

项目编号：20468-2025-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：广州悦然心动科技发展有限公司

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）：周俊敏

审核组员（签字）：/

报告日期：2025 年 04 月 18 日

北京国标联合认证有限公司编制

地 址：北京市朝阳区北三环东路 8 号 1 幢-3 至 26 层 101 内 8 层 810

电 话：010-8225 2376

官 网：www.china-isc.org.cn

邮 箱：service@china-isc.org.cn



联系我们，扫一扫！



审核报告说明

1. 本报告是对本次审核的总结，以下文件作为本报告的附件：
■管理体系审核计划（通知）书 ■首末次会议签到表 ■文件审核报告
■第一阶段审核报告 ■不符合项报告 □其他
2. 免责声明：审核是基于对受审核方管理体系可获得信息的抽样过程，考虑到抽样风险和局限性，本报告所表述的审核发现和审核结论并不能 100% 地完全代表管理体系的真实情况，特别是可能还存在有不符项；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：周俊敏

组员：/



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
1	周俊敏	组长	审核员	2022-N1QMS-2244129	29.11.05

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	汪小兵	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**）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：

GB/T19001-2016/ISO9001:2015

b) 受审核方文件化的管理体系；本次为☐结合审核☐联合审核☐一体化审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国产品质量法》、GB/T 18760-2002《消费品售后服务方法与要求》、GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》等 13 项法律法规。

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：QB/T 4535-2013《织物柔顺剂》、GB/T 26396-2011《洗涤用品安全技术规范》、CSC/T 2224-2006《洗涤剂类产品 环保产品认证技术要求》、GB 14930.1-2022《食品安全国家标准 洗涤剂》、GB/T 16483-2008《化学品安全技术说明书 内容和项目顺序》等 23 项。

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18日 上午至2025年04月18日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年10月11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:洗护用品销售

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：广州市荔湾区花蕾路 10 号红棉大厦 805 室

办公地址：广州市荔湾区花蕾路 10 号红棉大厦 902-903 室

经营地址：广州市荔湾区花蕾路 10 号红棉大厦 902-903 室

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 04 月 17 日 8: 30- 2025 年 04 月 17 日 12: 30 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 销售过程控制

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（0）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:综合部 Q7.2

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 5 月 2 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 2026 年 4 月 17 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 内审员能力；销售过程控制

3) 本次审核发现的正面信息：该公司质量管理体系基本运行有效，洗护用品销售过程控制有效，法律法规更新及时，定期对质量运行情况监督检查，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：该公司质量全管理体系能全面有效地予以贯彻实施，各部门员工能够理解涉及本部门的质



量职责，确定了质量管理体系相关的内部和外部沟通；管理体系成文信息控制得当；对销售过程设计能有效予以控制；销售服务与放行能有效控制；服务的质量管理体系已具有一定的成熟度和实效性。

2) 风险提示：

内审员对质量管理体系标准熟悉程度以及相关能力有待提高，已开具不符合；内审和管理评审已开展，绩效有待提升。

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：2021 年 09 月 02 日，体系实施时间：2024 年 10 月 11 日

2) 法律地位证明文件有：公司成立于 2021 年 09 月 02 日，注册资金 100 万元人民币；法定代表：汪小兵。营业执照：统一社会信用代码

91440101MA9Y2Q0D2B，核准日期 2022 年 06 月 23 日；

注册地址：广州市荔湾区花蕾路 10 号红棉大厦 805 室；

经营地址：广州市荔湾区花蕾路 10 号红棉大厦 902-903 室。

企业注册地址与实际经营地址不在同一地址，已敦促企业尽快去市场监管局报备实际经营地。公司承租广州市荔湾区茶滘街茶滘股份合作经济联合社的位于广州市荔湾区花蕾路 10 号红棉大厦 902-903 室作为办公场所，该办公室占地面积约 74.62 平方米，只用于办公。见提供的租赁合同。

经营范围：包括家居用品销售;日用品批发;日用品销售;物联网应用服务;化妆品批发;化妆品零售;母婴用品销售;厨具卫具及日用杂品批发;石油制品销售（不含危险化学品）;化工产品销售（不含许可类化工产品）;日用玻璃制品销售;消毒剂销售（不含危险化学品）;劳动保护用品销售;电子产品销售;国内贸易代理;互联网销售（除销售需要许可的商品）;信息技术咨询服务;技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广;针纺织品及原料销售;服装服饰批发;服装服饰零售;木制容器销售;玩具销售;金属制品销售;五金产品批发;游艺及娱乐用品销售;钟表销售;鞋帽批发;建筑材料销售;体育用品及器材批发;包装专用设备销售;电气设备销售;日用杂品销售;营销策划;食品添加剂销售;新鲜蔬菜批发;新鲜水果零售;新鲜蔬菜零售;鲜蛋零售;食用农产品批发;食用农产品零售;包装服务;农副产品销售;个人卫生用品销售;渔具销售;宠物食品及用品批发;企业管理咨询;办公用品销售;鲜蛋批发;茶具销售;智能农业管理;包装材料及制品销售;宠物食品及用品零售;铁路运输设备销售;日用百货销售;航空运输设备销售;管道运输设备销售;寄卖服务;食品经营（仅销售预包装食品）;未经加工的坚果、干果销售;玩具、动漫及游艺用品销售;食品用洗涤剂销售;卫生陶瓷制品销售;日用木制品销售;新鲜水果批发;文具用品批发;;货物进出口;。

法律证明文件：营业执照，在“国家企业信用信息公示系统”中确认，该公司的经营范围可覆盖本次



认证范围。符合要求。

公司提供了《对外贸易经营者备案登记表》备案登记表编号：04807930，日期：2022 年 07 月 11 日。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：8 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无倒班

4) 范围内产品/服务及流程：客户订单→合同评审→签订合同→确认订单→实施采购→进货检验→发货→交付客户→售后服务

三、组织的管理体系运行情况及有效性评价

3.1 管理体系的策划

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

公司成立于 2021 年 09 月 02 日，注册资金 100 万元人民币；法定代表：汪小兵。营业执照：统一社会信用代码

91440101MA9Y2Q0D2B，核准日期 2022 年 06 月 23 日；

注册地址：广州市荔湾区花蕾路 10 号红棉大厦 805 室；

经营地址：广州市荔湾区花蕾路 10 号红棉大厦 902-903 室。

企业注册地址与实际经营地址不在同一地址，已敦促企业尽快去市场监管局报备实际经营地。公司承租广州市荔湾区茶滘街茶滘股份合作经济联合社的位于广州市荔湾区花蕾路 10 号红棉大厦 902-903 室作为办公场所，该办公室占地面积约 74.62 平方米，只用于办公。见提供的租赁合同。

