

项目编号：10566-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：石家庄恒运通贸易有限公司

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）：郭增辉

审核组员（签字）：无

报 告 日 期：2024 年 8 月 5 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

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： 郭增辉

组 员： 无



受审核方名称：石家庄恒运通贸易有限公司

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
1	郭增辉	组长	审核员	2024-N1QMS-1284221	29.11.05,31.04.01

其他成员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	王亚凡	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；

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、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国价格法、中华人民共和国道路交通安全法、危险化学品安全管理条例、中华人民共和国交通安全法实施条例、河北省实施《中华人民共和国道路交通安全法》办法等。

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：机动车安全运行技术条件、营运车辆综合性能要求和检测方法、汽车维护、检测、诊断技术规范、道路运输驾驶员继续教育办法、营运客车等级划分及等级评定（JT/T325-2018）、机动车运行安全技术条件、汽车运输、装卸危险货物作业规程、危险货物物品名表、危险货物分类和品名编号、道路运输危险货物车辆标志、危险货物运输包装通用技术条件、危险货物运输包装类别划分办法、化学品分类和危险性公示 通则、危险货物包装标志、常用危险化学品储存通则、营运车辆综合性能要求和检测方法、汽车运输液体危险货物常压容器（罐体）通用技术条件、道路危险货物运输车辆标志、危险化学品重大危险源辨识等。

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8月4日 上午至2024年8月5日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年12月10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）：

认可：许可范围内硫酸的销售；

未认可：许可范围内的危险货物运输（第8类）（剧毒化学品除外）

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：河北省石家庄市裕华区东岗路世纪华茂2号楼1501室

办公地址：河北省石家庄市元氏县赵同乡池村春雨学校东行300米

经营地址：河北省石家庄市元氏县赵同乡池村春雨学校东行300米

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 2024-7-23 8:00 至 2024-7-23 12:30 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：

质量目标完成情况，内外部环境因素的识别，应对风险和机遇的措施，基础设施的控制，产品和服务的放行，相关方信息反馈和抱怨处理，不符合的发生及处理情况，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时限： 2024 年 9 月 5 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 2025 年 8 月 4 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合项，服务过程提供控制、服务放行控制.....

3) 本次审核发现的正面信息：

重视服务质量管理，现阶段服务质量比较稳定。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：企业通过通过加强服务过程中的质量控制，识别并确定关键过程控制措施基本有效。

2) 风险提示： 行业竞争激励，利润偏低，质量和不合格的控制（不合格处置）来说尤其重要，企业相关人员对标准要求和质量意识上还应该继续提升。



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：2007 年 8 月 23 日 体系实施时间：2023 年 12 月 10 日

2) 法律地位证明文件有：

提供 1) 有效期内的营业执照，

统一社会信用代码：91130108665296002B

名称：石家庄恒运通贸易有限公司，类型：有限责任公司，

住所：河北石家庄市裕华区东岗路世纪华茂 2 号楼 1501 室，法定代表人：王凤英；

注册资金：伍佰万元整，成立时间：2007 年 8 月 23 日；

经营范围：一般项目：化工产品销售（不含许可类化工产品），污水处理及其再生利用。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）许可项目：危险化学品经营，道路危险货物运输。（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，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）

最新换发：2023 年 12 月 25 日

提供 2) 提供“道路运输经营许可证”，

冀交运管许可：石字 30101001188 号

证件有效期至 2024 年 11 月 1 日，签发机构：石家庄市行政审批局

签发日期：2020 年 11 月 2 日；

经营范围：危险货物运输（第 8 类）（剧毒化学品除外）

经现场核对所提供的原件与复印件一致，且均在有效期内。

提供 3) 提供“危险化学品经营许可证”

