

项目编号：20424-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：深圳市仙鱼环保科技有限公司

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）：杨冰

审核组员（签字）：周俊敏

报告日期：

2025 年 4 月 13 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：杨冰

组员：周俊敏



受审核方名称：深圳市仙鱼环保科技有限公司

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	杨冰	组长	Q:审核员	2023-N1QMS-2222864	Q:29.08.03,29.08.04
			E:审核员	2023-N1EMS-2222864	E:29.08.03,29.08.04
			O:审核员	2023-N1OHSMS-1222864	O:29.08.03,29.08.04
B	周俊敏	组员	Q:审核员	2022-N1QMS-2244129	E:29.08.03,29.08.04
			E:审核员	2022-N1EMS-2244129	O:29.08.03,29.08.04
			O:审核员	2025-N1OHSMS-1244129	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1		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：中华人民共和国劳动法、中华人民共和国工会法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国劳动争议调解仲裁法、广东省实施《中华人民共和国消防法》办法、广东省道路交通安全条例、深圳市安全管理条例、深圳经济特区消防条例、中华人民共和国噪



声污染防治法、城市生活垃圾管理办法、中华人民共和国水污染防治法、广东省大气污染防治条例、广东省节约能源条例、广东省固体废物污染环境防治条例、深圳经济特区市容和环境卫生管理条例、深圳经济特区环境噪声污染防治条例等共计安全法律法规31个，环境法律法规30个

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: GB14930.1-2022《食品安全国家标准 洗涤剂》、GB 38383-2019《洗碗机能效水效限定值及等级》、GB 4706.50-2008《家用和类似用途电器的安全 商用电动洗碗机的特殊要求》和GB 4706.1-2005《家用和类似用途电器的安全 第1部分:通用要求》4个标准

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12日 上午至2025年04月13日上午实施审核。

审核覆盖时期: 自2024年8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: 洗涤用品、洗涤设备(洗碗机)的销售

E: 洗涤用品、洗涤设备(洗碗机)的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O: 洗涤用品、洗涤设备(洗碗机)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: 深圳市龙岗区坂田街道岗头社区天安云谷产业园二期 4 栋 1806

办公地址: 深圳市龙岗区坂田街道岗头社区天安云谷产业园二期 4 栋 1806

经营地址: 深圳市龙岗区坂田街道岗头社区天安云谷产业园二期 4 栋 1806

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 2025-04-10 8:30:00 至 2025-04-10 17:00:00 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 销售服务的过程控制、EO 运行策划和控制。

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(/)项, 轻微不符合项(1)项, 涉及部门/条款: 行政部 QE07.2



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 28 日前提提交审核组长。

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 2025 年 4 月 12 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q销售服务的过程控制、EO 运行策划和控制。

3) 本次审核发现的正面信息：该公司质量、环境和职业健康安全管理体系基本有效运行，法律法规更新及时，销售过程基本受控，定期对质量、环境和职业健康安全运行情况监督检查，未发生相关方投诉等。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：该公司的质量、环境和职业健康安全管理体系的运行要求能全面有效地予以贯彻实施，各部门员工能够理解本部门的质量职责、环境因素和危险源，对销售服务质量，重要环境因素和重大危险源能有效予以控制，质量、环境和职业健康安全管理体系已具有一定的成熟度和实效性。

2) 风险提示：公司主要的服务流程为销售，需要关注服务过程的记录和服务质量的管控；内审和管评过程实施相对简单，需要提高深度；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：2006 年 05 月 29 日体系实施时间：2024 年 8 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照：公司成立于 2006 年 05 月 29 日，注册资金 300.000000 万人民币；法定代表：王志坚。营业执照：统一社会信用代码 91440300789225468L，核准日期 2020 年 05 月 26 日；

经营范围：一般经营项目是：环保产品、环保设备的技术开发与销售；洗涤用品、洗涤设备及零配件的技术开发与销售；消毒用品、日用百货的销售；机械设备的技术开发及国内商业、物资供销业；货物及技术进出口；信息咨询；国内贸易；经营电子商务；设备维修提供上门服务。，许可经营项目是：增值电信业务，互联网信息服务。

经营范围覆盖了体系认证范围。

注册地址：深圳市龙岗区坂田街道岗头社区天安云谷产业园二期 4 栋 1806

经营地址：深圳市龙岗区坂田街道岗头社区天安云谷产业园二期 4 栋 1806

经营地址为公司购买的办公地址，提供了房产证，编号粤（2020）深圳市不动产权第 0062139 号，建筑面积 245.52 平方米。见提供的房产证复印件。



3) 审核范围内覆盖员工总人数：18 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：

服务实现流程：

业务洽谈——确定顾客需求、签定销售合同、收取客户订金——产品采购——采购产品验证——交付、验收——售后服务及满意度调查

特殊过程：业务洽谈

外包过程为：产品运输

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

1组织环境

公司总经理：叶凤玲

1.公司的资质证书

1.1 营业执照：公司成立于 2006 年 05 月 29 日，注册资金 300.000000 万人民币；法定代表：王志坚。营业执照：统一社会信用代码 91440300789225468L，核准日期 2020 年 05 月 26 日；

经营范围：一般经营项目是：环保产品、环保设备的技术开发与销售；洗涤用品、洗涤设备及零配件的技术开发与销售；消毒用品、日用百货的销售；机械设备的技术开发及国内商业、物资供销业；货物及技术进出口；信息咨询；国内贸易；经营电子商务；设备维修提供上门服务。，许可经营项目是：增值电信业务，互联网信息服务。

1.2 注册地址：深圳市龙岗区坂田街道岗头社区天安云谷产业园二期 4 栋 1806

1.3 经营地址：深圳市龙岗区坂田街道岗头社区天安云谷产业园二期 4 栋 1806

1.4 经营地址为公司购买的办公地址，提供了房产证，编号粤（2020）深圳市不动产权第 0062139 号，建筑面积 245.52 平方米。见提供的房产证复印件。

2.企业基本情况：管理者代表王振瑞介绍：深圳市仙鱼环保科技有限公司成立于 2006 年，是一家销售餐具清洁洗涤用品的环保型企业。公司以不断追求进步和精益求精为宗旨。为了不断提高服务质量，坚定销售国际环保产品，，获得广大用户的认可和采纳。已获得宁波 SUPER WIN、瑞士 Electrolux、美国 HOBART、上海 VEETSAN 等国内外知名品牌产品和服务授权。我们的客户大都来自央企、机关企事业单位、高校、社会餐饮企业和酒店，如：广州地铁集团、壳牌石油、中海油、华南师范大学、南方科技大学、澳门大学、广东工业大学、广东省疾病预防控制中心



制中心、深圳市委机关食堂、深圳市财政委员会、唐宫海鲜舫（H1181）、丹桂轩、格兰云天国际大酒店（五星）和恒丰国际大酒店（五星）等，优质的产品和服务赢得了广大客户的认可，曾得到深圳市委机关事务管理局的书面表扬。

2.内外环境

制定了《组织环境及相关方要求控制程序》，对公司经营环境内外部因素识别、评价和相关方管理形成规定。

——在建立与持续改进管理体系时，公司将充分识别理解并考虑那些与公司的宗旨、战略方向相关，并影响公司实现管理体系预期结果能力的内部和外部环境。

——内外部环境因素识别与评估：在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适用性，具体部门及识别项目如下：

A) 管理层：内部（公司价值观、企业文化、人员能力、体系运行、过程能力等），外部（地理位置、现存污染、法律、竞争、市场、文化、社会和经济环境等）；

B) 行政部：内部（产品、人员能力、知识、业绩表现等），外部（法律、技术、竞争、社会和经济环境等）；

C) 销售部、财务部：内部（产品、活动、服务、业绩表现等），外部（法律、技术、竞争、市场、文化、社会和经济环境等）；

——定期评审：行政部每年在管理评审前组织一次全面的内外部环境因素识别与评审。另外各部门在获得内外部环境因素信息变化时，应及时告知行政部，由行政部对《组织内外部环境因素识别表》进行修订。

——提供了《公司内/外部环境分析报告》：

环境分类	环境因素识别	评审结果	信息来源	具体现状描述	SWOT
内部环境	企业文化	继续强化“创新领先,奋斗进取,沟通效率,诚信共赢,团队合作,开放包容。”的企业核心理念	企业员工手册	公司将继续强化企业文化理念，做好为顾客服务，紧抓服务和质量。	SO
	安全因素	安全管理	内部巡视检查	可能因制度不健全，安全风险隐患辨识不到位，管理要求不能有效执行导致的公司人员发生伤害事故的风险。	T
	自然环境（资源因素）	公司地处深圳市龙岗区坂田街道岗头社区天安云谷产业园二期4栋1806，交通便利。供应充足，资源的获取方便。	公司简易地理位置图 设备列表	1.我司相关通讯、水电资源及配套设施能满足公司运作要求。 2.我司位于经济发展条件良好的城市，供应链成熟，交通便利，对公司的发展具有很好的促进作用。	S
	产品	所有产品符合环保要求	第三方检测报告	本公司销售产品均为环保产品，所有材料符合环保要求。	SO



	人力资源因素	一线员工补充较为迅速，但新入职员工流失率较高。	行政部月报（内部统计）	1)新员工不稳定既影响销售效率的提升也会对基层人员管理带来困难。 2)针对流失率略微偏高的情况我司进一步完善了员工培训体系，对技术类岗位优先内部培养，为员工提供更好的职位晋升及学习空间；	WO
外部环境	政治环境	本公司属于中华人民共和国境内企业； 社会制度：社会主义 执政党：共产党	政府网站	1.我国提出了优化产业结构，转变经济增长方式，以信息化带动工业化，实施科教兴国战略。这一切都对企业销售经营活动有决定性的影响，指导着企业正确地确定自己的经营方向、经营目标、经营方针和经营战略； 2.社会稳定，开放，目前中国大力提倡经济，本公司享受国家和当地政府部分政策优惠。	S
	法律法规	职业健康安全、产品环境、环保、劳动保护等	法规网站	1.我司运营过程全部符合国家相关法律法规的各项要求，管理活动严格按照各项法律法规要求执行。 2.国家安全法、环保法，劳动法等加强对企业监管和约束，因不熟悉法律要求变化产生潜在违法处罚风险。	T
	技术环境	本公司为销售型企业，不涉及产品开发，需持续研究加强销售加工工艺技术。	工艺技术	本公司为销售型企业，不涉及产品开发，只需要对管控销售加工工艺技术。	S
	社会文化环境	居民教育有程序与文化水平，国家目前推行9年义务教育，居民最低文化程度为初中学历 宗教信仰风俗习惯：本公司大部分人没有宗教信仰	政府网站及行政部	外来务工人员减少，招工难，用工成本增加	T
	经济环境	本公司产品100%国内销售，人民币升值对企业没有影响，目前国内市场趋于稳定状况，有利于我司发展	政府网站	2022年国内销售总值增长2%	ST
	竞争力	多年的业界经验以及一流的设备、高素质的管理团队以及广泛的销售渠道。	公司网站	公司的业绩一直保持稳定且强劲的增长趋势。	S
	环境因素	气候变化	公司网站	与政府、行业组织和其他企业合作，共同应对气候变化问题。	OT

