

项目编号：21055-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：苏州淳然科技有限公司

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）：单迎珍

审核组员（签字）：周传林，张丽杰

报告日期：2025 年 01 月 05 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：单迎珍

组员：周传林，张丽杰



受审核方名称：苏州淳然科技有限公司

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	单迎珍	组长	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2024-N1QMS-4202976 2024-N1EMS-4202976 2022-N1OHSMS-3202976	Q: 18. 05. 07, 19. 15. 00, 29. 10. 07, 29. 11. 05 E: 18. 05. 07, 19. 15. 00, 29. 10. 07, 29. 11. 05 O: 18. 05. 07, 19. 15. 00, 29. 10. 07, 29. 11. 05B
2	周传林	组员	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2024-N1QMS-1459792 2024-N1EMS-1459792 2024-N1OHSMS-1459792	Q: 18. 05. 07, 19. 15. 00, 29. 10. 07, 29. 11. 05 E: 18. 05. 07, 19. 15. 00, 29. 10. 07 O: 18. 05. 07, 19. 15. 00, 29. 10. 07, 29. 11. 05B
3	张丽杰	组员	Q: 实习审核员 E: 实习审核员 O: 实习审核员	2024-NOQMS-1365916 2024-NOEMS-1365916 2024-NOOHSMS-1365916	Q: 29. 10. 07, 29. 11. 05 E: 29. 10. 07 O: 29. 10. 07, 29. 11. 05B

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	秦新、顾晓苏、付佩等	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，环境管理体系，职业健康安全管理体系**）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；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：ISC-QR-R-06 申请评审及审核方案策划表；

d) 相关的法律法规：宪法、民法典、产品质量法、环保法、消防法、国家安监总局《工贸行业可燃性粉尘作业场所工艺设施防爆技术指南（试行）》安监总厅管四〔2015〕84号、中华人民共和国应急管理部令第六号、中华人民共和国应急管理部令第十号等。

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：《粉尘防爆安全规程》GB 15577-2018、《防止静电事故通用导则》GB 12158-2006、《爆炸危险环境电力装置设计规范》GB50058-2014、《建筑物防雷设计规范》GB50057-2010、《建筑设计防火规范》GB50016-2018、《安全色》GB2893-2008、《安全标志及其使用导则》GB2894-2008、粉尘爆炸泄压指南GB/T15605-2008、可燃性粉尘环境用电气设备 第1部分：通用要求GB12476-2008、《工作场所有害因素职业接触限值》GBZ38-2006、《工作场所职业病危害作业分级第1部分：生产性粉尘》GBZ/T 229.1-2010、《工作场所有害因素职业接触限值 化学有害因素》GBZ 2.1、《工作场所有害因素职业接触限值 物理有害因素》GBZ 2.2、《大气污染物排放标准》DB32/4041—2021、《工作场所职业病危害警示标识》GBZ158-2003、《工业管道的基本识别色，识别符号和安全标识》GB7231-2003、《粉尘爆炸危险场所用除尘系统安全技术规范》AQ 4273—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：2025年01月03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 8 月 1 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：环保设备及配件的研发、销售及售后服务，环保材料（活性炭）的销售，仪器仪表的销售及维修维护；

E：环保设备及配件的研发、销售及售后服务，环保材料（活性炭）的销售，仪器仪表的销售及维修维护所涉及场所的相关环境管理活动；

O：环保设备及配件的研发、销售及售后服务，环保材料（活性炭）的销售，仪器仪表的销售及维修维护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：中国（江苏）自由贸易试验区苏州片区方洲路128号2号厂房510室

办公地址：江苏省苏州市吴中区角直志宁路8号3号楼5楼西

经营地址：江苏省苏州市吴中区角直志宁路8号3号楼5楼西



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）：环保设备及配件的售后服务、仪器仪表的维修维护，塞拉尼斯（苏州）工程塑料有限公司，苏州工业园区淞北路155号，2023.10.23-2025.10.23。

1.5.4 一阶段审核情况：

于2025年01月02日上午-2025年01月02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：管理目标完成情况及管理方案的落实情况，应对风险和机遇的措施，内审和管评的实施有效性及深度；环境因素、危险源辨识和风险评价及其现场运行控制情况，服务提供过程的控制，绩效的监控情况，相关方信息反馈和抱怨处理等。

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 QE07.2

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2月4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3日前。

2) 下次审核时应重点关注：本次不符合跟踪，内审和管理评审的实施深入，人员对标准的理解和支持，服务过程的控制等。

3) 本次审核发现的正面信息：服务意识较强，服务质量可保证，环境及职业健康安全控制状态良好。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：针对已策划的管理体系运行要求，落实情况较好；能够有效履行合规义务/适用的法律法规和标准要求。

2) 风险提示：若公司只注重本身经营而不对工作人员持续加强相关体系标准的培训，易造成缺乏对管理体系标准的理解和实际运用到工作中去的持续能力，需不断加强对标准的宣贯、理解和落实。

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：2013 年 12 月 26 日，体系实施时间：2024 年 8 月 1 日。

2) 法律地位证明文件有：提供营业执照（统一社会信用代码 91320508086982796A），有效。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：目前人员为 25 人，其中社保人数为 16 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无倒班情况，加班较偶尔，个别因客户或合同履行需求实行加班。

