

项目编号：10681-2023-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：河北宋氏国际贸易有限公司

审核体系：■质量管理体系（QMS） □50430（EC）

□环境管理体系（EMS）

□职业健康安全管理体系（OHSMS）

□能源管理体系（ENMS）

□食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

□其他_____

审核组长（签字）： 周文廷

审核组员（签字）：_____

报 告 日 期： 2023 年 11 月 10 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

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：周文廷

组 员： 周文廷



受审核方名称：河北宋氏国际贸易有限公司

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	周文廷	组长	审核员	2022-N1QMS-2244880	29.05.06

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	王洁	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（**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/T19001-2016/ISO9001:2015

b) 受审核方文件化的管理体系：本次为☒质量管理体系审核☐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：中华人民共和国质量法、中华人民共和国招标投标法、民法典、中华人民共和国进出口商品检验法、中华人民共和国进出口商品检验法实施条例等

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：

GB 18401-2016《国家纺织产品基本安全技术规范》

GB/T 2912.1 纺织品 甲醛的测定 第1部分：游离水解的甲醛(水萃取法)

GB/T 3920 纺织品 色牢度试验 耐摩擦色牢度

GB/T 3922 纺织品耐汗渍色牢度试验方法

GB/T 5713 纺织品 色牢度试验 耐水色牢度



GB/T 7573 纺织品 水萃取液pH值的测定

GB/T 17592 纺织品 禁用偶氮染料的测定

GB/T 18886 纺织品 色牢度试验 耐唾液色牢度

SN / T 1932.1-2007_进出口服装检验规程 第1部分：通则等

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： 2023年11月10日 上午至2023年11月10日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年4月3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）：

服装服饰的销售

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：河北省石家庄市长安区平安北大街 158 号紫晶广场 A 座 1001

办公地址：河北省石家庄市长安区平安北大街 158 号紫晶广场 A 座 1001

经营地址：河北省石家庄市长安区平安北大街 158 号紫晶广场 A 座 1001

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 2023 年 11 月 9 日上午-2023 年 11 月 9 日上午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：外来文件的适宜性、充分性；质量目标及其实现情况；内审、管理评审深入和有效性；基础设施的配备；管理体系文件的完整型；服务实现的策划和运行情况

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（2）项，涉及部门/条款：办公室、业务部
不符合 1、办公室

不符合事实：与内审组长沟通关于公司内审的要求及实施情况，刘经理介绍“本次内审是在咨询老师的指导下进行的，管理体系运行时间较短，对内部审核的实施情况还没有完全掌握”

不符合依据及条款（详述内容）：不符合 GB/T19001-2016 标准“7.2”能力，a)组织应确定在其控制下工



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；

不符合 2：业务部

查业务部服装设计过程，未能提供对设计过程进行确认的证据

不符合依据及条款（详述内容）：不符合 GB/T19001-2016 标准 8.5.1 条款“f）若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认；”

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：2023 年 12 月 10 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 2024 年 11 月 10 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

任何变更情况，文件管理，销售服务过程控制，内审和管理评审的深入和有效性，本次不符合的整改情况，管理体系的融合度

3) 本次审核发现的正面信息：

人员素质较高，受审核方质量管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，各部门职责明确，产品质量稳定，无质量事故，销售顾客稳定，未出现顾客投诉。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，可以运用，能够在日常的管理和服务过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基本可以应用，尚不深入，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可

2) 风险提示：管理体系融合度

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：2008 年 08 月 18 日 体系实施时间：2023 年 4 月 3 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照， 报关单位备案证明，均在有效期内

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

4) 范围内产品/服务及流程：

建立销售渠道--获得销售信息--进行业务洽谈--获得订单--收取定金（根据合同要求）--设计（打板、做样衣）--客户确认--服装服饰的加工（外包）--报关--装箱运输（外包）--收款