经营范围：包括家居用品销售;日用品批发;日用品销售;物联网应用服务;化妆品批发;化妆品零售;母婴用品销售;厨具卫具及日用杂品批发;石油制品销售（不含危险化学品）;化工产品销售（不含许可类化工产品）;日用玻璃制品销售;消毒剂销售（不含危险化学品）;劳动保护用品销售;电子产品销售;国内贸易代理;互联网销售（除销售需要许可的商品）;信息技术咨询服务;技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广;针纺织品及原料销售;服装服饰批发;服装服饰零售;木制容器销售;玩具销售;金属制品销售;五金产品批发;游艺及娱乐用品销售;钟表销售;鞋帽批发;建筑材料销售;体育用品及器材批发;包装专用设备销售;电气设备销售;日用杂品销售;市场营销策划;食品添加剂销售;新鲜蔬菜批发;新鲜水果零售;新鲜蔬菜零售;鲜蛋零售;食用农产品批发;食用农产品零售;包装服务;农副产品销售;个人卫生用品销售;渔具销售;宠物食品及用品批发;企业管理咨询;办公用品销售;鲜蛋批发;茶具销售;智能农业管理;包装材料及制品销售;宠物食品及用品零售;铁路运输设备销售;日用百货销售;航空运输设备销售;管道运输设备销售;寄卖服务;食品经营（仅销售预包装食品）;未经加工的坚果、干果销售;玩具、动漫及游艺用品销售;食品用洗涤剂销售;卫生陶瓷制品销售;日用木制品销售;新鲜水果批发;文具用品批发;;货物进出口;。



法律证明文件：营业执照，在“国家企业信用信息公示系统”中确认，该公司的经营范围可覆盖本次认证范围。符合要求。

公司提供了《对外贸易经营者备案登记表》备案登记表编号：04807930，日期：2022年07月11日。

公司申报体系覆盖人数8人，提供了“单位社保证明”，参保人数：2人。公司认证范围设置管理层、综合部、供销部，各部门的职责权限，明确清楚。

公司按照 GB/T19001-2016 标准，建立实施保持并改进了管理体系。管理体系覆盖标准覆盖所有条款，公司每年根据从市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审以确保其充分和适宜。

经和总经理汪小兵交流，组织制定了《组织环境及相关方要求管理程序》，体系识别了与其目标和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的各种外部和内部因素，内容包括：

查质量方面包括：

1、 外部环境：考虑国际、国内、地理位置、经济环境、现存污染、法律、技术、竞争、市场、文化、社会和经济环境等，包括正面和负面要素或条件，优势或劣势等；

2、 内部环境：公司内部管理、财务因素、价值观、企业文化、人员能力、体系运行、过程能力、企业的知识和管理绩效等，包括正面和负面要素或条件等；

3、公司相关的合规性义务、公司单元、职能和物理边界；公司实施环境控制与施加影响的权限和能力。

总经理汪小兵介绍，组织制定了《组织环境及相关方要求管理程序》，规定了相关方包括但不限于顾客、所有者、组织中的成员、供应商、银行、工会、合伙人、竞争对手或社会团体或行业协会。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) 管理者代表：所有者、合伙人、竞争对手或社会团体。

b) 销售部：顾客、竞争对手或社会团体；外包加工方、供应商、竞争对手或社会团体。

c) 综合部：员工代表、附近企业及居民、银行、工会、社会团体。

提供了《相关单位的需求和期望》，分别对相关方包括：客户、供方、员工、审核机构、周围居民的要求和期望，以及识别的具体检测指标或项目，检测频次、检测部门。

编制：综合部 审核：林雁婷 审批：汪小兵 日期：2024.10.11

公司制定了《相关方告知书》，日期：2024年10月11日；提供《相关方告知书发放记录》，相关方：员工、客户、供应商。有发放日期、发放人、签收日期、签收人等相关信息。

查《风险和机遇评估分析表》 2024.10.11

相关方风险：原材料价格上涨，导致成本增加；控制措施：继续对相关方进行控制；责任部



门：供销部。措施评价：有效。

经和总经理汪小兵交流，公司考虑了：

- a) 与质量管理体系有关的外部 and 内部因素；
- b) 与质量管理体系有关的相关方及其需求和期望；
- c) 本公司涉及的单元、职能和物理边界；
- d) 本公司质量管理体系覆盖的产品和服务。

管理体系界定 Q 范围：

Q：洗护用品销售

公司确定的质量管理体系的物理边界范围：

注册地址：广州市荔湾区花蕾路 10 号红棉大厦 805 室；

经营地址：广州市荔湾区花蕾路 10 号红棉大厦 902-903 室。

企业注册地址与实际经营地址不在同一地址，已敦促企业尽快去市场监管局报备实际经营地。公司承租广州市荔湾区茶滘街茶滘股份合作经济联合社的位于广州市荔湾区花蕾路 10 号红棉大厦 902-903 室作为办公场所，该办公室占地面积约 74.62 平方米，只用于办公。见提供的租赁合同。

公司引用 GB/T19001-2016 IDT ISO9001:2015 标准条款的所有要求。

外包：物流运输

经总经理汪小兵介绍，公司主要销售的洗护产品类型洗衣凝珠、洗碗块。

总经理汪小兵介绍，公司按 GB/T19001-2016 IDT ISO9001:2015 标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，包括所需过程及其相互作用，以实现质量管理体系预期的目标，包括质量管理的绩效。

如下：

查 1、 过程识别

组织识别了涉及：“洗护用品销售”的（识别组织内外环境、领导作用、策划、支持、运行、外部提供的过程、服务的控制、绩效评价、持续改进）等 10 余个重要过程。

查 2、 过程控制

抽 1、 管理层通过识别“内外环境的输出”是风险机遇（全球市场环境和趋势；财务风险；服务质量水平、法律法规风险、顾客的需求和潜在需求等）的输入，有先后逻辑关系，也建立了风险和机遇控制准则和方法，并提供相应的资源，在日常运作中进行风险和机遇的控制，且进行评价、监视、测量和分析这些过程，寻求持续改进。查《风险和机遇评估分析表》，符合要求。

