

项目编号：20165-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：上海华格家具有限公司

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）：柳芳

审核组员（签字）：

报告日期：

2025 年 03 月 04 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：柳芳

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
	柳芳	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1479229 2024-N1EMS-1479229 2024-N1OHSMS-1479229 9	Q:29.10.05 E:29.10.05 O:29.10.05

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	李静、邓思红	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：；

d) 相关的法律法规：劳动法、产品质量法、消防法、合同法、环境保护法、安全生产法等

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：《木家具通用技术条件》GB/T 3324-2024、《金属家具通用技术条件》GB/T 3325-2024、《餐桌餐椅》GB/T 24821-2024



家具结构安全技术规范GB 28008-2024、《家具中有害物质限量》GB 18584-2024

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03月02日 上午至2025年03月04日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自年月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：家具销售

E：家具销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：家具销售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：上海市奉贤区航南公路 7570-2 号 145 室

办公地址：上海市浦东新区川沙路 2060 号 2015 室

经营地址：上海市浦东新区川沙路 2060 号 2015 室

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）：

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 03 月 01 日上午- 2025 年 03 月 01 日中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：销售过程监控、环境安全运行监控

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（）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:综合部 QEO7.2

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 03 月 06 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 03 月 04 日前。

2) 下次审核时应重点关注：外来文件管理、管理评审、内审的深入、产品的标识管理、环境因素和危险源的识别、环境安全的运行控制、应急准备与响应

3) 本次审核发现的正面信息：受审核方质量/环境/安全管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，各部门职责明确，产品质量/环境/安全较稳定，无质量/环境/安全事故，供方



及销售客户形成长期合作伙伴，销售顾客稳定，通过质量/环境/安全管理体系运行促进产品质量/环境/安全的管理水平及环境安全意识提高。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：管理层对结合型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生产检验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：人员安全环保知识加强培训，提高保护环境、保障人身安全的意识。

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：2010年05月25日，体系实施时间：2024年09月10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：6人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：单班制

4) 范围内产品/服务及流程：

业务洽谈→合同评审—签订合同→采购→交付→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

按照 GB/T19001-2016/ISO9001:2015/GB/T24001-2016/ISO14001:2015/GB/T45001-2020 / ISO 45001:2018 标准的要求，对体系进行了策划，2024年9月10日开始全面推广实施

本次审核覆盖2024年9月10日至今的运行情况策划组织最近一次于2024年01月20日组织了管评、2024年12月17日—18日组织了内部审核，结论为公司质量/环境/职业健康安全管理体系运行适宜、充分、有效。组织的自我完善机制持续建立。受审核方形成的质量/环境/职业健康安全管理体系文件包括—管理手册含管理方针目标、程序文件、管理制度作业文件、记录；获取了体系运行所需的法规标准一经文审、一阶段审核的修改目前满足要求，于2024年9月10日起运行。

文审、一阶段审核组提出的不符合按要求进行了整改，经现场验证，符合。

●与管理者代表李静访谈时了解到：组织在建立质量、环境和职业健康安全管理体系时，结合企业的发展，考虑了与企业发展的战略规划。

●总经理确定与其宗旨和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素/问题/议题（企业的知识、绩效、企业文化等）和外部因素/问题/议题（国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）；这些因素/问题/议题包括了需要考虑的正面和负面因素或条件，并能够保持监视和更新，符合要求。

目前企业主要从事家具销售，基本不受外界环境变化的影响。

●公司确定了与管理体系有关的相关方包括但不限于顾客、所有者、组织中的成员、供应商、银行、工会、合伙人、竞争对手或社会团体或行业协会。

●相关方对企业的要求有：

顾客：服务质量符合顾客要求、及时交付、价格合理、服务周到、及时



供应商：长期合作、双赢、在本公司帮助与协助下提高供货合格率、及时付款

员工：薪资、福利增加、提供培训机会、有一定的娱乐活动。

●《风险和机遇的应对控制程序》，确定了组织需应对的风险和机遇，如：政策风险、市场需求风险和业务风险、战略决策风险、环境风险、财务风险、管理风险、经营风险等，组织考虑了适用的法律法规、客户要求变更造成的风险等。

