

项目编号: 20457-2025-QEO

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称: 得嘉地板(江苏)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) : 魏津

审核组员 (签字) : 潘婷

报告日期:

2024 年 4 月 14 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：魏津

组员：潘婷



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
A	魏津	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-7030423 2025-N1EMS-1030423 2024-N1OHSMS-103042 3	Q:29.11.03,29.11.06 E:29.11.03,29.11.06 O:29.11.03,29.11.06
B	潘婷	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2025-N1QMS-1332754 2025-N1EMS-1332754 2025-N1OHSMS-133275 4	Q:29.11.03,29.11.06 E:29.11.03,29.11.06 O:29.11.03,29.11.06

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	陈建明	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：中华人民共和国宪法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国政府采购法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国传染病防治法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国认证认可条例、中华人民共和国道路运输条例、中华人民共和国清洁生产促进法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、国家危险废物名录、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国大气污染防治法、节约能源法、中华人民共和国噪声污染防治法、江苏省水污染防治条例、江苏省城市市容和环境卫生管理条例、江苏省大气污染防治条例、江苏省未成年人保护条例、江苏省道路交通事故安全条例、徐州市城市市容和环境卫生管理条例、徐州市节约用水管理条例、徐州市城市绿化条例等
- 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/T15624-2011服务标准化工作指南、SB/T 10409-2007商业服务业顾客满意度测评规范、GB/T 20739-2006橡胶制品贮存指南、GB 27632-2011 橡胶制品工业污染物排放标准、GB/T 3672.1-2002橡胶制品的公差第1部分:尺寸公差、CECS191-2005木质地板铺装工程技术规程(附条文说明)、CNCA-CGP-01-2020绿色产品认证实施规则人造板和木质地板、GB/T 15036.1-2018实木地板第1部分:技术要求、GB/T 18103-2022实木复合地板、GB/T 20238-2018木质地板铺装、验收和使用规范、GB/T 28992-2012 热处理实木地板、GB/T 31745-2015高耐磨漆饰实木地板、GB/T 35913-2018地采暖用实木地板技术要求。
- 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04月13日 上午至2025年04月14日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年12月30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：地板销售、橡胶制品销售和建筑装饰材料销售

E：地板销售、橡胶制品销售和建筑装饰材料销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：地板销售、橡胶制品销售和建筑装饰材料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：江苏省徐州市沛县龙固镇产业园区 26 号

办公地址：江苏省徐州市沛县龙固镇产业园区 26 号

经营地址：江苏省徐州市沛县龙固镇产业园区 26 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）：

#### 1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 4 月 12 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：Q 服务过程控制；Q 检验过程控制。EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视。

#### 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：行政部 QEO 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 4 月 15 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 4 月 14 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

ES 运行策划和控制；ES 绩效测量和监视。Q 服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。管理人员加强体系文件学习。

3) 本次审核发现的正面信息：

管理体系健全，领导能够重视，各部门能够贯彻执行体系文件。

#### 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：

ES 运行策划和控制；ES 绩效测量和监视。Q 服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。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：2024 年 12 月 27 日 体系实施时间：2024 年 12 月 30 日



2) 法律地位证明文件有：营业执照（统一社会信用代码:91321291MAE90M772E）

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

4) 范围内产品/服务及流程：

销售流程：客户订单→合同评审→签订销售合同→供方选择→实施采购→产品运输→客户验收→售后服务→顾客满意度调查。

### 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

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量环境职业健康安全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。

企业确定了与质量环境职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量环境职业健康安全管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量环境职业健康安全管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。

##### 理解组织及其所处的环境：

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了质量环境和职业健康安全方针：质量方针：以客户满意为目标，精益求精，持续改进；环境方针：遵纪守法、达标排放、预防污染、持续改进。职业健康安全方针：安全销售、以人为本、永续发展。管理方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。现场抽查《质量环境职业健康安全目标指标分解考核表》，内容包括：

部门	目标	计算公式	考核频次	考核时间			
				2024年12月	2025年1月	2025年2月	2025年3月
公司目标	产品及时交付率为 100%	及时交付的产品数/实际应交付产品数 *100%	每月	100%	100%	100%	100%
	合同履约率 100%	履约的合同数/总签约的合同数*100%	每季度	100%	/	/	100%
	顾客满意度≥90 分	调查客户总分/客户数量	每年	92	/	/	/
	固废合规处理率 100%	按分类次数/总处理次数×100%	每月	100%	100%	100%	100%
	火灾事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月	0	0	0	0



