



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，不向第三方泄露。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：温红玲

组员：



受审核方名称：忻州市海力达贸易有限公司

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	温红玲	组长	审核员	2022-N1QMS-3210533	29.11.05

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	程改荣/韩晓云	向导	受审核方

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：本次为单体系审核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：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国环境保护法。

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：中华人民共和国消费者权益保护法、GB/T18760-2002消费品售后服务方法与要求、SB/T10444-2007商贸企业信用管理技术规范、GB/T15624-2011服务标准化工作指南、GB/T25798-2010纺织染整助剂分类、GB/T 20708-2006纺织助剂产品中部分有害物质的限量及测定、HG/T4266-2011纺织染整助剂 含固量的测定、HG/T4443-2012纺织染整助剂 粘度的测定、HG/T4164-2010纺织染整助剂 pH值的测定、BS EN 1239-2011 胶粘剂 冻融稳定性、ASTM D7149-05测定胶粘剂冻融稳定性的标准实施规程、HG/T5669-2019 纺织染整助剂 总氮的测定、HG/T4440-2012纺织染整助剂 磷含量的测定、GB/T498-2014石油产品及润滑剂 分类方法和类别的确定、



GB/T 3141-1994工业液体润滑剂 ISO粘度分类等

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：2024年05月27日 上午至2024年05月27日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年8月10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：纺织助剂、润滑剂（粘结型）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：忻州市忻府区新建路忻师南巷文苑小区 1 号楼 4 单元 11 层 1101 号

办公地址：忻州市忻府区新建路忻师南巷文苑小区 1 号楼 4 单元 11 层 1101 号

经营地址：忻州市忻府区新建路忻师南巷文苑小区 1 号楼 4 单元 11 层 1101 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 2024-05-26 8:30:00 上午至 2024-05-26 12:30:00 下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：目标完成情况；内审、管理评审有效性；产品实现过程策划和运行控制；绩效分析与评价策划与实施情况；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：综合部

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.2 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：2024 年 6 月 18 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 2025 年 5 月 26 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证；销售服务过程产品质量的控制；目标考核情况；任何变更情况。



3) 本次审核发现的正面信息:

该公司管理体系能够持续有效运行，近一年内未发生过质量、环境、安全事故，未发生过相关方投诉抱怨情况，未发生违反法律法规情况，相关资质手续保持有效，资源比较充分，能保证方针和目标方案的实现。该公司 QMS 基本满足 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准的要求，建立了自我完善机制，质量管理体系运行基本有效。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：公司各部门职责明确，质量管理体系能够全面有效地予以贯彻实施，各部门人员能理解和实施本部门涉及的相关过程，对识别出的相关质量管理过程能有效予以控制。

2) 风险提示：人员质量意识需加强培训。

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 06 月 13 日，体系实施时间：2023 年 8 月 10 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照经营范围覆盖认证范围。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：10 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：

纺织助剂、润滑剂（粘结型）的销售服务流程：

顾客要求识别--订单评审--签订合同--组织货源--供方安排发货--产品交付--客户验收

经确认：关键过程：销售服务；特殊过程：销售服务；需确认过程：销售服务；外包过程：物流运输。

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

公司概况：

忻州市海力达贸易有限公司，公司成立于2008年06月13日，经现场确认，企业注册及办公经营地址：忻州市忻府区新建路忻师南巷文苑小区1号楼4单元11层1101号，单一场所，提供有公司厂房出让使用证明及不动产权证（关于产权证登记为“11层008号”，经现场核实，本单元仅有3户，再查“商品房买卖合同”中买卖人所购商品房基本情况为“G1幢-4单元-1101号”，与企业注册、办公、经营地址相一致，与总经理沟通，会抽时间与不动产登记单位核实情况并变更一致），具体见附件。

