



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co.,Ltd.

ISC-B-10-2(B/0)管理体系审核报告（初审）

项目编号：11038-2025-QE

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：山东卓怡家具有限公司

审核体系：环境管理体系、质量管理体系

审核组长（签字）：张锐

审核组员（签字）：孟德波

报告日期：2025 年 8 月 27 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 ■ 文件审核报告
■ 第一阶段审核报告 ■ 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，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司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，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，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，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，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，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，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北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：张锐

组员：孟德波



受审核方名称：山东卓怡家具有限公司

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	张锐	组长	审核员	2023-N1QMS-2251646	23.01.01
A	张锐	组长	审核员	2023-N1EMS-1251646	23.01.01
B	孟德波	组员	审核员	2025-N1QMS-1388931	
B	孟德波	组员	审核员	2025-N1EMS-1388931	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	张建秀、吕秀荣	向导	受审核方
2		观察员	

1.2 审核目的

本次审核的目的是依据审核准则要求，在第一阶段审核的基础上，通过检查受审核方管理体系范围覆盖的场所、管理体系文件、过程控制情况、相关法律法规和其他要求的遵守情况、内部审核与管理评审的实施情况，判断受审核方（**环境管理体系、质量管理体系**）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

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/T 24001-2016/ISO14001:2015、GB/T19001-2016/ISO9001:2015

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：《ISC-B-1管理体系审核方案策划表》；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国噪声污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染防治法》、《中华人民共和国消防法》、《山东省环境保护条例》《山东省固体废物污染环境防治条例》等

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：



木家具通用技术条件GB/T3324-2024、金属家具通用技术条件GB/T3325-2024、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国噪声污染防治法》等

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。无

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年08月26日下午至2025年08月27日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年3月25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:办公家具（木质家具、钢制家具）的生产和销售所涉及场所的相关环境管理活动

Q:办公家具（木质家具、钢制家具）的生产和销售

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：济南市天桥区齐鲁鑫茂科技产业园 17 号-1-103

办公地址：济南市天桥区鑫茂齐鲁科技城 17 号楼(桑梓店镇 S308 国道北、梓东大道 1 号)

经营地址：济南市天桥区鑫茂齐鲁科技城 17 号楼(桑梓店镇 S308 国道北、梓东大道 1 号)

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 一阶段审核情况：

于 2025 年 08 月 25 日 08:30 至 2025 年 08 月 25 日 17:00 进行了第一阶段审核，审核结果详见一阶段审核报告。

一阶段识别的重要审核点：

目标完成情况；内审、管理评审有效性；生产过程控制；重要环境因素运行控制及绩效监测的实施情况；应对机遇和风险的措施情况等。

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（1）项，涉及部门/条款:办公室

不符合 GB/T19001-2016 标准 7.2 中“组织应：a) 确定在其控制下工作的人员所需具备的能力，这些人员从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性；”的要求；

GB/T 24001-2016 标准 7.2 条款“组织应：a) 确定在其控制下工作, 对其环境绩效和履行合规义务的能



力具有影响的人员所需的能力。”

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：2025 年 9 月 27 日提交审核组长。

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 8 月 27 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

E 运行策划和控制；E 绩效测量和监视。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：

E 运行策划和控制；E 绩效测量和监视。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、受审核方基本情况

1) 组织成立时间：2003 年 3 月 11 日体系实施时间：2025 年 3 月 25 日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照

3) 审核范围内覆盖员工总人数：18 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：

无倒班。

4) 范围内产品/服务及流程：

木质家具：开料→压板→木工→组装→打磨→喷底漆→晾干→喷面漆→晾干→成品→检验→入库

钢制家具：金属部件（外购）→检验→组装→成品→检验→入库



销售流程：业务洽谈→合同评审→合同签订→安排生产→销售服务→满意度调查

三、组织的管理体系运行情况及有效性评价

3.1 管理体系的策划

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

山东卓怡家具有限公司，查提供有公司营业执照，统一社会信用代码 913701007478322948，

成立日期：2003 年 03 月 11 日，法定代表人：靳霞 登记机关：济南市天桥区市场监督管理局，登记时间：2019 年 8 月 23 日。

住 所：济南市天桥区齐鲁鑫茂科技产业园 17 号-103。

公司注册地址：济南市天桥区齐鲁鑫茂科技产业园 17 号-103；

办公经营地址：济南市天桥区鑫茂齐鲁科技城 17 号楼(桑梓店镇 S308 国道北、梓东大道 1 号)；

生产地址：济南市天桥区鑫茂齐鲁科技城 17 号楼(桑梓店镇 S308 国道北、梓东大道 1 号)。

公司经营范围：制造，销售：木质家具、钢质家具、软体家具，铝质家具，家具材料的加工以及其他按法律，法规，国务院决定等规定未禁止和无需经营许可的项目。(依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动)。

