



管理体系审核报告

受审核方：赣州市生荣文体用品有限公司

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
褚敏杰	组长	男	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	E:29.12.00 O:29.12.00
文波	组员	男	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	Q:29.12.00 E:29.12.00 O:29.12.00
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	赣州市生荣文体用品有限公司		组织人数	12	
注册地址	江西省赣州市章贡区赣南贸易广场西街 34、36 号			邮编	341000
经营地址 1	江西省赣州市章贡区赣南贸易广场西街 34、36 号				341000
经营地址 2					
经营地址 3					
经营地址 4					
联系人	郭荣春	电话	0797-8111823	传真	



法人代表	郭荣春	最高管理者		体系负责人	刘传文
申请的产品/ 服务认证范围	Q: 办公用品、体育用品、日用品、劳动保护用品、文具用品、纸制品的销售 E: 办公用品、体育用品、日用品、劳动保护用品、文具用品、纸制品的销售所涉及场所的相关环境管理活动 O: 办公用品、体育用品、日用品、劳动保护用品、文具用品、纸制品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: 29.12.00 E: 29.12.00 O: 29.12.00	是否是一体化审核		☒ 是 ☐ 否	
体系文件实施时间	2020-11-15 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）：/ 所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）：/				
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：
行政部	体系运行、人力资源、内审、监视与绩效考核及其相关的环境、安全管理活动
供销部	物质采购、供应商管理、销售过程、顾客满意度及其相关的环境、安全管理活动

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
办公用品、体育用品、日用品、劳动保护用品、文具用品、纸制品的销售	/	/	《GB/T 16868-2009 商品经营服务质量管理规范》



5. 本次审核覆盖时期:

☒体系运行开始的 2020 年 11 月 25 日至 2021 年 3 月 10 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

(一) 策划的充分与合理性	1、组织及其环境的识别情况 赣州市生荣文体用品有限公司, 2004 年 04 月 21 日成立, 注册资金 200 万元, 位于江西省赣州市章贡区赣南贸易广场西街 34、36 号。主要从事办公用品、体育用品、日用品、劳动保护用品、文具用品、纸制品的销售的民营企业; 经营面积 300 m², 公司人员共 12 人, 配有销售人员、办公人员、司机, 办公设备有办公桌、文件柜、复印机、电脑、打印机、配送车辆、液压升降机、手推车等。 经营范围覆盖认证范围: 办公用品、体育用品、日用品、劳动保护用品、文具用品、纸制品的销售及所涉及场所的相关环境管理/职业健康安全管理活动;
	2、相关方需求和期望识别情况 公司确定了与质量、环境、职业健康安全管理体系有关的相关方包括顾客/最终消费者、员工、政府、外部供方、竞争对手、社会、相邻单位; 相关方期望或要求识别表中明确了相关方的需求, 以及监视和测量、采取应对措施等要求。
	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) 质量环境职业健康安全方针: 质量至上、持续创新、诚实守信、顾客至上; 预防为主、降低风险、遵章守法、创造和谐。 通过管理评审对方针持续适应性进行评审; 在管理手册中保持, 通过文件发放传达。



4、风险识别与控制策划 (QMS)

基于对 4.1 和 4.2 的考虑, 分析了公司存在的风险和机遇:

存在的机遇: 公司持续运营多年, 积累了良好的信誉和相关方业务关系基础, 良好的用工政策 (五险一金、法定假日的全薪等) 保持了人员的稳定性和能力, 给公司的发展带来了机遇。

存在的风险: 互联网销售平台的发展带来的竞争, 行业进入门槛低导致竞争对手多、国家政策的变化导致更多的业务通过招投标进行面临的低价中标等;

编制有《风险和机遇的应对控制程序》, 对组织内外的风险和机遇进行了策划。

为应对上述的风险和机遇, 公司依据 ISO9001: 2015、ISO14001: 2015、ISO45001: 2018 标准的要求并结合本公司的具体情况, 采取 PDCA 的过程方法, 建立、实施、保持并持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系。保持《管理手册》A/0 版, 于 2020 年 11 月 25 日实施。

5.QMS 过程

质量管理体系过程有:

产品要求信息获取——产品要求评审——签订合同——采购——质检——销售——售后。

其中关键过程有 签订合同、质检、销售、售后;

需要确认过程 销售

不适用条款是 ~~—Q8.3—~~, 不适用理由: 公司办公用品、体育用品、日用品、劳动保护用品、文具用品、纸制品的销售及其所涉及的相关销售服务活动均参照行业标准、企业规范及客户提供的尺寸、工艺要求组织货源, 提供销售服务, 其销售过程不涉及 GB/T19001-2016/ISO 9001:2015 标准中 8.3 条款内容, 删减 8.3 条款不影响公司确保其产品和服务合格的能力和 responsibility, 对增强顾客满意也不会产生影响。

