

项目编号：10474-2024-Q

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称：河北瑞茂金属制品销售有限公司

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）：郭增辉

审核组员（签字）：无

报告日期：2024年7月25日

北京国标联合认证有限公司 编制

地址：北京市朝阳区北苑路168号1号楼16层1603

电话：010-8225 2376

官网：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)

邮箱：[service@china-isc.org.cn](mailto: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：郭增辉

组 员：无



受审核方名称：河北瑞茂金属制品销售有限公司

## 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                       |
|----|-----|------|------|--------------------|----------------------------|
| 1  | 郭增辉 | 组长   | 审核员  | 2024-N1QMS-1284221 | 29.10.01,29.10.07,29.12.00 |

#### 其他成员

| 序号 | 姓名      | 审核中的作用 | 来自   |
|----|---------|--------|------|
| 1  | 吕亚军、王志英 | 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：中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国认证认可条例、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国标准化法实施条例、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国计量法实施细则、中华人民共和国产品质量管理法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国民法典、河北省安全生产条例

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：《销轴》（GB/T 882-2008）、《重型机械通用技术条件—第4部分:铸铁件》（GB/T 37400.4-2019）、《碳素钢和中低合金钢火花源原子发射光谱分析方法》（GB/T 4336-2002）、《紧固件机械性能 螺栓、螺钉和螺柱》（GB/T 3098.1-2010）等标准。

#### 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25日 上午至2024年07月25日 下午 实施审核。

审核覆盖时期：自2023年12月20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）：

五金机械配件、农机配件的销售

**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：石家庄市新华区友谊北大街 345 号中粮河北广场 B805

办公地址：石家庄市新华区友谊北大街 345 号中粮河北广场 B805

经营地址：石家庄市新华区友谊北大街 345 号中粮河北广场 B805

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 2024-07-23 下午 14:00 至 2024-07-23 下午 18:00 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：服务提供过程的控制，绩效的监控情况，相关方信息反馈和抱怨处理，内部审核和管理评审实施的有效性等。

**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 9.2；

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（或提交  纠正措施计划）时限：2024 年 8 月 28 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 28 日前。

2) 下次审核时应重点关注：本次不符合跟踪；服务过程质量控制以及环境和职业健康安全的运行控制情况。

3) 本次审核发现的正面信息：重视服务现场质量、环境因素、危险源控制和管理工作，现阶段服务质量问题，环境管理，职业健康安全控制状态良好。

**1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示**

1) 成熟度评价：策划的管理方针、目标沟通和落实情况良好；依据标准要求并结合实际，有效地策划和运行管理体系，并持续改进其有效性。

2) 风险提示：产业政策和行业风险需要企业进一步加强关注，以便更好的识别、降低风险和把握机遇，促进企业发展。

**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：2011年01月17日 体系实施时间：2023年12月20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：91130100567392391M

名称：河北瑞茂金属制品销售有限公司 类型：有限责任公司

住所：石家庄市新华区友谊北大街345号中粮河北广场B805 法定代表人：马连英

成立时间：2011年01月17日；营业期限：2011年01月17日至2031年01月16日

经营范围包括了管理体系认证范围；

登记机关：石家庄市工商行政管理局

核准日期：2025年1月2日

对外贸易经营者备案登记表

经营者：河北瑞茂金属制品销售有限公司

登记备案编号：01250933

备案登记机关：对外贸易经营者备案登记

2015年12月28日

以上经现场核对所提供的原件与复印件一致，有效。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：8人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无

4) 范围内销售服务，策划了销售流程策划：

为满足销售服务提供的要求，公司识别并策划了服务实现的过程，策划提供服务流程如下：

1) 顾客沟通-2) ★订单评审-3) 签订合同-4) 向供应商下单-5) 产品配送至客户方-6) ★客户验收-7)