公司定期对这些内部和外部环境因素进行监视和评审，以确保其充分和适宜。

基本满足要求

3.相关方

公司对持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的具体影响和潜在影响的相关方进行了识别；形成《组织环境及相关方要求控制程序》

1.识别：提供了《利益相关方需求与期望分析》



相关方	质量要求	环境和职业健康要求	期望分析
领导层	每年有赢利，销售额逐年增长	遵纪守法，不发生环境投诉，不发生意外安全事故	在现有业务基础上，开拓客户渠道，提高销售业绩
员工	工作环境适合，加班时间不能太长，有多种户外活动，符合劳动法	无重大噪音，无废气	按劳动法要求，照顾员工的身心健康
客户	质量稳定；交期准时；保持网络电话的畅通；设立对应的窗口和联系人；服务态度好，制度完善；投诉得到及时满意的处理。	遵纪守法，不发生环境投诉及意外安全事故	与客户及时保持沟通，做好相关服务和风险应对措施
供应商	供应商开发、评审与管理相关流程与规范，供应商签订质量保证协议，按期交货，按期付款	遵纪守法，不发生环境投诉，不发生意外安全事故	与供应商签订协议，互利双赢
内部管理层	内部各环节相关流程与规范要求；	遵纪守法，不发生环境投诉，不发生意外安全事故	每年至少一次内审和管审，持续改进
物业	消防安全、定期消防设备点检	遵纪守法，不发生环境投诉及意外安全事故	遵守法律法规要求，防范意外安全事故
物流	保证运输安全，按时交付	遵纪守法，不发生环境投诉及意外安全事故	能自己送货的自己送货，与物流公司签订协议，安全，环保送货
政府单位（税务、工商、安监等）	遵守法律法规，按时纳税，定期学习相关法律法规新要求	遵纪守法，不发生环境投诉及意外安全事故	遵守法律法规要求，定期收集更新法律法规
政府单位	加强应对气候变化		对气候变化影响小

2. 流程：

➤ 在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适用性，具体部门及识别项目如下：

a,管理层：所有者、合伙人、外包加工方、供应商、竞争对手或社会团体。

b,行政部：员工代表、附近企业及居民、银行、行政部、供应商、社会团体、竞争对手或社会团体

c,销售部：顾客、竞争对手或社会团体。

d,财务部：所有者、合伙人、外包加工方、供应商、竞争对手或社会团体。管理者代表：所有者、合伙人、竞争对手或社会团体。

3.相关方期望或要求监测与更新：行政部每年在管理评审前组织一次全面的内外部环境因素识别与评审。每次管理评审前，行政部汇总企业内外部环境因素情况及相关方的期望与要求的相关资料，并提交管理评审。

4.提供《相关方沟通方案》

序号	沟通内容	沟通对象	沟通时间	沟通方式	沟通人员
	GB/T19001-2016 、 GB/T24001-2016 、 GB/T45001-2020 质量/环保/职业健康安全要求				
1	业务订单沟通：产品方面：价格、产品要求	客户	客户有意向订单前	邮件、电话	销售部



2	业务订单沟通：产品方面：产品规格、交期、数量、性能等	客户	收到客户订单时	邮件、电话	销售部
3	供应商沟通：公司资质、产品供货能力、品质、设备能力、价格等	供方	需采购新的产品时	电话、QQ、邮件	销售部
4	供应商沟通：产品规格、交期、数量、性能等	供方	下采购订单时	邮件、QQ	销售部
5	相关法律法规要求	政府部门	不定时	电话	行政部
6	消防安全、后勤保障	物业	不定时	电话、现场	行政部
7	产品相关要求	各部门	接到订单或变更时	电话、QQ、邮件	行政部
8	品质异常问题	各部门	出现问题时	品质异常单	销售部
9	员工违反公司相关工作要点的沟通	违规员工	出现问题时	面谈	行政部
10	新员工入职培训：企业文件、岗位职责	新员工	入职时	培训	行政部

基本符合要求。

4.风险和机遇

1.公司建立《风险与机遇控制程序》。明确包括风险应对措施风险规避、风险降低和风险接受在内的操作要求，建立全面的风险和机遇管理措施和内部控制的建设，增强抗风险能力，并为在质量、环境、职业健康安全管理体系中纳入和应用这些措施及评价这些措施的有效性提供操作指导。

2.管理者代表王振瑞介绍了公司识别的风险和机遇的情况，并提供了《风险和机遇评估分析表》：

1)《质量风险与机遇分析评价表》：

类型	类别	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	部门	措施结果评价	时限
		外部因素及相关方描述	风险和机遇	发生可能性×严重性	等级				
外部因素	法规要求	法律、法规内容的变化	质量风险： 公司服务在当地，对当地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 质量机遇： 公司服务机构调整，给公司带来潜在的客户	4×4=16	高	1. 主要职能部门按照要求加强相关服务销售区域所在地法律法规的收集评价	行政部	有效	全年
		行业标准的变化的变化	质量风险： 公司现有的制度，是否符合新行业标准的要求 质量机遇： 行业服务环境变化，给公司带来潜在的客户	4×3=12	一般	2. 销售部门加大市场开拓	销售部	有效	全年
	相关方	监管部门的监管力度	质量风险： 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	4×3=12	一般	1. 主要职能部门按照要求加强法律法规的收集评价	行政部	有效	全年
						2. 销售部门加大市场开拓	销售部	有效	全年
						1. 各级部门严格按照公司的规章制度开展相关工作	各部门	有效	全年



		要求		质量机遇： 行业服务环境的变化，给公司带来新的发展机遇			2. 职能部门加大公司内部制度执行情况的检查	行政部	有效	全年
		供应商的要求		质量风险： 市场不稳定，希望签订的年度合同和保底价格，带来的采购和资金风险 质量机遇： 可能会降低	2×3=6	一般	对公司影响较大的大宗材料做好年度采购计划	行政部	有效	全年
外部因素	相关方要求	客户的需求		质量风险： 客户对服务质量标准提高，以及对供应周期和售后服务的期望值提升，给公司服务、质量和售后管理提出新的要求 质量机遇： 市场竞争的加剧，公司管理水平的提升，会给公司带来潜在的发展机遇	4×4=16	高	1. 加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检测方法	销售部	有效	全年
							2. 销售部门做好服务计划的安排，保证服务计划的执行	销售部	有效	全年
							3. 销售部门加大客户交流沟通，及时处理客户的需求和意见	销售部	有效	全年
		第三方的要求		质量风险： 公司运行中可能会对第三方产生不利的影响，或是第三方的要求公司目前无法满足，由此造成的冲突 质量机遇： 第三方要求会完善公司的管理水平	2×3=6	一般	各职能部门加强与第三方的沟通，对第三方的要求及时进行处理，必要时及时提交公司高层进行资源配置，降低第三方的抱怨	各部门	有效	全年
外部因素		竞争	公司市场占有率、市场领先趋势、顾客增长趋势	质量风险： 公司目前主要配送服务占有率和领先趋势比较明显，但是竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。 质量机遇： 市场竞争加剧，发展压力加大。	3×2=6	一般	及时关注公司服务市场的情况，收集信息及时调整，保持公司服务的竞争力。	销售部/工程部	有效	全年
		市场	市场稳定性	质量风险： 公司主要业务在洗涤用品、洗涤设备市场，该市场稳定性较差，会给公司进行战略规划提升难度。 质量机遇： 市场不稳定，也会带来新的发展机遇。	3×4=12	一般	公司成立销售部，对开拓新市场，评估成熟市场的趋势，及时为公司提供新的市场。	销售部	有效	全年
外部因素	市场	市场容量竞争力价格风险		质量风险： 公司目前主要服务学校、工厂、医院，市场占有率和领先趋势已经比较高，但是服务市场容量毕竟有限，同时加上竞争对手的正在模仿公司的发展方式，对公司服务的竞争力和价格都产生比较大的压力，市场风险比较大。 质量机遇： 通过梳理公司服务，需找好的新的项目，同时促进公司内部的管理水平，保持质量领	3×4=12	一般	1. 完善公司内部管理制度，加强部门的考核，提高公司管理水平，提高公司服务质量，保持竞争的优势； 2. 积极开拓新服务市场，储备新的服务，提高市场容量	行政部、销售部、工程部、管理层	有效	全年



			先，提高公司的竞争优势。						
	供应	进货价格 供应渠道	质量风险： 目前公司供应稳定，但是部分供应发生很大的变化，给公司的采购带来一定的风险。 质量机遇： 供应变动给公司带来不稳定因素较大。	4× 4=16	高	1. 行政部制定好全年采购计划，拓展采购的渠道，保证优质进货的供应。 2. 公司提供财务支持，对主要供应商的优质进货保持价格优势，促进材料的有序采购； 3. 仓库做好到货的库位安排，保证到货的产品能及时入库	行政部、财务部	有效	全年
	文化	主要销售区域消费习惯	质量风险： 公司目前主要销售区域习惯性的消费固定的服务，同时顾客习惯从定点供应商采购，新服务新客户开拓难度较大。 质量机遇： 公司目前主要服务客户满意度较高，具有一定的竞争优势。	3× 2=6	一般	及时关注公司服务市场的情况，收集信息及时调整，保持公司服务的竞争力。	销售部	有效	全年
外部因素	社会	本地失业率 安全感 教育水平 公共假日 工作时间	质量风险： 公司所在地社会形势比较稳定，失业率较低，人员安全感较高，同时教育水平和人员素质较好，公共假日和工作时间设置比较合理，相对风险较小。 质量机遇： 公司目前所在区域的社会形势稳定，对公司的稳定发展提供比较好的环境。	2× 2=4	低	行政部做好人员积极安抚工作，及时关注社会信息，为公司创造一个稳定的环境。	行政部	有效	全年
	环境	气候变化情况	与气候变化相关议题充分性、适宜性、有效性的决定。	1× 1=2	低	1. 将供应商行为准则中纳入可持续发展要求，推动供应商做出相关承诺；2. 组织员工参加气候变化相关的培训课程，提高员工对气候变化问题的认识和理解，增强其应对气候变化的能力 3. 推广绿色办公：鼓励员工使用电子文档，减少纸质文件的使用；推广无纸化办公，降低纸张消耗和碳排放。	行政部	有效期	全年

