

项目编号：0163-2023-Q-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：思塔迪（天津）新材料科技有限公司

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）：潘琳

审核组员（签字）：

报告日期：

2024 年 3 月 15 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：潘琳

组员：



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	潘琳	组长	审核员	2024-N1QMS-1304083	29.11.05

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王蓓蓓	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**）认证后，进行第一次监督审核 ☐ 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

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 ☒ **质量管理体系审核**；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国公司法、中华人民共和国工会法、中华人民共和国会计法等

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：

销售过程顾客需求信息管理指南 DB37/1739-2010

价格/销售目录报文 GB/T18129-2000

《GB/T16868-2009 商品经营服务质量管理规范》

《GB/T15624-2011 服务标准化工作指南》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：2024年03月14日 上午8:30至2024年03月15日 下午12:30实施审核。

审核覆盖时期：自2023年3月14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）：

电子化工材料的销售（不含危险品）

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：天津市津南区长青科工贸园区上海街 18 号 B 区 9075

办公地址：天津市河北区吕纬路 166 号诺德雅居 104 栋

经营地址：天津市河北区吕纬路 166 号诺德雅居 104 栋

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:办公室 7.2 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：2024 年 4 月 15 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 2025 年 3 月 15 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

人员能力；内审、管理评审有效性；产品和服务提供的控制；

3) 本次审核发现的正面信息：该公司质量管理体系有效运行，定期对体系运行情况监督检查，未发生相关



方投诉，上级行政处罚。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

质量管理体系能全面有效地予以贯彻实施，各部门员工能够了解涉及本部门的岗位职责权限，对体系运行做到了日常监督检查，质量管理体系已具有基本的成熟度和实效性。

2) 风险提示:

对质量管理体系的认识，尤其是管理层上以市场推动为主，目的还停留于取得证书满足客户及投标要求。对于体系的运用没有变被动为主动，没有深入理解和运用质量管理体系各工具，内审员和管理层存在能力不足。

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

公司总的质量目标为：

合同履约率 $\geq 98\%$ ；

顾客满意率 $\geq 95\%$

2023 年 3 季度、4 季度目标完成情况：均完成

公司的质量目标已分解到相关职能部门。

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）

●运行的策划和控制

公司针对产品销售的特点进行了如下策划：

一、策划了流程：

销售服务实现过程：客户洽谈→合同评审及签订→采购→交付→客户验收→售后服务

二、策划并编制了产品和服务的要求控制程序、采购控制程序、产品和服务过程控制程序、监视和测量资源控制程序等程序文件以及岗位任职要求、销售服务规范、采购管理制度等制度性文件。

三、确定了相应的质量目标，目标基本合理、可测量、可达到。

四、收集了相关法律法规及标准文件：

中华人民共和国产品质量法

中华人民共和国标准化法

中华人民共和国计量法

中华人民共和国民法典

中华人民共和国公司法



中华人民共和国工会法

中华人民共和国会计法

质量管理体系 要求 GB/T19001-2016

质量管理体系 基础和术语 GB/T19000-2016

销售过程顾客需求信息管理指南 DB37/1739-2010

价格/销售目录报文 GB/T18129-2000

《GB/T16868-2009 商品经营服务质量管理规范》

《GB/T15624-2011 服务标准化工作指南》等；

五、服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行服务评价，符合要求。

六、资源：销售服务在办公楼内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。

七、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。

八、识别了外包过程：产品运输

策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求

●资源提供

公司现有员工 5 人。

已识别与 QMS 相关人员：各部门负责人、销售人员、采购人员、内审员，提供了岗位职责与任职要求。新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种

主要有台式电脑、笔记本电脑、打印机等办公设备，基本能满足服务需要。

办公室设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。

企业编制了《人力资源控制程序》，对人力资源管理进行了规定

编制了岗位工作人员任职要求：

抽总经理任职条件：

1. 有高度的事业心、责任心，身体健康，精力充沛；
2. 文化程度：相当于大专以上学历。
3. 有工作经验，在副总位置（相当于本企业规模）工作三年以上工作经验；
4. 年龄：30 岁-55 岁之间，特殊情况另行考虑；
5. 人品正直，作风正派，无不良习惯；
6. 在本行业从事工作年限至少 5 年以上。

