

项目编号：10513-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：昆山念路化工材料有限公司

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）：单迎珍

审核组员（签字）：

报告日期：2024 年 6 月 9 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：单迎珍

组员：



受审核方名称：昆山念路化工材料有限公司

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	单迎珍	组长	Q: 审核员	2024-N1QMS-4202976	Q: 29.11.05

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	高嘉蔚、吴妹娟、万月等	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：

Q: 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：宪法、民法典、消防者权益保护法、中华人民共和国招投标法、产品质量法、危险化学品安全管理条例等。

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：公司主要依据顾客要求进行采购、销售。

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：06月09日 上午至2024年06月09日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自 2023 年 07 月 01 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）：

经二阶段审核，审核组认为公司原申请认证的范围“Q:许可范围内化学品的销售（不含储存）”与企业实际经营描述上不够精确，经确认，认证范围改为“Q:化学品的销售（不含储存，涉及危化品的需在资质范围内）”，此范围符合公司实际经营情况。

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： 昆山市陆家镇陆丰东路3号仕泰隆模具城3-509室

办公地址： 苏州市昆山开发区创业路670号吉田国际广场23号楼506室

经营地址： 苏州市昆山开发区创业路670号吉田国际广场23号楼506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年6月8日上午-2024年6月8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：对供方的评价和管理，内审和管理评审的实施深度，销售过程的实现与管理，不合格情况的控制，对标准的学习与运用等。

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：主要认证范围描述发生变更。

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：人事行政部 Q7.2/市场部

8.4.1

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14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6月9日前。

2) 下次审核时应重点关注：本次不符合跟踪，对供方的评价和管理，内审和管理评审的实施深度，销售过程的实现与管理，不合格情况的控制，对标准的学习与运用等。

3) 本次审核发现的正面信息：较重视销售市场的维护和服务质量，目前客户较稳定，销售对象单一好管理，人员稳定。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示



- 1) 成熟度评价：最高管理层能够积极参与体系的建立和实施情况，能够有效履行法律法规和标准要求。
- 2) 风险提示：企业为小型销售型企业，客户相当单一，此风险较大，存在客户流失经营会停止的风险。但对体系的实际运用有总经理的支持，相对风险较小。

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：2007 年 7 月 23，体系实施时间：2023 年 7 月 1 日
- 2) 法律地位证明文件有：提供营业执照（统一社会信用代码 91320583664925129Q），注册地址为昆山市陆集镇陆丰东路 3 号仕泰隆模具城 3-509 室（仅注册），经营地址为苏州市昆山开发区创业路 670 号吉田国际广场 23 号楼 506 室。提供危险化学品经营许可证，编号：苏（苏）危化经字 00697，有效期限：2022.11.18-2025.11.17。经营范围覆盖认证范围。
- 3) 审核范围内覆盖员工总人数：经沟通和现场查看及抽查职工花名册，目前公司人员为 6 人。根据市场情况，再增减人员。目前人数设置为 10 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：

经查该公司主要进行：化学品的销售（不含储存，涉及危化品的需在资质范围内）。策划了销售服务实现的工艺流程：签订合同→采购货物→产品验收→销售服务（交付到顾客指定地点→客户签收→售后服务）→顾客满意信息调查

经识别，需确认的过程为销售服务过程。外包过程：部分产品运输。

无不适用条款内容。过程识别充分、适宜、合理。

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

组织按照 GB/T19001-2016 标准策划编制了质量手册、程序文件、管理制度、运行记录等体系文件，于 2023 年 7 月 1 日实施。文审提出了部分问题，经一阶段现场验证，修订后的文件基本符合要求。公司相关体系文件及记录的策划工作日趋完善，相关体系文件及记录比较充分和适宜，基本上满足标准和相关管理的要求。

1、组织结构、职责分工和履行情况

按照标准要求和实际经营和管理情况设置了管理层、人事行政部、市场部等职能部门；按照职能分工，明确了部门工作的职责；查验其职责规定相关文件，规定基本合理，充分；各部门职责规定基本满足管理体系运行的需要。经现场了解，各部门对质量职责基本掌握，并能在工作中很好的履行。

