



监督审核报告

受审核方：金华市康杰警用装备制造有限公司

审核体系：

- ☒ 质量管理体系 (QMS) ☐ 50430 (第 1 次)
- ☒ 环境管理体系 (EMS) (第 1 次)
- ☐ 职业健康安全管理体系 (OHSMS) (第次)

北京国标联合认证有限公司

网址：www.china-isc.org.cn



一、审核方基本信息

审核方名称	北京国标联合认证有限公司					
审核方地址	北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603				邮编	100101
联系电话	010-5351 6278					
审核组信息						
姓名	性别	职务	注册级别	审核员注册号	专业代码	组内代号
朱晓丽	女	组长	Q:审核员 E:审核员	2018-N1QMS-2205805 2018-N1EMS-2205805	Q:18.05.07,29.10.07 E:29.10.07	ISC-205805
张百辰	男	组员	Q:专家 E:专家		E:18.05.07	ISC-JSZJ-25 9
与审核组同行人员信息						
姓名	性别	角色	工作单位			

二、审核目的

- ☐ 认证注册: _____
- ☒ 保持认证注册资格: 不符合关闭后推荐保持认证注册
- ☐ 恢复认证注册资格: _____
- ☒ 扩大认证范围: 警察专用装备器械的组装生产、销售
- ☐ 其它: _____

三、审核准则

- ☒ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准不适用条款: 8.3 条款
- ☐ GB/T 50430-2017 标准不适用条款:
- ☒ GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015 标准
- ☐ GB/T 28001-2011 idt OHSMS 18001:2007 标准
- ☐ ISO45001: 2018 标准
- ☒ 受审核方管理体系文件 ☒ 适用的法律法规 ☒ 认证合同

四、受审核方基本信息

受审核方名称	金华市康杰警用装备制造有限公司			组织人数及变动情况核实	15 人
注册地址	浙江省金华市武义县东干凤凰山工业区青云路 53 号 (浙江武义工力电气有限公司第四栋厂房二至三层)			邮编	321201
经营地址	浙江省金华市武义县东干凤凰山工业区青云路 53 号 (浙江武义工力电气有限公司第四栋厂房二至三层)				321201
生产地址	浙江省金华市武义县东干凤凰山工业区青云路 53 号 (浙江武义工力电气有限公司第四栋厂房二至三层)				321201
联系人	刘永康	电话	15067994455	传真	
法人代表	刘永康	总经理	刘社周	管理者代表	丁红梅
审核日期	2021 年 03 月 10 日 上午至 2021 年		一体化审核	☒ 是 ☐ 否	



		03 月 12 日 下午					
产品/服务认证范围		Q: 警察专用装备器械的组装生产、销售; E: 警察专用装备器械的组装生产、销售及其所涉及的环境管理活动					
是否要求变更	☒ 是 ☐ 否	变更的认证范围: 警察专用装备器械的组装生产					
专业代码	Q: 18. 05. 07;29. 10. 07 E: 18. 05. 07;29. 10. 07	证书有效期	2023 年 5 月	上年度审核日期	2020 年 5 月		

五、审核活动安排综述

1. 本次审核活动按相关审核计划执行（见附件 1）
2. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息
3. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产-----）是家具（办公沙发、办公椅）警察专用装备器械的组装生产、销售
☒本次审核新增加范围的产品/服务抽查了：警察专用装备器械的组装生产
4. 本次审核覆盖时间：从上次审核结束日的 2020 年 5 月至 2021 年 3 月 12 日
5. 完成情况说明：
☒已完成审核计划的全部工作
☐计划有修改，但不会影响审核结论，修改的内容和原因是
☐未完成计划，未完成的内容和原因是：

