

项目编号：20239-2024-QEO-2025

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：重庆乐康电器有限公司

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）：胡帅

审核组员（签字）：文平

报告日期：2025 年 04 月 22 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
☒ 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：胡帅

组员：文平



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	胡帅	组长	Q:审核员	2024-N1QMS-1341707	Q:29.12.00
			E:审核员	2024-N1EMS-1341707	E:29.12.00
			O:审核员	2024-N1OHSMS-1341707	O:29.12.00
B	文平	组员	Q:审核员	2022-N1QMS-4093566	Q:29.12.00
			E:审核员	2024-N1EMS-4093566	E:29.12.00
			O:审核员	2022-N1OHSMS-3093566	O:29.12.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王世元、唐绍琴、陈瑜	向导	受审核方
2	无	观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系,环境管理体系,职业健康安全管理体系）认证后，进行第一次监督审核□证书暂停后恢复□其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否□暂停原因已消除，恢复认证注册，■保持认证资格。

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：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国



国环境保护法》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国固体废物环境污染防治法》、《中华人民共和国消防法》等。

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：GB21455-2019房间空气调节器能效限定值及能效等级、GB/T 17758-2022单元式空气调节机、GB/T 18430.1-2019蒸汽压缩循环冷水（热泵）机组第1部分：工商业用和类似用途的冷水（热泵）机组、JB 8654-2017容积式和离心式冷水（热泵）机组安全要求、JB/T 4750-2010制冷装置用压力容器、GB/T 18517-2012制冷术语、HJ/T 306-2011 环境标志产品技术要求 彩色电视广播接收机、GB/T 8059-2016 家用和类似用途制冷器具、GB/T 4288-2018 家用和类似用途电动洗衣机等标准。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同、技术协议等。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年04月22日 上午至2025年04月22日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年04月23日至本次审核结束日。

审核方式：☒现场审核 ☐远程审核 ☐现场结合远程审核

1.5.2 审核范围（如与审核计划不一致时，请说明原因）：

Q：家用电器、制冷设备（空调及中央空调）、空气源热泵热水系统的销售

E：家用电器、制冷设备（空调及中央空调）、空气源热泵热水系统的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：家用电器、制冷设备（空调及中央空调）、空气源热泵热水系统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：重庆市沙坪坝区土湾街道沙滨路 11 号附 61 号

办公地址：重庆市沙坪坝区双碑街道嘉汇路 35 号附 15 号

经营地址：重庆市沙坪坝区双碑街道嘉汇路 35 号附 15 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）：无

1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

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 Q9.1.3 条款

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 04 月 27 日提交审核组长。

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 04 月 20 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

文件化信息的管理、管理评审、内审的深入、销售服务过程控制、绩效的分析与评价、环境因素和危险源的识别与更新、环境安全的运行控制、应急准备与响应。

3) 本次审核发现的正面信息：

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：

受审核方销售过程按固有工艺及经验进行，人员能力对提供产品质量影响大，对文件管理及绩效的分析评价管理存在一定的风险。本次审核针对质量管理体系顾客满意度的分析与评价开具了 1 项不符合。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况

☒符合 ☐基本符合 ☐不符合

组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现管理目标而建立的各层级管理目标具体、有针对性、可测量并且可实现。

公司质量、环境、职业健康安全目标如下：

目标	统计方法	频次	实施情况（2024 年 4 月-2025 年 3
顾客满意度≥90%	受调查顾客满意总分数/总调查顾	月	95%（2024 年 12 月）



	客数量*100%		
产品批次合格率 100%	产品合格批次数/交付产品批数 *100%	月	100%
火灾事故为零	统计火灾事故发生次数	月	0
废弃物分类收集, 统一处理	统计垃圾分类处理数/垃圾分类要求数*100%	月	100%
重大环境安全事故为零	统计重大环境安全事故发生次数	月	0
目标已实现			

2.2 重要审核点的监测及绩效

■符合 □基本符合 □不符合

质量、环境和职业健康安全管理体系的建立运行情况：提供了文件化的管理体系-管理手册、程序文件、管理制度、作业文件、记录清单，自发布实施运行至今，基本符合标准的要求。建立运行的管理体系基本顺畅、有效。符合要求。

质量、环境和职业健康安全目标的建立、分解、考核：提供了文件化可分解的目标、指标，已分解到各部门，经查建立的管理目标符合标准要求，在方针的框架下展开，每月考核一次，提供 2024 年 4 月至 2025 年 3 月考核结果，经查目标能完成。符合要求。