抽办公室经理任职条件：

1. 工作认真负责有高度的责任心和事业心；
2. 年龄：45 岁以下；
3. 文化程度：专科以上学历；
4. 熟练使用电脑办公软件，有驾驶经验；
5. 同等岗位工作经验 3 年以上；
6. 有一定的管理经验，文字组织表达能力较强；
7. 人品好，作风正派，工作态度端正。

抽业务部经理任职条件：

1. 工作认真负责，有高度的责任心、身体健康、精力充沛；
2. 年龄 45 岁以下；
3. 有丰富的至少三年以上的工作经验，熟悉产品的材料管理和有关合同法、法律要求；
4. 能够完成公司总经理下达的采购计划；



5. 有丰富的采购经验;
6. 有一定的供方资源;
7. 有组织能力, 有较强的文字写作功底及表达能力优先;
8. 会使用一般的办公电脑软件, 有驾驶经验。

查《人员岗位任职评价记录》, 被评价人员有曲涛、张雯茜、张海礁、王蓓蓓、王喆等企业招聘时对人员能力进行评价, 不符合要求不予录用。主要对岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价。询问办公室、业务部负责人学历、工作经验等情况, 均符合要求。

查有内审员聘任书, 写明内审员的任职要求和审核要求。

查见《2023-2024 年度培训计划》

策划实施内容有 2015 版《质量管理体系 基础和术语》、2015 版《质量管理体系 要求》; 产品知识; 2015 版内审员培训; 2015 版 ISO9000 知识、审核知识及审核技巧培训; 质量手册, 程序文件, 部门规章制度; 市场营销的专业基本知识, 工作规范, 如何达到顾客满意及采购控制; 售后服务知识; 基础培训, 公司概况、公司规章制度、质量方针、目标、质量意识、ISO9001 知识、安全、卫生作业等。

编制: 张雯茜 审批: 曲涛 2023.7.1

抽查培训记录:

——2023.7.1 标准 GB/T19001-2016 培训记录表

内容:

1. 2015 版《质量管理体系 基础和术语》
2. 2015 版《质量管理体系 要求》

培训效果评价: 通过培训公司员工对新标准的内容基本理解和明确。

——2023.9.10 内审知识、内审技巧培训。

内容:

1. 内审员培训;
2. ISO9000 知识、审核知识及审核技巧培训。

培训效果评价: 通过培训, 内审员基本了解了内审技巧, 提升了自身的内审能力, 提高了内审意识。

——2024.1.2 市场营销知识培训。

内容:

市场营销的专业基本知识, 工作规范, 如何达到顾客满意及采购控制

培训效果评价: 通过培训, 公司员工对售后服务知识的内容基本理解和明确。

另抽其他培训记录, 均按计划实施, 记录保存完好, 符合要求。

现场与办公室主任兼管代张雯茜沟通, 问及内审、管理评审策划和实施工作流程时, 张主任不能准确回答, 也无法独立完成内部审核工作, 存在能力不足。开具不符合

●与产品和服务要求的确定

业务部经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求, 公司在确定产品和要求时, 对以下方面进行了考虑: 交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求等。业务部负责确定与产品有关的要求, 包括: 客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。

企业通过电话、客户了解市场的需求状态, 识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。

——抽销售合同 1:

客户名称: 中航华东光电有限公司

产品: 双组分结构胶 数量: 36kg



合同明确了产品名称、数量、价格、质量、标准、交期等条款内容。

签订时间：2023 年 10 月 20 日

有双方签字盖章，符合要求

——抽销售合同 2：

客户名称：中航华东光电有限公司

产品：导电银胶 规格：SN003AB 数量：500 支

合同明确了产品名称、数量、价格、质量、标准、交期等条款内容。

签订时间：2023 年 11 月 7 日

有双方签字盖章，符合要求

——抽销售合同 3：

客户名称：成都洛瑞克新材料制造有限公司 产品：导热硅脂 规格：ST6900 数量：2 支

合同明确了产品名称、数量、价格、质量、标准、交期等条款内容。

签订时间：2024 年 2 月 13 日

有双方签字盖章，符合要求

另抽其他合同，均明确了产品名称、数量、价格、质量、标准、交期等条款内容。保存完好，符合要求。

企业对销售产品，价格，付款方式等均进行了策划，在公司要求内，市场人员可以进行合同签订，特殊情况时上报部门负责人，经总经理批准后签订合同，目前均在公司要求范围内容进行签订合同，无特殊合同。无评审记录。