六、审核证据及审核发现综述、

(一) 策划的充分与合理性	1、组织及其环境的识别情况 总经理：刘社周；管理者代表：丁红梅 企业成立于 2017 年 6 月 6 日，注册资本：501 万元，现有员工 15 人，金华市康杰警用装备制造有限公司位于：浙江省金华市武义县东干凤凰山工业区青云路 53 号（浙江武义工力电气有限公司第四栋厂房二至三层） 主要产品为警察专用装备器械的组装生产、销售。 办公地址为租赁，有租赁合同，符合要求。办公面积共 3000 平米左右，其中 700 平米为库房。配备相应的办公、通讯、生产、质检等设施，现有基础设施配备基本充分。 提供 2020 年 9 月 25 日建设项目环境影响登记表，备案号：202033072300000183，符合要求。 企业依据审核范围内产品销售和服务活动、过程特点，以及行业特点和战略发展规划，确定了组织结构，及建立、实现质量/环境目标的方法有影响的内、外部环境因素的组合，并规定了对内、外部因素进行识别和监测的要求，监视和评审方式/方法：相关方信息反馈、面对面沟通、内部总结等；确定与目标和战略方向相关并影响公司实现管理体系预期结果的各种外部和内部因素，识别的内外部环境： 企业所属行业比较特殊，主要对接公安部所属部门，生产执行标准均按公安部要求。企业 2018 年 6 月 26 日进入公安部警用装备采购供方名录，2020 年 12 月 29 日顺延为公安部警用装备采购供方。企业主要生产产品为手铐、水壶、防刺服等。企业参加了行业生产企业联盟，对市场及产品互通有无，可以组合进行销售。此行业产品及产品执行标准比较稳定，企业没有太多产品设计空间，基本在公安部要求的基础上做少量智能化改良，且改良后需公安部认可。目前总体经济环境下行，为刺激经济，公安部预算每年增加，对企业经营发展有一定益处。企业人员基本固定，主要为云贵川外来务工人员，管理相对简单。 总结：公司现在处在一个动态的、较复杂的、变化的环境中，内部的结构与机制与外部环境不能非常完美的结合，导致公司的大量优质资源无法发挥作用，所以，需要对组织结构与主要工作流程做一些变革，对不同的职能、流程采取不同的管理方法以及与气候、空气质量、水质量、土地使用、现存污染、自然资源的可获得性、生物多样性等相关的、可能影响组织目的或受组织环境因素影响的环境状况等。
---------------	--



企业有建立激励机制，将员工的工作积极性及相关方的认可度调动和激发出来，不断地组织员工进行新知识、新技能培训与学习，充分挖掘内在潜力，充分发挥其创新能力，加强与相关方的沟通协调工作，提高企业员工的整体综合素质及相关方满意度。企业有采取适当的方法和措施对影响内外部因素的相关信息进行监视和测量，以确保组织能够持续适用内外部环境的变化。

内外部环境分析基本符合公司情况

2、相关方需求和期望识别情况

公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：顾客（1、产品质量符合顾客要求 2、及时交货 3、价格合理）、员工（薪资、福利增加 2、提供培训机会 3、有一定的娱乐活动）、供方（1、长期合作、双赢 2、进货合格率高 3、及时付款）、合作伙伴、市场监督管理局、环保局、安监局等。

通过调查、访谈等了解相关方的需求和期望。

企业有采取适当的方法对满足相关方的要求和能力进行监视、测量，包括通过日常监督检查和定期内审和管理评审对这些内部因素和外部因素的相关信息进行监视和评审。企业识别出的相关方的需求作为制定管理方针、目标、管理评审的输入内容。

3. ☒质量/☒环境/☐职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）

方针：质量优良，信誉第一；节能降耗，保护环境；健康安全，以人为本；规范管理，持续改进。

方针在管理手册中予以规定，经总经理批准实施。

管理方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量环境管理体系的承诺，通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。管理方针基本适宜

4、风险识别与控制策划

企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：

1、企业在经营管理过程中即存在机遇，同时也存在着风险。有建立识别风险与机遇的过程和方法，并识别了产品整个生命周期所有影响产品符合性、影响增强顾客满意的能力和环境影响有关的风险源，并对这些潜在的风险进行识别、评价，并采取必要的措施，以尽可能将风险转化为机遇。

2、企业识别的主要风险包括合同风险、重大法律纠纷、违约及信誉不良等情况后未能采取相应的措施，未经允许客户信息的意外泄漏等。财务风险：资金回笼过程中的风险，合同应收款无法及时到位；市场竞争激烈，恶性竞争等不良社会影响；产品质量方面的风险，产品质量验收不合格，导致退货等；重要环境因素运行控制不当造成的风险，如意外火灾；危险废弃物（硒鼓/墨盒/色带/日光灯等）控制不当；合规义务风险：适用的法律法规收不全、不及时、不了解导致违规行为的发生等。企业在确定这些风险和机遇时，有考虑内外部因素及合同方（供方、顾客）的要求。抽查针对废弃物（硒鼓/墨盒/色带/日光灯等）控制不当造成的风险的应对措施：严格按固废控制要求做好固废分类管理，做好固废处置情况登记工作，归口部门加强日常监督检查等；组织开展内部技术交流，培训更多骨干。相关人员讨论，联系参观、交流活动等