组织成立了风险/机遇管理团队，对发现的风险和机遇进行分析和评估，制定了风险管理计划，并向总经理报告风险和机遇评估结果，提供《风险与机会评价与应对策划表》

●内部知识：产品重大品质异常；技术人员以往的经验累积；现有工作中的缺失的经验汇总；.部门内部相互学习，相互培训的经验交流；部门间的经验交流。

●外部知识：品质异常客户投诉;组织外部培训,学习前沿的学术及技术；对客户资料分析，学习；从互联网上下载所需要的技术资料。

综合部负责组织知识的管理及协调工作，通过组织学习，建立资料库对组织的知识进行保持和传承。

●在管理手册及《岗位任职要求》中规定了部门负责人的职责权限，在《人力资源管理程序》规定了具体岗位的学历、能力、工作经历、经验、素质等方面的要求。包括了每个岗位的具体要求。

●抽查生产人员的任职资格：经过培训，掌握了质量、环境、职业健康安全管理体系知识、体系文件要求及实际操作知识等，经过考核合格。

●企业员工目前 6 人，均具有多年同类产品工作经验。

管理体系方针：质量第一，信誉至上；注重环保，可持续发展；以人为本，安全为先。

与企业的宗旨相一致，包含了持续改进、顾客满意的要求，为质量目标的建立提供了框架依据。

为实现公司的管理方针，公司管理目标：

●公司的目标为：

质量目标：1、顾客满意率 90%以上。2、采购产品验收合格率 100%;3、产品及时交付率 100%;

环境目标：1、固废分类收集处置率 100%;2、火灾事故发生为 0。

职业健康安全目标：1、意外伤害事故为 0.2、火灾事故发生为 0.3、触电事故发生为 0

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，将质量环境职业健康安全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，并针对质量环境和职业健康安全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

（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）

查看组织《环境因素识别和评价表》，组织在办公区、仓库、运输现场等场所，按照活动过程调查、识别和确定了环境因素及其环境影响，销售服务过程中能结合生命周期观点，从原材料的采购、产品运输、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；供方包括相关方影响等，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。

涉及的环境因素：纸的消耗、水的消耗、电的消耗、有毒有害废弃物的排放、固体废弃物排放、氟里昂泄漏、辐射

、火灾、脏、乱、差、污水排放、噪声排放、尾气排放等

查到重要环境因素清单：固废排放、潜在火灾

主要控制措施：生活垃圾分类存放、办公危废交耗材供应公司，垃圾由环卫部门拉走，加强日常培训，日常检查，配备消防器材等措施。



重要环境因素识别、评价与实际吻合，控制措施基本能够满足控制要求。

查《危险源辨识和风险评价登记表》，分办公、组装区域各种作业包括检验作业等，能考虑常规非常规各种活动、考虑各个作业活动过程，电器使用、文件复印、销售各工序、工作、驾驶、仓库产品堆放、运输、相关方、设备维修等。

识别的危险源主要有：地面过量水渍、油污、工作时间过长视力下降，颈椎、腰椎扭伤、违规使用电器、清洁间不干净，产生异味、疏散门设计不合格、外购中餐食物不卫生、节假日不关电源，电线过热起火、办公电器未加漏电保护器、保暖、防暑措施不力、辐射、刀片、纸张使用不慎、电脑辐射、电脑的亮度影响视力下降、印机用硒鼓、复印机墨粉吸入、打印机、复印机的噪声、无消防设施、电路/电线短路、消防管理不善、电设备漏电、照明线路插座老化等

对识别出的危险源采取 $D=LEC$ 进行评价，查到《不可接受风险清单》，

评价出不可接受风险清单，包括：火灾、触电、意外交通事故等。

主要控制措施：危险源控制执行管理方案、配备消防器材、日常检查、日常培训教育等运行控制措施等。

环境因素危险源识别评价，基本符合要求。

相关文件有《合规性评价控制程序》、《法律法规、标准和其他要求控制程序》等。

提供：法律法规及其他要求清单：中华人民共和国广告法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国价格法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国公司法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国产品质量法、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《木家具通用技术条件》GB/T 3324-2024、《金属家具通用技术条件》GB/T 3325-2024、《餐桌餐椅》GB/T 24821-2024