编号：冀石危化经许证字(2023)X21339 号

经营方式：仅限无储存经营

许可范围：易制爆化学品 2 种；硝酸、硫磺，一般危险化学品：硫酸、盐酸、复氧化钠溶液[含量 $\geq 30\%$]、氨溶液[含氨 $> 10\%$]、甲醇、次氯酸钠溶液[含有效氯 $> 5\%$]、乙醇[无水]、硫酸二甲酯、氢氧化钾、氮、乙酸[含量 $> 80\%$]、乙酸酐、三氯甲烷、二甲胺[无水]、三甲胺[无水]、甲酸、高氯酸酐溶液***（仅限票据往来方式经营，禁止储存）***

有效期 2022 年 06 月 03 日至 2025 年 06 月 02 日

发证机关：石家庄市裕华区审批局

发证日期，2023 年 04 月 11 日

经现场核对所提供的原件与复印件一致，且均在有效期内。

营业执照、资质证书覆盖审核范围内服务，受审核方各项法律法规手续齐全。

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：25 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：



硫酸的销售服务流程：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

资质许可范围内的危险货物运输（第8类）（剧毒化学品除外）服务流程：1）客户委托--2）业务受理--3）★现场装货/送货--4）运行监控--5）★卸货交付--6）回单管理--7）财务对帐

识别：订单评审、客户验收、现场装货/送货、运行监控、卸货交付为关键过程，整个服务过程为需确认过程。外包过程：车辆年检。

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，制定了质量手册（HYT-SC-2023）、程序文件、服务流程、服务规范、服务放行标准、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。

质量管理体系文件自2023年12月10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。

企业有建立适用的法律法规和其他要求收集和获取渠道，主要通过互联网等渠道获取和更新，含国家、地方的法律法规。

公司通过讨论、会议的方式制定公司的质量方针。

方针的制定集公司全体员工的智慧，经总经理批准发布，是公司全体员工的行动准则。

遵纪守法，传达沟通，提高质量意识；

信守合同，顾客至上，销售优质产品；

全员参与，持续改进，提高企业现代管理水平。

上述质量方针有体现持续满足产品要求，遵守适用的法律法规要求，质量方针与组织的经营宗旨相适宜，并为质量目标的制定和评审提供了框架。

本年度2024年4月11日实施的管理评审有对质量方针、目标持续适宜性进行评审，基本适宜，并符合现状。企业依据质量方针，并结合标准要求和经营宗旨，制定了相应的质量目标，查见“过程目标考核清单”2024年3月-2024年7月统计结果达到目标要求，如下：

职能部门	质量目标	测量/计算方法	完成情况	审核发现	审核结论
总目标	销售产品合格率 95%以上	交付合格数/总数量×100%	100%	达标	合格
	服务交付合格率 95%以上	合格数/总数×100%	100%	达标	合格
	顾客满意度大于 90 分以上	根据调查份数和总分的平均数	98.3 分	达标	合格
综合部	体系文件受控率 100%	实际受控文件数/文件总数×100%	100%	达标	合格
	培训合格率 100%	培训合格数/总数×100%	100%	达标	合格
	外部提供过程控制率 100%	控制数/总数×100%	100%	达标	合格
	运输计划完成率 100%	运输计划完成数/计划总数×100%	100%	达标	合格
运营部	销售产品合格率 95%以上	服务交付合格数/总数量×100%	100%	达标	合格
	服务交付合格率 95%以上	合格数/总数×100%	100%	达标	合格
	顾客满意度大于 90 分以上	根据调查份数和总分的平均数	98.3 分	达标	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：与副总经理杜玉涛沟通企业依据 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准，并结合硫酸的销售；资质许可范围内的危险货物运输（第 8 类）（剧毒化学品除外）的活动特点、行业特点和战略规划，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，内部因素主要有财务因素、资源因素（如基础设施、过程运行环境等）、人力因素（如人员能力、知识文化）、运营因素（如服务能力、质保能力、招投标成功率低，市场拓展渠道狭窄，涉密管理等）、治理因素（如决策的机制和程序及组织架构等）。

应对风险和机遇的措施：与副总经理杜玉涛沟通，企业有对服务实现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。