5. QMS/☐50430 过程

质量管理体系过程有：策划过程、生产和服务过程、放行过程等

其中关键过程有 生产过程控制、放行控制

需要确认过程：表面处理（喷漆、电镀、氧化）

不适用条款是 无，不适用理由：产品和服务过程的设计和开发包括：依据特定的客户要求，合同订单等信息的变化，重新确定设计和开发服务规范，产品接收准则；为适应市场竞争的需要，拓展营销渠道和营销模式；依据客户的服务特殊要求，变更固有的服务模式等。目前根据顾客要求进行生产活动。生产产品、工艺流程，产品质量评价准则一致，均要求在销售合同和适用的法律法规框架范围内进行，不涉及产品和服务的设计和开发

6. EMS 环境因素

（环境因素辨识是否充分、重要环境因素评价合理性，以及环境因素动态变更的及时性等）

提供了《环境因素识别及评价控制程序》和《重要环境因素清单》

识别环境因素时考虑了生命周期的观点、三种时态、三种状态等方面，运用了评分法评价了环境因素并确定了重要环境因素。

重要环境因素：固体废弃物排放，火灾、噪声排放

环境因素识别、评价准确



	7. 法律法规及其他要求 (1) 获取法律法规项, ☒法律法规获取充分, ☐法律法规获取有遗漏, 缺少 (2) 结合公司的☒产品/服务☐环境因素☐危险源, ☒确定 ☐未确定法律法规要求的具体条款, (3) 法律法规的宣传方式: a)通过各种列会传达、通报质量管理情况(如工作例会、经营会议等); b)各部门内部会议等; c)内部文件的学习和传递; d)公司宣传栏等方式 (4) 法律法规要求及时更新了: 未发现过期版本的法律法规
	5. 目标、方案 (在相关层次上建立可测量的目标, 目标、方案的有效性, 对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法) 管理手册中明确了质量、环境管理目标为: 1) 生产产品一次检验合格率 98%以上(计算方法: 产品出厂合格数/产品出厂总数*100%, 每年考核一次) 2) 顾客满意率达 95%以上(计算方法: 顾客满意度总分÷调查顾客数 x100%, 每年考核一次) 3) 固体废弃物分类收集处理率 100%(固体废弃物合规处理数/固体废弃物总数 X100%, 每月考核一次) 4) 火灾发生率 0(按实际发生记录) 2020 年 5 月至 2021 年 2 月月目标完成情况: 均完成。公司的管理目标已分解到相关职能部门。
	6. 文件与记录控制(文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等) 提供的《成文信息控制程序》规定了管理体系文件编制、审批、标识、复制、更改、保存等要求。综合部有将受控文件纳入《受控文件清单》进行控制, 清单中收集并汇总了管理手册、程序文件等, 用于证实体系运行的保持文件的信息/记录等, 策划的体系文件基本充分、并符合标准要求和企业实际。查见上述管理体系文件的相应文本。 抽查: 火灾应急预案等体系文件, 按规定的要求作了相应的标识、并履行了相应的审批程, 文件保存良好。未发现失效文件的非预期使用。 查见: “文件发放/回收记录”, 抽查质量管理手册、程序文件汇编、内审报告等体系文件已发放至相关的使用部门及场所, 有领用人签字确认。 体系文件复制、借阅、更改等均有按规定的要求实施控制。 管理体系文件有纸质, 硬拷贝、电子文件等存在形式。 查: 有“外来文件清单”记录了《产品质量法》GA/T421-2003 穿刺放气式路障 GA 810-2008 自由伸缩式枪纲标准 GA 887-2010_公安单警装备警用水壶等外来文件, 控制分发, 有专人负责。 已建立“记录清单”内容含盖: 序号、记录名称、记录编号、保存期限等 综合部有识别并收集与环境有关的适用法律法规及其他要求等外来文件, 符合要求。
(二) 资源评价	人力资源的简要说明: 1、提供的管理手册中规定了岗位能力评价、意识及培训要求。综合部负责员工能力、意识和培训工作的归口管理工作。 2、综合部负责实施管理体系有关岗位人员的能力进行确认, 提供的《任职条件》《部门职责》规定了与管理体系运行有关的管理、执行和验证岗位能力要求, 抽查综合部负责人、生产部负责人等岗位人员任职资格评价, 均符合要求。 抽电梯工证书, 符合要求。 3、企业有通过培训等方式提高员工能力, 经评价不能胜任相应岗位的人员通过培训、教育、转岗、解聘等适之具备相应的岗位能力要求。主要依据各部门的培训需求, 相关的法律法律要求策划相应的培训, 并通过制定培训计划组织实施。 查见 2020-2021 年度 “培训计划”、培训记录, 符合要求
	设备设施(包括信息系统)、 1、体系运行有关的人员 15 人, 公司设置了综合部、生产部等职能部门, 各部门职责、权限分工明确, 包括管理、生产、技术、质检和财务人员等; 公司经营面积 3000 平米, 配备了冲床、旋铆机、激光打标机、打包机、台钻及手工工具; 电脑、打印机、网络、办公桌椅等设施; 盐雾测试机、洛氏硬度计、拉力机、游标卡尺、数显扭力扳手等检测设备; 以及综合部配置有灭火器、消防栓等安全辅助设备/设施, 以及资金、技资源; 2、外部资源, 如供方、客户等相关方。 2、公司所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。
	过程运行环境 目前生产经营在浙江省金华市武义县东干凤凰山工业区青云路 53 号(浙江武义工力电气有限公司第四栋厂房二至三层), 企业生产地为租赁, 面积共 3000 平米左右。办公面积 300 平米; 厂房 2000 平米; 仓库 700 平米; 主要工作场所为公司办公场所、生产、仓库, 现场查看: 办公现场环境整洁, 秩序良好。生产环境主要为防潮、防火、防尘, 有禁止吸烟标识。周围无安全隐患。办公区内有消防器材、干粉灭火器, 消防栓, 有效期内。 工作环境可满足需要。工作环境可满足需要