家具结构安全技术规范 GB 28008-2024、《家具中有害物质限量》GB 18584-2024、上海市固体废物污染环境防治条例、上海市安全生产条例、上海市大气污染防治条例、上海市节约能源条例、上海市消防管理条例等

法律法规获取方式：网上查录或购买，经查阅为现行有效版本，目前满足体系运行需要。

查合《合规性评价报告》2024年12月10日进行合规性评价，对相关法律法规适用条款及对应公司活动列明，并逐项进行评价。评价结果：基本遵守。

公司能够按照有关法律、法规、公司文件进行控制、检查，能够遵守国家、地方的法律法规，合规性评价符合要求。

本部门执行的运行控制文件：《环境与职业健康安全运行控制程序》、《废弃物管理控制程序》、安全用电管理制度等。

一环境运行控制情况：

1 节能：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；节约用水，水龙头及时关闭。

2 固废：公司办公产生的废硒鼓、废墨盒由供应方公司回收；分类集中存放，及时处理。

3 公司有办公生活废水，未涉及到生产废水。生活废水统一导入市政管网。

一职业健康安全运行情况：

1 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，使用过程中注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；

2 主要劳保用品由管理部负责发放，查见《劳保用品领用记录》；抽2024年10月16日、12月16日发放记录：主要发放：口罩、创口贴、碘酒等每季度发放一次；发放人：李静

3、负责人介绍：目前公司员工6人，其中1人缴纳了社保，签订了劳动合同。

4 驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全；



5 消防：现场查看办公区域配备有符合要求的消防栓、灭火器（干粉），设备、电器状态良好，无安全隐患。查有《消防设施检查记录》按规定进行了检查。

6 用电：不随便拉电线，不随便使用大功率电器；有过流保护器；全公司使用 220V 的电压；有电力警示标志。

7 摔倒：地面及时清理和清洁；悬挂警示标志。

8 中暑：有空调、风扇；有冷饮、凉茶；有清凉油、防中暑药品等。

-公司无生产，未涉及到废水、废气和噪声监测，未涉及到现场职业危害因素监测。

-●为确保质量管理体系的有效运行和持续改进，公司在人财物、信息和时间上均作了投入，规范了管理，产品质量稳定提高，增进了顾客的满意，基本满足。公司为确保质量管理体系能够有效地运行，保证产品实现的顺利进行，提供了必要的资源，包括：人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等。

●提供租赁协议，公司租赁上海川沙家具市场经验管理有限公司上海市浦东新区川沙路 2060 号 2015 室。，现有员工 6 人。

因注册地址跟实际经营地址不一致，已督促企业尽快去市场监管局报备实际经营地址。

●公司为各部门配置有办公桌椅、电脑、一体化打印仪、空调等办公设施；拥有主要设备：电脑、打印机、工具箱等。公司配置的资源基本满足现阶段工作需要。

环保、安全基础设施包括垃圾统、消防栓和灭火器等，基本满足运行要求。公司目前工作人员 6 人。

对于管理体系覆盖范围内的销售过程，组织已在管理体系运行之初进行了销售及相关服务实现的策划，形成的各类文件包括《与顾客有关的过程控制程序》、《采购控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》等能确保管理体系正常运行。

编制了相应的过程文件：

（1）销售流程：

（2）业务洽谈→合同评审一签订合同→采购→交付→客户验收

（3）售后服务流程：产品出现异常→联系供方进行退换货→客户确认

（4）制定了作业指导书《销售管理制度》；

（4）规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；

（5）部门对销售各过程填写有收货单、销售服务检查记录、发货单等各种监视和测量记录；

（6）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。

组织采购和销售过程主要依据合同约定，确定产品名称、送货地点、时间等信息，专人下单给供货单位，确认供货单位开出的发货单信息，送达客户指定地点后，由客户单位验收货物信息，产品、数量、质量等信息，由用货单位在送货单上确认，组织将确认的送货单按月度统计到明细表中，货款结算清，流程结束，具体抽样信息记录见 Q8.6。