认证申请范围如下：

Q：办公家具（木质家具、钢制家具）的生产和销售

E：办公家具（木质家具、钢制家具）的生产和销售所涉及场所的相关环境管理活动

经营范围能够覆盖认证范围。

排污登记说明：

查提供 2016 年 5 月《建设项目竣工环境保护验收检测报告》，项目名称：年产 800 套办公家具；建设单位：山东卓怡家具有限公司；委托单位：济南市天桥区环境保护局；承担单位：济南市天桥区环境保护监测站，监测结论：综上所述，该项目符合国家产业政策，选址符合当地规划。项目所在区域内环境质现状一般，无重大环境制约要素，项目对区域的大气、水、声环境及生态环境的影响能够维持当地环境质量现状级别。该项目严格按照本报告表中提出的环保防治措施

：加强环保管理，该项目从环境保护角度而言是可行的。审批意见：从环保角度分析，同意该项目建设。

与企业管理者代表沟通，管代说，由于国家排污政策变革，对污染物产生量、排放量和对环境的影响程度很小的排污单位，实行排污登记管理。

查企业提供有固定污染源排污登记回执，登记编号：913701007478322948001Z，生产经营场所地址：济南市天桥区鑫茂齐鲁科技城 17 号楼（桑梓店镇 S308 国道北、梓东大道 1 号），登记日期：2024 年 6 月 11 日；有效期：2024 年 6 月 11 日至 2029 年 6 月 10 日，有效期内。

查见《固定污染源排污登记表》注册地址：济南市天桥区鑫茂齐鲁科技城 17 号楼（桑梓店镇 S308 国道北、梓东

大道 1 号）；生产经营场所地址：济南市天桥区鑫茂齐鲁科技城 17 号楼（桑梓店镇 S308 国道北、梓东大道 1 号）；行业类别：家具制造业；包括：燃料使用信息；涉 VOCs 辅料使用信息；废气；废水；工业固体废物；工业噪声；

经现场与企业核实营业执照注册地址：济南市天桥区齐鲁鑫茂科技产业园 17 号-103 与固定污染源排污登记地址：济南市天桥区鑫茂齐鲁科技城 17 号楼（桑梓店镇 S308 国道北、梓东大道 1 号）为同一地址，仅



描述方式不同。

查见山东卓怡家具二季度检测报告；检测单位：国煜（山东）环境检测有限公司；报告编号：

GYHJ-2025-05-031；检测项目：有组织废气：VOCs（以非甲烷总烃计）、颗粒物、苯、甲苯、二甲苯；无组织废气：VOCs（以非甲烷总烃计）、总悬浮颗粒物、苯、甲苯、二甲苯；噪声：工业企业厂界环境噪声；检测结论：检测结果在标准范围之内；

经现场核实，企业人数实际为 18 人，其中管理人员 4 人；夏季：上午:8:00-12:00；下午 13:30-17:30。冬季：上午:8:00-12:00；下午 13:00-17:00 无倒班。

管理手册，文件编号：ZY/QES/SC-2025；于 2025 年 03 月 25 日发布、实施 A/0 版，于 2025 年 8 月 25 日进行修订，现版本 A/1。

程序文件，文件编号：ZY/QES/CX-2025；于 2025 年 03 月 25 日发布、实施 A/0 版，现版本 A/0。

法律法规：公司在质量和环境方面符合国家、本省、地方的环境法律法规要求。

与管理层沟通，天气因素对企业有一定影响，重污染天气政府要求企业停产，导致产能下降。

在《管理手册》4.4 条款中公司按 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准要求建立管理体系，加以实施和保持，并持续改进其有效性。该公司据自身的实际情况和标准的要求组织人员编制了管理手册、程序文件、管理制度汇编、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。

负责人说管理体系运行以来效果不错，管理有了一定的提高。对管理目标完成情况进行统计分析，提供有管理目标分解及完成情况记录，各部门目标均已完成。

查见：《环境、职业健康目标管理方案》内容包括：目标、管理方案、执行部门、完成时间、资金等内容；编制：张建秀 审批：靳霞 日期：2025 年 03 月 25 日

目标	执行部门	完成时间	资金
火灾事故为零	各部门	2025.3-2026.3	1000 元
固废分类回收率 100%	各部门	2025.3-2026.3	1000 元
人身伤害事故为 0	各部门	2025.3-2026.3	1000 元
噪声、废气达标排放	各部门	2025.3-2026.3	2000 元