▲售后服务（接到客户反馈问题--电话进行技术指导--问题无法解决时换货或退货）

注：订单评审、客户验收为关键过程；整个服务过程为需确认过程。

公司外包过程：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

企业有策划并保持文件化的信息，制定了管理手册 RM-SC-2023(A/2版)、程序文件、管理制度汇编、火灾应急预案、服务规范、服务流程、管理制度、服务运行记录等体系文件，策划的体系文件基本充分，策划并制定的形成文件的信息/体系文件基本符合标准的要求和企业实际。

管理体系文件自2023年12月20日发布、实施，成文信息主要以采用纸质和电子媒体等形式保存。

公司通过讨论、会议的方式制定公司的管理方针：

遵纪守法，传达沟通，提高质量环境职业健康安全意识；信守合同，顾客至上，提供优质销售服务；

控制风险，避免事故，保障员工职业健康安全；预防污染，节能降耗，塑造企业环境保护形象；

全员参与，持续改进，提高企业现代化管理水平。

本年度（2024年4月8日）实施的管理评审有对管理方针、目标持续适宜性进行评审，基本适宜，并



符合现状；查见“过程目标考核清单”2023年12月到2024年6月份统计结果达到目标要求，如下：

| 部门  | 目标             | 测量/计算方法              | 完成情况 | 考核结论 |
|-----|----------------|----------------------|------|------|
| 总目标 | 销售产品合格率 95%以上  | 合同数量/合同及时交付数量        | 100% | 合格   |
|     | 顾客满意度大于 90 分以上 | 调查客户总分/客户数量          | 97.5 | 合格   |
| 综合部 | 文件发放受控率 100%   | 文件发放数/制定受控文件总数×100%  | 100% | 合格   |
|     | 培训计划完成率 100%   | 计划执行次数/培训计划总数×100%   | 100% | 合格   |
| 销售部 | 采购产品验收合格率≥98%  | 到货合格产品数量/采购产品总量×100% | 100% | 合格   |
|     | 销售产品合格率 95%以上  | 合同数量/合同及时交付数量        | 100% | 合格   |
|     | 顾客满意度大于 90 分以上 | 调查客户总分/客户数量          | 97.5 | 合格   |

### 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

**理解组织及其环境：**企业依据 ISO9001:2015 标准，并结合五金机械配件、农机配件的销售特点、行业特点和战略发展规划，确定了组织结构，及建立、实现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/方法有：网络获取、相关方沟通、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。

**应对风险和机遇的措施：**企业有对五金机械配件、农机配件的销售过程和管理体系建立、实施和改进过程中存在的风险和机遇进行了识别、评价，在策划应对风险和机遇的措施时，有充分考虑到所处的内外部环境和相关方的需求和期望，以及组织内部所需达到的目标和期望结果，增强有利影响，避免或减少不利影响，实现改进等。

**变更的策划：**企业建立有《变更管理控制程序》以实施和控制影响绩效的有计划的变更，通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、经营状况等进行识别确定体系变更的需求；无变更。

**组织的知识：**企业有建立获取、吸收、传播和应用知识方面的渠道和流程，知识管理的价值链包括了格宾笼销售服务知识获取、知识分享、知识创新、知识应用等环节通过采用行业会议、经验交流、建设方、适用方等相关方沟通反馈、竞争对手等获取并收集所需外部知识，通过数据总结、失败或成功的项目、培训等方面获取并收集需内部知识，并在内部通过例会、网络、师带徒等形式进行知识分享，经验分享。

**服务实现策划：**策划了销售服务流程，识别了订单评审、客户验收为关键过程；整个销售服务过程为需确认过程；公司外包过程：运输；收集了相关的国家和行业标准及客户/甲方要求等，查到服务流程图、服务规范、服务指南等作业指导文件，基本符合，有效。

**服务研发：**与负责人沟通确认，销售部负责销售服务的设计和开发，主要设计和开发人员王志英，在相关行业从事设计和开发工作多年，能力满足公司设计和开发的需要，公司自成立以来，专业从事五金机械配件、农机配件的销售。有设计和开发的相关规定，近一年以来，公司没有新服务的研发活动，原设计研发也无变更，一直按顾客要求、法律法规进行提供销售服务。查公司管理手册 8.3 条款，按标准要求，规定了销售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。公司的销售服务流程、规范、标准等均已定型，使用的供应商、外包方基本固定，不对流程、规范、标准进行更改，所销售的产品及提供的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服务时，公司按照策划的：设计和开发要求进行设计开发，确保销售产品和服务的安全性、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。