	触电事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月	0	0	0	0
	交通事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月	0	0	0	0
行政部	文件发放受控率 100%	文件发放数/制定受控文件总数	每月	100%	100%	100%	100%
	培训计划完成率 100%	培训数/培训计划数 ×100%	每月	100%	100%	100%	100%
	固废合规处理率 100%	按分类次数/总处理次数 ×100%	每月	100%	100%	100%	100%
	火灾事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月	0	0	0	0
	触电事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月	0	0	0	0
	交通事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月	0	0	0	0
	办公设施完好率 ≥98%	设施完好数/设施总数 ×100%	每月	100%	100%	100%	100%
销售部	采购物资一次合格率 ≥98%	采购合格产品数/采购产品总数 ×100%	每季度	100%	/	/	100%
	供方评价及时率 100%	按时评价的数量/需要评价的数量 ×100%	每季度	100%	/	/	100%
	合同评审率 100%	合同评审项目数/实施项目总数 ×100%	每季度	100%	/	/	100%
	合同履约率 100%	履约的合同数/总签约的合同数 ×100%	每季度	100%	/	/	100%
	产品及时交付率为 100%	及时交付的产品数/实际应交付产品数 ×100%	每月	100%	100%	100%	100%
	顾客满意度 ≥90 分	调查客户总分/客户数量	每年	92	/	/	/
	固废合规处理率 100%	按分类次数/总处理次数 ×100%	每月	100%	100%	100%	100%
	火灾事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月	0	0	0	0
	触电事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月	0	0	0	0
	交通事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月	0	0	0	0

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。依照 GB/T19001-2016 标准，结合实际情况，围绕质量环境职业健康安全方针、质量环境职业健康安全目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。



经营地址变更未影响质量环境职业健康安全管理体系的完整性，没有变更的策划。

为了确保获得合格产品和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：操作人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），特别是岗位作业人员的操作技能；管理经验；作业指导书等。外部来源获取有：顾客提供的产品信息；国家、行业标准等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的工程技术人员等方式对确定的知识及时更新。

编制《环境因素识别和评价程序》和《危险源辨识和风险评价控制程序》，内容基本符合要求。

行政部作为管理体系推进部门，重点负责组织各部门进行环境因素识别和重要环境因素的评价确定；危险源的辨识、风险评价和控制措施确定。2024.12.30 行政部负责人组织各部门人员进行了部门环境因素和危险源的识别评价，核准：陈洪芹。

提供环境因素识别和评价表，内容包括：活动/过程/产品(服务)的环境因素、水、气、土壤、固废、噪声、资源能源消耗等造成的环境影响，基本能考虑了生活、办公、销售等过程向大气排放、水体排放、噪声污染、废物管理、资源的使用等因素，能考虑到三种时态、三种状态等。主要分办公区、外围，各部门参与识别评价。

查有环境因素识别评价表，有各部门评价表。

办公区一般环境因素涉及车辆、生活用水、办公耗材、能源消耗、生活垃圾、火灾发生等。办公室识别的环境因素有：废弃的硒鼓、墨盒等处理不当、水、电的消耗、空调的使用产生废电池（遥控器）、废水、空调的维修产生的废旧零件、生活垃圾的排放、包装物、废纸排放、火灾的发生、线路老化、生活污水排放、产品包装物的处置、汽车尾气排放、汽油滴漏等，能考虑生命周期观点，基本符合要求。

办公室涉及的重要环境因素为：火灾发生、固体废弃物。

查危险源辨识和风险评价登记表，分办公区域、用电、消防、人员外出、采购过程、上、下班途中、恶劣雨水天气外出/作业、高温作业、寒冷天气作业、销售材料运输，能考虑常规非常规各种活动、考虑各个作业活动过程，识别的危险源主要有道路、地面湿滑、电扇使用时坠落、电源、插座没有漏保或失灵、乱搭乱接用线路、消防设施、工具、器材设置不符合规定、消防设施标志不明、无照驾驶、酒后驾驶、疲惫驾驶、线路老化、使用明火点燃易燃物等造成的人身伤害、触电、火灾等事故。基本符合要求。

不可接受风险：火灾事故、交通事故、触电事故，不可接受风险识别准确，基本符合要求。

建议考虑外包过程的环境因素及危险源的识别，环境因素和危险源识别和评价基本符合要求。

编制了《法律法规与其他要求获取、确认程序》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：中华人民共和国宪法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国政府采购法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国传染病防治法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国认证认可条例、中华人民共和国道路运输条例、中华人民共和国清洁生产促进法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、国家危险废物名录、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国大气污染防治法、节约能源法、中华人民共和国噪声污染防治法、江苏省水污染防治条例、江苏省城市市容和环境卫生管理条例、江苏省大气污染防治条例、江苏省未成年人保护条例、江苏省道路交通安全条例、徐州市城市市容和环境卫生管理条例、徐州市节约用水管理条例、徐州市城市绿化条例等。均有有效版本，符合要求。

制了《法律法规及其他要求合规性评价报告》等，符合标准和企业实际。抽查 2025 年 3 月 3 日法律法规和其他要求合规性评价情况，评价结果，均符合，评价组长：陈洪芹，成员：于秋梅、陈建明，符合要求。