4) 范围内产品/服务及流程：

经查该公司主要进行环保设备及配件的研发、销售及售后服务，环保材料（活性炭）的销售，仪器仪表的销售及维修维护。策划了上述过程实现的流程：

产品的技术研发流程：了解客户需求→签订合同/协议→产品开发方案立项→立项审核→产品研发→方案评审→委外生产→委外安装施工→共同作设计开发确认→客户验收→售后服务

销售流程：客户需求确认→合同评审→签订合同→设计、委外生产/采购产品→交付产品→售后服务

售后服务和仪器仪表的维修维护服务流程：合同签订→预约及准备→开作业票→安全防护→标准作业→现场清理→完成测试→交付及签单

上述过程中识别需确认的过程为：销售服务过程、产品的研发过程、售后服务及维修维保服务过程。

外包过程：环保设备的生产、环保设备的安装施工、产品运输、环保设备用监测装置的校验

经沟通和查看，无不适用要求和条款。

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

组织按照 GB/T19001-2016、GB/T45001-2016、GB/T45001-2020 标准策划编制了管理手册、程序文件、管理制度、应急预案、运行记录等体系文件，于 2024 年 8 月 1 日起实施。经外部审核后该公司对文审问题进行了整改，经现场验证基本符合要求。公司相关体系文件及记录的策划工作日趋完善，相关体系文件及记录比较充分和适宜，基本上满足标准和相关管理的要求。

1、组织及其环境

查见《管理手册》相关条款，公司最高管理者组织环境分析会，分析确定与公司宗旨、目标和战略方向相关并影响其实现质量、环境和职业健康安全预期结果的各种内部、外部问题或因素。将内部、外部问题或因素的分析结果，作为建立管理体系考虑的因素。经与管代沟通：为提高公司信誉和产品竞争能力，策划并建立有系统化和文件化的管理体系。提供“组织内外部环境要素识别表”，组织识别到的外部环境：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。公司地理位置优越，基础设施满足要求。内部环境：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。识别比较全面、充分。对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通（总结、会议、培训等形式）及内部沟通总结等方式进行监视和评审，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。

2、理解相关方的需求和期望

企业确定了与管理体系有关的内外相关方，包括：员工、顾客、合作单位、审核机构、供方、协会、媒体、访客等，提供“相关方的需求和期望一览表”，对这些相关方的要求和相关信息进行确认、监视和评审，设有检测指标或项目、检测频次等，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。管理者代表每年在管理评审前组织对内外部环境要素识别与评审，各部门在获得内外部环境要素信息变化时，应及时告知



管理者代表，由管理者代表对“相关单位的需求和期望”进行修订等。现场沟通了解到相关方的期望和需求有：客户的需求和期望：产品质量、产品价格、产品交期、售后服务等符合要求；建立质量管理体系并有效运行等；供应商的需求和期望：问题点的准确反馈；发货单据提供；及时往来核对等；员工：工作业绩得到承认和认可；对工作环境和工作感到满意；职称/职务得到提升；得到内训和外训；薪资得到提升；协会希望：成为行业的技术和管理的领头羊，多参与协会活动并多为协会出谋划策等。企业主要通过登门拜访、电话、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。公司通过电子邮件发送《相关方告知书》-关于共同维护环境职业健康安全责任方面，与相关方进行充分的信息交流。符合要求。

3、管理体系应用（不适用和外包过程、需确认过程等）情况

目前主要从事环保设备及配件的研发、销售及售后服务，环保材料（活性炭）的销售，仪器仪表的销售及维修维护，对服务的质量目标、实现过程所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及服务接收准则进行了策划。策划了相关流程。经识别，需确认的过程为：销售服务过程、产品的研发过程、售后服务及维修维保服务过程。外包过程：环保设备的生产、环保设备的安装施工、产品运输、环保设备用监测装置的校验。经沟通和查看，无不适用要求和条款。

4、过程的识别与控制：企业依据 GB/T19001-2016 标准、GB/T24001-2016 标准和 GB/T45001-2020 标准的要求，整合建立一体化管理体系，形成管理体系文件。公司明确规定过程的输入、输出及开展的活动和投入的资源。公司编制管理手册、程序文件及管理制度汇编、记录表格等。并通过管理手册、管理文件、管理制度等明确职责和权限以及对职能的分配，各职能部门的管理职责明确清晰。通过对各过程进行风险的评估、识别和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、内审及管理评审等进行自我完善，不断改进其有效性。符合要求。过程较完整。

5、方针的适宜性、有效性

组织建立的管理方针有：求实为本、以法为准、服务至诚、信誉至上；环保领先、安全第一；预防为主、持续发展。管理方针与企业经营宗旨相关适宜，同时也满足了 GB/T19001-2016/ISO9001:2015、GB/T24001-2016/ISO14001:2015 和 GB/T45001-2020/ISO45001:2018 标准对方针的要求，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、环境、职业健康安全目标提供了框架。方针体现对满足顾客要求、法规要求、污染预防、合规义务、消除危险源和降低职业健康安全风险的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容。符合要求，具备适宜性和有效性。

6、组织结构、职责分工和履行情况

按照标准要求和实际经营和管理情况设置了管理层、综合部、销售部、技术部等职能部门；按照职能分工，明确了部门工作的职责；查验其职责规定相关文件，规定基本合理，充分；各部门职责规定基本满足管理体系运行的需要。经现场了解，各部门对职责基本掌握，并能在工作中很好的履行。