抽 2、“绩效评价过程”是“持续改进过程”的输入，有先后顺序关系，也建立了绩效评价准则和方法，并提供相应的资源，在日常运作中进行绩效评价、监视、测量和分析相关的过程，寻求持续改进。



查 3、 过程控制效果

经交流和结合其他部门审核，组织建立的质量管理基本符合组织实际，过程的识别、控制基本到位。

经与总经理交流，对上述过程和运行保持、保留了部分形成文件的信息，这些已经基本满足了体系正常运行的要求，经查，基本符合企业实际。

管理体系及其过程

总经理介绍，公司策划、保持的质量管理体系文件有：

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 18 个、相关支持性制度文件 16 个、记录表格 35 个。

3、查《外来文件清单》组织共识别了 35 个外来文件；其中包括：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国产品质量法》、GB/T 18760-2002《消费品售后服务方法与要求》、GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、QB/T 4535-2013《织物柔顺剂》、GB/T 26396-2011《洗涤用品安全技术规范》、CSC/T 2224-2006《洗涤剂类产品 环保产品认证技术要求》、GB 14930.1-2022《食品安全国家标准 洗涤剂》、GB/T 16483-2008《化学品安全技术说明书 内容和项目顺序》等。

质量目标及其策划

与总经理汪小兵沟通，其公司编制《目标、指标和管理方案控制程序》，质量目标为：

1、顾客满意度 ≥ 90 分；

2、及时交付率 100%。

3、产品质量合格率 100%。

各部门在职责范围内，通过各种形式对管理目标和指标进行宣传；管理目标、指标要在部门进行分解、展开，制定相应的管理方案，确保总目标的实现；在管理评审做出决策时或管理体系运行发生变化时，由总经理组织有关部门对管理方针、目标进行修订，以满足顾客、法律法规的要求。经过监测，企业管理目标和管理方案具有可行性和合理性。

查《各部门目标分解及完成情况统计分析》，公司的目标：

（1）产品交付及时率 100%，考核方式：按每月考核， $(\text{交付产品合格数}/\text{产品交付总数}) \times 100\%$ ，2024 年 10 月-2025 年 3 月均为 100%；

（2）顾客满意度 ≥ 90 分，考核方式：按每年考核，调查客户总分/客户数量，2025.3.17 调查客户的平均满意度 94。编制：刘淇/2025.03.17，审批：汪小兵/2025.03.17。基本符合要求。

（3）产品质量合格率 100%，考核方式：按每月考核， $\text{销售产品合格数}/\text{销售产品总数} \times 100\%$ ，经介绍，目前暂未出现产品质量不符合情况。

资源

与总经理汪小兵交流，公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量管理体系所需的资源，



具体包括：人员、信息、基础设施、工作环境等，公司对人员、设施和工作环境规定了相应的要求，以达到满足顾客要求的目的。

1、公司现有办公场所：74.62平方米；办公设备：电脑、打印机、电话、办公桌椅等；消防设备灭火器、消防栓，应急照明；人力资源销售人员、行政人员；办公用品等。

2、 需要从外部供方获得的资源：物流运输。

经查， 资源提供基本满足体系运行要求。

内部审核

查 1、内部审核实施计划

内部审核频率：1 次/年

审核日期：2025 年 03 月 25 日

审核组长：林雁婷 组员：刘淇，均有经公司内部培训能力。

林雁婷审核供销部，刘淇审核管理层、综合部，均未审核本部门。

内审计划充分覆盖标准所有要素。

内审人员的安排符合公正性、客观性原则，确保审核的独立性。

查 2、内部审核检查表

检查内容和审核记录显示审核过程符合审核计划安排，审核过程均有相应记录。

查 3、内审结果：共发现 1 项一般不符合。综合部（Q7.2）综合部提供培训计划 2025 年 01 月进行公司管理制度培训，未提供 01 月份该培训记录

查 4、不符合纠正：该不符合由行政部负责人林雁婷进行了原因分析：工作人员疏忽，对标准理解不够熟悉，导致未能及时提供 01 月份培训记录。

采取了改进措施：1、立即组织相关人员对相关工作人员进行补充培训 2、组织综合部进行标准的再培训。经验证纠正措施有效。已关闭该不符合项。

查 5、内部审核报告 综合简述内部审核的全过程，结论：公司依据 GB/T19001-2016 标准建立的质量管理体系基本符合标准要求及本公司质量管理体系的要求，运行基本有效并保持。

审批人：汪小兵 日期：2025 年 03 月 26 日

管理评审

查 1、策划

查管理评审计划，评审时间：2025 年 03 月 31 日；由最高管理者主持；频率：每年至少一次；参加人员：总经理、管理者代表及各部门负责人等，以及涵盖了评审目的和评审内容。本次策划充分有效。

查 2、评审输入

查看《管理评审输入材料》，其评审输入主要包括：1）内部审核情况和合规性评价、法律、法规法规遵循情况；2）顾客反馈、来自外部相关方的交流、包括抱怨；3）按要求进行供方评价和选择；应对风险



和机遇所采取措施的有效性；4）质量目标和指标的实现程度；5）可能影响管理体系的变更、客观环境的变化；6）内外部环境情况。

管理评审采取会议形式，输入采取各部门主管发言、总经理点评、其他人员讨论的形式。

于 2025 年 03 月 31 日举行，主持人：总经理汪小兵。

查 4、评审的输出

查看《管理评审总结报告》，评审输出：1）按“标准”规定的要求和相关方进行了交流和沟通，顾客满意度达到目标要求。无相关方抱怨情况发生。2）公司服务管理过程运行良好，得到顾客好评。3）公司质量管理体系方针，能反映公司的质量宗旨和方向，是质量绩效的体现，能够反映对质量的承诺。4）公司综合部组织各部门采用 SWOT 分析的方法对内外部风险和机遇进行了识别，并制定了相应的控制措施，定期进行确认验证，目前措施有效。5）对内审中发现的不合格项均分析了原因，并制定和实施了纠正措施，这些措施经验证实施基本有效。6）目前的管理评审是公司质量管理体系建立以来的第一次，在下次管理评审对本次的管理评审后续措施进行验证。

评审结论：公司各项活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。公司的质量管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。质量管理体系运行基本符合标准要求。

