

项目编号：20513-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：深圳市南华化工有限公司

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）：周俊敏

审核组员（签字）：/

报告日期：2024年7月7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：周俊敏

组员：/



受审核方名称：

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
	周俊敏	组长	审核员	2022-N1QMS-2244129	29.11.05

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	/	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☐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：中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、公路桥梁通行危化品车辆安全监测及应急处置技术规程、服务标准化工作指南、ISO9001:2015 标准等。

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：危险化学品安全管理条例、中华人民共和国监控化学品管理条例、工业用一异丙醇胺/GB/T 27566-2011、工业用三异丙醇胺/GB/T 27564-2011、化学试剂 二甲苯/GB/T 16494-2013、1,2,4-三甲基苯/SH/T 1779-2014、高纯氢氧化钠/GB/T 11199-2006等19个涉及的产品服务标准。

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07月07日 上午至2024年07月07日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年7月6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: 许可范围内的危险化学品(不带有存储设施)贸易经营

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：深圳市罗湖区桂园街道松园社区松园路9号茂源大厦402

办公地址：深圳市罗湖区桂园街道松园社区松园路9号茂源大厦402

经营地址：深圳市罗湖区桂园街道松园社区松园路9号茂源大厦402

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）：

1.5.4 一阶段审核情况：

于2024年7月6日8:00:00上午-2024年7月6日12:00:00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：Q 销售过程控制

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:综合部 Q7.2；业务部 Q8.4.1

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7月22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7月6日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 销售过程控制，内部审核和管理评审

3) 本次审核发现的正面信息：

该公司质量管理体系基本运行有效，销售过程控制有效，法律法规更新及时，定期对质量运行情况监督检查，未发生相关方投诉等。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

该公司质量全管理体系能全面有效地予以贯彻实施，各部门员工能够理解涉及本部门的质量职责，确



定了质量管理体系相关的内部和外部沟通；管理体系成文信息控制得当；对销售过程设计能有效予以控制；销售服务与放行能有效控制；服务的质量管理体系已具有一定的成熟度和实效性。

2) 风险提示：

内审员对质量管理体系标准熟悉程度以及相关能力有待提高，外部提供的产品、过程和服务有一定的遗漏，已开具不符合；内审和管理评审已开展，绩效有待提升。

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：2023 年 7 月 24 日，体系实施时间：2024 年 2 月 25 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照：深圳市南华化工有限公司，统一社会信用代码：9144030075252160X4，核准日期 2023 年 7 月 14 日；公司成立于 2003 年 07 月 24 日；法人是许华，注册资本为 200 万元，。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：5 人，见提交的社保证明。

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：

客户洽谈（招投标）→合同评审→合同签订→供方选择→采购实施→发货→客户验货→满意度调查

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

组织制定了《组织环境及相关方要求管理程序》，体系识别了与其目标和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的各种外部和内部因素，内容包括：

查质量方面包括：

1、 外部环境：考虑国际、国内、地理位置、经济环境、现存污染、法律、技术、竞争、市场、文化、社会和经济环境等，包括正面和负面要素或条件，优势或劣势等；

2、 内部环境：公司内部管理、财务因素、价值观、企业文化、人员能力、体系运行、过程能力、企业的知识和管理绩效等，包括正面和负面要素或条件等；

3、公司相关的合规性义务、公司单元、职能和物理边界；公司实施环境控制与施加影响的权限和能力。识别出下列质量有关的风险和机遇：

内部风险 1：目前公司产品主要销售区域的经济整体情况低迷，受美国经济形式趋势严峻，应收款项无法及时到位，增加坏账出现率。管理措施：财务监管。责任部门：综合部。

内部风险 2：公司人员不足，相对流动性大。管理措施：人员招聘和培训。责任部门：综合部。

内部风险 3：公司由总经理负责制，管理人员太多，管理成本高，决策时间长。管理措施：结构优化。责任部门：总经理。

内部风险 3：管理流程执行力得不到保证，会对公司运行带来一定的风险。管理措施：质量管理。责任部门：各部门。

内部机遇 1：财务状况良好，资金充足。管理措施：财务监管。责任部门：总经理。内部机遇 2：

内部机遇 2：公司管理流程基本覆盖了公司日常工作。管理措施：管理流程持续检测；责任部门：各部门。

外部风险 1：市场中同行也多，而且同行大都是知名企业，竞争压力大。管理措施：加大市场开发；责



任部门：业务部。

外部机遇 1：《产品质量法》要求企业提供满足质量要求的合格产品本公司产品质量稳定。管理措施：质量管理；责任部门：业务部。

组织制定了《组织环境及相关方要求管理程序》，规定了相关方包括但不限于顾客、所有者、组织中的成员、供应商、银行、工会、合伙人、竞争对手或社会团体或行业协会。在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适用性，具体部门及识别项目如下：