7、应对风险和机遇的措施

提供《风险机遇控制程序》，对公司存在的内外部环境、相关方的需求和期望、公司环保设备及配件的研发、销售及售后服务，环保材料（活性炭）的销售，仪器仪表的销售及维修维护过程中存在的环境因素和危险源、相关法律法规的要求、对需要应对的风险和机遇进行了确定，以增强公司的优势；减少或避免不利因素；实现持续改进等。提供风险和机遇评估分析表，从内外部因素中法规要求、相关方要求等方面进行了识别，识别的重大风险有：售后服务不到位导致甲方发生环保安全事故，引起处罚和客户投诉或终止合同；现场作业过程中未佩戴防护用品引起人身伤害等。措施：各级部门严格按照公司的规章制度、服务细则和方案和甲方安全规定开展相关工作，职能部门加大公司内部制度执行情况的检查等。机遇：公司成为行业内领头军，为客户保驾护航，同时给公司带来新的发展机遇。针对识别的风险制定了控制措施



及完成时间，部分已经实施完成，基本达到预计的效果，风险控制良好。通过年度评审、评价等来实现对措施的监测。基本符合要求。

8、目标的实施和考核情况

公司管理层以公司的管理方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定有质量、环境安全目标：质量目标：顾客满意度 ≥ 90 分；项目按时完成率 $\geq 95\%$ 。环境目标：固废合规处置率100%；火灾发生次数0次。职业健康安全目标：火灾发生次数0次；意外伤害事故发生次数为0次。为确保目标的实现，对管理目标进行了分解，并规定了考核办法。组织有关人员对各部门目标实现情况进行测评，结果报总经理。在每次管理评审前由对目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。体系运行以来，经考核，管理目标基本已完成。

9、法律法规的识别及获取情况

策划有《法律法规和其他要求管理程序》，基本符合要求。组织建立了适用法律法规和其他要求获取的渠道，获取途径均为网上查询下载。收集了企业适用的法律法规和其他要求文件，并识别了适用性，同时落实到相关部门贯彻实施。提供有环境和安全法律法规清单，获取比较充分，识别较合理，基本符合要求。同时落实情况较好。

10、变更的策划

公司于2024年8月建立一体化管理体系，为使公司管理体系有效运行，并持续改进，各部门基本按管理体系文件中的规定贯彻实施。通过过程业绩分析，监视、测量、分析、评价、管理评审，内部审核结果等收集可能发生的变更信息，企业有充分识别识别潜在的变更需求，并在必要时做出相应的变更。体系实施以来，除管理手册因文审作了部分修订外，公司架构、经营范围、服务流程等无变化。

11、组织的知识

企业有建立获取、吸收、传播和应用知识方面的渠道和流程，知识管理的价值链包括了知识获取、知识分享、知识创新、知识应用等环节，通过采用行业会议、经验交流等相关方沟通反馈、竞争对手等获取并收集所需外部知识，通过数据总结、失败或成功的项目、培训等方面获取并收集需内部知识，并在内部通过开会、文件下发、师带徒等形式进行知识分享，经验分享。并随着内外部环境的变化及时更新知识结构，以确保持续满足需要。基本符合要求。

12、服务提供更改的控制情况

公司管理手册明确了公司体系变更控制要求，要求应有计划地和系统地进行变更，考虑对变更的潜在后果进行评价，采取必要的措施，以确保产品和服务完整性。规定了应将变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息形成文件。体系实施以来，体系运行各过程未发生变更。

到现阶段为止，公司经营方面基本正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。

公司最近一次于2024年12月01日-02日组织了内部审核，于2024年12月15日组织了管评，结论为公司管理体系运行适宜、充分、有效。组织的自我完善机制基本建立。

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）

公司一体化质量环境职业健康安全管理体系经运行以来基本能达到方针、目标和预期结果。各部门和人员的职责已形成文件信息；公司具备过程和活动所需的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资



金、工作时间等资源，服务所需的基础设施的功能和水平、工作环境条件能满足提供服务达到规定特性的要求；公司较充分的识别了研发、销售及售后服务等过程，并制定了相应的目标。识别了相关关键和需确认的过程。外包过程主要为环保设备的生产、环保设备的安装施工、产品运输、环保设备用监测装置的校验，按采购控制程序进行控制。形成文件化信息的质量环境职业健康安全管理方针、目标等，目标已在各职能和层次建立目标的分解，并基本已达成。公司设有管理层、综合部、销售部、技术部等部门；止目前，公司经营过程中无质量环保安全等事故发生，也无被投诉情况发生，网上查看企业信息：经营状态正常。