查 5、改进方面：

经过管理评审发现，公司对于外部供方管理相对薄弱，对外部供方基本信息掌握不够全面，在工作中会间接影响本公司产品的合格。

查 6、落实：

查看《管理评审改进措施》，该并措施要求：立即组织供销部人员对 GB/T19001-2016 标准中相关 8.4.1 条款，以及管理手册及程序文件中相关内容进行学习。

改进措施由综合部落实，并组织相关部门实施。

审批：汪小兵 2025 年 03 月 31 日

提供《管理评审改进措施及验证表》，于 2025 年 04 月 01 日对员工进行质量管理体系标准强化培训，效果良好。

管理评审基本有效。验证与评价：符合改进要求，达到目的。自检人：林雁婷 2025 年 04 月 01 日。验证部门意见：改进措施合理，完成情况良好，达到预期要求。验证人：林雁婷 2025 年 04 月 01 日。

改进

经与总经理汪小兵交流：组织确定和识别改进机会，通过纠正、纠正措施、持续改进等方法，改进过程、产品服务，纠正、避免和减少非预期的情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性，以满足顾客和相关方要求并增强顾客和相关方满意。组织制定了《不合格控制程序》、《纠正与预防措施控



制程序》、《顾客投诉及满意测量控制程序》，基本满足标准要求。

不合格和纠正措施

经总经理汪小兵介绍，综合部是改进过程的责任部门，编制《不合格控制程序》，规定出现不符合时，采取的纠正措施及改进控制要求。

查《内部审核不符合项报告》2025.03.25

不合格描述：综合部（Q7.2）综合部提供培训计划 2025 年 01 月进行公司管理制度培训，未提供 01 月份该培训记录。

原因分析：工作人员疏忽，对标准理解不够熟悉，导致未能及时提供 01 月份培训记录。

纠正预防措施：

1、立即组织相关人员对相关工作人员进行补充培训

2、组织综合部进行标准的再培训。

验证：经现场验证，纠正措施有效。

验证人员：刘淇/2025.03.26

持续改进

经和总经理交流，公司策划/保持了如下要求：

持续改进质量管理的适宜性、充分性和有效性，推进体系的有效运行，会充分考虑管理评审的分析、评价结果，以及管理评审的输出，确定是否存在持续改进的需求或机会，实现体系的增值及与公司业务的融合。经查有改进：要进一步强化质量管理体系标准的培训。于 2025 年 04 月 01 日对公司人员进行一次体系运行阶段问题剖析培训。安排各部门进行对 GB/T19001-2016 IDT ISO9001:2015 标准中 8.4.1 条款进行培训学习，增加对条款的理解和认识。改进措施合理，完成情况良好，达到预期要求。组织的持续改进基本符合要求。

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）

产品和服务实现的策划：

经供销部负责人刘淇介绍，该部门主要服务活动范围：洗护用品销售。

◆组织已识别了销售服务过程，确保销售服务满足合同要求，并确保按时按质量完成。

①工作程序：客户订单→合同评审→签订合同→确认订单→实施采购→进货检验→发货→交付客户→售后服务

需确认的过程：进货检验

外包过程：运输



无关键过程

接收准则：合同要求、客户要求、法规要求。

②输出文件:购销合同、顾客满意度调查表、客户签收记录等。

③目标和要求：合同评审率 100%、顾客满意度 ≥ 90 分、产品交付及时率 100%、合同履约率 100%、客户投诉抱怨处理率 100%、采购物资合格率 100%、供方评价及时率 100%、设备完好及受控率 $\geq 98\%$ 、产品质量合格率 100%，质量目标已设定。

④客户要求:产品质量、产品价格、售后服务等要求。

⑤客户要求及法规要求：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国产品质量法》、GB/T 18760-2002《消费品售后服务方法与要求》、GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、QB/T 4535-2013《织物柔顺剂》、GB/T 26396-2011《洗涤用品安全技术规范》、CSC/T 2224-2006《洗涤剂类产品 环保产品认证技术要求》、GB 14930.1-2022《食品安全国家标准 洗涤剂》、GB/T 16483-2008《化学品安全技术说明书 内容和项目顺序》等均得到识别。

⑥相关资源需求已明确:：业务人员、信息交流手段、,办公用电脑,打印机、传真机、网络、物流运输等所需资源,均已识别。

⑦监视和测量:：明确了顾客满意度调查、客户验收等监测方法,频率和具体要求。

⑧外包：物流运输。

⑨已形成的文件和记录：购销合同、顾客满意程度调查表、销售服务质量检查表、业务员销售考核表等。

⑩组织制定《与顾客要求有关的评审程序》，已识别合同变更相关内容，以及实现过程策划更改的控制要求，若客户有任何改变要求，由供销部、评审小组评审更改的可行性，评审通过后方可实施更改，经总经理批准后实施。

销售服务实现过程的策划充分,有效。

产品和服务的要求:

经供销部负责人刘淇介绍，

◆供销部编制《顾客投诉及满意测量控制程序》，沟通方式主要有①通过网站、电话等方式，提供服务电话，方便顾客联系咨询；②通过电话、电子邮件、实地访问或书面调查等方式，了解顾客满意程度、包括抱怨等。③保持客户的联系信息。

◆经交流，公司主要销售的洗护产品类型洗衣凝珠、洗碗块。组织重视并识别客户的要求，包括合同规定的，或者客户口头提出等相关要求。



(1) 确定与法律法规相关的要求，其中识别了《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国产品质量法》、GB/T 18760-2002《消费品售后服务方法与要求》、GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、QB/T 4535-2013《织物柔顺剂》、GB/T 26396-2011《洗涤用品安全技术规范》、CSC/T 2224-2006《洗涤剂类产品 环保产品认证技术要求》、GB 14930.1-2022《食品安全国家标准 洗涤剂》、GB/T 16483-2008《化学品安全技术说明书 内容和项目顺序》等相关条例。

