

项目编号：20419-2024-QEO

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：北京德嘉泰科技有限公司

审核体系：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）： 陈芳

审核组员（签字）： 李雅静

报告日期： 2025年6月24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
 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合项；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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：陈芳

组员：李雅静



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
A	陈芳	组长	审核员	2022-N1QMS-6015478	29.10.07
	陈芳		审核员	2023-N1EMS-4015478	29.10.07
	陈芳		审核员	2023-N1OHSMS-4015478	29.10.07
B	李雅静	组员	审核员	2025-N1QMS-3218164	29.10.07
	李雅静		审核员	2023-N1EMS-2218164	29.10.07
	李雅静		审核员	2024-N1OHSMS-3218164	29.10.07

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	祖立鹤 赵振国	向导	受审核方
2	/	观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系）认证后，进行，进行第1次监督审核□证书暂停后恢复□其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否□暂停原因已消除，恢复认证注册，■保持认证资格。

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 、 GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 、

GB/T45001-2020 / ISO45001：2018

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、中华人民共和国招投标法、中华人民共和国劳动法、中



华人民共和国消费者权益保护法等。

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：GB/T 18760-2002 消费品售后服务方法与要求、SB/T 10444-2007 商贸企业信用管理技术规范、GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南、GB/T 14480.3-2020 无损检测仪器 涡流检测设备 第3部分：系统性能和检验、GB/T 18771.4-2015 烟草术语 第4部分：品质评价和检测、GB/T 24310-2009 烟草及烟草制品 转基因检测方法、GB/T 18771.5-2015 烟草术语 第5部分：烟草机械与烟草专用检测仪器等。

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06月24日上午至2025年06月24日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年06月20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）：

E:烟草行业检测设备的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O:烟草行业检测设备的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

Q:烟草行业检测设备的销售

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：北京市通州区临河里1号楼8层2单元810

办公地址：北京市通州区临河里1号楼8层2单元810

经营地址：北京市通州区临河里1号楼8层2单元810

多场所地址：

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）：无

1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

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(0)项, 涉及部门/条款:

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: 年 月 日前提交审核组长。

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 6 月 24 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

ES 运行策划和控制; Q 生产和服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。管理人员加强体系文件学习。

3) 本次审核发现的正面信息:

管理体系健全, 领导能够重视, 各部门能够贯彻执行体系文件。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

最高管理者对管理体系高度重视和支持, 并对标准有一定程度的理解和掌握, 积极组织督促和管理各部门, 严格贯彻执行管理体系要求, 从而确保管理体系正常运行。

2) 风险提示:

ES 运行策划和控制。Q 生产和服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。管理人员加强体系文件学习。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜: 无**二、组织的管理体系运行情况及有效性评价****2.1 目标的实现情况**

符合 基本符合 不符合

北京德嘉泰科技有限公司, 企业成立于2002-03-12, 注册资本300万元, 法定代表人赵振国。注册地址和经营地址一致: 北京市通州区临河里1号楼8层2单元810。单一场所。主要从事烟草行业检测设备的销售。

营业执照(统一社会信用代码91110112736472182X), 经营范围覆盖认证范围, 有效期内。

现有人员9人。设置综合部、销售部, 职责权限, 明确清楚。在2023-07-01以来, 按照GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准, 建立实施保持并改进了管理体系。管理体系覆盖标准所有条款, 没有不适用条款。组织机构分工明确。通过形成文件的信息, 会议, 培训等方式将职责, 权限传达到企业内部。自上次审核以来公司的组织机构及各部门职责未进行变化, 管理层人员无变化, 销售人员有2人变化, 整体运行较好。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针:

质量方针: 以客户满意为目标, 精益求精, 持续改进

环境方针: 遵纪守法、达标排放、预防污染、持续改进

职业健康安全方针: 安全销售、以人为本、永续发展

方针包含在管理手册中, 经总经理批准, 与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向, 为建立质量环境职业健康安全目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求、



污染预防、合规义务、消除危险源和降低职业健康安全风险的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容。近一年公司的方针未进行调整。

查见《管理手册》中，公司管理层以公司的质量/环境/职业健康安全方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定公司的总得管理目标，并对目标进行了分解，形成了《管理目标分解及考核统计表》，制定了考核方法。近一年公司的目标、指标基本未发生变化。