应对这些风险和机遇的措施，包括选择规避风险，为寻求机遇承担风险，消除风险源，改变风险的可能性或后果，或通过信息收集、分析、充分的决策保留风险/分担风险。

运行的策划和控制：负责人介绍：体系运行来，公司在质量手册和程序文件有规定运行策划和控制中对服务的要求；过程准则，服务的接收准则，针对服务符合要求确定的资源需求；实现过程、服务满足要求提供证据所需的记录等项内容进行了策划，基本满足要求。

策划了服务目标和服务流程识别：订单评审、客户验收、现场装货/送货、运行监控、卸货交付为关键过程，整个服务过程为需确认过程。外包过程：车辆年检；

识别服务提供和验证依据企业和法律法规要求：

按照以上服务实现过程确定了所需的人员，设备及受控文件等。见：销售服务流程、安全驾驶要求、运输服务流程、运输服务规范、服务放行规程。

服务实施过程和所需车辆按照服务过程的要求进行行确定，公司制订各种记录表格，在记录清单内体现。

变更的策划：与副总经理杜玉涛沟通，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。

服务的设计和开发：与负责人沟通确认，运营部负责销售及运输服务的设计和开发，主要设计和开发人员杜玉涛、马建正，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，专业从事硫酸的销售；资质许可范围内的危险货物运输（第 8 类）（剧毒化学品除外），均依据相关法律法规和顾客要求进行运输服务。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，一直按相关法律法规和顾客要求进行运输服务。

查公司管理手册 8.3 条款，按标准要求，规定了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、运输服务流程、规范、标准等均已定型，不对销售服务流程、运输服务流程、



规范、标准进行更改，所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，确保销售及运输服务的安全性、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。基本符合要求。

服务提供的控制：运营部负责与顾客有关的过程的控制，包括客户合同、协议等约定的需要提供的服务过程；公司制定有销售服务规范、运输服务规范、服务流程、服务验收规范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。与服务人员王亚凡、赵彦芳沟通，其掌握商品知识和服务技能并进行服务意识教育。现场见危化品运输货车，状态良好；公司办公区有配备打字、复印及手机、电话等可以满足公司经营和体系运行需要；货车司机有：曹建川、曹秘申等，提供了有效的驾驶员证书；公司制定有相应的方法和程序进行过程确认，提供了销售服务和运输服务过程确认记录；

抽服务提供过程控制记录：抽1：《服务监控记录表》客户：河北冀泽生物科技有限公司；销售产品：硫酸 规格型号98% 数量：500吨；服务周期：2024年05月05日-2024年12月31日；销售负责人：王亚凡、赵彦芳 执行部门：运营部。1）顾客沟通：服务执行人：王亚凡、赵彦芳 服务监督检查人：马建正；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5月2日；2）订单评审：服务执行人：王亚凡、赵彦芳 服务监督检查人：马建正；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5月4日3）签订合同：服务执行人：王亚凡、赵彦芳 服务监督检查人：马建正；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5月5日；4）根据顾客需求向供应商下单：服务执行人：王亚凡、赵彦芳 服务监督检查人：马建正；依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给生产方。时间：2024年5月8日。5）产品配送至客户方运输执行人：张红勇 王广增 服务监督检查人：马建正；运输服务：危化品运输 运输目的地：深泽县大桥头村村东。时间：2024年5月10日。6）客户验收：服务执行人：王亚凡、赵彦芳 服务监督检查人：马建正；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；公司将产品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10日。抽2：《服务监控记录表》客户：河北冀横集团有限公司蓝天分公司；销售产品：硫酸 规格型号≥93% 数量：2000吨；服务周期：2024年04月29日-2024年12月31日；销售负责人：王亚凡、赵彦芳 执行部门：运营部；1）顾客沟通：服务执行人：王亚凡、赵彦芳 服务监督检查人：马建正；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4月25日；2）订单评审：服务执行人：王亚凡、赵彦芳 服务监督检查人：马建正；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4月28日。3）签订合同：服务执行人：王亚凡、赵彦芳 服务监督检查人：马建正；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4月29日。4）根据顾客需求向供应商下单：服务执行人：王亚凡、赵彦芳 服务监督检查人：马建正；依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给生产方。 时间：2024年4月30日。5）产品配送至客户方；运输执行人：田秋芳 吕国英 服务监督检查人：马建正；运输服务：危化品运输 运输目的地：衡水市冀横工业园。时间：2024年4月30日；6）客户验收：服务执行人：王亚凡、赵彦芳 服务监督检查人：马建正；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；公司将产品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4月30日。