公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：

- 1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。
- 2、接受顾客问询、询价、合同的处理。
- 3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。
- 4、合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。

目前沟通渠道畅通

目前无合同更改情况发生。

●设计和开发的控制

本公司主要业务是电子化工材料的销售（不含危险品）的销售，执行销售服务规范。

销售服务实现过程：客户洽谈→合同评审及签订→采购→交付→客户验收→售后服务

在销售商品时，由销售人员和顾客共同对商品进行确认来完成最终检查。

按照该商品的售后服务承诺和合同约定对售出商品提供售后服务。

经现场确认，产品依据国家标准、行业标准、客户要求销售，目前使用传统销售模式，且营销模式固定。企业对产品销售过程的控制管理体系手册保留了该条款，主要体现在对产品销售过程进行改进等方面，如：

产品包装的形式以及客户的要求等，根据市场的发展和客户的要求，对营销模式进行设计和研发。

●外部提供产品和服务的控制

为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求，要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名单”：

查合格供方名录：

供应商名称	采购产品
-------	------



上海兰珂盛新材料（科技）有限公司	双组分结构胶
北京普拉科技有限公司	导电银胶
锐腾新材料制造（苏州）有限公司	导热硅脂
天津津辰兴旺物流有限公司	物流运输

查合格供方评价记录：

受审核方与 2023.7.1 对供方统一进行了评价，评价人：张海礁 批准：曲涛

业务部签订合同后，采购员下采购单，经总经理审批后进行采购。每批次采购产品生产完成后，供方通知企业核对订单，无误后产品直接发货到客户指定地点。

——查采购合同 1

合同签订日期：2023.10.21 产品名称：双组分结构胶 数量 36kg

供方：上海兰珂盛新材料（科技）有限公司

合同约定了产品名称、规格、数量、质量标准、付款方式等内容，双方签字盖章，有效。

——查采购合同 2

合同签订日期：2023.11.8 产品名称：导电银胶 数量 500 支

供方：北京普拉科技有限公司

合同约定了产品名称、规格、数量、质量标准、付款方式等内容，双方签字盖章，有效。

——查采购合同 3

合同签订日期：2024.2.14 产品名称：导热硅脂 数量 2 支

供方：锐腾新材料制造（苏州）有限公司

合同约定了产品名称、规格、数量、质量标准、付款方式等内容，双方签字盖章，有效。

另抽查其他合同，均保存完好，符合要求。

采购产品检验：到货后客户进行验收，有问题经企业同意后进行退换货。无问题客户在收货确认单上签字确认。

见 8.6 审核记录。

采购过程受控。

●生产和服务提供过程的控制

1、业务部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。

产品销售流程：：客户洽谈→合同评审及签订→采购→交付→客户验收→售后服务

确定了销售服务为需确认过程

2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责，销售规范等作业规范。

通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。

3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》，销售规范、客户要求等接收准则。

审核获悉，业务部主要依据招标文件和订单要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜。

抽合同，均保存完好，符合要求。

4、查看产品销售情况：

现场清洁卫生，配备有消防设施，灭火器有效期内。

现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。

现场有工作人员通过电话、网络与客户交流，服务规范。

5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。

6、识别了需要确认的过程为销售服务，提供《特殊过程确认表》

需确认的项目有：销售过程所使用的网络、软件；设备；销售人员任职资格及能力；采用的营销策略；



特殊过程所使用的作业指导书等

确认内容:

- (1) 礼仪是否得体;
- (2) 销售人员是否能有效沟通;
- (3) 销售人员是否对公司销售的产品了解;
- (4) 销售人员考核及管理是否制定;
- (5) 是否对销售服务过程进行监视并保持记录;
- (6) 设备设施是否符合销售需求

确认人: 张雯茜、张海礁

结论: 特殊过程确认合格 确认日期: 2023.12.1

7、产品需经检验合格后方可交付给客户, 产品交付后, 严格遵守销售合同中的各项承诺, 尽量避免客户的抱怨和投诉。

8、现场观察到办公场所环境良好, 文件资料及时整理, 并存放指定地点, 工作人员具有工作状态良好, 销售人员和客户沟通用语规范, 工作氛围总体良好。

9、自体系建立以来无合同更改情况

销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品, 发货数量、到货日期, 防止货物发送错误。

查企业采购产品的单据

●产品的放行

提供有客户收货确认单:

中航华东光电有限公司 产品名称: 双组分结构胶 数量 36kg 收货日期: 2023.10.25 收货人: 吴文竹

中航华东光电有限公司 产品名称: 导电银胶 数量 500 支 收货日期: 2023.11.14 收货人: 吴文竹

中航华东光电有限公司 产品名称: 导电银胶 数量 500 支 收货日期: 2023.11.14 收货人: 吴文竹

成都洛瑞克新材料制造有限公司 产品名称: 导热硅脂 2 支 收货日期: 2024.2.20 收货人: 徐春

客户在签确认单前首先依据合同确认数量、质检单、外观、性能等均符合要求。

服务的放行受控。符合要求

●绩效

公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。

- 1) 提供了顾客满意调查表, 并进行了分析。
- 2) 对过程产品质量进行了统计分析
- 3) 对采购物资进行验证、合格率 100%。根据验收结果, 证明供方提供的产品质量是稳定的。
- 4) 通过内审中发现的不符合, 确定改进措施并实施。
- 5) 通过管理评审, 提出改进措施, 以便发现改进方向。

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

●公司制定了《内部审核控制程序》, 文件规定每年至少进行一次内部审核, 间隔时间不超过 12 个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。

提供了《审核实施计划》, 审核目的, 范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。

内审时间: 2024 年 1 月 15 日

依据 GB/T19001-2016 版标准, 质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。

公司按计划实施了内审。提供了内审员聘任书, 写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性, 没有发现自己审核本部门的情况。 提供了内审检查表。内审不符合 1 项,



已整改验收合格。

内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。

现场与办公室主任兼管代张雯茜沟通，问及内审、管理评审策划和实施工作流程时，张主任不能准确回答，也无法独立完成内部审核工作，存在能力不足。已在 7.2 开具不符合

●提供管理评审资料：

公司制定了编号：《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于 2024 年 2 月 24 月组织进行了一次管理评审。

查《管理评审计划》写明了时间、地点、参与人员、评审内容等。总经理批准。

管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。

提管理供《评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。

评审结论：本公司实施质量管理体系后，运行以来按照质量管理体系的要求运行，在产品及销售服务质量上已取得了明显的进步。事实证明公司质量管理体系对变化的内外环境有了一定的适宜性，在运行中起到了良好的效果，研发及服务过程基本稳定，产品品质处于受控状态，偶有异常也得以及时纠正以及改进。被证明体系是充分的、有效的。希望全体员工继续努力，为实现公司的质量方针和质量目标贡献自己的力量。

通过本次管理评审，确保了质量管理体系持续的适宜性、充分性和有效性，达到了持续改进的目的，为下一步外审工作奠定了良好的基础。

改进措施：对公司销售人员进行销售服务规范培训。

抽改进措施实施整改情况：已完成，查看培训记录，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：

企业提供的《不合格输出控制程序》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。抽不符合记录，企业目前为止未发生不符合事件。

内审过程中发现的不符合已经整改，符合要求。

产品和销售和服务过程监视和测量过程中有导入风险思维，主要有通过加强员工培训，加大监督和检查力度等措施，以达到预防措施的目的。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对内审提出的不符合进行原因分析，并完成了整改。对管理评审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，已实施。纠正措施尚可。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，对供方顾客等相关方的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。

目前为止没有相关方投诉情况发生。

三、管理体系任何变更情况



1) 组织的名称、位置与区域: 经营地址有变化

经营地址: 天津市红桥区湘潭道与红旗北路交口东北侧大成广场写字楼 A 座 806 室 (原地址)
天津市河北区吕纬路 166 号诺德雅居 104 栋 (现地址)

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: 识别外包过程为产品运输

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): 审核范围有变化

初审认证范围: 胶粘剂, 清洗剂的销售; 监督审核认证范围: 电子化工材料的销售 (不含危险品), ;
受审核方申请变更认证范围。

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

上次审核发现不符合项 (生产部 8.4 条款) 均已整改, 相关责任部门对其进行了原因分析, 制定并采取了纠正及纠正措施, 本次审核未发生类似问题, 采取的纠正措施有效。

五、认证证书及标志的使用

证书使用期间, 体系运行正常、未出现重大服务投诉、未出现重大诚信投诉

证书使用情况: 目前主要对客户展示和投标使用, 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, 思塔迪 (天津) 新材料科技有限公司 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 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

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:潘琳



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。