- a) 管理者代表：所有者、合伙人、竞争对手或社会团体。
- b) 销售部：顾客、竞争对手或社会团体；外包加工方、供应商、竞争对手或社会团体。
- c) 综合部：员工代表、附近企业及居民、银行、工会、社会团体。

提供了《相关单位的需求和期望》，分别对相关方包括：客户、供方、员工、审核机构、周围居民的要求和期望，以及识别的具体检测指标或项目，检测频次、检测部门。

公司考虑了：

- a) 与质量管理体系有关的外部 and 内部因素；
- b) 与质量管理体系有关的相关方及其需求和期望；
- c) 本公司涉及的单元、职能和物理边界；
- d) 本公司质量管理体系覆盖的产品和服务。

管理体系界定 Q 范围：

Q：许可范围内的危险化学品（不带有存储设施）贸易经营

公司按 GB/T19001-2016 IDT ISO9001:2015 标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，包括所需过程及其相互作用，以实现质量管理体系预期的目标，包括质量管理的绩效。

组织识别了涉及：“许可范围内的危险化学品（不带有存储设施）贸易经营”的（识别组织内外环境、领导作用、策划、支持、运行、外部提供的过程、服务的控制、绩效评价、持续改进）等 10 余个重要过程。

管理层通过识别“内外环境的输出”是风险机遇（全球市场环境和发展趋势；财务风险；服务质量水平、法律法规风险、顾客的需求和潜在需求等）的输入，有先后逻辑关系，也建立了风险和机遇控制准则和方法，并提供相应的资源，在日常运作中进行风险和机遇的控制，且进行评价、监视、测量和分析这些过程，寻求持续改进。

“绩效评价过程”是“持续改进过程”的输入，有先后顺序关系，也建立了绩效评价准则和方法，并提供相应的资源，在日常运作中进行绩效评价、监视、测量和分析相关的过程，寻求持续改进。

管理体系及其过程

公司策划、保持的质量管理体系文件有：

- 1、管理手册（含方针、目标、架构图、职责、管理者代表任命书等）
- 2、程序文件 18 个、相关支持性制度文件 19 个、记录表格 35 个。

3、查《适用法律法规及其他要求一览表》组织共识别了 31 个外来文件；其中包括：中中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、公路桥梁通行危化品车辆安全监测及应急处置技术规程、服务标准化工作指南、ISO9001:2015 标准、危险化学品安全管理条例、中华人民共和国监控化学品管理条例、工业用一异丙醇胺/GB/T 27566-2011、工业用三异丙醇胺/GB/T 27564-2011、化学试剂 二甲苯/GB/T 16494-2013、1,2,4-三甲基苯/SH/T 1779-2014、高纯氢氧化钠/GB/T 11199-2006 等。

质量目标及其策划

公司编制《目标、指标和管理方案控制程序》，质量目标为：

- 1、顾客满意度≥90 分；
- 2、及时交付率 100%。
- 3、产品质量合格率 100%。

各部门在职责范围内，通过各种形式对管理目标和指标进行宣传；管理目标、指标要在部门进行分解、展开，制定相应的管理方案，确保总目标的实现；在管理评审做出决策时或管理体系运行发生变化时，由总经理组织有关部门对管理方针、目标进行修订，以满足顾客、法律法规的要求。经过监测，企业管理目标



和管理方案具有可行性和合理性。

提供《各部门目标分解及完成情况统计分析》，公司的目标：

（1）产品交付及时率 100%，考核方式：按季度考核，（交付产品合格数/产品交付总数）×100%，第一季度，第二季度均为 100%；

（2）顾客满意度≥90 分，考核方式：按半年度考核，顾客满意度调查表，2024. 6. 25 调查客户的平均满意度 94.5。

公司应编制《组织变更管理控制程序》，变更时应考虑到：

- a) 变更目的及其潜在后果；
- b) 质量管理体系的完整性；
- c) 资源的可获得性；
- d) 责任和权限的分配或再分配。

质量管理体系的目标和过程需要变更时，流程如下：

- 根据过程所识别的风险和机遇，确定变更内容；
- 依据变更内容，综合部提交有关质量变更方案；
- 管理者代表组织变更的评审，形成正式方案后提交总经理审核；
- 审核通过后，按部门职责正式实施变更。

于2024. 7. 6修订了《质量手册》、《管理制度》、《程序文件汇编》，均经过文件审批发放手续。变更的控制基本符合要求。

资源

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，具体包括：人员、信息、基础设施、工作环境等，公司对人员、设施和工作环境规定了相应的要求，以达到满足顾客要求的目的。

