

项目编号：20128-2025-QE

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：宁波保税区北电实业股份有限公司

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）：

报告日期：2025 年 03 月 18 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：



受审核方名称：宁波保税区北电实业股份有限公司

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	单迎珍	组长	Q: 审核员 E: 审核员	2024-N1QMS-4202976 2024-N1EMS-4202976	Q: 29. 11. 03 E: 29. 11. 03

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	戴浩琦	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**）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

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、消防者权益保护法、中华人民共和国招标投标法、产品质量法、消防法、浙江省大气污染防治条例、浙江省固体废物污染环境防治条例等。

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：GB/T 18046-2017用于水泥、砂浆和混凝土中的粒化高炉矿渣粉、GB175-2023通用硅酸盐水泥、GB/T1596-2017用于水泥和混凝土中的粉煤灰等。

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03月17日 上午至2025年03月18日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自 2024 年 9 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：矿粉、水泥、粉煤灰的销售

E：矿粉、水泥、粉煤灰的销售所涉及场所的相关环境管理活动

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： 保税区商务大厦 1235 号

办公地址： 浙江省宁波市北仑区长江路 600 号 705

经营地址： 浙江省宁波市北仑区长江路 600 号 705

公司已提供了注册地不办公的说明，现场沟通，已敦促企业尽快去当地市场监管局报备实际经营地。

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 03 月 16 日上午-2025 年 03 月 16 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，环境因素识别、评价及其运行控制情况，销售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，内部审核和管理评审实施的有效性等。

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 QE7.2

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 4 月 16 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 16 日前。

2) 下次审核时应重点关注：本次不符合跟踪，内审和管理评审的深入、销售服务实现过程及过程控制情况、



环境因素识别、环境运行控制等。

3) 本次审核发现的正面信息：对运营绩效和客户评价反馈情况较关注。较重视销售服务的过程控制及服务质量，现阶段服务质量可保证，环境运行控制状态良好。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：策划的管理方针、目标沟通和落实情况良好；依据标准要求并结合实际，有效地策划和运行管理体系，并持续改进其有效性；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：人员的管理体系标准要求的知识仍需加强培训，提高保护环境、保障人身安全的意识。同时企业需进一步加强关注产业政策和行业风险，以便更好的识别、降低风险和把握机遇，促进企业发展。

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：1994 年 05 月 31 日，体系实施时间：2024 年 9 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 913302001441258579），长期。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：20 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：

经与总经理沟通，公司主要进行矿粉、水泥、粉煤灰的销售，策划了销售实现的流程：市场开发→选择意向客户→合同评审确认→组织货源采购→验收→交付→售后服务。

关键过程/需确认过程：销售服务过程。外包过程：产品运输、物业管理。

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

公司按照公司按照 GB/T19001-2016/ISO9001:2015、GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 标准要求于 2024 年 9 月 1 日对公司组织架构进行重新调整后予以重新发布，策划编制了管理手册、程序文件、管理制度、运行记录等体系文件。一阶段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

经与管代沟通了解：为提高公司信誉和服务的竞争能力，策划并建立了系统化和文件化的质量环境管理体系。公司对组织内外部环境要素进行了识别，分析组织内外部环境、面临的优势劣势，识别了存在风险和机遇。查见《组织内外部环境要素识别表》：识别的外部环境因素：政治环境、法律环境、经济环境、社会文化环境、自然环境、市场竞争环境等外部环境因素。识别的内部环境因素：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、运营因素等内部环境因素。公司内外部环境因素的识别基本充分合理。对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通及内部沟通总结等方式进行监视和评



审。同时作为管理评审的输入要素。符合要求。

2、理解相关方的需求和期望

企业确定管理体系有关的相关方包括：员工、客户、合作单位、供应商、当地社区等，提供有“相关方的需求和期望一览表”，设有实施方案和达成效果评价等。结果均为符合。不同的相关方对组织的需求和期望是不同的，企业主要通过电话沟通、微信交流、登门拜访、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。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“相关方的需求和期望一览表”进行修订等。经沟通，管理体系实施以来企业未发生相关方投诉、处罚等事件。