	监视和测量资源 提供了《监视和测量设备清单》 检测设备：盐雾测试机、洛氏硬度计、拉力机、游标卡尺、数显扭力扳手等 提供了计量器具的检定证书，符合要求。 检定单位：深圳华科计量检测技术有限公司 根据企业目前经营的产品品类的检测和客户要求，现有检测器具基本满足监视和测量要求。按照监视测量管理要求，公司安排人员进行日常维护保养，定期进行鉴定或校准，确保计量器具的有效使用。 生产现场使用的监视测量设备由车间负责保管，检验用的测量设备由质检人员专人负责，防止潮湿、磕碰和损坏。未发生使用过程中失效的现象，如果出现，清楚应立即停止使用，送具有计量资质的检定部门检定，并对已往所检结果重新检验。 监视和测量用软件均为设备自带，设备校准时同事校准，版本升级时设备返厂 知识 企业有建立获取、吸收、传播和应用知识的渠道和流程，知识管理的价值链包括了知识获取、知识分享、知识创新、知识应用等环节，通过采用行业会议、经验交流、建设方、适用方等相关方沟通反馈、竞争对手等获取并收集所需外部知识，通过数据总结、失败或成功的案例、培训等方面获取并收集需内部知识，并在内部通过工作例会、网络论坛、行业交流、等形式进行知识、经验分享。并对获取的各类知识进行归纳、分类和保持（如专业知识、管理经验、教训等、档案、投诉记录等），并随着内外部环境的变化及时更新知识结构，以确保持续满足需要 环保设施：UV 光催化氧化设备、脉冲布袋除尘器、灭火器等
(三) 体系运行情况	1. 针对方针的管理职责评审 公司通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。为确保公司质量管理体系持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向相一致，公司总经理应承担以下领导作用和承诺：符合要求。公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过合同需求、市场调研、电话沟通等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的要求、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 2. 组织内部沟通的充分性与效果；（OHSMS 员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等） 内部沟通的情况：内部沟通方式：内部沟通方式：会议、数据信息传递、网络传播 内部沟通的效果：良好 组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等。 内外部信息交流/沟通方式可行、有效。 外部信息的接收、成文并答复的情况（E、S 填写）：符合要求 重要环境因素信息对外交流情况（EMS 填写）：相关方告知书下发，有回复 3. QMS /□50430 组织对重要过程实施控制的结果 （包括对 QMS 关键工序（过程）、特殊过程控制；评价组织对过程实施控制情况/） 企业根据客户要求对生产进行策划： 1、确定产品和服务的要求：企业参考 GA 68-2019 警用防刺服；GA 810-2008 自由伸缩式枪纲；GA 887-2010 公安单警装备 警用水壶 GB/T2423.17-2008《电子电工产品环境试验 第 2 部分：试验方法 试验 Ka：盐雾》Q/KJ102-2020《金属手铐》等标准，但产品要求高于标准要求。 2、制定目标，目标基本合理、可测量、可达到 3、流程： 原材料/配件检验入库—下料（适用时）--机加工（适用时）--表面处理（适用时）--装配—调整—标刻—表面清洁--检验—包装 客户接触--合同评审--签订合同--客户付款--入帐--采购--客户提货--验收 3、策划了工艺卡、图纸、检验标准等作业指导文件，及产品检验记录等记录。 5、所需资源：配备了冲床、旋铆机、激光打标机、打包机、台钻及手工工具；电脑、打印机、网络、办公桌椅等设施；盐雾测试机、洛氏硬度计、拉力机、游标卡尺、数显扭力扳手等检测设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。 6、遵照岗位职责、工艺流程、操作规程、产品检验规程等作业指导文件实施过程控制。 产品通过检验来对产品实现过程进行控制。生产过程中由目负责人组织进行检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求 7、策划了生产通知单、产品检验记录等，记录均保期 3 年。由生产部统一汇总交综合部存储。 8、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。 9、外包过程：表面处理、杯身加工 10、策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求 产品实现策划的输出的信息充分，输出内容满足标准要求和企业实际



