



管理体系审核报告

受审核方：杭州莱希家具有限公司

审核体系：

- 质量管理体系 (QMS)
- 环境管理体系 (EMS)
- 职业健康安全管理体系 (OHSMS)

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	邮箱	service@china-isc.org.cn	
审核组成员				
姓名	组内身份	性别	注册资格	专业代码
林兵	组长	男	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	
任泽华	组员	男	Q:审核员 E:审核员	E:29.10.05
石帆	组员	女	Q:实习审核员	
应红艳	组员	女	Q:专家 E:专家 O:专家	Q:29.10.05 E:29.10.05 O:29.10.05
与审核组同行人员				
姓名	性别	角色	工作单位	备注

二、 审核目的

☒ QMS/ ☒ EMS/ ☒ OHSMS 第二阶段审核:	评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性, 以确定是否推荐认证注册。
☐ QMS/ ☐ EMS/ ☐ OHSMS 再认证审核:	评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性, 以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。
☐ 恢复审核:	评价组织在暂停期间整改及体系运行是否满足要求, 以确定是否推荐恢复认证资格

三、 审核准则

Q: GB/T19001-2016/ISO9001:2015, E: GB/T 24001-2016/ISO14001:2015, O: GB/T45001-2020/ ISO45001:2018

四、 受审核方基本信息

受审核方名称	杭州莱希家具有限公司	组织人数	8
注册地址	浙江省杭州市余杭区崇贤街道北庄村外海头 83 号	邮 编	310000
经营地址 1	浙江省杭州市拱墅区石祥路 589 号		310000
经营地址 2			
经营地址 3			



经营地址 4						
联系人	潘通希	电话	18757171999	传真		
法人代表	潘通希	最高管理者		体系负责人	潘通希	
申请的产品/ 服务认证范围	Q: 办公家具、软体家具、智能桌椅沙发的销售 E: 办公家具、软体家具、智能桌椅沙发的销售所涉及场所的相关环境管理活动 O: 办公家具、软体家具、智能桌椅沙发的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动					
专业代码	Q: 29. 10. 05 E: 29. 10. 05 O: 29. 10. 05		是否是一体化审核		☒ 是 ☐ 否	
体系文件实施时间	2020-10-08 0:00:00		上次审核时间（再认证）			
体系区域	总部以外分公司（分场所）名称、地址（附多场所清单）：无 所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）：无					
上次审核后发生的 影响客户管理体系 的重要变更 （再认证）						

五、审核活动综述

1. 本次审核活动按审核计划执行（见附件1）。

2. 已审核总部的部门、职能或过程：

部门：	职能或过程：
高管层（含员工代表）	内外部环境、风险识别、资源支持、内审审核、管理评审等，与管理层有关的质量、环境、职业健康安全管理活动
综合部/财务部	基础设施、过程环境、人力资源管理过程；资源提供与管理过程控制；投入资源统计； 内外部信息交流过程；内外部信息交流等过程及环境、职业健康安全管理运行过程；
业务部	销售过程、客户满意、服务过程、采购产品质量验收、服务过程质量控制、不合格产品质量及服务控制等过程及部门环境、职业健康安全管理运行过程；
采购部	采购过程供应商评价、采购实施等过程及部门环境、职业健康安全管理运行过程；

3. 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

分场所名称	职能或过程：	地址

4. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产----）是



产品名称/ 服务名称	型号/ 服务类型	规格	执行标准
办公家具销售	按客户要求提供服务		GB/T 3324-2017、GB/T 14532-2017、 GB/T 14531-2017
软体家具销售	按客户要求提供服务		QB/T 1952.1-2012
智能桌椅沙发销售	按客户要求提供服务		GB/T 14531-2017、QB/T 1952.1-2012

5. 本次审核覆盖时期:

☒ 体系运行开始的 2020 年 8 月 10 日至 2021 年 3 月 15 日。

☐ 上次审核时间年月日至年月日 (再认证填写)