3、管理体系应用（不适用和外包过程、需确认过程等）情况

公司主要进行矿粉、水泥、粉煤灰的销售，策划了销售服务实现的流程，关键过程/需确认过程：销售服务过程。外包过程：产品运输、物业管理。编制了相关的程序文件如《销售服务提供控制程序》、《顾客满意度测量控制程序》等，内部根据销售服务经营特点编制了销售服务规范、销售管理制度等，策划了顾客满意度调查表、销售合同、送货单、服务质量检查表等记录，总经理对过程质量进行监督，基本符合要求。

4、过程的识别与控制：公司依据 GB/T 19001-2016、GB/T24001-2016 标准的要求编制、实施和持续改进管理体系。识别了管理体系中所涉及的质量和環境管理活动，对管理职责、资源提供、产品实现、绩效监测、改进的过程及其相互作用、顺序进行了实施，制定了管理方针、目标；为确保过程的有效实施和控制提供了必要的资金、人力和运行所需的各種资源，考虑了风险和机遇，对过程的监视和测量及运行准则和分析方法进行了规定，将监视和测量的结果用于对管理体系有效性的改进，标准的所有条款均适用于该组织。过程较完整。

5、方针的适宜性、有效性

组织建立的管理方针为：

质量方针为：客户满意，共创双赢，卓越品质，创新领先。

环境方针为：全员参与，诚信守法，节能降耗，持续改善。

公司的管理方针记录在《管理手册》中，结合了公司服务特点和目前的实际状况。通过贯标培训、文件下发等方式在内部得到理解。

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、经营部、项目部等职能部门；查验其职责规定相关文件，按照职能分工，明确了部门工作的职责；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，各部门对自身职责基本掌握，并能在工作中履行。

7、应对风险和机遇的措施

管理手册对风险和机遇应对的策划和控制要求进行了规定，根据组织环境分析、相关方需求和期望分析及管理体系范围、产品范围等确定了质量、环境管理体系需应对的风险和机遇，制定了针对性的应对措施，并将相关措施与业务活动相结合，确保经营过程中的质量、环境风险控制在可接受的范围。与总经理沟通，到现阶段为止，公司经营各方面正常，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。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，制定了公司总的质量、环境目标，



有：质量目标：a) 产品合格率 100%；b) 顾客满意度 $\geq 95\%$ 。环境目标：a) 固体废弃物合理处置率 100%；b) 火灾事故为 0。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。已按要求，对各部门目标实现情况进行测评，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。提供 2024 年 9 月-2025 年 2 月的目标考核记录，管理目标均已达成。

9、法律法规的识别及获取情况

提供有《法律法规和其他要求控制程序》，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。提供适用的法律法规及其他要求清单，有文件名称、发布日期、实施日期等，识别收集了民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、消防法、交通安全法、消费者权益保护法等国家及地方适用的法律法规及其他要求及相关产品技术标准。文件有纸质或电子文档保存，各部门通过公司内部共享。

10、变更的策划

公司《管理手册》对变更的策划要求进行了规定。当公司确定需要对质量管理体系进行变更时，此种变更应经策划并系统地实施。变更时应考虑到：变更目的及其潜在后果；质量环境管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。对更管理体系文应进行评审，确保文件的适宜性，经批准后发布实施。管理者代表介绍自 2024 年 9 月 1 日体系运行以来，公司的管理手册、组织结构、人员、运行环境等基本没有变化，公司的相关方无明显变化，公司运营管理稳定，目前暂无变更的需求。