公司现有办公场所：90平方米；办公设备：电脑、打印机、电话、办公桌椅等；消防设备灭火器、消防栓，应急照明；人力资源销售人员、行政人员；劳保用品等。

2、需要从外部供方获得的资源：物流运输。

内部审核

提供了内部审核实施计划

内部审核频率：1 次/年

审核日期：2024. 6. 10

审核组长：陈昌漠 组员：康旭霞，均有经公司内部培训能力。

康旭霞审核管理层、业务部，陈昌漠审核综合部，均未审核本部门。

内审计划充分覆盖标准所有要素。

内审人员的安排符合公正性、客观性原则，确保审核的独立性。

提供了内部审核检查表

检查内容和审核记录显示审核过程符合审核计划安排，审核过程均有相应记录。

查内审结果：共发现 1 项一般不符合。业务部（Q8. 5. 1）销售过程识别为需确认过程，未见对该过程的确认记录。

查不符合纠正：该不符合由业务部负责人陈昌漠进行了原因分析，采取了改进措施：1. 认真学习标准条款以及管理制度。2. 立即对销售过程进行确认并保留记录。经验证纠正措施有效。已关闭该不符合项。

查内部审核报告 综合简述内部审核的全过程，结论：司依据 GB/T19001-2016 标准建立的质量管理体系基本符合标准要求及本公司质量管理体系的要求，运行基本有效并保持。

管理评审

查 1、策划

查管理评审计划，评审时间：2024. 6. 25；由最高管理者主持；频率：每年至少一次；参加人员：总经理、管理者代表及各部门负责人等，以及涵盖了评审目的和评审内容。本次策划充分有效。

查 2、评审输入



查看《管理评审输入材料》，其评审输入主要包括：1）内部审核情况和合规性评价、法律、法规法规遵循情况；2）顾客反馈、来自外部相关方的交流、包括抱怨；3）按要求进行供方评价和选择；应对风险和机遇所采取措施的有效性；4）质量目标和指标的实现程度；5）可能影响管理体系的变更、客观环境的变化；6）内外部环境情况。

管理评审采取会议形式，输入采取各部门主管发言、总经理点评、其他人员讨论的形式。于2024年1月22日举行，主持人：管代陈昌漠。

查3、评审的输出

查看《管理评审总结报告》，评审输出：1）按“标准”规定的要求和相关方进行了交流和沟通，顾客满意度达到目标要求。无相关方抱怨情况发生。2）公司服务管理过程运行良好，得到顾客好评。3）公司质量管理体系方针，能反映公司的质量宗旨和方向，是质量绩效的体现，能够反映对质量的承诺。4）公司综合部组织各部门采用SWOT分析的方法对内外部风险和机遇进行了识别，并制定了相应的控制措施，定期进行确认验证，目前措施有效。5）对内审中发现的不合格项均分析了原因，并制定和实施了纠正措施，这些措施经验证实施基本有效。6）目前的管理评审是公司质量管理体系建立以来的第一次，在下次管理评审对本次的管理评审后续措施进行验证。

评审结论：公司各项活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。公司的质量管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。质量管理体系运行基本符合标准要求。

查4、改进方面：

要进一步强化质量管理体系标准的培训。

查5、落实：

查看《管理评审改进措施》，该并措施要求：改进措施由综合部落实，并组织相关部门实施。

审批：许华 2024年6月25日

2024年6月26日展开质量管理体系标准的培训。培训有效性：管理评审基本有效。

改进

组织确定和识别改进机会，通过纠正、纠正措施、持续改进等方法，改进过程、产品服务，纠正、避免和减少非预期的情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性，以满足顾客和相关方要求并增强顾客和相关方满意。组织制定了《不合格控制程序》、《纠正与预防措施控制程序》、《顾客投诉及满意测量控制程序》，基本满足标准要求。

不合格和纠正措施

编制《不合格控制程序》，规定出现不符合时，采取的纠正措施及改进控制要求。

查《内审不符合项报告》2024.6.10

不合格描述：业务部（Q8.5.1）销售过程识别为需确认过程，未见对该过程的确认记录。

原因分析：由于业务部负责人工作疏忽，未及时对销售过程进行确认

纠正预防措施：

1. 认真学习标准条款以及管理制度.
2. 立即对销售过程进行确认并保留记录。

验证：已检查，有效

持续改进

持续改进质量管理的适宜性、充分性和有效性，推进体系的有效运行，会充分考虑管理评审的分析、评价结果，以及管理评审的输出，确定是否存在持续改进的需求或机会，实现体系的增值及与公司业务的融合。经查有改进：要进一步强化质量管理体系标准的培训。于2024年6月26日展开质量管理体系标准的培训。培训有效性：组织的持续改进基本符合要求。