抽3：《服务监控记录表》客户：凯瑞环保科技股份有限公司；销售产品：105%硫酸 数量：500吨；服务周期：2024年3月21日-2024年4月20日；销售负责人：王亚凡、赵彦芳 执行部门：运营部；1）顾客沟通：服务执行人：王亚凡、赵彦芳 服务监督检查人：马建正；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19日。2）订单评审：服务执行人：王亚凡、赵彦芳 服务监督检查人：马建正；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20日；3）签订合同：服务执行人：王亚凡、赵彦芳 服务监督检查人：马建正；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21日；4）根据顾客需求向供应商下单：服务执行人：王亚凡、赵彦芳 服务监督检查人：马建正；依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给生产方。时间：2024年4月8日。5）产品配送至客户方；运输执行人：田秋芳 吕国英 服务监督检查人：马建正；运输服务：危化品运输 运输目的地：河北省河间市尊祖庄开发区，凯瑞环保科技股份有限公司院内。时间：2024年4月9日；6）客户验收：服务执行人：王亚凡、赵彦芳 服务监督检查人：马建正；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；公司将产品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4月9日；

根据服务质量要求，如产品的质量、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退货或换货等事项；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。审核当日服务人员正在工作，抽查服务人员：王亚凡、赵彦芳；以上业务正在给客户提供销售服务过程。人员能力：能够进行熟练回答销售服务的符合性要求，查看客户档案，有具体地址、联系电话，品种、数量、规模等；桌椅摆放整齐。清洁卫生，明亮，满足策划要求。有工作人员，积极给客户讲解产品，用语文明，言行得当。

办运营部负责人介绍，采购验证、过程放行、交付放行由运营部负责，外购验证合格后方可进行交付，服务过程各过程的监视和测量由运营部负责，并记录在原始记录上。

为防止错发、少发、单号错误，要求服务人员对照销售计划和任务仔细核对销售的品种、规格和客户信息，防止出现服务质量问题，防错策划控制基本符合标准要求。

产品标识的规定和现场产品标识状况：企业通过采购入厂验证、过程服务验证、交付验证等留存的报告、原始记录的方法来识别输出，以确保产品和服务合格。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。为确保服务交付，要求供应商的库房配备灭火器、应急灯等消防设施，有进行出入库登记，并有建立物料台账，验证合格按客户要求发到指定场所。受审核方无库房。

服务的放行：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。当出现不合格服务或商品时，应按 8.7 控制。保留放行产品和交付服务活动的证据。抽 1) 《日常服务监督记录表》客户：凯瑞环保科技股份有限公司；销售产品：105%硫酸；销售服务人员：王亚凡、赵彦芳；运输服务：危化品运输 运输人员：田秋芳 吕国英；交付时间：2024年4月9日；销售服务人员监督内容：着装、服务态度、信息收集情况、顾客反馈处理及时；运输人员监督内容：安全驾驶、交货及时、货物安全等；监督情况：良好 监督人：马建正。提供 2) 《人员考核记录表》客户：河北冀泽生物科技有限公司；销售产品：硫酸 规格型号98% 数量：32.64吨 销售服务人员：王亚凡、赵彦芳；运输服务：危化品运输 运输人员：郝俊立 刘素玲；交付时间：2024年5月10日 销售人员考核内容包括开发客户数、回款情况，服从性、协调性、纪律性、积极性、责任感等项目；运输人员考核项目：驾驶员的服务态度、专业知识和与客户沟通的能力等；考核结果：合格 考核人：马建正 采购和外包服务放行详见 8.4 条款；过程服务放行详见 8.5.1 条款；