**服务提供过程的控制：**公司制定有《服务规范》、《服务流程》、《服务验收/放行标准》、《服务管理制度》等保持成文信息和按照其执行后的保留成文信息。服务人员应仪容端庄、仪表整洁，符合规定要求。服务热情周到、语言规范、举止文明符合规定要求。与服务人员崔文涛、刘晓明、于林生沟通，其掌握商品知识和服务技能并进行服务意识教育。提供《设备台帐》主要设备：电话、台式电脑、笔记本电脑等，可满足销售服务需要，公司有专门人员定期进行杀毒、升级、维护工作。均能按计划进行，能够确保企业服务顺利进行。各类设备设施的配置符合提供销售服务标准的要求，加强日常保养维护，保证供水、照明、空调、通讯、消防安全等设备设施完好。制定卫生清洁标准，按规定的周期进行检查，确保工作环境的舒适，现场有粘贴小心触电、小心烫伤等警示标志；对相关配套服务按规定进行控制，并符合其行业法律、法的规定。对安全防范措施、火灾预防、防盗等有碍顾客生命、财产安全的因素按规定进行控制。商品价格的制定符合国家及公司的规定，经营用计量计价设施，按规定检定送检和控制，其精确度与所经营商品相适应。销售过程均采用公户电子汇款。服务的交付均得到顾客的认可。公司制定有相应的方法和程序进行过程确认，提供了销售服务过程确认记录；确认内容包括：服务人员、服务流程、服务规范等，确认结论：过程能力满足要求根据销售策划，当发生问题时，公司对过程的更改进行识别、记录、评审和控制。目前未发生、无记录。抽服务提供过程控制记录：抽1：《服务监控记录表》客户：Component Hardware Group, Inc. 销售产品：WELDMENT. 12" MANIFOLD, BLACK（歧型管） 型号：960274 数量：510件 服务周期：2024年3月25日至 2024年5月15日 销售负责人：高康达 刘千千 执行部门：销售部1) 顾客沟通：服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 服务内容：确认客户需求和要求，沟通关于产品的质量、数量等，沟通交付物流要求等。服务标准：沟通及时、沟通彻底、服务礼仪、规范、服务流程、服务方式等，目的达到顾客满意。..... 时间：2024年3月25日 2) 订单评审：服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 就服务有关要求主要通过招标文件、合同、技术规范等形式体现，在招投标和合同签订前对与销售服务有关要求实施确认和评审，以便更好地满足顾客要求。时间：2024年3月27日 3) 签订合同：服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 跟客户进行合同面签或者发电子订单、邮件等形式，注重合同签订的签章完整性，清晰，且扫描电子档存档及发送相关部门如财务，用做后期催交货款。时间：2024年3月28日 4) 向供应商下单：服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给生产方（河北科远环保科技有限公司）。时间：2024年3月28日 5) 产品由供应商配送至客户方（运输外包：河北环海物流有限公司）服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 供应商根据下单内容和交付期组织货源和安排物流，服务人员负责督促和监督供应商准时保证数量、质量交付；时间：2024年4月30日 6) 客户验收：服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 配送过程和配送地址的安全和准确性，由服务执行人负责监督和检查，确保货至客户准时交付；供应商将销售产品配送至客户指定地点后或者物流运输配送至客户指定地点后，进行客户验收，服务人员联系沟通客户验收；按照合同定价收取销售产品货款。时间：2024年5月15日 抽2：《服务监控记录表》客户：TENSCO, INC 销售产品：PLATE, POLE EYE, PSC2030528, HDG（羊角钩）型号：PSC203-0528 数量：576件 服务周期：2024年2月25日至 2024年5月25日 服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英