2)提供了：《环境风险评估与应对措施表》

型	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
	类别	外部因素及相 关方描述	风险和机遇	发生可能 性×严重 性	等级		部门



外部因素	法规要求	法律、法规内容的变化	环境风险： 公司业务在全国各区域服务，对国家环保法律法规及当地的环保法律法规是否充分收集评估，并转化为公司制度执行，符合环保法律法规要求 环境机遇： 公司遵守环保要求，服务环保业务，给公司带来潜在的客户	4×4=16	高	1.主要职能部门按照要求加强国家环保法律法规及相关业务服务区域所在地法律法规的收集评价	行政部	全年
		环保标准的变化	环境风险： 公司现有的制度，是否符合环保标准的要求 环境机遇： 公司遵守环保要求，给公司带来潜在的客户	4×3=12	一般	2.销售部门加大市场开拓	销售部	全年
		监管部门的监管力度	环境风险： 监管部门针对环保监管力度加大，如公司按环保要求执行不规范，可能存在被查处的风险 环境机遇： 公司服务环境的变化，给公司带来新的发展机遇	4×3=12	一般	1.各级部门严格按照公司的环保规章制度开展相关工作	各部门	全年
						2.职能部门加大公司内部环保制度执行情况的检查	行政部	全年
		供应商的要求	环境风险： 供应商不遵守公司的环保规章制度，带来的环境因素风险 环境机遇： 监督供应商遵守公司环保要求，提高环保意识	2×3=6	一般	对公司影响较大的供应商做好环保调查工作	行政部	全年
	相关方要求	客户的需求	环境风险： 客户对业务环保标准提高，以及对供应过程中环境保护的期望值提升，给公司服务及服务售后管理提出新的要求 环境机遇： 公司环保方面管理水平的提升，会给公司带来潜在的发展机遇	4×4=16	高	销售部加强与客户进行业务环保标准的沟通，统一双方的环境保护标准	销售部	全年
		第三方的要求	环境风险： 公司运行中可能会对第三方产生不利的环境影响，或是第三方的环保要求公司目前无法满足，由此造成的冲突 环境机遇： 第三方要求会完善公司的环保管理水平	2×3=6	一般	各职能部门加强与第三方的沟通，对第三方的环保要求及时进行处理，必要时及时提交公司高层进行资源配置，降低第三方的抱怨	各部门	全年
	市场	市场竞争力环保风险	环境风险： 公司目前环保业务及环境保护方面领先趋势已经比较高，但是竞争对手的正在模仿公司的发展方式，对公司环保业务的竞争力和价格都产生比较大的压力，市场风险比较大。 环境机遇： 通过梳理公司业务，需找好的新的环保项目，同时促进公司环保管理水平，保持质量环境领先，提高公司的竞争优势。	3×4=12	一般	完善公司内部环保管理制度，加强部门的考核，提高公司环保管理水平，提高公司环保业务质量，保持竞争优势；	行政部	全年



外部因素	供应商	施加环境影响	环境风险： 目前公司供应稳定，但是部分供应商未按公司环保要求执行，给公司带来一定的环境风险。 环境机遇： 开发出更适合公司环保要求的供应商	$4 \times 4 = 16$	高	1.行政部要提前制定施加环保影响的合格供应商名录。 2.公司对主要供应商的环境保护提供财务支持；	行政部	全年
外部因素	环境	气候变化情况	与气候变化相关议题充分性、适宜性、有效性的决定。	$1 \times 1 = 2$	低	1.将供应商行为准则中纳入可持续发展要求，推动供应商做出相关承诺；2.组织员工参加气候变化相关的培训课程，提高员工对气候变化问题的认识和理解，增强其应对气候变化的能力；3.推广绿色办公：鼓励员工使用电子文档，减少纸质文件的使用；推广无纸化办公，降低纸张消耗和碳排放。	行政部	全年
内部因素	公司运营	管理流程	环境风险： 目前公司环保管理流程基本覆盖了公司日常工作，但是环保要求执行力如果得不到保证，会对公司环境运行带来一定的风险。 环境机遇： 完善环保流程，提高环保执行力，可以提高公司的环保管理水平。	$3 \times 4 = 12$	一般	1.各级部门必须严格按照环保流程要求开展日常工作，对出现的环境不符合情况及时调整，保持环保流程的可操作性； 2.公司组织定期组织进行环保要求的评审。	各级部门	全年
		服务过程	环境风险： 公司现有的设施、设备，服务运行中会产生噪音，带来一定环境风险。 环境机遇： 设备设施的改进，有利于环境保护，降低环境风险，减少相关方投诉。	$3 \times 4 = 12$	一般	销售部加强对设备的管理，制定保养计划对设备设施实施保养。	销售部	全年
内部因素	财务状况	费用支付	环境风险： 目前国家整体环境保护情况低迷，环保形势趋势严峻，给公司带来比较大的财务压力。 环境机遇： 在环保方面财务状况处理得当，会提高公司整体的竞争力。	$3 \times 3 = 9$	一般	1.销售部门加快业务资金的回笼，减小公司环保资金压力。 2.行政部门根据公司财务情况做好财务预算，防止出现财务风险。	行政部、销售部	全年
	人力资源	人员的流动 员工环保素质 绩效考核	环境风险： 公司目前人员特别是优秀人才被外单位吸引离开的情况还是存在，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，加上绩效考核不能有效落实，会对工作完成质量造成不好的影响。 环境机遇： 公司目前主要人员还算稳定，各项绩效考核能顺利开展，为公司	$3 \times 3 = 9$	一般	1.各部门要及时关注员工的心理变换，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感；2.行政部做好人员的储备，防止人员流失后给公司带来的风险；3.各职能部门加强	公司各部门	全年



			的发展提供一个比较好的基础。			绩效考核的有效开展，通过考核促进员工的工作积极性，提高业务素质。		
--	--	--	----------------	--	--	----------------------------------	--	--

3) 提供了《职业健康安全风险评估与应对措施表》:

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	
类别	外部因素及相关方描述	风险和机遇	发生可能性×严重性	等级		执行部门	结果评价
法规要求	法律、法规内容的变化	风险: 对职业健康安全相关法规的更新信息了解不够及时、准确。不能转化为公司制度执行，使公司在职业健康安全管理方面存在隐患。 机遇: 公司遵守职业健康安全管理要求，可以切实保障员工职业健康安全，树立良好社会形象，提高公司知名度。	4×4=16	高	1.主要职能部门按照要求加强国家职业健康安全法律法规的收集评价	行政部	有效
					2.行政部具体落实职业健康安全法律法规的要求	行政部	有效
	职业健康安全标准的变化	风险: 公司现有的制度，是否符合职业健康安全标准的要求 机遇: 公司遵守职业健康安全标准，可以切实保障员工职业健康安全，树立良好社会形象，提高公司知名度。	3×3=9	一般	1.主要职能部门按照要求加强职业健康安全相关标准的收集评价	行政部	有效
					2.行政部具体落实职业健康安全标准的要求	行政部	有效
	中华人民共和国劳动法的影响	风险: 公司劳动合同或规章制度违反《中华人民共和国劳动法》，导致罢工或监管部门重大经济处罚。 机遇: 公司遵守《中华人民共和国劳动法》，可以切实保障员工职业健康安全，树立良好社会形象，提高公司知名度。	2×5=10	一般	1. 公司聘请法律顾问对劳动合同模板和公司规章制度进行合规性评审； 2. 建立和完善公司规章制度 3. 快速与法律顾问商定解决方案以应对紧急情况。	行政部	有效
	中华人民共和国职业病防治法的影响	风险: 公司服务提供过程中可能存在的违反《中华人民共和国职业病防治法》现象，导致监管部门重大经济处罚及从业人员职业病的发生。 机遇: 公司遵守《中华人民共和国职业病防治法》，可以切实保障员工职业健康安全，树立良好社会形象，提高公司知名度。	3×4=12	一般	1.公司建立并运行《职业病防治管理制度》； 2.定期组织员工进行健康体检； 3.快速与法律顾问商定解决方案以应对紧急情况。	行政部	有效
	中华人民共和国消防法	风险: 现有消防设施如果不符合《中华人民共和国消防法》，存在消防隐患 机遇: 公司遵守《中华人民共和国消防法》，可以切实保障员工职业健康安全，树立良好社会形象，提高公司知名度。	3×4=12	一般	1.根据消防要求，公司已配备消防设施； 2.定期检验消防设施的完好情况。	行政部	有效