11、组织的知识

在《管理手册》中规定了组织知识的来源，分别来自内部和外部。与负责人交流，综合部负责归口收集、管理组织的知识。企业规定了知识管理的职责、流程。组织运行过程所需的知识从内部来源获取的有：开会总结、企业规章制度、客户意见等。外部来源获取有：客户提出来的技术标准、行业标准等；体系辅导老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训、管理体系标准、相关法律法规等。获取及保持方法：工作中获得的经验和教训；为应对不断变化的需求和发展趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、网络、会议、外出考察、客户、供方等获取，并对确定的知识及时更新等。经过沟通，目前公司组织知识架构清晰，内外部知识资源较充分

12、产品和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。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）

公司质量与环境管理体系经运行以来能基本达到方针、目标和预期结果。组织职责进一步明确并形成文件信息；基本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，建立了及时充分提供资源的机制。并形成了文件信息的管理方针、目标，在各职能和层次建立目标的



分解，体现了对重要过程的控制和遵守法规和标准，体现了对持续改进、环保无污染的承诺。识别销售服务过程为需要确认的过程，识别产品运输、物业管理为外包过程。对监视和测量、分析、纠正措施和改进等进行了策划，有一定的针对性和可操作性，具备防止不合格品的产生、满足顾客和适用的法律法规、标准的要求的持续能力。

经沟通查询，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，经营状态正常。

●**服务过程实现的运行策划：**公司目前主要从事矿粉、水泥、粉煤灰的销售，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产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。

1、公司确定了销售过程的质量目标和质量要求：公司按国家行业相关产品标准以及客户要求销售，已设质量目标有：产品合格率 100%；顾客满意率≥95%。2、策划了矿粉、水泥、粉煤灰的销售流程：市场开发→选择意向客户→合同评审确认→组织货源采购→验收→交付→售后服务。关键过程/需确认过程：销售服务过程。外包过程：产品运输、物业管理。3、收集了销售过程中相关的法规和执行标准如宪法、民法典、消防者权益保护法、中华人民共和国招投标法、产品质量法、顾客要求等国家地方相关法律法规标准及 GB/T 18046-2017 用于水泥、砂浆和混凝土中的粒化高炉矿渣粉、GB175-2023 通用硅酸盐水泥、GB/T1596-2017 用于水泥和混凝土中的粉煤灰等产品和服务的技术标准。并按顾客要求组织销售，并通过对产品进行市场调查，获取顾客需求的相关信息。4、策划配置了相关的资源，包括销售人员、办公设施等均配备齐全，满足要求。5、编制了相关的程序文件以及销售过程管理制度等，策划了合同评审表、顾客满意度调查表、销售台帐等记录。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。服务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：**经营部经常对顾客进行走访、网络沟通等方式进行售前、售中、售后服务，了解顾客的意见。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。抽查多份认证范围内的产品销售合同以及相应的合同确认评审记录，合同评审过程基本符合实际运行需要和行业模式。目前无顾客要求未形成文件情况和合同变更情况。

●**产品和服务的设计开发：**查见公司质量环境手册 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。无变化。规定随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也不断变化，如顾客要求和市场需要开发新的服务模式时，公司则按照策划的设计和开发要求进行服务方案设计，以确保服务的符合性、适用性以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。公司目前的销售服务方式为常规型的贸易类服务模式，暂不设计开发新的服务和新流程，对现有服务以及流程也未进行更改，也无权更改顾客要求。经沟通，如有新的销售服务方式，则按照产品和服务设计开发的要求实施。

●**外部提供过程的控制：**提供有《采购控制程序》，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。公司在销售服务过程中使用的电脑、办公用品、通用办公软硬件等，主要通过京东、天猫等平台购买，按常规网络采购要求进行采购。可满足办公要求。公司采购件主要有水泥、矿粉、煤粉灰等，项目部对采购产品进行分类，编制采购产品分类表，根据外部供方评价、重新评价以及绩效评价的的准则，对外部供方实施有效的控制，保留外部供方评价、重新评价以及绩效评价的实施证据。外包为产品运输、物业管理。查《合格供方名录》，列有宁波港建材科技有限公司（供应产品：矿粉）、浙江欣诺建材有限公司（供应产品：矿粉、水泥）、宁波灵峰综合能源有限公司（供应产品：矿粉）、浙江沿海供应链管理有限公司（供应产品：水泥）、浙江石油化