查见《2025 年度目标分解一览表》内容包括：部门、目标、计算公式、考核频次、2025 年 3 月-7 月目标分解完成情况统计，抽查 2025 年 3 月、5 月各部门目标完成情况，各部门均按目标要求完成。编制：张建秀 审批：靳霞 日期：2025 年 08 月 01 日。

查见《环境/职业健康安全目标管理方案检查表》内容包括：目标、管理方案及措施 检查日期、完成情况、不符合、情况描述、检查人等内容，检查频次：每季度检查一次；检查结论：合格；检查人：张建秀 审批/日期：靳霞 2025.6.30；

与负责人交流：部门确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。

为能在公司范围内更好地应用质量和环境管理体系及其过程方法，编制有《管理手册》，作为公司质量和环境



管理的纲领性文件；编制有《程序文件》，说明本公司内部质量和环境管理体系运行的各过程及其之间的顺序和相互作用；编制各类支持性文件及记录表格等作为证明过程运行的证据。

在《管理手册》6.1 条款中，确定和评估所要面对的风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。公司在策划质量管理体系时，考虑到影响公司目标和战略方向和管理体系绩效的内外因素和公司相关方的要求，确定需要应对的风险和机遇：确保质量管理体系能够实现其预期结果；增强有利影响；避免或减少不利影响；实现改进。

策划质量和环境管理体系，公司应编制《风险和机遇应对措施控制程序》，并考虑到内外部因素和相关方的要求，内容包括：目的、适用范围、内容、风险和机遇的应对流程、风险和机遇的控制等内容。

企业对内外部环境要素进行了识别，查提供有《组织内外部环境要素识别表》，内容包括：环境类别、项目、内容、信息来源、具体现状描述、运用 SWOT 分析方法，编制：张建秀；审批：靳霞；时间：2025.3.25

目前组织内外部环境要素主要从外部和内部两个方面进行了识别和分析：

外部环境：从外部环境、法律（含标准）、经济环境、社会文化环境、技术环境、自然环境、竞争力等方面进行了组织内外部环境要素识别。

内部环境：从企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素、人力因素、运营因素等方面进行了组织内外部环境要素识别。

企业识别了风险并制定了相关措施，查提供有《风险和机遇评估分析表》，内容包括：类型、风险和机遇的识别、风险的评估、风险和机遇的应对措施、执行情况等内容；编制：张建秀；审批：靳霞；时间：2025.3.25。

识别有：

目前组织风险和机遇主要从外部和内部两个方面进行了识别、评估、制定应对措施：

外部环境：从法规要求、主管部门、客户、产品供应、社会关系、顾客反馈等方面进行了风险和机遇的评估分析。

内部环境：从基础设施配备、人员流动大、人员素质低、财务因素等方面进行了风险和机遇的评估分析。与领导层沟通，到现阶段为止，公司经营各方面正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，及时做出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。

企业能够不定期进行风险和机遇的措施的策划，并评价这些措施的有效性。措施策划充分，与各部门业务过程有效融合。基本符合要求。 风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。

《管理手册》中对产品的实现进行了有效策划，基本符合要求。



1、公司策划了木质家具、钢制家具的生产工艺流程和销售流程：

木质家具：开料→压板→木工→组装→打磨→喷底漆→晾干→喷面漆→晾干→成品→检验→入库

钢制家具：金属部件（外购）→检验→组装→成品→检验→入库

销售流程：业务洽谈→合同评审→合同签订→安排生产→销售服务→满意度调查

经确认：特殊过程：封边、喷漆过程；；关键过程：组装、封边、喷漆过程；需确认过程：封边、喷漆过程；外包过程：钢架加工、产品运输。

查看有关键/特殊过程确认记录，针对封边、喷漆过程，从人员、设备、作业指导书、过程检验记录等方面进行了确认，确认人：吕秀荣；确认时间为 2025 年 3 月 25 日；确认结论：确认合格，符合策划要求。

2、产品执行标准：木家具通用技术条件、金属家具通用技术条件等。

3、规定了产品质量目标，规定了生产设备操作规程、产品验收要求等文件，为木制家具、钢制家具生产和销售提供了充足的信息。

4、制定了产品实现过程中应填写的质量记录有：生产计划书、作业指导书、原材料检验记录、过程检验记录和出厂检验记录等。

5、所需生产设备有：高速启动锯料机、双面刨、平刨床、自动刨木机(压刨)、自动单片纵锯机、自动单片纵锯机、精密锯(推台锯)、数控斜榫机、数控三工位斜接机、卧式双端榫槽机、拼板机、四排木工钻床、宽带砂光机、双轴立铣床、单轴立铣床、木工镂铣机、小立铣、带锯、燕尾榫机、液压双面框架组合机、压力机、台钻、立式窜动砂光机等。

