



监督审核报告

受审核方：北京启奥宏达装饰有限公司

审核体系：

- ☒ 质量管理体系 (QMS) ☐ 50430 (第次)
- ☐ 环境管理体系 (EMS) (第次)
- ☐ 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
周文廷	男	组长	审核员	2019-N1QMS-1 244880	29.12.00,34.05.0 0	ISC-244880
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

验证管理体系是否符合认证标准并有效运行,以决定推荐:

☐ 认证注册: _____

☐ 保持认证注册资格: _____

☒ 恢复认证注册资格: _____

☐ 扩大认证范围: _____

☐ 其它: _____

三、审核准则

☒ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准不适用条款: 无

☒ 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	北京启奥宏达装饰有限公司	组织人数及 变动情况核实	
注册地址	北京市顺义区北务镇政府街 9 号 B-1	邮编	100007
经营地址	北京市东城区东四十条甲 22 号南新仓商务大厦 B 座 622 室		100007
生产地址	北京市东城区东四十条甲 22 号南新仓商务大厦 B 座 622 室		100007



联系人	范佳玉	电话	010-51690311	传真	
法人代表	施婷婷	总经理		管理者代表	付彦
审核日期	2021 年 04 月 15 日 上午至 2021 年 04 月 15 日 下午		一体化审核	☐ 是 ☒ 否	
产品/服务认证范围		■QMS: 窗帘布艺、地毯、卷帘的设计(资质范围内除外)及销售;			
是否要求变更	☐ 是 ☒ 否	变更的认证范围:			
专业代码	29.12.00;34.05.00	证书有效期	2022.12	上年度审核日期	2019.11.16

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
☐本次审核新增加范围的产品/服务抽查了、
4. 本次审核覆盖时间: 从上次审核结束日的年月日至年月日
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、

(二) 策划的充分与合理性	1、组织及其环境的识别情况 ●启奥集团位于北京市,目前进行体系认证的北京启奥宏达装饰有限公司、北京启奥环球装饰有限公司,生产经营地址均在:北京市东城区东四十条甲22号南新仓商务大厦B座622室,目前组织机构设置均为管理层、行政人事部、项目运营部、销售部、财务部,且为同一套人员机构组成,人员的划分只在养老保险的缴纳上进行区分。 ●管理层识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内、外部因素,并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。 ●手册对组织内外部环境进行了识别 外部环境:国际环境、社会环境、政治环境、经济环境、空气质量环境等 内部环境:企业文化、公司价值观、知识积累、绩效等 ●内外部环境识别充分,有效。
---------------	--

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、员工、供应商等。
- 管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。
- 相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。
- 抽相关方列表
- 相关方：供应商
- 需求和期望：交易价格公平合理（措施：定期结合市场变化情况对交易价格适度调整）
- 按约定时间付款（措施：做好资金支出预算，落实相应资金储备）
- 另抽其他相关方需求及措施，均保存完好，符合要求。
- 目前企业未发生处罚、相关方投诉事件

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）

品牌创新、技术引领、顾客满意、持续改进

达到顾客满意。通过管理手册的分发和开会等沟通使全体员工理解方针，通过内审和管理评审保持方针的适宜性和有效性。减少经营风险、

4、风险识别与控制策划

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。

提供了“风险和机遇评估表”，将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在质量管理体系所确定的过程（客户开发、供应商的要求等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。

提供了“销售经营分析及报告”，已认真交流风险如战略失误等、主要措施确定战略更加科学、通过提高管理水平消化人力资源成本上升、策略提高竞争力。主要是现在社会机遇较少、需抓住时机。

5. QMS/□50430 过程

质量管理体系过程有：生产和服务提供过程；设计开发过程；销售过程；外部提供产品、服务和过程
其中关键过程有：设计、销售

需要确认过程：设计、销售

删减条款是， 无 删减理由：

8. 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
- (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: 培训
- (4) 法律法规要求及时更新了: 是



