

项目编号：20207-2025-QEO

# 管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：宁波悦纳进出口有限公司

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）： 单迎珍

---

审核组员（签字）： 周传林

---

报告日期： 2026年3月19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809  
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：单迎珍

组员：周传林



## 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
1	单迎珍	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-4202976 2024-N1EMS-4202976 2025-N1OHSMS-4202976	Q:29.08.01,29.08.09 E:29.08.01,29.08.09 O:29.08.01,29.08.09
2	周传林	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1EMS-1459792 2024-N1OHSMS-1459792 2024-N1QMS-1459792	Q:29.08.01,29.08.09 E:29.08.01,29.08.09 O:29.08.01,29.08.09

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	戴莉莉	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，进行第二次监督审核证书  暂停后恢复  其他特殊审核请注明：扩项。

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/T 24001-2016/ISO14001:2015、GB/T45001-2020 / ISO45001:

2018、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-QR-R-06 申请评审及审核方案策划表；

d) 相关的法律法规：产品质量法、民法典、环境保护法、安全生产法、消防法、固体废物污染环境防治法、突发公共卫生事件应急条例等。



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：《商业零售业同质竞争管理规范》SB/T 10701-2012、《商品经营服务质量管理规范》GB/T 16868-2009、《环境空气质量标准》GB3095-2012、《毛针织服装面料》FZ/T 24020-2022、《国家纺织产品基本安全技术规范》GB18401、《纺织面料编码 化纤部分》GB/T 22970-2010、《纺织面料编码 第1部分：棉》GB/T 31007.1-2014、《衬衫用针织面料》FZ/T 72030-2023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：2026年03月18日上午至2026年03月19日上午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年3月15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）：

Q：服装辅料、面料、日用品的销售

E：服装辅料、面料、日用品的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：服装辅料、面料、日用品的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

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：浙江省宁波市北仑区新碶街道凤洋一路178号东区一楼113室-1

办公地址：浙江省宁波高新区江南路586号九五大厦B座1509-1522

经营地址：浙江省宁波高新区江南路586号九五大厦B座1509-1522

公司已提供了注册地无经营办公的声明，现场沟通，已敦促企业尽快去市场监管局报备实际经营地。

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（1）项，涉及部门/条款：综合部 QES7.3

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：2026年4月19日前提提交审核组长。

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2027年3月19日前。

2) 下次审核时应重点关注：本次不符合跟踪，销售服务过程的质量管理体系运行控制，环境因素、危险源辨识和风险评价及其运行控制情况，绩效的监控情况，相关方信息反馈和抱怨处理，内部审核和管理评审实施的有效性等等。

3) 本次审核发现的正面信息：服务模式和客户较稳定，服务质量可保证，环境及职业健康安全控制状态较好。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：依据标准要求并结合实际，策划和运行了管理体系，并持续改进其有效性；能够有效履行合规义务/适用的法律法规和标准要求。

2) 风险提示：需持续加强对管理体系标准的理解和实际运用到工作中去的持续能力，只有加强对标准的理解和执行，才能将标准落实到实处并取得效益。

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

公司制定、发布了一体化管理目标指标，无变化。目标已分解到相关职能部门和层次，规定了目标值、计算方法、责任部门、检查人、考核频次等，目标与指标已进行了沟通，并通过数据的汇总统计、描述性统计等方法对目标进行了监视与测量。管理体系的目标满足利益相关方要求及适用的法律法规要求：目标包含了产品所需的要求（如顾客要求、法规要求等），体现了持续改进的机制和以顾客为关注焦点的意识。提供2025年度及2026年1-2月目标分解考核统计表及环境安全管理方案、方案实施检查表等，按策划的安排等内容进行考核，各部门质量、环境、职业健康安全目标统计及考核如下：

- 1) 目标分解：培训计划执行率100%，考核情况：100%
- 2) 目标分解：文件发放及时率100%，考核情况：100%
- 3) 目标分解：顾客满意率 $\geq 95\%$ ，考核情况：98%
- 4) 目标分解：合同履约率100%，考核情况：100%
- 5) 目标分解：固体废弃物分类处置率100%，考核情况：100%
- 6) 目标分解：火灾事故发生为0，完成情况：0
- 7) 目标分解：触电事故发生次数0次，完成情况：0
- 8) 目标分解：重大交通事故发生次数为0