生产和服务提供的控制

企业根据国家标准、行业标准 GA 68-2019 警用防刺服；GA 810-2008 自由伸缩式枪纲；GA 887-2010 公安单警装备 警用水壶 GB/T2423. 17-2008《电子电工产品环境试验 第 2 部分：试验方法 试验 Ka：盐雾》

Q/KJ102-2020《金属手铐》等进行生产，根据已经评审的合同向生产车间下达生产制造单，符合要求。

策划了生产流程，符合要求

执行标准：GA 68-2019 警用防刺服；GA 810-2008 自由伸缩式枪纲；GA 887-2010 公安单警装备 警用水壶 GB/T2423. 17-2008《电子电工产品环境试验 第 2 部分：试验方法 试验 Ka：盐雾》Q/KJ102-2020《金属手铐》等以上信息能够指导生产

可获得和使用适宜的监视和测量资源：盐雾测试机、洛氏硬度计、拉力机、游标卡尺、数显扭力扳手等。监视和测量设备满足检验需要。

在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则：图纸、工艺卡、行业标准等作业指导文件实施过程控制。

产品通过检验等来对产品实现过程进行控制。生产过程中由专人进行检查，完成后由客户进行验收，符合要求。抽工艺流程卡、图纸，符合要求

为过程的运行使用适宜的基础设施，并保持适宜的环境：配备了冲床、旋铆机、激光打标机、打包机、台钻及手工工具等生产设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。

生产环境无其他特殊要求。办公区内有消防器材，有效期内。

5) 配备胜任的人员，包括所需求的资格：初中以上学历；视力良好；经过培训、考核合格后上岗。

6) 若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认：经确认，生产过程中表面处理（喷漆、电镀、氧化）为需要确认的过程（外包）。

抽确认记录，企业未能提供，已开不符合。

7) 采取措施防止人为错误：各工序制定有操作规程，明确了操作要求，各工序互检，避免人为失误

8) 实施放行、交付和交付后的活动：按照各工艺卡要求实施过程控制，以确保有效实施放行、交付和交付后活动。

原材料/配件检验入库—下料（适用时）--机加工（适用时）--表面处理（适用时）--装配—调整—标刻—表面清洁--检验—包装

销售：客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款-----入帐-----采购-----客户提货-----验收

查看工作情况：正在进行 K1 手铐生产：现场有工艺图纸、工艺卡，员工按其进行组装加工

下料：按模具外架下料

研磨：无毛刺

表面处理：氧化

挑选（采购扇梁，扇梁外表面无缺陷，三齿无明显偏差）

装配：扇梁、锁齿、片簧、限位块、铐体铆钉、轴套、扇梁铆钉、左铐体、隔板、隔片、右铐体、钥匙、链条组件、链座、链环；均按图纸进行装配

检验：

外观：1、外表面为机械加工面

2、无肉眼可见裂纹及其他缺陷

尺寸：扇梁铆接处 $\leq 0.3\text{mm}$

标刻：标记方法是否正确、标识是否清晰

清洁：产品是否擦拭干净

包装：说明书、合格证、磨砂防护袋；双层瓦楞纸箱

其他产品均按图纸及工艺卡进行组装加工，多数工艺需手工完成，组装过程中员工自检，设置专检员工，成品 100 全检。

工作现场设有专人管理，工作环境维持较好，未发现不符合要求情况。

提供有产品现场检验记录，写明了产品名称、型号数量、操作人等。

现场工作人员 8 余名，现场抽查 2 名工作人员询问安装相关操作要求，能够准确回答，与作业文件要求一致，满足要求。查看了工人的操作情况，工人操作熟练，符合要求。

经过现场查看，工人能够按照作业指导书要求进行工作，秩序良好，满足要求。

。



生产车间、库房、办公区均有灭火器，查灭火器状态均正常。
巡视生产现场垃圾处理情况，对垃圾进行分类存储，符合要求。
现场查看生产车间边角料的处理情况，可回收再利用的进行再利用，均符合要求。
生产过程受控

