

项目编号: 20151-2025-Q

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称: 广州市希奥体育有限公司

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) : 王邦权

审核组员 (签字) :

报告日期: 2025 年 2 月 24 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](http://www.china-isc.org.cn)

邮 箱: [service@china-isc.org.cn](mailto: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：王邦权

组员：



受审核方名称：广州市希奥体育有限公司

## 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	王邦权	组长	审核员	2024-N1QMS-1495970	29.08.09,29.12.00

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王映敏	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、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国政府采购法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国反不正当竞争法。

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：天然材料体育场地使用要求及检验方法 第2部分：综合体育场馆木地板场地GB 19995.2-2005、拼块地毯 QB/T 2755-2024、中小学合成材料面层运动场地 GB 36246-2018、体育用人造草 GB/T 20394-2019、合成材料运动场地面层 GB/T 14833-2020等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。无。



## 1.5 审核实施过程概述

### 1.5.1 审核时间：2025年02月24日 上午至2025年02月24日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年9月20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：拼装运动地板、拼块草、人造草坪、塑胶跑道、硅PU塑胶的销售

### 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：广州市增城区新塘镇西洲大道 106 号 217 单元

办公地址：广州市增城区新塘镇西洲大道 106 号 217 单元

经营地址：广州市增城区新塘镇西洲大道 106 号 217 单元

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 年 2 月 23 日-2025 年 2 月 23 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：Q：生产服务过程控制。

### 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（3）项，涉及部门/条款：

行政部/Q7.2 销售部/Q8.5.1 销售部/Q8.7.2

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 3 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 3 月 3 日前。

#### 2) 下次审核时应重点关注：

Q：生产过程控制。 Q：不合格输出的控制。

#### 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 服务过程控制。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：2023年11月15日 体系实施时间：2024年09月20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：8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：

销售服务流程：

合同评审→合同签订→采购→产品运输（外包）→施工铺设（外包）→客户验收

## 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

公司管理方针：

质量第一，服务至上；客户满意，持续改进。

公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；

以顾客为关注焦点，关注顾客的需求，不断向客户提供满意的产品和服务，使公司持续发展壮大，持续改进、追求创新、持续改进、不断提高产品质量，让顾客满意。

QMS 管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。

QMS 方针对外进行了发布。

手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次，在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。

企业的 QMS 方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。

查对目标进行了分解，提供有各部门目标分解表及目标考核情况内容包括：部门、目标指标、完成情况、考核人等，均达到目标，并将指标进行了分解。均达到目标，并将指标进行了分解。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。

#### 策划和实施了内部审核和管理评审情况

编制了《内部审核控制程序》、《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 12 月 25 日和 2025 年 01 月 20 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。

#### 主要人员对标准的理解情况

管理层等主要人员能够了解和掌握 GB/T19001-2016 标准相关要求

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量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。

### 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：拼装运动地板、拼块草、人造草坪、塑胶跑道、硅 PU 塑胶的销售

公司产品执行标准：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国政府采购法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国反不正当竞争法、质量管理体系要求 GB/T19001、天然材料体育场地使用要求及检验方法 第 2 部分：综合体育场馆木地板场地 GB 19995.2-2005、拼块地毯 QB/T 2755-2024、中小学合成材料面层运动场地 GB 36246-2018、体育用人造草 GB/T 20394-2019、合成材料运动场地面层 GB/T 14833-2020 等。

业务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；—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；---检验标准、作业指导书
- c) 确定符合产品和服务要求的资源；---流程图
- d) 按照准则实施过程控制；---销售和服务过程监控
- e) 保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录

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。

需确认的过程：销售服务过程

外包过程：产品运输

经确认：暂无策划的更改。

公司制定了《销售服务控制程序》和《采购控制程序》

明确了受控条件包括

1、公司编制了《销售服务规范》、《销售服务控制程序》、《销售人员行为规范》、《销售服务质量控制规范》等对公司的产品销售过程进行了控制。

组织产品覆盖范围：拼装运动地板、拼块草、人造草坪、塑胶跑道、硅 PU 塑胶的销售

2、销售服务流程：

合同评审→合同签订→采购→产品运输（外包）→施工铺设（外包）→客户验收

需确认的过程：销售服务过程

外包过程：产品运输、施工铺设



### 3、技术要求 合同：销售合同

1) 验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。

2) 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。

3) 使用适宜的设备：电脑和办公设备等。

4) 监视和测量设备：销售产品由供应商提货验收直接运输到客户处。客户根据送货单和供方提供产品检验报告进行核验。收货时验收数量、外观、规格、效期，检查供方出具的产品检测报告为验收依据，进行核验，最终产品质量由顾客确认，暂未配置检测设备。

