

项目编号：10673-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：河北省沧州市新世纪对外贸易有限公司

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）：王磊

审核组员（签字）：

报告日期：

2024 年 7 月 12 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：王磊

组员：



受审核方名称：河北省沧州市新世纪对外贸易有限公司

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
	王磊	组长	审核员	2022-N1QMS-3214494	29.08.02,29.10.07,29.11.04,29.12.00

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☒单体系☐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：《审核信息传递及周期评价表》；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国质量法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国产品质量法

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：

《德国工业标准(DIN)》螺栓产品标准DIN933/934/975、《德国工业标准(DIN)》平头和沉头钢钉标准DIN1151、《美国材料与实验协会(ASTM)》碳钢管标准ASTM A106 GR.B、《国家纺织产品基本安全技术规范》GB18401-2010、《食品安全国家标准玻璃制品》GB 4806.5-2016、《印刷机械单张纸平版印刷机》GB/T 3264-2010等标准。

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07月11日 上午至2024年07月12日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年1月3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）：

服装、轻工、五金制品及机械设备的出口贸易

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：沧州市新华区东风路115号

办公地址：沧州市新华区东风路115号

经营地址：沧州市新华区东风路115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年7月9日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销售服务过程控制；Q检验过程控制。

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（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8月11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2024年7月10日前。

2) 下次审核时应重点关注：

内审、管理评审实施的有效性。

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，管理体系健全，领导重视，各部门能够贯彻执行体系文件，对质量把控上，寻找最优质的供货厂商，提高产品质量和出品效率。



1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

最高管理者对管理体系高度重视和支持，企业各部门职责明确，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行。

2) 风险提示:

Q销售和服务提供过程控制。Q产品和服务放行控制

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：2003 年 1 月 14 日体系实施时间：2024 年 1 月 3 日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照、对外贸易经营备案表、海关报关证

3) 审核范围内覆盖员工总人数：53 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：

销售服务流程：

与国外客户进行业务洽谈--与工厂进行询价--对国外客户进行报价--签订合同--顾客办款--工厂生产--产品出口报关发货--售后服务

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

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了质量方针：

追求质量、永无止境；诚信服务，顾客满意。

质量方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

●公司总的质量目标为：

1)、产品一次交验合格率≥98%



2)、顾客满意率≥98%

---查 20243 年 1、2 季度目标完成情况：均达标完成；

●公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求。

企业规定了因顾客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。

依照 GB/T19001-2016 标准，结合实际情况，围绕质量方针、质量目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。

为了确保获得合格销售和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：业务人员以往的工作经验，特别是业务洽谈过程中的话术；管理经验；销售服务作业指导书；售后服务作业指导书等。外部来源获取有：顾客提供的产品信息；国家、行业标准等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘有外贸销售经验的人员等方式对确定的知识及时更新。

组织编制了《风险和机遇的应对控制程序》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：

《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》等标准，均有有效版本，符合要求。

一阶段提出不符合已整改。

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

产品实现的策划：

1、策划了运行文件：采购控制程序、生产和服务控制程序、产品的监视和测量控制程序；

2、策划了产品和服务的流程：

销售流程：与国外客户进行业务洽谈--与工厂进行询价--对国外客户进行报价--签订合同--顾客办款--工厂生产--产品出口报关发货--售后服务

3、确定过程和接收的接收准则：《德国工业标准 (DIN)》螺栓产品标准 DIN933/934/975、《德国工业标准 (DIN)》平头和沉头钢钉标准 DIN1151、《美国材料与实验协会 (ASTM)》碳钢管标准 ASTM A106 GR.B、《国家纺织产品基本安全技术规范》GB18401-2010、《食品安全国家标准玻璃制品》GB 4806.5-2016、《印刷机械单张纸平版印刷机》GB/T 3264-2010 等标准。