1) 顾客沟通：服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 服务内容：确认客户需求和要求，沟通关于产品的质量、数量等，沟通交付物流要求等。服务标准：沟通及时、沟通彻底、服务礼仪、规范、服务流程、服务方式等，目的达到顾客满意。.....时间：2024年2月25日 2) 订单评审：服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 就服务有关要求主要通过招标文件、合同、技术规范等形式体现，在招投标和合同签订前对与销售服务有关要求实施确认和评审，以便更好地满足顾客要求。时间：2024年2月26日 3) 签订合同：服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 跟客户进行合同面签或者发电子订单、邮件等形式，注重合同签订的签章完整性，清晰，且扫描电子档存档及发送相关部门如财务，用做后期催交货款。时间：2024年2月26日 4) 向供应商下单：服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给生产方（定州鑫瑞泰机械制造有限公司）。时间：2024年2月26日 5) 产品由供应商配送至客户方（运输外包：河北环海物流有限公司）服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 供应商根据下单内容和交付期组织货源和安排物流，服务人员负责督促和监督供应商准时保证数量、质量交付；时间：2024年5月10日 6) 客户验收：服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 配送过程和配送地址的安全和准确性，由服务执行人负责监督和检查，确保货至客户准时交付；供应商将销售产品配送至客户指定地点后或者物流运输配送至客户指定地点后，进行客户验收，服务人员联系沟通客户验收；按照合同定价收取销售产品货款。 时间：2024年5月25日

抽3：《服务监控记录表》客户：CASTEC 销售产品：Stck（农机配重） 型号：24210147 数量：3000件 服务周期：2024年2月26日至 2024年5月1日 服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 1) 顾客沟通：服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 服务内容：确认客户需求和要求，沟通关于产品的质量、数量等，沟通交付物流要求等。服务标准：沟通及时、沟通彻底、服务礼仪、规范、服务流程、服务方式等，目的达到顾客满意。.....时间：2024年2月25日 2) 订单评审：服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 就服务有关要求主要通过招标文件、合同、技术规范等形式体现，在招投标和合同签订前对与销售服务有关要求实施确认和评审，以便更好地满足顾客要求。时间：2024年2月27日 3) 签订合同：服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 跟客户进行合同面签或者发电子订单、邮件等形式，注重合同签订的签章完整性，清晰，且扫描电子档存档及发送相关部门如财务，用做后期催交货款。时间：2024年2月27日 4) 向供应商下单：服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给生产方（定州鑫瑞泰机械制造有限公司）。时间：2024年2月27日 5) 产品由供应商配送至客户方（运输外包：河北环海物流有限公司）服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 供应商根据下单内容和交付期组织货源和安排物流，服务人员负责督促和监督供应商准时保证数量、质量交付；时间：2024年4月12日 6) 客户验收：服务执行人：高康达 刘千千 服务监督检查人：王志英 配送过程和配送地址的安全和准确性，由服务执行人负责监督和检查，确保货至客户准时交付；供应商将销售产品配送至客户指定地点后或者物流运输配送至客户指定地点后，进行客户验收，服务人员联系沟通客户验收；按照合同定价收取销售产品货款。 时间：2024年5月25日

根据服务质量要求，如销售的产品的质量、数量、使用故障、寿命等，售后服务回访客户质量反馈情况，及时联系供应商及厂家进行维修和更换等事项；如果有需要变更的服务等及时根据8.2的要求和变更控制程序进行控制。

