

项目编号：20303-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京德凯威经贸有限公司

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）：朱晓丽

审核组员（签字）：骆海燕

报告日期：2024年5月28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：朱晓丽

组员：骆海燕



受审核方名称：北京德凯威经贸有限公司

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	朱晓丽	组长	审核员	2021-N1QMS-3205805	29.01.02,29.03.01
B	骆海燕	组员	实习审核员	2023-N0QMS-1304606	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	汪毅颖	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 ☒ 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：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国招标投标法等

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 7956.1-2014消防车 第1部分：通用技术条件GB 7956.12-2015消防车 第12部分GB 7956.3-2014消防车 第3部分：泡沫消防车、GB 7956.14-2015消防车 第14部分：抢险救援消防车等

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05月28日 上午至2024年05月28日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年10月11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）：

消防车及配件的销售

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：北京市朝阳区麦子店街 37 号 5 层 550 室

办公地址：北京市朝阳区麦子店街 37 号 5 层 550 室

经营地址：北京市朝阳区麦子店街 37 号 5 层 550 室

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 2024-05-27 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：文件、外来文件的适宜性、充分性；生产过程控制；质量目标及其实现情况

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（1）项，涉及部门/条款:综合部 Q7.2

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 3 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 2025 年 5 月 28 日前。

2) 下次审核时应重点关注：内审、管理评审有效性、放行控制、员工意识太高；标准理解有待提高；

3) 本次审核发现的正面信息：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。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：管理层对结合型管理体系运行和认证活动支持，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检验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：记录保存、内审、管理评审有效性、放行控制、员工意识太高；标准理解有待提高；与企业负责人孟佳祥沟通，孟总介绍咨询过市场监管部门及同行业，消防车销售无需经营许可。

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：2000 年 08 月 11 日 体系实施时间：2023 年 10 月 11 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：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：投标/业务洽谈→签订合同→采购→物资检验→交付

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

组织及其环境

总经理孟佳祥介绍：德国马基路斯公司为开发中国市场在香港成立了马基路斯（中国）有限公司，企业为香港成立了马基路斯（中国）有限公司在内地的总经销商，负责中国内陆销售服务。企业于 2000 年在北京成立，目前就中国市场而言，销售消防车企业在 25 家左右，企业市场占有率占进口消防车 50%，企业销售消防车 80%-90%为原厂配件，10%-20%耗材为缩减交付时间在中国采购，从疫情开始至今，一方面总体国际及国内经济、政治环境紧张，销售市场成萎缩趋势，且国内提出内循环，增加国产产品采购；另一方面德国马基路斯价格上涨、交付周期延长等，对企业打击较大。企业主要客户为各地消防大队、支队、救援队等，马基路斯品牌在国际有一定影响，产品质量、安全性等方面均为行业翘楚，目前企业用质量、安全性等方面优势建议客户采购“马基路斯”配件，扩大配件市场。

目前企业员工流动性很低，基本均在企业多年，对公司管理，产品技术、市场等均熟悉。

销售市场目前分 3 个区，每个区域 4-6 个省，每个区域 1 名业务经理，一个服务工程师。

每 2 年行业会举行一次展会，企业通过展会展示企业及品牌实力。

公司于 2023 年 10 月 11 日发布实施了 GB/T19001-2016 版质量手册\程序文件，目前版本为 A 版。由管理者代表组织人员编写，总经理批准实施。文件中描述了质量管理体系建立的原则及质量管理体系的各个过程。确定了质量管理体系的过程及控制方法，配备了所需设施及符合能力要求的各任职人员。

企业依据审核范围内产品销售和服务活动、过程特点，以及行业特点和战略发展规划，确定了组织结构，及建立、实现质量目标的方法有影响的内、外部环境因素的组合，并规定了对内、外部因素进行识别和监测的要求，监视和评审方式/方法：相关方信息反馈、面对面沟通、内部总结等：确定与目标和战略方向相关并影响公司实现管理体系预期结果的各种外部和内部因素。

对内外部环境进行了识别，识别充分，有效。

相关方的需求和期望

企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关方，通过调查、访谈了解相关方的需求和期望。通过回访、网站等渠道获取相关方的信息，并持续与相关方沟通，了解相关方要求，并对相关信息进行监视和评审。