抽最终服务交付：查 1:《服务放行/客户验收反馈单》客户：凯瑞环保科技股份有限公司；销售产品：105%硫酸 数量：32.05 吨；销售服务人员：王亚凡、赵彦芳；客户验收项目有：服务质量、交付期、问题解决程度/情况等；放行结论：准予放行；运输服务项目：危化品运输 运输人员：田秋芳 吕国英；运输目的地：河北省河间市尊祖庄开发区，凯瑞环保科技股份有限公司院内。运输服务人员：田秋芳 吕国英；运输服务放行项目：货物数量、名称、规格、批号等交付标准、服务及时性、服务态度、精神面貌、安全性等 客户满意度评价：良好 放行结论：准予放行交付时间：2024 年 4 月 9 日 放行人员：马建正。查 2: 《服务放行/客户验收反馈单》客户：凯瑞环保科技股份有限公司；销售产品：105%硫酸 数量：32.02 吨；销售服务人员：王亚凡、赵彦芳；客户验收项目有：服务质量、交付期、问题解决程度/情况等；放行结论：准予放行；运输服务项目：危化品运输 运输人员：田秋芳 吕国英；运输目的地：河北省河间市尊祖庄开发区，凯瑞环保科技股份有限公司院内。运输服务放行项目：货物数量、名称、规格、批号等交付标准、服务及时性、服务态度、精神面貌、安全性等；客户满意度评价：良好 放行结论：准予放行；交付时间：2024 年 4 月 10 日 放行人员：马建正。查 3: 《服务放行/客户验收反馈单》客户：河北冀泽生物科技有限公司；销售产品：硫酸 规格型号 98% 数量：32.07 吨；销售服务人员：王亚凡、赵彦芳；客户验收项目有：服务质量、交付期、问题解决程度/情况等；放行结论：准予放行；运输服务项目：危化品运输 运输人员：张红勇 王广增；运输目的地：深泽县大桥头村村东。运输服务放行项目：货物数量、名称、规格、批号等交付标准、服务及时性、服务态度、精神面貌、安全性等；客户满意度评价：良好 放行结论：准予放行；交付时间：2024 年 5 月 10 日 放行人员：马建正。查 4: 《服务放行/客户验收反馈单》客户：河北冀泽生物科技有限公司；销售产品：硫酸 规格型号 98% 数量：32.64 吨；销售服务人员：王亚凡、赵彦芳；客户验收项目有：服务质量、交付期、问题解决程度/情况等；放行结论：准予放行；运输服务项目：危化品运输 运输人员：郝俊立 刘素玲；运输目的地：深泽县大桥头村村东。运输服务放行项目：货物数量、名称、规格、批号等交付标准、服务及时性、服务态度、精神面貌、安全性等；客户满意度评价：良



好 放行结论：准予放行；交付时间：2024 年 5 月 10 日 放行人员：马建正；查 5：《服务放行/客户验收反馈单》客户：河北冀横集团有限公司蓝天分公司；销售产品：硫酸 $\geq 93\%$ 数量：32.22 吨；销售服务人员：王亚凡、赵彦芳；客户验收项目有：服务质量、交付期、问题解决程度/情况等；放行结论：准予放行；运输服务项目：危化品运输 运输人员：田秋芳 吕国英；运输目的地：衡水市冀横工业园。运输服务放行项目：货物数量、名称、规格、批号等交付标准、服务及时性、服务态度、精神面貌、安全性等；客户满意度评价：良好 放行结论：准予放行；交付时间：2024 年 4 月 30 日 放行人员：马建正；查 5：《服务放行/客户验收反馈单》客户：河北冀横集团有限公司蓝天分公司；销售产品：硫酸 $\geq 93\%$ 数量：32.02 吨；销售服务人员：王亚凡、赵彦芳；客户验收项目有：服务质量、交付期、问题解决程度/情况等；放行结论：准予放行；运输服务项目：危化品运输 运输人员：田秋芳 吕国英；运输目的地：衡水市冀横工业园。运输服务放行项目：货物数量、名称、规格、批号等交付标准、服务及时性、服务态度、精神面貌、安全性等；客户满意度评价：良好 放行结论：准予放行交付时间：2024 年 5 月 1 日 放行人员：马建正。无例外放行。