(2) 根据合同、产品和服务要求等规定，组织均能识别客户要求，并能基本满足客户需求。

◆合同评审流程：组织内部沟通，对合同要求进行评审——明确合同内容，与客户签订合同。如发生合同修改，重新沟通，重新评审。

查：《合同评审记录》

抽查项目

查 1：销售合同

合同编号：20241218JBLI

需求方：Lion LLC

产品名称：洗衣凝珠

合同明确了产品名称、型号、数量、单价及金额等事项。按照合同要求进行供货。

供销部通过了内部领导层确认，能满足相应的供货能力，该购销合同盖有公章，有效，通过合同评审。

评审内容：产品价格、合同履约能力，合同文字表达、合同相关资料、合同责任权利、客户各项要求、人员及设备能否满足需要。

评审人：供销部刘淇、综合部林雁婷，总经理汪小兵同意签署合同

评审日期：2024.12.15

评审结论：我们对已评审过的项目负责，并承担相应的责任，评审通过。

上述购销合同已完成交付。

查 2：购销合同

合同编号：20241219_JBTRY

需求方：Tyr Wholesale LCC

产品名称：洗衣凝珠、洗碗片

合同明确了产品名称、规格、数量、单价及金额等事项。按照合同要求进行供货。

供销部通过了内部领导层确认，能满足相应的供货能力，该购销合同盖有公章，有效，通过合同评审。

评审内容：产品价格、合同履约能力，合同文字表达、合同相关资料、合同责任权利、客户各项要求、人员及设备能否满足需要。



评审人：供销部刘淇、综合部林雁婷，总经理汪小兵同意签署合同

评审日期：2024.12.15

评审结论：我们对已评审过的项目负责，并承担相应的责任，评审通过。

上述购销合同已交付完成。

查 3：购销合同

合同编号：JB_08/03/2025

需求方：F&C GROUPSP.z o.o.

产品名称：洗衣凝珠

合同明确了产品名称、型号、数量、单价及金额等事项。按照合同要求进行供货。

供销部通过了内部领导层确认，能满足相应的供货能力，该购销合同盖有公章，有效，通过合同评审。

评审内容：产品价格、合同履约能力，合同文字表达、合同相关资料、合同责任权利、客户各项要求、人员及设备能否满足需要。

评审人：供销部刘淇、综合部林雁婷，总经理汪小兵同意签署合同

评审日期：2025.3.06

评审结论：我们对已评审过的项目负责，并承担相应的责任，评审通过。

上述购销合同已交付完成。

◆销售部负责传递客户的更改要求，经交流，若发生合同更改，则重新编制合同，重新进行评审，盖公章确认。近期未发生销售合同更改的现象。

产品和服务的设计和开发：

经供销部负责人刘淇介绍，企业目前的设计开发主要是服务过程的销售过程的设计。

◆产品开发输入应包括：

- 1) 功能和性能要求；
- 2) 来源于以前类似设计和开发活动的信息；
- 3) 法律法规要求；
- 4) 组织承诺实施的标准和行业规范；
- 5) 由产品和服务性质所决定的、失效的潜在后果。

——提供了《供销部管理目标及控制措施》明确了供销部的目标；

——提供了《知识清单》，包括《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国产品质量法》、GB/T 18760-2002《消费品售后服务方法与要求》、GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、QB/T 4535-2013《织物柔顺剂》、GB/T 26396-2011《洗涤



用品安全技术规范》、CSC/T 2224-2006《洗涤剂类产品 环保产品认证技术要求》、GB 14930.1-2022《食品安全国家标准 洗涤剂》、GB/T 16483-2008《化学品安全技术说明书 内容和项目顺序》等，明确了法律法规要求；

——提供了《购销合同》、采购合同、合同评审记录，明确了产品要求、数量、交货日期等要求。

◆组织确保设计和开发输出：

a) 满足输入的要求；

b) 对于产品和服务提供的后续过程是充分的；

c) 包括或引用监视和测量的要求，适当时，包括接收准则；

d) 规定对于实现预期目的、保证安全和正确提供（使用）所必须的产品和服务特性。

——查《各部门目标分解及完成情况统计分析》，经查供销部 2024 年 10 月-2025 年 3 月的目标已按计划完成，并达标。

——查《过程确认单》，评审意见：进货检验过程具备达到质量要求的能力。进货检验过程严格按照该过程控制方式进行活动，该过程确认合格。编制：康旭霞 审批：汪小兵 2024. 3. 13

——查《销售服务质量检查表》，各项检测项目结论均符合要求。

——查《业务员销售考核表》，林雁婷、刘淇均考核通过。

——查《购销合同》，合同编号：JB_08/03/2025，包含了产品接受准则，产品已交付。

——查《顾客满意程度调查表》，2025. 3. 17 发出 3 份，收回 3 份，回收率 100%，覆盖了目前主要客户。

抽：Lion LLC 的《顾客满意程度调查表》，填表人：Lion LLC，日期：2025. 3. 17

序号	评价内容	得分
1	前期沟通	25
2	产品质量	24
3	产品价格	24
4	售后服务	22
合计		95 分
结果：达标（目标≥90 分）		

查：《顾客满意度分析报告》

平均总评满意率达：94 分（目标≥90 分），达标。

编制：刘淇/2025. 03. 17，批准：汪小兵/2025. 03. 17

其他方式：传真、不定期上门回访，沟通。暂无客户提出不满意信息反馈。

◆设计和开发的变更

在确认过程中，如果顾客对设计和开发的结果有变更的需求，进行评审后按新的要求进行更新，目前无。

外部提供过程、产品和服务的控制：

经供销部负责人刘淇介绍，供销部负责建立《采购控制程序》，对外部提供的产品、过程和服务进行



控制，以确保其符合要求。

采购控制程序：

◆组织目前采购主要为洗衣凝珠、洗碗块、运输服务等。

◆供方评价准则：

a) 企业简介、营业执照；

b) 产品检测报告；

c) 供方产品的质量、价格、交货能力等情况；

d) 供方的财务状况及服务和支持能力等。

查《合格供方名录》，目前有 5 家合格供方，如：广东安佳日化用品有限公司（洗衣凝珠）、浙江亮洁生物科技有限公司（洗碗块）、玖合日用品(广东)有限公司（洗衣凝珠）、广东澳慈日化科技有限公司（洗衣凝珠）、广州市骏誉国际货运代理有限公司（运输服务）。

查<供方评价记录表>，一年一次，由供销部负责编制；

供应商	评价结果
广东安佳日化用品有限公司	合格
浙江亮洁生物科技有限公司	合格
玖合日用品(广东)有限公司	合格
广东澳慈日化科技有限公司	合格
广州市骏誉国际货运代理有限公司	合格