●**服务过程实现的运行策划和控制：**公司目前主要从事环保设备及配件的研发、销售及售后服务，环保材料（活性炭）的销售，仪器仪表的销售及维修维护；对服务的质量目标、实现过程所要求的监视、测量活动以及服务接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。1、公司确定了从事环保设备及配件的研发、销售及售后服务，环保材料（活性炭）的销售，仪器仪表的销售及维修维护实现的质量目标和质量要求：公司按国家和行业标准进行相关服务，已设质量目标有：顾客满意度 ≥ 90 分、项目按时完成率 $\geq 95\%$ 。2、策划了服务流程：产品的技术研发流程：了解客户需求 $\rightarrow$ 签订合同/协议 $\rightarrow$ 产品开发方案立项 $\rightarrow$ 立项审核 $\rightarrow$ 产品研发 $\rightarrow$ 方案评审 $\rightarrow$ 委外生产 $\rightarrow$ 委外安装施工 $\rightarrow$ 共同作设计开发确认 $\rightarrow$ 客户验收 $\rightarrow$ 售后服务。销售流程：客户需求确认 $\rightarrow$ 合同评审 $\rightarrow$ 签订合同 $\rightarrow$ 设计、委外生产/采购产品 $\rightarrow$ 交付产品 $\rightarrow$ 售后服务。售后服务和仪器仪表的维修维护服务流程：合同签订 $\rightarrow$ 预约及准备 $\rightarrow$ 开作业票 $\rightarrow$ 安全防护 $\rightarrow$ 标准作业 $\rightarrow$ 现场清理 $\rightarrow$ 完成测试 $\rightarrow$ 交付及签单。上述过程中识别需确认的过程为：销售服务过程、产品的研发过程、售后服务及维修维保服务过程。外包过程：环保设备的生产、环保设备的安装施工、产品运输、环保设备用监测装置的校验。3、收集了服务过程中相关的法规和执行标准如：宪法、民法典、产品质量法、环保法、消防法、国家安监总局《工贸行业可燃性粉尘作业场所工艺设施防爆技术指南（试行）》安监总厅管四〔2015〕84号、中华人民共和国应急管理部分第6号、中华人民共和国应急管理部分第10号等国家和地方适用的法律法规以及《粉尘防爆安全规程》GB 15577-2018、《防止静电事故通用导则》GB 12158-2006、《爆炸危险环境电力装置设计规范》GB50058-2014、《建筑物防雷设计规范》GB50057-2010、《建筑设计防火规范》GB50016-2018、《安全色》GB2893-2008、《安全标志及其使用导则》GB2894-2008、粉尘爆炸泄压指南 GB/T15605-2008、可燃性粉尘环境用电气设备 第1部分：通用要求 GB12476-2008、《工作场所所有害因素职业接触限值》GBZ38-2006、《工作场所职业病危害作业分级第1部分：生产性粉尘》GBZ/T 229.1-2010、《工作场所所有害因素职业接触限值 化学有害因素》GBZ 2.1、《工作场所所有害因素职业接触限值 物理有害因素》GBZ 2.2、《大气污染物排放标准》DB32/4041—2021、《工作场所职业病危害警示标识》GBZ158-2003、《工业管道的基本识别色，识别符号和安全标识》GB7231-2003、《粉尘爆炸危险场所用除尘系统安全技术规范》AQ 4273—2016等技术标准，对服务实现过程的要求作了较详细的规定。4、策划配置了相关的资源，包括包括销售人员、售后维保人员等，以及在运营过程中所需的办公设备、售后维保用工具仪器等，配备齐全，满足要求。5、编制了相关的程序文件如服务过程运作控制程序、顾客满意度测量程序等，并确定了相关的作业流程、管理制度（如：服务细则、项目方案书等），策划了各类材料表格。6、体系实施以来，未发生过部门职责、目标指标等运行策划需要进行更改的情况。若发生变更，则要求相关部门制订过程控制措施，评审了非预期变更的后果及采取相关措施消除不利影响。产品实现的策划基本适宜，适于组织的运作方式。

●**产品和服务的要求及确定：**销售部经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。售前：网络或电话沟通、了解相关信息等，同时参加市场投标，与客户商定后或中标后与顾客签订合同；售中：经常通过网络等方式进行沟通交流，保证销售服务的充分性；售后：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，由销售人员负责解决，不能解决的或关系重大时，公司派专人到现场去查看，确属公司服务质量问题的，并组织人员制定紧急应对措施，进行处理。体系建立



实施至今未发生顾客投诉情况。在管理手册 Q8.2 规定了对顾客要求的确认、评审的职责和工作程序要求，策划基本符合要求。目前主要通过与客户签订合同和合同评审达到产品和服务有关要求的评审和确认。现场抽查多份合同确认评审记录，列有顾客名称、合同编号、签订日期、交货时间、服务内容、评审依据等，由综合部、销售部主管分别对价格、交付方式、及时性等方面进行了评审，由总经理批准，评审结论为可满足合同签订。评审过程符合要求。对顾客要求均能以文件形式加以固定。涉及合同变更的则重新评估后重新签订协议。未发生协议变更的情况。

●**产品和服务的设计开发：**管理手册 8.3 条款，已规定了产品设计和开发过程及相互作用，对设计开发过程进行了界定，明确了设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改，符合标准要求。销售部主要负责产品的销售工作，按国家和地方的法规要求和客户的合同或约定要求执行，目前尚无新的销售模式服务方式。经沟通，如有新的销售及维修维护模式，则按照产品和服务设计开发的要求实施。技术部主要负责环保设备及配件的研发、售后服务以及仪器仪表的维修维护。在环保设备和配件的研发或技术改进过程中根据客户现场实际运行需求进行相关设计方案的编制、制图等，方案和图纸经内部和客户评审确认后，外协供方根据图纸要求进行设备生产，经验收后在客户处安装，安装完毕后调试合格，客户验收，由客户进行设计确认，公司提供持续售后技术服务。查见公司自体系实施以来，已完成多项环保设备及配件的研发工作，提供相关设计开发材料，基本按顾客要求和国家行业相关标准进行了策划、设计、验证等，较完整。

●**外部提供的过程产品和服务的控制：**提供有《外部提供过程产品服务控制程序》，规定了公司采购的职责、工作程序，明确了采购产品的分类方法，规定了对供方选择、评价和再评价原则等，符合要求。公司目前采购的环保设备主要为除尘器、废气处理装置、降噪器等，配件主要为滤筒、滤芯、电磁阀等，仪器主要有脉冲控制仪，火花检测仪，粉尘浓度监测仪等，仪表主要为压差，温度，水压，液位计，流量等。公司有一个小仓库，放置一些常用的易损件或其他小零件等常用配件。对于大型的环保设备的各部件如设备主体、管道等由供方直接运至客户处并由其进行安装，整体项目验收按顾客要求通过试运行或调试后由客户作最终验收，同时后期跟踪结果并提供售后服务。小配件及常用仪器仪表由供方寄到本公司，由公司技术人员对其规格型号、检测报告等进行验收后入库。查合格供应商名录，主要有：苏州探越新型活性炭制品有限公司、朗森工业过滤器（无锡）有限公司、苏州聚阳环保科技股份有限公司等，经沟通，供方均稳定，为多年合作单位，产品质量可保证。提供有供方调查评定表，对供方进行评价，评价内容有：供货能力、技术状况、检测能力、价格情况、供方信誉等几方面进行，评价记录均为同意继续列入合格供方名录。采购品可满足经营要求。