目标均已达成。编制：林倩怡，审核：林琛，批准：戴莉利



提供环境、职业健康安全目标管理方案，规定了管理方案、执行部门、完成时间、资金等，编制合理。提供管理方案实施的检查记录，基本按策划实施。上次外审以来，公司内未发生交通事故、未发生人员伤亡等环境、职业健康安全事故。

## 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)

●**资质符合性**：因股东结构发生变化，对营业执照进行了变更，主要经营事项等无变化。

●**过程的识别与控制**：该公司持续保持了有效的管理体系文件，识别保持了公司质量环境职业健康安全管理体系运行所需的过程。标准的所有条款均适用于该组织。对于本次新增的日用品的销售，原销售过程已存在，且经营模式相同，对体系过程无影响。

●**组织面临的环境**：上次外审以来，除大环境对整个经济和民众销售能力有所影响外，尤其目前中东地区战争对企业外销业务带来强烈冲击，企业正采取扩大内销，开拓货源等方式缓解经营压力。提供更新后的内外部环境分析记录，对公司内外部环境及因素进行了识别，并通过定期的网站获取、顾客沟通及内部沟通总结等方式进行监视和评审。同时作为管理评审的输入要素。与企业沟通，在理解组织及其环境条款中，已关注气候变化等因素。

●**理解相关方的需求和期望**：提供更新后的相关方的需求和期望记录等，确定了与管理体系有关的相关方，针对不同相关方的需求指定责任部门定期进行监测，并进行需求分析。经测评，目前均能满足要求。但未关注气候变化影响相关方的需求，已沟通改进。

●**领导作用和承诺**：与总经理面谈，上次外审以来，公司管理方针和目标指标未发生变化，方针基本能和发展方向相一致。针对目标指标重新策划了年度目标并进行了部门分解，提供各部门的月度目标考核记录，经考核均已达成。已对公司所处的内部环境和相关方的需求进行了分析，体现在日常与公司人员沟通交流的记录中。已管理评审，对管评的改进项进行了验证审批。对资源的提供进行了保证，已全面配齐人力、物力、财力及技术、信息等必要资源。目前公司运营基本平稳发展。

●**产品和服务过程实现的运行策划和控制**：原产品和服务实现的策划基本适宜，持续适于组织的运作方式。对于本次新增的日用品的销售，原销售过程的策划和控制已存在，且经营模式相同。持续有效。

●**产品和服务的要求**：销售部经常对顾客进行走访、网络沟通等方式进行售前、售中、售后服务，了解顾客的意见。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。对顾客一般提出的问题，由销售人员负责解决，不能解决的或关系重大时，公司派专人到现场去查看，确属公司服务质量问题的，并组织人员制定紧急应对措施，进行处理。体系建立实施至今未发生顾客投诉情况。在管理手册 Q8.2 规定了对顾客要求的确认、评审的职责和工作程序要求，策划基本符合要求。目前主要客户基本为国外贸易公司和服装生产型企业等，销售产品主要包括涤纶线、绣花网格料、丙纶绳子、口袋布、剪刀、包装纸等面料辅料、日用品等，通过买进卖出形式，外购成品后直接对外销售。抽查多份认证范围内的产品销售合同以及相应的合同确认评审记录，经沟通，上述合同项下的所售服装辅料、面料的销售均为常规性产品，由销售部对产品价格进行确认后加盖合同章，合同生效，签盖后即默认接受了顾客的相关要求。合同评审过程基本符合实际运行需要和行业模式。目前无顾客要求未形成文件情况和合同变更情况。公司暂无口头定单、合同更改情况。



●**产品和服务的设计和开发**：查公司管理手册 8.3 条款，已规定了产品设计和开发过程及相互作用，无变化。规定随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也不断变化，如顾客要求和市场需要开发新的服务模式时，公司则按照策划的设计和开发要求进行服务方案设计，以确保服务的安全性、符合性、适用性以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。与负责人沟通确认，销售部负责服务方案的设计，主要销售人员在行业内从事面料、辅料和日用品等产品销售服务多年，能力满足公司服务方案设计的需要，公司自成立以来，专业从事面料、辅料和日用品等产品产品的销售，依据相关标准和顾客要求提供服务。上次外审以来，目前的销售服务方式为比较成熟的贸易类销售模式，基本都定型，目前也无新的销售服务的方式。经沟通，如有新的销售服务方式，则按照产品和服务设计开发的要求实施。