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）

服务实现的策划：

销售工作流程：客户洽谈（招投标）→合同评审→合同签订→供方选择→采购实施→发货→客户验货→满意度调查。

产品和服务的确定：

业务部负责人陈昌漠介绍，

◆业务部编制《顾客投诉及满意测量控制程序》，沟通方式主要有①通过网站、电话等方式，提供服务电话，方便顾客联系咨询；②通过电话、电子邮件、实地访问或书面调查等方式，了解顾客满意程度、包括抱怨等。③保持客户的联系信息。

◆经交流，组织重视并识别客户的要求，包括合同规定的，或者客户口头提出等相关要求。

（1）确定与法律法规相关的要求，其中识别了合同法、劳动合同法、质量法、危险化学品管理条例等相关条例。

（2）根据合同、产品和服务要求等规定，组织均能识别客户要求，并能基本满足客户需求。

◆合同评审流程：组织内部沟通，对合同要求进行评审——明确合同内容，与客户签订合同。如发生合同修改，重新沟通，重新评审。

查：《合同评审记录》

抽查项目

查 1：购销合同

合同编号：A20240517

需求方：深圳市优能环保科技有限公司

合同明确了产品名称、型号、数量、单价及金额等事项。按照合同要求进行供货。

业务部通过了内部领导层确认，能满足相应的供货能力，该购销合同盖有公章，并提供发票，有效，通过合同评审。

评审内容：产品、数量、规格、付款条件、质量要求、交货期等。

评审人：康旭霞、陈昌漠，总经理许华同意签署合同

评审日期：2024. 4. 15

评审结论：满意，能按照客户要求提供产品服务。

上述购销合同部分交付，其中甲苯、丙酮、丁酮需顾客备案方可送货。

查 2：购销合同

合同编号：NH20240320A

需求方：韶关市曲江区兴合化工有限公司

合同明确了产品名称、型号、数量、单价及金额等事项。按照合同要求进行供货。

业务部通过了内部领导层确认，能满足相应的供货能力，该购销合同盖有公章，并提供发票，有效，通过合同评审。

评审内容：产品、数量、规格、付款条件、质量要求、交货期等。

评审人：康旭霞、陈昌漠，总经理许华同意签署合同

评审日期：2024. 5. 10

评审结论：满意，能按照客户要求提供产品服务。

上述购销合同已交付完成。

◆销售部负责传递客户的更改要求，经交流，若发生合同更改，则重新编制合同，重新进行评审，盖公章



确认。近期未发生销售合同更改的现象。

产品和服务的设计和开发：

经业务部负责人陈昌漠介绍，企业目前的设计开发主要是服务过程的销售过程的设计。

◆产品开发输入应包括：

- 1) 功能和性能要求；
- 2) 来源于以前类似设计和开发活动的信息；
- 3) 法律法规要求；
- 4) 组织承诺实施的标准和行业规范；
- 5) 由产品和服务性质所决定的、失效的潜在后果。

——提供了《业务部管理目标及控制措施》明确了业务部的目标；

——提供了《知识清单》，包括中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国产品质量法、服务标准化工作指南、危险化学品安全管理条例等，明确了法律法规要求；

——提供了《购销合同》、采购合同、合同评审记录，明确了产品要求、数量、交货日期等要求。

◆组织确保设计和开发输出：

- a) 满足输入的要求；
- b) 对于产品和服务提供的后续过程是充分的；
- c) 包括或引用监视和测量的要求，适当时，包括接收准则；
- d) 规定对于实现预期目的、保证安全和正确提供（使用）所必须的产品和服务特性。

——查《各部门目标分解及完成情况统计分析》，经查业务部的目标已按计划完成，并达标。

——查《销售过程确认单》，评审意见：作业文件、人员及过程控制方法均满足要求。服务过程应严格按照该过程控制方式进行活动。编制：康旭霞 审批：许华 2024.3.13