放行控制

抽服务质量检查记录、原材料/配件检验记录，生产过程控制、成品检验，第三方检验报告等，均保存完好，符合要求。

放行受控。

4. QMS/□50430 产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况； 与顾客有关的过程

公司主要通过电话方式、微信、QQ、市场调研等了解顾客需求、意见、问询及合同的处理等，不断提高服务水平。
主要进行以下沟通： 1、向顾客提供保证产品和服务的有关信息，维护及应急措施。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、对顾客的投诉或意见进行处理和答复。4、客户信息等顾客财产的处置与管理
体系运行以来未发生客户抱怨投诉情况。目前沟通渠道畅通。

技术要求的确定通过客户合同的形式明确，抽合同及合同评审记录，均保存完好，符合要求。

自体系运行以来无定单、合同更改情况

5. QMS/□50430 国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果 无

6. 不合格品/项的识别、控制；

查有《不合格控制程序》《纠正与预防措施控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。

询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。

抽不合格品/不符合评审处置单，符合要求。

针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。

目前风险和机遇无需更新，质量管理体系无需变更

7. EMS 组织对重要环境因素实施控制的结果

（EMS 对重要环境因素控制，重大环境因素对周边环境产生的影响及控制；对相关方施加影响）

识别的环境因素因素运行控制情况如下：

识别的环境因素因素运行控制情况如下：

1、办公生活污水控制：经化粪池后排放

2、噪声控制：无明显噪声（噪声主要来源设备运行产生的噪声，环境影响很小，无忽略不计）。

3、固废控制：综合部有对办公产生的固体废弃物分类处理，按“可回收”和“不可回收”（如废硒鼓、灯管等），可回收放入“可回收”区，由综合部定期统一处理，生活垃圾统一集中到指定垃圾桶内。

4、节能降耗：企业有建立节约用水、用电制度，尽可能减少资源能源的消耗，要求工作人员节约使用纸张（非重要文件要求双面打印/复印），办公设备、设施有按规定要求使用，杜绝非正常使用，要求不得使用大功率电器。

5 火灾控制：办公区域配备了烟感，灭火器，有效。未发现明显火灾和安全用电隐患。公司组织综合部员工进行了安全教育，主要学习内容有交通安全知识、防火知识、安全用电知识。提高员工安全意识，防止危险发生。

运行控制基本有效

9. 应急准备与相应活动的演练及对预案可行性的评价(当有规定时)

1、提供的《应急准备和响应控制程序》规定了可能发生的环境应急救援和处理程序和要求，综合部负责应急准备和响应，生产部、综合部协同有关部门协调应急演习的有关工作。

2、企业近期于 2020 年 10 月 26 日组织实施了一次火灾应急预案演练，

抽查 2020 年 10 月 26 日“火灾消防演习”