一阶段提出的问题：无。



### 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）

编制《环境运行控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》、《组织环境与相关方要求管理程序》、《节能降耗管理制度》《消防管理办法》《固体废弃物管理办法》《安全与职业病预防管理规定》《交通安全管理规定》《销售管理规范》等，策划合理，内容符合标准要求。通过管理制度对本部门环境职业健康安全进行控制，基本适用。行政部是运行控制的主控部门。

公司确定的重要环境因素为潜在火灾事；不可接受的风险为潜在火灾、触电事故、交通事故。围绕公司重要环境因素和不可接受的风险，公司对环境安全运行情况控制情况如下：

查看运行情况：

1、资源能源消耗：查看办公区域宽敞明亮，通风较好。员工所用饮水机定期清洗。主要消耗的办公用品是纸张，废纸回收再利用。水电的消耗，办公室均使用节能灯，做到人走灯灭；洗手间无滴水浪费现象。目前建立了相应和管理制度，要求各部门人员提高节约意识。

2、火灾管理，主要包括：办公区域易燃材料、电路老化等。不定期组织消防应急演练，2025.1.13 进行了火灾应急预案演练，达到预期目标。楼道内配有消防栓、灭火器，屋内有烟感。

3、触电伤害，主要包括：电路线路老化。查看，电源开关采用漏电保护，一旦触电会自动跳闸，避免造成触电伤害。建立健全并严格执行安全操作规程和急救方法的培训教育。查 2025 年 1 月 14 日公司组织了触电应急演练。演练结果：所有员工都能掌握触电后急救基本知识，培训效果良好。

4、固废管理：办公室设有垃圾桶，废纸有一专门的纸箱放置，收集多后卖给废品回收站。废墨盒有专门的维修部门替换后直接带走。办公过程产生固废的处理按要求放到指定地点，现场查看无混放现象等。生活垃圾由当地环卫部门处置。

5、废水：主要为办公、生活污水的排放：直接排入徐州市政污水管网。

6、与员工签订劳动合同，维护员工合法利益。提供劳动合同书，抽查员工戴年年、于秋梅、沈蓉蓉、3 人劳动合同，内有合同期限；工作地点和工作内容；工作时间和休息休假；劳动报酬等内容；建议明确社会保险的相关内容；

7、办公室员工上下班要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。

8、环境安全运行检查：

提供《环境安全检查记录》，抽查 2024 年 12 月 30 日、2025 年 1 月 20 日、2025 年 2 月 28 日、2025 年 3 月 25 日的《环境安全检查记录》，内容包括：检查日期；检查项目：（固废分类及排放、消防安全、现场卫生、电器线路、空调使用、其他），检查结果及处理（符合要求）；检查人：于秋梅，内容完整，符合要求。

9、劳保用品发放：提供 2025 年 1 月 6 日《劳保用品领用记录》，主要是工人发放口罩、手套、消毒液等，有领用人陈建明、于秋梅签字。工作时间平均每天不超过 8 小时。

10、2025 年 3 月 25 日统计了用于环境及职业健康安全资金投入情况。

与负责人交流得知：公司管理层始终把安全工作放在所有工作的首位，长期以来采取多种措施，致力于消除危险源，降低职业健康风险。据了解，从未发生过环境和职业健康安全方面的事故事件。对环境职业健康安全的运行控制有效。

编制了《应急准备与响应控制程序》等，符合标准和企业实际。企业编制了《紧急事故-火灾应急预案》、《触电紧急事故应急预案》、《道路交通事故应急预案》等。包括了重要环境因素和重要危险源等。行政部为应急准备与响应的主控部门。其他部门负责参与应急预案演练。每次演练前均对应急预案进行了培训。查 2025 年 1 月 14 日公司组织了触电应急演练。演练结果：所有员工都能掌握触电后急救基本知识，培训



效果良好。2025年1月13日进行了火灾应急预案演练，达到预期目标。

编制了《绩效监视和测量控制程序》《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。抽查环境职业健康目标和管理方案完成情况，2024年12月以来，环境职业健康安全目标和管理方案已经完成。抽查质量环境职业健康安全目标分解考核情况，2024年12月以来，质量环境职业健康安全目标已经完成。抽查2024年12月30日、2025年1月20日、2025年2月28日、2025年3月25日《环境安全检查记录》，检查项目：固废分类及排放、消防安全、现场卫生、电器线路、空调使用、其他。检查结果及处理，符合要求。检查人于秋梅。企业工作现场无职业危害因素，无涉及环境和职业健康安全监视和测量设备。