以上销售服务的策划工作基本符合要求，能确保采购、销售服务过程受控和目标的实现。

抽查近一年的购销合同（包括采购和销售），负责人李波表示，均已按要求实施。

目前采购和销售过程无其他变更情况。

公司外包过程：产品运输

该公司销售服务提供过程策划基本符合要求。

顾客沟通方式有电话、微信等联系形式。确认订单时向顾客了解顾客对产品质量、型号规格等的要求；向顾客报告备货的进度，再次确认交货地点、时间等，及时收集顾客对产品的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉。

该公司产品按照国家标准、法律法规要求及顾客要求采购销售，与产品有关的要求主要体现在沟通订单、



合同及相关法律法规中。另外，该公司确定并收集了相关法律法规及标准文件，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。

该公司签订的书面采购订单合同，由、销售部组织相关部门与客户会签、网络交流的形式进行评审或直接进行投标，明确客户需求完成签订前合同评审工作，合同签订后即完成合同评审过程。

抽查企业提供签订书面合同 3 份：

——顾客名称：上海苏河江宴餐饮管理有限公司，签订时间：2024 年 10 月 21 日

产品名称：家具一批（餐桌、餐椅、沙发、床等）

产品要求：明确了材质、价格、付款方式、数量的要求等。

综合部、销售部等分别对以下内容进行了评审：是否符合法律法规、是否符合企业的利益及风险、合同条款是否清晰、有无特殊需求、交货期限、交货方式、价格、付款期限、质量保证能力进行了评审，确认无误后双方签字盖章，完成合同签订。

——顾客名称：上海汇智谷实业有限公司，签订时间：2024 年 10 月 27 日

产品名称：办公家具系列（办公桌、办公椅、文件柜、沙发等）

产品要求：明确了材质、价格、付款方式、数量的要求等。

综合部、销售部等分别对以下内容进行了评审：是否符合法律法规、是否符合企业的利益及风险、合同条款是否清晰、有无特殊需求、交货期限、交货方式、价格、付款期限、质量保证能力进行了评审，确认无误后双方签字盖章，完成合同签订。

——顾客名称：上海市振华外经职业技术学校，签订时间：2025 年 11 月 1 日

产品名称：会议桌、会议椅、长桌、茶水柜的采购合同

产品要求：明确了材质、价格、付款方式、数量的要求等。

综合部、销售部等分别对以下内容进行了评审：是否符合法律法规、是否符合企业的利益及风险、合同条款是否清晰、有无特殊需求、交货期限、交货方式、价格、付款期限、质量保证能力进行了评审，确认无误后双方签字盖章，完成合同签订。

.....

以上订单均通过微信、电话沟通现场确定，未发生合同变更及顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。

没有合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。

合同评审相关活动的开展符合文件策划的要求。

查见经文审修订后的管理手册 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。

与负责人沟通及经确认，公司产品的销售完全按照国家法定的程序、惯例和客户的要求进行采购，且公司现在客户群基本固定，销售的产品类型也基本固定，暂时也没有增加新产品的销售计划，目前产品的销售的流程固定不变，无需策划新的营销方式，后期如果增加将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的销售流程。产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