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)

重要环境因素: 潜在火灾、能源消耗、固废排放

识别基本充分、合理。

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)

不可接受风险: 触电伤害、潜在火灾、交通意外伤害;

识别基本充分、合理。



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:
- (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)

质量目标: 1、交货及时率 $\geq 95\%$; 2、顾客满意度 ≥ 92 分;

环境目标: 固体废弃物分类处理率 100%; 火灾事故为 0;

职业健康安全目标: 火灾事故为 0; 交通意外伤害为 0。

策划了本公司的环境和安全管理方案和控制措施。

基本符合。

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)

体系文件包括:

管理手册——A/0, 2020 年 11 月 25 日

程序文件——风险和机遇的应对控制程序、顾客满意度控制程序、采购控制程序、销售和服务管理控制程序、环境因素和危险源识别评价与控制程序、环境和职业健康安全法律法规控制程序、应急准备和响应控制程序、监视和测量控制程序、不符合/纠正和预防措施控制程序等 26 个;

管理文件——安全教育管理制度、仓库安全管理制度、消防安全管理制度、劳动防护用品管理制度、职业健康体检管理制度、仓库管理制度、产品验收制度、售后服务管理制度、销售人员礼仪规范制度等 10 余个;

建立有外来文件清单, 收集相关标准和法律等 6 个; 交流;

建立环境、职业健康安全法律法规和其他要求清单, 共 91 个。

审核过程发现文件和记录有编审批, 标识清晰, 保管得当, 检索便利, 易于获取。



(一) 资源评价	人力资源的简要说明.: 公司现有人员 10 余名；签订有劳动合同； 保留“年度培训计划”，计划举办有体系标准和应知内容、公司管理制度培训、环境/安全法律法规的培训、销售员在外注意事项的培训、上下班道路安全教育的培训等 8 项次； 保留“培训记录及培训效果评价表”，计划培训项目均已按期执行，通过口试进行考核，进行了培训有效性评价。
	设备设施（包括信息系统）、 设施设备有办公桌、文件柜、复印机、电脑、打印机、配送车辆、液压升降机、手推车、销售系统等。
	过程运行环境 现场观察，办公面积约 300 平方米，分区设置，配置的办公桌符合人机工程要求，干净整洁，照明、通风良好；配置有空调，温度适宜；按要求设置有灭火器；有少量绿植； 查见配置有灭火器，状态良好；监控摄像头运行正常；设置有火灾联网报警装置； 节约用水用电、纸张双面使用、禁止吸烟、无乱拉乱接电线、无超额电器使用； 不定期对员工进行交通安全宣传； 驾驶员穿反光背心作业； 生活废水经市政管网排放；无工业废水； 办公环境安静，无明显噪声和废气； 办公用固废集中回收，市政环卫部门收集处理； 办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新。 员工关系和谐，墙面张贴有文化宣传活动的资料，与设计人员交流时，情绪愉快。
	监视和测量资源 本公司的监视测量装置主要是顾客满意度调查表等，正常使用，无需校准和检测。



	知识 公司的组织知识主要包括：收集的各种知识、法律法规以及转换形成各种规章制度、设计规范等，积累的管理制度、体系文件、支持性文件、各种记录表单，以前的设计资料、外部学习的资料、从顾客或外部供方收集的知识等； 公司把组织知识用于指导公司的日常工作和管理。
	环保设施： 消防器材、警示标识
	职业健康安全设施： 消防器材、警示标识
（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） 方针符合组织的宗旨，一体化管理方针形成文件传达到全体员工，确保得到有效控制，使全体员工正正确理解并坚决执行，且应定期对其适宜性进行评审。



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：借助于会议、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解

内部沟通的效果：有效。

组织对外联络，关注顾客的感受情况 (QMS)：顾客满意度评价、合同等

外部信息的接收、成文并答复的情况 (E、S 填写)：行政部按建立的信息交流、协商和沟通控制程序及公司合规义务的要求，就三标一体化管理体系的相关信息进行外部信息交流，与进入工作场所的承包方和其他访问者进行沟通；接收、记录和回应来自外部相关方的相关沟通。

重要环境因素信息对外交流情况 (EMS 填写)：文件传递

OHSMS 事务代表协商和交流的情况 (OHSMS 填写)：确定职业健康安全事务代表是钟佛玲，参与公司的职业健康安全事务。相关人员能够适当参与并协商办理公司经营管理及安全事务等工作。