公司对销售服务的质量目标、实现过程；产品所要求的验证、确认等接收准则进行了策划，并规定了所需的记录，对服务过程进行控制。

1、本公司的产品销售为：地板、橡胶制品和建筑装饰材料

2、策划了销售服务流程：客户订单→合同评审→签订销售合同→供方选择→实施采购→产品运输→客户验收→售后服务→顾客满意度调查

3、配置了办公设备：电脑、打印机、网络等，基本满足要求。

4、监视测量设备：无。组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，保留了相应记录。

5、策划了《合同评审管理程序》、《采购控制程序》、《顾客满意度管理程序》、《销售服务过程管理控制程序》、《销售管理规范》、《销售服务质量控制规范》《销售方案》等，编制有《合同台帐》、《合同评审表》、《合格供方名录》、《供方评价记录》、**《送货单》记录等。**

6、制定了销售部的管理目标和考核办法。

7、收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准：

收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准：中华人民共和国宪法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国政府采购法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国传染病防治法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国认证认可条例、中华人民共和国道路运输条例、中华人民共和国清洁生产促进法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、国家危险废物名录、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国大气污染防治法、节约能源法、中华人民共和国噪声污染防治法、江苏省水污染防治条例、江苏省城市市容和环境卫生管理条例、江苏省大气污染防治条例、江苏省未成年人保护条例、江苏省道路交通安全条例、徐州市城市市容和环境卫生管理条例、徐州市节约用水管理条例、徐州市城市绿化条例等，产品相关标准：

GB/T15624-2011 服务标准化工作指南、SB/T 10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范、GB/T 20739-2006 橡胶制品贮存指南、GB 27632-2011 橡胶制品工业污染物排放标准、GB/T 3672.1-2002 橡胶制品的公差第1部分：尺寸公差、CECS191-2005 木质地板铺装工程技术规程(附条文说明)、CNCA-CGP-01-2020 绿色产品认证实施规则人造板和木质地板、GB/T 15036.1-2018 实木地板第1部分：技术要求、GB/T 18103-2022 实木复合地板、GB/T 20238-2018 木质地板铺装、验收和使用规范、GB/T 28992-2012 热处理实木地板、GB/T 31745-2015 高耐磨漆饰实木地板、GB/T 35913-2018 地采暖用实木地板技术要求。

与负责人陈总沟通及经现场确认，销售部负责销售方案的设计，主要设计人为陈建明销售部部门负责人兼管代，公司产品的销售完全按照国家法定的投标招标规定和客户的要求进行销售，且公司现在客户群基本固定，主要为本地周边相关的客户，销售的产品类型也比较固定为地板销售、橡胶制品销售和建筑装饰材料销售，公司今年销售情况不是很好，减少了外地客户，目前主要为本地周边客户，公司暂时也没有增加新产品的销售计划，目前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。查公司管理手册制 8.3 条款，制定相关的要求，一阶段发现缺少设计开发程序，已补充相关内容，按标准要求规定销售流程为：洽谈意向客户→合同评审→签定合同→采购物品→交付→客户接收。售后服务流程：产品出现异常→联系供方进行维修维护/退换货→客户确认。产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。



该公司产品销售主要是地板、橡胶制品和建筑装饰材料。销售部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确产品具体参数要求、合同要求，在合同正式签定之前，公司组织合同评审或口头评审，总经理同意后方可签定合同。合同签订之后，依据合同要求，由销售部负责销售人员依据合同要求实施采购，点对点发货，设备均无需安装。部分辅料发到公司，由货拉拉送至客户处。

**指派胜任人员：**销售部所有人员岗前经过专业培训，并且为本公司工作多年的人员，有相关销售工作经验。

公司销售为无仓储式，在办公区内有电脑、打印机、办公桌椅等办公设备，下达销售任务过程中产品的技术资料和采购合同及记录等相关资料，内容齐全；

销售过程环节通过监督、复核对产品信息进行检验，销售定单发出前各部门口头沟通后方可通知供方发货给客户。产品交付至客户指定地点，客户验收签收。

查看办公现场干净整洁，电脑、打印机及网络运行正常。现场巡视办公秩序良好，符合该公司的规定要求。销售部负责人陈总与客户进行沟通，对接产品的需求情况。

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。

公司识别的特殊过程为销售过程。查见《销售过程确认单》，对该过程从作业程序及相关规定、销售服务水平及考核方式、人员认可等方面进行了确认评价。确认结论：经过评审，作业文件、人员及过程控制方法均满足要求。服务过程应严格按照该过程控制方式进行活动。编制：销售部，审批：陈洪芹，日期：2024.12.30，该特殊过程自确认后，人员、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。