考核评价项目：产品质量、交付时间、运输能力、售后服务、结算方式等。

均列入为我司合格供应商名录；供销部：刘淇；综合部：林雁婷 总经理：汪小兵。日期：2025.03.01

◆查采购合同

查 1. 洗衣凝珠

合同编号：AJ20251230103

签订时间：2025.03.11

供应方：广东安佳日化用品有限公司

产品名称：单控洗衣凝珠、三控洗衣凝珠、四控洗衣凝珠

订单包含：克重、颜色、香型，数量、单价等

供货时间：按客户规定时间送货

合同包含质量标准、验收、交货、违约责任等相关内容。



查 2. 洗碗块

合同编号：LJW2517

签订时间：2025.04.02

供应方：浙江亮洁生物科技有限公司

合同包含品名、数量、单价、金额等

供货时间：双方协商一致

合同包含质量标准、验收、交货、违约责任等相关内容。

查 3. 运输服务

合同编号：2501336

签订时间：2025.04.08

供应方：广州市骏誉国际货运代理有限公司

包含拖车、报关和出口工作、违约责任等相关内容。

以上采购合同均有盖公司公章确认，且采购信息明确。

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。

◆经沟通，组织通过合同要求的内容及相关法规要求，向供应商提供相关产品和服务信息，以满足质量要求。组织通过供方评价、供货质量、供货及时率等方式对其进行监控。

◆现场提供了《产品进货记录单》

抽查 1，供应商：广东安佳日化用品有限公司，进货时间：2025.4.07，商品：洗衣凝珠，规格：单腔，数量：16440 个，验收人：刘淇，验收结果：合格。

抽查 2，供应商：浙江亮洁生物科技有限公司，进货时间：2025.04.10，商品：洗碗块，规格：20g*25 盒，数量：1008，验收人：刘淇，验收结果：合格。

当组织或客户需要在供方现场实施验证时，由供销部安排。

供销部负责人刘淇介绍，公司主要为出口贸易，产品主要通过出口集装箱运输。

生产和服务提供的控制：

在《质量手册》中，组织建立了生产和服务的控制，以确保产品顺利进行，控制进度和质量，以满足客户要求。

1. 工作流程：客户订单→合同评审→签订合同→确认订单→实施采购→进货检验→发货→交付客户→售后服务

2. 销售过程中所需的资源有：办公电脑，网络，打印机等。基本满足要求。



3. 控制准则：《服务提供控制程序》，《与顾客要求有关的评审程序》等。

4. 人员：销售人员及相关人员均具有相关工作经验，销售员及相关人员均参加公司培训，并进行能力评价。查《业务员考核表》，刘淇，综合得分 97 分；评价结论：符合要求；评价人：汪小兵；日期：2024. 12. 27。查《销售服务质量检查表》，按季度检查，提供了 2024. 12. 30 和 2025. 03. 30 两个季度检查记录，结论均为符合。

5. 按照客户要求，进行采购、销售、交付客户。查《过程确认单》，供销部服务过程应严格按照该过程控制方式进行活动。编制：杨雁婷 审批：汪小兵 2024. 10. 20

6. 客户现场开箱验收，检查货物外观质量、数量情况等。

7. 销售后活动：售后回访。

基本符合要求。

产品标识和可追溯性：

公司在《质量手册》中对员工服务标识、服务指示标识、监视和测量状态标识以及对可以进行标识的与重要风险相关的服务、服务状态进行标识和控制。识

公司的标识包括：区域的标识、服务标识（包括 1） 员工佩戴统一的服务标识和工作记录的标识）

保持各类标识明显、清晰、牢固可靠，对需追溯的应具有唯一性标识。

在服务过程中发现标识损坏、消失，及时纠正。

现场查看，员工交流是通过企业微信名片识别，销售合同通过合同编号唯一识别。可以做到可追溯。企业的可追溯性管理过程，符合要求。

顾客或外部供方的财产：

顾客财产包括：文件资料、房屋、设备设施实施识别、验证、保护和维护、合同等。由专人管理。

上述抽查的顾客财产标识、防护等防护管理基本满足要求，暂未发现顾客财产处理不当的情况。近期无发生顾客财产丢失，损坏等防护不当情况。

防护：

《质量手册》对防护的要求形成了规定：

防护包括标识、搬运、包装、贮存和保护，防护也适用于服务的组成部分。

a) 在对产品进行内部处理及储存时防止其损坏及变质。

b) 对产品包装进行控制，以防止包装不当而损坏。

c) 保护产品，防止受雨淋、暴晒等。

d) 防止产品在内部搬运时损坏。

e) 在交付及运输过程对产品进行保护。

经供销部负责人刘淇介绍，销售过程中的产品均有出厂时的包装防护，基本满足要求。在发货过程中，选择的物流方，如果现有的包装不能满足要求，物流公司另行加装其他的防护设施，可满足产品销售运输



过程中的防护要求。

供销部负责人介绍，暂未出现因防护问题的投诉或退货情况。

交付后的活动：

供销部负责人刘淇介绍，产品交付后的活动有考虑以下内容：

- a) 法律和法规要求；
- b) 与产品和服务相关的潜在不良的后果；
- c) 产品和服务的性质、使用和预期寿命；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。

经交流，刘淇介绍了产品根据合同交付客户后，由客户验收通过完成交易，后期对销售服务进行跟踪、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。

目前暂无不合格出现。

更改控制：

查公司对产品销售过程的更改策划了管理要求。主要包括：合同更改、产品信息更改等。

现场查，公司对于更改销售过程信息，按照供需双方的沟通结果或合同条款规定进行更改。公司目前没有发生合同更改情况。

产品和服务的放行：

供销部负责人刘淇介绍，供销部采用目标考核的方式进行监视和测量，来控制过程符合要求，以证实每个过程满足其预期目标的持续能力。当未能达到所策划的结果时，应采取必要的纠正和纠正措施，以确保提供产品的符合性。服务的特性进行监视和测量，以验证要求已得到满足。

除非得到有关授权人员的批准，适用时（如合同规定要求的）应得到顾客或客户和相关方的批准，否则，在策划的安排已圆满完成之前，不得放行服务和提供服务。

进货

现场提供了《产品进货记录单》，抽查供应商：广东安佳日化用品有限公司，进货时间：2025.4.07，商品：洗衣凝珠，规格：单腔，数量：16440，验收人：刘淇，验收结果：合格。

出货

现场提供了《盐田仓库入仓单》，收货日期：2025.04.14，客户名称：活水 LW。包含产品、编码、数量，体积等相关信息。经介绍，该产品为外贸产品，双方根据合同已协商一致，交付地点为物流仓库。盐田仓库已签收，理货：陶。