●**外部提供的过程、产品和服务的控制**：编制《采购控制程序》，规定了对选择评价和重新评审供方的方法。经查验，原供方基本未发生变化，为评价为持续合作供方。对供应商的管理和控制按照策划的要求开展，提供各供方的营业执照及许可证等，评价结论均为可纳入合格供方。对供方信息的采购信息主要为供货协议和供方送货单。对于外包方（仓储服务、产品运输）的服务过程验证，主要考核其服务过程，目前对其提供的服务较满意等。公司对供应商的管理和控制按照策划的要求开展，基本符合其实际经营。

●**生产和服务提供过程的控制**：公司销售服务过程策划基本适宜，持续适于组织的运作方式。a) 公司主要按照销售订单进行采购，销售部根据销售信息下发采购信息，并按照计划和进度安排协调产品销售过程。b) 公司自己没有实物性的监视和测量设备。c) 主要通过销售管理制度、客户订购信息或合同等工作文件，公司销售人员从事行业销售工作多年，销售经验较足，工作状态总体良好。d) 公司设备包括网络、电脑、打印机等，设备定期维护保养，保持有效性。工作环境满足办公要求。e) 经查该组织提供有“岗位能力确认表”，对各岗位人员规定了任职要求；提供了“人员资职确认表”的评定记录，经过评价均达到任职要求。f) 公司识别“销售服务过程”为需要确认的过程。提供过程确认记录表，确认结论为符合要求。g) 策划有销售服务规范、销售管理制度等文件，对于销售的作业流程都作了规定和说明。经询问，公司已对相关员工进行了相关管理规定和销售技能等方面培训学习。可阻止人为因素产生不合格现象。h) 经查该公司产品交付均按顾客要求交付，交付的产品均由顾客在交付记录上予以认可；公司目前没有顾客反馈产品问题。5、经部门负责人回答：公司销售的产品均按照顾客要求进行交付，产品交付后有业务人员指导顾客进行沟通或者提供服务支持。产品交付后对客户满意度进行回访，确保顾客满意。目前，尚无变更情况，现场无变更情况。对销售和提供的控制符合要求。

●**产品和服务的监视和测量**：依据程序文件规定要求对质量管理体系各个过程进行监视：各职能部门的质量目标的实现情况；对过程检查中出现的不合格/潜在不合格采取纠正/预防措施，防止不合格再发生/发生；采用电话、回访等方式征询顾客对产品的质量意见，发现问题及时采取适当的纠正和纠正措施确保顾客满意。日常工作中对销售人员进行工作内容的监督考核，针对考核中出现的违规行为进行教育、培训，情节严重予以辞退，日常巡检发现的不合格立即进行整改；如果由多次业务考核不合格时，立即调离原岗位，上次外审以来，未出现过项目主管及员工因服务不符合要求被辞退现象。质量事故：未发生。对服务实现过程的监视和测量情况符合要求。

●**更改控制**：查公司管理手册，明确了公司体系变更控制要求。上次外审以来，体系过程未发生变更。

●**顾客满意度调查**：该公司顾客满意度调查部门为销售部，公司《顾客满意度监测程序》规定了对顾客满意程度的调查要求，无变化。顾客对公司的产品和服务是满意的，未提出改进要求。近年来未发生大顾客投诉和产品质量事故。顾客满意度调查按规定实施，2025 年度总体满意度评价达 98%，总体实现了顾客满意度的质量目标要求。



●**数据分析：**销售部对客户满意度进行统计分析，形成顾客满意度调查报告，综合部对服务质量情况进行统计分析等。并将以上数据分析的结果作为管理评审会议的输入内容。所实施的数据分析符合要求。

●**过程的监视和测量：**依据程序文件规定要求对一体化管理体系各个过程进行监视：各职能部门的质量/环境及职业健康安全管理目标的实现情况；对过程检查中出现的不合格/潜在不合格采取纠正/预防措施，防止不合格再发生/发生；采用电话、回访方式征询客户对服务的质量意见，发现问题及时采取适当的纠正和纠正措施确保顾客满意。现场检查中发现的一些操作不规范的问题，通过微信、口头要求进行整改，能够通过不断的改进，提升现场质量环境安全管理水平，确保客户满意度。目前公司暂未接到客户对公司服务员工的投诉问题，对过程的监视和测量控制有效。

