、工作职责等方面作出了规定。

● 企业每年进行一次质量管理体系的管理评审。管代介绍，2024年8月20日在公司会议室举行了管理评审会。总经理、管理者代表及各部门负责人参加了管评会议。查见有《管理评审计划》、《管评会议签到到》。

查看《管理评审计划》，包括有“评审目的、时间、地点、参加人员、各部门准备资料、评审会议要求”这几部分内容。其中“各部门准备资料”为：1)公司内外部环境、相关方的需求和期望、应对风险和机遇的措施及评价；2)内部审核结果分析报告；3)目标完成情况；4)纠正措施、预防措施效果分析报告；5)管理方针、目标适宜性分析报告；6)法律法规和其他要求遵循情况分析报告；7)关于如何提高公司管理体系运行质量和效率的建议；8)顾客反馈及满意度调查情况；9)过程绩效及产品符合性总结；10)影响体系变更情况提出了自体系运行以来取得的成绩和存在的不足。

管评会议输出了《管理评审报告》，查看报告内容，从内审情况、顾客满意度情况、纠正措施和预防措施实施情况、质量方针和目标适宜性、以往管理评审跟踪措施、体系变更和改进建议这几个方面对公司质量管理体系运行情况和绩效进行了总结分析。

--评审结论是“1、公司制定的管理目标均以实现，管理方针得到有效贯彻执行，管理方针、目标、指标适宜；2、公司建立的管理体系基本符合标准要求，体系的建立是充分、适宜的，运行有效”。

--报告中提出了两项改进决议：a) 进一步加强对新版标准及体系文件的学习贯彻，要求行政部要组织有针



对性的培训；b) 加强风险分析的培训，提高风险管理意识。

和管理层沟通了解其对质量管理体系的理解和认知，其具备基本的质量意识，单对质量体系要求不清楚，后续有待加强体系知识学习。

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

监视测量资源：按照产品标准《GB24977-2010 卫浴家具》，企业应该对产品尺寸等项目进行检验。但在车间现场审核期间，未查见企业有使用任何量检具进行原料、过程或成品检验。

过程及产品监测：审核期间，查原材料检验、过程检验和成品检验实施的证据资料，提供有《成品检验记录》表，原料检验记录和过程检验记录，企业均未能提供。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审提出不符合项已经整改完毕。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。自体系运行以来组织未发生投诉和事故。

本次外审不符合项，除了内审有效性不足（9.2）条款整改完成之外，汽由3项不符合未完成整改。

3) 投诉的接受和处理情况：

未发生投诉。

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）：

基础设施：公司生产地址位于安徽省合肥市肥东县临泉东路与柳孜路交口北300米路西，有4层办公楼一栋、生产车间一个，均为租用场地，提供有租赁合同。

生产设备及辅助设施：加工中心设备、雕刻机、封边机、激光侧孔机、台式多用钻床、包边机、空气压缩机、粉尘回收装置。

计量检测设备设施主要有：企业未配置必要的质量监视测量设备和/或工具，开具了不符合。

特种设备：企业在用特种设备有叉车、电梯、空气压缩机用储气罐。

此外，创造无歧视、和谐稳定、无对抗的工作氛围，采取措施舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感也是过程运行环境管理的重要组成部分。

2) 人员及能力、意识：

企业规定了工作人员岗位任职要求，另有人员能力评价表，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。

企业通过教育和培训，确保相应人员具备应有的能力和意识。查企业制定的培训计划已按进度完成。企业相关人员基本具备相应能力和意识，但仍需提高。

查特殊作业人员资质保持：负责人介绍企业目前没有专门的电工、焊工，如果需要，企业会从公司附件临时雇员有资质证书的人员来厂操作。生产过程需要叉车时，公司从外部借用叉车和人员，公司自己未雇佣叉车工。

**3) 信息沟通:**

《信息交流控制程序》规定了信息沟通的目的、范围、职责、程序。使各部门了解信息沟通渠道及要求，便于组织内各部门的协调，以确保管理体系的有效性进行。沟通内容包括：内部信息和外部信息，信息沟通渠道畅通。基本满足要求。

4) 文件化信息的管理:

企业在咨询老师的帮助下编制了管理体系文件，按体系文件结构包括：管理手册、程序文件、管理制度等。其中方针、目标也形成了文件并纳入到管理手册中。文件覆盖了组织的管理体系范围，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。

企业能源体系运行时间较短，程序文件与企业实际运行相符性不高，应在后续运行中不断修正和完善程序文件，提高其适用性。已于末次会和企业进行了沟通。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

智能家居用品（多功能智能镜柜、浴室柜）制造；新型智能马桶的销售。

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，（安徽劳尚智能家居有限公司）的■质量:

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: 王琳



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。