——查《销售服务质量检查表》，各项检测项目结论均符合要求。

——查《购销合同》，合同编号：NH20240320A，包含了产品接受准则，产品已交付。

——查《顾客满意程度调查表》，2024.6.25发出2份，收回2份，覆盖了目前主要客户。

抽：深圳市环境科学研究院的《顾客满意程度调查表》，填表人：马云，日期：2024.6.25

序号	评价内容	得分
1	前期沟通	24
2	产品质量	24
3	产品价格	23
4	售后服务	24
合计		95 分
结果：达标（目标≥90分）		

查：《顾客满意度分析报告》

平均总评满意率达：94.5分（目标≥90分），达标。

编制：康旭霞 2024.6.25，批准：许华 2024.6.25

其他方式：传真、不定期上门回访，沟通。暂无客户提出不满意信息反馈。

◆设计和开发的变更

在确认过程中，如果顾客对设计和开发的结果有变更的需求，进行评审后按新的要求进行更新，目前无。

外部提供过程、产品和服务的控制：

业务部负责建立《采购控制程序》，对外部提供的产品、过程和服务进行控制，以确保其符合要求。

采购控制程序：

◆组织目前采购主要为甲醇、正己烷、乙醇、甲醛、氢氧化钠、聚合氯化铝等等。

◆供方评价准则：

- a) 企业简介、营业执照；



b) 产品检测报告；

c) 供方产品的质量、价格、交货能力等情况；

d) 供方的财务状况及服务和支持能力等。

查《合格供方名录》，目前有 3 家合格供方，如：东莞市嘉宝石油化工有限公司（甲醇、正己烷）、深圳市一顺化工贸易有限公司（氢氧化钠）、东莞市浩宇环保科技有限公司（聚合氯化铝）。

查《供方评价记录表》，一年一次，由业务部负责编制；

东莞市嘉宝石油化工有限公司 合格

深圳市一顺化工贸易有限公司 合格

东莞市浩宇环保科技有限公司 合格

考核评价项目：产品质量、拖运质量、人员配备、售后服务、结算方式等。

均为优级；业务部：陈昌漠；总经理：许华。

◆查采购合同

查 1. 合同编号：YS20231120-01 签订时间：2023. 11. 20

产品：氢氧化钠

供应方：深圳市一顺化工贸易有限公司

数量：4000kg

签订时间：2023. 11. 20

供货时间：按客户规定时间送货

查 2. 合同编号：2023100109

产品：聚合氯化铝

供应方：东莞市浩宇环保科技有限公司

数量：120 吨

签订时间：2023. 10. 01

交货方式：自提

交货地点：需方仓库

以上采购合同均有盖公司公章确认，且采购信息明确。

供应商按照质量要求进行供货交付。采购产品要求满足合同要求。

◆经沟通，组织通过合同要求的内容及相关法规要求，向供应商提供相关产品和服务信息，以满足质量要求。组织通过供方评价、供货质量、供货及时率等方式对其进行监控。

当组织或客户需要在供方现场实施验证时，由业务部安排。

业务部负责人陈昌漠介绍，当货物需要自提时，由物流公司提供服务。

抽查《运输合同》，东莞市兴远物流有限公司为组织提供物流运输服务，未列入《合格供方名录》中。已开具不符合项Q8.4.1。

生产和服务提供的控制（销售过程的控制）：

在《质量手册》中，组织建立了生产和服务的控制，以确保产品顺利进行，控制进度和质量，以满足客户要求。

1. 销售主要过程：客户洽谈（招投标）→合同评审→合同签订→供方选择→采购实施→发货→客户验货→满意度调查。

2. 销售过程中所需的资源有：办公电脑，网络，打印机等。基本满足要求。

3. 控制准则：《服务提供控制程序》，《与顾客要求有关的评审程序》等。

4. 人员：销售人员及相关人员均具有相关工作经验，销售员及相关人员均参加公司培训，并进行能力评价。

查《业务员考核表》，陈昌漠，综合得分 96 分；评价结论：符合要求；评价人：许华；日期：2024. 3. 25。

查《销售服务质量检查表》，按季度检查，提供了 2024. 3. 24 和 2024. 6. 28 两个季度检查记录，结论均为



符合。

5. 按照客户要求，进行采购、销售、交付客户。查《销售过程确认单》，业务部服务过程应严格按照该过程控制方式进行活动。编制：康旭霞 审批：许华 2024.3.13

6. 客户现场开箱验收，检查货物外观质量、数量情况等。

7. 销售后活动：售后回访。

基本符合要求。

生产和服务提供（销售过程）：

产品标识和可追溯性：

公司在《质量手册》中对员工服务标识、服务指示标识、监视和测量状态标识以及对可以进行标识的与重要风险相关的服务、服务状态进行标识和控制。识

公司的标识包括：区域的标识、服务标识（包括 1）员工佩戴统一的服务标识和工作记录的标识）

保持各类标识明显、清晰、牢固可靠，对需追溯的应具有唯一性标识。

在服务过程中发现标识损坏、消失，及时纠正。

现场查看，员工交流是通过企业微信名片识别，销售合同通过合同编号唯一识别。可以做到可追溯。企业的可追溯性管理过程，符合要求。

顾客或外部供方的财产：

顾客财产包括：文件资料、房屋、设备设施实施识别、验证、保护和维护、合同等。由专人管理。上述抽查的顾客财产标识、防护等防护管理基本满足要求，暂未发现顾客财产处理不当的情况。近期无发生顾客财产丢失，损坏等防护不当情况。

