

项目编号：20287-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：深圳市浩云商贸有限公司

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）：林郁

报告日期：2025 年 4 月 11 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：王邦权

组员：林郁



受审核方名称：深圳市浩云商贸有限公司

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	Q:审核员	2024-N1QMS-1495970	Q:29.08.03,29.12.00
			E:审核员	2025-N1EMS-1495970	E:29.08.03,29.12.00
			O:审核员	2024-N1OHSMS-1495970	O:29.08.03,29.12.00
B	林郁	组员	Q:审核员	2023-N1QMS-1263773	Q:29.08.03,29.12.00
			E:审核员	2022-N1EMS-1263773	E:29.08.03,29.12.00
			O:审核员	2024-N1OHSMS-1263773	O:29.08.03,29.12.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	刘能权	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：无；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国环境影响评价法、工伤保险条例、中华人民共和国噪声污染防治法等。



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：商贸企业安全生产标准化建设规范 DB21/T 3594-2022、抗菌毛巾 FZ/T 62015-2009、无捻毛巾 FZ/T 62016-2009、晴雨伞 GB/T 23147-2018、玻璃器皿 玻璃杯 QB/T 4162-2021、家用和类似用途电器的安全 第1部分：通用要求 GB 4706.1-2005、电子电气产品中限用物质的限量要求 GB/T 26572-2011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04月10日 上午至2025年04月11日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年9月10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：日用品、家用电器的销售

E：日用品、家用电器的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：日用品、家用电器的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：深圳市龙岗区布吉街道锦龙路万科红三期 2A508

办公地址：广东省深圳市龙岗区布吉国展苑华庭居 16A

经营地址：广东省深圳市龙岗区布吉国展苑华庭居 16A

注：注册地址与实际经营地址不在一地，企业负责人介绍，注册地址无人办公，已提醒企业尽快变更实际地址。

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4月7日- 2025年4月7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（3）项，涉及部门/条款：



销售部/Q8.7.2 综合部/QEO7.2 综合部/O9.1

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 21 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 20 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 生产过程控制；Q 检验过程控制。EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视

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，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行

2) 风险提示：

Q 生产/服务过程控制。EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视。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：2015 年 09 月 16 日 体系实施时间：2024 年 9 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：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：

销售服务流程：

合同评审→合同签订→采购→产品运输（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

在管理手册中建立公司的质量、环境和职业健康安全方针和目标，基本适宜。

管理方针：

诚信经营，扩展市场，满足客户，持续改进；全员参与，注重环保，预防为主，遵章守法；安全第一，以人为本，保护健康，科学发展

总目标：

- 1) 顾客满意率 $\geq 90\%$
- 2) 固废合规处理率 100%
- 3) 火灾事故为 0
- 4) 触电事故为 0
- 5) 交通意外伤害事故为 0

——目标可测量。

通过发放文件、会议（每周部门会议，每月公司会议）、培训等方式向员工传达，使得员工理解和应用。

建立管理体系，以实现公司的目标。

管理评审中对适宜性进行评审。

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。

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。

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 20 日和 2025 年 1 月 15 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

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。

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

公司质量手册 8.3 条款按标准要求，规定了销售服务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，各过程要求符合标准要求。

1、查，公司销售服务过程的策划、设计和开发情况，参与人员：朱芳铨、刘能权、朱云。

2、销售服务过程设计开发输入资料：

1) 法律法规、相关标准、顾客要求：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法等标准产品标准、客户合同、协议要求等。

2) 其它：公司内部要求、以往类似项目的服务过程、潜在的失效后果等

3、销售服务过程设计评审、确认情况：

评审、确认内容主要有：客户对商品品质、产地、规格、交付等服务要求；销售服务的流程、对应的制度等服务资料；销售服务所需的服务要素（人员能力、设施设备、合同管理、供方比选、物流运输等）



的筹备及配置计划。

评审结果：满足客户合同要求。

评审人：朱云。

销售服务流程及策划输出制定完成后，由公司管理层商定后完成确认。

确认内容：实施步骤、实施标准、流程、服务要素的筹备及配置计划等内容。

确认人：朱云

4、查，销售服务设计过程策划输出内容包括：

销售服务流程图

销售服务规范

销售人员考核制度

销售服务质量综合检查表

。。。。。

确认人：朱云

5、查，公司策划了设计变更的管理要求。

自管理体系运行以来，该服务过程设计和开发未发生更改，手册策划了设计更改的控制：如有更改，均按设计开发要求，进行更改后再次评审、确认后通过。

目前公司所进行的日用品、家用电器的销售服务流程均已定型，顾客和产品供方较固定，短期内不对服务规范、服务流程进行更改，目前没有进行新的设计和开发相关工作。但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，如后续顾客要求和市场需要开发新服务时，公司将按照设计和开发策划要求进行设计开发，确保整个销售服务的安全性、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。