●**服务过程的控制：**公司执行《服务提供控制程序》，确保在受控条件下进行产品的销售及售后服务等。成文信息，获得表述产品特性的信息：1、公司建立了能够证明各服务实现过程和这些实现过程的结果以及最终产品交付符合要求所需的记录。服务提供过程中进行预定的策划主要是对人员、材料、客户现场管理的监视和测量方法等影响服务过程质量所有因素加以控制。目前主要根据甲方的需要进行服务提供，人员能力、资源能力保障的情况下与客户沟通业务洽谈，确定后由销售部负责签订合同文件，通过合同再明确服务相关信息及内容。提供的销售合同对环保设备及配件的销售、售后服务和仪器仪表的维修维护等服务过程的描述较详细。2、工作文件：服务合同（含服务标准）、项目方案书等文件，以及公司对于服务的作业流程和要求都作了规定和说明。经询问，组织已对售后服务人员进行了相关管理规定以及的培训学习。阻止人为因素产生不合格现象。b) 适宜的监视和测量资源：配置有相应的监视和测量设备，有测距仪、噪音计、压差表、游标卡尺等，能够满足服务实现的特性测量的需要。c) 实施监视和测量：通过提供环保设备及配件的技术研发服务，在设计过程中由客户作最终确认。提供产品的设计开发资料，记录均为电子版存储，在文件夹上进行了标识。售后服务及检维修服务过程中主要通过服务合同、项目方案书等文件



等工作文件加以规定，现场与技术部负责人付佩、技术工程师王玉东等人沟通，言谈较热情，工作状态总体良好。提供有各项目的售后服务工作表和服务报告、服务单等，各项业务作业人员均能按作业规范要求进行作业，并保存记录。d)适宜的设施设备和的工作环境：售后服务及维修维护过程中主要工具有开口扳手套装、螺丝刀套装、活动扳手、管钳等，由各使用者进行管理。公司产品设计开发所需的设备主要是笔电，经询问现在PC设备配置较高，可满足产产品设计实现的需要。e)配备胜任的人员包括所要求的资格：经审核了解到企业现有销售、技术和售后人员上岗前均经考核评价，合格后上岗，各岗位人员均能胜任。f)过程确认：查《管理手册》及相关文件，对需确认的过程因其特性要求进行确认，主要对人员、设备、过程方法等方面进行确认，结论：过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力。确认人：秦新、付佩等。g)防止人为错误：公司通过对员工的考核机制和每日微信群沟通，强调当天工作任务及工作要求，配备有能力的作业人员，建立完善的监督检查及奖惩制度，有效控制人为错误。h)放行交付和交付后活动：公司对服务过程予以监督检查，经检查合格后，并对所提供的服务结果放行、交付，包括设备销售、安装、调试、交付验收等。放行、交付过程符合公司规定。交付后活动通常包括客户的反馈，客户检查的问题项，采取措施进行积极整改，目前客户对公司提供的服务较满意。过程运行可控。

●**过程的监视和测量**：经负责人介绍，公司目前采购的环保设备主要为除尘器、废气处理装置、降噪器等，配件主要为滤筒、滤芯、电磁阀等，仪器主要有脉冲控制仪，火花探测仪，粉尘浓度监测仪等，仪表主要为压差，温度，水压，液位计，流量等。公司有一个小仓库，放置一些常用的易损件或其他小零件等常用配件。对于大型的环保设备的各部件如设备主体、管道等由供方直接运至客户处并由其进行安装，整体项目验收按顾客要求通过试运行或调试后由客户作最终验收，同时后期跟踪结果。小配件及常用仪器仪表由供方寄到本公司，由公司技术人员对其规格型号、检测报告等进行验收后入库，以厂家送货单和购买入库单等作为来料验收的证据，无其他记录要求。基本符合其实际运营。●**服务过程中的不合格的服务项目**，由总经理对管理体系和服务运作环节中所出现的不符合工作纠正措施的提出及完成情况审批，并行使是否批准恢复被停止的不符合工作的权力；各部门负责对在本部门发现的不符合工作的原因分析及纠正措施的实施；综合部负责人和销售部专员负责跟踪并验证非内审不符合工作的处理结果；公司总经理定期对已完成纠正的不符合工作的复查。●**同时日常工作中对工作人员进行工作内容的监督考核**，如上门服务要准时、防护用品要佩戴、遵守客户安全管理规定、解决问题要彻底等，针对考核中出现的规范行为进行教育、培训，情节严重予以辞退，日常巡检发现的不合格立即进行整改；如果由多次业务考核不合格时，立即调离原岗位，自体系运行以来，未出现过项目主管及员工因服务不符合要求被辞退现象。●**同时交谈了解到**，对于环保设备的售后服务和仪器仪表的检维修服务，均按照国家相关标准规范及设备维修保养手册进行，并将服务情况记录在服务报告和服务单上，现场抽查多份服务报告和服务单，均为定期维修、保养等项目，由工程师和客户共同签字确认。同时环保设备及配件项目施工完毕后，由客户出具工程竣工验收单。经询问，暂无因公司服务行为也未发生过服务不合格情况，客户对公司提供的服务较满意，客户群较稳定，服务期限较长。合同续签也代表对公司服务的认可。过程的监视和测量符合要求。