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

●企业成立于 2008 年 08 月 18 日， 法定代表人：宋浩。

现有人员 18 人。

组织机构：管理层、办公室（行政、单证办理、财务）、业务部（市场开拓、生产技术、跟单生产、原材料采购），各部门职责权限明确清楚。

审核地址：河北省石家庄市长安区平安北大街 158 号紫晶广场 A 座 1001；与实际地址一致；面积 600 平；现场查看了租赁合同。

认证范围：服装服饰的销售。出口企业

客户群体：中东地区

●企业按照 GB/T19001-2016 标准的要求，编制了质量手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。2023 年 4 月 3 日开始全面推广实施。本次审核覆盖 2023 年 4 月至今的运行情况。公司明确规定产品及服务执行标准 和客户要求，并通过各环节控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。公司通过质量手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。公司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。通过对各主要环节的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。通过监视、测量和分析结果以及内审，管理评审等达到持续改进的目的。目前管理体系运行正常。

●理解组织及其环境

公司管理层及相关部门将持续关注公司所处的环境变化，必要时通过评估风险和机遇，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。关注的内容包括：

——外部环境：国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素；

——内部条件：公司的价值观、产品和服务、战略方向、文化与能力；

——周边环境：气候、空气和水质量、土地使用、现存污染、资源的可获得性等相关因素。

对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通及定期（周总结会议、月中、月末总结会议）内部总结等方式进行监视和评审。

●理解相关方的需求和期望

企业确定管理体系有关的相关方包括：顾客、供方、员工、合作方、投资方、外部供方的工作人员、个人、政府部门、海关、港口、审核机构等。

查企业编制了《相关方的需求和期望清单》，编制：柳占鳌，审批：宋波， 日期：2023.4.3

——抽顾客需求：1. 产品质量符合要求；2. 及时交货 3. 价格合理；监视指标：顾客满意度、客户投诉率；

应对措施：通过顾客要求的识别、评审与转化、确保产品质量得以实现；监视和测量频率：1 次/年；

另抽供应商需求：长期合作、双赢，合作；进料合格率高，及时付款；均评审了其需求，制定了应对措施，监测指标和频率。

公司总经理将相关方要求的信息通过会议方式传递给各相关部门，并适时组织间监视和评审相关方重要信息。符合要求。

对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。

目前企业未发生处罚、相关方投诉事件。相关方及需求识别充分。符合要求。

●公司管理体系范围为：

QMS：服装服饰的销售。

注册地址 河北省石家庄市长安区平安北大街 158 号紫晶广场 A 座 1001

审核地址 河北省石家庄市长安区平安北大街 158 号紫晶广场 A 座 1001

通过文件发放方式在公司内部进行传递；在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。上述范围与企业目前经营范围相一致。

经现场审核确认，实际办公地址与经营地址一致。

不适用条款：无 。 外包过程：货代（产品运输、报关等）、服装服饰的加工。

**●该公司管理方针：**

服务至诚，精益求精；

管理规范，追求卓越！

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。

经 2023 年 10 月 12 日管理评审评价，方针适宜公司发展。

以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过办公室获取公司管理方针。

符合要求。

●编制了《质量手册》，规定了最高管理者及各部门和各岗位的职责和权限，以确保管理体系符合各项标准的要求，并确保各个过程获得其预期输出，向最高管理者报告质量、环境、职业健康安全管理体系的绩效及改进机会，确保整个组织推动以顾客为关注焦点，确保在策划和实施管理体系变更时保持其完整性。

经查每个部门均有部门职责和权限，各岗位的职责和权限、任职要求在手册中得到规定。

经询问组织内的职责和权限基本得到沟通，通过文件发布、传达、会议、培训等了解有关职责和权限。

同总经理交谈，对于自身职责权限比较清楚。

●应对风险和机遇的措施：

查企业编制了《风险和机遇的应对控制程序》，为有效应对风险和机遇，办公室、管理者代表协助总经理组织各部门，通过公司所处内外部环境、相关方的需求及期望、法律法规要求和其他要求、组织变更等确定所需应对的风险和机遇。