公司在质量手册中明确了设计开发过程的控制要求，以确保后续服务的提供。

公司主要经营范围：日用品、家用电器的销售。

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：日用品、家用电器的销售

2、销售服务流程：

合同评审→合同签订→采购→产品运输（外包）→客户验收

关键过程/特殊过程：销售服务

外包过程：产品运输、房屋租赁

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：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。

经负责人介绍，企业主要经营日用品、家用电器的销售，企业销售为代销模式，无仓库。根据销售合同进行采购，由供货方直接将产品发往客户。

现场查看，员工朱芳铨，正在与客户通过电话沟通合同相关事宜，其他销售同事也正在通过



微信等方式，与客户沟通订单内容等。

4、查看，合同跟踪情况：

查，销售合同-日用品

1) 客户：河南江斛贸易有限公司

产品：A-TIMES 乐颜豌豆保温杯 CJ-21067

合同编号：20250113

签订时间：2025-1-13

合同约定内容：产品名称型号、价格、数量、金额、质量标准及包装物、运输方法及运费、验收标准、违约责任、交期、质量异议、付款方式等

查，销售合同-家用电器

1) 客户：上海祥沆营养品有限公司

产品：翰乐-熊熊迷你电锅 HL-Y80、翰乐-多功能电蒸锅 KH-Z06、囧厨(Ocooker)智能电饭煲 QFB020

签订时间：3月17日

合同约定内容：产品名称型号、价格、数量、金额、质量标准及包装物、运输方法及运费、验收标准、违约责任、交期、质量异议、付款方式等

。。。。。。

合同信息明确，基本符合要求。

为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；组织编制了《管理手册》规定：在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。

查、合同评审

1) 客户：河南江斛贸易有限公司

产品：保温杯等。

评审内容：功能、质量、性能要求要求、法律、法规要求、交付时间要求、库存及采购事项、资金情况满足运作要求

评审人员：销售部:朱芳铖 综合部：刘能权

总经理批准：朱云

评审日期：2025.1.13（合同签订前）

。。。。。。

抽《顾客满意度调查表》

1) 客户：贵州艺霖实业有限公司

评价项目：产品的质量、产品的稳定性、兼容性、产品的包装、外观造型、价格的合理性、业务人员的态度、合同履约能力、为解决问题回复的及时率、问题投诉的回复质量、产品交付的及时性、产品出现问题后的处理流程

总评分：97分

调查时间：2024年11月15日

。。。。。。

抽，交付情况，销售产品由公司运输到客户处。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》



部门人员：陈锦真

考核项目：销售人员仪表、标识的佩戴情况、销售服务设施维护使用及完好情况、销售环境的保持、接待质量（包括来人来电）、电话记录的及时、完整、清晰情况、制订采购计划并实施采购、顾客要求评审的及时性、提供产品的质量合格率、顾客沟通及时性、主动性、顾客异议及时处理、合同执行情况跟踪、顾客产品使用情况回访、销售服务情况回访

考核人：刘能权

考核时间：2024.10.20

考核结论：符合

。。。。。

查，近期产品运输物流信息。

1) 物流公司：壹米滴答

物流单号：110225459147

货物名称：艾逸瑶选/安迪晴雨伞 YS-1828

收方公司：费县邮储银行

收件人：李主任

发件时间：2025-4-7 16:52:43

。。。。。

经负责人介绍，企业的客户主要为各大银行金融礼品及各平台积分兑换产品。销售的产品，根据客户要求，发往客户指定的地点（大部分为各银行门店）。

查，客户签收单

1) 客户名称：费县邮储银行

产品：艾逸瑶选/安迪晴雨伞 YS-1828

签收意见：已按订单约定完成供货、货物数量、质量均符合要求

签收人：李主任

签收时间：2025-4-8 23:06:56

。。。。。

公司识别的关键过程/特殊过程为销售过程：确认内容包括人员、设备、文件、服务质量等方面进行了确认，确认结果：满足要求，审批人：刘强，日期：2024.9.10。

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。

查问，负责人讲对于已经交付的产品，公司承诺：产成品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时



上门进行解决。管理体系运行至今暂无客户反馈质量问题。

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，产品的运输采取物流运送的方式进行。目前组织采取的物流公司（外包）为货拉拉、顺丰速运、博野远航货运等。组织通过物流单号在对产品物流信息及到货信息进行监控。