查见《管理手册》，8.2 条款相关要求及《合同评审管理程序》、《销售服务过程管理控制程序》、《销售管理规范》、《销售服务质量控制规范》《销售方案》中有与顾客沟通的相关规定。经与销售部陈总沟通，本公司产品销售模式主要有：老客户转介绍、微信群，陈总介绍公司目前业务分淡旺季，冬天相对较少，4月份之后，转为旺季。公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：在合同签订前与顾客沟通产品数量质量要求、交货期等问题；接受顾客问询、询价、合同的处理。与顾客沟通的内容在合同中进行了规定，包括产品名称、规格型号、数量、价格、技术及质量要求、交货方式、违约责任等。体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。

查公司产品销售合同：

——抽查销售合同 1

与泰州市鼎泰汽车维修有限公司签订“销售合同”，产品名称：自流平、地板胶等，有双方签字盖章。签订日期：2025.3.2 合同内容包括：合同标的、交付时间、交付地点和运输方式、合同价款与结算、质量保证、检查验收、技术服务、保密责任等。

——抽查销售合同 2

与安徽致远教育发展有限公司签订的“销售合同”，合同编号：无，产品名称：橡胶地板，有双方盖章。签订日期：提供 2025.2.22 合同内容包括：合同标的、交付时间、交付地点和运输方式、合同价款与结算、质量保证、检查验收、技术服务、保密责任等。

——抽查销售合同 3

与江苏东方建设项目管理咨询有限公司签订“销售合同”，产品名称：橡胶地板等，有双方签字盖章。签订日期：2025.3.16 合同内容包括：合同标的、交付时间、交付地点和运输方式、合同价款与结算、质量保证、检查验收、技术服务、保密责任等

提供上述销售产品的采购合同：2025.2.18 与临沂新凯琳环保材料有限公司签订的“供货合同”，合同编号：S20250220003，产品名称：橡胶地板（不同规格）自流平、地板胶等。有双方签字盖章。

——抽查销售合同 4

与泰州市姜堰区溱潼实验小学签订“销售合同”，产品名称：同透地板 2.0mm、复合地板(23002)2.0mm 等，有双方签字盖章。签订日期：2025.2.25 合同内容包括：合同标的、交付时间、交付地点和运输方式、合同价款与结算、质量保证、检查验收、技术服务、保密责任等。

——抽查销售合同 5

与泰州市姜堰区东桥中心小学签订“销售合同”，产品名称：运动地板(布纹)、运动地板(水晶砂) 等，



有双方签字盖章。签订日期：2025.3.16 合同内容包括：合同标的、交付时间、交付地点和运输方式、合同价款与结算、质量保证、检查验收、技术服务、保密责任等

——抽查销售合同 6

与江苏亚鼎建筑工程有限公司签订“销售合同”，产品名称：橡胶地板、运动地胶(宝石纹)等，有双方签字盖章。签订日期：2025.1.5 合同内容包括：合同标的、交付时间、交付地点和运输方式、合同价款与结算、质量保证、检查验收、技术服务、保密责任等

提供上述销售产品的采购合同：2025.2.18 与上海博凯塑胶地板有限公司签订的“供货合同”，合同编号：无，产品名称：同透地板、运动地板等。有双方签字盖章。

另抽其他日期、其他产品的销售合同，均明确了产品名称、规格型号、数量、交货期限、价格等。销售合同能覆盖警地板销售、橡胶制品销售和建筑装饰材料的销售的认证范围。

上述合同均保存完好，符合要求。

与销售部负责人沟通，由本部门和行政部一起进行合同评审工作。

提供了《合同评审表》，查上述合同的评审记录：

——项目名称：橡胶地板 3.0mm，需求单位：泰州市鼎泰汽车维修有限公司，顾客需求概况：详见合同，

部门	评审内容	评审意见	评审人	日期
销售部	能否满足顾客的要求、服务实施是否可行	能、可行	陈建明	2025.1.3
行政部	合同的合法性	合法	于秋梅	2025.1.3

总经理审批意见：满足要求，可签合同， 签名/日期：陈洪芹， 2025.1.3

——项目名称：橡胶地板，需求单位：安徽致远教育发展有限公司，顾客需求概况：详见合同，

部门	评审内容	评审意见	评审人	日期
销售部	能否满足顾客的要求、服务实施是否可行、可行	陈建明	2025.1.15	
行政部	合同的合法性	于秋梅	2025.11.5	

总经理审批意见：满足要求，可签合同， 签名/日期：陈洪芹， 2025.1.15。

——项目名称：橡胶地板，需求单位：苏东方建设项目管理咨询有限公司，顾客需求概况：详见合同，

部门	评审内容	评审意见	评审人	日期
销售部	能否满足顾客的要求、服务实施是否可行	可行	陈建明	2025.1.15
行政部	合同的合法性	于秋梅	2025.11.5	