查见《管理目标分解及考核统计表》，对目标完成情况进行了考核，有目标、考核频次、计算公式、考核情况。2025年一季度目标考核情况：

部门	目标	计算公式	考核频次	2025年1季度
公司目标	产品一次交付合格率 90%以上；	产品合格数/应交付数	每季度	100%
	顾客满意度 90%以上	满意度实得分/应得分	每年	97%
	固体废弃物实现分类存放，可回收和生活垃圾控制率 95%以上；	分类次数/总处理次数*100%	每季度	100%
	火灾发生次数“0”；	以实际发生为准进行计数	每季度	0
	触电事故发生次数为“0”	以实际发生为准进行计数	每季度	0
综合部	文件发放受控率 100%	文件发放数/制定受控文件总数*100%	每季度	100%
	固体废弃物实现分类存放，可回收和生活垃圾控制率 95%以上；	分类次数/总处理次数*100%	每季度	100%
	培训计划完成率 100%	培训数/培训计划数*100%	每季度	100%
	采购产品合格率 100%；	到货合格产品数量/采购产品总量*100%	每季度	99%
	火灾事故发生次数为零	以实际发生为准进行计数	每季度	0
	触电事故发生次数为“0”	以实际发生为准进行计数	每季度	0
销售部	产品一次交付合格率 90%以上；	产品合格数/应交付数	每季度	100%
	顾客满意度 90%以上	满意度实得分/应得分	每年	97%
	固体废弃物实现分类存放，可回收和生活垃圾控制率 95%以上；	分类次数/总处理次数*100%	每季度	100%
	火灾事故发生次数为零	以实际发生为准进行计数	每季度	0
	触电事故发生次数为“0”	以实际发生为准进行计数	每季度	0

现场提供2024年《管理目标分解及考核统计表》，查自体系运行以来管理体系目标已经完成。

现场抽查2024-7-1编制的《环境目标指标及管理方案》《职业健康安全目标、指标及管理方案一览表》，内容包括：重要环境因素/不可接受风险，活动过程、目标、指标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等，内容齐全，符合要求。

现场抽查针对固废排放目标、指标管理方案，内容包括：重要环境因素：固废排放；活动过程：办公、



生产活动；环境目标：固体废弃物有效处置率100%；指标：100%；管理方案：经一般固废暂存处暂存后外售；交由设备厂家回收；生活垃圾收集后运至垃圾中转处置。企业员工基本都是本地人员，并且人员较少，故未建立食堂等。完成日期：持续，预计投资：2000元，责任部门：综合部。内容齐全，符合要求。

现场再抽查其他目标、指标管理方案，内容类似，符合要求。不再详述。经查《环境、职业健康安全目标、管理方案完成情况》结果表明，自体系运行以来，本部门质量、环境、职业健康安全目标及管理方案均完成，目标适宜，内容齐全，基本符合要求。

组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。并明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价。确保质量管理体系的完整性。据负责人介绍：自上次审核以来，质量管理体系保持了完整性，体系正常有效运行，无变更。

2.2 重要审核点的监测及绩效

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）

综合部作为管理体系推进部门，重点负责组织各部门进行环境因素识别和重要环境因素的评价确定；危险源的辨识、风险评价和控制措施确定。2024.7.1综合部负责人组织各部门人员进行了部门环境因素和危险源的再次识别评价。

提供环境因素识别评价表，内容包括：活动/产品/服务、环境因素、水、气、噪声、辐射、资源等造成的环境影响，基本能考虑了生活、办公、销售等过程向大气排放、水体排放、噪声污染、废物管理、资源的使用等因素，能考虑到三种时态、三种状态等。主要分办公区、外围，各部门参与识别评价。

查有环境因素识别评价表，有各部门评价表。

查识别出的重要环境因素有：火灾，识别基本准确，符合要求。

办公区一般环境因素涉及车辆、生活用水、办公耗材、能源消耗、生活垃圾、火灾发生等。办公室识别的环境因素有：外来人员的控制、生活污水排放、日光灯管废弃、电器设施漏电、水管破裂、火灾、空调氟里昂挥发、空调氟里昂泄漏、办公纸消耗、水消耗、电的消耗、打印机硒鼓、墨盒废弃等，基本符合要求。办公室涉及的重要环境因素为：火灾。

查危险源辨识与风险评价一览表，分办公、销售两部分，能考虑常规非常规各种活动、考虑各个作业活动过程，电器使用、文件复印等。

识别的危险源主要有操作复印机、操作电脑、销售活动吸烟、道路、地面湿滑、非电工维修电器、采购不合格劳保、销售活动用品、采购不合格的个人防护用品、手潮湿操作电器、存放易燃易爆物品等。基本符合要求。

不可接受风险：火灾、触电，不可接受风险识别准确，基本符合要求。

办公室识别的危险源主要为：饮水具不卫生、复印机废粉的排放、擦窗、触电、地上有积水、电路老化、火灾、电磁辐射，上下班交通事故等。环境因素和危险源识别和评价基本符合要求。