5) 实施监视和测量：公司未制订需求计划和采购计划，按客户实际需求进行采购。

### 4、查看，合同跟踪情况：

查，销售合同：

1) 客户方名称：广州市跃动体育有限公司

产品名称：塑胶跑道、硅 PU 塑胶、拼块草

合同号：C20241102-001

合同签署时间：2024.11.2

合同内容：产品名称、型号、数量、金额、供货时间；质量技术标准、供方对质量负责的条件和期限；交货地点；运输方式及费用负担；包装费；验收方式及提出异议期限；结算方式及期限；解决合同纠纷的方式；交货期限等。

.....

查，合同评审：

1) 客户方名称：广州市跃动体育有限公司

产品名称：塑胶跑道/硅 PU 塑胶/拼块草

评审内容：交付期、价格、客户质量要求、技术性能能否得到、运输要求

评审负责人：张俊有、刘育宏

评审结论：能够满足客户要求及相关法律法规要求，同意接受订单。

审批意见：可以签订合同

审批人：陈曼莉

审批时间：2024.10.30（合同签订前）

.....

抽《顾客满意度调查表》

1) 客户：佛山市禅城区南庄镇龙津幼儿园

评价项目：产品质量、产品价格、交货时间、售后服务

总评分：97 分

调查时间：2024.12.20

.....

抽，交付情况，销售产品由供应商提货验收直接运输到客户处。客户根据送货单和供方提供产品检验报告进行核验。产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投



诉。

销售过程检验：

依据：《销售服务规范》、《销售人员考核制度》等。

抽，《服务质量考核表》

1) 部门人员：刘育宏

考评结果：合格

考核人：陈曼莉

考核时间：2024.11.30

考核项目：工作守时与考勤、仪容仪表、礼节礼貌、工作质量效率业绩、工作能力、业务知识能力、服务态度、团队意识、合作态度、培训学习

.....

查，近期产品运输物流信息（外包）。

1) 物流公司：路路达物流

物流单号：0005411

货物名称：塑胶跑道/硅 PU 塑胶/拼块草

收货方：广州市跃动体育有限公司

收货人：宋燕宾

发件时间：2024.11.5

。 。 。 。 。

公司识别的外包过程为施工铺设。

经负责人介绍，公司销售的产品拼装运动地板、拼块草、人造草坪、塑胶跑道、硅 PU 塑胶，施工过程简单，公司采用施工铺设外包（临时工人、施工工具）的方式进行，能出示施工收据记录。详见附件。

查看企业施工流程要求：

1: 悬浮拼装地板施工流程

- (1) 场地杂物清理干净
- (2) 材料准备
- (3) 确定好开始安装的位置和方向
- (4) 地板平放，阴扣阳扣一起扣上
- (5) 边角切割修正。
- (6) 清理场地

。 。 。 。 。

抽，施工收据记录

1) 交款单位：广州市希奥体育有限公司

时间：2024 年 11 月 2 日

名称及规格：塑胶跑道施工费

单位：平方米

数量：2000



收款人：苏文勇

.....

查，客户验收单

1) 客户名称：广州市跃动体育有限公司

产品：塑胶跑道/硅 PU 塑胶/拼块草

验收项目：数量、包装、颜色

验收意见：已按订单约定完成供货、货物数量、质量均符合要求

验收人：宋燕宾

验收时间：2024.11.8

.....