职责分配情况：提供的管理手册中的职能分配表及职责权限部分规定了职能部门及岗位，分配了职责权限。经查职能分配覆盖了质量、环境和职业健康安全管理体系要求的职责。经现场沟通职责划分合理，可以支持质量、环境和职业健康安全管理体系运行。

资源配置，提供主要办公及通信设备台账、人员档案等。经现场审核配备的办公设施、人员、场地等满足该企业生产经营的需要，可以支持管理体系运行。符合要求。

公司销售服务对象主要为政府单位和学校单位，公司与客户签订销售合同后，再与公司合格供方签订产品采购合同，由供方将产品交付客户，由外包方进行安装服务，暂未开展零售服务。

销售服务过程：观察各工序—洽谈、合同评审、销售服务、产品交付等工序的员工操作符合要求，经询问对销售技巧、产品质量要求、销售任务要求均清楚，销售过程在受控条件下提供，销售产品质量经顾客验收合格。

关键/确认过程：销售服务过程，外包过程：图文打印、安装服务。

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：陈静、唐绿琴、代成辉。

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法、GB21455-2019 房间空气调节器能效限定值及能效等级、GB/T 17758-2022 单元式空气调节机、GB/T 18430.1-2019 蒸汽压缩循环冷水（热泵）机组第 1 部分：工商业用和类似用途的冷水（热泵）机组、JB 8654-2017 容积式和离心式冷水（热泵）机组安全要求、JB/T 4750-2010 制冷装置用压力容器、GB/T 18517-2012 制冷术语、HJ/T 306-2011 环境标志产品技术要求 彩色电视广播接收机、GB/T 8059-2016



家用和类似用途制冷器具、GB/T 4288-2018 家用和类似用途电动洗衣机等标准、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：客户对商品品牌、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、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：陈静、唐绍琴

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：代成辉

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：代成辉

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。

目前公司所进行的家用电器、制冷设备（空调及中央空调）、空气源热泵热水系统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。

公司制定了《产品和服务实现策划控制程序》和《产品和服务要求评审控制程序》、《客户满意度调查控制程序》明确了受控条件。

1、公司编制了《销售服务规范》、《销售人员行为规范》、《销售人员考核制度》等对公司的产品销售过程进行了控制。

组织产品覆盖范围：家用电器、制冷设备（空调及中央空调）、空气源热泵热水系统的销售

2、销售服务流程：洽谈——签订合同——产品采购——验收——销售——交付——客户验收——开票结算。

关键过程：合同评审

确认过程：销售服务过程。

外包过程：图文打印、安装服务。

3、技术要求：销售合同、客户签收单等

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：《销售服务规范》、《销售人员行为规范》、《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：无，公司只对货物名称、规格型号、外观、质量证明性文件等进行验证；质量技术特性由供方提供控制，故公司无监视和测量设备。

5)实施人员监视和测量：抽：2025 年 3 月 25 日销售人员绩效考核情况。

绩效考核表检验项目：工作表现、工作量完成程度；顾客沟通及时性、主动性等。

质量要求：清楚、及时、完整；在合格供方中采购，并保持记录等、

查见销售人员王世元，3 月考核得分 95 分。考核人：唐绍琴

4、查看，销售跟踪情况：

销售合同的执行情况：

1) 出示有销售合同。

顾客：重庆市涪陵区公安局

签订时间：2025 年 04 月 14 日

销售产品名称：科龙空调（科龙 KFR-35GW/QL1U-X1 空调机），数量：20 台。

2) 出示该合同评审记录。提供有该合同 2025 年 04 月 12 日的评审记录表，结论：同意签订。

3) 抽见《顾客满意度调查表》

客户：重庆市涪陵区公安局

对销售的产品质量、性能、价格、交期等进行了考评，总分：95%，满意。

4) 查见产品采购订单

采购时间：2025 年 3 月 25 日

供方：海信营销管理有限公司

采购产品：科龙空调（KFR-35GW/QL1U-X1），数量：494 台。（按需发货）

采购订单包含了产品信息、规格型号、质量要求、运输、送货地址、交期等，能有效传达采购要求。

5) 查见其余产品采购订单

采购时间：2024 年 1 月 12 日

供方：贵阳海信电子有限公司南宁分公司

采购产品：海信电视（规格：50H55E、114 台）

采购订单包含了产品信息、规格型号、质量要求、运输、送货地址、交期等，能有效传达采购要求。

。。。。。。（详见审核记录表）

5、查见交付情况：销售产品交付由供货商直接以物流的形式运输到客户处，客户根据送货单进行核验。负责人讲，近年来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。