外部因素	相关方要求	监管部门的监管力度	风险： 监管部门针对职业健康安全监管力度加大，如公司职业健康安全要求执行不规范，可能存在被查处的风险 机遇： 公司职业健康安全管理的变化，给公司带来新的发展机遇	4×3=12	一般	1.各级部门严格按照公司的职业健康安全管理制度的开展相关工作 2.职能部门加大公司内部职业健康安全制度执行情况的检查	各部门	有效	全年
		供应商的要求	风险： 供应商不遵守公司的职业健康安全规章制度，带来的职业健康安全 机遇： 监督供应商遵守公司职业健康安全要求，提高职业健康安全管理意识	2×3=6	一般	对公司影响较大的供应商做好职业健康安全管理调查工作	行政部	有效	全年
		客户的需求	风险： 客户对公司职业健康安全标准提高，以及对供应过程中职业健康安全保护的期望值提升，给公司服务及服务售后管理提出新的要求 机遇： 公司职业健康安全管理方面管理水平的提升，会给公司带来潜在的发展机遇	2×3=6	一般	销售部加强与客户进行沟通，统一双方的职业健康安全标准	销售部	有效	全年
		第三方的要求	风险： 公司运行中可能会对第三方产生不利的职业健康安全影响，或是第三方的职业健康安全要求公司目前无法满足，由此造成的冲突 机遇： 第三方要求会完善公司的职业健康安全管理水平	2×3=6	一般	各职能部门加强与第三方的沟通，对第三方的职业健康安全要求及时进行处理，必要时及时提交公司高层进行资源配置，降低第三方的抱怨	各部门	有效	全年
		技术	风险： 公司现有的工艺、服务设备会造成较大的职业健康安全风险。 机遇： 通过引进新的服务设备、改进工艺，提高公司的工艺水平，降低和减少职业健康安全风险。	3×4=12	一般	公司根据目前的技术水平，制定的技术攻关和设备改造计划，相关职能部门予以有效落实。	销售部、工程部	有效	全年
	市场	市场竞争力	风险： 公司为保障职业健康安全管理有序运行，需投入大量人力物力财力，间接增加了产品成本，对公司产品的竞争力和价格都产生比较大的压力，市场风险比较大。 机遇： 因公司推行职业健康安全管理，增强了员工向心力，有利于公司各项管理制度的推行。	3×4=12	一般	完善公司内部管理制度，通过优化内部管理，提高服务效率，提升产品质量等措施，可以内部消化新增加成本，提高公司的竞争优势。	行政部、销售部	有效	全年
		社会	风险： 公司所在地社会形势比较稳定，失业率较低，人员安全感较高，同时教育水平和人员素质较好，公共假日和工作时间设置比较合理，相对风险较小。 机遇： 公司目前所在区域的社会形势稳定，对公司的稳定发展提供比较好的环境。	2×2=4	低	行政部做好人员积极储备工作，及时关注社会信息，为公司创造一个稳定的环境。	行政部	有效	全年



	环境	气候变化情况	与气候变化相关议题充分性、适宜性、有效性的决定。	$1 \times 1 = 2$	低	1. 将供应商行为准则中纳入可持续发展要求，推动供应商做出相关承诺； 2. 组织员工参加气候变化相关的培训课程，提高员工对气候变化问题的认识和理解，增强其应对气候变化的能力； 3. 推广绿色办公：鼓励员工使用电子文档，减少纸质文件的使用；推广无纸化办公，降低纸张消耗和碳排放。	行政部	有效	全年
内部因素	公司运营	管理流程	风险： 目前公司职业健康安全管理流程基本覆盖了公司日常工作，但是职业健康安全管理要求执行力如果得不到保证，会对公司职业健康安全运行带来一定的风险。 机遇： 完善职业健康安全管理流程，提高执行力，可以提高公司的职业健康安全管理水平。	$3 \times 4 = 12$	一般	1. 各级部门必须严格按照职业健康流程要求开展日常工作，对出现的职业健康安全不符合情况及时调整，保持职业健康安全流程的可操作性； 2. 公司组织定期组织进行职业健康安全管理要求的评审。	各级部门	有效	全年
		服务过程	风险： 公司现有的设施、设备，服务运行中会产生噪音、臭味及废气排放，带来一定职业健康安全风险。 机遇： 设备设施的改进，有利于职业健康安全保护，降低职业健康安全风险，减少相关方投诉。	$3 \times 4 = 12$	一般	销售部、工程部加强对设备的管理，制定保养计划对设备设施实施保养。	销售部、工程部	有效	全年
内部因素	财务状况	费用支付	风险： 目前国家整体经济情况低迷，形势趋势严峻，给公司带来比较大的财务压力。 机遇： 在职业健康安全方面财务状况处理得当，会提高公司整体的竞争力。	$3 \times 3 = 9$	一般	1. 销售部门加快产品资金的回笼，减小公司资金压力。 2. 财务部门根据公司财务情况做好财务预算，防止出现财务风险。	财务部、销售部	有效	全年
	人力资源	人员的流动 员工环保素质 绩效考核	风险： 公司目前人员特别是优秀人才被外单位吸引离开的情况还是存在，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，加上绩效考核不能有效落实，会对工作完成质量造成不好的影响。 机遇： 公司目前主要人员还算稳定，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。	$3 \times 3 = 9$	一般	1. 各部门要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. 行政部做好人员的储备，防止人员流失后给公司带来的风险； 3. 各职能部门加强绩效考核的有效开展，通过	公司各部门	有效	全年



						考核促进员工的工作积极性，提高业务素质。			
--	--	--	--	--	--	----------------------	--	--	--

针对质量、环境和安全的风险和机遇的识别比较全面，措施得当，基本符合要求。

5.方针和目标

公司在管理手册中规定了公司的管理方针，并由总经理叶凤玲制定、批准、发布。

公司的质量、环境、职业健康安全方针：

- 突出全面管理、科学诚信服务、追求业主满意；
遵守法律法规、推进节能降耗、提高环保意识；
主要以人为本、实施预防为主、达到持续改进。

方针沟通：公司在手册中对质量环境职业健康安全方针进行公开声明，在公司内部会议进行宣讲、沟通，全体员工能够准确理解其含义并在工作中贯彻落实质量方针。在与相关方沟通时，可向相关方说明公司质量环境职业健康安全方针。

2024 年 9 月 13 日管理评审中评价：本公司质量和环境、职业健康安全管理方针初步被员工理解，基本上能在实际工作中较好地贯彻实施。质量和环境、职业健康安全管理目标指标和管理方案体现了方针的要求，且贴合实际、切实可行。

质量、环境、职业健康安全目标：

- 1) 顾客满意度 ≥94 分
2) 固体废弃物分类有效处理率 100%
3) 人身伤亡事故和火灾次数为 0 次

公司对质量。环境和职业健康安全的目标进行了分解到各部门，提供了《目标分解表》，包括有统计方法和统计周期。具体见各部门的审核记录。

公司按规定的考核频次对目标实现情况进行考核，形成《目标达成情况》（包括质量、环境和职业健康安全目标），2024 年-2025 年 3 月各部门目标均已完成。

项目	计算公式 (100%)	2024 年*月												2025 年*月		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
顾 客 满 意 度≥94	客 户 调 查 总 分 数 / 调 查 客 户 份 数	/	/	/	/	/	/	/	95	/	/	/	/	/	/	/
固 体 废 弃 物 分 类 有 效 处 理 100%	/	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %



发生火灾次数 0	/	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
发生人员伤亡和火灾为 0 次	/	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

各部门的分解目标和和完成情况见各部门的审核记录。

基本符合要求。

6.体系和过程策划

公司在管理手册中确定了管理体系范围。

公司在策划管理体系时，考虑到公司目前内外环境和影响因素，根据相关方的要求，公司的服务特点，在手册中明确了管理体系的边界和适用范围。

根据公司的实际经营范围，管理体系范围为：

- Q：洗涤用品、洗涤设备(洗碗机)的销售
- E：洗涤用品、洗涤设备(洗碗机)的销售所涉及场所的相关环境管理活动
- O：洗涤用品、洗涤设备(洗碗机)的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

管理体系范围覆盖了GB/T19001- 2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准全部条款，在《管理手册》（2018年9月30日发布，2024年8月1日修订为B3版）中形成了文件并加以保持。

企业依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020 标准，编制《管理手册》、27 个《程序文件》、21 个作业文件及对应的运行记录。公司的管理体系文件 A/0 版 2024 年 9 月 30 日发布，，2024 年 8 月 1 日修订为 B3 版。手册中 “管理手册更改记录” 表明了手册历次修订的内容和时间。

通过管理手册和程序文件明确各部门职责和权限以及对职能分配，明确管理职责。资源管理，服务提供和改进、运行控制等过程，阐述相互关系的接口和联系。在体系文件中规定了确保有效运行和控制所需的准则和方法。管理层已对各部门配置了适宜的资源与信息，来支持这些过程的运行和对这些过程的监视。由最高管理者负责组织及相关部门配合对管理体系过程进行了监视、测量和分析。最高管理者分派职责和权限以及对职能的分配。明确产品实现主要过程及管理职责。在实现其目标和预期结果的经营活动中，明确了所处的环境，通过对各过程进行了风险的评估，识别，评价并制定相应措施进行风险处理。通过监视、测量和分析的结果以及内审，管理评审等进行自我完善，不断改进其有效性。

识别了公司的**服务流程**：

业务洽谈——确定顾客需求、签定销售合同、收取客户订金——产品采购——采购产品验证——交付、验收——售后服务及满意度调查

特殊过程：业务洽谈



外包过程为：产品运输

7.变更的策划

当公司确定需要对质量环境和职业健康安全管理体系进行变更时，由管理者代表对变更活动进行策划并根据 4.4 要求系统地实施。应考虑到：

- a) 变更目的及其潜在后果；
- b) 管理体系的完整性；
- c) 资源的可获得性；
- d) 责任和权限的分配或再分配。

当确认需对质量环境职业健康安全管理体系进行变更时，总经理及最高管理层应组织相关职能部门按照前述同样的要求并结合变化的情况对质量环境职业健康安全管理体系进行重新策划，以确保质量环境职业健康安全管理体系的完整性，并确保按照完整的变更的质量环境职业健康安全管理体系的要求实施。

8.资源的提供

1. 人员

——公司确定体系覆盖 18 人，制定了《人力资源控制程序》，对目的、适用范围、职责、工作程序等内容进行了规定，内容包括让人类了资源配置、工作流程图、培训、意识和能力、培训计划及实施、培训的有效性评估、员工评价考核等。

2.基础设施、监视和测量资源

——公司注册地址：深圳市龙岗区坂田街道岗头社区天安云谷产业园二期 4 栋 1806；

经营地址：深圳市龙岗区坂田街道岗头社区天安云谷产业园二期 4 栋 1806

现场查看，主要设备主要为办公用设备设施，

办公用设备包括：网络、电脑、打印机、办公桌、会议桌、等。

无生产用设备设施。

特种设备：无

监视和测量设备：不适用

环境职业健康安全设备设施：灭火器等。

特种作业人员：无

3.过程运行环境：

——查看现场办公条件良好，办公设备设施充分适宜，消防安全设施配备齐全，运行环境满足要求

4.组织知识



——公司在《管理手册》中对组织知识进行了规定。

公司管理者代表会同相关部门确定质量环境和职业健康安全管理体系运行过程所需的来源于内部和外部的知识，以获得合格产品和服务。这些知识应予以保持，并在需要使用时内可得到。为应对不断变化的需求和发展趋势，公司应考虑现有的知识，确定如何获取更多必要的知识，并进行更新。知识来源包括：

a) 内部来源，知识产权；经历；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果；

b) 外部来源，标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识。

由管理者代表确定知识更新和获取新知识的渠道并公司实施。包括：互联网络、政府标准化管理部门、顾客、学术会议、学校等。

已经识别了《适用法律法规和其他要求一览表》，包括相关的法律法规和对应的产品要求。组织的知识可满足要求。

9.信息和沟通

经与行政部负责人陈昭琼交流，公司制定了《信息管理和协商程序》，建立管理体系信息沟通和协商的渠道和方法，确保有效沟通和参与。公司指定行政部负责人负责内外沟通。

查 1. 内部沟通沟通方式：质量例会、简报、会议、电子媒体、网络等形式。

内部信息交流主要包括以下内容：

- a) 管理体系方针、目标、指标及管理方案实施情况
- b) 重要环境因素和重要危险源的控制情况
- c) 获取和更新法律、法规、标准、规范的信息
- d) 紧急状态及应急准备和响应信息
- e) 检验、试验和绩效监视、测量结果
- f) 不符合与纠正、预防情况
- g) 内审、外审、管理评审信息
- h) 员工有关质量、环境、职业健康安全方面的要求、意见、合理化建议
- i) 培训信息
- j) 市场开发过程中的相关信息
- h) 其他相关的内部信息。