2、方针的适宜性、有效性



组织建立的质量方针：保障健康，顾客满意；健康安全、持续改进。公司的质量方针记录在《质量手册》中，并在组织内部得到广泛的宣传、沟通。方针是管理层共同研究决定的，结合了公司服务特点和目前的实际状况。方针初步制定后，由公司员工进行讨论，在公司管理体系文件的发布会上，对质量方针和目标进行了讲解，使全体员工能够理解。同时，通过贯标培训、文件下发，内部理解，实施过程中，始终强调方针的意义的内涵。

3、目标的实施和考核情况

公司管理层以公司的质量方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定公司质量目标：合同履行率 100%；顾客满意度 ≥ 95 分。为确保质量目标的实现，对质量目标进行了分解，并规定了考核办法。由组织有关人员对各部门目标实现情况进行测评，结果报总经理。在每次管理评审前由对质量目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。体系运行以来，质量目标均已完成。

4、管理体系应用（不适用和外包过程、需确认过程等）情况

公司主要进行化学品的销售（不含储存，涉及危化品的需在资质范围内），无不适用条款。现场了解到，公司化学品的销售（不含储存，涉及危化品的需在资质范围内）是按照顾客要求和国家标准进行销售，销售模式固定，没有具体的生产活动过程。目前销售设备和设施能满足顾客要求，公司有成熟的销售模式和接收准则，组织暂无新销售形式的设计和开发，企业不涉及新产品销售的设计和开发，经现场确认符合组织实际要求。

组织识别外包过程有部分产品运输，识别销售服务过程为需要确认的过程。对需确认的过程编制有管理制度、《采购控制程序》、《不合格品控制程序》、《顾客满意度测量控制程序》等，市场部负责人对关键过程质量进行监督，符合要求。

5、法律法规的识别及获取情况

经查，企业建立了适用法律法规和其他要求获取的渠道，收集了宪法、民法典、消防者权益保护法、中华人民共和国招投标法、产品质量法、危险化学品安全管理条例等适用的法律法规和其他要求文件。组织已将相关的标准发放到相关使用部门，并通过培训等方式对法规标准进行培训，各职能部门能充分了解法规的最新要求，法规的获取和沟通基本有效。

经沟通，企业自成立以来没有发生过质量事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

6、组织及其环境

提供“组织内外部环境要素识别表”，对内外部环境进行了策划和监测，如：外部环境：政治环境、法律（含标准）、经济环境、社会文化环境、自然环境、市场竞争环境等。内部环境：企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素、人力资源因素等，识别比较全面、充分。对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通（总结、会议、培训等形式）及内部沟通总结等方式进行监视和评审。符合要求。

7、理解相关方的需求和期望

公司确定了与质量管理体系有关的相关方包括但不限于立法及政府机构、第三方认证机构、员工队伍、投资者、客户、顾客、供应商等。提供“相关方期望要求识别表”，相关方对企业的要求有：第三方认证机构希望：体系运行适宜性、充分性、有效性。客户：订单及时交付、危化品的销售合格等。供应商：采购信息描述清楚完整、价格合理等。员工：较多的培训学习机会、合理的工作时间等。企业对这些相关方



要求和期望进行监视和评审的方法有：管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部环境要素识别与评审，各部门在获得内外部环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对《相关方期望要求识别表》进行修订。

8、应对风险和机遇的措施

公司在策划时应对风险和机遇的措施时考虑到了确保能够实现质量管理体系预期结果的各种正面和负面的外部和内部因素、政府职能部门监管要求、顾客的要求、行业特点等，还考虑了自身产品加工及管理活动及特点、人员能力、质量管理过程及质量管理体系的范围等。制定了《组织环境与相关方管理程序》、风险和机遇应对管理程序，明确了公司风险和机遇的识别方法及途径，制定内部和外部的主要风险和机遇的应对措施的要求、并评价这些措施有效性的方法。符合标准要求。公司对体系运行及销售活动过程中所面临的风险和机遇进行了分析，查见《风险与机遇评估分析表》等，从内部因素（法规要求、相关方要求、技术等）以及外部因素（竞争、市场等）等方面进行了机遇和风险的措施，对所识别的风险均进行了评估并制订了应对的措施，并对其进行管控，以避免或减少不利影响，增强有利影响。制定了《不合格品控制程序》，以防止不合格非预期的使用或交付，并在必要时采取措施，以消除产生不合格的原因，避免其再次发生或者在其他场合发生，尽量规避和减少或减轻风险。公司应对风险和机遇的措施与其对于服务符合性的潜在影响相适应，基本适合其经营特点。