6. 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、审核发现及审核证据说明

(二) 策划的充分与合理性	1、组织及其环境的识别情况 内外部环境、相关方的需求, 其对政策、法规、经济、行业趋势等信息通过行业协会、社会关系、政府网站等渠道获得, 包括客户以及其他相关方的要求进行了识别, 对于所面临的复杂情况, 寻找企业的生存出路, 但目前仅限于在市场中寻求供应关系, 处理好顾客关系。通过贯标, 最高管理者和管理层增加了风险意识, 分析了公司所处的内外部环境, 面临的风险和机遇, 并制定应对风险和机遇的措施, 由相应的部门进行落实。企业按照标准和客户要求销售不需再进行设计开发, 所以 Q8.3 条款不适用。
	2、相关方需求和期望识别情况 该公司考虑以下相关方: 一顾客; 一用户; 一供方; 一员工及其他为组织工作者; 一法律法规及监管机关; 一审核机构等; 一非政府组织等; 并根据各相关方识别了相应的需求和期望, 明确了监测指标, 监测频次, 监控部门等。如顾客主要产品质量符合、交货及时、价格合理; 政府职能部门主要是确保安全生产、环保、就业最大化、经营效益好等
	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) 管理方针: ——质量方针: 质量第一、客户至上。 ——环境方针: 符合环境法规、提高环境意识、预防环境污染、持续环境改善。 ——职业健康安全方针: 安全第一、以人为本、预防为主。
	4. 风险识别与控制策划 (QMS) 通过确定组织外部和内部的因素, 策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施, 制定了《风险和机遇的应对控制程序》, 明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。

**5.QMS 过程**

质量管理体系过程有：

其中关键过程有 采购过程确认和验收、销售服务过程，

需要确认过程 销售服务过程

不适用条款是 8.3，不适用理由：按客户要求提供产品，不参与产品设计；服务提供过程简单。

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）

按《环境因素识别和评价控制程序》识别环境因素，确定得要环境因素：预防火灾发生造成的环境影响、固废处置（主要涉及垃圾分类）。

7. OHSMS 职业健康安全危险源

（职业健康安全危险源辨识是否充分、风险评价合理性，以及风险评价动态变更的及时性等）

用电过程触电事故；潜在火灾伤亡事故；意外人身伤害

4. 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：内部会议、相关方告知书等；

（4）法律法规要求及时更新了

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）

公司质量目标

a) 销售商品交付合格率 100%；

b) 顾客满意度 $\geq 90\%$ 。

c) 合同履约率 100%

公司环境目标

a) 环境污染事故为 0

b) 火灾事故为 0

c) 固体废物分类处置率 100%

公司职业健康安全目标

a) 轻伤小于 1‰人次/年

b) 触电事故为 0。

经考核，实现目标。

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)

公司文件分类：一级文件：管理手册。

二级文件：公司编制了程序文件，包括质量、环境、职业健康安全标准要求的所有程序。

三层次文件：制度和作业指导书，记录文件等；外来文件：包括产品国家标准，环境、职业健康安全及运行记录，满足公司目前的管理体系运行的需要。体系文件基本能保证有效性和效率的要求。

三级文件中收集产品类的国家或行业标准不到位；开出本次审核的不符合项。



(二) 资源评价	人力资源的简要说明: 员工合计 8 人; 大学及以上学历 6 人。
	设备设施 (包括信息系统)、 主要为办公设备及相关设备。
	过程运行环境 公司位于写字楼内, 较为整洁, 运行环境良好。
	监视和测量资源 无测量设备。
	知识 主要是内部制定的各类文件以及经营经验, 外部反馈的信息、MSDS、技术规范、合同、法律法规、市场信息
	环保设施: 无污染废水和废气, 审核后配置灭火器。
	职业健康安全设施: 办公场所设有消防栓, 灭火器。
(三) 体系运行情况	1. 针对方针的管理职责评审 (包括针对组织宗旨, 制定相关管理方针政策、确保方针为员工理解并在运营中实施, 监视方针的实施并评审方针的适宜性) 2021 年 3 月 5 日组织召开管理评审, 输入材料包括: 输入: 管理方针、目标的适宜性和实现情况; 管理体系的符合性; 内审结果; 内外部环境分析及风险应对措施的实施情况; 纠正预防措施及持续改进能力; 重要环境因素和不可接受风险控制及效果; 合规性评价; 可能影响管理体系的变更; 质量事故、顾客满意度; 改进建议等。报告结论: 自一体化体系运行以来, 公司各部门员工不断增强执行 QEO 标准意识, 以 QEO 标准为行动的准则, 积极应用 PDCA 的管理方法, 严格管理质量环境安全和各项工作。服务合格率明显提高, 未发生重大不合格和安全事故, 也未发生顾客抱怨现象。因此, QEO 方针在目前是适宜的、充分和有效的。QEO 基本有效、充分和适宜。
	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: 电话、微信、邮件、会议等; 内部沟通的效果: 信息传递基本准确, 未发生服务事故。 组织对外联络, 关注顾客的感受情况 (QMS): 收集送货单、电话及电话回访、走访等; 外部信息的接收、成文并答复的情况 (E、S 填写): 客户告知书以公司告知书的形式传递供方。 重要环境因素信息对外交流情况 (EMS 填写): 告知书的形式传递。 OHSMS 事务代表协商和交流的情况 (OHSMS 填写): 事务代表基本知晓公司安全事务、组织检查用电安全、消防等情况; 编写公司对外安全告知信息。 与相关方协商的情况 (OHSMS 填写): 告知书的形式传递: 包括客户安全要求, 产品安全、运输安全及防疫要求等。