防护：

《质量手册》对防护的要求形成了规定：

防护包括标识、搬运、包装、贮存和保护，防护也适用于服务的组成部分。

a) 在对产品进行内部处理及储存时防止其损坏及变质。

b) 对产品包装进行控制，以防止包装不当而损坏。

c) 保护产品，防止受雨淋、暴晒等。

d) 防止产品在内部搬运时损坏。

e) 在交付及运输过程对产品进行保护。

经业务部负责人陈昌漠介绍，销售过程中的产品均有出厂时的包装防护，基本满足要求。在发货过程中，选择的物流方，如果现有的包装不能满足要求，物流公司另行加装其他的防护设施，可满足产品销售运输过程中的防护要求。

交付后的活动：

业务部负责人陈昌漠介绍，产品交付后的活动有考虑以下内容：

a) 法律和法规要求；

b) 与产品和服务相关的潜在不良的后果；

c) 产品和服务的性质、使用和预期寿命；

d) 顾客要求；

e) 顾客反馈。

经交流，陈昌漠介绍了产品根据合同交付客户后，由客户验收通过完成交易，后期对销售服务进行跟踪、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。目前暂无不合格出现。

更改控制：

查公司对产品销售过程的更改策划了管理要求。主要包括：合同更改、产品信息更改等。

现场查，公司对于更改销售过程信息，按照供需双方的沟通结果或合同条款规定进行更改。公司目前没有发生合同更改情况。

**产品和服务的放行：**

业务部负责人陈昌漠介绍，业务部采用目标考核的方式进行监视和测量，来控制过程符合要求，以证实每个过程满足其预期目标的持续能力。当未能达到所策划的结果时，应采取必要的纠正和纠正措施，以确保提供产品的符合性。服务的特性进行监视和测量，以验证要求已得到满足。

除非得到有关授权人员的批准，适用时（如合同规定要求的）应得到顾客或客户和相关方的批准，否则，在策划的安排已圆满完成之前，不得放行服务和提供服务。

现场查看购销合同，合同编号：A20240517；需求方：深圳市优能环保科技有限公司

上述购销合同部分交付，其中甲苯、丙酮、丁酮需顾客备案方可送货。未得到顾客批准，产品不能放行。基本符合要求。

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**内部审核**

提供了内部审核实施计划

内部审核频率：1 次/年

审核日期：2024.6.10

审核组长：陈昌漠 组员：康旭霞，均有经公司内部培训能力。

康旭霞审核管理层、业务部，陈昌漠审核综合部，均未审核本部门。

内审计划充分覆盖标准所有要素。

内审人员的安排符合公正性、客观性原则，确保审核的独立性。

提供了内部审核检查表

检查内容和审核记录显示审核过程符合审核计划安排，审核过程均有相应记录。

查内审结果：共发现 1 项一般不符合。业务部（Q8.5.1）销售过程识别为需确认过程，未见对该过程的确认记录。

查不符合纠正：该不符合由业务部负责人陈昌漠进行了原因分析，采取了改进措施：1. 认真学习标准条款以及管理制度。2. 立即对销售过程进行确认并保留记录。经验证纠正措施有效。已关闭该不符合项。

查内部审核报告 综合简述内部审核的全过程，结论：司依据 GB/T19001-2016 标准建立的质量管理体系基本符合标准要求及本公司质量管理体系的要求，运行基本有效并保持。

管理评审

查 1、策划

查管理评审计划，评审时间：2024.6.25；由最高管理者主持；频率：每年至少一次；参加人员：总经理、管理者代表及各部门负责人等，以及涵盖了评审目的和评审内容。本次策划充分有效。

查 2、评审输入

查看《管理评审输入材料》，其评审输入主要包括：1) 内部审核情况和合规性评价、法律、法规法规遵循情况；2) 顾客反馈、来自外部相关方的交流、包括抱怨；3) 按要求进行供方评价和选择；应对风险和机遇所采取措施的有效性；4) 质量目标和指标的实现程度；5) 可能影响管理体系的变更、客观环境的变化；6) 内外部环境情况。

管理评审采取会议形式，输入采取各部门主管发言、总经理点评、其他人员讨论的形式。于 2024 年 1 月 22 日举行，主持人：管代陈昌漠。

查 4、评审的输出

查看《管理评审总结报告》，评审输出：1) 按“标准”规定的要求和相关方进行了交流和沟通，顾客满意度达到目标要求。无相关方抱怨情况发生。2) 公司服务管理过程运行良好，得到顾客好评。3) 公司质量管理体系方针，能反映公司的质量宗旨和方向，是质量绩效的体现，能够反映对质量的承诺。4) 公司



综合部组织各部门采用 SWOT 分析的方法对内外部风险和机遇进行了识别，并制定了相应的控制措施，定期进行确认验证，目前措施有效。5) 对内审中发现的不合格项均分析了原因，并制定和实施了纠正措施，这些措施经验证实施基本有效。6) 目前的管理评审是公司质量管理体系建立以来的第一次，在下次管理评审对本次的管理评审后续措施进行验证。