●**更改控制**：组织明确组织应对服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要的措施的要求。目前不存在更改情况。

●**顾客满意度调查**：该公司顾客满意度调查部门为销售部，公司《顾客满意度测量程序》规定了对顾客满意程度的调查内容、方法、频次等内容。公司在2024年10月份向主要顾客发放了满意度调查表，对顾客满意度调查进行了分析报告，顾客满意度达95分，达到公司质量目标要求。

●**数据分析**：综合部对部门目标考核进行记录分析；销售部对客户满意度进行统计分析，形成顾客满意度调查报告；技术部对服务质量情况进行统计分析等。并将以上数据分析的结果作为管理评审会议的输入



内容。所实施的数据分析符合要求。

●**改进：**经沟通查验，主要利用管理方针培训、管理目标考核、数据分析、纠正措施以及管理评审，并通过对内审、外审以及在日常服务等过程中出现的不合格项/不合格品的统计分析，确定产生不合格的原因，针对不合格产生的原因，制定纠正或预防措施如加强人员培训\改进技术等以持续改进性。

●**环境因素、危险源识别以及重要环境因素、不可接受危险源的评价和确定情况：**公司根据管理手册第 E06.1.2 条款以及《环境因素危险源识别风险评价控制程序》，由综合部负责指导各部门环境因素、危险源的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门负责组织实施，综合部负责汇总整理。各部门根据文件的规定，于 2024.8.1 对环境因素、危险源进行了识别，然后汇总到综合部进行最后确认并评价出重要环境因素和不可接受危险源。提供《环境因素识别及影响评价表》，列有地点/活动、环境因素、环境影响、状态、时态、评价情况等，按部门和活动过程调查，经营活动过程中能结合生命周期观点，从产品及配件的采购和运输、产品分配与销售以及产品的最终处理的全部生命过程中可以涉及的环节进行识别，包括相关方影响等，各部门参与识别评价。对环境因素的正常、异常、紧急状态进行评价，对应责任部门明确，有相应的保存期限、责任人和制定日期，基本满足环境因素识别、确定和保持要求，并采取综合评分等级对整个公司的环境因素进行评价，评价出公司重要环境因素主要有：固体废弃物排放、潜在火灾。提供《危险源辨识及评价清单》，列有作业活动、危险源、可能导致事故、时态、状态、作业条件危险评价、控制措施等，并通过 LECD 法评价公司的不可接受危险源主要为：潜在火灾、触电伤害、售后服务及检修维护服务过程中登高作业不当引起坠落风险、临时用电操作不当引起触电伤害、动火作业操作不当引起火灾爆炸、有限空间作业不当引起的窒息、燃爆等意外伤害事故等，评价合理。根据识别的环境因素、危险源和作业风险，通过文件的学习、培训等方法在各层次和职能间沟通。通过采用目标、管理方案、运行控制、应急准备进行控制。

●**适用法律法规/标准的识别的充分性和合规性评价情况：**提供有《法律法规和其他要求管理程序》，符合要求。综合部作为外来文件的收集、更新归口部门，对法律法规与其他要求从网络、地方部门、行业协会等获取，内部主要通过培训、学习、发文等方式对法律法规和其他要求进行传达。提供法律法规清单，列有法律法规名称、颁发机构、发布/修订日期日期等，识别收集了宪法、民法典、产品质量法、环保法、消防法、国家安监总局《工贸行业可燃性粉尘作业场所工艺设施防爆技术指南（试行）》安监总厅管四〔2015〕84 号、中华人民共和国应急管理部令第 6 号、中华人民共和国应急管理部令第 10 号等国家和地方适用的法律法规以及《粉尘防爆安全规程》GB 15577-2018、《防止静电事故通用导则》GB 12158-2006、《爆炸危险环境电力装置设计规范》GB50058-2014、《建筑物防雷设计规范》GB50057-2010、《建筑设计防火规范》GB50016-2018、《安全色》GB2893-2008、《安全标志及其使用导则》GB2894-2008、粉尘爆炸泄压指南 GB/T15605-2008、可燃性粉尘环境用电气设备 第 1 部分：通用要求 GB12476-2008、《工作场所所有害因素职业接触限值》GBZ38-2006、《工作场所职业病危害作业分级第 1 部分：生产性粉尘》GBZ/T 229.1-2010、《工作场所所有害因素职业接触限值 化学有害因素》GBZ 2.1、《工作场所所有害因素职业接触限值 物理有害因素》GBZ 2.2、《大气污染物排放标准》DB32/4041—2021、《工作场所职业病危害警示标识》GBZ158-2003、《工业管道的基本识别色，识别符号和安全标识》GB7231-2003、《粉尘爆炸危险场所用除尘系统安全技术规范》AQ 4273—2016 等技术标准等。识别较充分全面，经查阅为现行有效版本。文件有纸质或电子文档保存，各部门通过公司内部共享。

提供有《合规性评价控制程序》，规定评价周期一年不少于一次，要求对照公司业务经营管理活动，评价这些活动及结果、影响是否符合国家相关法律法规和地方性其他要求。符合标准要求。提供 2024.8.20 合规性评价清单及合规性评价报告，评价目的：对公司环境和职业健康安全管理体系运行过程中对法律法规遵循情况进行评价和分析。评价范围：适合于公司的环境、职业健康安全法律法规及标准。评价依据：