4、策划和使用适宜的设备和过程环境：公司主要经营设施：电脑、电话、打印机等；主要监视测量资源包括：销售服务质量考核表、顾客满意度调查表。配备所需人员，满足需要。

5、经识别，外包过程为：货物代理（产品运输、报关服务）。

外部提供产品、过程、服务：

编制并执行公司《采购控制程序》。明确了办公室负责公司供方评定，填写《供方评定记录表》，对供方的业绩进行定期评估；建立《合格供方名录》，负责组织实施日常采购工作。

现场沟通，企业外部提供产品、服务主要包括：服装、轻工、五金制品及机械设备的出口贸易，以及外包过程：货物代理（产品运输、报关服务）。

提供有《合格供方目录》，编制：孟艳华 批准：王淑平 日期：2024 年 01 月 03 日

供方名称

供货产品

河北冀星纸箱设备有限责任公司

单色印刷清废机、太阳轮

河北新光纸箱机械制造有限公司

同步带

广州市星月玩具有限公司

玩具

帝寇河北箱包制造有限公司

旅行箱

九江浔宝商贸有限公司

女式开衫、女式套头衫

黄骅鼎盛金属制品厂

钉子、铁丝、篱笆杆、塑料盒

定州市鑫丰金属制品有限公司

钉子、铁丝、起钉器、水管

沧州康泰龙钢管有限公司

镀锌方管、不锈钢管



天津昌宇报关行有限公司

报关服务

提供了《供方评审记录表》，对供方进行了合格评价：

——抽供方：黄骅聚金五金制品有限公司，从绩效、人员情况、设备情况、产品供应能力、历史和社会信誉、以往使用情况等方面对其进行了评价，评价结论：可列入合格供方名录。

参加评价人员：办公室：武明杰，业务部：孟艳华，总经理：王淑平，2024年1月3日。

——抽供方：永年县长发紧固件制造有限公司，从绩效、人员情况、设备情况、产品供应能力、历史和社会信誉、以往使用情况等方面对其进行了评价，评价结论：可列入合格供方名录。

参加评价人员：办公室：武明杰，业务部：孟艳华，总经理：王淑平，2024年1月3日。

另抽其他供方包括外包方（天津昌宇报关行有限公司），管代武经理介绍海关、天津昌宇报关行有限公司、我们公司属于三方委托，未签订合作协议，但是所有销售货单均由天津昌宇报关行有限公司承揽货代业务。

●本公司需求物资的采购信息由业务部负责，根据通过签订书面采购合同方式向合格供方进行产品采购。

抽 1：2024 年 02 月 06 日 采购合同，

供方：河北冀星纸箱设备有限责任公司

产品：单色印刷清废机

合同有具体产品数量，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收，质保期限等内容；有双方签字盖章。

抽 2：2024 年 06 月 09 日 采购合同，

供方：单色印刷清废机

产品：同步带

合同有具体产品数量，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收，质保期限等内容；有双方签字盖章。

抽 3：2024 年 3 月 29 日 采购合同，

供方：广州市星月玩具有限公司

产品：玩具

合同有具体产品数量，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收，质保期限等内容；有双方签字盖章。

抽 4：2024 年 5 月 19 日 采购合同，

供方：帝寇河北箱包制造有限公司

产品：旅行箱

合同有具体产品数量，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收，质保期限等内容；有双方签字盖章。

抽 5：2024 年 3 月 3 日 采购合同，

供方：九江浔宝商贸有限公司

产品：女式套头衫

合同有具体产品数量，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收，质保期限等内容；有双方签字盖章。

抽 6：2024 年 03 月 05 日 采购合同，

供方：九江浔宝商贸有限公司

产品：女式开衫

合同有具体产品数量，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收，质保期限等内容；有双方签字盖章。

抽 7：2024 年 04 月 21 日 采购合同，

供方：黄骅鼎盛金属制品厂

产品：钉子、篱笆杆、塑料盒

合同有具体产品数量，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收，质保期限等内容；有双方签字盖章。

抽 8：2024 年 05 月 11 日 采购合同，

供方：沧州康泰龙钢管有限公司

产品：镀锌方管

合同有具体产品数量，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收，质保期限等内容；有双方签字盖章。

抽 9：2024 年 04 月 11 日 采购合同，

供方：定州市鑫丰金属制品有限公司

产品：钉子



合同有具体产品数量，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收，质保期限等内容；有双方签字盖章。

抽 10：2024 年 01 月 25 日 采购合同，

供方：沧州康泰龙钢管有限公司

产品：不锈钢管

合同有具体产品数量，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收，质保期限等内容；有双方签字盖章。

抽 11：2024 年 03 月 10 日 采购合同，

供方：定州市鑫丰金属制品有限公司

产品：涂塑铁丝、镀锌铁丝

合同有具体产品数量，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收，质保期限等内容；有双方签字盖章。

另抽其他日期产品采购合同，合同有具体产品数量，规格型号，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收等要求，明确了双方的责任与义务，采购产品覆盖服装、轻工、五金制品及机械设备。