编制《环境与职业健康安全运行控制程序》、《交通安全控制程序》、《相关方服务和施加影响控制程序》、《废弃物管理控制程序》等，策划合理，内容符合标准要求。通过管理制度对本部门环境职业健康安全进行控制，基本适用。

综合部是运行控制的主控部门。

公司确定的重要环境因素为火灾；不可接受的风险为火灾、触电。围绕公司重要环境因素和不可接受的风险，公司对环境安全运行情况控制情况如下：

查看运行情况：

1、资源能源消耗：查看办公区域宽敞明亮，通风较好。员工所用饮水机定期清洗。主要消耗的办公用品是



纸张，废纸回收再利用。水电的消耗，办公室均使用节能灯，做到人走灯灭；洗手间无滴水浪费现象。目前建立了相应和管理制度，要求各部门人员提高节约意识。

2、火灾管理，主要包括：办公区域易燃材料、电路老化等。不定期组织消防应急演练等。

3、触电伤害，主要包括：电路线路老化。查看，电源开关采用漏电保护，一旦触电会自动跳闸，避免造成触电伤害。建立健全并严格执行安全操作规程和急救方法的培训教育。查2025.1.9公司组织了触电应急演练。演练结果：所有员工都能掌握触电后急救基本知识，培训效果良好。

4、固废管理：办公室设有垃圾桶，废纸有一专门的纸箱放置，收集多后卖给废品回收站。废墨盒有专门的维修部门替换后直接带走。办公过程产生固废的处理按要求放到指定地点，现场查看无混放现象等。生活垃圾由当地环卫部门处置。

5、废水：主要为办公、生活污水的排放：直接排入北京市政污水管网。

6、与员工签订劳动合同，维护员工合法权益。提供劳动合同书，抽查员工张立艳、祖立鹤等2人劳动合同，内有合同期限；工作地点和工作内容；工作时间和休息休假；劳动报酬；社会保险和福利待遇；劳动保护、劳动条件和职业危害防护；劳动合同的履行、变更；劳动合同的解除、终止；其他事项等内容。

7、办公室员工上下班要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。

8、环境安全运行检查：

提供《环境、安全运行检查记录》，抽查2025年3月18日的《检查记录》，内容包括：检查日期；检查项目（能源资源消耗、噪声控制、污水排放、固废管理、现场卫生检查；火灾控制；触电管理等）；检查结论（符合要求）；检查人：张立艳，内容完整，符合要求。

9、劳保用品发放：提供2024.12.31的劳保用品发放记录。主要是工人发放工作衣、口罩、手套、酒精、消毒液、毛巾、香皂等，均有签收。工作时间平均每天不超过8小时。

10、用于环境及职业健康安全资金投入情况：2024年7月份至今：

投入项目	投入费用
消防设备	3,700.00
环保宣传	2,400.00
培训演习	2,300.00
基础设施	7,000.00
固废处理	2,300.00
体检	2,800.00
劳保用品费	1,200.00
防疫物资	900.00

共计：22600元

查看，手提式干粉灭火器、消防栓等应急救援器材，维护保养良好，配备充分适宜，能够满足要求。

环境和职业健康安全标识警示，包括：安全通道标识、禁止烟火、小心触电等警示标识。齐全。有效。与负责人交流得知：公司管理层始终把安全工作放在所有工作的首位，长期以来采取多种措施，致力于消除危险源，降低职业健康风险。据了解，从未发生过环境和职业健康安全方面的事故事件。对环境职业健康安全的运行控制有效。

编制了《法律法规及其他要求控制程序》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：《中华人民共和国民法典》；《中华人民共和国劳动合同法实施条例》；《中华人民共和国道路交通安全法》；《中华人民共和国消防法》；《中华人民共和国妇女权益保障法》；《国务院关于职工工作时间的规定》；《工伤保险条例》；《防暑降温措施管理办法》；《火灾事故调查规定》；《劳动防护用品管理规定》、《中华人民共和国网络安全法》等。均有有效版本，符合要求。

制了《合规性评价控制程序》等，符合标准和企业实际。抽查2024.7.1法律法规和其他要求合规性评价情况，评价结果，均符合，评价人员：张立艳、赵振国，符合要求。

编制了《应急准备和响应控制程序》等，符合标准和企业实际。企业编制了《紧急事故-火灾应急预案》、《触电事故应急预案》、《机械伤害应急预案》等。包括了重要环境因素和重要危险源等。综合部为应急准备与响应的主控部门。其他部门负责参与应急预案演练。每次演练前均对应急预案进行了培训。抽查