总经理审批意见：满足要求，可签合同， 签名/日期：陈洪芹， 2025.1.15。

——项目名称：同透地板，需求单位：泰州市姜堰区溱潼实验小学，顾客需求概况：详见合同，

部门	评审内容	评审意见	评审人	日期
销售部	能否满足顾客的要求、服务实施是否可行	可行	陈建明	2025.1.15
行政部	合同的合法性	于秋梅	2025.11.5	

总经理审批意见：满足要求，可签合同， 签名/日期：陈洪芹， 2025.1.15。

——项目名称：运动地板（布纹）运动地板（水晶砂）需求单位泰州市姜堰区东桥中心小学，顾客需求概况：详见合同，

部门	评审内容	评审意见	评审人	日期
销售部	能否满足顾客的要求、服务实施是否可行	可行	陈建明	2025.1.15
行政部	合同的合法性	于秋梅	2025.11.5	

总经理审批意见：满足要求，可签合同， 签名/日期：陈洪芹， 2025.1.15。

——项目名称：橡胶地板、运动地板，需求单位：江苏亚鼎建筑工程有限公司，顾客需求概况：详见合同，



部门	评审内容	评审意见	评审人	日期
销售部	能否满足顾客的要求、服务实施是否可行	可行	陈建明	2025.1.15
行政部	合同的合法性	合法	于秋梅	2025.11.5
总经理审批意见：满足要求，可签合同， 签名/日期：陈洪芹，2025.1.15。				
另抽查其他《合同评审表》方式相同，合同内容建议加以明确描述。与负责人沟通，评价均在合同签订之前完成，合同有可能出现的变更为供货期更改（根据合同和甲方要求），通过追加合同进行，目前没有发生过变更。采购依据《采购控制程序》等制度进行控制，公司根据销售订单进行采购，采购的产品主要由供方负责运输，部分辅助产品由本公司通过货拉拉运送。				
对供货商定期进行合格供方评价，提供《供方评价记录》等，经由总经理确认后，纳入公司合格供方。				
提供有《合格供方名录》：供方名称：临沂新凯琳环保材料有限公司、上海博凯塑胶地板有限公司、上海杰深建材有限公司、北京福美谛商贸有限公司、上海塑唯实业发展有限公司、货拉拉，明确供方名称、供方地址、供货产品、供方联系人、联系电话、签订日期、评价结果。				
——抽查采购合同 1：				
2025.2.18 与 临沂新凯琳环保材料有限公司签订的“定购合同”，合同编号：S20250220003，产品名称：橡胶地板、自流平、地板胶，有双方签字盖章。				
提供了《供方评价记录》，对临沂新凯琳环保材料有限公司进行了评审，供货内容：橡胶地板、自流平、地板胶，对供方的评价和再评价内容：供方背景材料：营业执照复印件、供方产品质量情况：新供方，据调查，对其他用户供货质量符合要求，产品质量符合要求、设备能力及技术水平：满足要求、供货期：新供方，据调查，对其他用户供货期满足要求、售后服务（服务）：新供方，根据调查，对其他用户售后服务好，供方环境信息：无环境事件发生，供方职业健康安全信息：无安全事故/职业病，部门负责人意见：同意，同意评价人意见：负责人：陈建明，2025.01.15，评价结论：可列入合格供方，授权人/总经理：陈洪芹 2025.01.15。				
——抽查采购合同 2：				
2025.1.15 与上海博凯塑胶地板有限公司签订的“销售合同”，合同编号：无，产品名称：同透地板 2.0mm、复合地板 2.0mm、运动地板 4.5mm、运动地板 5.0mm，有双方盖章。				
提供了《供方评价记录》，对上海博凯塑胶地板有限公司进行了评审，供货内容：同透地板、复合地板、运动地板，对供方的评价和再评价内容：供方背景材料：营业执照复印件、供方产品质量情况：新供方，据调查，对其他用户供货质量符合要求，产品质量符合要求、设备能力及技术水平：满足要求、供货期：新供方，据调查，对其他用户供货期满足要求、售后服务（服务）：新供方，根据调查，对其他用户售后服务好，供方环境信息：无环境事件发生，供方职业健康安全信息：无安全事故/职业病，部门负责人意见：同意，同意评价人意见：负责人：陈建明，2025.01.03，评价结论：可列入合格供方，授权人/总经理：陈洪芹 2025.01.03。				
——抽查采购合同 3：				
提供 2025.3.11 与上海塑唯实业发展有限公司签订的“采购合同”，合同编号：2025031101，产品名称：楼梯平台踏步、平台踏步，有双方签字盖章。				
提供了《供方评价记录》，对上海塑唯实业发展有限公司进行了评审，供货内容：楼梯平台踏步、楼梯踏步，对供方的评价和再评价内容：供方背景材料：营业执照复印件、供方产品质量情况：新供方，据调查，对其他用户供货质量符合要求，产品质量符合要求、设备能力及技术水平：满足要求、供货期：新供方，据调查，对其他用户供货期满足要求、售后服务（服务）：新供方，根据调查，对其他用户售后服务好，供方环境信息：无环境事件发生，供方职业健康安全信息：无安全事故/职业病，部门负责人意见：同意，同意评价人意见：负责人：陈建明，2025.01.03，评价结论：可列入合格供方，授权人/总经理：陈洪芹 2025.01.03。				
——抽查采购合同 4：				
提供 2025.2.22 与北京福美谛商贸有限公司签订的“采购合同”，合同编号：MFD20250222，产品名称：亚麻地板，有双方签字盖章。				