提供了《风险和机遇评估分析表》，从质量管理体系运行各过程识别了各项风险和机遇包括：客户开发过程中的各项风险和机遇，物料采购过程中的风险和机遇，产品交付过程风险和机遇，顾客服务过程中风险和机遇，内部审核过程风险和机遇，

——抽人力资源控制过程风险和机遇：风险：人力不足，能力不足，沟通不畅；采取措施：采取的适当措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者招聘具备能力的人员等。责任部门：办公室；

——抽售后服务风险：公司产品售后服务处理不好，顾客埋怨投诉较多，会严重影响公司产品的销售，会给公司发展带来较大的风险；

机遇：售后服务处理得当，会给公司带来额外的发展机遇。

应对措施：业务部门要严格按照售后服务管理规定，做好客户服务工作，提高客户满意度。

另查其他工作过程中的风险，如采购物料不符合要求，交货不及时，审核发现的不符合项目未能及时改进，导致问题长期存在，产品变更未能及时通知到相关部门。。。。。。

针对识别出的风险均评价了风险等级并制定了对应的管理措施和责任部门，对以上风险和机遇的措施有效性进行了评价，措施均有效。审批：宋波 2023.4.6。

●公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。

公司质量目标：

1 交货（产品、服务）合格率≥99%

2 交货及时率≥98%

3 顾客满意度≥96%

在方针框架下展开，并分解到各职能部门，提供有考核记录显示目标已完成。

目标完成情况以书面形式呈报管理者代表，以便提交管理评审。

符合要求。

●公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施。公司应考虑：

变更目的及其潜在后果；管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配与再分配。

目前该公司管理体系无变更。

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



●企业建立了较完善的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金等资源确定和提供等渠道，能够确保满足建立、实施、保持、改进质量管理体系，提供符合要求的产品的实际需求。

●策划了服务策划：

根据企业提供的资料以及与王经理沟通：

宋氏国际贸易有限公司为服装服饰的出口型企业，根据发展的需要，企业对于销售过程进行了如下策划：

销售渠道：广交会、秋交会、境外展会、客户介绍，同时拓展网络销售：亚马逊、阿里巴巴店铺等建立了企业目标

制定了用于企业运行的成文信息：人力资源管理程序、与顾客有关过程控制程序、采购控制程序、服务质量考评控制程序、顾客满意监视控制程序、内部质量审核控制程序、产品监视与测量控制程序、不合格控制程序及相关管理制度等文件，对原材料、设计、生产、销售、不合格品控制等产品/服务实现的管理过程进行全面的策划和规定

收集了相关的法律法规和标准规范，用于对企业诚信和合规性管理

策划并规定了企业的服务流程，以确保企业按照流程进行控制

建立销售渠道--获得销售信息--进行业务洽谈--获得订单--收取定金（根据合同要求）--设计（打板、做样衣）--客户确认--服装服饰的加工（外包）--报关--装箱运输（外包）--收款

按照服务流程，策划并配备满足要求的人力资源，见 7.1.2 条款

按照服务流程，策划并配备满足要求的基础设施和运行环境，见 7.1.3、7.1.4 条款

8、识别了需要确认的过程、销售、设计

策划的结果满足要求：

业务部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，策划输出的具体结果包括以下内容：

- a) 确定产品和服务的要求。
- b) 建立过程准则以及产品和服务的接收准则。
- c) 确定符合产品和服务要求的流程；
- d) 按照准则实施过程控制；
- e) 保留必要的文件和记录。