现场查看购销合同，合同编号：20241218JBLI；需求方：Lion LLC；该购销合同已完成放行并交付。

供销部刘淇介绍，在未得到顾客批准，或者未按照合同协商一致的放行方式，产品不能放行。

基本符合要求。

3.3 内部审核、管理评审的有效性评价 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合



内部审核

查 1、内部审核实施计划

内部审核频率：1 次/年

审核日期：2025 年 03 月 25 日

审核组长：林雁婷 组员：刘淇，均有经公司内部培训能力。

林雁婷审核供销部，刘淇审核管理层、综合部，均未审核本部门。

内审计划充分覆盖标准所有要素。

内审人员的安排符合公正性、客观性原则，确保审核的独立性。

查 2、内部审核检查表

检查内容和审核记录显示审核过程符合审核计划安排，审核过程均有相应记录。

查 3、内审结果：共发现 1 项一般不符合。综合部（Q7.2）综合部提供培训计划 2025 年 01 月进行公司管理制度培训，未提供 01 月份该培训记录

查 4、不符合纠正：该不符合由行政部负责人林雁婷进行了原因分析：工作人员疏忽，对标准理解不够熟悉，导致未能及时提供 01 月份培训记录。

采取了改进措施：1、立即组织相关人员对相关工作人员进行补充培训 2、组织综合部进行标准的再培训。经验证纠正措施有效。已关闭该不符合项。

查 5、内部审核报告 综合简述内部审核的全过程，结论：公司依据 GB/T19001-2016 标准建立的质量管理体系基本符合标准要求及本公司质量管理体系的要求，运行基本有效并保持。

审批人：汪小兵 日期：2025 年 03 月 26 日

管理评审

查 1、策划

查管理评审计划，评审时间：2025 年 03 月 31 日；由最高管理者主持；频率：每年至少一次；参加人员：总经理、管理者代表及各部门负责人等，以及涵盖了评审目的和评审内容。本次策划充分有效。

查 2、评审输入

查看《管理评审输入材料》，其评审输入主要包括：1）内部审核情况和合规性评价、法律、法规法规遵循情况；2）顾客反馈、来自外部相关方的交流、包括抱怨；3）按要求进行供方评价和选择；应对风险和机遇所采取的措施的有效性；4）质量目标和指标的实现程度；5）可能影响管理体系的变更、客观环境的变化；6）内外部环境情况。

管理评审采取会议形式，输入采取各部门主管发言、总经理点评、其他人员讨论的形式。

于 2025 年 03 月 31 日举行，主持人：总经理汪小兵。

查 4、评审的输出



查看《管理评审总结报告》，评审输出：1）按“标准”规定的要求和相关方进行了交流和沟通，顾客满意度达到目标要求。无相关方抱怨情况发生。2）公司服务管理过程运行良好，得到顾客好评。3）公司质量管理体系方针，能反映公司的质量宗旨和方向，是质量绩效的体现，能够反映对质量的承诺。4）公司综合部组织各部门采用 SWOT 分析的方法对内外部风险和机遇进行了识别，并制定了相应的控制措施，定期进行确认验证，目前措施有效。5）对内审中发现的不合格项均分析了原因，并制定和实施了纠正措施，这些措施经验证实施基本有效。6）目前的管理评审是公司质量管理体系建立以来的第一次，在下次管理评审对本次的管理评审后续措施进行验证。

评审结论：公司各项活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。公司的质量管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。质量管理体系运行基本符合标准要求。

查 5、改进方面：

经过管理评审发现，公司对于外部供方管理相对薄弱，对外部供方基本信息掌握不够全面，在工作中会间接影响本公司产品的合格。

查 6、落实：

查看《管理评审改进措施》，该并措施要求：立即组织供销部人员对 GB/T19001-2016 标准中相关 8.4.1 条款，以及管理手册及程序文件中相关内容进行学习。

改进措施由综合部落实，并组织相关部门实施。

审批：汪小兵 2025 年 03 月 31 日

提供《管理评审改进措施及验证表》，于 2025 年 04 月 01 日对员工进行质量管理体系标准强化培训，效果良好。

管理评审基本有效。验证与评价：符合改进要求，达到目的。自检人：林雁婷 2025年04月01日。验证部门意见：改进措施合理，完成情况良好，达到预期要求。验证人：林雁婷 2025年04月01日。

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

组织建立并实施《不合格控制程序》，确保不符合要求的服务得到识别并得到控制。供销部负责不合格品的识别、标识，并跟踪不合格品的处理结果，并采取纠正措施。对不合格物料物品评审后的处理包括：

1) 更换；2) 退货；3) 让步接收；4) 报废。

经交流，组织暂没有出现洗护用品销售的不符合情况。



查内审结果：共发现 1 项一般不符合。综合部（Q7.2）综合部提供培训计划 2025 年 01 月进行公司管理制度培训，未提供 01 月份该培训记录。不符合纠正：该不符合由行政部负责人林雁婷进行了原因分析：工作人员疏忽，对标准理解不够熟悉，导致未能及时提供 01 月份培训记录。采取了改进措施：1、立即组织相关人员对相关工作人员进行补充培训 2、组织综合部进行标准的再培训。经验证纠正措施有效。已关闭该不符合项。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

经总经理汪小兵介绍，综合部是改进过程的责任部门，编制《不合格控制程序》，规定出现不符合时，采取的纠正措施及改进控制要求。

查《内部审核不符合项报告》2025.03.25

不合格描述：综合部（Q7.2）综合部提供培训计划 2025 年 01 月进行公司管理制度培训，未提供 01 月份该培训记录。

原因分析：工作人员疏忽，对标准理解不够熟悉，导致未能及时提供 01 月份培训记录。

纠正预防措施：

1、立即组织相关人员对相关工作人员进行补充培训

2、组织综合部进行标准的再培训。

验证：经现场验证，纠正措施有效。

验证人员：刘淇/2025.03.26

3) 投诉的接受和处理情况：

国家企业信用信息公示系统查询结果：营业执照续存，无风险警示。查见营业执照等资质文件，有效。

一阶段审核问题项经现场验证已整改，符合要求：

顾客满意：通过发放顾客满意度调查进行监测，2025.03.17，发放调查表 3 份，经统计分析，顾客满意率达 94 分。

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，近一年度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安全的行政处罚，未发生相关方的投诉。