法律法规和其它要求清单、环境及职业健康安全法律法规、国家强制性标准、环境和职业健康安全管理制度、地方性环境法规标准和其它要求等。评价小组成员：顾晓苏、付佩、谢卫国、刘莉。评价过程综述：评价组成员针对《法律法规及其他要求清单》中的适合于公司的法律法规及标准，进行了法律法规遵循情况的合规性评价。评价结论：公司没有违法国家法律、法规及相关标准，严格遵守国家有关环境方面的规定，密切关注法律法规的变化，并适时调整，严格按体系标准执行。公司各部门都能够有效遵循法律法规，未发生重大安全服务事故，未发生环境扰民事件，无个人或单位投诉，无环境污染事件发生。未发生尘肺病、传染病及其他卫生防疫问题事件，各项目的环境行为符合法律法规和环境要求，对于合规性评价分析所确定的薄弱环节，公司将制定改进措施，以持续改进公司的安全管理绩效。对在合规性证据收集过程中发现的不符合，各项目均能够及时组织原因分析，立即制定措施和组织实施纠正，通过对纠正结果的考核，表明纠正措施制订是适宜的，执行结果是有效的。对公司的环保意识和环境管理水平的提高起到了明显的促进作用。评价过程符合要求。

●**环境和职业健康安全运行控制**：提供了相关运行控制文件，如环境及安全方面的运行控制程序、应急准备与响应程序、管理制度等文件，对环境管理的运行准则、要求作出了规定，其中对变更的情况识别充分，例如淡旺季引起的工作人员变化、劳动负荷变化、工作时限变化等方面的管理说明。现场巡视办公经营区域：公司位于江苏省苏州市吴中区角直志宁路8号3号楼5楼西，房屋为租赁，为工业聚集园区，园区内外围均配备消防栓和灭火器等消防设备设施，雨污管网已分流，基础设施较齐全、完备。

公司确定的重要环境因素有：固体废弃物排放、潜在火灾。识别的不可接受危险源：潜在火灾、触电伤害、售后服务及检修维护服务过程中登高作业不当引起坠落风险、临时用电操作不当引起触电伤害、动火作业操作不当引起火灾爆炸、有限空间作业不当引起的窒息、燃爆等意外伤害事故等。运行控制情况：

1、能资源控制：经沟通，有节约能源意识，日常经营中要求按节约能源的管理规定执行。同时加强对员工的培训教育，提高节约能源资源的意识。日常加强监督检查，办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源等；办公过程使用的电器如空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电。使用节能型灯管，未发现长明灯等现象。同楼层共用卫生间和清洁用水等，要求节约用水等。2、噪声控制：日常办公过程无噪声产生。售后服务及检修维护过程中试运行产生的噪声为间隙性作业，作业前告知客户等。3、废水控制：主要为职工生活产生的生活污水，同楼层共用卫生间和清洁用水等，企业所处园区已实施雨污分流，生活污水经园区化粪池预处理后排放污水管网。4、固体废弃物控制：主要为办公活动中产生的废弃物、生活垃圾以及维修、保养过程中产生的替换零部件等。生活垃圾定点投至相应垃圾桶后由园区环卫部门定期清理，公司缴纳垃圾清运费。办公区固废：现在分类集中存放，及时处理，如办公产生的废硒鼓、废墨盒由供方回收。针对更换下来的废弃维修件仍交由客户自行处理，但会建议其按固废要求进行处理。5、杜绝火灾发生：楼道内有应急照明和灭火器、消防栓等，确保逃生照明安全，综合部进行了有效性检查，消防栓、灭火器有点检记录，定期检查或及时更换，消防通道畅通。电脑、电器状态良好，无安全隐患。6、相关方管理：主要包括与经营相关的供方、客户等，综合部负责将公司的环境安全要求通报供方，使其运行活动和行为符合公司的要求，并由各相关部门分别落地管理。提供相关方告知书，已对各供方施加了环境安全影响。7、公司办公经营区域内主要为办公活动，无作业许可情况。服务现场涉及作业票的，遵守客户的管理规定。8、触电伤害、交通事故等安全事故伤害控制：定期对员工进行安全生产知识培训，加强安全防范意识；工作时间不喝酒、不酒后驾车等，遵守交通法规等。9、售后服务及检修维护服务过程中登高作业不当引起坠落风险、临时用电操作不当引起触电伤害、动火作业操作不当引起火灾爆炸、有限空间作业不当引起的窒息、燃爆等意外伤害事故：由技术部负责按甲方安全规定进行控制。10、为满足环境和职业健康安全体系的运行，公司投入了环保及安全资金，主要是社保、体系运行费、含登高作业的商业保险等，查见环保安全费用明细表，如体系导入费、人员资



格证培训费、人员商业保险费等，并为长期员工购买了社保含工伤等。环保安全投入较充足，可保证体系运行需要。公司范围内对可能影响到新服务、劳动安全、职业健康和环境的所有项目变更进行了管理。确定变更的管理程序和检查要求，确保因变更对活动、工艺、服务和设备的变化而产生的职业健康安全危险进行评估，识别其重大变化，制定有效控制。体系实施以来，没有新的过程、服务、组织机构发生，有关危险源和相关职业健康安全风险的知识或信息等无变更。目前公司已经成熟经营，公司经营活动中无承包方实施活动情况，当有时按规定进行控制并施加环境和职业健康安全影响，确保在受控下开展工作。环境与职业健康安全过程运行控制基本符合要求。