特种设备有：安全阀。

环保设备有：隔声、吸声、减震、降噪等措施、布袋式除尘器、中央集尘房、排气筒、排气扇、水帘吸收+活性炭吸附、生活垃圾收集装置、危废暂存室、车间通排风系统等。

6、所需检测设备有：钢卷尺、游标卡尺，查提供有校准证书，有效期内。

7、提供有委托第三方机构对产品进行检验报告，检验报告都在有效期内，

抽查 1：产品名称：实木床；编号：（2024）皖检 JJZ 字 第 00132 号；检验内容：表面理化性能要求、安全性要求、品质属性等方面进行检测，检验结论：该样品按 GB/T3324-2017、GB/T35607-2017、GB18584-2001 标准检验，所检项目合格。

抽查 2：产品名称：文件柜；编号：（2024）GJ-WT-T0149；检验内容：主要尺寸、形状和位置公差、金属件外观、塑料件外观、结构安全、金属喷漆（塑）图层，柜类稳定性、柜类力学性能、产品寿命、产品有害物质、家具图层可迁移元素等方面进行检测，检测结论：所检项目合格。

与部门负责人沟通，在产品实现过程中，当技术服务工艺、条件、环境或人员等因素发生变化，对产品质量有影响或不满足顾客要求时，业务部、生产部根据实际情况组织相关技术、生产负责人员商议更改事项，将结果及时通报相关人员。目前暂无更改情况。

组织对产品实现的策划管理基本符合标准的要求。

**3.2 产品实现的过程和活动的管理控制情况及重要审核点的监测和绩效** ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合**生产：**

编制《生产提供控制程序》，对生产过程进行控制。

车间目前生产工序只有开料、压板、木工、组装、打磨、喷漆、风干等工序，组装工序在客户所在地完成。车间除生产区域外，基本放置原材料及半成品。

查公司生产设备主要包括：裁板锯、排钻、打砂机、冷压机、封边机等；

计量检测设备：钢卷尺、游标卡尺、压力表、木材水分仪、塞尺、数显温湿度表等。

环保设备：隔声、吸声、减震、降噪等措施、布袋式除尘器、中央集尘房、排气筒、排气扇、水帘吸收+活性炭吸附、生活垃圾收集装置、危废暂存室、车间通排风系统等、消防栓、灭火器

车间各工序有图纸、操作规程操作，作业指导书；

根据订货要求，生产部下达生产计划，包括产品名称、规格型号、数量、下达时间、要求完成时间。

询问车间负责人，对生产计划比较清楚。

生产部负责人负责协调生产的各项事宜。产品检验完工后生产部负责人记录产品数量，通知业务部发货。

目前生产、技术、检验人员均从事行业多年，生产工序比较简单，且上岗前均进过培训，能胜任安排的工作任务。

识别的需确认的过程为封边、喷漆过程，对人员能力、过程方法和设备等进行确认。

查“特殊过程确认记录（封边、喷漆过程），2025年3月25日，由靳霞对过程进行了确认。从人员能力、设备、作业指导书、记录等方面进行了确认。确认结论：确认合格。

制定了家具工艺流程及工序质量标准、家具产品生产工艺质量标准作业指导书、生产设备作业操作指导书，日常通过班前班后会加强教育培训，以防止人为错误。

在生产过程中主要由质检员进行检验，合格后才能转序，不合格品返工或报废处置，产品经最终检验合格后放行交付，售后针对顾客提出的产品质量问题采取退货处理的方式进行处理，确保顾客满意。