9、变更的策划

由于顾客、相关方和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划，并规定与变更有关的过程和相关资源。包括：管理变更、新材料等更改进行了控制，对变更的部门职责进行了规定，按照风险的角度对变更的管理分为三级管理，重大变更、一般变更、临时变更。管理者代表负责组织会议，所有的变更在变更前应进行风险评估，变更的全过程要留有记录。公司自 2023.7.1 按照 GB/T19001-2016 标准开始管理体系的实施以来，公司人员配置、服务流程、销售产品等均无变更，如出现变更，由按手册中的规定进行策划，保持管理体系的完整性。现场通过沟通及查证，能够保持其完整。

10、组织的知识

在《质量手册》中规定了组织知识的来源，分别来自内部和外部。与负责人交流，人事行政部负责归口收集、管理组织的知识。企业规定了知识管理的职责、流程。组织运行过程所需的知识从内部来源获取的有：设计技术方案、企业规章制度、客户意见等。外部来源获取有：体系辅导老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训、管理体系标准、相关法律法规等。获取及保持方法：工作中获得的经验和教训；为应对不断变化的需求和发展趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、网络、会议、外出考察、客户、供方等获取，并对确定的知识及时更新等。经过沟通，目前公司组织知识架构清晰，内外部知识资源较充分。

11、产品和服务提供更改的控制情况

查公司质量手册，明确了公司体系变更控制要求。要求应有计划地和系统地进行变更，考虑对变更的潜在后果进行评价，采取必要的措施，以确保产品和服务完整性。规定了应将变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息形成文件。体系实施以来，体系运行各过程未发生变更。符合要求。

到现阶段为止，公司经营基本正常，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。

公司最近一次于 2024 年 3 月 6 日组织了内部审核，于 2024 年 3 月 13 日组织了管评，结论为公司管理体系基本符合 ISO9001: 2015 标准的要求，是适用、有效的，运行效果基本达到标准要求。组织的自我完善机制持续建立。

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）

公司质量管理体系经运行能基本达到方针、目标和预期结果。组织职责进一步明确并形成文件信息；组织具备过程和活动所需的人力资源、基础设施、工作环境、资金、工作时间等资源，建立了及时充分提供资源的机制。销售现场的基础设施的功能和水平、工作环境条件能满足提供产品达到规定特性的要求；公司较充分地识别了服务实现等过程，并制定了相应的目标，编制了管理制度，对监视和测量、分析、纠正措施和改进等进行了策划，策划比较充分，有一定的针对性和可操作性，具备防止不合格情况的产生、满足顾客和适用的法律法规、标准的要求的能力；组织识别部分产品运输为外包过程。识别销售服务过程为需要确认的过程。形成文件信息的质量方针、质量目标覆盖范围基本合理。在各职能和层次建立目标的分解，体现了对重要过程、的控制、遵守法规和标准，体现了对持续改进、顾客满意的承诺。组织定期进行内部审核，覆盖了全部部门，内审员经过培训，对内审方案做了策划，内审记录较清晰，开具了不符合报告，及时进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性，内审报告表述清楚，对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行评价，并得出结论意见；组织按规定的间隔实施管理评审；管理评审的目的明确，输入信息基本充分；管理评审记录能表明评审的有效性，输出涉及了管理体系的改进安排，管理评审对需要改进的内容进行落实并验证其有效性。

昆山念路化工材料有限公司成立于 2007 年 7 月 23 日，注册资本 200 万元，注册地址为昆山市陆家镇陆丰东路 3 号仕泰隆模具城 3-509 室（仅注册），经营地址为苏州市昆山开发区创业路 670 号吉田国际广场 23 号楼 506 室。经营范围：化工材料、化工产品、化工机械、塑胶原料（以上均不含危险品）的销售；危险化学品的其他经营（按《危险化学品经营许可证》核定项目经营，不得储存）；货物及技术的进出口业务。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）。提供危险化学品经营许可证，编号：苏（苏）危化经字 00697，有效期限：2022.11.18-2025.11.17。经营范围覆盖审核认证范围。公司设有管理层、人事行政部、市场部；经营状态：公司经营过程中无质量事故、无被投诉情况发生，网上查看企业信息：经营状态正常。