**采购放行：**采购产品主要通过验证数量、型号、合格证、说明书、检验报告等方式；抽1： 2024年5月



13日“进货检验记录”名称：岐型管 型号：960274 510件 验证项目：数量、型号、外形尺寸、材质检验报告 验证结果为：合格；验证人：王志英 抽2： 2024年4月30日“进货检验记录”名称：铸铁篦子 型号：01-100V16-00529 2688件；验证项目：数量、型号、外形尺寸、材质检验报告 验证结果为：合格；验证人：王志英；抽3： 2024年5月10日；“进货检验记录”名称：羊角钩 型号：PSC203-0528 576件；验证项目：数量、型号、外形尺寸、材质检验报告；验证结果为：合格；验证人：王志英 抽4： 2024年2月28日“进货检验记录”名称：农机配重 型号：4239108 数量：360件；验证项目：数量、型号、外形尺寸、材质检验报告；验证结果为：合格；验证人：王志英 抽5： 2024年1月7日；“进货检验记录”名称：Stck（农机配重） 型号：4239110 数量：60件；验证项目：数量、型号、外形尺寸、材质检验报告；验证结果为：合格；验证人：王志英 抽6： 2024年4月12日；“进货检验记录”名称：Stck（农机配重） 型号：24210147 数量：3000件；验证项目：数量、型号、外形尺寸、材质检验报告；验证结果为：合格；验证人：王志英 以上的供方的评价及安全的相关方管理的职能明确、按照策划的供方进行管理控制，可以确保采购的安排与法律法规要求和其他要求以及实现职业健康安全管理体系的预期结果保持一致。公司不涉及承包商

**销售服务放行：**公司制定有《服务规范》、《服务流程》、《服务验收/放行标准》、《服务管理制度》等保持成文信息；依据管理制度、文件进行服务的放行管理；日常对服务人员的服务过程实施监督检查和考核，企业有规定方式和内容并予以记录；企业有明确顾客对服务评价的时机和方式；企业有规定各类检查的职责和权限，并规定记录的保存要求；保留交付服务活动的证据；

**标识/追溯/交付后活动：**通过交付批号、各种服务过程记录、交付记录等进行标识和追溯，未发生销售错发、少发、单号错误，服务实现全过程中有使用了适宜的方法识别，可确保在必要时实现可追溯性；为确保服务安全交付，要求供应商的库房和运输过程配备灭火器、应急灯等消防设施，有进行出入库登记，并有建立物料台账，验证合格按要求发到指定场所；按顾客要求的时间送货，销售人员负责产品售后服务，包括：负责与顾客联络，妥善处理顾客抱怨，解决技术问题，保存相关服务记录，负责对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求，如退换货、增加用量，三包服务、保险的安排等；交付后出现质量问题的退换货、赔偿的处理服务提供的更改进行必要的评审和控制；查见2023年12月份至今售后服务记录，均有服务人员、负责人员、验证人员和问题事项、解决方法、客户评价、满意度测量等信息，客户结论均满意；抽交付情况记录：客户：Component Hardware Group, Inc 销售产品：WELDMENT. 12” MANIFOLD, BLACK（岐型管） 型号：960274 数量：510件；交付时间：2024年5月15日；服务人员姓名：高康达 刘千千；服务质量：合格；放行结论：准予放行；客户验收项目有：服务质量、交付期、问题解决程度/情况等；客户验收结论：合格；客户评价：满意；查售后三包服务过程；现场王志英介绍，由于客户均在国外，在接到客户反馈问题时，公司技术人员通过电话进行技术指导，如果问题无法解决时直接换货或退货处理。综上所述，放行、交付和交付后活动控制基本符合标准要求。

**监视和测量：**企业有规定方法，对以下信息进行收集和分析处理，并且进行统计技术的应用，以实现服务改进：服务评定信息，包括社会有关机构的评价；内部沟通信息，包括公司领导要求；内审及管理评审信息；服务提供过程监控及不合格处置；国家法律法规及行业规定的要求；企业有明确搜集顾客满意的信息渠道；对顾客满意和不满信息进行评价及引发的措施；收集的数据和收集的目的、方法，以及已收集的数据及分析；该数据所得到的信息；统计技术应用于商品质量和服务质量；企业采用图示法，有明确需求、实施效果良好。



### 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

提供的一体化管理手册中规定了内部审核活动职责的划分，审核范围，审核频次，审核方案的编制等；企业近期于2024年3月20-21日策划并实施了一次内审；现场与王志英和吕亚军沟通，发现以上两位内审员对标准以及内审执行要求的理解不是很到位，对内审员能力提出质疑？对内审是否得到有效的实施和保持提出质疑？