2025.1.9《火灾应急预案演练记录》，包括：物资准备和人员培训情况。进入现场前由安全员讲解个人安全防护要求等。现场培训过程。演练过程。参加演练人员：公司全体人员等。演练结束后对应急预案进行了适宜性充分性评审，评审结果：能够全部执行，满足应急要求。不需要变更等。演练效果评审结果：人员到位情况：及时等。物资到位情况：充分等。协调组织情况：较好等。实战效果评价：合理等，外部支援部门和协作有效性：及时有效等。再抽查2025年2月10日《触电事故应急演练记录》内容类似，符合要求。应急物资包括：消防水池、干粉灭火器、应急照明灯、创可贴等。满足要求。

公司对销售服务的质量目标、实现过程；产品所要求的验证、确认等接收准则进行了策划，并规定了所需的记录,对服务过程进行控制。

1、本公司的产品销售为：烟草行业检测设备的销售；

2、策划了销售服务流程：洽谈意向客户→合同评审→签定合同→采购物品→交付→客户接收。

3、配置了办公设备：电脑、打印机、网络等，基本满足要求。

4、监视测量设备：无监视测量设备。组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，保留了相应记录。

5、策划了《与顾客有关的过程控制程序》、《合同管理制度标识使用管理控制程序》、《采购控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《销售管理制度》等，编制有《合同登记台帐》、《合同评审表》、《合格供方名录》、《供方评价记录表》、《采购产品验证记录》、《产品交付（售后服务）验收单》等。

6、制定了销售部的管理目标和考核办法。

7、收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准：

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、中华人民共和国消费者权益保护法、GB/T 18760-2002 消费品售后服务方法与要求、SB/T 10444-2007 商贸企业信用管理技术规范、GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南、GB/T 14480.3-2020 无损检测仪器 涡流检测设备 第3部分：系统性能和检验、GB/T 18771.4-2015 烟草术语 第4部分：品质评价和检测、GB/T 24310-2009

烟草及烟草制品 转基因检测方法、GB/T 18771.5-2015 烟草术语 第5部分：烟草机械与烟草专用检测仪器等。

与负责人赵总沟通及经现场确认，销售部负责销售方案的设计，主要设计人为赵振国（总经理），公司产品的销售完全按照国家法定的招标投标规定和客户的要求进行销售，且公司现在客户群基本固定，主要为烟草行业的客户，销售的产品类型也比较固定为烟草行业的检测设备，暂时也没有增加新产品的销售计划，近一年销售产品和流程固定不变，无需策划新的营销方式，后期如果增加将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的销售流程。产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。查公司管理手册制8.3条款，制定相关的要求，一阶段发现缺少设计开发程序，已补充相关内容，按标准要求规定销售流程为：洽谈意向客户→合同评审→签定合同→采购物品→交付→客户接收。产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

该公司产品销售主要是烟草行业的检测设备的销售。销售部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确产品具体参数要求、合同要求，在合同正式签定之前，公司组织合同评审或口头评审，总经理同意后方的可签定合同。合同签订之后，依据合同要求，由销售部负责销售人员依据合同要求实施采购。采购的设备由供方直接运输至客户处，由供方提供运输服务，全部设备到齐后，由供方提供设备的安装、调试及使用的培训，全部完成后，由客户、供方及本公司一同进行三方验收。

文件支持：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、中华人民共和国消费者权益保护法、GB/T 18760-2002 消费品售后服务方法与要求、SB/T 10444-2007 商贸企业信用管理技术规范、GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南、GB/T 14480.3-2020 无损检测仪器 涡流检测设备 第3部分：系统性能和检验、GB/T 18771.4-2015 烟草术语 第4部分：品质评价和检测、GB/T 24310-2009 烟草及烟草制品 转基因检测方法、GB/T 18771.5-2015 烟草术语 第5部分：烟草机械与烟草专用检测仪器等。等

根据产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《与顾客有关的过程控制程序》、《合同管理制度标识使用管理控制程序》、《采购控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《销售管理制度》、《合同登记台帐》、《合同评审表》、《合格供方名录》、



《供方评价记录表》、《采购产品验证记录》、《产品交付（售后服务）验收单》等文件和记录。

指派胜任人员：销售部所有人员岗前经过专业培训，并且为本公司工作多年的人员，有相关销售工作经验。

公司销售产品由供方直接发货至客户现场，本公司无其他外部仓库，在办公区内仅有电脑、打印机、办公桌椅等办公设备，下达销售任务过程中产品的技术资料 and 采购合同及记录等相关资料，内容齐全；