评审结论：公司各项活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。公司的质量管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。质量管理体系运行基本符合标准要求。

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

组织建立并实施《不合格控制程序》，确保不符合要求的服务得到识别并得到控制。业务部负责不合格品的识别、标识，并跟踪不合格品的处理结果，并采取纠正措施。对不合格物料物品评审后的处理包括：1) 更换；2) 退货；3) 让步接收；4) 报废。

经交流，组织暂没有出现许可范围内的危险化学品(不带有存储设施)贸易经营的不符合情况。

2024年6月10日开展内审，发现1项一般不符合。业务部（Q8.5.1）销售过程识别为需确认过程，未见对该过程的确认记录。

查不符合纠正：该不符合由业务部负责人陈昌漠进行了原因分析，采取了改进措施：1. 认真学习标准条款以及管理制度。2. 立即对销售过程进行确认并保留记录。经验证纠正措施有效。已关闭该不符合项。

自管理体系运行以来，公司没有发生质量投诉。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

编制《不合格控制程序》，规定出现不符合时，采取的纠正措施及改进控制要求。

查《内审不符合项报告》2024.6.10

不合格描述：业务部（Q8.5.1）销售过程识别为需确认过程，未见对该过程的确认记录。

原因分析：由于业务部负责人工作疏忽，未及时对销售过程进行确认

纠正预防措施：

1. 认真学习标准条款以及管理制度。
2. 立即对销售过程进行确认并保留记录。

验证：已检查，有效

3) 投诉的接受和处理情况：

到目前为止，未发生顾客不满意及投诉现象。

自管理体系运行以来，公司没有发生质量投诉。

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，具体包括：人员、信息、基础设施、工作环境等，公司对人员、设施和工作环境规定了相应的要求，以达到满足顾客要求的目的。

公司现有办公场所：90平方米；办公设备：电脑、打印机、电话、办公桌椅等；消防设备灭火器、消防栓，应急照明；人力资源销售人员、行政人员；劳保用品等。

2、需要从外部供方获得的资源：物流运输。

特种设备：无

监视和测量设备：无

特种作业人员：无



2) 人员及能力、意识:

组织制订的《质量手册》内明确各部门岗位职责分工。目前在职员工有 5 人，各部门配备了行政人员、销售人员等。新进人员有相关培训计划。

提供了《员工能力确认单》，对重要岗位人员能力进行确认和评价。经查综合部负责人康旭霞的业务知识，管理能力、责任意识均满足要求。评价为:能够胜任该岗位。

经交流，组织目前没有使用外部专家协助。

公司制定《培训、意识和能力控制程序》。基于适当的教育、培训、技能和经验，确保所有为公司或代表公司从事影响（直接或间接影响）管理体系的质量、影响体系运行有效性的人员，都具备相应的能力，确保胜任。相关岗位职责、权限和任职资格条件在公司各岗位的要求中作出规定。

1、查培训

1) 内部培训: 经交流，组织建立入职培训、在职培训等形式，提升员工技能。组织制定了《年度培训计划》，编制: 康旭霞，审核: 陈昌漠，审批: 许华 日期: 2024.1.5。

抽查内部培训情况:

(1) 培训课程公司管理制度培训; 培训日期: 2024.2.20; 主办部门: 综合部; 培训教师: 总经理; 培训对象: 各部门负责人; 参与人员: 全体人员, 考核方式: 提问。

(2) 培训课程: 安全意识培训, 培训日期: 2024.5.15, 主办部门: 综合部; 培训教师: 管理者代表; 培训对象: 各部门负责人; 参与人员: 全体人员, 考核方式: 提问。

查辅导

经交流，组织通过咨询公司辅导老师进行管理体系知识、运行情况的辅导。考核方式: 提问。

2. 查重新分配工作

经综合部负责人康旭霞交流，目前在岗员工能力均满足岗位要求，暂无人员调岗的情况。

3. 查人员能力、资质

抽查 1: 综合部负责人康旭霞，提供了《员工能力确认单》，对重要岗位人员能力进行确认和评价。经查综合部负责人康旭霞的业务知识，管理能力、责任意识均满足要求。评价为:能够胜任该岗位。

抽查 2: 内审员，同内审员陈昌漠和康旭霞沟通，介绍其内审主要是在辅导老师指导下进行的。现场询问其对标准了解情况及内审流程和要求，回答不够全面，存在能力不足。已开具不符合项 Q7.2。

组织要求公司内主要与质量有关的人员知晓质量安全方针、本部门质量安全目标、自己岗位他们对质量管理体系有效性的贡献，包括改进质量绩效的益处、不符合质量管理体系要求的后果。审核当日抽查陈昌漠和康旭霞，均能正确回答上述提问，员工质量意识基本符合要求。