●**应急响应及准备：**策划有《应急准备和响应程序》及应急救援预案汇编，对潜在事故所在部门制定预防措施及应急措施，内容符合标准要求。办公、生产现场有关的紧急情况主要有办公生产活动潜在的火灾、触电等事故及急救、疏散等。查见公司分别于 2024.9.20 进行消防应急演练，于 2024.9.21 进行了意外伤害应急演练进行了触电应急演练等，提供有应急情况演习记录表，对演练类别、演练程序及任务分工、演练过程描述等进行了描述，有总结及对预案的评审结论，认为预案有效，无需修订。

●**绩效监视和测量：**编制有绩效监测等控制程序，对质量、环境和职业健康安全绩效进行监视和测量。经查验主要通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：内审、管理评审、目标考核、环境、安全运行检查、合规性评价等。提供相关证据材料，过程监测基本有效。

审核周期内，公司未出现质量、环境和安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。

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：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，企业于 2024 年 12 月 01-02 日进行了首次年度内部审核。提供有审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域。对内部审核发现的 1 个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，企业于 2024 年 12 月 15 日进行了管理评审，总经理主持，各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求。评审中提出的改进建议有 1 项，已实施。管理评审过程实施基本有效。

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

公司策划保持《不合格输出控制程序》，内容包括：隔离、标识、评审、处置、纠正、再次验证、记录等内容，符合企业实际和标准要求。询问并查看：现有采购件的供货商供货稳定且均为长期供应的供方，自体系运行以来未出现采购件不合格情况。在售后服务过程中出现的不合格进行免费再维保处理。建立客户投诉处理机制，对客户投诉进行及时响应和处理。对投诉问题进行分析 and 反馈，提出改进意见，确保客户投诉得到妥善解决。目前无交付或使用后发现产品不合格的情况。不符合输出的控制基本符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

建立不符合、纠正预防措施控制程序、持续改进控制程序等，规定对发生不符合实施事由描述、责任部门进行原因分析，制定纠正措施、实施、验证的要求。经询问综合部负责人，体系实施以来，未发生重大质量、环境和职业健康安全方面的不符合、事故或事件，对于一般性监督检查的不符合一般采取立即纠正和限期整改的方式进行。另查该公司对于内审出现的一般不符合情况制订了纠正措施共 1 项，对于管理评审提出的改进方案制订了预防措施共 1 项，已实施。纠正及纠正措施过程基本有效，预防工具未采用，已沟通改进。



3) 投诉的接受和处理情况:

规定了销售部为投诉接受及处理部门，建立了投诉反馈的接受渠道，经沟通，目前未出现顾客投诉情况。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。

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）：

公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量、环境及职业健康安全管理体系所需的资源。

公司经营地址位于江苏省苏州市吴中区角直志宁路8号3号楼5楼西，为租赁，办公经营场所700平方米，办公设备主要有电脑、打印机、电话等，办公设备主要由使用者定期清理、定期检查等。售后服务及维修维护过程中主要工具有开口扳手套装、螺丝刀套装、活动扳手、管钳等，由使用者每日检查状况后启用。使用的计量设备主要有测距仪、噪音计、压差表、游标卡尺等，提供有效校准证书。办公经营场所内的环境职业健康安全设备设施主要为消防栓、灭火器和分类垃圾桶等。特种设备主要为出租方提供的电梯一部，提供有效检测报告。无食堂。能够满足办公、销售服务的需要。

2) 人员及能力、意识：

在管理手册5.3中规定了各人员的职责，对影响工作的人员，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。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。企业相关人员基本具备相应能力和意识。

但现场同管理者代表顾晓苏兼内审组长沟通，其介绍公司自三体系实施之后的管理评审活动主要是在咨询老师指导下进行的，现场再次询问其对管理评审过程中的程序和要求（如输入要求、输出要求），回答不够全面；同时与另一内审员付佩沟通，其介绍内审活动主要也是在咨询老师指导下进行的，现场再次询问其对内部审核过程中的程序和要求等，回答也不够全面，均存在管评和内审能力不足。审核组已开出不符合，要求企业限期整改。

3) 信息沟通：

提供的一体化管理手册和程序文件中规定了内外部信息交流、沟通方式/方法、内容等。

企业内部通过会议、培训、相关文件的传阅等形式进行沟通，通过沟通促进过程输出的实现，增进理解和提高从事管理活动的有效性。外部通过多种渠道，如OA系统、网络、走访客户、发放顾客满意度调查表等，主动向顾客介绍服务内容，包括服务标准、结算方式、价格、顾客抱怨处理等。现场抽查顾客满意度调查表等，能够充分利用顾客反馈信息，对顾客的要求进行及时有效处理。符合要求。

4) 文件化信息的管理：

一体经管理体系文件由综合部组织编写，总经理批准发布实施，综合部打印传阅，公司文件柜存放。综合部根据一体化管理体系要求设计了空白表单，将受控文件纳入《受控文件清单》进行控制，清单中收集并汇总以上文件，用于证实体系有效运行的相关文件化信息等，策划的体系文件基本充分、并符合标准要求和企业实际。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

确认的认证范围为：

Q：环保设备及配件的研发、销售及售后服务，环保材料（活性炭）的销售，仪器仪表的销售及维修维护；

E：环保设备及配件的研发、销售及售后服务，环保材料（活性炭）的销售，仪器仪表的销售及维修维护所涉及场所的相关环境管理活动；

O：环保设备及配件的研发、销售及售后服务，环保材料（活性炭）的销售，仪器仪表的销售及维修维护所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书信息确认表》。



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, 苏州淳然科技有限公司 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:单迎珍, 周传林, 张丽杰



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。