查，近期产品运输物流信息。

1) 物流公司：壹米滴答

物流单号：110225459147

货物名称：艾逸瑶选/安迪晴雨伞 YS-1828

收方公司：费县邮储银行

收件人：李主任

发件时间：2025-4-7 16:52:43

。。。。。。

2) 交付的地点及验收：产品经出厂检验合格后通过物流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、合格证、等进行验收，验收合格后在送货单上签字确认。

经负责人介绍，企业的客户主要为各大银行金融礼品及各平台积分兑换产品。销售的产品，根据客户要求，发往客户指定的地点（大部分为各银行门店）。

查，客户签收单

1) 客户名称：费县邮储银行

产品：艾逸瑶选/安迪晴雨伞 YS-1828

签收意见：已按订单约定完成供货、货物数量、质量均符合要求

签收人：李主任

签收时间：2025-4-8 23:06:56

。。。。。。

3) 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，自体系建立以来，未有客户的投诉或质量不良的反馈情况。

公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，会有专人定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。

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。

公司对研发和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，暂无研发和服务提供的更改情形。

公司为验证产品和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，查见公司检验规范规定了原材料、生产过程、成品出厂所有产品的检验方法、标准。

公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到品控部经理许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。

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

抽，采购方出货检测报告。

1) 供方名称：山东金号家纺集团有限公司

检测产品：金号浴巾



检验检测环境温度 Environmental forTest TestDate: (20.0±2.0)℃，相对湿度(65.0±4.0)%；室温

检验检测日期：2025-01-02~2025-01-06

检验检测依据 TestStandard: GB31701-2015(A类)、GB/T22864-2020、GB/T5296.4-2012、FZ/T01137-2016

判定依据 DecisionStandard: GB31701-2015(A类)、GB/T22864-2020、GB/T5296.4-2012、T/CNTAC64-2020

《医护级孕婴用纯棉毛巾产品》

检验检测要求 Test Item: pH 值，甲醛含量，纤维含量，异味，耐皂洗色牢度，耐酸汗渍色牢度，耐碱汗渍色牢度，耐水色牢度，耐摩擦色牢度，耐唾液色牢度，吸水性，断裂强力，脱毛率，使用说明，荧光增白剂，可分解致癌芳香胺染料

检验检测结论：

该样品所检项目依据 GB31701-2015（A类）、GB/T22864-2020、GB/T5296.4 2012、T/CNTAC64-2020《医护级孕婴用纯棉毛巾产品》判定为合格。

。。。。。

经负责人介绍，企业的客户主要为各大银行金融礼品及各平台积分兑换产品。销售的产品，根据客户要求，发往客户指定的地点（大部分为各银行门店）。

查，客户签收单

1) 客户名称：费县邮储银行

产品：艾逸瑶选/安迪晴雨伞 YS-1828

签收意见：已按订单约定完成供货、货物数量、质量均符合要求

签收人：李主任

签收时间：2025-4-8 23:06:56

。。。。。

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》

部门人员：陈锦真

考核项目：销售人员仪表、标识的佩戴情况、销售服务设施维护使用及完好情况、销售环境的保持、接待质量（包括来人来电）、电话记录的及时、完整、清晰情况、制订采购计划并实施采购、顾客要求评审的及时性、提供产品的质量合格率、顾客沟通及时性、主动性、顾客异议及时处理、合同执行情况跟踪、顾客产品使用情况回访、销售服务情况回访

考核人：刘能权

考核时间：2024.10.20

考核结论：符合

。。。。。

抽《顾客满意度调查表》

1) 客户：贵州艺霖实业有限公司

评价项目：产品的质量、产品的稳定性、兼容性、产品的包装、外观造型、价格的合理性、业务人员的态度、合同履约能力、为解决问题回复的及时率、问题投诉的回复质量、产品交付的及时性、产品出现问题后的处理流程

总评分：97 分

调查时间：2024 年 11 月 15 日

。。。。。

查交付情况，销售产品由公司发往客户处。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。
产品和服务放行基本符合要求。

公司编制了《与顾客有关过程控制程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查、直接沟通、数据分析等。