地点：综合部 参加人员：全体员工

火灾消防演习记录”记录了时间、地点、参加人员、演习过程综述、演练/总结效果评估等，演练完成后并有对演练效果进行总结评估。

应急能力评价：参加人员基本了解，掌握了灭火器的使用方法和现场撤离路线，掌握火灾时的逃生方法

演习过程表明，应急预案中设定的方法可以控制应急情况下的环境污染，将人身伤亡可能降到最低

存在问题及整改措施：义务消防员应经常检查火灾隐患，发现问题及时整改，今后应定期进行火灾应急演练。争取得到周边单位的配合和参与。以提高公司员工的消防安全意识。

记录：丁红梅



(四) 监视测量方面	10. 对特种设备的维护, 检定; (适用时) 电梯一部, 管理人员有资质, 电梯检验报告符合要求
	11. 对危险化学品销售、使用、储存、运输处置, 规定的执行力度(必要时); 无危废
	1. . 对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况 1) 生产产品一次检验合格率 98%以上 (计算方法: 产品出厂合格数/产品出厂总数*100%, 每年考核一次) 2) 顾客满意率达 95%以上 (计算方法: 顾客满意度总分÷调查顾客数 x100%, 每年考核一次) 3) 固体废弃物分类收集处理率 100% (固体废弃物合规处理数/固体废弃物总数 X100%, 每月考核一次) 4) 火灾发生率 0 (按实际发生记录) 2020 年 5 月至 2021 年 2 月月目标完成情况: 均完成。公司的管理目标已分解到相关职能部门
	2. 顾客满意 生产部主要通过不定期接受顾客信息反馈和定期发放“顾客满意度调查表”等收集顾客满意的相关信息。生产部于 2020 年 12 月实施了一次顾客满意度工作, 查见“顾客满意度调查表”, 调查项目包括: 包装质量、价格、交货期、支付服务、售后服务, 报告统计结果综合满意率为 98, 达到了质量目标要求。顾客满意度调查结果有提交本年度的管理评审
	3. 内审 (包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性) 企业策划并实施了 2020-2021 年度内审工作, 近期于 2020 年 12 月 15 日实施了一次内审, 查见以下文件及记录: 查: “内部审核计划”, 计划中有明确审核目的、范围、依据、审核日期、审核人员、日程安排等。 内审组成员: 丁红梅 (A)、 审核员: 张项 上述内审人员有接受过相应的专业技能培训, 并经总经理书面授权。 编制: 综合部 审批: 刘社周 2020.11.25 查: “首/末次会议签到表”, 参加会议人员有签到。 查: “审核检查表”, 通过询问、查文件、记录、现场观察等方式收据客观证据, 并作了简单的审核记录, 基本保证了审核的公正性和独立性。 查: “不符合项报告”, 本次审核共发 1 个一般不符合项, 上述不符合项事实描述清楚, 原因分析正确, 制定的纠正和纠正措施切实可行, 并由内审员验证有效。 查: “内部审核报告”, 内容包括审核目的、范围、依据、时间、人员、审核综述、审核结论等。 结论: 综合来看, 这次内审是比较成功的审核, 同时也发现我公司的质量/环境/安全管理体系运行基本是正常的、有效的。 编制: 综合部 审批: 刘社周 2020 年 12 月 15 日 本次内审相关文件及记录有分发到各有关职能部门和人员

4. 管理评审 (管理评审体系变更需求, 纠正和预防措施、体系有效性等)

公司制定了《管理评审控制程序》, 文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于 2020 年 12 月 20 日组织进行了一次管理评审。

查《管理评审计划》, 写明了管理评审的目的: 评价质量/环境管理体系持续的适宜性, 充分性和有效性。确定了评审时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审内容, 提出了评审要求。总经理批准。

管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料, 内容基本涵盖: 方针目标适宜性、过程业绩、体系策划和运行情况、可能的变更、组织结构和资源情况、应对风险和机遇所采取措施的有效性内审情况、顾客满意情况、合规义务的符合情况、来自相关方的有关信息交流、重要环境因素、环境方针和目标的实现程度; 环境管理体系绩效的信息, 包括以下趋势: 事件、不符合及纠正措施和持续改进、监视和测量结果、合规义务的履行情况、审核结果、风险与机遇; 与相关方的有关沟通、资源的充分性及持续改进的机会等。

提供《管理评审报告》, 对评审情况进行了总结, 各部门对各过程和活动进行了总结和讨论, 对内审、客户投诉、方针和目标等方面进行了评审。

评审结论: 管理体系运行稳定、适宜。

纠正措施: 组织员工对某些重要条款进行学习, 如: 7.2 能力; 完善文件管理制度, 加强文件正规化。

抽上年度管理评审纠正措施完成情况, 已完成, 符合要求

5. EMS 是否按规定对主要污染物 (污水、废气、噪声、废渣等) 及排放实施了例行的监视或测量, 结果是否满足相关要求?

提供《环境监测与测量程序》写明了相关要求, 抽 5-12 月办公区环境检查记录, 提供《环境绩效监测评价报告》

评价结论: 经过公司领导组织各部门对环境体系运行情况进行评价、分析, 认为:

1. 本公司制定的环境方针、目标、指标得到了有效的贯彻执行, 全体员工对此理解比较到位, 执行认真严格, 并为相关方所接受; 经过有关部门统计, 已完成。2. 本公司制定的环境管理方案得到了有效的落实, 规定的指标和各项措施都取得了较好的效果; 经过有关部门统计, 已完成。3. 本公司制定的各项环境管理程序, 通过日常的现场检查, 认为基本得到了实施; 各部门现场噪声、扬尘、污水、固废、易燃易爆物品和有害物质的使用均较好的控制在法律法规允许的范围内, 未发生任何污染事故和扰民现象; 资源和能源的消耗均控制在计划范围之内;

