

项目编号: 11569-2024-QEO

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称: 宜宾市翠屏区彬弘商贸有限公司

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): 余家龙

审核组员 (签字):

报告日期:

2025 年 1 月 5 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：余家龙

组员：



受审核方名称：宜宾市翠屏区彬弘商贸有限公司

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
A	余家龙	组长	Q:审核员	2023-N1QMS-2262293	Q:29.11.03

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	彭彬	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：

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☒单体系审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国安全消防法、中华人民共和国安全生产法

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：村镇住宅建筑材料选择与性能测试标准 CECS 317-2012、建筑材料术语标准 JGJ/T 191-2009、建筑材料应用技术规范 ZBBZH/GJ 30、建筑材料及制品燃烧性能分级 GB 8624-2012、建筑材料湿物理性质测试方法 T/CECS 10203-2022、新型建筑材料售后服务规范 SB/T 11212-2017等标准和规程等

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：2025年01月05日 上午至2025年01月05日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年3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：建筑材料的销售

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：宜宾市翠屏区小较场 20 号 1 层

办公地址：四川省宜宾市叙州区南岸西区一期 D-16 地块峯璟尚街 2 层 7 号

经营地址：四川省宜宾市叙州区南岸西区一期 D-16 地块峯璟尚街 2 层 7 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 2025-01-04 8:30:00 上午至 2025-01-04 12:30:00 下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 销售过程控制； Q 验收过程控制

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：2025 年 1 月 8 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 2026 年 1 月 5 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 销售过程控制； Q 验收过程控制

3) 本次审核发现的正面信息：公司努力提升口碑，以稳定并扩大本地业务，通过培训增强公司标书的编写能力，增加在投标过程中的中标概率,积极组织公司员工进行专业培训，提升员工职业技能，提高工作效率

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：



最高管理者对管理体系高度重视和支持，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行

2) 风险提示:

Q 销售过程控制; Q 验收过程控制。管理人员加强体系文件学习

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 8 月 25 日体系实施时间: 2024 年 3 月 6 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): 无倒班

4) 范围内产品/服务及流程:

销售服务流程: 售前服务→签订合同→采购商品→验收→发货→结算

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

企业建立了质量方针和目标。质量方针: 用户第一、质量第一、信誉第一、客户满意。

质量目标: 顾客满意度 ≥ 90 分、采购产品合格率 $\geq 98\%$ 、服务及时率 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。管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求。

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

公司主要产品: 建筑材料的销售

公司产品执行标准: 村镇住宅建筑材料选择与性能测试标准 CECS 317-2012、建筑材料术语标准 JGJ/T 191-2009、建筑材料应用技术规范 ZBBZH/GJ 30、建筑材料及制品燃烧性能分级 GB 8624-2012、建筑材料湿物理性质测试方法 T/CECS 10203-2022、新型建筑材料售后服务规范 SB/T 11212-2017 等标准和合同协议等。

销售部负责产品实现和服务提供的策划, 产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准, 策划输出的具体结果包括以下内容:

a) 确定产品和服务的要求: 一产品标准、销售规范、服务规范等。

b) 建立过程准则以及产品和服务的接收准则: 一一作业标准、办法等

c) 确定符合产品和服务要求的资源: 一一流程图

d) 按照准则实施过程控制: 一一销售服务过程监控

e) 保持、保留必要的文件和记录。一一文件和质量记录

一一策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。

一一关键过程/特殊过程: 销售服务过程



----外包过程：物业管理

----经确认：暂无策划的更改。

公司用于销售服务配置的设备主要有：电脑、打印复印机及空调、办公桌椅等办公设备。可以满足产品的销售及业务联系的需要。

作业指导书：《销售人员行为规范》、《销售作业指导手册》、《销售服务规范》、《销售人员考核制度》等

实施监视和测量：材质说明书，见附件。

公司关键过程确定为：销售过程。制定了《过程、产品的监视和测量控制程序》，对需确认过程的管理进行了规定。通过配备有能力的员工实施销售，对关键过程的质量予以控制，并采取以下方式予以确认：