查 2. 外部沟通沟通方式：文件、电话、微信、传真、网络等。

外部信息交流主要包括以下内容：

- a) 政府机构的环保要求



- b) 顾客、合同方等有关环保、安全方面的询问和要求
- c) 周边社区或居民的投诉、意见和相关信息
- d) 来自上级或政府机构的监测或检查结果及反馈信息
- e) 其他外部相关信息和要求向有关方传递信息。

经查，内外部信息交流/沟通方式可行、有效。

公司沟通机制已经建立，基本有效。尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。

10.内审和管评

- 建立有《内部审核程序》，对内部审核方案策划规定：至少进行一次内审，按部门/过程审核。管代王振瑞介绍内审的安排和做法，与程序文件“内部审核程序”相符。2024年内审时间2024年8月20日，已按计划实施，具体见内审记录。
- 企业制定了《管理评审程序》规定了管理评审要求：管理评审每年至少进行一次，可结合内审结果，也可根据需要安排。2024年管评时间为2024年9月13日，已按计划实施，具体见管理评审记录。

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）

生产和服务过程的策划和控制

产品实现的策划

经负责人介绍，公司编制了文件《合同评审程序》《采购控制程序》《产品检验和试验控制程序》；销售部根据合同签订情况，由行政部采购后发完客户，并由工程部负责售后服务。

公司策划了公司服务流程：

公司服务流程：

业务洽谈——确定顾客需求、签定销售合同、收取客户订金——产品采购——采购产品验证——交付、验收——售后服务及满意度调查

特殊过程：业务洽谈

外包过程为：产品运输

提供特殊过程——业务洽谈过程的确认记录：

过程名称	业务洽谈过程	确认类型	2024 年度	确认日期	2024.8.21
确认人	王志坚				

**确认内容：****1.是否在《管理手册》规定了过程的评价和批准的准则**

在《管理手册》中对过程“业务洽谈过程”的评价和批准的准则作了明确规定。

——符合要求。

2.是否已编制过程的技术指导性文件

针对业务洽谈过程编制了：销售服务质量检查考核办法、销售人员作业指导书、销售管理规则等。

明确相关法规和标准：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》等文件。

——符合要求。

3. 服务过程设备是否已认可？操作者的资格是否有要求？

对服务过程设备进行设备保养，并记录。

对销售人员进行了培训考评确认，均考试合格，能够满足提供合格销售服务的要求。

销售人员均具培训合格，批准上岗。——符合要求。

4.规定了哪些记录要求

合同方案及监控记录、销售人员质量业绩考评记录等——符合要求。

结论：业务洽谈过程是否具备持续实现过程策划的能力：☒是 ☐否 批准：王振瑞 2024.8.21

明确了质量目标：顾客满意度 ≥ 94 ；合同评审率 100%。根据行业标准和客户技术要求进行生产和服务的提供。

主要的设备设施为电脑、打印机、显示器等办公用设备设施。

监视和测量设备：无。

无特种设备

公司已识别公司销售产品涉及有关的标准，包括：GB14930.1-2022《食品安全国家标准 洗涤剂》、GB 38383-2019《洗碗机能效水效限定值及等级》、GB 4706.50-2008《家用和类似用途电器的安全 商用电动洗碗机的特殊要求》和 GB 4706.1-2005《家用和类似用途电器的安全 第1部分:通用要求》4个标准。

策划的输出适合于组织的运行。

产品和服务要求的确定、过程的实现

服务流程：业务洽谈——确定顾客需求、签定销售合同、收取客户订金——产品采购——采购产品验证——交付、验收——售后服务及满意度调查

销售部负责人介绍说，公司产品主要销售行业包括：一种是社会餐饮、一种是学校食堂，一种是机关单位食堂

经与客户对接，确定客户的需求，并签订合同后进入采购环节，具体见行政部的 Q8.4 的审核记录。

产品交付后，主要是由工程部负责后期的回访及售后服务工作。具体见工程部的 Q8.5.5 审核记录

配备了胜任的销售人员，如：销售人员罗泽鸿、蔡浩亨、周浩瀚为具备相关的工作经历或相关专业的人员，经培训上岗，在公司已经工作多年，具备了丰富的工作经验，可满足要求。

查产品销售过程各环节受控情况。

查合同 1：产品：洗涤用品



与深圳市财政局签订的《食堂洗碗机清洁用品采购合同》，合同编号：深财办 2025[年]5 号。

产品名称：洗碗机碱液 20kg、催干剂 20kg、洗碗机酸性清洁剂 4*5kg。

合同服务器：2025.1.17-2026.1.16.

合同中规定了质量担保、验收和安装调试培训等内容。

——提供了该合同的《合同评审记录表》：

顾客名称：深圳市财政局		联系人及电话：魏淼彬/15622105702	
地址：深圳市福田区			
需购产品：洗碗机、洗涤用品			
评审内容及要求			
序号	责任部门	责任人	评审内容
01	销售部	王志坚	是否按要求准期交货；价格、交付和售后服务等方面是否满足要求
02	管理者代表	王振瑞	是否按要求准期交货、质量、数量是否满足要求。
03	财务部	张仕玲	是否有账期，预付款、定金、发票信息等问题时候能够是满足要求。
评审结果：可以签订合同及供货			
主管部门：销售部		主管：王志坚	评审日期：2025.1.15
总经理意见：同意			
		总经理：叶凤玲	评审日期：2025.1.16
合同修改内容：无		记录人：陈昭琼	评审日期：2025.1.16

——提供了《发货单》，客户名称：财政委员会，发货时间 2025.2.28，物流：杰胜，发送产品包括：洗碗机碱液 3 桶和催干剂 3 桶

——提供了《送货单》的签收记录，客户名称：财政委员会，日期 2025.2.28，客户签收：刘*兰 3.3. 产品和数量与发货单内容一致。

——售后服务见工程部的审核内容，满意度调查见 QEO9.1.2 的审核记录。

查合同 2：产品：洗涤用品

与客户：广州医药股份有限公司签订的《采购合同》。

合同内容：广州医药股份有限公司 2025-2026 年餐厅洗碗机清洁剂采购清单，包括洗碗机专用洗涤剂、洗碗机专用催干剂、洗碗机酸性清洁剂、浸渍粉（亮洁）、运水烟罩清洁剂等产品。合同约定了产品的具体规格、装运责任、验收、售后服务等内容。

——提供了《合同评审记录》

顾客名称：广州医药股份有限公司		联系人及电话：郑坚雄/020-81728795	
地址：广州市大同路			
需购产品：洗涤用品			
评审内容及要求			



序号	责任部门	责任人	评审内容
01	销售部	王志坚	是否按要求准期交货；价格、交付和售后服务等方面是否满足要求
02	管理者代表	王振瑞	是否按要求准期交货、质量、数量是否满足要求。
03	财务部	张仕玲	是否有账期，预付款、定金、发票信息等问题时候能够是满足要求。
评审结果：可以签订合同及供货 主管部门：销售部 主管：王志坚 评审日期：2024.10.29			
总经理意见：同意 总经理：叶凤玲 评审日期：2024.10.29			
合同修改内容：无 记录人：陈昭琼 评审日期：2024.10.29			
——提供了《发货单》，客户名称：广州医药股份有限公司（本部餐厅）发货时间 2024.11.13，物流：杰胜，发送产品包括：洗碗机碱液 8 桶和催干剂 13 桶、浸渍剂 5 箱。 ——提供了《送货单》的签收记录，广州医药股份有限公司（本部），日期 2024.11.13，客户签收：黄雪*。产品和数量与发货单内容一致。 ——售后服务见工程部的审核内容，满意度调查见 QEO9.1.2 的审核记录。 查合同 3：产品：洗涤用品 与客户：深圳市南山外国语学校（集团）香山里小学签订的合同。合同编号 XY-XSL00241010。 合同约定的产品内容包括：洗碗机碱液、催干剂、浸渍粉、炉灶清洁剂、高效化油剂、漂白水、洗洁精、烧碱、消毒粉、84 消毒液、高效洗衣粉等产品。 合同期限 2024.8.25-2024.12.31.合同还包括了质量要求、订货方式、交货地点，并约定了洗碗机的保养及维修（零件购买除外），培训的要求、免费提供常规检查等。 ——提供了《合同评审记录》			
顾客名称：深圳市南山外国语学校(集团)香山里小学			联系人及电话：余露/135903****
地址：深圳市南山区			
需购产品：洗涤用品			
评审内容及要求			
序号	责任部门	责任人	评审内容
01	销售部	王志坚	是否按要求准期交货；价格、交付和售后服务等方面是否满足要求
02	管理者代表	王振瑞	是否按要求准期交货、质量、数量是否满足要求。
03	财务部	张仕玲	是否有账期，预付款、定金、发票信息等问题时候能够是满足要求
评审结果：可以签订合同及供货 主管部门：销售部 主管：王志坚 评审日期：2024.8.20			
总经理意见：同意 总经理：叶凤玲 评审日期：2024.8.20			
合同修改内容：无 记录人：陈昭玲 评审日期：2024.8.20			
——提供了《发货单》，客户名称：深圳市南山外国语学校(集团)香山里小学，发货时间 2024.12.11，物流：杰胜，发送产品包括：洗洁精-黄，25 桶。 ——提供了《送货单》的签收记录，客户名：深圳市南山外国语学校(集团)香山里小学，日期 2024.12.11，			