企业识别出的相关方包括：顾客、供方、员工等

销售部负责了解客户的需求和产品信息等期望，以及供方进行定期的沟通，了解相关信息；如综合部负责了解组织内部员工需求以及相关法律法规要求，了解行业新趋势和客户的新要求。



相关方需求基本无变更，识别充分，有效。

管理体系的范围

公司按照标准要求编写了体系文件，于 2023 年 10 月 11 日发布实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围。公司明确了质量管理体系的边界、范围，在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。确认审核范围：北京市朝阳区麦子店街 37 号 5 层 550 室北京德凯威经贸有限公司消防车及配件的销售经现场确认申请范围与企业实际经营范围一致，审核范围描述清楚、界定合理。

质量方针

企业策划并制定了质量方针：“以益至精、以心至诚”

方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。

质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。

应对风险和机遇的措施

企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：

企业目前识别风险点：

- 1、从疫情开始至今，总体国际及国内经济、政治环境紧张，销售市场成萎缩趋势，且国内提出内循环，增加国产产品采购；
- 2、德国马基路斯价格上涨、交付周期延长；
- 3、客户资金紧张、行业内卷严重等

措施：增加产品性能、安全、服务技术性

风险识别及措施有效。

质量目标

公司总的质量目标为：

- 1、合同履行率达到 100% ；
- 2、产品交付合格率 100%；
- 3、顾客满意度 $\geq 95\%$

2023 年 10 月至 2024 年 4 月统计结果：均完成。

质量目标达到要求。

变更的策划

企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。

受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，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。并要求对变更前、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。

体系运行以来，暂无变更情况发生。

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



运行的策划和控制

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。

目前只要开发市场模式主要为：投标、客户介绍

销售流程：投标/业务洽谈→签订合同→采购→物资检验→交付

3、配置了办公设备：台式电脑、打印机、固定电话等，基本满足要求。

4、监视测量设备：无监视测量设备。

组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，保留了相应记录。

5、策划了《销售人员服务规范&德凯威》等规范服务过程。

6、制定了业务人员的管理目标和考核办法。

7、收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国政府采购法等

参考标准：GB 7956.1-2014 消防车 第1部分：通用技术条件 GB 7956.12-2015 消防车 第12部分 GB 7956.3-2014 消防车 第3部分：泡沫消防车、GB 7956.14-2015 消防车 第14部分：抢险救援消防车等。

设计开发

与负责人沟通及经现场确认，企业根据顾客要求进行消防车及配件的销售，通过对外部供方的控制得到符合要求产品，编制了《与顾客有关过程控制程序》、《外部提供的过程、产品和服务的控制程序》、《销售和服务提供控制程序》《销售和服务的监视、测量控制程序》等控制文件。

公司产品的销售完全按照国家法定的投标招标规定和客户的要求及相关国家和行业标准进行销售，且公司现在客户群基本固定，销售的产品类型也基本固定，在体系运行之前模式以固定，暂时也没有增加新产品的销售计划，目前销售的流程固定不变，无需策划新的营销方式，后期如果增加将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的销售流程。

服务的设计和开发控制基本符合要求。

外部提供过程、产品和服务过程管理

根据采购物资重要程度对供方进行了等级划分，提供了采购物资分类明细表：共分 A/B/C 三个等级，基本上销售物资均为 A 类，不同等级供应商进行不同程度的管理。

主要采购：消防车及配件（橡胶管、锁止阀、油壶、液压油滤芯、扬声器、气阀、微电机、液压缸、接插件、钢索、滑块、联轴器、滑轮、把手、塑料块、绞盘制动器、支架、软管、钢缆、电动泵、电源接线插头等）；另外采购主要涉及企业经营过程中办公用品采购。