1) 出示 2025 年 4 月 18 日发货签收单

客户：重庆市涪陵区公安局

采购产品：科龙空调（KFR-35GW/QL1U-X1），20 台

验证内容：品牌规格型号，外观质量、数量、合格证、使用说明书等。

签收人：何**

2) 查见 2025 年 1 月 23 日发货签收单



客户：美天泰云数智科技(成都)有限责任公司

采购产品：海信冰箱（BCD-55WTVPBPA1），数量 50 台；海信洗衣机（WD100G1S），数量：20 台

验证内容：外观、数量、规格型号、质量、合格证等。

签收人：刘**

。。。。。。（详见审核记录表）

6、查售后服务情况：

组织有客服对顾客提出投诉、建议及意见进行及时的回复和解决。按合同约定的售后服务要求提供售后服务。以快速、准确、周到、彻底的问题处置响应能力，具备协助需方解决生产经营过程中出现因所供货物引起的各类问题的能力。积极做好售后服务，对产品使用过程中出现的质量问题和其他供货问题，及时处理。负责人讲，目前未发生重大质量问题或客户流失的情况。

7、公司将销售服务过程识别为特殊过程，提供对该过程于 2024 年 12 月 20 日进行了确认的记录。对该过程从人员资格、过程方法、设备鉴定、过程控制等进行了确认。结论：过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力

确认人：代成辉、陈静、唐绍琴

通过以上内容的审核，销售服务过程及产品和服务放行的过程基本受控。

公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有 2024 年 12 月 20 日《顾客满意程度调查表》调查表共 3 份，调查顾客有：1）重庆市铜梁区人民政府蒲吕街道办事处；2）重庆市涪陵区公安局；3）重庆复旦中学附属幼儿园。

--调查内容包括：服务态度、产品质量、交付期、售后服务、管理水平等

--统计分析结果顾客满意度：95%（目标值≥90%）

--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。

现场查，组织不能提供对该次顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的证据，不符合标准要求。

环境因素识别及评价：行政部、销售部等根据部门所涉及的环境因素进行识别，并评价出重要环境因素，提供环境因素评价记录，目前环境因素基本完整，评价的重要环境因素为：1）固废排放；2）潜在火灾等，环境因素识别评价符合要求。

打分法确定重大风险：1）火灾；2）触电。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。

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，如环境运行控制程序、职业健康安全管理控制程序、能源使用管理规定、用电安全管理制度、消防安全管理制度、应急准备和响应控制程序等过程的运行准则。

◆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。

◆抽查环境、职业健康安全运行的策划与控制实施

1) 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，每月由行政部集中统计跟进。统计内容包括：水、电、办公用纸张的消耗等内容。记录显示：基本达成目标。

2) 火灾预防：

公司编制了火灾应急预案，出示了消防演练记录。现场查看，办公区域设置了灭火器等，设施状态良好。公司定期参加组织的消防培训和演练，公司主要岗位均参与。

3) 废水的控制：

销售服务过程无废水产生，生活污水量较少，排入市政管道交城市污水处理站处理。

4) 查固废管理：

加强宣传教育培训，提高员工固废垃圾分类处理意识。生活垃圾在办公区域集中收集后，交物业统一清运；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类标识交供应商回收。现场查见办公场所所有分类垃圾桶。销售过程固废为生活垃圾、包装箱/袋；其中废纸箱、包装袋向废品回收站出售。生活垃圾收集后交市政环卫部门统一处理。运输过程中明确防护，严禁洒落，出现不合格品作回收处理；安装服务与外包方签订协议，安装过程中产生的废包装箱，泡沫等废物一般由客户自行处理。

5) 意外触电防控

建立用电检查管理制度；按规定进行用电安全检查；加强日常的维护防护工作。定期对人员进行安全用电工作培训，制定应急准备响应预案。

6) 对相关方施加影响

组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员视情况由受访人提醒，告知相关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。提供有于2024年12月10日编制的相关方告知书，查《公司相关方发放记录》有发生相关方名称、接受人、接受日期等信息。