查：公司识别需确认过程为销售服务过程

出示，特殊过程确认记录

过程名称 销售服务过程 所属部门 销售部

确认时间 2024.09.20 参加人员 刘育宏

确认内容

1 人员：销售人员尝有多年的专业产品销售经验，并由公司组织进行了培训，通过实际销售业务考核，基本能确保销售服务进行。

2 设备：销售服务场所、电脑、打印机等销售服务设施销售服务满足要求

3 产品：销售的产品不受政策限制，可自由进行采购和销售，

4 作业指导书：编制了与顾客有关的过程控制程序、供应商及采购控程序，销售服务管理制度、售后服务制度等文件，经确认有效可行，能确保销售服务进行。

5 工作环境：销售办公工作环境及市场销售环境确保销售服务的有效进行

结论：该过程具备达到质量要求的能力，确认合格；

确认人

销售部：刘育宏

行政部：张俊有

总经理/日期：陈曼莉 2024.09.20

生产和服务提供的控制过程基本受控。

现场查见，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；标识和可追溯性基本符合要求。

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。

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。

产品防护



对产品研发依据的文件或产生的资料、记录进行保密管理；  
对采购物资的搬运主要为人工装卸，可以起到产品搬运的防护的作用。  
查看物资的包装主要为原包装，能起到产品包装、运输、装卸的防护作用。  
产品防护基本符合要求。与负责人沟通了解，产品根据特性或用户要求，采用纸箱等包装存放，密封性好，运输过程中避免剧烈碰撞导致变形等。

公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如：

- a) 法律法规要求；
- b) 与服务相关的潜在不期望的后果；
- c) 其服务的性质、用途；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。

此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的质量保证、售后服务、物流运输服务、客户产品验收发现产品问题的处理等。

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，产品的运输由物流公司（外包）进行送货。监控方式为顾客方的签收单为准。
- 2) 装卸活动：负责人介绍，产品由物流公司（外包）负责上车，送达顾客方后由顾客方进行卸货。
- 3) 交付的地点及验收：产品经出厂检验合格后（供方）通过物流公司（外包）运输送至合同约定地点，交付在客户处进行。

客户收到货后，根据送货单对产品数量、外观、规格型号、尺寸、参数等进行验收，验收合格后在送货单上签字盖章确认。

出示近期运输单/验收单

查，近期产品运输物流信息（外包）。

1) 物流公司：路路达物流

物流单号：0005411

货物名称：塑胶跑道/硅 PU 塑胶/拼块草

收货方：广州市跃动体育有限公司

收货人：宋燕宾

发件时间：2024.11.5

.....

查，客户验收单

1) 客户名称：广州市跃动体育有限公司

产品：塑胶跑道/硅 PU 塑胶/拼块草

验收项目：数量、包装、颜色

验收意见：已按订单约定完成供货、货物数量、质量均符合要求

验收人：宋燕宾

验收时间：2024.11.8

.....



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。如是批量质量问题, 则有技术人员跟进上门处理。负责人介绍, 自体系运行以来, 未有客户大的投诉或质量不良的反馈情况。

#### 出示, 商品退换货制度

商品退换规定: 我司所有货物均为原厂全新正品, 产品符合生产厂商质量要求技术标准。供方保证对合同项下的货物正常使用寿命 10 年, 供方承诺产品质保 3 年, 如果产品有质量问题, 可提供免费退换货。

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。

公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定: 包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。经查: 体系运行至今, 暂无服务提供的更改情形。

公司为验证服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定, 公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样

公司销售产品为拼装运动地板、拼块草、人造草坪、塑胶跑道、硅 PU 塑胶等, 在供应商处提货验收直接发往客户处, 保留由供方提供产品检验报告等。供方提供的产品, 通过第三方送检, 进行检验检测, 拼装运动地板、人造草坪、塑胶跑道、硅 PU 塑胶均能提供检测报告, 详见附件。

经负责人介绍, 其中拼块草是由拼装运动地板与人造草坪的简单组合在一起, 提供的检测报告为拼装运动地板检测报告和人造草坪检测报告。

#### 查, 供方检验报告

1) 产品名称: 人造草坪样块

规格型号: 单丝 LCD-50

委托单位: 嘉兴市绿成人造草坪有限公司

检验类别: 委托检验

检测单位: 河北省产品质量监督检验研究院、国家体育用品质量检验检测中心

检验依据: GB 36246-2018 《中小学合成材料面层运动场地》

判定依据: GB 36246-2018 《中小学合成材料面层运动场地》

检验项目: 全部项目

检验结论: 经检验, 该样品所检项目符合 GB36246-2018 《中小学合成材料面层运动场地》规定的要求。

检测时间: 2024 年 4 月 26 日

.....