查见《特殊过程确认记录表》，特殊过程：销售过程、服装设计过程，

对销售过程确认项目有：

销售人员均经过岗前培训，定期业务知识学习，销售技巧训练，掌握基础的电子产品知识；

销售设施：销售能力、指导材料、产品报价表、宣传单、销售服务规范制度汇编

销售服务作业文件，销售产品类型、销售渠道、销售流程、验收标准等进行了确认；

产品物流发货：物流的运输能力以及运输配置能否满足客户要求。

具备达到质量要求的能力，确认合格，确认时间：2023年4月6日。

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。

对于服装设计过程，未能提供对其进行确认的证据，已开具不符合

●与客户有关的过程：

查看销售合同并与销售负责人进行沟通，目前企业主要是服装服饰的销售，主要客户群体在中东地区，主要产品：阿拉伯大袍

针对提供的销售服务，明确了产品和服务的要求，包括顾客要求、法律法规的要求，如中华人民共和国质量法、中华人民共和国招标投标法、民法典、中华人民共和国进出口商品检验法、中华人民共和国进出口商品检验法实施条例等相关法律法规要求，产品的相关标准规范：

GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》

GB/T19000-2016《质量管理体系 基础和术语》



GB 18401-2016《国家纺织产品基本安全技术规范》

GB/T 2912.1 纺织品 甲醛的测定 第1部分：游离水解的甲醛(水萃取法)

GB/T 3920 纺织品 色牢度试验 耐摩擦色牢度

GB/T 3922 纺织品耐汗渍色牢度试验方法

GB/T 5713 纺织品 色牢度试验 耐水色牢度

GB/T 7573 纺织品 水萃取液 pH 值的测定

GB/T 17592 纺织品 禁用偶氮染料的测定

GB/T 18886 纺织品 色牢度试验 耐唾液色牢度

SN / T 1932.1-2007_进出口服装检验规程 第1部分：通则等，

产品质量标准和验收要求与顾客进行沟通后均在合同中进行了确定，包括合同违约责任及索赔要求等。

现场沟通，王经理介绍，销售模式为根据顾客要求签订销售合同，明确产品要求，其销售产品服装服饰主要是用料、尺码、颜色、造型等关键参数。这些要求均在合同有明确要求，根据顾客要求进行打板、设计、制作样衣、获得客户确认，选择原材料供方和服装服饰加工外包方。目前有稳定合作关系的供方。企业介绍，当顾客有新的要求或供方能力不满足要求时也会寻找新的供方。

提供了《销售合同台账》，台账记录了客户名称、订货内容、订购日期、交货日期等信息。

抽取的合同可覆盖认证范围

合同、订单等均明确了交货质量和技术要求、交货期限、价格、付款结算方式、明细、双方责任与义务、质量索赔、售后质保期等。

合同均保存完好，符合要求。

与业务部主管王海波沟通，由于我公司人员较少，合同评审主要为会议合同评审，评审内容包括合同风险、技术要求、交货能力、交货方式、付款期限、质量保证、付款结算方式等方面。

提供了合同评审表，查上述合同的评审记录，均在合同签订之前。主要是对合同条款和内容，包括顾客及产品的质量要求能否满足，交货期限能够满足，盈利和结算，产品交付（运输方式和费用），产品售出后的质保和维修等内容进行评审，评审通过后方可签订。合同签订盖章视为输出。

王经理介绍，目前均为常规合同。

另查其他销售合同，均经过评审后方可签订。

与主管沟通，合同有可能出现的变更为时间变更，通过追加合同进行，目前没有发生过变更。

●设计开发：

与负责人沟通及经现场确认，企业根据顾客要求（设计开发输入）进行服装设计，控制过程如下

- 1、评审合同信息和客户要求一输入
- 2、打板、制作样衣--设计过程
- 3、确定使用布料、颜色、尺码等，确认图纸（输出）
- 4、编制原材料清单，缝纫工艺要求，（输出），
- 5、样衣验证：确定是否满足输入的要求
- 6、确认：一般经客户确认