	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) ●公司总的质量目标为: 1、项目一次交验通过率 95% 2、顾客满意率达到 96% --2020 年度目标完成情况: 均完成; 2021 年度总目标没有变化, 且 1 季度目标完成 ●公司的质量目标已分解到相关职能部门, 规定了计算方法及统计周期, 符合要求。 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) 公司按照制定的文件和记录控制相关程序, 对管理体系有关的文件、记录等成文信息进行有效控制, 在使用处均有文件的有效版本。公司文件为手册、程序文件、作业文件、技术文件等三层。 创建和更新文件时, 标识和说明、格式、评审和批准等与规定要求相符。文件的存在形式以书面文件和电子版文件为准。文审修订后成文信息的控制符合要求。
(二) 资源评价	人力资源的简要说明.: 该公司员工 35 人, 管理人 5 人, 人力资源基本满足要求。
	设备设施 (包括信息系统)、 设备主要是销售服务设备及办公设备, 如电脑、打印机、复印机、公用汽车等
	过程运行环境 1) 办公区域 (含会议室) 约 1000 平米左右、配备了电话, 电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备设施。
	监视和测量资源 公司产品设计销售过程属服务性质, 其服务质量无法用仪器设备进行检测和测量。公司目前的监视和测量工具主要是《职工职业规范》和《顾客满意情况调查表》《服务人员服务规范》《职工考勤制度》等, 通过表格或客户确认的方式来对产品的设计销售服务过程进行监督和检查, 以确保满足顾客要求。询问部门负责人称, 公司对于服务考核记录和顾客满意情况调查表在表格制定完成后使用前进行了确认, 分别对表格的格式、内容等内容进行了确认, 经确认表格的内容清晰、格式完整, 能够达到对服务进行监视和测量的目的。
(三) 体系运行情况	知识 公司确定运行过程所需的知识, 内部来源包括公司运作准则 (管理制度、工作记录等) 及销售服务过程管理等。外部来源包括外来资料、法律法规、市场信息等。
	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) <u>品牌创新、技术引领、顾客满意、持续改进</u> 管理方针与企业的经营宗旨相适应, 协调; 通过会议传达, 沟通, 让全体员工理解执行。并定期进行评审 (如果未出现特殊需求一年一次)。方针有效、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: 文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通

内部沟通的效果: 沟通顺畅

组织对外联络, 关注顾客的感受情况 (QMS): 对顾客回访, 进行满意度调查

与相关方协商的情况 (OHSMS 填写):

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/)

●企业提供的资料显示生产程序: 财务部、运营管理部、销售部共同对客户提出的要求进行评审, 确定产品的数量、质量要求、交货期限及其它要求; 然后向运营管理部传递设计通知, 运营管理部根据通知的内容, 进行设计, 根据设计方案, 财务部进行采购或委外加工, 特殊过程使用作业指导书等。使用设备和量具, 进行测量。

●采购过程控制 (包括外包过程): 首先编制进货检验规程等作业文件规定采购产品质量要求; 其次对采购供方进行了评价, 保证采购产品/服务的质量符合公司要求, 通过制定采购计划实施采购。

●设计过程控制: 对设计评审、设计验证、设计确认等过程进行控制; 制定了相关管理制度

●产品检验: 主要是对采购过程的检验, 以满足客户要求

●产品销售过程: 公司主要产品为窗帘布艺、地毯、卷帘的设计 (资质范围内除外) 及销售, 且按照国家、行业相关标准、顾客提供的技术资料、图样进行设计、采购或委外加工, 与产品有关的要求主要体现在标书、合同及相关法律法规及标准中。一般通过电话、老客户介绍、招投标等方式进行销售。在签订正式合同前, 由总经理组织进行合同评审, 签订合同后, 组织生产及时与客户沟通, 按时交付。收集顾客对产品的反馈信息, 开展顾客满意度调查, 包括顾客抱怨和投诉。经查符合要求。

●该公司目前经识别的特殊过程: 设计与销售。

外包过程: 设计产品的委外加工。

关键过程: 设计、销售

●质量手册规定了需确认过程识别的要求, 提供《过程确认准则》。

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;