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

提供的质量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 10-11 日策划并实施了一次内审。王光辉介绍，她和王亚凡在内审之前进行过标准和体系文件的培训，掌握了内审的要求和技巧，并且通过了考核和公司的授权。但是，现场与刘颖和杜建兵沟通，发现两位内审员对标准以及内审执行要求的理解不是很到位，能力有待提升。已经开具不符合报告。

企业有对管理评审进行策划（时间间隔原则上不超过 12 个月）近期于 2024 年 4 月 11 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：

企业策划有《客户投诉处理制度》等保持成文信息；依据管理制度、文件进行不合格服务的管理。

建立有《不合格报告》、《纠正措施处理单》等应保留成文信息；暂无不合格发生。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

提供的质量手册规定了监视和测量过程中发现的不符合制定相应的纠正措施和预防措施。

本年度实施的内审中发现的 1 个一般不符合项，以及管理评审中提出的 1 条改进意见及建议，均有及时制定相应的纠正和纠正措施，体系实施后未发生服务质量不符合，若监视和测量过程中发现的不合格，将严格按相关程序文件规定执行。

企业有通过定期组织员工培训；制定质量目标并定期实施考核，质量监视和测量，以及定期的内审和管理评审等措施，以防止或减少潜在不合格的发生。

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）：**

企业提供并配备了硫酸的销售；资质许可范围内的危险货物运输（第8类）（剧毒化学品除外）的质量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、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。

现有员工：25人，业务范围：硫酸的销售；资质许可范围内的危险货物运输（第8类）（剧毒化学品除外），注册地址：河北省石家庄市裕华区东岗路世纪华茂2号楼1501室，办公经营地址：河北省石家庄市元氏县赵同乡池村春雨学校东行300米；

现有办公室3间，停车场1个，办公区域面积750 m²，停车场面积6250 m²。办公经营场地均为租赁，提供有租赁合同。

目前有重型半挂牵引车25辆，罐式挂车25辆，厢式货车1辆，公司无特种设备，有地磅1台，仅作为内部参考使用，不用于与外部供应商或客户进行货款结算；配备有电脑、打印机、复印机等办公设备及配置了相应的通讯和交通设施。

公司无仓库，都是从供应商处运输至客户指定的目的地。

以上资源基本满足生产要求。

2) 人员及能力、意识：

抽查关键人员（副总经理杜玉涛、综合部王光辉、运营部王建正等）有质量管理体系要求及方针、目标意识，他们对管理体系有效性的贡献，包括对改进绩效的贡献；不符合管理体系要求的后果，包括他们的工作活动的实际或潜在的后果。

3) 信息沟通：

与综合部王光辉沟通，提供的质量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；内外部信息交流/沟通内容：体系运行情况、管理目标及管理方案落实情况、绩效监视和测量情况、合格性评价结果、应对风险和机遇的措施、纠正和预防措施等。

4) 文件化信息的管理：

文件基本能满足需要提供的《文件控制程序》规定了文件编制、审批、标识、复制、更改、保存等要求。

综合部有将受控文件纳入《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

认可：许可范围内硫酸的销售；

未认可：许可范围内的危险货物运输（第8类）（剧毒化学品除外）

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，石家庄恒运通贸易有限公司的

■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

☒在商定的时间内提供不符合项的整改措施计划，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

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。