4. 对相关法律法规和其他要求再一次进行了更新并且进行了培训和贯彻, 逐条进行了对照检查, 未出现违法违规情况。总之, 通过贯彻 GB/T24001-2015 标准, 公司员工的环境保护意识明显加强, 公司的环境管理水平有了较大的提高, 公司的各部门区域及所管辖的项目现场范围内的环境得到了有效的保护, 在项目现场树立了良好的社会形象。

评价人员: 刘永康



(五) 持续改进	6. EMS 国家/地方环保部门监测结果、新改扩建项目符合环评报告、三同时验收报告要求情况及措施(98年后) 符合要求
	9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息: 无
	1 纠正措施的实施及效果: 企业有通过建立管理方针、目标,改进服务质量,同时避免和减少非预期情况带来的不利影响,改进管理体系的绩效和有效性。并通过管理目标建立与考核,明确了改进、努力的方向,建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。 企业有充分识别和评价存在的改进机会,以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括: a、引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目; b、在现有过程中开展渐进、持续的改进活动; c、纠正所存在不符合的原因等。 管代: 为了保证管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审,及时发现体系运行的不足予以改进;通过对顾客进行回访或满意度调查,了解客户意见,改进产品和服务质量;通过对产品进行检验和验证,确定产品的符合性;通过对日常数据进行汇总分析,通过过程的监测,发现问题和潜在问题,提出纠正措施,达到持续改进目的。
	2. (上次审核后)重大事故、顾客/相关方投诉: 无
	3. 创新情况 无
	4. 上次不符合的整改情况 上年度不符合 Q8.4/E 8.1 已整改,符合要求

七、其它需要说明的问题

☐可能影响本次审核结论可靠性的因素:

影响本次审核结论可靠性的因素	具体说明
☐ 样本量不足	
☐ 知识产权保护	
☐ 因受审核方信息造成的日数或审核资源不足	

☒达到审核目的

☐未达到审核目的,未达到目的的原因是:

八、本次审核不符合项

本次审核共开具不符合项报告项;其中严重不符合项,一般不符合项,观察项分布在部门条款,见不符合项分布表。(Q/J/E/S 分开填写)

九、审核结论



就现场审核所收集证据看企业质量管理体系的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。

组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的法规要求，运行有效。

■QMS/EMS 持续的符合性及运行的有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性及自我完善机制等。

审核准则的要求	■符合	□不符合
适用要求	■满足	□不满足
实现预期结果的能力	■满足	□不满足
内部审核和管理评审过程	■有效	□无效
审核目的	■达到	□未达到
体系运行	■有效	□无效

2. 审核组推荐意见:

□推荐保持 (□QMS□50430□EMS □OHSMS)

■(在完成纠正措施后)推荐保持 (■QMS□50430■EMS □OHSMS)

□延期推荐 (□QMS□50430□EMS □OHSMS)

□不推荐 (□QMS□50430□EMS □OHSMS)

延期推荐、不推荐或缩小认证范围的说明:

十、不符合项纠正措施要求

根据相关规定，请组织对一般不符合报告在 30 天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。

十一、任何影响审核方案的重要事项: 无

十二、审核组签字

审核组组长 (签名):

审核组组员 (签名):

日期: 2021 年 3 月 12 日

十三、纠正措施验证及结论:

1. 审核中发现的 ■QMS (1) 个一般不符合, () 个严重不符合, ■验证合格 □仍有问题

审核中发现的 □50430 () 个一般不符合, () 个严重不符合, □验证合格 □仍有问题

审核中发现的 □EMS () 个一般不符合, () 个严重不符合, □验证合格 □仍有问题

审核中发现的 □OHSMS () 个一般不符合, () 个严重不符合, □验证合格 □仍有问题

存在问题说明及意见: 无



2.验证结论:

■ 同意保持注册 □ 不同意保持注册

组长签字: 



十四、与末次会议结论不同处的说明和其他说明: (技委委员会填写)

十五、审核报告的发放范围:

受审核方(含附件)

1 份

北京国标联合认证有限公司 1 份

十六、附件

1. 审核计划(含项目清单)
2. 不符合报告/问题清单
3. 其他

十七、填表说明:

1. 本审核报告适用于单体系审核,也适用于多体系结合审核情况;
2. 应依据审核任务书布置的管理体系领域(指: QMS, 50430, EMS, OHSMS),在相应的□内划“√”;
3. “括号”内属于本报告基本要求的内容,除按要求填写外,未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况,内容多时可附页;
4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。

十八、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明:

本次审核基于抽样检查,因此,不可能包含受审核方管理体系覆盖的产品或服务的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。