详见 8.3 条款审核

产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

●与外部有关的过程：

●采购依据《采购控制程序》等文件要求进行控制，企业依据合同可客户要求设计进行设计和样衣制作，编制原



材料清单，根据清单进行原材料及辅料的采购，确定服装加工外包方。

原材料进厂控制，一般从合格供方采购，名录内不能提供时，寻找能够满足要求的供方，并对其进行评价和选择

外包方的选择：主要是多年合作生产型企业，从合格供方选择

。。。。。。

提供了《供方评价记录表》，经查，对上述供方进行了评审，评审内容主要供方生产能力，技术能力，质量能力，产品使用情况等。评审后列入合格供方

企业定期对供方绩效进行评定，提供有供方年度绩效评定表，评价要素：供方硬件条件如：证件，设施，规模，产品范围，服务，整体评估结论均为满意，评估人：王海波、于彦辰等。

通过签订书面采购合同方式向合格供方进行产品采购。提供给外部供方的信息通过采购合同体现。

采购物品一般直接送到外包加工厂，公司派人到合作方验货和安排生产，清点外观、数量、型号之后，同合作方签字确认。

提供有采购单，检验项目主要是产品数量，外观，型号是否一致，检测报告或质量证明书等。

经识别，外包过程为：货代（报关、运输等）、服装服饰的加工。

●销售过程控制：

该公司产品销售主要是服装服饰。

现场与受审核方业务部主管沟通，王经理介绍，企业为出口型企业，销售模式为根据顾客要求签订销售合同，明确产品要求，其销售产品。这些要求均在合同有明确要求，根据顾客要求选择供方。目前有稳定合作关系的供方。企业介绍，当顾客有新的要求或供方能力不满足要求时也会寻找新的供方。

公司组织会议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。合同签订之后，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。

根据产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了销售服务规范制度汇编、销售服务提供控制程序、采购物资检验规范等控制文件等文件和记录。

相关法律法规要求：中华人民共和国质量法、中华人民共和国招标投标法、民法典、中华人民共和国进出口商品检验法、中华人民共和国进出口商品检验法实施条例等及服装行业标准。

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，掌握服装服饰专业知识和中东地区的服装文化等，进行了服务技能、服务意识教育，现场与于彦辰等人沟通，基本掌握公司销售服务规范制度等的要求。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 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，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。

产品交付一般通过货代（报关、集装箱运输等）至客户指定港口，客户验收签收。

现场销售人员沟通，每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量和离港日期等内容，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。

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、消防安全等设施设备完好。



现场巡视办公秩序良好，销售人员每日召开晨会，晨会内容包括当日销售任务和工作重点，销售人员通过电话联系意向客户，回访老客户，解决售后问题等，现场销售范围良好，符合该公司的规定要求。

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。

经查基本符合要求。

● 产品防护

王经理介绍，公司的运行过程：原材料采购—运往加工厂—加工厂加工—包装—集装箱运往港口
该过程对产品的防护要求：防火、防污染、防水等

原材料采购一般由供应方负责运输至加工厂，采购前一般对公司的防护要求向供方说明，货到加工厂后，由加工厂负责防护情况的检验，发现损坏、污染、水浸等情况后，及时通知公司，公司与供方协商处理

原材料进加工厂后对原料和加工过程半成品的防护由加工厂负责，提前告知产品的防护要求，成品检验合格后，一般采用塑料袋包装（防水、防污染），然后瓦楞纸箱包装，集装箱装箱之前，公司派人去加工厂抽样检查，包括防护情况。

装箱后至发货港口，直至到港，均由货运公司负责

● 放行控制：

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、设计、加工、发货；

1、采购产品均依据国家标准、行业标准或客户要求，采购人员按照设计输出的采购清单进行采购，原料到加工厂时，公司派人到加工厂对采购产品数量、材质、色差等指标检验后，和加工厂共同签字验收，不合格品退货，不许进入加工环节

2、设计过程的放行：设计过程的控制见 8.3 条款，设计过程的放行主要是样衣的确认，一般有客户签认，提供给加工厂时，由双方签认，按照样衣和加工工艺指导书进行加工，加工工艺要求一般在委托合同中予以规定，双方签字