查见：

对销售过程的操作作业指导书、设备及操作人员能力进行了确认。编制了作业指导书，使用的设备进行了维护和保养，状态良好，该工序的员工经公司培训合格后上岗。

抽 2024 年 10 月 28 日对以上工序的《过程能力确认表》

人员资格鉴定：公司人员均经过了公司关于销售服务的相关培训，并考核合格；从事销售行业 3 年以上。

过程方法鉴定：制定销售作业指导书、服务提供控制程序及监理服务流程并执行。

设备的能力：公司提供良好的办公场所，配备有齐全的办公家具和办公设备，包括台式电脑、打印机、网络及电话等。

过程确认结果：经过各方面的检查符合要求

确认人：李强。

公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。

1. 销售过程采用客户投诉记录、售后服务信息确认回访表等进行标识；

2. 物品通过进货记录、发货记录等进行追溯，主要记录内容：供应商、交付日期，规格、数量等；

公司的顾客的财产有顾客信息、合同，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。

负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况。

因公司采取直接在供应商处提货验收再发往客户处的销售方式，货物直接交付客户验收确认，未设置库房，暂无产品库房防护管理工作。

产品防护基本符合要求。

组织已经制定与信息的收集、数据分析、改进方法以及客户满意反馈相关的程序，并生效。

组织已分析和评价通过监视和测量获得的适当的数据和信息。

公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查问卷表》等形式来收集了

--统计分析结果顾客满意度：95 分

--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。

--提供顾客满意调查分析报告，报告显示：从以上统计表中可看出顾客对公司项目服务质量方面是满意的。

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《内部审核程序》、《管理评审控制程序》等，符合标准和企业实际，经调阅相关记录确认，企业已经在2024年7月15日和2024年7月27日，分别策划和实施了完整内部审核和管理评审。内部审核发现的不符合项和管理评审提出改进措施，目前已经有效整改并验证关闭。提供有《内审员授权书》，总经理授权



宋奕帆（组长） 李强（组员）为本次审核内审员，与宋奕帆、李强面谈，内审员对审核的基本概念、一般步骤、内部审核的基本要求和特点等不够熟练，已于7.2作不符合提出。与管理层彭彬沟通，能清楚自己职责，对体系的运行有效性，持续改进情况较了解，清楚公司自身制定的方针和目标。

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：

查，公司编制了《不合格控制程序》，规定了不合格的控制要求。

现场了解，公司在设计销售运维服务过程中的主要不符合主要为软件运行出问题。

查，公司客户提交问题及时进行维护，并定期进行软件版本升级，同时跟踪验证。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

纠正措施落实有效

3) 投诉的接受和处理情况：

无

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）：

查看，现有人员 10 人。注册地址：宜宾市翠屏区小较场 20 号 1 层，经营地址：四川省宜宾市叙州区南岸西区一期 D-16 地块峯璟尚街 2 层 7 号。办公区域面积 50 多平方米，提供有租赁合同。办公设备：电脑、打印复印机及办公桌椅等办公设备。检测设备：无。特种设备：无。无倒班情况。

2) 人员及能力、意识：

公司确定了从事的工作影响管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。

公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。

适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据

3) 信息沟通：

在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与生产服务有关问题及与管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。

相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。

产品提供前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同。

产品提供中：组织按期交付，解决用户对进度、交付要求等关切问题；

产品交付后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。

对顾客一般提出的问题，由专业相关人员负责解决。



自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。

4) 文件化信息的管理：

(1) 标准要求的文件：公司方针、管理目标、认证范围、组织架构、职责分工等均在《质量手册》中明确。

(2) 公司体系运行要求的文件：公司管理制度，程序文件，产品标准，各种记录等文件。

企业编制了《文件控制程序》《记录控制程序》，用于文件、记录的控制。

提供了《受控文件清单》，《质量手册》JDXF-QM-01 版本号：A/1 2024 年 4 月 1 日发布；

《程序文件》JDXF-PM-01-17 版本号：A/0 2024 年 4 月 1 日发布；

包括各项管理制度如岗位任职要求等；

以上文件均有电子版、纸质版保存。均有文件名称、编号、编写人、审核、审批人签字等信息。有发放记录。符合要求。

提供了《受控文件清单》，收录了手册、程序文件、三级文件（管理制度）等文件。

提供了产品执行标准：互联网安全保护技术措施规定、计算机病毒防治管理办法、中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例、软件产品管理办法、互联网信息服务管理办法、软件工程 GB/T19001-2000 应用于计算机软件的指南 GB/T 19003-2008、计算机软件需求规格说明规范 GB/T 9385-2008、计算机软件测试规范 GB/T 15532-2008、信息技术 程序设计语言、环境与系统软件接口 独立于语言的数据类型 GB/T 18221-2000、信息技术 软件工程术语 GB/T 11457-2006、机器人软件功能组件设计规范 GB/T 33263-2016、机器人与机器人装备 协作机器人 GB/T 36008-2018、工业机器人视觉集成系统通用技术要求 GB/T 39005-2020、软件工程 软件测量过程 GB/T 20917-2007、视觉信号表面色 GB/T 8416-2003、软件工程 软件评审与审核 GB/T 32421-2015、软件工程 软件开发成本度量规范 GB/T 36964-2018 等标准和规程等。

提供了《法律法规清单》收录了中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国安全消防法、中华人民共和国安全生产法等环境、安全外来文件。

提供了《管理记录清单》，收编了记录的名称、编号、保存期限等信息。符合要求。

查文件发放登记表，提供了受控文件及外来文件的发放记录，记录了发放人，接收人签字及日期。

询问负责人主管，收到了管理手册，程序文件和支持性文件。

查作废文件：《管理手册》和《文件控制程序》对作废文件做出了相关规定。经与负责人沟通，体系运行以来，没有作废文件。若有作废文件，需加盖作废标识后处理。

查文件的保存：综合部配有文件柜。目前各种文件保存完好

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：建筑材料的销售

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，（宜宾市翠屏区彬弘商贸有限公司）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	☐ 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:余家龙



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。