现场巡视生产情况：**实木家具过程检验：**

开料：所开板件与图纸开料单和有关技术参数中的规格，纹路颜色一致。产品板件锯（切）面平直、光滑并与板面成直角90度，加工面无黑边，无分层，无开裂。操作工：李振

压板：开料后的模板进行人工涂胶，涂胶后放入冷压机框架内进行压板，使板材符合图纸和有关技术参数中的规格。操作工：左少平

木工：使用平刨机、精密裁板机、砂光机、排钻机等设备对木料进行机械加工，满足图纸和有关技术参数中要求。操作工：杨国生

组装：所有板件加工面要求平整，光滑，线条流畅，转角自然，表面无任何跳刀及凹凸不平、崩口掉灰现象。五金件安装连接牢固，无松动现象。操作工：田洪波

打磨处理：木制品表面无毛刺、无毛边、无棱角、无突出物、漆面打磨光滑、平整，漆面不允许有亮点存在。操作工：姚扣成

喷漆：同色部件的色泽应相似，应无褪色，掉色现象，涂层不应有皱皮，发粘或漏漆现象，涂层应平整光滑，清晰，无明显粒子，涨边现象等。操作工：王同东

包装入库：包装完毕后，外观整洁、方正。胶带粘贴牢固，长短一致，整齐。操作工：怀务新

金属家具过程检验：

外购钢架：外购钢架的焊接处应无夹渣、气孔等，铆钉应端正圆滑，无明显锤印。操作工：李振

组装：金属表面无划伤，涂层牢固。无脱落、无生锈、组装好的功能件调节顺畅、无异响。操作工：左少



平

包装入库：字迹清晰，内容准确、无墨迹、无污渍、无油渍；按规定要求包装，成品无外漏，三层防护，已办理入库手续。操作工：杨国生

生产过程控制符合要求。

采购产品验收、生产过程检验、产品放行等依据顾客技术要求，详见 Q8.1。

质检人员均经过公司培训考核合格具备检测能力，现场审核观察询问，检验员回答与操作皆符合规定要求。

进货检验：检验依据原材料检验作业指导书，提供了进货检验记录：检验员对购买材料数量、外观，重量、包装等项目进行检验，经合格后方可接收入库。

抽进货检验记录：

—抽查：2025 年 7 月 3 日 采购产品：封边条 数量：160 捆

检验项目：数量、尺寸、外观、包装等

检验结果：合格。 检验员：聂振宇

—抽查：2025 年 4 月 9 日 采购产品：热熔胶 数量：150 袋

检验项目：数量、尺寸、外观、包装等

检验结果：合格。 检验员：聂振宇

—抽查：2025 年 5 月 18 日 采购产品：喷塑钢架 数量：230 件

检验项目：尺寸、数量、外观等

检验结果：合格。 检验员：聂振宇

—抽查：2025 年 3 月 31 日 采购产品：饰面刨花板 数量：180 张

检验项目：尺寸、外观、包装等

检验结果：合格。 检验员：聂振宇

—抽查：2025 年 6 月 25 日 采购产品：五金件 数量：10000 套

检验项目：尺寸、数量、外观等

检验结果：合格。 检验员：聂振宇

。。。。。。

抽封边过程工艺监控记录：

日期：2025 年 6 月 21 日

工件名称：书架 胶温：180° 速度：8 米/分钟 操作人：左少平

抽喷漆过程工艺监控记录

日期：2025.7.8

监控内容：配漆比例是否正确、空气压力是否正常、设定温度是否正常

确认人：吕秀荣

过程检验记录：

抽 2025.3.31 金属家具（班台）、2025.7.5 金属家具（桌上屏风）、2025.5.20 实木家具（办公桌）、2025.7.23 实木家具（文件柜）等生产过程检验记录：

对金属家具外购钢架、组装、包装入库

实木家具开料、压板、木工、组装、喷漆、包装入库等工序进行了检验，符合要求

抽成品检验报告

检验日期 2025.3.31

产品生产日期：2025.3.27-3.31 产品名称：金属家具（班台） 生产数量：50 套

检验项目：桌类主要尺寸、邻边垂直度、翘曲度、平整度等



检验结论：合格

检验日期 2025.4.21

产品生产日期：2025.4.9-4.21 产品名称：金属家具（书柜） 生产数量：130 套

检验项目：邻边垂直度、分缝、着地平稳度、产品外观要求等

检验结论：合格

检验日期 2025.5.20

产品生产日期：2025.5.6-5.20 产品名称：实木家具（办公桌） 生产数量：150 套

检验项目：外形极限偏差、临边垂直度、翘曲度、分缝、着地平稳度等

检验结论：合格

检验日期 2025.5.27

产品生产日期：2025.5.21-5.27 产品名称：实木家具（会议椅） 生产数量：70 套

检验项目：椅凳类主要尺寸、邻边垂直度、翘曲度、着地平稳度等

检验结论：合格

抽第三方检验报告：提供有实木床、文件柜检测报告，结果合格。具体见附件。

通过上述记录了解到，组织对产品实现的各过程进行了有效的监视测量，并进行了相应状态的标识，产品必须经检验合格才能交付，确保能满足顾客对产品的质量要求。

公司产品的监视和测量控制基本符合规定要求。

提供的《不合格控制程序》中规定了对不合格品的标识、记录、隔离、记录和处置的控制要求。采购检验中发现的不合格，要求做好相应的标识，并及时通知采购人员作退/换货处理，生产过程和产品检验过程中发现的少量不合格品作返工、返修和报废处理，批量的不合格品要求填写“不合格品报告”，记录不合格品名称、规格/型号、数量、不合格事实、评审处置措施，验证结果等。