销售过程的控制：

公司编制《与顾客有关的过程控制程序》，对产品销售和服务提供过程进行了策划，销售过程部门严格按策划的作业流程予以控制。

策划了销售流程：与国外客户进行业务洽谈—与工厂进行询价—对国外客户进行报价—签订合同—顾客付款—工厂生产—产品出口报关发货—售后服务

●公司对产品销售和服务提供过程进行了策划，对人、机、料、法、环因素进行了较好的控制，销售过程业务部严格按策划的服务流程予以控制。该公司主要是服装、轻工、五金制品及机械设备的出口贸易的销售及相关服务，其主要任务收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于产品销售、市场营销及完善的售后服务，以品牌、资源及资金为发展支点，满足客户要求。编制了《销售服务规范》《销售服务提供规范》《销售服务质量控制规范》《销售服务考核办法》等工艺文件和记录，并定期进行销售服务质量考核。

●收集了销售依据的标准有：质量标准：顾客技术要求及相关国家/行业标准：

《德国工业标准(DIN)》螺栓产品标准 DIN933/934/975、《德国工业标准(DIN)》平头和沉头钢钉标准 DIN1151、《美国材料与实验协会(ASTM)》碳钢钢管标准 ASTM A106 GR.B、《国家纺织产品基本安全技术规范》GB18401-2010、《食品安全国家标准玻璃制品》GB 4806.5-2016、《印刷机械单张纸平版印刷机》GB/T 3264-2010 等标准。

●使用适宜的设备和过程环境：现场查见办公场所宽敞整洁，配备有电脑、电话、打印机、扫描仪，满足销售服务需求。

●所有销售人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，经考核符合公司岗位能力需求。

●获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方只是对产品包装、型号、数量、材质单等进行检验，对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。

抽查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及检验记录。并对过程参数予以控制。

●业务部通过电话、微信、邮件等与客户进行业务洽谈，根据客户需求，明确合同要求，在合同正式签定之前，公司组织合同会议评审或口头评审，总经理同意后方可签定合同。

通过月会、周会制定销售计划，沟通客户情况及招投标项目工作重点。

查看 2024 年 3 月份的销售计划，有本月销售目标，任务安排内容，完成时间等，基本符合要求。 编制：孟艳华，批准：王淑平。

针对产品的销售计划，由业务部经理对销售员进行任务分配，并向销售员培训销售话术、产品知识等。经查看符合要求。

抽查 2024 年产品：服装、轻工、五金制品及机械设备的出口贸易的产品销售记录，符合要求。

提供的产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《售后服务要求》《退换货相关规定》《服务过程工艺流程》等工艺文件和记录。相关法律法规要求：产品质量法、合同法、消费者权益保护法等。



公司依据签订的销售合同进行销售和采购，下销售任务过程中产品的技术资料 and 采购合同及记录等相关资料，内容齐全；现场观察及查阅任务通知记录能反映客观情况。

销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，检验合格的产品方可进行发货，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。

●需要确认的过程：编制了《特殊过程确认准则》，经识别，特殊过程为销售服务。

提供了《特殊过程确认报告》，确认内容：

- | | | |
|-------------------------|--|--------------------------------|
| (1) 礼仪是否得体； | ☒ 是 | ☐ 否 |
| (2) 销售人员服务态度 | ☒ 符合要求 | ☐ 不符合要求 |
| (3) 销售人员是否能有效沟通； | ☒ 是 | ☐ 否 |
| (4) 销售人员是否对公司销售的产品了解； | ☒ 是 | ☐ 否 |
| (5) 顾客要求是否被识别 | ☒ 识别 | ☐ 未识别 |
| (6) 销售人员考核及管理是否制定； | ☒ 是 | ☐ 否 |
| (7) 是否满足了顾客的要求 | ☒ 是 | ☐ 否 |
| (8) 是否对销售服务过程进行监视并保持记录； | ☒ 是 | ☐ 否 |

确认结论：

■ 特殊过程确认合格；

编制/日期：孟艳华 2024-1-3 审核/日期：王淑平 2024-1-3

现场巡视办公现场宽敞整洁，配备有办公室、电脑、电话、一体机、，满足销售服务需求。办公设备及网络运行正常。办公秩序良好，符合该公司的规定要求。

业务部所有人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，符合公司岗位能力需求。

通过网络、电话维系客户。

业务部刘云霞正在与荷兰客户沟通五金制品的产品材质、执行标准、生产周期、发货周期等事宜，提供了客户订单，经核查有相关合同，见上述 8.2 记录；

业务部吴华正在与土耳其客户确认提货单及提货事宜，并沟通后续货款的支付问题。

●产品交付至客户处通过代理公司全权负责，客户需持有提货单到相关口岸提货，业务部通过电话跟踪沟通及定期拜访等方式确认交付及交付后服务的满意程度。产品售出后，业务部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见 Q9.1.2 审核记录。