公司主要进行纺织助剂、润滑剂（粘结型）的销售。

经现场确认，企业人数实际为10人，无倒班情况。

经确认，该公司按照GB/T19001-2016/ISO9001: 2015《质量管理体系 要求》标准要求建立并实施了质量管理体系，质量手册（包含目标和方针）：文件编号：HLD-QM-2023，于2023年8月10日发布实施A/0版，于2024年5月21日针对文审提出问题进行了文件修订，现版本：A/1；程序文件：文件编号：HLD-CX-2023，版本



状态：A/0，包括24个文件等。经文件审核，该组织所编制的质量手册和程序文件基本符合GB/T19001-2016标准及相关法规要求，文件审核所开具的不符合项，经现场验证有效。

该公司建立了质量管理体系，建立了综合部、业务部2个部门，组织结构清晰，各岗位职责明确。

质量方针：质量第一、诚实守信、用户至上、持续改进。

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，为建立质量目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容，符合要求。

理解组织及其环境：

与总经理沟通，公司领导层确定外部和内部与公司的宗旨、战略方向有关、影响质量体系实现预期结果的能力的因素。外部因素考虑：国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化、社会、经济和自然环境方面（不管是国际、国家、地区或本地）等因素；内部因素考虑：公司的价值观、文化、知识和绩效等因素。总经理负责组织对确定的内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保质量管理体系与公司的战略方向一致，并实现其预期的结果。基本符合要求。

理解相关方的需求和期望：

与总经理沟通，总经理及管理层在考虑相关方对公司提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响时，结合公司的实际情况，确定与质量体系有关的相关方，并确定其要求。公司按照质量手册要求对相关方的需求和期望进行管理，以理解相关方的需求和期望以便帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确；由于相关方对组织持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司确定了：

与质量体系有关的相关方：

公司的相关方包括：顾客、员工、银行、外部供应商、雇员及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、非政府组织等。

公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，理解和持续满足相关方的需求和期望。

顾客的需要和期望：产品质量保证、价格合理、使用环保安全材料、按期送达等；

员工的需求和期望：员工在安全和健康的工作环境下，不受伤害和健康伤害，及时足量发放防护用品等；

政府机构：遵纪守法、无污染环境事故、提供就业机会、依法纳税、无社区或居民投诉，企业按要求对人员（含外来人员）进行登记、防护到位等；

公司周边企业、居民、社区等：邻居：不扰民，无有毒有害气体、不影响正常生活、有社会可接受的绩效、诚实和诚信等。

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。

应对风险和机遇的策划及措施：

公司在销售服务过程中识别并确定了质量环境安全的内外部问题。与领导层沟通交流，对风险和机遇进行了识别和策划。编制有《QP-11风险和机遇控制程序》，策划合理，基本符合要求。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，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。公司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。

**组织的知识情况：**

公司知识主要源于外部和内部。外部来源的知识主要通过网上下载、主管机关获取、同行业标杆比对、专家指导等，包括适用的法律法规标准等。内部来源：主要包括公司管理经验、销售服务经验、员工自身的知识和经验、公司运营过程、销售服务过程的改进结果等。组织知识汇总到综合部统一编辑和处理，随时关注知识的反馈及更新情况，并对其收集和应用过程进行控制。基本符合要求。

质量总目标及考核情况：

公司总目标	完成情况
① 产品一次交验合格率 $\geq 95\%$;	100%
② 顾客满意度 ≥ 90 分;	98
综合部目标	完成情况
① 员工培训一次合格率 $\geq 95\%$	100%
② 文件控制率 100%	100%
③ 体系资金提供及时率 100%	100%
业务部目标	完成情况
① 顾客满意度 ≥ 90 分	98
② 合同履约率 100%	100%
③ 采购及时率 100%	100%
④ 产品一次交验合格率 $\geq 95\%$	100%

查对目标进行了分解，提供有公司及各部门目标分解和考核情况，内容包括：部门、目标指标、完成情况、考核人等，基本到位、合理。

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

（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职业健康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）

产品实现的过程和活动的管理控制情况：

公司最高管理者为增强顾客满意，确保顾客和适用的法律法规的要求得到满足，对建立、实施、保持和改进质量管理体系做出了承诺。建立和实施并初步形成了纠正、预防和持续改进机制。严格执行了体系文件规定要求，认真贯彻执行 GB/T19001-2016 标准，产品质量稳定并符合产品标准和顾客要求。实现了公司方针和目标，达到了预期结果。