工有限公司（供应产品：粉煤灰）、运通科技有限公司（产品运输）等。查对各供方的调查评价记录，提供供方调查评定表，评价内容：供方资质、生产能力、技术状况、检测能力、价格情况、供方信誉等，经评价均为同意列为合格供方，评价人：许哲昱，批准：王红良。主要通过签订采购合同和发送批次定购信息向供方传达采购信息，采购过程控制基本有效。

●**销售服务实现过程控制：**1、公司目前通过业务洽谈、投标、网络推广等形式与客户接洽，通过合同明确服务相关信息及特性。销售服务流程、管理制度和岗位职责等文件，对于销售的作业流程都作了规定和说明。2、经询问，组织已对企业员工进行了相关管理规定的培训学习，可阻止人为因素产生不合格现象。3、设备包括网络、电话机、电脑、传真机、打印机等，设备定期维护保养，保持有效性，工作环境满足办公要求。4、销售服务过程控制：主要通过销售管理制度、相关合同等工作文件，现场与销售主管交流，言谈较热情，工作状态总体良好。现场审核获悉，销售服务过程质量的评价包括内部评价和外部评价。5、查《管理手册》及相关文件，该部门目前确认的特殊过程为销售服务过程。对销售服务的过程因其特性要求进行了确认。服务过程按照该过程控制方式进行。6、主要以“客户名称”“销售单”“销售渠道”等来体现标识和可溯。7、公司顾客财产主要涉及为顾客信息，按顾客相关规定要求进行操作，顾客财产如发生泄密等情况，与顾客协商解决，公司目前尚无财产损失情况发生。要求供方按产品防护和顾客要求进行包装和运输，标识标牌清晰。运输过程中遵守交通法，做好产品防护等。8、对于所销售的产品公司运送过程中，采取帆布围栏等防护措施送货至顾客指定地点，防止运输途中的碰撞损坏等损失。自体系建立以来，未发生因公司原因导致产品损失的情况。9、产品销售合同中约定，客户验收过程中发现的规格不符、重量不对等问题，以及顾客验收后发现的品质问题可以进行降价处理或退货，由公司销售员负责与供货方沟通解决。体系运行以来未发生客户因品质问题进行降价处理或退货情况。销售过程可控。

●**服务过程的监视和测量：**依据程序文件规定要求对管理体系各个过程进行监视：各职能部门的质量/环境管理目标的实现情况；对过程检查中出现的不合格/潜在不合格采取纠正/预防措施，防止不合格再发生/发生；采用电话、回访或网络客服回复等方式征询顾客对产品的质量意见，发现问题及时采取适当的纠正和纠正措施确保顾客满意。提供有销售过程的原始记录等对过程的监视和测量，控制有效，可满足要求。同时日常工作中对销售人员进行工作内容的监督考核，针对考核中出现的不规范行为进行教育、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。质量事故：未发生。对服务实现过程的监视和测量情况符合要求。

●**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。体系实施以来，体系运行各过程未发生变更。符合要求。

●**顾客满意度调查：**该公司顾客满意度调查部门为经营部，公司《顾客满意度监测程序》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12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，顾客满意率达96%，达到公司质量目标（≥95%）的要求。

●**数据分析：**通过内审和管理评审，对质量管理体系的绩效和有效性进行评价，结合本年度内审和管理评审，公司质量管理体系运行有效。提供公司各部门目标完成情况统计，均已达成。针对部分顾客的满意率调查统计证据，已达到目标要求等。并将以上数据分析的结果作为管理评审会议的输入内容。所实施的数据分析基本符合要求。