企业有对本年度管理评审进行策划（时间间隔原则上不超过12个月）近期于2024年4月20日实施了1次管理评审，管理评审会议由总经理主持，各部门负责人和内审员参加，各相关部门对管理目标完成情况和体系运行活动进行了总结，并提出有针对性的改进意见和建议，过程有效。

### 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：

不合格品控制分不合格商品和服务两种。对不规范服务的控制包括对不规范服务的确认、服务功能恢复、损失补偿和服务信誉恢复的措施。对不合格商品进行处置后要求要重新验证，确保效果。企业策划有《退换货流程》、《客户投诉处理制度》等保持成文信息，且有明确不合格品处置记录填写、传递和保存要求。依据管理制度、文件进行不合格服务的管理。抽《纠正措施处理单》不符合事实描述：2024年4月21日服务人员售后服务后填写“服务记录单”未得到客户签字；有原因分析和纠正措施，执行情况：已完成

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

企业提供的《质量不合格和纠正措施控制》规定了不合格（符合）和纠正措施的控制要求：销售部有对服务过程中的发生的不符合，进行了原因分析，制定了相应的纠正和纠正措施；客户的信息反馈、投诉及，相关方监视和测量过程中发现的不符合，有进行原因分析，并针对不符合的产生原因制定了相应的纠正和纠正措施；环境和安全检查过程中发现的不符合，有制定相应的纠正和纠正措施。本年度内审发现的不合格项以及管理评审中提出的不符合或改进建议有进行原因分析，对产生的原因制定相应的纠正和纠正措施。上述纠正和纠正措施有进行跟踪验证，并经验证有效

#### 3) 投诉的接受和处理情况：无

### 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）：

企业提供并配备了管理体系运行和改进所需的资源、包括人力资源、基础设施（含办公场所、办公设备、监视或测量资源、交通和通讯等）、资金、技术和信息等，现有资源满足要求。

本场所现有员工：8人，业务范围：五金机械配件、农机配件的销售；注册地址：石家庄市新华区友谊北大街345号中粮河北广场B805；经营地址：石家庄市新华区友谊北大街345号中粮河北广场B805；

现场见办公室3间，为租赁，总面积170m<sup>2</sup>；无特种设备；销售过程配置有电脑、打印机、笔记本等，及配置了相应的通讯和交通设施。

以上资源基本满足销售服务的要求。

#### 2) 人员及能力、意识：

分别对从事服务过程，影响质量绩效的人员进行了分类，对各类人员所需的教育、经历及技能提出要



求，并进行了评价。

### 3) 信息沟通:

提供的管理手册和程序文件中规定了内外部信息交流、沟通方式/方法、内容，内外部交流/沟通方式，通过电话、会议、培训、面谈、文件、网络等方式交流。

### 4) 文件化信息的管理:

有将受控文件纳入《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

五金机械配件、农机配件的销售

## 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，河北瑞茂金属制品销售有限公司的

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 checked="" type="checkbox"/> 符合 | <input type="checkbox"/> 基本符合 | <input type="checkbox"/> 不符合 |
| 适用要求        | <input checked="" type="checkbox"/> 满足 | <input type="checkbox"/> 基本满足 | <input type="checkbox"/> 不满足 |
| 实现预期结果的能力   | <input checked="" type="checkbox"/> 满足 | <input type="checkbox"/> 基本满足 | <input type="checkbox"/> 不满足 |
| 内部审核和管理评审过程 | <input checked="" type="checkbox"/> 有效 | <input type="checkbox"/> 基本有效 | <input type="checkbox"/> 无效  |
| 审核目的        | <input checked="" type="checkbox"/> 达到 | <input type="checkbox"/> 基本达到 | <input type="checkbox"/> 未达到 |
| 体系运行        | <input checked="" type="checkbox"/> 有效 | <input 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 整改或 提交纠正措施计划，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: 郭增辉



## 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](http://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。