公司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。

公司在策划建立质量管理体系时较充分地识别了所需的过程，查提供有管理体系运行过程及关系图，包括：管理体系策划过程、支持过程、产品（服务）实现过程的质量控制运行控制、绩效评价和改进；公司采用“过程方法”予以运作和控制，质量管理体系涉及的过程及其相互关系，识别出产品实现所需的过程要求：包括明确顾客及其规定用途和已知的预期用途所必需的要求、适用的法律法规要求、组织附加的要求，对各种要求进行评审，确认可以满足要求，并传递到相关岗位。

公司明确了所提供产品的质量目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和产品监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。



资质符合性：营业执照经营范围覆盖认证范围。

目标考核情况：包括公司目标和各部门目标的考核情况，公司和各部门均完成了目标值，基本符合要求。

顾客满意度：公司体系运行以来向主要顾客发放了满意度调查表，顾客满意度 98分，达到公司目标要求。

变更的策划：《质量手册》6.3、《QP-05 变更控制程序》对变更的策划及控制要求进行了规定，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。策划符合标准要求。

产品实现的策划：

经查该公司主要进行：纺织助剂、润滑剂（粘结型）的销售。

1、公司策划有纺织助剂、润滑剂（粘结型）的销售服务流程：

顾客要求识别—订单评审—签订合同—组织货源—供方安排发货—产品交付—客户验收

经确认，关键过程：销售服务；特殊过程：销售服务；需确认过程：销售服务；外包过程：物流运输。

2、产品执行标准：

中华人民共和国消费者权益保护法、GB/T18760-2002 消费品售后服务方法与要求、SB/T10444-2007 商贸企业信用管理技术规范、GB/T15624-2011 服务标准化工作指南、GB/T25798-2010 纺织染整助剂分类、GB/T 20708-2006 纺织助剂产品中部分有害物质的限量及测定、HG/T4266-2011 纺织染整助剂 含固量的测定、HG/T4443-2012 纺织染整助剂 粘度的测定、HG/T4164-2010 纺织染整助剂 pH值的测定、BS EN 1239-2011 胶粘剂 冻融稳定性、ASTM D7149-05 测定胶粘剂冻融稳定性的标准实施规程、HG/T5669-2019 纺织染整助剂 总氮的测定、HG/T4440-2012 纺织染整助剂 磷含量的测定、GB/T 498-2014 石油产品及润滑剂 分类方法和类别的确定、GB/T 3141-1994 工业液体润滑剂 ISO 粘度分类等。

3、规定了产品销售目标，编制了销售规范、验收规程等文件。

4、制定了产品实现过程中应填写的质量记录有：采购入库单、送货单等。

5、主要设备有：特种设备：无。办公设备：电脑、打印机等。检测设备：无。环保安全设备：灭火器、垃圾桶等。

6、提供有采购供方产品质量证明。

产品和服务的要求控制：

管理手册中 8.2 中规定了与产品和服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和 workflow 要求。

a 顾客明确规定的要求：即有销售服务本身的质量要求也包括后续活动的要求；

b 顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求；

c 与公司产品有关的法律法规的要求及本公司附加的对顾客的责任。

业务部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。同时负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放满意度调查表或微信等网络形式了解顾客的需求和期望。

业务部负责组织相关部门在向顾客提供产品和服务前参加评审，确定顾客/法律法规及公司的要求，若存在差异，确保相关事项得到解决，评审过程记录在《合同评审记录表》上。评审后由管代签字汇报总经理批准。

业务部负责客户要求变更时组织相关部门评审，并将变更落实到位。

公司主要的客户：孚日集团股份有限公司、宝鸡泽天富宝商贸有限公司、临猗县鑫得利纺织印染有限公司、吉凯恩（霸州）金属粉末有限公司、莱州长和粉末冶金有限公司。

查：需方：孚日集团股份有限公司 销售合同 合同签订日期：2023/7/25 / 2023/10/13 / 2023/12/20 / 2024/4/29 / 2024/5/16，合同约定：纺织助剂，有产品名称、产品型号、产品规格、交付方式、交付时间、质量标准、付款方式、违约责任等条款，要求明确。