●**过程的识别与控制：**经查该组织编制了质量管理体系文件，识别了公司质量管理体系运行所需的过程。公司 2023 年 7 月 1 日依据 ISO9001:2015 标准制订并实施的《质量手册》，明确了边界和适用性，从范围的内容来看，公司考虑了理念、价值观、文化等相关因素及相关方的要求，还考虑了公司在国际、国家、地区或本地引起的法律、技术、竞争、文化、社会、经济 and 自然环境等方面的问题及应对方法，标准的所有条款均适用于该组织。

公司编制有销售服务过程的实现流程图，并识别销售服务过程为需要确认的过程。对销售过程制订了相应的管理制度和销售流程并有相应的监控记录。经查该组织现有设施设施等资源能满足销售服务实现的



要求。

●**顾客满意度调查：**该公司顾客满意度调查部门为市场部，公司《顾客满意度监测程序》规定了对顾客满意程度的调查内容、方法、频次等内容。公司在 2024 年 2 月份向主要顾客发放了满意度调查表，对顾客满意度调查进行了分析报告，顾客满意率达到公司质量目标要求。

●**过程的监视和测量：**依据《质量手册》规定；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。提供“销售人员考核”等对过程的监视和测量控制有效，可满足要求。

●**产品过程实现的运行策划和控制：**公司目前主要从事化学品的销售（不含储存，涉及危化品的需在资质范围内），对服务的质量目标、实现过程所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及服务接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。1、公司确定了服务的质量目标和质量要求：公司按国家行业相关产品标准以及客户要求销售，已设质量目标有：合同履行率 100%、顾客满意率 ≥ 95 分。2、策划了销售流程：签订合同→采购货物→产品验收→销售服务（交付到顾客指定地点→客户签收→售后服务）→顾客满意信息调查

经识别，销售服务过程为需确认的过程。识别部分产品运输为外包过程。3、收集了销售过程中相关的法规和执行标准如宪法、民法典、消防者权益保护法、中华人民共和国招投标法、产品质量法、危险化学品安全管理条例、顾客要求等国家地方相关法律法规标准。并按顾客要求组织销售，并通过对产品进行市场调查，获取顾客需求的相关信息。4、策划配置了相关的资源，包括服务性人员、办公设施等均配备齐全，满足要求。5、编制了相关的程序文件《服务运作管理程序》、《顾客满意度管理程序》等，确定了相关的服务规范、管理制度等，策划了合同评审表、顾客满意度调查表、送货单等记录。6、体系实施以来，未发生过部门职责、目标指标等运行策划需要进行更改的情况。若变更，则要求相关部门制订过程控制措施，评审了非预期变更的后果及采取相关措施消除不利影响。产品实现的策划基本适宜，适于组织的运作方式。

●**产品和服务的设计开发：**查公司质量手册 8.3 条款，原手册删减了 8.3 条款。经文审修订后，增加了 8.3 条款的相应要求，按标准要求，规定了销售服务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，符合标准要求。公司目前主要从事化学品的销售（不含储存，涉及危化品的需在资质范围内），目前的销售服务方式经过多年的经营，基本都定型。目前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。

●**外部提供过程的控制：**公司编制并实施了《采购控制程序》，程序中规定了供应商的评定、选择与评价、采购物料的验收等，文件内容基本符合要求。主要采购的产品有重铬酸钠、硫酸钴、柠檬酸钠、胶原蛋白、矽藻土、硫酸钡，其中重铬酸钠为易制爆危化品，硫酸钴为一般危化品，无仓储，不备货，按客户要求采购。外包为部分部分产品运输。查合格供应商名录，主要有：无锡市金兴物资有限公司、日照金禾博源生化有限公司、临江市大源硅藻土新材料环保科技有限公司、临江荣达商贸有限公司、浙江华友钴业有限公司等，外包物流公司主要有昆山市信挚物流有限公司和周口市汽车运输集团通宇货运有限公司，编制：吴妹娟，批准：万月 2023.11.1。采购产品按采购流程作业做到先审批后采购，采购文件实施前有供需双方相应的授权人审批等。