公司销售采取在供应商处提货验收直接发往客户处, 货物直接交付客户验收确认  
查, 客户验收单

1) 客户名称: 广州市跃动体育有限公司

产品: 塑胶跑道/硅 PU 塑胶/拼块草

验收项目: 数量、包装、颜色

验收意见: 已按订单约定完成供货、货物数量、质量均符合要求

验收人: 宋燕宾

验收时间: 2024.11.8

.....

**销售过程检验：**

依据：《销售服务规范》、《销售人员考核制度》等。

抽，《服务质量考核表》

1) 部门人员：刘育宏

考评结果：合格

考核人：陈曼莉

考核时间：2024.11.30

考核项目：工作守时与考勤、仪容仪表、礼节礼貌、工作质量效率业绩、工作能力、业务知识能力、服务态度、团队意识、合作态度、培训学习

.....

定期对客户进行满意度调查，抽，顾客满意度调查表

1) 客户：佛山市禅城区南庄镇龙津幼儿园

评价项目：产品质量、产品价格、交货时间、售后服务

总评分：97 分

调查时间：2024.12.20

.....

查交付情况，销售产品由供应商处提货验收直接发往客户处。客户根据送货单和供方提供产品检验报告进行核验。产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。

产品和服务放行过程基本符合要求

公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险及机遇的识别、风险及机遇的评估、风险及机遇应对措施、执行情况、涉及的场所及部门等；

查见《风险和机遇评估分析表》：

外部因素：

类别：法规要求

外部因素及相关方描述：法律、法规内容的变化

风险：公司已获得营业执照，公司对国家的法律法规是否充分收集评估，并转化为公司制度执行，符合新法规要求。

机遇：公司服务结构调整，给公司带来潜在的客户

应对机遇及措施：主要职能部门按照要求加强相关服务区域所在地法律法规的收集评价

类别：相关方要求

外部因素及相关方描述：监管部门的监管力度：

风险：监管部门监管力度的加大，如公司执行不规范，可能存在被查处的风险

机遇：行业环境的变化，给公司带来新的发展机遇

应对机遇及措施：1.各级部门严格按照公司的规章制度开展相关工作 2.职能部门加大公司内部制度执行情况的检查

内部因素：

类别：人力

内部因素及相关方描述：人员的流动员工素质绩效考核



风险：公司目前优秀人员容易被外单位吸引离开的情况还是存在的，对公司是比较大的损失，员工素质在一定程度上存在参差不齐的情况，如果绩效考核不能有效落实，会对工作的完成质量造成不好的影响。

机遇：公司目前主要人员还是比较稳定，各项绩效考核能顺利开展，为公司的发展提供一个比较好的基础。

应对机遇及措施：1.及时关注员工的心理变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感 2.做好人员的储备、防止人员流失后给公司带来风险 3.加强绩效考核的有效开展，通过考核促进员工的工作积极性，提高员工素质。

本公司为了获取行业内先进的技术知识，以便于及时吸收行业内技术和知识能够得到很好的积累和沉淀。

针对内部部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。

应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。

### 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《内部审核控制程序》、《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，企业在2024年12月25日和2025年01月20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。

### 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：

公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格输出控制程序》。

公司明确并实施处置不合格输出的途径，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。

公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。

公司明确并实施不合格处置后须保留相关的记录

查《不合格情况记录》

查，退货单

客户名称：C20241021-001 学知园幼儿园

原因：拼装运动地板包装破损

投诉时间：2024年12月3日

处理人：陈曼莉

处理时间：2024年12月5日

处理结果：退货退款

原因分析：物流公司操作不当

预防措施：更换新的物流公司，外包装增加扎带加固。

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。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

管理体系策划了对体系运行过程、对生产和服务过程、环境安全绩效进行监测分析的要求，要求明确监测时机及内容、分析时机及内容，内容包括：对顾客反馈、人员考评检查、内审管评、



对体系过程运行要求执行情况、对目标实现情况及对方案的检查、对生产和服务过程的检查、整体策划基本充分。每年进行一次内审管评、目标考核进行绩效监测等。基本充分、有效。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对生产和服务过程中发现的不符合，已经按照标准要求及文件规定，进行了处置。对日常工作中出现的不符合，及时进行整改。管理评审中有纠正措施和预防措施状况的输入。管理评审提出的纠正预防措施已经整改完毕并验证。对其控制符合要求。