与相关方协商的情况 (OHSMS 填写)：与相关方就有关职业健康安全事务进行协商，

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/)

公司策划了销售服务流程：产品要求信息获取----产品要求评审-----签订合同----采购 -----检验-----销售；制定了作业指导书《营销服务提供规范》、《营销服务质量的控制规范》、《售后服务规定》、《售后服务人员服务规范》；

公司将销售过程定为需要确认的过程。查有《特殊过程确认记录表》对销售过程的人员、机械设备、材料、控制方法、环境等方面进行了过程确认，结论：可以满足过程能力的需求、提供合格的服务。

**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；**

执行标准《商品经营服务质量管理规范 GB/T 16868-2009》和客户要求等
公司编制并执行《销售规范制度》、《销售人员礼仪规范制度》等
公司销售的产品经过检验，质量满足顾客要求。

(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；

公司在《不合格品控制程序》中，对不合格品的处置方式、处置的职责和权限、不合格的评审方式、让步接受的办法及责任部门等均作了规定。

采购产品不合格品处置：一般作退货或调换处理，目前未发生采购产品不合格情况；存放搬运过程不合格品处置：返工处理，目前防护处理措施充分，未发生不合格情况；销售过程不合格品处置：一般返工处理；目前交付后未发生不合格。

企业不合格品控制基本有效。

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)

公司重要环境因素潜在火灾、固废排放、能源消耗控制有效，未对周边环境和相关方产生任何影响。

8. OHSMS 组织对不可接受风险实施控制的结果

触电、火灾事故、交通意外伤害等不可接受风险控制有效，从未发生任何事故。

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)

编制了《应急准备和响应程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电等。建立了火灾、触电、疫情防控等应急预案，供销部组织的火灾、触电应急演练。

提供了应急预案演习记录，并对有效性做评价。

自体系运行以来尚未发生紧急情况。

10. 对特种设备的维护，检定；

无特种设备



	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
(四) 监视测量方面	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 对质量/环境/职业健康安全目标进行年度考核，各部门均完成； 行政部每月进行安全环境管理情况检查，结果均正常。
	2.顾客满意 顾客满意：2021.1.30，通过发放顾客满意度调查进行监测，发放调查表 5 份，经统计分析，顾客满意度为 97 分。 企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。
	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） 公司 2021 年 3 月 1-2 日开展了内审，内审覆盖全部门、全条款； 保留了内审计划、内审报告、不符合项报告； 本次内审开具不符合报告 1 份，已整改，有整改验收记录； 内审结论为：公司三体系运行基本良好，运行达到一定的效果，基本符合 ISO9001:2015；ISO14001:2015；ISO45001:2018 标准的要求，但仍存在不足，各部门应举一反三，对类似问题予以整改。
	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 10 日在公司会议室由郭荣春总经理主持召开管理评审会议； 保留管理评审计划、管理评审报告、管理评审会议纪要、签到表等； 管理评审输入充分； 管理评审结论：公司的管理体系的建立和运行是充分的、适宜的、有效的。 改进措施要求：进一步组织对标准、《管理手册》、《程序文件》、相关的法律、法规、规程和规范的学习和培训。 保留“管理评审改进措施计划”。
	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？ /



	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 无
	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： /
(五) 持 续 改 进	1 纠正/预防措施的实施及效果； 对发现的不合格产品和服务进行了分析、制定了纠正措施，进行了整改，对整改效果进行了追踪验证，结论合格，对不合格品可以进行有效控制。对内审中发现的不合格已制定纠正措施。
	2（近一年）重大事故、顾客/相关方投诉： 未发生
	3. 一阶段提出问题的整改情况？ 一阶段未提出问题
	4.创新情况 /
	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. 本次审核共开具不符合项报告 0 项；其中严重不符合 0 项，一般不符合 0 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)

组织建立并实施的管理体系基本符合标准要求, 可能存在的重要风险可以得到有效控制, 没有出现过环境 and 安全事故以及顾客投诉事件发生, 体系运行基本有效, 组织初步建立了自我完善和自我改进机制。经审核组确认同意推荐认证注册。

☐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,

Q: 办公用品、体育用品、日用品、劳动保护用品、文具用品、纸制品的销售

E: 办公用品、体育用品、日用品、劳动保护用品、文具用品、纸制品的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O: 办公用品、体育用品、日用品、劳动保护用品、文具用品、纸制品的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动



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 28 日

十五、纠正措施验证结论:

1. 审核中发现的☐QMS()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: 年月日

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 ☐ 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)