销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，销售定单发出前各部门口头沟通后方可交付客户。产品交付至客户处通过物流运输的方式送到客户指定地点，客户验收签收。

查看办公现场干净整洁，电脑、打印机及网络运行正常。现场巡视办公秩序良好，符合该公司的规定要求。销售部负责人赵总与客户进行沟通，对接产品的需求情况。

产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见9.1.2审核记录。

公司识别的特殊过程为销售过程。查见《销售过程确认记录表》，对该过程从人员的能力、设备情况、原材料、工作及设备环境的情况等方面进行了确认评价。确认结论：过程能力满足要求。确认人：赵振国 日期：2024.7.1，该特殊过程自确认后，人员、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。

现场查看赵总正在联系广西中烟有限责任公司柳州卷烟厂、甘肃烟草工业有限公司项目，沟通标书制作及投标资料上传的相关要求。

经查基本符合要求。

查见《管理手册》，8.2条款相关要求及《与顾客有关的过程控制程序》、《销售服务规范》、《销售管理制度》中有与顾客沟通的相关规定。经与销售部赵总沟通，本公司产品销售模式主要有：老客户转介绍、参加招投标、电话联系沟通等。公司没有网站，对相关产品制作了宣传册，介绍了销售的各类产品的情况，提供了公司制作的标书等。

公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：在合同签订前与顾客沟通产品数量质量要求、交货期等问题；接受顾客问询、询价、合同的处理。与顾客沟通的内容在合同中进行了规定，包括产品名称、规格型号、数量、价格、技术及质量要求、交货方式、违约责任等。近一年以来，未发生顾客不满意及投诉现象。

查公司产品销售合同：

——抽查销售合同1

2025.1.24与红塔烟草(集团)有限责任公司签订“红塔集团(本部及玉溪卷烟厂)2024年度科研仪器类资产采购项目采购合同(二标段)”，合同编号：2025536000310009，购买设备：综合测试台TS400AS，2台；综合测试台TS400A，2台，综合测试台TS400C，2台，合同内容包括：质量标准、检验标准、包装要求、红塔集团采购项目廉洁合同等有双方签字盖章。

——抽查销售合同2

2025.2.7与南京奕晟华智能科技有限公司签订了“购销合同”，合同编号：无，货物名称及规格：常规吸阻标准棒直径 8mm,长度 120mm, 1kpa, 常规吸阻标准棒直径 8mm,长度 120mm, 2kpa, 常规吸阻标准棒直径 8mm,长度 120mm, 4kpa, 常规通风率标准棒直径 8mm,长度 120mm, 20%, 常规通风率标准棒直径 8mm,长度 120mm, 50%，合同内容还包括：质量要求技术标准，供方对质量负责的条件和期限、交(提)货时间、地点、方式、运输方式及到达站港和费用负担；质量保证：供方完成发货后，提供 30 天质保，质保期内出现的故障，供方免费更换。包装标准、包装物的供应与回报：标准包装(需满足防雨、防潮、防锈、防盗、坚固、完整等)应能保证适合长途运输存放的需要。无回收。有双方签字盖章。

——抽查销售合同3

2025.3.3与“北京嘉沐同信科技有限公司”签订的“购乐合同”，合同编号：DJT250303A，产品名称：纸张透气度自动测量仪TQY500、过滤器、进气管、用于校准的专用垫片、用于连接压力表的柔性软管、标准流量盘 A、标准流量盘B、标准流量盘C、流速 0ml/min-800ml/min、流速 800ml/min -8000ml/min流速 8000ml/、打印纸，合同内容包括：质量要求技术标准、供方对质量负责的条件及期限、交(提)货地点、方式，验收标准及方法：按附件规定的技术参数要求验收，不合格的产品予以退货并有权要求供方按合同规定供货等，有双方签字盖章。