客户签收：潘*。产品和数量与发货单内容一致。

——售后服务见工程部的审核内容，满意度调查见 QEO9.1.2 的审核记录。

查合同 4：产品：洗碗机

与客户：恒力石化（惠州）有限公司签订的合同，合同编号：24HZ-XZD025-0630,签订日期：2024.6.30. 供货产品：洗碗机 1 台。合同约定了质量和技术标准，交货日期 2024.7.30 前。约定了质量保证要求：现场安装调试开车期间，卖方提供供货范围内的免费现场技术服务。

——提供了《合同评审记录》：

顾客名称：恒力石化（惠州）有限公司			联系人及电话：陈景远 138254****
地址：惠州市大亚湾霞涌街道			
需购产品：洗碗机			
评审内容及要求			
序号	责任部门	责任人	评审内容
01	销售部	王志坚	是否按要求准期交货；价格、交付和售后服务等方面是否满足要求
02	管理者代表	王振瑞	是否按要求准期交货、质量、数量是否满足要求。
03	财务部	张仕玲	是否有账期，预付款、定金、发票信息等问题时候能够是满足要求。
评审结果：可以签订合同及供货		主管部门：销售部	主管：王志坚 评审日期：2025.1.16
总经理意见： 同意		总经理：叶凤玲	评审日期：2025.1.16
合同修改内容：无		记录人：陈昭玲	评审日期：2025.1.16

——合同评审通过后，行政部根据合同的技术要求进行采购，见行政部 Q8.4.1 的审核记录

——. 提供了《送货单》的签收记录，客户名：恒力石化（惠州）有限公司，日期 2024.7.31，客户有签收确认签名。产品和数量与合同一致。

查合同 5：产品：洗碗机

与客户：深圳市粤海壹号餐饮管理有限公司签订的《洗碗机销售合同》，合同编号：XY/YHYH240223, 签订日期：2024.2.23. 供货产品：單式洗碗机 1 台。合同约定了产品质量要求，合同签订后 20 个工作日交货前。约定了产品验收标准：乙方需派专业人员到验收地点协助甲方对该产品进行现场调试验收。随合同附有产品的技术说明书，明确了具体参数。

——提供了《合同评审记录》：

顾客名称：深圳市粤海一号餐饮管理有限公司			联系人及电话：李总 150167***
地址：深圳市南山区			
需购产品：洗碗机			
评审内容及要求			
序号	责任部门	责任人	评审内容
01	销售部	王志坚	是否按要求准期交货；价格、交付和售后服务等方面是否满足要求
02	管理者代表	王振瑞	是否按要求准期交货、质量、数量是否满足要求。
03	财务部	张仕玲	是否有账期，预付款、定金、发票信息等问题时候能够是满足要求。



评审结果：可以签订合同及供货

主管部门：销售部

主管：王志坚

评审日期：2024.2.23.

总经理意见：同意

总经理：叶凤玲

评审日期：2024.2.23.

合同修改内容：无

记录人：陈昭玲

评审日期：2024.2.23.

——合同评审通过后，行政部根据合同的技术要求进行采购，见行政部 Q8.4.1 的审核记录

——. 提供了《送货单》的签收记录，客户名：深圳市粤海一号餐饮管理有限公司，日期 2024.2.29，客户有签收确认签名。产品和数量与合同一致。

综上所述，洗涤用品、洗涤设备(洗碗机)的销售服务流程过程控制基本受控。

产品的放行

放行依据：根据产品对应的国标或行业标准，包括客户在合同中明确的功能（可以是技术附件）作为验收标准。

洗涤用品的验收，通过送货到现场后《送货单》中的验收记录作为验收证明材料。

洗碗机的验收，主要是有洗碗机在现场安装、调试、并培训后，在《洗碗机检查报告》中，开展的处理机设备检查、机件检查及例行检查等填写具体内容，客户签名确认。

查 1) 客户名称：天马总部大厦，检查时间：11:50，检查日期：25.3.4，设备地点：3F 洗碗间。例行检查记录：机器运行正常，洗涤效果良好。客户授权签字人和服务人员签名确认。

查 2) 客户名称：信源物流，检查时间：14:50，检查日期：25.3.3。设备地点：1F 洗碗间。

检查结果：机器容易缺水——1. 漂洗水压偏小——已调整

2. 水位集气盒清洗；

3. 水垢严重——建议定期清洗；

4 导流板加固 处理。

客户授权签字人和服务人员签名确认。

产品交付后企业为客户提供售后服务：业务人员会电话回访，无问题不做记录，有问题安排解决问题。

公司无紧急放行情况发生，公司的设计开发能力基本满足要求。

组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

现场巡视企业放行控制，人员均按公司要求进行控制，均符合要求。

交付后的活动

销售部会同工程部识别公司产品交付后活动的要求。交付后活动的范围和程度应涉及：

- a) 法律法规要求；
- b) 与产品和服务相关的潜在不期望的后果；
- c) 其产品和服务的性质、用途和预期寿命；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。



具体交付后的售后服务，工程部具体执行，见工程部 Q8.5.5 的审核记录。

产品交付后的满意度调查，具体见 Q9.1.2 的审核记录

配备了胜任的售后服务人员，如：技术人员吴新建、陈罗林、蔡浩亨为具备相关的工作经历或相关专业的人员，经培训上岗，在公司已经工作多年，具备了丰富的工作经验，可满足要求。

查售后服务环节受控情况。

查抽查 1：《洗碗机检查报告》客户名称：财务，检查时间 17:30，机型：麦大厨，检查日期：2025.1.13，设备地点 1F 洗碗间。

检查结果：1）碱液入料管太短，已更换。2）现机器运行正常，洗涤效果良好。

客户授权人签名：刘小兰，服务人员：陈罗林

查抽查 2：《洗碗机检查报告》客户名称：山海学校，检查时间 11:35，机型：格蓝科思，检查日期：2025.3.6，设备地点洗碗房。

检查内容包括：处理及设备检查（浓度、预洗槽温度、冲洗槽温度、最后冲洗温度、最后冲洗谁呀、硬度、残液盘）、机件检查、结果良好

检查结果：1）经检查，洗碗机运行正常，洗涤效果良好。2）分配器已做保养。。

客户授权人签名：吴玉琛，服务人员：吴新建

查抽查 3：《洗碗机检查报告》客户名称：广州医药股份有限公司，检查时间 10.40，机型：超声，检查日期：2025.3.21，设备地点 4F。

检查结果：例检：反应有传送带自动停止现象，经检查，未发现异常，疑似未回南天潮湿造成。机器晕妆正常，洗涤效果良好。

客户授权人签名：黄雪*，服务人员：蔡浩亨

综上所述，产品交付后的售后服务流程过程控制基本受控。

采购的控制

现场提供了《采购控制程序》，对采购过程进行控制，确保外部采购过程在受控状态下进行，采购产品符合规定要求，以满足公司产品销售的需要及使其符合相关的法律法规要求，实现本公司的质量方针、目标与指标要求。

经行政部负责人陈昭琼介绍，行政部负责组织进行合格供方及外包服务供方的选择评价、业绩评定及对物资采购过程实施控制。根据产品质量特性要求，对采购产品进行分类，并对重要采购产品提供技术要求、验收准则。负责对供方有关职业健康安全管理体系的审核确认。

公司主要使采购的物资为：洗涤用品（洗碗机碱液/催干剂/高效化油剂/浸渍粉/运水烟罩清洁剂/洗洁精/炉灶清洁剂/84 消毒液等）；洗碗机设备及零配件。

◆查见《合格供方名录》，目前共识别了 3 家合格供方，分别是：



惠州市金宇洗涤用品有限公司——洗涤用品

宁波超胜商用厨房设备有限公司——洗碗机设备及零配件

惠州市杰胜物流有限公司——运输服务

介绍说，公司定期对供应商进行考核评估，从质量、交期、服务、价格方面进行考核，对于不符合公司要求的供应商剔除出合格供方名册，不再合作。现场抽查供方名称：宁波超胜商用厨房设备有限公司的《合格供方综合评审表》，综合得分：96；评定结论：继续保留合格供应商资格。评定人：陈昭琼 日期：2024.8.5

◆抽查采购合同/订单/送货单，

查 1：合同编号 CSS2407171229

产品：超胜洗碗机

供应方：宁波超胜商用厨房设备有限公司

签订时间：2024.07.17

签订地点：宁波市北仑区

采购合同明确了规格、型号、数量、单价金额、交付方式、运输方式、验收标准和方法、质量保证条件等，双方签字盖章。

供应商按照质量要求进行供货交付。采购产品要求满足合同要求。

查 2：购销合同(洗涤用品)

产品：洗碗机碱液、催干剂、高效化油剂、洗洁精、浸渍粉

供应方：惠州市金宇洗涤用品有限公司

签订时间：2025.02.16

采购合同明确了规格、数量、单价金额、交付方式、运输等，双方签字盖章。

查 3：运输合同（外包过程）

服务：运输

供应方：惠州市杰胜物流有限公司

签订时间：2019.07.15

运输合同明确了规运输服务中双方的责任和义务、费用与结算方式、服务范围等，合同从签署之日起至长期，双方签字盖章。

以上合同，提供给供方的信息明确；合同中无相关环保安全的条款，现场进行了交流。

行政部负责对采购产品实施检验或验证。检验或验证的方式按供方制造标准、说明书技术特性等。经



行政部负责人陈昭琼介绍以上抽查的采购合同供方均提供质量保证书、客户现场验收签收。

抽查《送货单》1，送货单号：XY240700106, 日期：2024. 07. 31, 收货单位：恒力石化（惠州）有限公司，货物名称：洗碗机，有深圳市仙鱼环保科技有限公司发货专用章，且客户已签收。

抽查《送货单》2，送货单号：XY241200055, 日期：2024. 12. 11, 收货单位：深圳市南山外国语学校（集团）香山里小学，货物名称：洗洁精-黄，有深圳市仙鱼环保科技有限公司发货专用章，且客户已签收。

标识和可追溯性

公司在《质量手册》中对产品标识和可追溯性进行了规定。由公司销售部对销售过程、采购过程、仓库的产品进行必要的标识，以确保：

- a) 采用适当的方法识别产品，避免混淆。
- b) 在销售和服务提供的整个过程中按照监视和测量要求识别产品检验状态。避免非预期使用。
- c) 若要求可追溯，公司应对产品施加唯一性标识，如批号、编号、日期，并予以登记，保留实现可追溯性所需的记录。