供应商名字	采购物资
-------	------

上海芭玛国际贸易有限公司	配件
--------------	----

四川平盛泽宇汽车销售服务有限公司	配件
------------------	----

马基路斯（中国）有限公司	消防车及配件
--------------	--------

北京天鸿城投资顾问有限公司	报关服务
---------------	------

。。。。。

企业为马基路斯（中国）有限公司代理商，企业不对其进行评价，每年对国内配件商进行评价，评价内容主要为质量、价格等，孟佳祥 2023 年 10 月 11 日

抽采购计划、入库登记表，均保存完好，符合要求。

企业有一个库房，位于大厦负三层，面积 50 平米左右，共 3 个货架，按车辆型号进行了分类存放，有标识。有库房管理制度，先进先出。

采购过程受控。

生产和服务提供：产品和服务的要求确定、评审和更改；放行控制

与企业负责人孟佳祥沟通：企业租赁北京市朝阳区麦子店街 37 号 5 层 550 室，办公面积 90 平米，配置了



办公所需电脑、打印机等办公设备，办公区配置有绿植，对办公环境进行增色。大厦负三层有一个库房，50 平方米左右，库房管理具体见 8.4 条款。企业主要销售消防车及配件，企业为香港成立了马基路斯（中国）有限公司在内地的总经销商，负责中国内陆销售服务。企业于 2000 年在北京成立，目前就中国市场而言，销售消防车企业在 25 家左右，企业市场占有率占进口消防车 50%，企业销售消防车 80%-90%为原厂配件，10%-20%耗材为缩减交付时间在中国采购，从疫情开始至今，一方面总体国际及国内经济、政治环境紧张，销售市场成萎缩趋势，且国内提出内循环，增加国产产品采购；另一方面德国马基路斯价格上涨、交付周期延长等，对企业打击较大。企业主要客户为各地消防大队、支队、救援队等，马基路斯品牌在国际有一定影响，产品质量、安全性等方面均为行业翘楚，目前企业用质量、安全性等方面优势建议客户采购“马基路斯”配件，扩大配件市场。

目前企业员工流动性很低，基本均在企业多年，对公司管理，产品技术、市场等均熟悉。技术人员有计划的安排去德国马基路斯进行培训，技术人员基本均有德国马基路斯公司发的培训证书，人员能力符合要求。销售市场目前分 3 个区，每个区域 4-6 个省，每个区域 1 名业务经理，一个服务工程师。

每 2 年行业会举行一次展会，企业通过展会展示企业及品牌实力。

企业销售模式目前主要为品牌自身影响力及客户维护，客户间推荐。

产品销售流程：投标/业务洽谈→签订合同→采购→物资检验→交付

确定了销售服务为需确认过程，提供确认记录，

查销售过程控制记录

销售部经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。

售前：走访用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；

售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；

售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。

销售部获取销售信息，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。

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。

目前沟通渠道畅通

抽项目合同、合同的评审记录：孟佳祥介绍：产品价格基本固定，全国统一见，为市场需要，总经理有 5% 的价格空间，业务人员签订合同签，合同内容及文本需交总经理审批，经总经理审批后签订合同。企业规模较小，一直按此流程操作，未对审批过程进行记录，已与负责人沟通。

目前未发生合同变更情况。

服务过程中人员严格按照企业规则制度、马基路斯培训内容、产品知识等进行服务，制定了《销售人员服务规范&德凯威》等作业指导文件。

客户签订合同后企业安排采购，德国马基路斯发货到港口，报关单位进行报关处理，物流发货到客户处，部分配件发货到企业，企业日常备 5-10 辆车的库存配件。车发到客户需客户进行验收，验收合格后打款。

提供报关单、收货后验收入库、货物跟踪记录、技术人员出差记录、验收记录、销售服务规范检查表、员工绩效考核表，符合要求。

服务过程、放行过程受控。

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

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《内审计划》，审核目的、核范围、审核依据、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 4 月 6 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。提供了内审员任命书，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。

公司制定了《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. 4. 23 组织进行了一次管理评审。

查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：评价公司质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。确定了评审依据、时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审议题，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。

编制/日期：汪毅颖 审批/日期：孟佳祥 2024. 4. 20

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。

提供《管理评审报告》，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。

结论：1. 公司的质量方针体现了以顾客为焦点，公司以质量求生存的理念，并将持续改进作为公司的质量方针，体现了质量管理原则。

2 质量目标切实、可行，通过努力能够实现目标。

3 质量目标的分解能够按质量体系的要求进行。

4. 顾客满意度达到 96%，体系运行以来未接到顾客投诉。

5. 对内外部环境进行了识别，体系运行来未发生变化。

6. 过程绩效以及产品和服务的符合性较高。

7. 近一年以来未出现不合格品。

8. 综合部组织各部门进行岗位技能培训，加强标准学习。整顿生产现场，合理规划；由总经理进行监督。

9. 各部门工作按照计划完成，质量目标基本达到。

10. 充分识别了我公司风险和机遇，措施有效。

11. 对内审报告中提出的不符合情况已进行了改正，制定纠正措施，并由审核组长跟踪验证。

12. 公司现有资源满足需求，不需要再添加。

13. 监视和测量结果达到目标要求。

14. 经供方评定，外部供方满足公司要求。

15 公司管理体系运行满足公司实际，暂不需变更

16 改进建议：管理体系加强培训。

抽改进措施完成情况，已完成，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:

编制了《不合格和纠正措施控制程序》，对不合格和纠正措施处理要求进行了规定。

抽《纠正措施处理单》，主要为沟通不畅，员工态度等。

组织了培训，对相关人员进行再教育，提高沟通技巧，发生率明显降低。

内审不符合按要求进行了整改。

不符合管理符合要求。



2) 纠正/纠正措施有效性评价:本年度除内审的一般不合格项及管理评审提出的改进已采取纠正措施外,其余发现不合格并采取书面纠正措施的情况有 1 项。按照要求对不合格问题进行了原因分析,制定纠正措施并实施。现场审核时对以上合格情况的纠正措施实施及管评改进措施实施的有效性进行验证,基本有效。该项纠正措施均未涉及需要更新策划期间确定的风险和机遇,也未涉及变更质量管理体系的情况。

经查符合要求。

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。

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）：

企业目前主要工作人员 10 名,包括管理、销售和技术人员等。可满足产品和服务控制需要。综合部(含会议室)约 100 平米左右,配备了电话,电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。企业经营地有一库房,位于地下 3 层,面积 50 平米左右,有 3 组货架,按车辆类别、型号存放平配件。

外部资源,如供方、客户等相关方。

目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。

2) 人员及能力、意识:

已识别与 QMS 相关人员:各部门负责人、销售人员、采购人员、技术人员、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

企业编制了《人力资源管理控制程序》,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。

企业在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。询问综合部、销售部负责人学历、工作经验等情况,均符合要求。

张海龙、邱双峰、陈兆军等技术人员经过 Magirus 中国有限公司培训

查有内审员任命书,写明内审员的任职要求和审核要求。

现场询问内审员对内审的要求及标准了解情况,不能回答清楚,不具备内审员的能力,已开不符合。

查见 2023、2024 年度培训计划

策划实施内容有管理制度培训;公司体系文件学习、销售服务规范、企业文化及发展、内审员培训。

抽查 2023.10.18 企业文化及发展培训、2023.8.21 销售服务规范、2023.12.2 内审员培训记录表,记录了培训时间、地点、参加人、培训内容、考核方式及成绩等,均符合要求。

人员能力符合要求。

通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献,包括改进绩效的益处;以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任,每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标,并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。

沟通抽查一名员工,询问公司质量方针和目标,及对方针的了解,能够正确回答。

3) 信息沟通:

企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通:

1) 内部沟通: a)通过各种例会传达、通报质量管理情况(如工作例会、经营会议等); b)各部门内部会议等; c)内部文件的学习和传递; d)公司宣传栏等方式。

2) 外部沟通: a)与供方沟通采购产品信息,产品质量和交货信息等; b)与顾客沟通新产品设计开发信息、产品质量、交付情况和服务方面等; c)与当地政府主管部门进行交流沟通。

内外部信息交流/沟通方式可行、有效。

公司沟通机制已经建立,基本有效。

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:**

执行公司《文件和记录控制程序》

公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、记录等。已建立“受控文件清单”。

查：公司质量《管理手册》、《程序文件》为依据 GB/T19001-2016 版编制，于 2023 年 10 月 11 日发布实施，目前版本为 A 版。

由管理者代表审核，总经理批准后发布。

查：“文件发放、回收记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放号（部门、签收、日期、份数）、发放记录、回收记录等。

质量手册、程序文件、作业文件已发放各部门，有签收部门确认。

规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请表》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。

文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。

查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。

已建立“记录清单”内容涵盖：序号、记录名称、记录编号、保存部门、保存期限。

现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

消防车及配件的销售

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，北京德凯威经贸有限公司的

☒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:朱晓丽 骆海燕



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。