编制《采购控制程序》，规定了对选择评价和重新评审供方的方法。通过调查供方的质量保证能力如：具有营业登记、产品质量、价格、交货、服务、质量信息反馈等方面进行评价。

主要采购家具有：办公桌、办公椅、文件柜、沙发、茶水柜、餐桌、餐椅、床等家具。

经识别，公司外包过程：无

查《供应商名录》湖州恒悦家居有限公司、上海赫蓝家具有限公司、苏州天正家具有限公司等供应商。

——抽查湖州恒悦家居有限公司 《供方评价记录》，时间：2024 年 9 月 10 日



提供产品：家具系列

评价内容：实物质量、完成交货周期及履约能力、服务能力、生产和检验能力、环境运行控制等。

评价结论：该公司产品价格合理，质量可靠，供货及时，同意列为合格供方，批准人：李波。

——抽查上海赫蓝家具有限公司 《供方评价记录》，时间：2024 年 9 月 10 日

提供产品：办公家具系列

评价内容：实物质量、完成交货周期及履约能力、服务能力、生产和检验能力、环境运行控制等。

评价结论：该公司产品价格合理，质量可靠，供货及时，同意列为合格供方，批准人：李波。

——抽查苏州天正家具有限公司 《供方评价记录》，时间：2024 年 9 月 10 日

提供产品：办公家具系列

评价内容：实物质量、完成交货周期及履约能力、服务能力、生产和检验能力、环境运行控制等。

评价结论：该公司产品价格合理，质量可靠，供货及时，同意列为合格供方，批准人：李波。

产品的运输由供货商直接送至客户指定地点。

出示 2024 年 10 月 21 日，家具一批（餐桌、餐椅、沙发、床等）采购合同，供应商：湖州恒悦家居有限公司，合同明确产品名称、材质、数量、价格、交货日期等。

出示 2024 年 10 月 28 日，办公家具系列（办公桌、办公椅、文件柜、沙发等）采购合同，供应商：苏州天正家具有限公司，合同明确产品名称、材质、数量、价格、交货日期等。

出示 2024 年 11 月 01 日，会议桌、会议椅、长桌、茶水柜的采购合同，供应商：上海赫蓝家具有限公司，合同明确产品名称、材质、数量、价格、交货日期等。

.....

外部提供的过程产品和服务的控制基本符合要求。

提供《与顾客有关的过程控制程序》、《采购控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》、《管理手册》中规定了服务过程受控条件。企业目前根据客户订单，进行采购，采购物资为：办公桌椅、餐桌椅、沙发、柜子等家具。

根据客户要求，销售部下达任务单，包括项目编号、服务内容、完成时限等。

销售流程：业务洽谈→合同评审→签订合同→采购→交付→客户验收

1. 编制的管理制度规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。

2. 资源配置齐备，设施设备可以满足要求。

3. 查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见 Q8.2。

4. 提供有产品出厂检验记录表、发货单、产品合格证，参见 Q8.6。

5. 管理人员以及业务员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。

6. 抽查过程监视和测量情况，提供了服务过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录予以控制。

7. 识别特殊过程：销售服务过程，查 2024 年 9 月 15 日《销售过程确认记录表》，对销售过程的人员、工作环境、管理要求等进行确认。确认人：李波

8. 负责人马建英介绍，销售人员均经组织培训并确认合格后上岗，销售服务均在组织考核控制范围内提供。组织对家具销售进行了规定和明确，销售控制流程要点：合同评审、采购、资格查验、发货等，符合销售服务流程的控制要求。与顾客签订合同或下订单后，由销售部负责人负责采购的审核、总经理负责采购等过程的批准，采购后直接送至顾客使用处并进行验收工作。

产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见 9.1.2 审核记录。经查基本符合要求。



现场查看，办公区域地面平滑，安全通道宽敞，通风，防潮，配备了相应的消防设施。工作环境满足销售要求。询问员工能力确认情况，负责人介绍，销售员工都经过培训上岗具备能力，不涉及特种设备人员。不定期对销售人员的销售技巧进行培训考核，确认人员能力符合要求。

现场查看管代李静正在与客户进行发货时间的安排

现场随机询问叶宗羲等人，能够熟练说出销售的注意事项，满足人员要求。

查企业销售发货记录，提供《出货单》：

时间：2024年11月05日，交付地点：上海汇智谷实业有限公司，产品：办公家具系列（办公桌、办公椅、文件柜、沙发等），运输方式：供货商直接运送至客户指定地址并负责装卸，客户现场确认无误进行验收，后期依据销售合同提供相换货等售后服务，详见 Q8.5.5

时间：2024年11月18日，交付地点：上海市振华外经职业技术学校，产品：会议桌、会议椅、长桌、茶水柜，运输方式：供货商直接运送至客户指定地址并负责装卸，客户现场确认无误进行验收，后期依据销售合同提供相换货等售后服务，详见 Q8.5.5