抽 2025 年 5 月 28 日“不合格品处理单”：

不符合事实描述：由检验员检出书桌封边条开胶。

处理意见：返工

原因分析：新来的操作工人操作不当导致

纠正措施：加强新来员工的培训

验证记录：已经进行了培训。新来操作工人掌握了方法可以满足要求，返工产品检验合格。

验证人：聂振宇

不合格品管理受控

销售：

公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品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。



本公司销售的产品为：办公家具（木质家具、钢制家具）

2、策划了销售服务流程：

业务洽谈→合同评审→合同签订→安排生产→销售服务→满意度调查

关键过程：洽谈过程

3、办公设备：台式电脑（主机+显示器）、笔记本、打印机、传真机、开票机、固定电话、办公桌椅、空调等，基本满足工作要求。

4、监视测量设备：无

5、编制并执行《销售服务质量检查表》管理销售工作。

6、收集了相关法律法规要求民法典、产品质量法、标准化法、质量法等。

该公司产品销售主要是办公家具（木质家具、钢制家具）的销售。

业务部主要任务收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于产品销售、市场营销及完善的售后服务，以品牌、资源及资金为发展支点，促进对科技成果产业化的转换，实现品牌运营。

公司产品主要从以下方面进行销售：A 市场占有率 B 技术水平 C 性价比 D 节能环保 E 客户要求
通过信息的收集加以整理，根据客户需求和国家标准进行销售。

现场与受审核方业务部主管沟通，业务部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确顾客产品要求，合同要求等，与顾客进行前期业务洽谈，公司组织合同评审或口头评审，对产品质量能否满足，货款支付，违约责任等确定之后签订合同，依据合同要求，由业务部依据合同要求实施采购。采购均从合格供方处进行采购。

文件支持：产品的销售依据的标准有：质量标准：顾客要求及相关国家/行业标准。 相关法律法规要求：产品质量法、民法典、参考标准：木家具通用技术条件 GB/T3324-2024、金属家具通用技术条件 GB/T3325-2024 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《销售服务考核办法》等文件和记录。

指派胜任人员：

指派胜任人员：销售人员经过专业的产品知识培训及销售服务方面的培训，掌握专业知识，进行了服务技能、服务意识教育，现场沟通，基本掌握公司销售服务等要求。经年度人员能力评价，对人员能力及表现进行了评价，符合公司岗位能力需求。

业务部根据公司任务制定销售计划，下达销售任务过程中产品的技术资料及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，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。

产品交付至客户处通过物流服务企业，客户验收签收。

经理对销售员进行任务分配，并向销售员提供服务流程。

经查符合要求。

现场抽查销售合同，均符合要求。

销售现场干净整洁，电脑、打印机及网络运行正常。保证供水、照明、空调、通讯、电梯、消防安全等设备设施完好。



获得和使用适宜的监视测量资源：公司销售范围产品不备货，无库房，无需对产品进行检验。故无监视测量资源。

抽查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及服务记录，并对过程予以控制。

公司现情况以市场销售情况进行销售和采购，下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；观察及查阅任务通知记录能反映客观情况。

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，检验合格的产品信息方可流转到下道工序，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。营销中心结合行政中心定期对开发各工序开展巡检。

通过以下几个方面防止人为错误，并制定措施由于员工经验不足、培训不够导致的人为错误，采取上岗前培训、转岗培训等措施，防止人为错误发生；由于工作方法不同而造成的人为错误，采取制定标准化操作程序等措施，防止人为错误发生；由于员工精神状态、情绪而造成的人为错误，采取定期休假、上级主管心理辅导等措施，防止人为错误发生。

现场销售人员讲每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量和预计到货日期，得到客户的确认后方才交到物流公司发货或送货，防止货物发送错误。

产品交付前，确定产品质量，不合格的产品不得交付。通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。

产品交付至客户处通过物流服务企业，客户签收，公司营销中心通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。

现场查看销售服务情况：主要在办公室内进行销售服务活动。办公和服务场所设施齐全，水、电资源齐备。现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。与现场服务人员沟通了解到每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量和物流公司、到货日期，得到客户的书面确认后方才发货。售后服务主要是为后期回访、客户提供产品使用技术支持和答疑等，主要通过电话和远程服务的方式进行。公司产品使用方法较简单，一般按操作说明书操作即可。

现场服务过程基本满足策划要求。

产品售出后，业务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。

关键的过程：该公司目前经识别关键过程为洽谈过程。查见《过程确认表》，对该过程从工作人员能力、工作环境、作业指导文件等方面进行了确认评价。确认结论：符合要求

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。

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；采购的产品一般由业务人员对数量、规格、产品检验报告等进行核实，并填写“收货确认单”。