提供《合同评审记录表》：评审人员：程改荣、韩晓云、程海荣，审批程海荣。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

查：需方：宝鸡泽天富宝商贸有限公司 销售合同 合同签订日期：2023/8/1 / 2023/10/11，合同约定：纺织助剂，有产品名称、产品型号、产品规格、交付方式、交付时间、质量标准、付款方式、违约责任等条款，要求明确。

提供《合同评审记录表》：评审人员：程改荣、韩晓云、程海荣，审批程海荣。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

查：需方：吉凯恩（霸州）金属粉末有限公司 销售合同 合同签订日期：2023/11/15 / 2024/1/18 / 2024/4/5，合同约定：润滑剂（粘结型）-防偏析润滑剂，有产品名称、产品型号、产品规格、交付方式、交付时间、质量标准、付款方式、违约责任等条款，要求明确。

提供《合同评审记录表》：评审人员：程改荣、韩晓云、程海荣，审批程海荣。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

查：需方：莱州长和粉末冶金有限公司 销售合同 合同签订日期：2023/10/28 / 2024/5/10，合同约定：润滑剂（粘结型）-防偏析润滑剂，有产品名称、产品型号、产品规格、交付方式、交付时间、质量标准、付款方式、违约责任等条款，要求明确。

提供《合同评审记录表》：评审人员：程改荣、韩晓云、程海荣，审批程海荣。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

据业务部经理介绍：合同签订前，由业务部、综合部进行评审，报总经理批准。

查以上合同评审，以上合同评审流程均已实施。

查其他合同也符合要求，未见不符合。公司暂无合同变更情况发生。

查提供有对应送货单，交期满足订单要求。

另查其他合同均经过了评审，评审日期均在合同签订日期之前，且评审结论均有效。

产品和服务的要求控制基本符合。

产品和服务的设计开发过程：

与负责人沟通确认，业务部负责产品销售服务的设计和开发，本公司长期从事资质范围内的销售服务活动，适用于GB/T19001-2016 IDT ISO9001:2015 标准要求，考虑销售服务对象的要求转换为更详细的要求的一组过程，参照和获取有关国际标准、国家标准、行业标准以及向顾客提供的产品规范时，本公司与相关标准普遍适用，并相对保持统一，无其他特殊销售服务提供。有设计和开发的相关规定，体系运行以来，公司没有新产品的研发活动，原设计研发也无变更，一直按标准要求和顾客要求生产。

查公司质量手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了产品设计和开发过程及相互作用，对设计开发过程进行了界定，明确了设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有设计和开发管理要求，内容符合要求。

公司所进行的销售服务均已成熟定型，使用的服务规范、标准及服务质量控制规范等未进行更改，所进行的销售服务没有进行设计和开发相关工作，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产品时，公司按照策划的：设计和开发要求进行设计开发，确保产品的安全性、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。基本符合要求。

外部提供过程和服务控制：

针对采购过程，编制了《QP-17 采购控制程序》、《合格供应商清单》、《供方调查评定表》、《采购台账》等，控制要求和方法适宜合理。

规定了对外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则。

查有供方基本资料调查表，从供方资质、生产能力、技术状况、检测能力、价格情况、供方信誉、样品情况、业绩、售后服务等方面进行了评价。评价结论：同意列为合格供方。

经确认，本公司产品销售和服务过程中，外包过程：物流运输。

主管介绍，对供方资质、生产能力、技术状况、检测能力、价格情况、供方信誉、样品情况、业绩、售后服务等方面的考核，在定期的再评价时进行。

现场提供有《合格供应商清单》，由总经理批准。



序号	供方名称	供应产品	列入日期
1	苏州浩卓助剂有限公司	纺织助剂	2023-08-10
2	广饶六合化工有限公司	纺织助剂	2023-08-10
3	广州广欣化工有限公司	防偏析润滑剂	2023-08-10
4	正元物流有限公司-中通快运	物流运输	2023-08-10