现场查展厅及库房的运行控制：员工修辉正在对来货进行搬运与盘点，发现问题（数量少缺、规格型号不符等）即时向上报告。产品与展品分区域存放，标识正确；现场查看：展厅及库房通风良好，干燥、整洁，产生废包装箱/袋等，统一交行政部进行处置。生活垃圾分类收集后交物业统一处理。固废未对环境造成较大影响。展厅及库房有防火、触电标识，配置有干粉灭火器，在有效期内。

法律法规识别：有《法律法规识别及合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。行政部组织对公司环境安全健康管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，提供有评价记录。

查公司对管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。

评价时间：2024年12月23日

评价目的：对公司环境和职业健康安全管理体系运行过程中对法律法规遵循情况进行评价和分析。

参加合规性评价的人员包括：管理者代表，各部门负责人、员工代表等

评价结论：各部门能够有效遵循法律法规进行运行，未发生过环境、职业健康安全扰民事件，未有其它单位和个人投诉，无环境、职业健康安全事件发生。

查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。

绩效监视和测量：主要对环境和职业健康安全目标指标完成情况；对环境和安全控制过程检查，涉及内容主要有消防设施配备、安全通道及应急措施、办公用品固废存放等，基本符合要求。

应急准备和响应：编制应急准备和响应控制程序，识别的潜在意外紧急情况为火灾、触电伤害。编制了应急预案—包括火灾、触电的应急预案等，经查问综合部组织了应急演练，提供了2024年12月9日由行政部组织的火灾消防的演练记录。经查符合要求。



2.3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，2025年01月06日进行了2025年的内部审核。按照策划实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。审核员编制了《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1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。内部审核过程基本有效。

查内审员能力，公司提供有内审员培训记录和内审人员任命书，对组织的管理体系运行做出判断。现场与内审人员面谈，内审组长唐绍琴与组员陈瑜、王世元对审核的基本概念、一般步骤、内部审核的基本要求和特点等理解不够，需在今后实践和培训过程中持续提升内审能力，已向负责人口头提出。期望其安排针对性的培训与指导，提升内审员专业水平。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，2025年02月20日进行了2025年的管理评审，陈静总经理主持，管理者代表和各部门负责人参加。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2项：1）组织员工对管理体系重要条款进行学习；2）加强对质量管理体系的运行控制。查见改进措施及验证表，于2025年2月21日实施质量、环境及职业健康安全管理体系标准重要条款的培训，提供有培训记录表及有效性评价。质量管理体系的运行控制持续进行中。

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

2.4 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》

查《不合格处理记录单》

时间：2024年12月13日

不符合情况：运送到客户重庆理工大学的3台空调机中有1台空调室内挂机型号错误，原配送型号：KFR-72LW/LC1-X1，实际配送型号为：KFR-50W/KB1H-X1。

原因分析：员工在装车时疏漏，未进行产品型号核对。

处理：立即联系客户致歉并说明原因，立即调换正确型号进行配送。今后将加强出库前的订单信息核对，加强人员培训；杜绝此类事件再次发生。

验证情况：调换已完成。

验证人：唐绍琴 2024.12.14

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。

不合格输出的控制基本符合要求

**2) 纠正/纠正措施有效性评价:**

利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。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。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:

自管理体系运行以来,没有发生质量、环境和安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

三、管理体系任何变更情况

1)组织的名称、位置与区域:有变化,经营地址变更:由重庆市渝中区大坪正街 160 号万科中心 4 幢 35-19#,变更为重庆市沙坪坝区双碑街道嘉汇路 35 号附 15 号。

2) 组织机构:无变化

3) 管理体系:有变化, 1) 职业健康安全事务代表变更:变更前为:王国龙;变更后为:王世元。

2) 外包过程变更:由原:图文打印,变更后为:图文打印、安装服务。

4) 资源配置:无变化

5) 产品及其主要过程:无变化

6) 法律法规及产品、检验标准:无变化

7) 外部环境:无变化

8) 审核范围(及不适用条款的合理性):无变化

9) 联系方式:无变化

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次不符合验证:上次不符合为行政部QE07.2条款,本次审核无类似情况发生,整改有效。

五、认证证书及标志的使用

现场查见认证证书及标识使用情况,符合要求。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

☐ 无变化

☒ 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》。

说明:审核范围在监督审核时有变化,需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论:根据审核发现,审核组一致认为,(重庆乐康电器有限公司)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

推荐意见: ☐暂停证书的原因已经消除,恢复认证注册

☐保持认证注册

☒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,保持认证注册

☐暂停认证注册

☐扩大认证范围

☐缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:胡帅、文平



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。