目前材料采购无至供方现场实施验证的情况发生。

业务部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。

企业提供了销售人员日常行为规范和销售服务考核办法，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。

查 2025.5.16，《销售服务检查表》

检查内容有销售人员仪表、考勤情况，接待质量，采购上传及跟踪，顾客沟通及时性，顾客异议处理，合



同执行情况，顾客使用产品情况回访等，检查结果均符合要求。
公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。

组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

3.3 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》，基本符合标准要求。

经沟通，确认总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。

2025 月 6 月 27 日-28 日开展内部审核活动，并提供以下内审的资料：

内审员任命书：审核组长：张建秀，组员：吕秀荣。

查见《年度内审计划》，编制：办公室；审核张建秀；批准：靳霞。时间：2025.6.20；计划中规定审核目的、准则、范围、审核组成员、审核频次、审核方式和方法、审核过程控制、审核发现不符合处置、纠正措施的跟踪验证、审核结论的给出等内容。

查见《内部审核计划》，批准：靳霞。计划中规定审核目的、依据、范围、时间、审核安排、审核组成员、参加部门、参加人员、审核日程安排等内容。

查见《内部审核检查表》，计划中没有遗漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门，内审员没有审核自己的工作。

查见内审首末次会议签到表（领导层、各部门负责人）。

本次内审发现 1 项不合格，为一般不符合项。

查见《内审不合格报告》，不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：张建秀。

本次内审编有《内部审核报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改要求。

内审报告批准：靳霞。

结论：1、我公司的质量、环境管理体系运行是基本有效的。

2、公司建立的管理体系文件基本符合 GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T 45001-2020 标准要求。

与负责人沟通，后期会进一步加强内审基础知识和实战业务。

查策划有《管理评审控制程序》，内容符合标准要求。基本符合要求。

受审核方提供了《管理评审报告》，评审时间为 2025 年 7 月 17 日，管理评审的目的明确，输入基本充分；

管理评审目的：确保公司质量管理体系、环境管理体系管理体系持续的适宜性、充分性和有效性。

审核准则：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020。



参加评审部门、人员：领导层、办公室、财务部、业务部、质检部、生产部、各部门负责人。

主持人：靳霞；记录人：张建秀；

内容包括：管理体系文件的建立情况；内部审核结果和合规性评价情况、法律法规遵循情况；公司管理体系运行情况报告；公司内审及方针、目标报告；顾客反馈、来自外部相关方的交流信息，包括抱怨；过程的业绩、产品和服务的符合性、环境绩效；方针和目标的实施和适宜性，目标和指标的实现程度；纠正和预防措施实施状况、年度管理体系运行计划实施情况；以前管理评审的后续措施；质量、环境、安全和符合性；重要环境因素和重大风险源的辨识评价、管理方案和应急预案的实施；应对风险和机遇采取措施的有效性。

评审结论：公司质量、环境管理体系是符合标准要求的，是充分的，适宜的和有效的。

编制：张建秀 审批：靳霞 2025 年 7 月 17 日

受审核方提供了《管理评审计划》，评审时间为 2025 年 7 月 17 日，管理评审的目的明确，输入基本充分；

管理评审目的：确保公司质量管理体系、环境管理体系持续的适宜性、充分性和有效性。

审核准则：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020、管理手册、程序文件、管理制度、第三层次文件、国家/行业/地方/法律法规等。

参加评审部门、人员：最高管理者、管理者代表、办公室、业务部、财务部、生产部、质检部、员工代表。

评审内容：根据管理体系相应措施结果、不断的变化客观环境和对持续改进的承诺，指出方针、目标以及质量管理体系、环境管理体系管理体系其他要素可能需要进行的改进。

评审准备工作要求：

1. 公司质量、环境管理体系运行报告、方针、目标执行情况报告——管理者代表。
2. 管理手册中所要求的输入具体内容和负责部门：
 - a) 审核结果，包括内部审核和合规性性的结果——办公室；
 - b) 客户反馈，来自外部相关方的交流信息，包括抱怨——业务部；
 - c) 过程的业绩和服务的符合性，组织的环境绩效绩效——生产部；
 - d) 目标和指标的实现程度——各部门；
 - e) 纠正和预防措施的状态——办公室；
 - f) 以往管理评审的跟踪措施或后续措施——管理者代表；
 - g) 可能影响管理体系的变更——办公室；
 - h) 应对风险和机遇采取措施的有效性
 - i 客观环境的变化，包括公司环境因素和重大风险源有关的法律法规和其他要求的发展变化--办公室；
 - j) 改进建议——管代。