抽查 合格供方评价记录

供方名称：苏州浩卓助剂有限公司，产品名称：纺织助剂，提供有供方调查评定表，评价有供方资质、生产能力、技术状况、检测能力、价格情况、供方信誉、样品情况、业绩、售后服务等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意合作。 批准：程海荣 2023-08-10

供方名称：广饶六合化工有限公司，产品名称：纺织助剂，提供有供方调查评定表，评价有供方资质、生产能力、技术状况、检测能力、价格情况、供方信誉、样品情况、业绩、售后服务等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意合作。 批准：程海荣 2023-08-10

供方名称：广州广欣化工有限公司，产品名称：防偏析润滑剂，提供有供方调查评定表，评价有供方资质、生产能力、技术状况、检测能力、价格情况、供方信誉、样品情况、业绩、售后服务等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意合作。 批准：程海荣 2023-08-10

主管介绍，不定期去采购供方对供方的进行绩效监视：出货检验；验证供方提供的产品合格证；数量/重量、名称、型号/规格的入库核对、验证。

外包方名称：正元物流有限公司-中通快运，产品名称：物流运输，提供有外包方调查评定表，评价有外包方资质、运输能力、价格情况、供方信誉、业绩、售后服务等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意合作。 批准：程海荣 2023-08-10

抽查采购控制，合同名称为采购合同，供方为苏州浩卓助剂有限公司，供货内容为纺织助剂-DPS-1-2024. 5. 15-50kg/桶*20 桶/2024. 4. 22-20kg/桶*75 桶/2024. 1. 14-50kg/桶*60 桶/2024. 4. 5-20kg/桶*50 桶；提供有供方产品验收后入库单，经查，交付数量、供货名称规格、交付日期与合同要求相一致，验收结果符合厂验收标准。

抽查采购合同，合同名称为采购合同，供方为广饶六合化工有限公司，供货内容为纺织助剂-DPS-1-2023. 8. 1-50kg/桶*40 桶/2023. 10. 11-20kg/桶*40 桶；提供有供方产品验收后入库单，经查，交付数量、供货名称规格、交付日期与合同要求相一致，验收结果符合厂验收标准。

抽查采购合同，合同名称为采购合同，供方为广州广欣化工有限公司，供货内容为防偏析润滑剂-HD-21A-纺织助剂- DPS-1-2023. 11. 15-20kg/桶*5 桶/2024. 1. 18-20kg/桶*5 桶/2024. 5. 10-20kg/桶*4 桶/2023. 10. 28-20kg/桶*4 桶/2024. 4. 5-20kg/桶*10 桶；提供有供方产品验收后入库单，经查，交付数量、供货名称规格、交付日期与合同要求相一致，验收结果符合厂验收标准。

抽查提供有正元物流有限公司-中通快运运单 3 份，经查，运单均按期、按量送达，基本符合要求。

外部提供过程、产品和服务的控制基本符合要求。

销售服务实现过程控制：

该公司主要进行：纺织助剂、润滑剂（粘结型）的销售。

编制了相应的过程文件：

（1）公司策划有纺织助剂、润滑剂（粘结型）的销售服务流程：

顾客要求识别—订单评审—签订合同—组织货源—供方安排发货—产品交付—客户验收
经确认：关键过程：销售服务；特殊过程：销售服务；需确认过程：销售服务；外包过程：物流运输。

经确认：查看有关键/特殊过程确认记录，从人员、设备、材料、工艺方法、工作环境等方面进行了确认，确认时间为 2023. 8. 10 日，对销售过程人员能力、设备、作业指导书等进行了确认，确认结果均合格。

（2）文件资源：编制了《质量手册》、《QP-19 产品和服务提供控制程序》、销售服务规范等，对销售人员的业绩和能力进行定期考核等。制定了作业指导书《顾客投诉与反馈管理规定》及各类记录表格。