3、加工过程的放行由加工厂负责，按照提供给加工厂的加工工艺进行加工，公司一般派人监造

4、成品的放行：企业的产品主要出口至中东地区，一般不许商检，加工厂完成产品后，装箱前，公司派人验货，合格后装箱，办理海关手续。

为确保采购的产品能满足顾客要求，企业要求供方在提供产品时必须有产品检验报告，检验报告依据顾客要求及相关行业标准进行检测，检测要求有合同内或标准内规定的关键参数测定。

企业对服务人员的服务过程实施巡查：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。

企业编制了《服务控制程序》，规定了销售服务过程中服务的质量标准，保留了检查证据。

抽《销售服务质量检查表》，销售人员：王春丽、高永彩，业务部经理负责检查，检查内容有协调能力，沟通表达能力，信息收集，服务态度，履约及时性，销售专业性，责任心，售后服务，回复及时性等多方面，进行了综合评分。

从检查情况记录来看，销售服务均按公司要求开展，合格。

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。

符合要求。

● 绩效

查企业通过以下几种方式质量管理体系绩效进行监视和测量：

该公司对管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、目标考核、过程的监视和测量检查等。



内审、管理评审、目标考核详见 9.2/9.3/6.2 的审核记录。

每季度进行一次过程的监视和测量的检查，发现问题立即整改。

日常监督检查：管代负责对各部门的行为进行不定期的巡检。巡检内容包括：办公现场管理情况、文件控制情况，防护用品的使用情况等。对发现的问题提出整改要求，责任部门整改，办公室验证整改效果。

查企业保留了必要的记录文件。提供有管理体系运行检查记录，抽查 2023 年 4-10 月份记录，均符合要求。未有上级主管部门的监督检查。

符合要求。

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

2023 年 10 月 12 日进行内部审核，提供 2023 年度内审计划、内审实施计划、内审首次/末次会议记录、内审检查表、不符合项报告、内审报告等，保留了相关资料

但与内审组长就内审的要求及具体的实施情况进行沟通，柳经理介绍：“本次内审是在咨询老师的指导下进行的，管理体系运行时间较短，对内部审核的实施情况还没有完全掌握”，经与柳经理沟通，在 7.2 条款开具不符合，鉴于内审员能力会对内部审核实施的有效性产生影响，建议企业在 2024 年 1 季度的适当时机补充一次内部审核，已于企业体系负责人沟通，下次审核关注

2023 年 10 月 19 日进行管理评审，由总经理主持会议，有管理评审计划、管理评审输入资料—各部门工作总结、管理评审报告等，内容基本可信，有效

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

编制《不合格控制程序》，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。

王经理介绍，公司规定对顾客发现的有关产品不合格，业务部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告业务部主管进行审批，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。

自体系运行以来，未发生过顾客投诉和产品质量问题。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审发现的不符合，形成内部审核不合格报告，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。

管理评审中的改进，制定有措施单。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。

总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。

自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量、环境和安全事故。基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，自体系运行以来无质量环境安全事故发生，也没有发生相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。

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）：

企业现有办公和生产人员 18 人。配备了设计人员、业务人员、跟单人员、单证等，满足需要。

企业经营用房为企业法人宋浩个人购买，企业与宋浩签有租赁合同，租赁期限 2023 年 1 月 1 日至 2023 年



12月31日（每年签订租赁协议）；面积约600平米。

设有综合办公区，经理室，接待室展厅，打板间展厅，接待会议室，样品制作间

主要办公设备：电脑、打印机、办公桌椅等办公设施。楼道内配备了灭火设施。

主要设计生产设施：布样裁剪机、熨烫设备、锁边缝纫一体机、CAD机（制图、自带软件）操作台、剪刀、标准光源对色灯箱等

主要检测仪器：密度仪、

通讯设施：固话、手机、电脑、WIFI系统

满足需要。

2) 人员及能力、意识：

人员及能力、意识：企业规定了工作人员岗位任职要求，另有人员能力评价表，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。