●通过对客户要求样品标签、区域标识，专人负责专区管理，批次送检，批次归档保存等措施防止人为差错的发生

●通过外代公司发送至客户指定提货口岸，客户签收，提供有收货单作为货款结算凭证。销售人员通过电话跟踪沟通及定期拜访等方式确认交付及交付后服务的满意程度，产品售出后，如出现质量问题，按合同要求及相关法律法规提供赔偿、退换货的服务。

产品售出后，办公室定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见 9.1.2 审核记录。

产品和服务的放行：

编制了《销售服务规范》《销售服务质量考核办法》，规定了进货要求、检验项目等内容。

收集了销售产品的相关标准：《德国工业标准(DIN)》螺栓产品标准 DIN933/934/975、《德国工业标准(DIN)》平头和沉头钢钉标准 DIN1151、《美国材料与实验协会(ASTM)》碳钢钢管标准 ASTM A106 GR.B、《国家纺织产品基本安全技术规范》GB18401-2010、《食品安全国家标准玻璃制品》GB 4806.5-2016、《印刷机械单张纸平版印刷机》GB/T 3264-2010 等标准。

●销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售；

采购的产品无库房经营，采购产品均依据国家标准、行业标准或客户要求，业务员与供方沟通，对采购产品数量、检验报告、质量证明书核对无误后从供方处直接发货至客户指定地点，客户验收无误后并填写“签收单”回传。

客户到货后对货物数量、型号、外观等进行查验，验收后在发货清单上签字。



目前货物采购无至供方现场实施验证的情况发生。

●部门主管负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。按公司要求编制了《销售服务质量考核表》，内容包括：考核项目、要求、考核办法、考核情况、判定、检查人、检查日期等。

抽查见 2024.3.29 刘春海的《销售服务质量考核表》，工作环境、工作态度、工作效率、与客户的沟通、客户反馈等方面的检查结果均为合格。检查人：孟艳华。

另抽查见 2024.3.29 张世猛的《销售服务质量考核表》，检查结果也均为合格，检查人：孟艳华。

公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。

组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

顾客满意：

公司制定了《顾客满意测量控制程序》，业务部主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。

提供有 2024 年 3 月 6 日《顾客满意调查表》共 5 份，调查内容包括：产品总体质量水平、服务支持的有效性、配送的及时性、产品的价格、售后服务及时性和有效性、售后服务人员的态度、交付的及时性和准确性等

提供顾客满意调查分析报告，统计分析结果顾客满意度：98%。顾客对本公司最满意的方面是销售和售后服务质量，但在价格方面不太满意、在今后的工作中重点加强与顾客的沟通和协调，针对顾客的要求和出现的问题，要及时传公司，以便尽快地解决，做好真正的服务。增强顾客满意，提高顾客对本公司处理顾客投诉的满意度。

已输入管理评审，符合要求。

绩效的监视和测量：

执行公司《产品的监视和测量控制程序》《生产和服务控制程序》，通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：

●该公司对管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、目标考核、过程的监视和测量检查等。

内审、管理评审、目标考核详见 9.2/9.3/6.2 的审核记录。

每季度进行一次过程的监视和测量的检查，发现问题立即整改。

●日常监督检查：管代负责对各部门的行为进行不定期的巡检。对发现的问题提出整改要求，责任部门整改，办公室验证整改效果。

未有上级主管部门的监督检查。公司经营能遵守相关的法律法规，没有违反质量法律法规现象，近期没有发生质量的事故。

近一年以来没有发生过质量投诉、环境污染事故、安全事故。

经查，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

内审执行公司《内部审核管理程序》，程序规定内审每年至少一次，特殊情况可提前或增加次数：

●2024 年度内审情况：

1、提供了《2024 年度内审计划》，计划内容有：审核目的、审核范围、审核依据、日程安排。

2、审核组成员：组长：武明杰；组员：孟艳华。查见《任命书》，查培训记录，内审员经过了培训，与内审员沟通，基本清楚审核流程、要点及方法。

3、提供了《内审首次会议记录》，《内审末次会议记录》，有各部门签到。

4、提供了《内审检查表》，审核时间 2024 年 4 月 12 日，审核计划安排合理，审核范围覆盖了体系所要求的部门及相关活动，不存在审核员审核自己部门情况，审核记录基本满足要求。