但未能提供针对普通化学品运输单位（昆山市信挚物流有限公司）和危险化学品运输单位（周口市汽车运输集团通宇货运有限公司）进行合格评定的证据。

●**销售服务提供过程的控制及放行：**1、查化学品的销售（不含储存，涉及危化品的需在资质范围内）服务过程的控制：部门负责人介绍，公司目前通过业务洽谈等形式与客户接洽，项目确定后由市场部负责制作合同文件，通过合同明确服务相关信息及特性。提供相关购销合同，对销售和服务提供过程的描述较详细。2. 工作文件：销售服务流程、管理制度和岗位职责等文件，对于销售的作业流程都作了规定和说明。经询问，组织已对企业员工进行了相关管理规定的培训学习。阻止人为因素产生不合格现象。3. 设备包括网络、电话机、电脑、传真机、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。4. 销售服务过程控制：主要通过销售管理制度、相关合同等工作文件，现场抽查销售员沈**，言谈较热情，工作状态总体良好。现场审核获悉，销售服务过程质量的评价包括内部评价和外部评价。公司内部有制定“员工能力评定表”、“销售人员考核记录”等考核评价准则。5. 查《质量手册》及相关文件，该部门目前确认的特殊过程为销售服务过程。对销售服务的过程因其特性要求进行确认，主要对作业程序及相关规定、销售服务水平及考核方式、人员认可等方面进行确认，评审意见：经过评审，作业文件、人员及过程控制方法均满足要求。服务过程严格按照该过程控制方式进行。确认：吴妹娟等人，日期：2023.11.1。6. 公司主要以“客户名称”来体现标识和可溯。公司与顾客签订了相关合同，合同包涵了产品技术要求，以及服务及时性等内容。服务过程中，通过各类有编号的销售文件如发货单、签收单等，能查到销售服务的各个环节的信息。可追溯性：送货单-供销合同，查寻方便简易。可满足追溯要求。7. 公司顾客财产主要涉及为顾客信息，按顾客相关规定要求进行操作，顾客财产如发生泄密等情况，与顾客协商解决，公司目前尚无财产损失情况发生。8. 要求供方按顾客要求进行包装和运输，标识标牌清晰。运输过程中按化学品运输要求执行，遵守交通法和危化品运输管理规定，做好产品防护等。9、经查问公司交付主要内容包括：1）明确交付条件，根据顾客的资信情况和要求明确交付条件；2）确定交付方式；3）交付过程：提供服务。具体在服务合同当中明确。按交付清单办理交付手续，交付凭证应有接受方签字；交付后交付人应向组织内有关人员反馈信息并得到确认，以采取下一步的措施，如建立顾客档案等。交付后的服务活动，定期走访客户，了解客户反馈意见，对客户提出问题及时答复，对问题服务及时处理。10. 查公司质量手册，明确了公司体系变更控制要求。要求应有计划地和系统地进行变更，考虑对变更的潜在后果进行评价，采取必要的措施，以确保产品和服务完整性。规定了应将变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息形成文件。体系实施以来，体系运行各过程未发生变更。销售过程可控。

●**更改控制：**明确了公司应对产品销售和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，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，目前组织在产品销售和服务提供期间的主要变更是：销售计划的变更、顾客订单产品要求及数量变更、交货日期变更、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等情况。现场与负责人交流沟通，目前尚无上述情况的变更，现场无变更情况。

●**数据分析：**人事行政部负责收集、分析、评价、监视和测量获得的数据和信息，分析结果用于评价以下信息：1、质量管理体系的绩效和有效性：通过内审和管理评审，对质量管理体系的绩效和有效性进行评价，结合本年度内审和管理评审，公司质量管理体系运行有效。2、策划是否得到有效实施：策划得到



了良好的执行，实施良好，提供公司各部门质量目标完成情况统计，见各部门目标的审核记录，均已达成。

3、针对风险和机遇所采取措施的有效性：通过在质量管理体系过程中整合并实施应对风险和机遇的相关措施，经测评有效。

4、外部供方的绩效：通过对供方的定期评估统计进行分析，如采购产品合格率 100%等，对外部供方的绩效进行分析评价；

5、顾客满意度情况：无顾客投诉及质量事故发生。提供针对部分顾客的满意率调查统计证据，已达到目标要求。保留了适当的形成文件的信息，以作为结果的证据。所实施的数据分析符合要求。

●改进：依据《纠正和预防措施控制程序》执行；主要利用质量方针、质量目标、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，并通过对内审、外审以及在日常销售服务等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\改进技术\设备措施等以持续地改进质量管理体系的有效性。