另抽其他日期、其他产品的销售合同，均明确了产品名称、规格型号、数量、交货期限、价格等。销售合同能覆盖烟草行业检测设备的销售的认证范围。



上述合同均保存完好，符合要求。

与销售部负责人沟通，由本部门和综合部一起进行合同评审工作。

提供了《合同评审表》，查上述合同的评审记录：

——项目名称：综合测试台，需求单位：红塔烟草(集团)有限责任公司，顾客需求概况：详见合同，

部门	评审内容	评审意见	评审人	日期
销售部	能否满足顾客的要求、服务实施是否可行	能、可行	赵振国	

2025.1.17

综合部	合同的合法性	合法	张立艳	
-----	--------	----	-----	--

2025.1.17

总经理审批意见：满足要求，可签合同，签名/日期:赵振国，2025.1.17。

——项目名称：常规吸阻标准棒，需求单位：南京奕晟华智能科技有限公司，顾客需求概况：详见合同，

部门	评审内容	评审意见	评审人	日期
销售部	能否满足顾客的要求、服务实施是否可行	能、可行	赵振国	

2025.2.5

综合部	合同的合法性	合法	张立艳	
-----	--------	----	-----	--

2025.2.5

总经理审批意见：满足要求，可签合同，签名/日期:赵振国，2025.2.5。

——项目名称：TOY500纸张透气度自动测量仪，需求单位：北京嘉沐同信科技有限公司，顾客需求概况：详见合同，

部门	评审内容	评审意见	评审人	日期
销售部	能否满足顾客的要求、服务实施是否可行	能、可行	赵振国	

2025.2.26

综合部	合同的合法性	合法	张立艳	
-----	--------	----	-----	--

2025.2.26

总经理审批意见：满足要求，可签合同，签名/日期:赵振国，2025.2.26。

另抽查其他《合同评审表》方式相同，合同内容建议加以明确描述。与负责人沟通，合同有可能出现的变更为供货期更改（根据合同和甲方要求），通过追加合同进行，目前没有发生过变更。

采购依据《采购控制程序》等制度进行控制，公司根据销售订单进行采购，采购的产品由供方负责运输、培训、维修等服务。

对供货商定期进行合格供方评价，提供《供方评价记录表》等，经由总经理确认后，纳入公司合格供方。

提供有《合格供方名录》：供方名称：郑州嘉德机电科技有限公司、云南灏方科技有限公司、北京芯锐云信息科技有限公司，未明确具体采购产品名称，沟通。

——抽查采购合同1：

2025.1.15与郑州嘉德机电科技有限公司签订的“工业产品供销合同”，标的物名称：常规吸阻标准棒直径 8mm,长度 120mm, 1kpa, 常规吸阻标准棒直径 8mm,长度 120mm, 2kpa, 常规吸阻标准棒直径 8mm,长度 120mm, 4kpa, 常规通风率标准棒直径 8mm,长度 120mm, 20%, 常规通风率标准棒直径 8mm,长度 120mm, 50%，合同内容包括：质量要求、包装标准，包装物的提供与回收、合理损耗标准及计算方法、交付标的物或标的物单证的方式、时间、地点、运输方式及到达站(港)和费用负担等，有双方签字盖章。

提供了《供方评价记录表》，对郑州嘉德机电科技有限公司进行了评审，供货内容：详见合同，对供方的评价和再评价内容：供方背景材料（附后页）：营业执照复印件、供方产品质量情况：老供方 / 年度重新评价，产品质量符合要求、设备能力及技术水平：满足要求、供货期：老供方 / 年度重新评价，供货期满足要求、售后服务（服务）：老供方 / 年度重新评价，售后服务好，部门负责人意见：同意，同意评价人意见：负责人：张立艳，2025年01月08日，评价结论：可列入合格供方，总经理/授权人：赵振国 2025年01月08日。

——抽查采购合同2：

与“云南灏方科技有限公司”签订“仪器设备买卖合同”，合同编号未填写，合同中无签订日期，产品名称：



综合测试台TS400AS, 2台; 综合测试台TS400A, 2台, 综合测试台TS400C, 2台, 合同内容包括: 技术质量要求、交货方式、质量保证期及附件技术规格要求等, 有双方签字盖章。

提供了《供方评价记录表》, 对云南灏方科技有限公司进行了评审, 供货内容: 详见合同, 对供方的评价和再评价内容: 供方背景材料(附后页): 营业执照复印件、供方产品质量情况: 老供方/年度重新评价, 产品质量符合要求、设备能力及技术水平: 满足要求、供货期: 老供方/年度重新评价, 供货期满足要求、售后服务(服务): 老供方/年度重新评价, 售后服务好, 部门负责人意见: 同意, 同意评价人意见: 负责人: 张立艳, 2025年01月08日, 评价结论: 可列入合格供方, 总经理/授权人: 赵振国 2025年01月08日。

——抽查采购合同3:

2025.3.5与“北京芯锐云信息科技有限公司”签订了“购销合同”, 合同编号:DIT2025.03.05A, 产品名称: 纸张透气度自动测量仪TQY500、过滤器、进气管、用于校准的专用垫片、用于连接压力表的柔性软管、标准流量盘 A、标准流量盘B、标准流量盘C、流速 0ml/min-800ml/min、流速 800ml/min -8000ml/min流速 8000ml/、打印纸, 合同内容包括: 质量要求技术标准、供方对质量负责的条件及期限、交(提)货地点、方式、运输方式、包装标准、包装物的供应与回收、验收标准及方法等, 有双方签字盖章。