●**改进：**主要利用管理方针、管理目标、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，并通过对内审、外审以及在日常服务过程中出现的不合格项/不合格品的统计分析，确定产生不合格的原因，针对不合格产生的原因，制定纠正或预防措施如加强人员培训等以持续地改进管理体系的有效性。

●**环境因素、危险源识别以及重要环境因素、不可接受危险源的评价和确定情况：**各部门根据文件的规定，于2025.9.10重新对环境因素、危险源进行了识别，然后汇总到综合部进行最后确认并评价出重要环境因素和不可接受风险。能结合生命周期观点，从服务过程可能涉及的各环节进行识别。提供《环境因素识别和评价一览表》，列有地点/活动、环境因素、环境影响、状态、时态、评价情况等，按部门和活动过程调查，经营活动过程中能结合生命周期观点，从产品的采购、服务提供和服务过程产生的环境因素等最终处理的全部生命过程中可以涉及的环节进行识别，包括相关方影响等，各部门参与识别评价。对环境因素的正常、异常、紧急状态进行评价，基本满足环境因素识别、确定和保持要求，并采取综合评分等级法对整个公司的环境因素进行评价，评价出公司重要环境因素主要有：固体废弃物排放、火灾的发生。提供《危险源识别和评价一览表》，从活动/产品/服务、危险源、时态/状态、危害结果、危害严重性等方面进行了识别，并通过LECD法评价公司的不可接受危险源主要为：潜在的火灾、触电、交通事故，评价合理。根据识别的环境因素、危险源和作业风险，通过文件的学习、培训等方法在各层次和职能间沟通。通过采用目标、管理方案、运行控制、应急准备进行控制。

●**适用法律法规/标准的识别的充分性和合规性评价情况：**提供有《法律法规和其他要求控制程序》，无变化。提供法律法规清单和合规性评价表和评价报告，对各适用的法律法规进行了识别和评价，识别基本充分，评价从固废排放、能源的使用和消耗、紧急情况 and 事件等方面进行了过程综述，评价结论为各部门的环境、职业健康行为基本符合相关法律法规、要求。评价过程符合要求。

●**运行控制：**提供了相关运行控制文件，如环境与职业健康安全运行控制程序、应急准备和响应控制等程序文件及各种环境安全管理制度等，无变化，符合要求。策划了服装辅料、面料、日用品的销售的流程。配备了相关的服务设备和人员等。识别的确定的重要环境因素有固体废物排放、潜在火灾，不可接受危险源主要为：潜在的火灾、触电、交通事故。环境安全运行控制和现场观察：公司已针对评价出的重要环境因素和不可接受危险源，分别制定了目标、指标和管理方案，并予以实施落实。1、生活污水排入所属商务区市政污水管道，无工业废水的产生。2、销售类活动，无噪音产生。3、固体废弃物分类堆放、做好标识、集中处置，生活垃圾定点投至相应垃圾桶后由小区环卫部门定期清理。废弃包装物如纸箱纸板、塑料制品等出售。4、经营场所使用了节能灯、节水器等，办公过程使用的电器如空调、电脑、灯具等基本为节能型器具。冷冻冷藏柜定期除垢、及时除霜等，节约电源。5、由综合部主管不定期对经营区域的电器线路进行检查维护，日常做好相关安全培训教育。如内用电线路都是穿管或暗埋，有漏电保护开关，未见私自接电线的情况和其他用电安全隐患；定期检查电源线是否破损，发现问题应及时更换；同时检查插座是否松动



或存在接触不良的情况，确保设备接地良好，防止水分进入电器内部，注意电源线的放置和使用，使用符合安全标准的插座和电源线，定期清理设备外部灰尘和污渍，避免灰尘和污渍可能导致电气故障，降低触电事故的风险。定期进行举行消防演习和进行环境、安全等检查，措施实施基本有效。6、已对各相关方如与经营相关的供方、客户等施加了相关环境安全影响，主要为环保安全方面的告知信息。7、交通事故预防：要求销售部人员在外出过程中严格遵守道路交通安全法，加强安全培训教育，发现问题及时处理并汇报等。