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

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，企业于 2024 年 3 月 6 日进行了首次年度内部审核。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。内部审核基本有效。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，企业于 2024 年 3 月 13 日进行了管理评审，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。管理评审过程实施基本有效。

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

经负责人介绍，销售服务过程中的不合格的服务项目，市场部负责人负责对管理体系和销售服务运作环节中所出现的不符合工作纠正措施的提出及完成情况审批，并行使是否批准恢复被停止的不符合工作的权力；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；人事行政部负责人负责跟踪并验证非内审不符合工作的处理结果；公司总经理定期对已完成纠正的不符合工作的复查。同时日常工作中对销售人员进行工作内容的监督考核，查见 2023. 11. 30、2024. 4. 30 等由总经理对销售人员吴妹娟、沈小琴的考核记录，有：工作绩效（销售额完成率、销售增长率、销售回款率等）、工作能力（专业知识、分析判断能力、沟通能力、灵活应变能力等）、工作态度（出勤率、责任感等），评价均为优秀。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，自体系运行以来，未出现过项目主管及员工因服务不符合要求被辞退现象。同时交谈了解到，也未发生过服务不合格情况，客户对公司提供的销售服务很满意。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

建立《纠正措施控制程序》，规定对发生的不符合实施事由描述、责任部门进行原因分析，制定纠正措施、实施、验证的要求。经询问相关负责人，销售服管过程中产生的不合格情况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。体系实施以来，未发生质量方面的不符合、事故或事件，对于一般性监督检查的不符合一般采取立即纠正和限期整改的方式进行。预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

3) 投诉的接受和处理情况:

规定了市场部为投诉接受及处理部门，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。如交期、价格、服务等的要求及变更。

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）：

公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量管理体系所需的资源。

受审核方办公场地为苏州市昆山开发区创业路 670 号吉田国际广场 23 号楼 506 室，面积约 156.79 平，自有产权。提供了设备明细，公司的主要设备为办公设备，包括电脑、一体化打印机、办公桌椅、空调等，现有的基础设施能满足销售服务活动的需要。办公设备由人事行政部归口管理，各类设备以日常保养为主，辅助以必要的外部维护和维修。电脑由各使用人保管，电脑定期清理，重要文件定期保存。出现故障及时维修，请维修单位进行维修。保留设备委外维修记录，对日常维护不作记录。无特种设备。办公场所外围楼道内配有应急灯、消防栓和灭火器等，查看办公区域的消防设施由物定管理，有点检记录，满足要求。

2) 人员及能力、意识:

公司制定有《岗位职责及任职要求》，对影响产品质量工作的人员，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。

但现场同总经理兼管代万月沟通交流，对管理评审程序要求及管评决议项改进情况，回答不够全面；同内审员高嘉蔚、吴妹娟交流，该内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，对内部审核过程中的程序和要求（如内审输入要求、输出要求），回答不够全面，均存在能力不足。

3) 信息沟通:

经与主管沟通，日常工作中主要通过发放文件、召开会议、微信电话或口头交流等方式就管理体系有关服务质量、技术能力、客户反馈、法规等各种信息进行沟通交流，确保公司各个管理系统都能有效地实施。内部沟通活动主要通过微信群、开会、内部文件的学习和传递等方式通报质量管理、体系运行、顾客反馈等情况。能提供相关沟通的记录信息，内部沟通方式可行，沟通活动正常、有效。外部沟通主要通过以下方式进行：与公司合格供方沟通采购原材料信息，原材料质量、交货信息等；与公司顾客沟通公司产品质量、交付情况，服务需改进方面等；与当地工商、消防、安全主管部门定期进行交流沟通，并积极参加有关各种会议及文件学习。截止目前未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。

4) 文件化信息的管理:

质量管理体系文件由人事行政部组织编写，总经理批准发布实施，人事行政部打印传阅，公司文件柜存放，外来文件电子版本在人事行政部电脑里，每个人均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。人事行政部根据质量管理体系要求设计了空白表单，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，人事行政部不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。将受控文件纳入《受控文件清单》进行控制，清单中收集并汇总以上文件，用于证实体系有效运行的相关文件化信息等，策划的体系文件基本充分、并符合标准要求和企业实际

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

确认的认证范围为：Q：化学品的销售（不含储存，涉及危化品的需在资质范围内）。

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书信息确认表》。



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, 昆山念路化工材料有限公司 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:单迎珍



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。