设计和开发

根据公司的体系覆盖范围，公司设计开发主要是销售方案的设计。

公司制定程序文件《销售及服务过程控制程序》指导销售服务过程的设计、策划和实施。

根据销售部经理介绍，公司的主要客户群体有三类，一种是社会餐饮、一种是学校食堂，一种是机关单位食堂。销售方式采用传统的地面推广销售，偶尔会有老客户的推荐，并有参加招投标的方式。

公司具备经考核合格，业务熟练、熟悉产品的销售团队负责产品的销售。客户的挖掘和开拓由销售人员自行负责。

结合公司销售产品的类型、特性、公司的主要客户类型，销售人员通过上门沟通，与客户业务洽谈，促成合同的签订。据介绍，每个销售人员设置了月度销售指标，上门推广前携带了产品说明书作为支撑材料

根据公司业务情况介绍，上述销售方式基本符合公司市场推广的需求。

环境和安全运行控制

行政部负责人陈昭琼介绍，依据公司《管理手册》、《环境和职业健康安全运行控制程序》规定对环境因素、危险源进行策划和控制，

◆重要环境因素的控制，查看《环境目标、指标和管理方案》，编制：陈昭琼 审核：王振瑞
批准：叶凤玲 日期：2024.4.30

重大危险源的控制，查看《职业健康安全目标指标管理方案》，编制：陈昭琼 审核：王振瑞
批准：叶凤玲 日期：2024.4.30



管理方案审核内容详见行政部 E0:6.1.4 措施的策划。

执行的运行控制文件包括：环境和职业健康安全运行控制程序、能源资源控制程序、废弃物管理程序、节消防管理程序等。

（1）废水管控：

财务办公过程中不产生废水，生活废水排入办公大楼管网集中处理。

（2）废气管控：无。

（3）噪声管控：办公过程基本无噪声。

（4）固废管控：

主要是办公固废的排放。财务部将墨盒硒鼓等办公危废交办公室统一处理以旧换新，其他固废及生活垃圾放在门口垃圾桶由工业园统一处理。

参加环保和安全知识培训，部门员工具备了基本的环保和职业健康安全防护意识。

按公司要求人走关灯，电脑要求人走后电源切断。

办公室内主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生。

财务部垃圾主要包含可回收垃圾、硒鼓、废纸。公司配置了垃圾箱，办公室统一处理。

电路、电源正常，电路布线合理、电气插座完整，未见破损，无乱拉乱接电线、使用超额电气等现象；未见用电不当等安全隐患及不良影响现象。

现场有分类存放的垃圾桶。

办公纸张尽量采取双面打印，定期检查水管跑冒滴漏。

经了解现场办公区域配备了灭火器等消防设施，状况正常。

➤ 现在提供了《环境安全运行检查表》，抽查 2025 年 1 月-3 月检查记录，检查情况均符合规范要求。

➤ 抽查 2025 年 2 月《废弃物登记和处理记录》，（1）可回收，废纸皮：2kg，处置方式：整理外卖，接受单位：废品回收公司收购。（2）不可回收，生活垃圾，处置方式：集中垃圾场；接受单位：环卫部门处理。

➤ 抽查 2024 年《消防设施检查表》，频率：每月一次，2024 年 12 月 30 日灭火器检查情况，结果均符合规范要求。检查人：陈昭琼。

➤ 企业落实了环境和职业安全管理专项费用，提供了 2024 年度《企业管理专项费用统计表》，社保费用、消防设备、生活垃圾处理、设备工具购置及维护、人员培训的项目均有相关费用落实。

环境和职业健康安全运行控制管理基本有效。

应急准备和响应

编制了《应急准备与响应控制程序》，符合标准和企业实际。企业编制了《消防演练计划表》、《触电人身伤亡事故预案演练计划》、《交通事故应急演练计划》，针对消防、触电、交通事故三个突发的环境、职业健康安全事件制定了处理程序。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《触电人身伤亡事故预案演练计划》、《触电应急预案演练评审》，在 2024 年 6 月 12 日开展触电事故演练。演练地点：公司办公区域；参加成员：管理人员以及员工；演练内容：员工因操作失误破坏了电线绝缘层，在没发现危险的情况下直接接触电线裸露处，导致触电事故的发生。物资准备：电线、干木棍、应急药箱 1 个、应急车辆：1 辆、担架一付、照相机 1 台。演练问题及整改措施：演练初期员工对触电事故的应急救援了解甚微，通过讲解及演练，员工了解并掌握突发触电事故的应急救援措施。

演练效果：此次演练，极大的提高了员工在面临触电事故等情况下的应急自救能力，增强了员工的安全意识，演练目的达到，演练圆满结束。此次演练，也说明了公司制定的应急预案是可行的，暂不需要进行修订。

➤ 查看《交通事故应急预案演练评审》，演练时间：2024 年 8 月 6 日上午 9：30-10：00；演习项目：会车时相撞；参加人员：全体在岗人员；演练过程具体详细；演练效果总结：经评审原交通事故应急预案是适宜的，可操作，暂不需要进行修订。

➤ 查看《消防应急预案演练记录》、《消防应急预案演练总结报告》，演练内容：模拟火灾事故；参加人员：全体在岗人员；演练时间：2024 年 7 月 18 日下午 15:30-17：30；演练过程具体详细；演练评价：通过演习证实了制定的火灾应急预案是可行的，适宜的，暂不需要进行修订。

应急准备和响应基本符合要求

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

内审

➤ 建立有《内部审核程序》，对内部审核方案策划规定：至少进行一次内审，按部门/过程审核。管代王振瑞介绍内审的安排和做法，与程序文件“内部审核程序”相符。

➤ 查 2024 年内审有关记录：

1) 提供了内审员的《培训记录》，培训时间 2024.7.26，外聘老师，培训效果：现场提问考核方式，合格。参加培训人员：王振瑞、陈昭琼、王志坚、张仕玲

2) 提供了《内审员任命书》：总经理叶凤玲任命王振瑞、陈昭琼、王志坚、张仕玲为内审员。任命时间 2024 年 7 月 30 日

3) 提供了《2024 年度内部审核和管理评审方案》：计划在 8 月开展内审，9 月开展管理评审，计划审批时间 2024.5.6。

4) 《内部审核计划》，审核时间：2024 年 8 月 20 日，按部门进行，组长：王振瑞（A 组），组员：陈昭琼(B 组)、王志坚(C 组)、张仕玲（D 组），并附有具体的日程安排。2024 年 8 月 20 日



编制：陈昭琼 审核：王振瑞 批准：赵钢 2024.8.16

5) 提供了首/末次会议《签到表》，有各部门参会人员签字，并形成会议记录。

6) 审核记录：提供各部门《内部审核检查表》，审核内容基本符合规定。抽查管理层、财务本部、工程部、销售部和行政部的内审检查表，按计划实施了内审，无条款遗漏。内审记录，内审员没有审核自己部门工作，具有独立性。

7) 本次内审提出不符合项 1 项销售部 Q8.5.1，查见《不符合报告》，不符合事实描述清楚，纠正措施已实施，提供了《培训记录》和《过程确认表》作为整改证明材料，内审员王振瑞在 2024.8.21 进行了验证。

8) 提供了《内部审核报告》，对本次内审做了综述，对管理体系运行状况进行了评价，得出审核结论。

➤ 内审结论：公司的质量/环境/职业健康安全管理体系是基本符合及有效的。

➤ 提问内审员陈昭琼、王志坚，发现两名内审员对于标准具体要求和内审流程不是很熟悉，存在能力不足的情况。已在行政部开具不符合项 QE07.2。

内审基本符合要求，有待提高深入程度。

管理评审

企业制定了《管理评审程序》规定了管理评审要求：管理评审每年至少进行一次，可结合内审结果，也可根据需要安排。

1) 查《管理评审计划》：

目的：对质量/环境/职业健康安全方针、目标及质量环境管理体系进行正式评价，改进质量/环境/职业健康安全管理体系，保证质量/环境/安全管理体系适应各种情况变化，达到持续的充分性、适宜性和有效性。

管理评审的时间：2024 年 9 月 13 日

参加人：管理层、行政部、销售部、工程部、财务部。

评审内容：

- 1、内外部审核报告及有关的跟踪情况；
- 2、管理目标中的质量、环境、职业健康安全的管理目标、指标实现情况，管理体系的运作符合相关法律、法规的要求情况；
- 3、顾客及其它相关方的有关的信息反馈情况；
- 4、预防和纠正措施的状况；
- 5、以往管理评审有关情况；
- 6、应急准备和响应控制情况，统计分析报告；
- 7、客观环境的变化，包括与组织相关的法律法规和其他要求的发展变化，可能影响管理体系变更的情况；



- 8、管理体系的适宜性、充分性、有效性；
- 9、产品和服务质量满足要求的程度；
- 10、产品和服务质量、环境及职业健康安全管理活动状况及发展趋势；
- 11、潜在问题的预测；
- 12、产品和服务质量、环境及职业健康安全管理水平改进和提高的机会；
- 13、资源需求及满足要求的程度。
- 14、体系的变更，包括质量环境及职业健康安全方针、目标和指标的修改需求。
- 15、评审议题中其它议题的结论意见；
- 16、对气候变化的影响；

17、改进的建议等。

2) 提供了《管理评审会议签到表》，叶凤玲总经理到会，各部门负责人均参加会议并签到。

3) 提供了《会议记录》，记录人：陈昭琼

4) 按计划提供了各项输入材料，包括《2024 年管理者代表管理评审报告材料》、行政部汇报材料、销售和工程部的汇报材料、财务部汇报材料、员工代表汇报材料。满足要求

5) 提供了《管理评审报告》：

目的：对质量/环境/职业健康安全方针、目标及质量环境管理体系进行正式评价，改进质量/环境/职业健康安全管理体系，保证质量/环境/职业健康安全管理体系适应各种情况变化，达到持续的充分性、适宜性和有效性。

评审结论：总的来说，本公司质量和环境、职业健康安全管理方针初步被员工理解，基本上能在实际工作中较好地贯彻实施。质量和环境、职业健康安全管理目标指标和管理方案体现了方针的要求，且贴合实际、切实可行。总的来说，公司质量、环境和职业健康安全管理体系是符合标准要求的，基本上是充分的、适宜的和有效的。

改进事项及责任部门：组织对销售部人员进行业务技能和服务意识专项培训，进一步提高销售人员的业务技能和服务意识，以便为客户提供更满意的服务。计划完成时间：2024.12.30 前