	3. QMS 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) 销售过程关键过程和过程确认, 包括: 确定业务信息、确认供方资格、供方产品检测报告、查看用户使用备案证明等, 最终回统计收送货单, 并查看顾客代表签字。
	4.QMS 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; 按合同进行销售服务控制, 以顾客代表最终确认信息为证据评价服务最终落实。 (应说明相关证据):
	5.QMS 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 (附相关证据):
	6. 不合格品/项的识别、控制; 未发生客户退货的情况, 销售过程基本能满足客户要求。
	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) 办公楼周边无重大环境因素, 识别的重要环境因素为办公固废置、防火等, 以综合部统一处理和定期检查消防设施和电器使用情况。
	8. OHSMS 组织对不可接受风险实施控制的结果 防火措施由综合部进行定期检查消防设施和电器使用情况。疫情期间由综合部负责员工上班和外来人员温度监测, 佩戴口罩等措施。
	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) 演练时间 2020.12.20, 地点公司办公大楼前, 进行消防灭火演练, 对演练过程进行了描述, 并对预案的有效性进行了评价。目前未发生火灾、人身伤害等事故。
	10. 对特种设备的维护, 检定; 无
	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
监测 量视	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 提供目标考核记录, 基本达到目标要求。



(五) 持续改进	2. 顾客满意 提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到 97%
	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） 2021.2.15 进行一次内部审核，基本覆盖全过程，提供内部审核报告。
	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） 2021 年 3 月 5 日进行管理评审，有输入材料和管理评审报告，有管理评审结论，体系基本有效。
	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？ 无有害污染物，法规无要求。
	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 法规无要求。
	7. OHSMS 是否按规定对职业健康安全项目进行定期测量，结果是否满足相关要求： 无
	8.OHSMS 国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施 无。
	9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息： 与客户建立长期合作关系，业务量每年提升。
	1 纠正/预防措施的实施及效果； 不符合项已整改，基本有效。
	2 (近一年) 重大事故、顾客相关方投诉： 无
(五) 持续改进	3. 一阶段提出问题的整改情况？ 已整改。
	4.创新情况 无
	5. 上次不符合的整改情况（再认证填写）

七、本次审核不符合项



1. 本次审核共开具 2 不符合项报告项；其中严重不符合 0 项，一般不符合 2 项，观察项分布在部门条款，分布见附件。（Q/J/E/S 分开填写）

2. 本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响 ☐ 较大 ☐ 不大

八、已识别出的任何未解决的问题：

☐ 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	

九、是否达到审核目的

☒ 达到审核目的

☐ 未达到审核目的，未达到目的的原因是：

十、审核结论

1. ☒ QMS ☒ EMS ☒ OHSMS 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。 （描述组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的质量/环境/职业健康安全法规要求，防止污染、重大事故和持续改进的情况以及对周边环境产生的影响，措施的有效性） ☐ QMS ☐ EMS ☐ OHSMS 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。
2. 对审核范围适宜性结论 ☒ 审核范围适宜，与申请范围一致 ☐ 审核范围变更， QMS: EMS: OHSMS:



3. 审核组推荐意见:

☒推荐认证注册(☒QMS ☒EMS ☒OHSMS)☐在完成纠正措施后推荐认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)☐推荐保持认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)☐在完成纠正措施后推荐保持认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)☐推荐扩大范围(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)☐在完成纠正措施后推荐扩大范围(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)☐延期推荐注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)☐不推荐认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)☐不推荐或缩小推荐范围的说明:

十一、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明;

本次审核是基于抽样检查的原则, 因此, 不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。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。

十二、不符合项纠正措施要求

一般不符合报告在天/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。

十三、任何影响审核方案的重要事项:

十四、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 17 日

十五、纠正措施验证结论:

1. 审核中发现的☒QMS(2)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:

2. 验证结论:

☒推荐注册 ☐不推荐注册 ☐推荐重新认证注册 (再认证填写)

组长签字:

日期: 2021 年 3 月 18 日



十六、与末次会议结论不同处的说明和其他说明: (技术委员会填写)

十七、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

十八、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

十九、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. 应依据审核任务书安排的管理体系领域 (指: QMS, EMS, OHSMS) 和审核类型 (指: 二阶段、再认证, 在相应的口内划“√”;
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。
5. 对子证书/证书附件要求的组织, 除在末次会议上确定注册范围外, 还须附上子证书/证书附件的文字表达。(可另附页)