提供了《供方评价记录》，对北京福美谛商贸易有限公司进行了评审，供货内容：亚麻地板，对供方的评价和再评价内容：供方背景材料：营业执照复印件、供方产品质量情况：新供方，据调查，对其他用户供货质量符合要求，产品质量符合要求、设备能力及技术水平：满足要求、供货期：新供方，据调查，对其他用户供货期满足要求、售后服务（服务）：新供方，根据调查，对其他用户售后服务好，供方环境信息：无环境事件发生，供方职业健康安全信息：无安全事故/职业病，部门负责人意见：同意，同意评价人意见：负责人：陈建明，2025.01.03，评价结论：可列入合格供方，授权人/总经理：陈洪芹 2025.01.03。

#### ——抽查外包方

公司的外包过程为物流运输，提供了对货拉拉的《外包方评价记录表》，对供方的评价和再评价内容：外包方背景材料（附后页）：营业执照复印件、外包方服务过程质量情况：新外包方，据调查，对其他用户服务质量符合要求、设备能力及技术水平：满足要求、服务时效，新外包方，据调查，对其他用户服务时效满足要求：售后服务，新外包方，根据调查，对其他用户售后服务好，是否发生过重大安全责任事故及伤亡事故：否，部门负责人意见：同意评价人意见：负责人：陈建明，2024年12月31日，评价结论：可列入合格外包方，总经理/授权人：陈洪芹 2024年12月31日。

本公司需求物资的采购信息由销售部负责，通过签订书面采购合同方式向合格供方进行产品采购。采购合同依据销售内容，明确了产品规格型号，数量，交货日期，违约责任等，有双方签字盖章。采购产品时还需给供方提供公司的销售合同，供方需跟踪产品销售的流向。办公用品由行政部负责采购。

本公司外部无库房，采购完产品后，供方直接发货至客户地点，部分辅助材料通过货拉拉送货至客户。

查销售产品交付情况：产品经运输交付至客户处客户签收，或由公司直接送货至客户，不同客户对交付后的具体要求有所不同，公司为了保证客户收到的产品符合要求，发货前与供方沟通，发货后核对数量型号等。公司依据合同要求实施解决，交付后销售合同中规定了质保的相关要求，陈总介绍由于客户操作问题会出现产品损坏的情况，公司依据合同中的规定对产品进行维修，客户承担换件及维修的相应费用，经查基本符合要求。

依据客户要求，提供部分产品检测报告，公司对部分产品进行了委托检验，目前型号未发生变化，未进行新的检验，部分产品提供供方的检测报告。本公司委托检验报告有：产品名称：得嘉亚麻地板，报告编号：WT2024B03A00816，报告日期：2024年6月26日，检测单位：中国国检测试控股集团股份有限公司国家建筑材料测试中心。产品名称：橡胶地板，报告编号：W12023B03A01614，报告日期：2024年1月26日，检测单位：中国国检测试控股集团股份有限公司国家建筑材料测试中心。产品名称：得嘉防静电PVC卷材地板（防静电检测），报告编号：2025AS4037AP，报告日期：2025年2月14日，检测单位：信息产业防静电产品质量监督检验中心。产品名称：得嘉运动PVC地板，报告编号：2025AS4037AP，报告日期：2024年5月29日，检测单位：中国国检测试控股集团股份有限公司国家建筑材料测试中心。产品名称：得嘉复合卷材地板，报告编号：250305012SHF-001，报告日期：2025年3月21日，检测单位：深圳质量技术服务有限公司上海奉贤分公司。产品名称：得嘉同质透心PVC地板，检测报告编号：SDHL250200148501HI，报告日期：2025年2月5日-2025年2月18日，检测单位：通标标准技术服务有限公司顺德分公司等。

### 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

企业编制了《内部审核实施计划》，对内部审核方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法等。在2025年3月6日按照策划时间间隔实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。内审员经过了培训，内审员审核了与自己无关的区域。内审员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，填写了检查记录。内审开出的不符合项，已由责任部门确认后写出了原因分析，提出了纠正和纠正措施，并实施了纠正和整改，内审员及时进行了跟踪验证和关闭。审核组组长宣布了《内审报告》，报告了审核结果，对管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见。按照标准要求保留了内部审核有关信息。内部审核过程真实有效。