3) 信息沟通:

公司指定综合部负责人负责内外沟通。

查 1. 内部沟通沟通方式: 综合管理例会、协调会、品质例会等会议、讨论、培训、电话和内部虚拟网、布告栏、看板、内部沟通单、报纸、互联网和电子邮件等形式。

查 2. 外部沟通沟通方式: 文件、电话、QQ、微信、传真等。

经查，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:

公司制定了:

1 管理手册(含方针、目标、架构图、职责、管理者代表任命书等)

2、程序文件 18 个、相关支持性制度文件 19 个、记录表格 35 个。

3、查《适用法律法规及其他要求一览表》组织共识别了 31 个外来文件; 其中包括: 中中华人民共和国合同法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、公路桥梁通行危化品车辆安全监测及应急处置技术规程、服务标准化工作指南、ISO9001:2015 标准、危险化学品安全管理条例、中华人民共和国监控化学品管理条例、工业用一异丙醇胺/GB/T 27566-2011、工业用三异丙醇胺/GB/T 27564-2011、化学试剂 二甲苯/GB/T 16494-2013、1,2,4-三甲基苯/SH/T 1779-2014、高纯氢氧化钠/GB/T 11199-2006 等。



4、公司编制并保持了《文件控制程序》明确了对文件的编制，审批和分发、修改、作废等。内容基本符合标准要求。查：内部受控文件清单，总 9 个，包括：手册；程序文件、作业指导书等。外来文件清单，总 31 个。

查：文件编审批发放情况：

查组织《质量手册》（编号：NHHG/QMS/SC/01 A/1），编制：综合部，审核：陈昌漠，批准：许华，发布日期：2024.2.25，实施日期 2024.2.25，修订日期：2024.7.6；体系文件进行了分发，部门涉及到管理层、综合部、业务部部门。

查：文件的使用保持：

综合部按照《文件控制程序》，对相关文件专人管理，规范存放。现在查看管理体系相关文件均放置专门文件柜，便于各部门人员查阅。

查：文件回收

经交流，文件发放、回收、销毁需填写相关记录。记录内容包含：文件序号、发放日期、文件名称、编号、回收/销毁时间等。查《文件分发表》，2024.7.6 对《质量手册》、《程序文件汇编》、《管理制度》进行回收与新版的发放。

查：文件修改

经交流，若组织的手册、程序、作业指导书等需要更新，应提交文件变更申请表，包括文件名称、版本号、变更原因、变更内容等，经管理者代表批准后方能使用。公司于 2024.7.6 对《质量手册》、《程序文件汇编》、《管理制度》进行修订，提供修订一览表，有相关审批手续。基本符合情况。

查文件控制标识

组织通过对受控文件标识“受控”章对相关文件进行控制管理，现场巡查发布并在用文件均已加盖受控文件印章，使用部门均能获得其适用的文件。文件管理基本满足要求。

查法律法规和其他要求

查《适用法律法规及其他要求一览表》组织共识别了 108 个外来文件；其中包括：中华人民共和国职业病防治法；危险废物储存污染控制标准；危险废物储存污染控制标准；铅作业安全卫生规范；工伤保险条例；职业病分类和目录；GBZ 2.2-2007 工作场所有害因素职业接触限值：物理因素；GBZ2.1-2007 工作场所有害因素职业接触限值：化学有害因素；广东省严控废物处理行政许可实施办法；广东省实施（危险废物转移联单管理办法）规定；再生铜、铝、铅、锌工业污染物排放标准等。

查，公司制定/保持《记录控制程序》，对记录的编号、使用、保存等做了规定。程序的内容符合标准要求。内容基本符标准要求。

查记录标识

文件控制标识包括：受控文件需加盖红色“受控”章，修订及废止时的旧文件失效后回收应在文件上盖“作废”章。现场查看，发布的受控文件均已加盖红色“受控”章，使用部门均有适用的文件。文件管理基本满足要求。。

查记录贮存

现场抽查培训及记录、过程监控记录、设备仪器保养记录等记录保存完好、塑料文件袋封装，文件盒存放，各部门分开贮存。

查记录保护

现场抽查培训记录表、过程监控记录等记录保护完好，清晰准确，书写规范、无涂改。

查记录检索

现场抽查《记录一览表》包括了序号、记录编号、记录名称、保存地点、保存期限等，清晰明了，易于检索。



查记录保存和处置

记录规定保存期 3 年，到期后由管代批准，统一销毁，目前尚未发生。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q: 许可范围内的危险化学品(不带有存储设施)贸易经营



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	☐ 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:周俊敏



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予以配合。

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。