(3) 现场对销售各过程填写有《销售台账》、《送货单》等各种监视和测量记录；

(4) 资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。

服务提供过程的控制包含：

a) 产品信息：根据合同及订单实施供销，并按合同要求进行销售，执行的文件：《ZD-06 销售服务规范》等管理文件。

b) 服务配置监视测量设备：无。

c) 通过部门检查、顾客满意度调查，对服务过程进行监视和测量；

d) 使用设备和设施：电脑、电话、打印机、复印机、传真机、空调等，采购的产品直接发往顾客现场，在采购供方现场进行验收，受审核方对进出货进行严格的控制，有《送货单》。

e) 公司的销售人员均有多年的岗位工作经验，能够胜任岗位工作。

f) 识别了销售服务过程，提供《销售过程确认表》，对销售/服务人员等从工作能力、文件的完整、有效、可操作、指导性、执行情况、销售记录的完整、有效性等进行了确认，确认结果：符合公司销售要求。

g) 编制了《ZD-05 销售服务质量考核管理办法》等文件定期对销售服务质量进行检查，以防止人为错误。

h) 依据顾客的要求进行产品的交付，对产品质量负责。交付后的活动包括顾客使用的反馈等。

现场查看公司销售办公现场，办公环境整洁，使用的办公设备：电脑、电话、打印机、复印机等状态良好。

现场查看《送货单》、发票等单据填写完整、清晰，保存完好。

现场查看销售人员对本部门业务流程、产品技术要求熟悉。接听顾客电话热情、耐心。

现场抽查《QP-19 产品和服务提供控制程序》等文件保存完好，易于查看，版本有效。到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。

查看销售工作情况：

1. 规范规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。

产品执行标准：依据的标准、法律法规及技术协议的主要内容：

中华人民共和国消费者权益保护法、GB/T18760-2002 消费品售后服务方法与要求、SB/T10444-2007 商贸企业信用管理技术规范、GB/T15624-2011 服务标准化工作指南、GB/T25798-2010 纺织染整助剂分类、GB/T 20708-2006 纺织助剂产品中部分有害物质的限量及测定、HG/T4266-2011 纺织染整助剂 含固量的测定、HG/T4443-2012 纺织染整助剂 粘度的测定、HG/T4164-2010 纺织染整助剂 pH值的测定、BS EN 1239-2011 胶粘剂 冻融稳定性、ASTM D7149-05 测定胶粘剂冻融稳定性的标准实施规程、HG/T5669-2019 纺织染整助剂 总氮的测定、HG/T4440-2012 纺织染整助剂 磷含量的测定、GB/T498-2014 石油产品及润滑剂 分类方法和类别的确定、GB/T 3141-1994 工业液体润滑剂 ISO 粘度分类等

2. 资源配置齐备，设施设备可以满足要求。

3. 查看销售合同都进行了评审、加盖了公司合同章，参见 8.2。

4. 提供有产品送货单、产品合格证，参见 8.6。

5. 管理人员以及业务员都经过了培训，能力满足要求。

6. 制定了销售管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。

7. 所有的产品都必须经采购供方检验合格后方可交付，不定期由业务人员到采购供方现场跟踪产品质量。业务部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由业务部开具送货单，采购供方依据送货单发货，随货同行有产品合格证，经查出库、交付手续齐全。售后服务由业务部业务员按照售后服务规范执行，及时处理客户反馈问题，与负责人沟通，自运行以来，



未发生过客户投诉反馈。

经现场查验，以上资料有效。组织销售服务过程的控制符合规定的要求。

变更的控制：

顾客要求变更，法律法规变更，产品标准变更，外部供方交货不及时或质量问题，设备出现故障等变更时，需进行变更，按照编制的《QP-05 变更控制程序》实施，经查程序中明确了组织应对销售和服务提供的更改进行必要的评审和控制，符合要求，程序中明确销售过程的变更，组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求，经了解，自体系运行以来销售服务无变更。基本符合要求。