提供了《供方评价记录表》, 对天津化科科技有限公司进行了评审, 供货内容: 详见合同, 对供方的评价和再评价内容: 供方背景材料(附后页): 营业执照复印件、供方产品质量情况: 老供方/年度重新评价, 产品质量符合要求、设备能力及技术水平: 满足要求、供货期: 老供方/年度重新评价, 供货期满足要求、售后服务(服务): 老供方/年度重新评价, 售后服务好, 部门负责人意见: 同意, 同意评价人意见: 负责人: 张立艳, 2025年4月27, 评价结论: 可列入合格供方, 总经理/授权人: 赵振国 2025年4月27。建议先评价供方是否满足要求后再进行采购, 沟通。

本公司需求物资的采购信息由销售部负责, 通过签订书面采购合同方式向合格供方进行产品采购。采购合同依据销售内容, 明确了产品规格型号, 数量, 交货日期, 违约责任等, 有双方签字盖章。办公用品由综合部负责采购。

本公司外部无库房, 采购完产品后, 供方直接发货至客户地点, 与客户一起验收。

编制了《顾客满意度调查控制程序》, 内容基本符合企业实际和标准要求。负责人介绍, 公司主要通过调查表、电话等形式, 监视顾客对其要求已被满足的程度的感受信息, 了解顾客满意程度信息, 发放调查表对顾客满意度进行定期测量。

抽查2025年2月14日日调查了红塔烟草(集团)有限责任公司、南京奕晟华智能科技有限公司、北京嘉沐同信科技有限公司3家顾客, 回收了3份《客户满意度调查表》, 内容包括: 价格(与市场同步£低于市场价)、服务反应(讯速应答, 快速送货)、质量(符合)、改进要求(无)。公司制度的顾客满意度为90%以上, 计算公式为满意度实得分/应得分, 目前调查表无分数, 不易统计结果, 建议调整调查表或目标考核计算方式。提供《客户满意度分析报告》对以上三家客户进行调查, 调查项目(得分): 前期沟通(25分)、产品质量(25分)、产品价格(25分)、售后服务(25分), 调查人: 赵振国, 调查时间: 2025.2.14, 数据分析: 我们将客户满意度调查分为四级, 即很满意, 满意, 一般, 不满意。我们将按照客户的综合得分情况做出客户满意度及市场需求方面的判断及分析。

1、本次调查表的回收率100%, 客户的平均总评满意率为96%, 从中我们可以看到各客户对我司是满意的。

2、从数据来看, 公司产品质量, 产品价格, 沟通协调以及售后服务得分均为很满意。但沟通协调得分相对较低。

3、沟通是影响到公司满意度不高的主要因素, 从调查结果及客户所提意见来看, 我们的产品在售过程中双方之间的沟通较少, 这样对公司的长远发展来看是不利的。目前影响沟通的主要原因是人员分配不合理导致, 因此我们应该重新定位, 采用较完善的管理来减少类似的失误。

调查总结: 从整体来看, 客户对于我司各方面综合评价是很满意的。对于我们的弱项, 问题产生原因都做了认真细致的分析, 并制定了具体的整改措施。因此我司需要有的放矢, 扬长避短, 客户满意的方面我们要稳定保持, 不满意的方面还需要各部门努力合作, 持续改进!

查销售产品交付情况: 产品经运输交付至客户处客户签收, 不同客户对交付后的要求有所不同, 抽查“红塔烟草(集团)有限责任公司”合同中规定, 5.4质保期: 质保期为 24个月, 自验收合格之日起计算。质保期内



乙方提供货物出现问题，乙方应在接到甲方通知5分钟内进行处理，因乙方或货物生产厂家原因出现的质量问题，费用由乙方承担，对维修量大或按甲方要求更换的货物，质保期重新计算。该项目扣货物含税价款的5%作为质保金。待质保期12个月期满后，且货物无质量问题的，甲方无息支付质保金。甲方质保金的支付不影响乙方继续履行质保义务，抽查“南京奕晟华智能科技有限公司”合同中规定，质量保证：供方完成发货后，提供30天质保，质保期内出现的故障，供方免费更换，销售部人员负责中间的协调与联系工作。赵总介绍公司产品基本没有发生损坏维修的情况，经查基本符合要求。

销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售；采购的产品按销售合同进行，无库存情况，采购产品依据客户确定的具体产品参数要求，销售人员在客户现场分别与客户及外部供方对采购产品参数、数量、外观等进行一次性验收，客户对产品的确认由供方和客户进行确认，确认无误后给本公司进行付款，将付款的证据作为客户最终验收的证据，提供销售产品的付款凭证。