5、开具一项不符合，已整改，查培训记录，符合要求。

6、提供《内部审核报告》，审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核评价审核结论等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进，公司质量管理体系运行基本有效，具备实现质量方针和质量目标的能力，基本符合质量管理体系的标准要求。因此，



我们的审核结论是，对发现的 1 项不符合项采取了纠正措施并验证其有效性后，本公司质量管理体系的有效性将有所提高，为外审提供了充分的证据。

现场审核，企业提供的内审资料显示，内审停留在表面，未深入，内审检查需补充具体内部审核记录，下次审核关注内审员能力提升和内部审核的深入内部审核过程受控。

制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求等。

查管理评审的计划：管理评审的时间：2024 年 4 月 26 日

主持人：总经理、管理者代表 参加人：领导层、各部门负责人

要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。

编制：武明杰/2024.4.19 批准/日期：王淑平/2024.4.19

查看管理评审内容：

- a) 以往管理评审所采取措施的实施情况；
- b) 与质量管理体系相关的内外部因素的变化；
- c) 有关质量管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：
- d) 顾客满意和相关方的反馈；
- e) 质量目标的实现程度；
- f) 过程绩效以及产品和服务的符合性；
- g) 不合格以及纠正措施；
- h) 监视和测量结果；
- i) 审核结果；
- j) 外部供方的绩效。
- k) 资源的充分性；
- l) 应对风险和机遇所采取的措施的有效性；
- m) 改进的机会。

具体内容由责任部门或人员按职责分工负责收集和提供。

评审的准备工作内容：

1. 公司总经理主持管理评审活动，并批准评审报告；
2. 办公室负责制定管理评审计划，协助公司总经理搞好管理评审，管代向公司总经理报告质量管理体系绩效，并提出改进建议；
3. 办公室负责监督管理评审提出的纠正措施和改进措施的执行情况以及企业风险分析及应对措施；
4. 各部门负责准备并提供管理评审所需的资料；负责实施评审中提出的纠正措施和改进措施。

具体如下：

办公室提供本部门总结、过程绩效、产品和服务要求符合性情况、质量目标的完成情况；

办公室汇报本部门总结、体系运行情况(包括质量目标的完成情况)、内部(外部)审核结果和公司人力资源管理等情况以及企业风险分析及应对措施。

业务部汇报本部门总结产品销售、服务和顾客满意度调查情况及体系运行情况(包括质量目标的完成情况)。

业务部汇报本部门总结、供方绩效评价和物资采购情况、体系运行情况(包括质量目标的完成情况)。

总经理：必要时，就企业发展战略，营销策略，社会信誉等报告，如何做到以客户为关注焦点。

管理者代表：公司质量方针和目标完成情况，前次管理评审的跟踪以及落实情况及效果评价，内外部审核的总结分析，改进的建议。

管理者代表：公司质量方针和目标完成情况，前次管理评审的跟踪以及落实情况及效果评价，内外部审核的总结分析，改进的建议。

评审目的：评价本公司的质量方针、目标及质量体系运行的适宜性，充分性和有效性



评审范围：质量方针、目标、质量体系运行情况、顾客反馈、与本公司产品有关的所有部门和过程
查看管理评审报告，批准：王淑平 2024 年 4 月 26 日

结论：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。

改进决议：

为提高员工的质量意识，要进一步加强质量管理体系文件的学习和教育，确保体系得到有效实施和保持，办公室组织于 2024 年 4 月底前完成，，查看相关培训记录，已于 2024. 4. 28 进行相关标准的培训，符合要求。

现场与管代武主任沟通管理评审是如何进行的，武主任介绍说主要是在咨询老师的辅导下进行的，按照管理评审程序文件的步骤进行。现场跟管理层沟通后续的内审和管理评审，可根据企业实际情况可以按照管理评审流程进行，实际与理论相结合会更贴切企业实际情况。

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《不合格控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。在采购物资进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行售后维护。

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，已实施中。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。