产品的放行：

该公司主要进行纺织助剂、润滑剂（粘结型）的销售，执行标准见产品策划情况。

与负责人沟通，企业在买卖合同中对商品检验有关的问题做出明确具体的规定，包括：检验的时间、地点、检验标准以及货物与合同规定不符时买方索赔的时限和服务的交付是否得到顾客的认可等内容。

采购供方依据顾客的要求进行产品的交付，对产品质量负责，按公司提供的供货清单安排产品出货，并检查产品包装、合格证等其它的技术资料，检查产品各项指标是否符合标准的要求，如不符合要求，不准发货。提供的产品必须的合格证、质量证明报告等文件。业务员不定期在采购供方现场进行采购产品质量验证，不合格不入库、不发货，现有供货商供货稳定，自体系运行以来未出现原材料不合格情况。

采购产品和服务的检验：业务员/客户在采购供方自提时对产品标识和外观质量实施检查，合同约定质量标准：按国家标准或产品质量法执行。合同要求按供需双方现场对货物的数量、外观、规格等共同验收，抽《采购入库单》，纺织助剂-DPS-1-2024. 5. 15-50kg/桶*20 桶/2024. 4. 22-20kg/桶*75 桶/2024. 1. 14-50kg/桶*60 桶/2024. 4. 5-20kg/桶*50 桶；纺织助剂-DPS-1-2023. 8. 1-50kg/桶*40 桶/2023. 10. 11-20kg/桶*40 桶；防偏析润滑剂-HD-21A-纺织助剂-DPS-1-2023. 11. 15-20kg/桶*5 桶/2024. 1. 18-20kg/桶*5 桶/2024. 5. 10-20kg/桶*4 桶/2023. 10. 28-20kg/桶*4 桶/2024. 4. 5-20kg/桶*10 桶。另查其他收货收据，同上，基本符合要求。

近几个月的记录情况按检验规范进行了检验，检验项目均符合要求。

查有《销售人员考核记录》对每位销售员每月进行考核。查：企业对服务人员的服务过程质量检验：

查有《销售人员考核记录》每月/每年检查 1 次检验项目：专业知识、分析判断能力、沟通能力、灵活应变能力、员工出勤率、日常行为规范、责任感、服务意识、销售额完成率、销售增长率、销售回款率、新客户开发、市场信息收集、报告提交、销售制度执行、团队协作等。

抽：2024 年 4 月 30 日考核记录，包括了上述规定内容，程改荣，98 分，考核人：程海荣

另抽：2024. 2. 29、2024. 1. 10 考核记录，均有考核，考核人：程海荣

另查看：2023 年度顾客对服务的满意程度调查情况，满意度评价平均为 98 分，顾客对该公司的服务基本满意。客户的平均总评满意度达 98 分，从数据来看，顾客满意度达到了质量目标的要求，通过以上被调查的顾客，反馈产品质量稳定，但以后我们在保证产品/服务质量的同时，通过控制成本尽量降低价格，以及及时处理客户意见，提升客户满意度。

销售服务放行基本符合要求。

合规性评价情况：

查国家企业信用公示系统，目前公司经营过程中没有发生违反其它相关法律法规及其他要求的情况，无行政处罚信息，未列入经营异常名录、未列入严重违法失信名单。

绩效的监视和测量情况：

公司负责人介绍说，公司通过数据分析，采购数据、销售数据、不合格品数据等，收集和分析适当的数据，评价公司管理体系的适宜性和有效性，充分识别可以改进的机会，公司通过以下方面确定、收集和分析适当的数据，以证实管理体系的适宜性和有效性。查有以下信息进行数据分析：



1、目标考核记录，包括公司质量目标考核情况和各部门目标考核情况，按季度/年进行考核，考核结果：公司和各部门均完成了目标值，基本符合要求。

2、公司通过顾客满意程度的调查、内部审核、过程的监视和测量、产品的监视和测量、不合格、纠正措施等来实施改进活动，经查看顾客满意度为 98 分，达到公司质量目标要求；内审、管评发现不符合已整改完成，措施验证有效。