能稳定向顾客提供较满意的产品。对顾客进行满意度调查, 并进行了简要分析。

(应说明相关证据):

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

(附相关证据):



	6. 不合格品/项的识别、控制; ●企业提供的《不合格品控制程序》中规定了对不合格品的标识、隔离、记录评审和处置的控制要求。组织采购产品验收相关文件规定, 采购/销售产品交付客户指定场所后客户组织产品验收, 验收过程中发现不合格品直接退回供方单位, 并要求做好验收确认记录; 销售和过程中不合格以口头、书面信息向相关责任部门/人员反馈, 并责令改进, 如道歉等。未发现批量的采购/销售产品不合格, 以及销售和服务过程不合格。 ●企业相关责任部门对职责分工范围内不合格产生的原因进行分析, 并针对原因制定相应的纠正和纠正措施。
	10. 对特种设备的维护, 检定; (适用时) 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
(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 提供了文件化可分解的目标、指标, 经查阅分解到各部门, 经查阅建立的管理目标符合标准要求, 在方针的框架下展开, 每季度考核一次, 查看 2020 年度的考核结果, 经查目标完成。并制定了管理方案, 经查已完成, 符合要求
	2. 顾客满意 公司通过电话, 走访等形式, 接受顾客反馈, 了解顾客顾客满意度信息, 发放调查表对顾客满意度进行定量测量。提供“顾客满意程度调查表”, 调查主要内容: 质量、价格、性能、服务等方面的满意程度等, 各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率 97%。该结果已提交管理评审。
	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) 按照策划的安排于 2021 年 2 月 8 日进行了一次集中式的内部审核, 经查阅资料及与管代沟通, 内审员没有审核自己的工作, 查阅内审记录, 符合策划安排, 提出 2 项不符合, 责任部门进行了分析原因、采取纠正/纠正措施并验证了有效性, 内审报告中对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内审符合要求。
	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) 按照策划的安排于 2021 年 3 月 5 日进行了一次管理评审, 由总经理主持, 各部门负责人汇报体系运行情况、成绩、改进要求建议、管理者代表汇报了管理体系运行、目标考核及内审的情况等, 查阅管理评审计划、输入材料、管理评审报告, 提出了改进要求, 经查已实施完成。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效, 管理评审符合要求。
	9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息:
(五) 持	1 纠正措施的实施及效果; 对内审发现的不合格进行了分析、制定了纠正措施, 实施了整改, 对整改效果进行了追踪验证, 结论验证合格, 对不合格品可以进行有效控制。



续改进	2. (上次审核后) 重大事故、顾客/相关方投诉:
	无
	3、创新情况
	4. 上次不符合的整改情况 2019 年 12 月 22 日的初次审核开具不符合 1 项, 在 9.2 条款, 经验证, 纠正措施有效, 本次审核未发现类似情况。

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 1 项; 其中严重不符合 0 项, 一般不符合 1 项, 观察项 0 项分布在财务部门 8.4 条款, 见不符合项分布表。(Q/J/E/S 分开填写)

九、审核结论

1. ☒QMS ☐50430 ☐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。

(描述组织的管理体系在认证周期内持续对过程控制的情况，持续满足标准要求和目标方面的有效性，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的环境/职业健康安全法规、防止污染、重大事故和持续改进而策划的活动的情况；扩大范围部分体系运行情况)

根据审核发现，审核组一致认为，北京启奥宏达装饰有限公司的

☒质量 ☐环境 ☐职业健康安全 ☐食品安全 管理体系：

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：

十二、审核组签字

审核组组长 (签名)：

审核组组员 (签名)：

日期：2021.4.15

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，(0) 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 (0) 个一般不符合，() 个严重不符合，☐验证合格 ☐仍有问题



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co.,Ltd.ISC-B-II-13 管理体系审核记录表(03 版)

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

问题审

存在问题说明及意见:

2. 验证结论:

☒ 同意保持注册 ☐ 不同意保持注册

组长签字: 

2021.4.18

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。