公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》2024年11月的调查表共4份，回收4份，调查顾客单位为：绍兴婷婷伞业有限公司、贵州艺霖实业有限公司、河南江斛贸易有限公司、四川好品达供应链管理有限公司等。

调查内容包括：质量、价格、交期、服务等。

调查表显示但对质量、交期及服务态度等项顾客均较为满意。

统计分析结果：97分（已实现既定目标）

公司负责人讲：通过本次对4家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的综合能力还有待提高，在今后将加强员工各方面的能力培训，努力将不足之处改进。公司现目前没有发生客户流失的现象。

组织制定了环境、职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。

根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。

消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。

公司识别的重要环境因素：固体废弃物的排放、潜在火灾事故

公司识别的不可接受风险：潜在火灾、交通意外伤害事故、触电事故

抽查环境运行的策划与控制实施

a 固体废弃物的排放：复印机废粉、墨盒、打印机废硒鼓、废旧日光灯管

控制措施：

- 1) 按照废弃物管理相关规定执行，并组织部门人员进行培训学习；
- 2) 设置垃圾箱，对废弃物进行分类放置处理；
- 3) 废旧墨盒硒鼓等物品统一收集，交给垃圾清理人员处理。

b 潜在火灾事故：（线路老化、短路等，明火或吸烟等遇易燃物导致火灾的发生）

控制措施：

- 1) 针对防火制度进行了人员培训，强化安全意识；
- 2) 办公现场已经配置适宜的消防器材；
- 3) 用电遵照公司相关制度执行，严禁私自拉线；
- 4) 加强对操作人员消防安全的教育和日常过程的消防安全检查，及时消防安全隐患；
- 5) 综合部统计火灾事故。

抽查安全运行的策划与控制实施

a 潜在火灾

控制措施：

1. 针对防火制度进行了人员培训，强化安全意识；
2. 办公现场已经配置适宜的消防器材；
3. 用电遵照公司相关制度执行，严禁私自拉线；
4. 加强对操作人员消防安全的教育和日常过程的消防安全检查，及时消防安全隐患；



5. 综合部统计火灾事故。

b 触电事故

控制措施：

1. 组织培训各作业规程，要求日常工作严格按照作业规程操作；
2. 加强对作业人员和工作环境的监督，杜绝违章操作和危险作业；
3. 建立健全安全责任制，加强各部门人员的自我安全管理；
4. 防电遵守电法，用电和临时用电遵照公司相关制度执行，严禁私自拉线。

c 交通意外伤害事故

控制措施：

1. 组织培训各作业规程，要求日常工作严格按照作业规程操作；
2. 加强对作业人员和工作环境的监督，杜绝违章操作和危险作业；
3. 建立健全安全责任制，加强各部门人员的自我安全管理；
4. 强化安全意识，加强道路交通安全法培训；

资源、能源消耗管控：

负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。办公现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月由财务集中统计跟进。记录显示：基本达成目标。

对相关方施加影响

组织对进入场所内的供方送货员、访客视情况由安保人员或受访人提醒或签定安全协议等方式，告知相关方遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。

运行和策划控制基本有效。

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 已经在2024年12月20日和2025年1月15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《不合格控制程序》

---公司明确并实施处置不合格输出的途径包括以下几方面：

- a) 纠正；
- b) 隔离、限制、退货或暂停；
- c) 告知顾客；
- d) 获得让步接收的授权。

---公司明确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含以下内容的记录

- a) 有关不合格的描述；
- b) 所采取措施的描述；



c) 获得让步的描述;

d) 处置不合格的授权标识。

查, 退换货记录

1) 客户公司名称: 银联积分商城

退货单号: SF3164085056514

退换货时间: 2025-4-2 17:11:00

退换货原因: 快递运输, 包装破损

退换货产品: 好爸爸亲肤倍净洗衣液四件套袋装 (1710g)

处理结果: 退货

退回签收时间: 2025-4-4 16:27:00

2) 客户公司名称: 南方电网积分商城

退货单号: SF0269628132228

退换货时间: 2025-3-27 13:40:00

退换货原因: 快递运输, 包装破损

退换货产品: 金正 TMS 鲜美味多功能养生壶 JZL-812A

处理结果: 退货

退回签收时间: 2025-4-3 8:42:00

。。。。。

审核现场查看, 公司的不合格输出的控制, 形成文件的信息不够完善, 缺少所采取措施的描述。不符合。

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:

公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格品控制程序》、《与顾客有关过程控制程序》、《纠正预防措施控制程序》及《内部审核程序》等, 对持续改进的过程予以规定, 以实现质量、环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。

公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式, 以推动质量、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。

纠正措施落实有效。

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，关注特种特备）:

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 130 平方米。公司销售为代销模式, 无仓库。

4 公司主要经营日用品、家用电器的销售。

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。



监视和测量资源：无。采取以顾客验收为依据，进行核验，最终产品质量由顾客确认，暂未配置检测设备。

2) 人员及能力、意识：

公司确定了从事的工作影响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、环境和职业健康安全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。

查，面谈内审员，对 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020 标准内审条款的要求不能回答清楚，能力需提高。不符合

查，审核现场未能提供员工体检报告。不符合

3) 信息沟通：

《信息交流和沟通控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。

对部门之间有需要交流的有关职业健康安全信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。

部门员工参与协商，员工提出参与职业健康安全知识和培训，在日常服务例会中有通报公司近期职业健康安全工作及加强职业健康安全管理管理工作，员工做好自身和其他职业健康安全管理方面的工作要求。

对外部当地政府、周边邻里、顾客，合格供应商等相关方进行了安全管理方针等方面的信息交流，主要通过网络、交流及公开信、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。

查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求

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9月10日按照GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准的要求，建立管理体系，编制了《管理手册》、《程序文件》、《管理制度汇编》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。

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。

现场抽查《管理手册》、《程序文件》、《管理制度汇编》等。发布实施日期：2024年9月10日，受控。

现场提供《受控文件清单》，内容包括：文件名称、文件编号、版本、生效日期等，登记有管理手册、程序文件汇编、管理制度汇编、应急预案等。均在有效期内。符合要求。

现场提供《文件发放/回收记录》，内容包括：文件名称、文件编号、分发号、发放记录（部门、签收人、日期、数量）、签回等。公司使用的质量有关外来文件由综合部收集、统一编号后加盖受控章并分发相关部门。

查《管理手册》、《程序文件》、《管理制度汇编》。《管理手册》现行版本A/1版；于2025.4.7修订发放。《程序文件汇编》、《管理制度汇编》现行版本A/1版，并于2025年4月7日由人力资源部盖受控章分发到其它职能部门，各职能部门领用人签字确认，公司目前回收文件为A/0版管理手册。对其管理符合要求。

查见《文件更改申请单》《文件更改审批单》。《文件更改申请单》包括：申请更改文件；更改文件编号；申请文件更改部门；负责人签字；申请更改原因；标准条款号；更改前内容；更改后内容；审核意见；审批意见等。《文件更改审批单》包括：审批意见；会签意见、日期、文件名称、文件编号；修改前版本；修改后版本；现发放范围及印数；更改原因；更改内容摘要；更改提出部门负责人签字及日期等内容。由文件更改提出部门填写并报审，综合部保存。



查见《文件销毁/保留清单》。包括：销毁日期；文件编号；版次；页数；保留；销毁；备注等。公司尚未有文件销毁。

现场提供《外来文件清单》，内容包括：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国价格法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国水污染防治法、商贸企业安全生产标准化建设规范 DB21/T 3594-2022、抗菌毛巾 FZ/T 62015-2009、无捻毛巾 FZ/T 62016-2009、晴雨伞 GB/T 23147-2018、玻璃器皿 玻璃杯 QB/T 4162-2021、家用和类似用途电器的安全 第1部分：通用要求 GB 4706.1-2005、电子电气产品中限用物质的限量要求 GB/T 26572-2011等外来文件，外来文件均有编号，发布部门，查询部门，查询形式及结果有效。

现场提供《记录清单》包括：环境因素辨识评价表、重要环境因素清单、危险源识别评价表、不可接受风险清单、环境目标、指标及管理方案一览表、环境管理方案完成情况考核等。记录内容真实，清楚正确，易于识别和检索，能够到达唯一可追溯。

记录主要是电子版、纸张形式。记录归档前后贮存环境整洁，无腐蚀性气体，通风良好；做好防火、防盗、防水、防虫鼠、防霉变。由专人负责，专柜保存，便于检索、查询和存取，保护完好。有效期3年，目前无超过保存期限的记录。

综上，成文信息控制符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：日用品、家用电器的销售

E：日用品、家用电器的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：日用品、家用电器的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，（深圳市浩云商贸有限公司）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:王邦权 林郁



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。