另外抽查《管理评审会议签到表》、《管理评审会议记录》《管理体系运行报告》《管理评审输入内容》



《管理评审改进措施记录》《管理评审改进措施及验证表》《培训记录表》等文件。

管理评审输出的改进决定：应进一步加强公司员工对安全教育知识的学习。

管理评审记录能够表明评审的符合性和有效性，基本符合要求。

3.4持续改进

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 不合格品/不符合控制

提供的《不合格控制程序》中规定了对不合格品的标识、记录、隔离、记录和处置的控制要求。采购检验中发现的不合格，要求做好相应的标识，并及时通知采购人员作退/换货处理，生产过程和产品检验过程中发现的少量不合格品作返工、返修和报废处理，批量的不合格品要求填写“不合格品报告”，记录不合格品名称、规格/型号、数量、不合格事实、评审处置措施，验证结果等。

抽 2025 年 5 月 28 日“不合格品处理单”：

不符合事实描述：由检验员检出书桌封边条开胶。

处理意见：返工

原因分析：新来的操作工人操作不当导致

纠正措施：加强新来员工的培训

验证记录：已经进行了培训。新来操作工人掌握了方法可以满足要求，返工产品检验合格。

验证人：聂振宇

不合格品管理受控

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。如包装、交期、价格、运输等的要求及变更。

3.5 体系支持

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）：

查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。

现场查看，公司办公经营地址为济南市天桥区齐鲁鑫茂科技产业园17号-103，车间办公室为自有，未提供房产证明，占地面积4000m²左右，两侧为三层楼，一二层为车间，三楼内设总经理办公室1间、会议室1间、财务室1间，办公室、业务部、质检部于大厅内集中办公；约100m²，三楼其余区域为仓库。公司生产地址位于济南市天桥区齐鲁鑫茂科技产业园17号-103，职工及管理人员共计18人，设置有办公室、生产部、质检部、业务部、财务部5个职能部门，规定了各部门的职责和权限。办公室及车间工作环境干净整洁，企业水



电网齐备，为员工提供了基本的从事产品生产所需的安全、卫生、适宜的温度、湿度、洁净度以及防污染、防噪音等条件，为办公室员工配备电脑，可以网络传递信息。

生产设备有：高速启动锯料机、双面刨、平刨床、自动刨木机(压刨)、自动单片纵锯机、自动单片纵锯机、精密锯(推台锯)、数控斜榫机、数控三工位斜接机、卧式双端榫槽机、拼板机、四排木工钻床、宽带砂光机、双轴立铣床、单轴立铣床、木工镂铣机、小立铣、带锯、燕尾榫机、液压双面框架组合机、压力机、台钻、立式窜动砂光机等。

检测设备有：钢卷尺、游标卡尺，查提供有校准证书，有效期内。

特种设备有：安全阀。

环保安全设备有：隔声、吸声、减震、降噪等措施、布袋式除尘器、中央集尘房、排气筒、排气扇、水帘吸收+活性炭吸附、生活垃圾收集装置、危废暂存室、车间通排风系统等。

资源配置基本满足要求。

2) 人员及能力、意识：

公司制定岗位职责和岗位任职要求，从教育、培训、经历、能力进行要求，并对职能部门部长、各重要岗位人员进行任职能力评价，目前各职能部门及重要岗位人员任职能力符合要求。

3) 信息沟通：

内部沟通：通过各种列会传达、通报质量管理情况；

各部门内部会议等；

内部文件的学习和传递；

公司宣传栏等方式。

外部沟通：通过电话、微信、邮箱。

与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；

与顾客沟通产品质量、交付情况和服务方面等；

与当地政府主管部门进行交流沟通

4) 文件化信息的管理：

质量环境职业健康安全管理体系文件由办公室组织编写，总经理批准发布实施，办公室打印传阅，公司文件柜存放，每个人均可查阅。外来文件电子版本在综合办公室电脑里，每个人均可查阅，产品技术标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。办公室根据管理体系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，办公室不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

E:办公家具（木质家具、钢制家具）的生产和销售所涉及场所的相关环境管理活动

Q:办公家具（木质家具、钢制家具）的生产和销售

五、审核组推荐意见：

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，山东卓怡家具有限公司的

☒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	☐ 符合	☒ 基本符合	☐ 不符合
适用要求	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足



实现预期结果的能力	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 无效
审核目的	☐ 达到	☒ 基本达到	☐ 未达到
体系运行	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 无效

通过审查评价，评价组确定受审核方的管理体系符合相关标准的要求，具备实现预期结果的能力，管理体系运行正常有效，本次审核达到预期评价目的，认证范围适宜，本次现场审核结论为：

☐推荐认证注册

☒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，推荐认证注册。

☐不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组：张锐、孟德波

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给予配合。

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。