对绩效监测的结果通过内部文件传递、网站公示、会议传达等方式向内部员工及外部相关方传递。自体系运行以来，公司未出现质量、环境、安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。

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

查编制有《QP-03内部审核控制程序》，内容符合标准要求。组织对内审进行了策划。提供了内部审核的记录，内审时间为2024年4月10日，覆盖了全部部门，内审提出的1项不符合，责任部门进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性，内审报告对质量和安全管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行评价，并得出结论意见。基本符合要求。

查策划有《QP-04管理评审控制程序》，内容符合标准要求。基本符合要求。受审核方于提供了管理评审的记录，评审时间为2024年4月26日，管理评审的目的明确，输入基本充分；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。

与负责人沟通，后期进一步加强提升中高层管理人员对内审、管理评审的运用。

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

与负责人沟通，策划有《QP-06 不合格控制程序》、《ZD-05 销售服务质量考核管理办法》，规定了控制目的、范围，对产品实现过程中发生的不符合的控制(包括：原材料的不合格品控制、最终产品的不合格品处置、交付后不合格品的控制)均有规定；暂未发现不合格情况。

授权程改荣为一般不合格品处置负责人。

经查该公司经检验不合格和疑似不合格的产品均不允许放行和交付。

经沟通了解，该公司自体系运行以来未出现产品交付后顾客反馈的产品不合格情况。

对于偶尔发生轻微的、一般的不合格，由当事人或责任人当时就进行了纠正、整改。

不符合输出的控制符合要求。

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，年度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）：

现场查看，

基础设施有：办公室 1 间，用于总经理、业务部、综合部集中办公；会客厅 1 间，用于招待客户及其他相关方；由于企业产品为直接采购，由业务人员采购，从供方直接发货至客户处，物流运输过程公司外包，



业务人员会不定期去供方现场跟进产品质量，故公司内未设仓库。

办公工作环境干净整洁，企业水电网齐备，为员工提供了基本的从事产品销售所需的安全、卫生等适宜条件，为员工配备电脑、打印机、局域网，可以网络传递信息。

主要设备有：特种设备：无。办公设备：电脑、打印机等。检测设备：无。与负责人沟通，产品交付在采购供方现场直接安排发货，物流运输由公司业务员寻找外包方直接送到客户处，业务人员不定期去采购供方现场跟踪采购供方质量状况，跟踪产品生产、检验和试验工作，故本公司未配置监视和测量设备。环保安全设备：灭火器、垃圾桶等。

资源配置基本满足要求。

现场巡视：销售服务过程中设备均适宜，运行良好。查见“办公设备台账”，明确了设备名称、型号、数量等。与负责人沟通，定期进行电脑、打印机、网络等维护，维护项目：定期对电脑系统进行杀毒、更新、优化、备份。

现场观察到上述设备均适宜，运行良好。

基础设施设备管理基本满足要求。

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。企业相关人员基本具备相应能力和意识。现场询问，内部审核组长和内审员，对内审流程表述不清（△）。

与负责人沟通，后期进一步提升内审与业务的融合度。基本符合要求。

3) 信息沟通：

管理手册、《QP-22 内外部沟通控制程序》规定了信息沟通的目的、范围、职责、程序，使各部门了解信息沟通渠道及要求，便于组织内各部门的协调，以确保管理体系的有效性进行。沟通内容包括：内部信息和外部信息，信息沟通渠道畅通。基本满足要求。

4) 文件化信息的管理：

文件化信息的管理：公司编制了管理体系文件，按体系文件结构包括：管理手册、程序文件汇编、管理文件汇编等。其中方针、目标也形成了文件并纳入到管理手册中。文件覆盖了组织的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。技术文件也纳入到文件控制范围。文件的审批、发放、更改订控制有效。经现场确认，该公司的体系文件基本符合据 GB/T19001-2016 标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：纺织助剂、润滑剂（粘结型）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，（忻州市海力达贸易有限公司）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

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：温红玲



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、联系方式的变更、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。