### 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，关注特种设备）：

- 1、查见，《设施一览表》，公司用于销售服务配置的设备主要有：电脑、打印机、手机、网络设施、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。
- 2、查公司设备日常维修情况：电脑及办公设备保养由供应商维护。电脑日常保养：定期杀毒、除尘、桌面整理、资料拷贝。电脑运行正常，提供有保养记录。
- 3、办公区域面积约 66 平方米，无仓库（公司销售服务为代销，销售的产品存放在供方仓库，由供方发货给客户）。
- 4、公司主要经营拼装运动地板、拼块草、人造草坪、塑胶跑道、硅 PU 塑胶的销售，公司采取开票销售的方式进行，负责人讲公司从供应商采购产品后，由供方发货给客户，通过物流方式（外包）发往顾客指定地址。

询问销售部负责人，用于销售服务的工作环境基本受控。

基础设施和工作环境能满足要求。

### 2) 人员及能力、意识：

公司确定了从事的工作影响质量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。

抽人员考评情况：

见《人员能力确认表》

1) 姓名：刘育宏， 部门：销售部。考评时间 2024.12.26

从业务知识、管理能力、 责任意识等方面进行了考核。考核成绩：能够胜任该岗位。

.....

提供有 2024 年 9 月-2025 年 9 月培训计划，计划培训 13 次，已培训 6 次。



抽查培训计划和培训记录。

1) 培训时间 2024.09.22 主讲人 李老师

培训地点 会议室 记录人 张俊有

培训题目 GB/T19001-2016 标准要求培训

参加培训人员：

陈曼莉、王映敏、刘育宏、张俊有

培训内容摘要

1、ISO9000 标准族知识介绍：ISO 组织介绍、ISO9000 标准族发展历程、ISO9000 标准族四大核心标准、七项管理原则、PDCA 模式、过程、过程方法、以过程为基础的质量体系模式；

2、GB/T19001-2016 标准条款解析，共 10 章。

3、GB/T19001-2016 标准条款与企业部门结合。

4、各部门体系运行工作分配。

考评方式及评价：

考评方式：现场提问

成 绩：合 格

培训效果评价：

通过此次的培训，参加培训人员的对培训内容能够认识和理解，此次培训有效。

评价人/日期：李老师 2024.09.22

.....

其他计划按期执行，记录完善。

### 3) 信息沟通：

部门负责人清楚公司及各部门与质量管理体系相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。

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。

售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。

售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、产品要求等关切问题；

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。

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：

公司的质量管理体系文件----包括

一级文件：管理手册

二级文件：程序文件

三级文件：管理规定或制度



#### 四级文件：表格和检查表

--此外，外来文件即外部提供的文件，包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。

经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保 QMS 有效性的需要。

抽查体系文件如：管理手册、程序文件等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。

现场抽见《管理手册》文件编号：XA/QM-2024 版次：A/1 2024 年 09 月 20 日 发布

抽见文件《程序文件》文件编号：XA/QP-2024 版次：A/0 2024 年 09 月 20 日 发布

以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。

使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。

公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。

现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。

查，程序文件：公司编制了《文件、记录控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有 13 个，查：《受控文件清单》里面包括：管理手册、程序文件、岗位说明书、三级文件汇编等。

查见：《文件发放、回收记录》程序文件、管理手册、三级文件汇编等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。

以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整，保存完好，易于识别

查《外来文件清单》，里面包括法律法规：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国政府采购法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国反不正当竞争法、质量管理体系要求 GB/T19001、天然材料体育场地使用要求及检验方法 第 2 部分：综合体育场馆木地板场地 GB 19995.2-2005、拼块地毯 QB/T 2755-2024、中小学合成材料面层运动场地 GB 36246-2018、体育用人造草 GB/T 20394-2019、合成材料运动场地面层 GB/T 14833-2020 等标准。

查见《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。现场查见，对记录的保存不够规范，已现场口头提出。

体系运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件资料控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。

#### 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：拼装运动地板、拼块草、人造草坪、塑胶跑道、硅 PU 塑胶的销售

#### 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，(广州市希奥体育有限公司)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	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input 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：王邦权



## 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](http://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的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同机构的见证。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。