企业编制了《管理评审计划》，规定了评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致，并在2025年3月24日进行管理评审。最高



管理者主持会议，各部门负责人参加了会议。管理评审输入考虑并覆盖了标准等要求。管理评审输出形成了《管理评审报告》，管理评审结论：公司质量、环境、职业健康安全管理体系是适宜、充分和有效的。

### 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

企业保持实施《不符合、纠正与预防措施控制程序》，对纠正预防措施识别、评审、验证，事故事件报告、调查、处理等作了规定，其内容符合组织实际及标准要求。

查纠正措施实施情况：

对内审中提出不合格项进行了原因分析，并制定、实施了纠正措施，并由内审员对所采取的纠正措施进行了验证，纠正措施有效，管理评审中发现的薄弱环节，分析了原因，采取了纠正措施。

体系运行以来公司按照体系的要求，通过运行控制、加强培训，以及开展管理评审活动等方式采取预防措施，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制，人员质量、环保、安全意识有了明显提高，没有发现潜在的不符合，没有发生重大质量事故和投诉处罚，没有发生环境、职业健康安全事件和投诉处罚。

企业纠正和预防措施的管理符合标准规定要求。。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

编制《管理手册》，基本符合标准要求和企业实际。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。对销售过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置，对日常工作中出现的不合格，及时进行整改。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施已经整改完毕并验证。

#### 3) 投诉的接受和处理情况：

近一年以来，没有发生质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

### 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）：

经营地址：江苏省徐州市沛县龙固镇产业园区 26 号。办公址已在国家企业信用信息平台公示，该办公场所为租赁，有租赁合同，2024 年 12 月 11 日有效期至 2025 年 12 月 11 日，现场查看，公司目前现有人员 10 人，主要在办公室办公的人员 6 人，因公司主要业务为销售，其他人员不坐班，各自完成销售业务。办公区域面积约 100 多平方米，为平层，包括办公区。办公设备：电脑、电脑桌、笔记本电脑、打印机、文件柜等。无特种设备。监视和测量设备：无等。办公通信设备：网络、电脑等。运输设备：轿车 1 辆，主要使用货拉拉发货。环境职业健康安全设备设施：消防栓、灭火器、垃圾桶等。

#### 2) 人员及能力、意识：

行政部对人力资源进行识别和控制，会同各部门做好培训需求调查，根据培训需求编制培训计划。

提供《人力资源控制程序》及《2024-2025 年度培训计划》，包括培训项目及内容、参培人员、培训地点、培训方式、完成期限、考核方式等内容。行政部根据各部门的需要配备管理体系运行所需的人员。

查《人力资源控制程序》及《岗位任职要求》，制定相关人员的职责和权限相关文件化信息，确定配



备所需的人员资源，各级各层人员能力、意识、岗位定员、部门人员职责、权限、相互关系等进行了清晰要求并做了沟通，以有效实施体系并运行和控制其过程。

公司每年进行岗位能力确认，查有 2025.03.06《岗位能力确认表》，对各部门负责人及员工的业务知识、管理能力、责任意识等，进行了评价，考核结论：能够胜任该岗位，评价人：陈洪芹。企业人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。同内审组成员及管代沟通交流，介绍其内审、管理评审主要是在咨询老师指导下进行的。现场询问其对标准的了解情况及对内审、管理评审的策划情况，不能回答清楚，对内部审核、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，存在能力不足，开具了不符合报告。

### 3) 信息沟通：

策划编制《信息交流沟通控制程序》规定了企业内、外部沟通，经查阅和交谈符合标准要求。

总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。行政部是信息交流的归口部门，负责信息的收集、分析汇总，并向管理者代表/被任命者汇报。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流；负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流；负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门负责本部门业务范围内的信息接收、传递、处理工作。行政部在收到有关环境和职业健康安全法律、法规和其他要求时执行《法律法规与其他要求获取、确认程序》，相关方抱怨及其他信息，由行政部接收，要求答复的要将处理结果及时传递给相关方。

目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。

### 4) 文件化信息的管理：

公司编制执行了《文件控制程序》、《记录控制程序》，其内容符合标准要求和企业实际。公司于 2024 年 12 月 30 日按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准的要求，整合建立一体化管理体系，编制了一体化《管理手册》、《程序文件》、《相关支持性文件》等，按照策划的文件对管理体系各过程进行了管理，形成了记录，文件策划实施良好。整合建立一体化管理体系，并形成文件。经文件审核和现场核实，该公司的体系文件基本符合管理体系标准的要求，体现行业和企业特点。对文件的控制符合要求。

## 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

## 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，得嘉地板（江苏）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 type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" 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



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard United Certification Co., Ltd.

ISC-B-10-2(B/0)管理体系审核报告（初审）

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：魏津、潘婷



## 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。