●**改进：**提供有《纠正和预防措施管理程序》，采取有效的改进、纠正和预防措施，实现持续改进管理体系的有效性。综合部通过管理方针和目标的贯彻过程、审核结果、数据分析和预防措施的实施、管理评审的结果，积极寻找体系持续改进的机会，确定需要改进的方面，组织各部门进行策划，制定《改进计划》报总经理批准后，予以实施。总经理及各职能部门持续改进质量/环境管理体系的适宜性、充分性和有效性，



以提升质量/环境绩效，并考虑管理评审的分析和评价结果，以确定是否存在需求或机遇，这些需求或机遇应作为持续改进的一部分加以应对。企业致力于持续改进，以以适应不断变化的运营情况。基本符合要求。

●**环境因素识别以及重要环境因素的评价和确定情况：**公司根据质量环境手册第E6.1.2条款以及《环境因素识别、评价程序》的要求，由综合部负责指导各部门环境因素的调查、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2024.9.1对环境因素进行了识别，然后汇总到综合部进行最后确认并评价出重要环境因素。已结合销售过程中有关生命周期的观点，如产品从原材料的采购、产品的加工制造、产品运输、产品分配与销售以及产品的最终处理等全部生命过程中可以涉及的环节进行识别相关的环境因素。提供《环境因素辨识、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、是否为重大环境因素等，并采取综合评分打分法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。环境因素识别较充分，重要环境因素评价比较合理，根据识别的环境因素，通过文件的学习、培训等方法在各层次和职能间沟通，并通过采用目标、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控制程序》，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。提供适用法律法规及其他要求清单，有文件名称、法律法规代号、发布日期、实施日期等，识别收集了民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、消防法、浙江省大气污染防治条例、浙江省固体废物污染环境防治条例等国家及地方适用的法律法规及其他要求及GB/T 18046-2017 用于水泥、砂浆和混凝土中的粒化高炉矿渣粉、GB175-2023 通用硅酸盐水泥、GB/T1596-2017 用于水泥和混凝土中的粉煤灰等技术标准。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》，符合标准要求。提供合规性评价表，于2024.11.30针对适用的法律法规清单分别进行了评价，均为符合。提供质量、环境管理体系合规性评价报告，评价目的：本公司针对公司体系范围涉及的相关质量、环境管理活动建立的环境管理体系对法律法规和其他要求遵循情况的评价分析。评价范围：在办公现场和服务现场及相关场所等，以及服务及办公过程中所产生的环境因素。评价报告分别从固废排放、废水排放、能资源使用等方面进行了评价，评价结果：各部门都能够有效遵循法律法规，未发生过环境扰民事件，未有其它单位和个人投诉，无环境污染事件发生，未发生火灾事故。各部门的环境行为基本符合相关法律法规、要求。组长：王红良，成员：李娜、戴浩琦等。评价过程符合要求。

●**环境运行控制：**提供了相关运行控制文件，如环境运行控制程序、应急准备与响应控制程序、管理制度等文件，对环境管理的运行准则、要求作出了规定。公司确定的重要环境因素有固体废弃物排放、潜在火灾，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，各区域节能标识较齐全。2、噪声控制：日常办公过程无噪声产生。电脑或空调运行时引起的噪声可接受。现场办公区较大，无噪声源。3、废水控制：主要为职工生活产生的生活污水，公司所处商务楼已实施雨污分流，生活污水由物业公司统一管理，公司缴纳物业管理费。4、固体废弃物控制：主要为办公废弃物、生活垃圾等。生活垃圾定点投至相应垃圾桶后由楼道清洁工拉至指定区域，并由物业公司负责清理。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、废墨盒由供应方公司回收加粉循环使用。5、杜绝火灾发生：办公区域电线管路均为隐蔽铺设无裸露，也无私乱接现象。公司办公区域的楼道内配置有相应数量的灭火器、应急照明灯等，确保逃生照明安全，并进行了有效性检查，灭火器有巡检记录，消防通道畅通。设备、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，公司进出有门禁，进出需同意或专人陪同。提供相