——付款名称：红塔烟草(集团)有限责任公司楚雄卷烟厂，银行转账付款凭证，付款日期：2025-3-20 付款金额：***。红塔烟草(集团)有限责任公司大理卷烟厂，银行转账付款凭证，付款日期：2025-3-28，付款金额：***。红塔烟草(集团)有限责任公司玉溪卷烟厂，设备试运行中，待验收合格后再付款。

——付款名称：北京嘉沐同信科技有限公司，银行付款凭证，付款日期：2025-3-4付30%，2025-3-19付款70%

——付款名称：南京奕晟华智能科技有限公司。银行付款凭证，2025-2-10 付全款。

另抽其他产品、其他日期的货物签收记录有欠缺，建议按相关规定进行有效控制，留存客户对产品验收的记录或经销商确认终端客户收货及产品无问题的证据，沟通。销售部负责人对销售服务过程的服务质量进行监督检查。对销售人员服务过程进行检查，提供《销售服务过程检查记录表》，考核过程名称：接单、采购、检验、交付、售后服务，每月检查一次，抽查日期：2025年5月26日检查记录，均符合要求，检查人：赵振国，公司目前无紧急放行情况发生，公司的产品销售服务能力基本满足要求。组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

2.3 内部审核、管理评审的有效性评价

符合 基本符合 不符合

编制《内部审核控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。抽查《年度内审计划》，计划于2025年3月4日实施内审。查见《内审实施计划》（含内审方案），内容包括：审核目的、依据、频次、审核方法、职责、策划要求和报告、审核性质、审核日程安排等。抽查《内审实施计划》因公司的销售流程未发生变化，因此未安排8.3条款审核，对相关文件进行了修订，建议下次内审补充相关内容审核。再抽查其他部门的内审实施计划，内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。内审员经过了标准培训。内审员审核了与自己部门无关的区域。经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽查销售部《内审检查表》，已编制并由内审员按要求实施了检查，并填写了检查记录，内容比较齐全。本次内审共开一般不符合项1个，已进行了跟踪验证和关闭。审核结论为：通过审核可以看出公司质量环境和职业健康安全管理体系已进入正常状态，具有满足顾客要求与法律法规的能力，具有持续改进机制，质量环境职业健康安全管理体系符合GB/T19001-2016 标准、GB/T24001-2016 标准、GB/T45001-2020 标准，运行切实有效。对内部审核控制符合要求。

编制《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。抽查《管理评审计划》，其内容包括评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等内容；计划于2025年3月11日进行管理评审。经查已按计划时间于进行了管理评审。评审组织者 赵振国，参加人员赵振国 张立艳 祖立鹤。编制《管理评审报告》，并经总经理批准下发。评审结论：公司质量环境职业健康安全方针和目标是充分适宜有效的。公司质量环境职业健康安全管理体系是适宜充分和有效的，能够满足标准要求，法律法规要求，顾客和相关方要求，具备持续改进的能力。公司具备认证机构现场审核要求，可以迎接认证机构现场审核。管理评审基本符合要求。

2.4 持续改进

符合 基本符合 不符合

1) 不合格品/不符合控制



编制《不合格品控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。内容符合标准要求。公司规定对顾客发现的不合格，销售部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告销售部经理，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。事后进行原因分析，防止类似时间发生。自上次审核以来，未发生过顾客投诉和产品质量问题，客户反馈问题的记录管理有待加强。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

编制《管理手册》，基本符合标准要求和企业实际。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对销售过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置，对日常工作中出现的不合格，及时进行整改。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施已经整改完毕并验证。

3) 投诉的接受和处理情况:

近一年以来，没有发生质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域: 无
- 2) 组织机构: 无
- 3) 管理体系: 无
- 4) 资源配置: 无
- 5) 产品及其主要过程: 无
- 6) 法律法规及产品、检验标准: 无
- 7) 外部环境: 无
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）: 无
- 9) 联系方式: 无

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上不符合企业已完成整改，措施有效，上次不符合未再发生，但内审员实施审核的能力还需继续提升。

五、认证证书及标志的使用

公司主要在业务洽谈和招投标时出示认证证书，核查宣传材料未违规使用认证证书及标志，符合要求。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

无变化

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》



七、审核结论及推荐意见

审核结论: 根据审核发现, 审核组一致认为, 北京德嘉泰科技有限公司的

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	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input type="checkbox"/> 达到	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 无效

推荐意见: 暂停证书的原因已经消除, 恢复认证注册

保持认证注册

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, 保持认证注册

暂停认证注册

扩大认证范围

缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:陈芳、李雅静

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予以配合。

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。