企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。

特殊工种：无。

企业相关人员基本具备相应能力和意识。

但现场审核，内审员对内审的深入有待提高，已开具不符合。

基本符合要求。

3) 信息沟通：

王经理介绍公司目前人员较少，但在各部门之间、岗位之间以及与外部供方、客户、外包方及相关方之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，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。

目前各部门协调一致，工作上的接口基本顺畅。

与政府监管部门、周围居民等相关方、顾客、供应商等外部相关方，采用电话、微信、申请、传真、相关网站等方式，以便将质量方针等相关信息进行外部交流与沟通。

供应商，主要沟通内容为供货时间，采购物资质量要求等，沟通时间不定期。

内部培训，顾客意见处理和沟通结果按公司要求进行。

查见有：培训计划、内审计划、管理评审计划、管理者代表任命书、管理人员任命书等信息交流沟通记录。

沟通的方式和实施情况基本符合要求尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响

4) 文件化信息的管理：

受审核方编制了《文件和记录控制程序》用于对本公司质量管理体系文件和企业经营管理相关文件（包括外来资料）的编制、修订、批准、发放和使用的控制。

受审核方建立的管理体系文件包括：

1.质量手册 SS/SC-2023 A/0 版，2023 年 4 月 3 日发布实施（含质量方针及目标）

2.程序文件 SS/CX-2023 A/0 版，含 15 个程序，包括标准要求的程序。

3.三级文件 SS-GF-2023 A/0 版，包括：质量目标分解考核办法、岗位任职要求、办公设施管理制度等 4 个文件。

4. 体系运行所需要的记录，提供有记录清单。

●编制了文件控制程序，用于对管理体系文件的管理；

对外来文件进行了识别收集，现场提供有《受控文件清单》、《外来文件清单》，包括：

中华人民共和国质量法、中华人民共和国招标投标法、民法典、中华人民共和国进出口商品检验法、中华人民共和国进出口商品检验法实施条例等

标准规范：

GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》

GB/T19000-2016《质量管理体系 基础和术语》

GB 18401-2016《国家纺织产品基本安全技术规范》

GB/T 2912.1 纺织品 甲醛的测定 第 1 部分：游离水解的甲醛(水萃取法)



GB/T 3920 纺织品 色牢度试验 耐摩擦色牢度

GB/T 3922 纺织品耐汗渍色牢度试验方法

GB/T 5713 纺织品 色牢度试验 耐水色牢度

GB/T 7573 纺织品 水萃取液 pH 值的测定

GB/T 17592 纺织品 禁用偶氮染料的测定

GB/T 18886 纺织品 色牢度试验 耐唾液色牢度

SN / T 1932.1-2007_进出口服装检验规程 第 1 部分：通则。

提供了质量《记录清单》，收编了记录的名称、编号、保存期限等信息。

抽管理评审报告、顾客满意度调查报告、培训记录，保存期限均为 3 年；

查文件发放回收记录，提供了受控文件及外来文件的发放记录，记录了发放人，接收人签字及日期。

询问王波丽经理，收到了质量手册，程序文件和管理制度汇编。

查作废文件：《质量手册》和《文件和记录控制程序》对作废文件做出了相关规定。需加盖作废标识由办公室统一处理。

经与王波丽主任沟通，体系运行以来，没有作废文件。

查文件的保存：办公室配有文件柜，各种文件均分类保存在文件柜中，便于检索和查询。

办公室定期对其进行检查，目前各类文件保存完好。

综上，成文信息控制符合要求。经查，基本符合标准要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

服装服饰的销售

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，（组织名称）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 checked="" type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 基本符合	<input checked="" type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 达到	<input 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

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:周文廷



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。