体系变动：2025 年 04 月 12 日对《质量手册》进行修订，增加 8.3 条款的相关内容，修改附录一，需确认过程“销售过程”修改为“进货检验”。

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）：



与总经理汪小兵交流，公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量管理体系所需的资源，具体包括：人员、信息、基础设施、工作环境等，公司对人员、设施和工作环境规定了相应的要求，以达到满足顾客要求的目的。

1、公司现有办公场所：74.62平方米；办公设备：电脑、打印机、电话、办公桌椅等；消防设备灭火器、消防栓，应急照明；人力资源销售人员、行政人员；办公用品等。

2、需要从外部供方获得的资源：物流运输。

经查，资源提供基本满足体系运行要求。

2) 人员及能力、意识：

经综合部梁湘凤介绍，组织制订的《质量手册》内明确各部门岗位职责分工。目前在职员工有7人，各部门配备了行政人员、销售人员等。新进人员有相关培训计划。

提供了《员工能力确记录》，对重要岗位人员能力进行确认和评价。经查综合部林雁婷的业务知识，管理能力、责任意识均满足要求。评价为：能够胜任该岗位。

经交流，组织目前没有使用外部专家协助。

经与综合部梁湘凤交流，公司制定《培训、意识和能力控制程序》。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、影响体系运行有效性的人员，都具备相应的能力，确保胜任。相关岗位职责、权限和任职资格条件在公司各岗位的要求中作出规定。

1、查培训

1) 内部培训：经交流，组织建立入职培训、在职培训等形式，提升员工技能。组织制定了《2024-2025年度培训计划》，编制：综合部 审核：林雁婷 审批：汪小兵 日期：2024.10.11

抽查内部培训情况：

(1) 培训课程：质量管理体系贯标培训；培训日期：2024年10月25日；地点：公司会议室；培训教师：李老師；培训方式：面授；参与人员：汪小兵、林雁婷、刘淇，考核方式：提问。培训有效，评价人：李老師。

(2) 培训课程：消防安全主题培训，培训日期：2025年03月23日；地点：公司会议室；培训教师：王老師；培训方式：面授；参与人员：汪小兵、林雁婷、刘淇，考核方式：提问。培训有效，评价人：王老師。

2.查重新分配工作

经综合部梁湘凤交流，目前在岗员工能力均满足岗位需求，暂无人员调岗的情况。

3. 查人员能力、资质

抽查 1：提供了《员工能力确认记录》，对重要岗位人员能力进行确认和评价。经查综合部林雁婷的业



务知识，管理能力、责任意识均满足要求。评价为:能够胜任该岗位。

抽查 2：内审员，同内审员刘林雁婷、刘淇沟通，介绍其内审主要是在辅导老师指导下进行的。现场询问其对标准了解情况及内审流程和要求，回答不够全面，存在能力不足。

经与综合部梁湘凤交流，要求公司内主要与质量有关的人员知晓质量安全方针、本部门质量安全目标、自己岗位他们对质量管理体系有效性的贡献，包括改进质量绩效的益处、不符合质量管理体系要求的后果。审核当日抽查刘淇和梁湘凤，均能正确回答上述提问，员工质量意识基本符合要求。

3) 信息沟通:

经与综合部梁湘凤交流，公司指定综合部负责人负责内外沟通。

查 1.内部沟通沟通方式：综合管理例会、协调会、品质例会等会议、讨论、培训、电话和内部虚拟网、布告栏、看板、内部沟通单、报纸、互联网和电子邮件等形式。

查 2.外部沟通沟通方式：文件、电话、QQ、微信、传真等。

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:

经与综合部梁湘凤交流，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 18 个、相关支持性制度文件 16 个、记录表格 35 个。

3、查《外来文件清单》组织共识别了 35 个外来文件；其中包括：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国产品质量法》、GB/T 18760-2002《消费品售后服务方法与要求》、GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、QB/T 4535-2013《织物柔顺剂》、GB/T 26396-2011《洗涤用品安全技术规范》、CSC/T 2224-2006《洗涤剂类产品 环保产品认证技术要求》、GB 14930.1-2022《食品安全国家标准 洗涤剂》、GB/T 16483-2008《化学品安全技术说明书内容和项目顺序》等。

4、公司编制并保持了《文件控制程序》明确了对文件的编制，审批和分发、修改、作废等。内容基本符合标准要求。查：内部受控文件清单，总 8 个，包括：手册；程序文件、作业指导书等。外来文件清单，总 35 个。

查：文件编审批发放情况：

查组织《质量手册》（编号：YRXD-QMS-SC A/1），编制：综合部，审核：林雁婷，批准：汪小兵，发布日期：2024 年 10 月 11，实施日期 2025 年 04 月 12 日，修订日期：2025 年 04 月 12 日；体系文件进行了分发，部门涉及到管理层、综合部、供销部。

查：文件的使用保持：

综合部按照《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。查《文件分发表》，2025年04月12日对《质量手册》进行回收与新版的发放。

查：文件修改

经交流，若组织的手册、程序、作业指导书等需要更新，应提交文件变更申请表，包括文件名称、版本号、变更原因、变更内容等，经管理者代表批准后方能使用。公司于2025年04月12日对《质量手册》、《文件发放（回收）登记表》进行修订，提供修订一览表，有相关审批手续。基本符合情况。

查文件控制标识

组织通过对受控文件标识“受控”章对相关文件进行控制管理，现场巡查发布并在用文件均已加盖受控文件印章，使用部门均能获得其适用的文件。文件管理基本满足要求。

查，公司制定/保持《记录控制程序》，对记录的编号、使用、保存等做了规定。程序的内容符合标准要求。内容基本符标准要求。

查记录贮存

现场抽查培训及记录、过程监控记录、设备仪器保养记录等记录保存完好、塑料文件袋封装，文件盒存放，各部门分开贮存。

查记录保护

现场抽查培训记录表、过程监控记录等记录保护完好，清晰准确，书写规范、无涂改。

查记录检索

现场抽查《记录一览表》包括了序号、记录编号、记录名称、保存地点、保存期限等，清晰明了，易于检索。

查记录保存和处置

记录规定保存期3年，到期后由管代批准，统一销毁，目前尚未发生。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q:洗护用品销售

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，广州悦然心动科技发展有限公司的

☒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: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。