关方告知书发放记录，已对相关方发放了告知书，施加了环保影响。公司与大厦物业管理服务公司按物业管理规定执行，物业公司按约定提供相关垃圾清理、楼道外清扫清洁、外围消防设备设施的维护等，公司按期缴纳物业费。7、综合部组织对环境运行过程定期进行检查，提供《环境检查记录》、《消防检查记录》：包括对固废、节水、节电、消防设施配置和安全用电等环保内容、每月进行一次检查。8、已按环保投入预算按期实现了投入。提供了 2024 年度环保费用投入统计，企业经营活动较简单，主要为办公类活动，有关环保的投入需求较小。目前用于环保资金投入基本满足要求，能够支持管理体系运行、方案实施。部门负责人交流，自体系实施以来，综合部各项控制措施到位，文件规定得到了有效的落实，体系运行期间没有发生环境事故、事件，基本符合要求。

●**应急准备和响应**：提供有《应急准备和响应控制程序》，规定了紧急情况的识别、应急准备、应急设备、应急措施物资配置及定期评审等控制要求，符合要求。查见公司于 2024.9.15 进行了消防应急演练，有演习计划、演习记录和效果评价等，对演习过程进行了描述总结，演练后组织各部门负责人对应急预案评审，一致认为，应急预案适合企业现状，无变更需求。查消防物资：防护物资、灭火器、应急通道等，询问以往紧急情况的处理：负责人回答未发生过。基本符合要求。企业将应急响应的相关信息传递给了相关方、访客等。基本符合要求。

●**绩效监视和测量**：编制有绩效监测等控制程序，对环境绩效进行监视和测量，以确保符合相关的法律法规、目标、指标、管理方案和各项制度的要求。通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量，如内审、管理评审、目标考核等。每月对公司环境运行情况进行检查，检查结果均为符合要求。抽查法律法规和其他要求合规性评价情况，提供法律法规清单、合规性评价报告等。审核周期内，公司未出现质量、环境事故，也未出现顾客及相关方的投诉。基本符合要求。

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

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，公司已于 2024 年 12 月 10 日-11 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，公司已于 2024 年 12 月 24 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

经负责人介绍，销售服务过程中的不合格的服务项目，由总经理负责对管理体系和销售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。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

建立《纠正和预防措施控制程序》，规定对发生的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。经询问相关负责人，服务过程中产生的不合格依据不合格处理程序进行，及时纠正并采取预防措施。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，符合要求。



对于管理评审提出的改进方案制订了预防措施共 1 项，符合要求。体系实施以来，未发生质量、环境及安全方面的不符合、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。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:

规定了经营部为投诉接受及处理部门，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）:

公司确定、提供为建立、实施、保持、改进管理体系所需的资源。办公/经营地址：浙江省宁波市北仑区长江路 600 号 705 室。经营场所为租赁，公司面积约为 200 平方米。配备了电脑、打印机等基础设施。人力资源：公司现有相关员工约 20 人。资金：公司注册资本 4687.5 万，现金流充足，能够满足公司的运行。总经理还根据管理体系的需要，决定公司管理体系运行的构架和管理体系职能分配，任命管理者代表、各部门和管理体系所涉及人员的职责和权限。目前公司资源配置充足，能够满足要求。

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，公司制定有《岗位任职要求》，对影响产品质量工作的人员，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。

现场同管理者代表戴浩琦兼内审组长沟通，其介绍公司本次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；同时与另一内审员李娜沟通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，存在管评和内审的相关工作经验能力不足。审核组已开出不符合，要求企业限期整改。

3) 信息沟通:

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性。再通过多种渠道，如网络、投标、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，包括产品的相关信息、合同或订单的处理、付款方式、价格、服务、顾客抱怨等。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:

公司质量和环境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，外来文件电子版本在综合部电脑里，每个人均可查阅。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

Q: 矿粉、水泥、粉煤灰的销售;

E: 矿粉、水泥、粉煤灰的销售所涉及场所的相关环境管理活动。

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, 宁波保税区北电实业股份有限公司 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



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。