编制：陈昭琼 审核：王振瑞 批准：叶凤玲 日期：2024.9.13

6) 已根据改进事项开展培训，提供了《培训记录》：

内容：业务技能和服务意识专项培训，讲师：王志坚，培训时间：2024.10.25

参加人员：蔡浩亨、罗泽鸿、古振宇、陈丽兰、屈鲲鹏

培训效果：通过培训，参加培训人员基本掌握了本次培训的内容，清楚了相关要求，现场提问考核方式，结果表明，培训基本有效！



管理评审基本有效。

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

编制《不合格品控制程序》和《事故、事件、不符合、纠正措施与预防措施控制程序》，确保生产和服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。内容符合标准要求。不合格品一旦产生后，发现部门或责任部门应对不合格品进行标识或隔离。所有发现的不合格品，在处理前，必须经销售部检验核实。

产品问题或者故障，依据合同要求进行售后服务，具体见 8.5 的审核记录。

没有出现不合格品，也未发生过顾客投诉和服务质量问题。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

经行政部负责人陈昭琼介绍，行政部是改进过程的责任部门，编制《事故、事件、不符合、纠正措施与预防措施控制程序》、《不合格品控制程序》，规定出现不符合时，采取的纠正措施及改进控制要求。

查《内审不符合项报告》

不合格描述：销售部未能提供定期对业务洽谈过程进行确认的证据。不符合 GB/T19001-2016 标准 第 8.5.1 条款的要求。

1) 不合格原因：

因销售部人员工作疏忽，遗漏了对该过程进行定期确认。

2) 纠正：销售部组织对该过程进行再确认，并保留培训记录。

3) 纠正措施：组织对销售部人员进行 GB/T19001-2016 第 8.5.1 条款内容的培训，明确后续管控要求。

效果确认：纠正有效：

审核员：王振瑞

日期：2024.8.21

3) 投诉的接受和处理情况：

介绍说，自公司成立以来，行业主管部门和政府有关单位对公司进行检查时基本符合要求，近一年来没有相关行政主管部门的检查，在审核现场也未发现抽查、相关方投诉等情况。

暂时没有国家/地方抽查情况。

经介绍说公司运行以来未受到上级主管部门有关质量环境和职业健康安全方面的行政处罚，未发生相关方的投诉。

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. 人员

——公司确定体系覆盖 18 人，制定了《人力资源控制程序》，对目的、适用范围、职责、工作程序等内容进行了规定，内容包括让人类了资源配置、工作流程图、培训、意识和能力、培训计划及实施、培训的有效性评估、员工评价考核等。

2. 基础设施、监视和测量资源

——公司注册地址：深圳市龙岗区坂田街道岗头社区天安云谷产业园二期 4 栋 1806；

经营地址：深圳市龙岗区坂田街道岗头社区天安云谷产业园二期 4 栋 1806

现场查看，主要设备主要为办公用设备设施，

办公用设备包括：网络、电脑、打印机、办公桌、会议桌、等。

无生产用设备设施。

特种设备：无

监视和测量设备：不适用

环境职业健康安全设备设施：灭火器等。

特种作业人员：无

3. 过程运行环境：

——查看现场办公条件良好，办公设备设施充分适宜，消防安全设施配备齐全，运行环境满足要求

4. 组织知识

——公司在《管理手册》中对组织知识进行了规定。

公司管理者代表会同相关部门确定质量环境和职业健康安全管理体系运行过程所需的来源于内部和外部的知识，以获得合格产品和服务。这些知识应予以保持，并在需要使用时内可得到。为应对不断变化的需求和发展趋势，公司应考虑现有的知识，确定如何获取更多必要的知识，并进行更新。知识来源包括：

a) 内部来源，知识产权；经历；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果；

b) 外部来源，标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识。

由管理者代表确定知识更新和获取新知识的渠道并公司实施。包括：互联网络、政府标准化管理部门、顾客、学术会议、学校等。

已经识别了《适用法律法规和其他要求一览表》，包括相关的法律法规和对应的产品要求。组织的知识可满足要求。

2) 人员及能力、意识：

经与行政部负责人陈昭琼交流，公司《管理手册》中规定了能力相关内容。基于适当的教育、培训、技能和经验，确保所有为公司或代表公司从事影响（直接或间接影响）管理体系的质量环境、影响体系运



行有效性的人员，都具备相应的能力，确保胜任。

1、查培训

组织制提供了 2024 年 4 月-2025 年 12 月的《培训计划》

编制：陈昭琼 审核：王振瑞 批准：叶凤玲 日期：2024.3.5

抽查培训情况：

（1）培训课程：《管理手册》、《程序文件》的学习；培训日期：2024.4.12；授课人：王振瑞；培训地点：会议室；培训对象：叶凤玲、陈昭琼、梁海衡、张仕玲等管理人员；培训内容：1、《管理手册》的讲解；2、《程序文件》的讲解；考核方式：提问，考核结果：通过。

（2）培训课程：环境安全教育培训；培训日期：2024.9.25；授课人：陈昭琼；培训地点：会议室；培训对象：叶凤玲、王振瑞、王志坚、张仕玲等管理人员；培训内容：1、环境安全法律法规；2、环境安全基础知识；3、应急响应与事故处理；4、意识与能力提升；考核方式：提问，考核结果：通过。

查辅导

经交流，组织通过咨询公司辅导老师进行 QES 内审知识、审核技巧知识、内审员培训。考核方式：提问；考核结果：通过。

2. 查重新分配工作

经行政部负责人陈昭琼交流，目前在岗员工能力均满足岗位要求，暂无人员调岗的情况。

3. 查人员能力、资质

抽查 1：关键岗位职责、权限和任职资格条件要求在《员工岗位能力评价表》中作出规定。对工程部吴新建的工作态度、工作能力进行评价。评价为优秀。评价日期：2025.1.10。

抽查 2：内审员，提问内审员陈昭琼、王志坚，发现两名内审员对于标准具体要求和内审流程不是很熟悉，存在能力不足的情况。已在行政部开具不符合项 QE07.2。

3) 信息沟通：

经与行政部负责人陈昭琼交流，公司制定了《信息管理和协商程序》，建立管理体系信息沟通和协商的渠道和方法，确保有效沟通和参与。公司指定行政部负责人负责内外沟通。

查 1. 内部沟通沟通方式：质量例会、简报、会议、电子媒体、网络等形式。

内部信息交流主要包括以下内容：

- a) 管理体系方针、目标、指标及管理方案实施情况
- b) 重要环境因素和重要危险源的控制情况
- c) 获取和更新法律、法规、标准、规范的信息
- d) 紧急状态及应急准备和响应信息
- e) 检验、试验和绩效监视、测量结果



- f) 不符合与纠正、预防情况
- g) 内审、外审、管理评审信息
- h) 员工有关质量、环境、职业健康安全方面的要求、意见、合理化建议
- i) 培训信息
- j) 市场开发过程中的相关信息
- h) 其他相关的内部信息。

查 2. 外部沟通沟通方式：文件、电话、微信、传真、网络等。

外部信息交流主要包括以下内容：

- a) 政府机构的环保要求
- b) 顾客、合同方等有关环保、安全方面的询问和要求
- c) 周边社区或居民的投诉、意见和相关信息
- d) 来自上级或政府机构的监测或检查结果及反馈信息
- e) 其他外部相关信息和要求向有关方传递信息。

经查，内外部信息交流/沟通方式可行、有效。

公司沟通机制已经建立，基本有效。尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。

4) 文件化信息的管理：

编制了《文件控制程序》、《记录控制程序》、《采购控制程序》、《环境和职业健康安全运行控制程序》等，符合标准和企业实际。企业根据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准和实际，编制了管理管理体系文件，包括：

- a) 形成文件的管理方针和管理目标。
- b) 《管理手册》、系列程序文件。
- c) 标准所要求的形成文件的程序。
- d) 为确保管理体系过程的有效策划、运行和控制的文件等。
- e) 为提供符合要求及管理体系有效运行的证据而建立的记录，包括标准所要求的记录。

相关标准：产品质量以双方约定标准执行。

通过文件审核和审核确认，《管理手册》等符合实际要求、法律法规和企业实际，具有可操作性。

经与行政部负责人陈昭琼交流，公司制定了：

- 1、 管理手册（含方针、 目标、 架构图、 职责、管理者代表任命书等）
- 2、 程序文件 27 个、相关支持性制度文件 19 个、记录表格 46 个。
- 3、 查《适用法律法规和其他要求一览表》，识别和收集法律法规和其他要求：中华人民共和国劳动法、



中华人民共和国工会法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国劳动争议调解仲裁法、广东省实施《中华人民共和国消防法》办法、广东省道路交通安全条例、深圳市安全管理条例、深圳经济特区消防条例、中华人民共和国噪声污染防治法、城市生活垃圾管理办法、中华人民共和国水污染防治法、广东省大气污染防治条例、广东省节约能源条例、广东省固体废物污染环境防治条例、深圳经济特区市容和环境卫生管理条例、深圳经济特区环境噪声污染防治条例等共计安全法律法规 31 个， 环境法律法规 30 个。

识别了公司销售产品对应的标准：GB14930.1-2022《食品安全国家标准 洗涤剂》、GB 38383-2019《洗碗机能效水效限定值及等级》、GB 4706.50-2008《家用和类似用途电器的安全 商用电动洗碗机的特殊要求》和 GB 4706.1-2005《家用和类似用途电器的安全 第 1 部分:通用要求》4 个标准。

查：文件编审批发放情况：

查组织《管理手册》（编号：XY-QES.A-2020 B/3），编制：陈昭琼，审核：王振瑞，核准：叶凤玲，修订实施日期：2024.8.1，体系文件进行了分发，部门涉及到管理层、行政部、销售部、工程部。

查：文件的使用保持：

行政部按照《文件控制程序》，对相关文件专人管理，规范存放。现在查看管理体系相关文件均放置专门文件柜，便于各部门人员查阅。

查：文件回收

经交流，文件发放、回收、销毁需填写相关记录。记录内容包含：文件序号、发放日期、文件名称、编号、回收/销毁时间等。



四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：洗涤用品、洗涤设备(洗碗机)的销售

E：洗涤用品、洗涤设备(洗碗机)的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：洗涤用品、洗涤设备(洗碗机)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，（深圳市仙鱼环保科技有限公司）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:杨冰、周俊敏



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。