●**应急响应及准备：**提供有《应急准备和响应控制程序》，对潜在事故所在部门制定预防措施及应急措施，内容符合标准要求。针对有紧急情况编制有火灾、触电等应急预案，均设置有指挥机构、职责、联络方式、预防事故的措施等，策划基本合理，基本符合标准要求。经沟通，审核周期内未发生环保安全生产事故。已按策划进行了消防应急演练，提供有演习记录，对演练过程进行了描述，认为演习成功。经评审，应急预案也无需修订。

●**绩效监视和测量：**编制有环境及职业健康安全监视和测量控制文件等，对环境和职业健康安全绩效进行监视和测量。经查验主要通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：内审、管理评审、目标考核、环境、安全运行检查、合规性评价等。审核周期内，公司未出现质量、环境和安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。经沟通，自上次外审以来，无相关方的投诉记录或处罚信息等，绩效监测基本符合要求。

### 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

内部审核：按照策划安排，内部审核一年度进行一次，企业于 2026.1.12 进行了年度内部审核。提供有审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域。对内部审核发现的 1 个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，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。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，企业于 2026.1.20 进行了年度管理评审，总经理主持，各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求。评审中提出的改进建议有 1 项，已实施。抽查以往改进事项，已完成。管理评审过程实施基本有效。

### 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

制定、实施并保持了《不合格输出控制程序》等，规定了对不合格/不符合问题进行有效控制的要求。这些要求的落实体现在如会议纪要、产品和服务质量检查表记录等资料中。经沟通，上次外审以来未发生潜在不安全品及不合格品。管理过程中如发现的个别轻微的不合格项均会按规定得到及时有效处理和验证。各部门负责对在本部门发现的不符合工作的原因分析及纠正措施的实施。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

经询问相关负责人，服务过程中产生的不合格依据不合格处理程序进行，及时纠正并采取预防措施。另查该公司对于内审出现的一般不符合情况制订了纠正措施共 1 项，符合要求。对于管理评审提出的改进方案制订了预防措施共 1 项，符合要求。经沟通，目前无质量与环境污染、职业安全事故发生，预防措施实施有效果。

#### 3) 投诉的接受和处理情况：



规定了综合部和销售部均为投诉接受及处理部门，建立了投诉反馈的接受渠道和热线电话等，对顾客和客户的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。如服务质量、价格等的要求及变更。目前为止没有顾客投诉情况发生。

#### 4) 企业实际情况与其预期质量、环境、OH&S、能源、信息安全、信息技术服务目标之间存在的差距和改进机会：

公司制定的管理体系的目标基本考虑了利益相关方要求及适用的法律法规要求，涵盖了产品和服务实现所需的质量、环保安全法规等要求，也体现了顾客导向与持续改进的理念。但在目标落地层面仍存在提升空间：一是管理层对目标分解后的执行监督力度有待加强；二是各部门对管理目标的承接与落实深度不足；三是认证范围内管理活动的运行有效性与持续性需进一步夯实。为此，建议强化管理层对管理体系的领导作用与资源支持，重点推进质量、环境、安全三体系的一体化内部审核，培养复合型内审员，消除多头审核带来的管理资源浪费。同时，管理层应持续关注质量数据、环境治理、职业伤害等关键运行过程，深度参与管理评审，为体系改进提供必要的资源保障。

### 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：因新增日用品的销售，对管理手册进行了修订，该产品销售过程一直存在，对原体系运行过程无影响。
- 4) 资源配置：无。
- 5) 产品及其主要过程：新增了日用品的销售，原销售过程已存在。
- 6) 法律法规及产品、检验标准：无。
- 7) 外部环境：中东战争对其外贸出口业务影响较大。
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：审核范围较上次外审已新增了日用品的销售。
- 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

上次不符合项经现场验证，纠正和纠正措施基本有效。

### 五、认证证书及标志的使用

经沟通，认证证书、标志在本次认证周期内主要用于向客户宣传时使用。未违规使用。

### 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,  (宁波悦纳进出口有限公司)  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"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<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"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input type="checkbox"/> 达到	<input checked="" type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<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:单迎珍, 周传林



## 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](http://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。