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《管理手册》，对基础设施清洁、维护管理作出了规定。

查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。

人员：办公人员、销售人员、财务人员；

办公设备：电脑、打印机、电话等；

设施：总经理室、会客室、办公室、业务部；

监视测量资源：销售服务质量考核表、顾客满意度调查表

总经理对资源的配备比较重视，人力资源配备和工作环境等均可满足体系运行需要

2) 人员及能力、意识：

●企业目前在职员工 53 人，给各部门配备了所需人员：行政办公人员、质检人员、内勤人员、市场销售人员、内审员，新进员工已制定岗前培训计划。

●查看手册和岗位任职要求，规定了公司领导、部门领导、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。

—办公室岗位，符合规定。



查内审员经培训考核合格上岗；

查对公司目前人员的评价记录，也经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。

主要对关键工序、特殊工序、销售人员以及公司各级管理人员等进行了评价。

提供了《岗位任职情况评定记录》。记录了人员的岗位名称，人员能力，结论等。均合格。

●武经理介绍，编制并执行《人力资源控制程序》，通过下发文件、能力提升培训等方式提升人员能力。人员不满足能力要求时通过外部招聘，目前无招聘计划。

办公室负责调查员工需求并制定培训计划。

提供“2024 年培训计划”内容涵盖了：ISO9001 标准；2015 版内审员培训；2015 版 ISO9000 知识、审核知识及审核技巧培训、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等培训。

抽查培训记录：

——查 2024.4.13 培训题目：ISO9001 标准

培训内容：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》

参加人员：管理层、各职能部门经理/主任、内审员

培训评价：通过培训，公司员工对新标准的内容基本理解和明确。

评价人：武明杰

——查 2024.5.16 培训题目：公司体系文件

培训内容：

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. 质量手册的内容及岗位职责和权限要求； | 4. 记录的内容及填写要求。 |
| 2. 程序文件的内容及岗位职责和权限要求； | 5. 公司质量方针、目标及各部门质量目标。 |
| 3. 三级文件的内容及岗位职责要求； | |

培训人员：管理层、各职能部门经理/主任、内审员

培训评价：通过培训，各岗位人员基本上理解和明确与本职工作有关的质量体系文件的要求及应用，提高了质量意识。

评价人：武明杰

——抽 2024.7.2 培训题目：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

培训内容：

市场营销基本知识，产品知识，服务规范

参加人员：管理层、各职能部门经理/主任、内审员

培训评价：通过培训，各岗位人员基本上理解和明确文件及归档知识，大家提高了质量意识。

评价人：武明杰

另查其他培训记录，按计划实施，有培训人员签到和考核情况。

现场审核，同内审组长兼管理者代表武明杰沟通，介绍其内审、管理评审主要是在咨询老师指导下进行的。

现场询问其对标准了解情况及内审、管理评审的策划情况，不能回答清楚，对内部审核、管理评审过程中的程序和要求（如输入要求、输出要求），回答不够全面，存在能力不足。开具不符合。

●武主任介绍，通过会议传达、文件下发，口头传达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的目标、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。

武主任能说出企业的质量管理方针和企业的管理目标。

3) 信息沟通：

●查企业制定了《文件与记录控制程序》，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：

内部沟通：通过各种列会传达、通报质量管理情况（如生产例会、经营会议等）；

各部门内部会议等；

内部文件的学习和传递；

公司宣传栏等方式。



外部沟通：通过电话、微信、邮箱。

与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；

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；

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；

部分内外部沟通重要事情进行了登记，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：

受审核方建立的管理体系文件包括：

1. 《质量手册》XSJ-QM-2024，A/0 版，2024 年 1 月 3 日发布实施（含管理方针、目标）

2. 《程序文件》XSJ-PD-2024，A/0 版，2024 年 1 月 3 日发布实施。

3. 三级文件包括：质量目标分解考核办法、岗位任职要求、行政部管理制度等 15 个文件。

4. 体系运行所需要的记录

●编制了《文件与记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。

查文件发放登记表，提供了受控文件及外来文件的发放记录，记录了发放人，接收人签字及日期。现场询问武明杰主任，收到了质量手册，程序文件和管理制度汇编。

●查作废文件：《质量手册》和《文件与记录控制程序》对作废文件做出了相关规定。经与武主任沟通，体系运行以来，没有作废文件。

●查文件的保存：现场查见：办公室配有文件柜，各种文件均分类保存在文件柜中，便于检索和查询。办公室定期对其进行检查，目前保存完好。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q:服装、轻工、五金制品及机械设备的出口贸易

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，（河北省沧州市新世纪对外贸易有限公司）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	☐ 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:王磊



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。