通过相关记录了解到，组织对产品实现的各过程进行了有效的监视测量，产品必须经检验合格才能交付，确保能满足顾客对产品的质量要求。

组织对家具销售进行了规定和明确，销售控制流程要点：合同评审、采购、资格查验、发货等，符合销售服务流程的控制要求。

各过程控制详见如下：

1.产品和服务咨询：销售部要求对客户订单在规定的时间内回复，接受客户的订单后向供应商咨询价格、交货情况及付款方式等；

2.合同评审：见 Q8.2 控制记录；

3.签订合同（见 Q8.2 控制记录）；

4.采购：及时和供应商订立采购合同，按交期进度完成（见 Q8.4 产品采购控制记录）。

5.验收：客户验收后在送货单上签字确认：产品交付时，销售人员和顾客对产品、数量等进行核对，根据合同要求，由供方开具《送货单》随货物到顾客方，由顾客负责人验收产品，并在《送货单》上进行确认签字。在微信上进行沟通确认，保存并填写月度信息登记，用于月度结算。

公司产品监视和测量控制基本符合规定要求。

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

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，2025年01月10日进行了2024年的管理评审，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：加强全员对质量、环境、职业健康安全标准的理解。

经查阅记录和询问面谈，管理评审模式化和形式化，对企业的管理决策和利用信息、实际、数据推动体系运行深化没有起到应有作用。但对质量管理体系的评价较为客观，提出的改进对促进体系的运行有效，管理评审尚可。

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，2024年12月17日-18日进行了2024年的内部审核。查阅审核计划、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，内审员经过培训。经过查阅、观察、询问，内审的深度和内审员的审核技巧尚需加强和提高。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，内审报告中对质量管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

**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**

公司制定并执行了《不合格输出控制程序》，文件对不合格的控制方法作出了规定，基本符合标准要求。

采购验证时发现的不合格品采取直接退换货的方式。

运输过程中的违规或不符合现象，进行警告或教育的方式进行控制，体系运行期间生产过程尚未发生不符合产品。

交付后产生的不符合，目前为止尚未发生不合格情况，组织的不合格品控制基本有效。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。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。如包装、交期、价格、服务等的要求及变更。

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）：**

公司为确保管理体系能够有效地运行，保证产品实现的顺利进行，提供了必要的资源，包括：人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等，基本满足。

一提供租赁协议，公司租赁上海川沙家具市场经验管理有限公司上海市浦东新区川沙路 2060 号 2015 室，现有员工 6 人。

公司为各部门配置有办公桌椅、电脑、打印机、空调等办公设施；

拥有主要设备：电脑、打印机、工具箱等，公司配置的资源基本满足现阶段工作需要。

拥有主要设备：电脑、打印机、工具箱等，公司配置的资源基本满足现阶段工作需要。

环保、安全基础设施包括垃圾桶、消防栓和灭火器等，基本满足运行要求。

2) 人员及能力、意识：

公司制定《岗位职责和岗位任职要求》，从教育、培训、经历、能力进行要求，并对职能部门负责人、各重要岗位人员进行任职能力评价，目前各职能部门及重要岗位人员任职能力符合要求。

3) 信息沟通：

内部沟通：以文件表格传递、会议、面谈、电话、每天早晨上班后碰头会方式沟通，沟通顺畅，工作任务等下达执行顺利，沟通有效。



外部沟通：对供应商、客户以电话、传真、邮件、面谈形式沟通，企业体系运营近几个月以来，客户稳定，供方稳定沟通有效。其他如政府部门以其要求的方式沟通。

4) 文件化信息的管理：

质量环境安全管理体系文件由综合部管理部组织编写，总经理批准发布实施，综合部管理部打印传阅，公司文件柜存放，每个人均可查阅。外来文件电子版本在综合部管理部电脑里，每个人均可查阅，产品技术标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。综合部管理部根据质量环境安全管理体系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，综合部管理部不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：家具销售

E：家具销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：家具销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

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，上海华格家具有限公司的

☒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:柳芳



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。