

项目编号：20604-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：德阳市万全机电物资有限公司

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）：张心

审核组员（签字）：

报告日期：2024-08-14

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：张心

组员：



受审核方名称：德阳市万全机电物资有限公司

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	张心	组长	审核员	2024-N1QMS-4207381	17.10.02,17.12.04,29.12.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	李绪平	向导	受审核方
2	无	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； ☒ 单一体系审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：

d) 相关的法律法规：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益法等

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：一般公差未注公差的线性和角度尺寸的公差GB/T 1804-2000、一般公差线性尺寸的未注公差GB/T1804-M、倒圆半径和倒角高度尺寸的极限偏差数值GB/T1804-2000、角度尺寸的极限偏差数值GB/T1804-2000、GB/T93 弹簧垫圈、GB/T6170螺母、GBT97.1平垫圈、GB/T93弹簧垫圈、GB/T21388游标、带表和数显深度卡尺、GB/T4393-2008扳手等标准。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同、技术协议。



1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年08月14日上午至2024年08月14日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年01月08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）：

一般机械金属零部件（含标准紧固件）的加工，五金工具、刀刃、量具的销售

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：四川省德阳市区华山北路 421 号东电电器公司小区 1 栋 A-7 号

办公地址：四川省德阳市旌阳区韶山路南段 9 号

经营地址：四川省德阳市旌阳区韶山路南段 9 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）：不适用

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024-08-13 8:30:00 上午至 2024-08-13 12:30:00 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：Q 生产过程控制；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：涉及部门/条款:综合管理部 7.2

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 08 月 19 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 08 月 14 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

公司全体人员对标准的理解和熟悉；生产和服务提供控制；产品和服务的放行控制；人员能力的管理控制。

3) 本次审核发现的正面信息：管理体系基本健全，领导比较重视，各部门基本能够贯彻执行体系文件。



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比较重视和支持，并对标准有一定程度的理解，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：公司全体人员对标准的理解和熟悉；生产和服务提供控制；产品和服务的放行控制；人员能力的管理控制。

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：企业成立于 2002 年 08 月 05 日；体系实施时间：2024 年 01 月 08 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照

3) 审核范围内覆盖员工总人数：10 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：经现场查见及与李绪平沟通了解，组织为白班生产，无倒班情况。

4) 范围内产品/服务及流程：

组织申请认证范围为：一般机械金属零部件（含标准紧固件）的加工，五金工具、刀刃、量具的销售

一般机械金属零部件（含标准紧固件）的加工工艺流程：

原材料验收—粗加工—检验—热处理、表面处理（外包，需要时）——精加工—成品检验

五金工具、刀刃、量具的销售流程：

市场调查—客户沟通—需求评审—签订合同—物资采购—物资交付—售后服务；

关键过程：机加过程、销售服务过程

特殊过程：销售服务过程

外包过程：热处理、表面处理

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

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：

“以顾客满意为指引、力争行业领先水平、持续改进、引领国内、走向世界”

质量方针包含在质量管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与质量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。质量方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司质量目标。

产品一次交付合格率 $\geq 97\%$ ；

合同履约率 $\geq 98\%$ ；

顾客满意度 ≥ 90 分。

质量目标在质量管理手册中进行了规定并已形成了文件，组织对目标进行了分解及考核。

现场抽查 2024.01-2024.07 月质量目标统计情况，均达到了既定目标。

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。

为了确保获得合格产品和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：操作人员以往的工作经验，特别是关键岗位作业人员的操作技能；管理经验；作业文件等。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、招聘有技能的技术人员等方式对确定的知识及时更新。

组织识别和收集法律法规和其他要求：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益法、一般公差未注公差的线性和角度尺寸的公差GB/T 1804-2000、一般公差线性尺寸的未注公差GB/T1804-M、倒圆半径和倒角高度尺寸的极限偏差数值GB/T1804-2000、角度尺寸的极限偏差数值GB/T1804-2000、GB/T93弹簧垫圈、GB/T6170螺母、GBT97.1平垫圈、GB/T93弹簧垫圈、GB/T21388游标、带表和数显深度卡尺、GB/T4393-2008扳手等标准。

均是有效版本，基本符合要求。

一阶段提出的问题：无



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

组织策划了《生产服务过程控制程序》《销售控制程序》、《采购控制程序》、《过程的监视和测量控制程序》、《产品的监视和测量控制程序》等程序文件，基本符合质量管理体系标准和企业实际情况。

组织管理体系不适用条款：无。

经与负责人沟通确认，负责销售服务过程的设计和策划主要人员：刘军。该员工在五金工具、刀刃、量具的销售这一行业从事工作多年，能力满足公司产品销售及在服务实现支持性过程中的策划需要。

公司专业从事一般机械金属零部件（含标准紧固件）加工、五金工具、刀刃、量具销售多年。销售服务过程均依据相关产品标准和顾客要求进行。公司的产品销售给特定顾客，根据公司销售服务特点，组织在质量手册中策划了设计和开发的相关规定。近一年来，公司没有策划新的销售服务过程活动，原策划设计的销售流程、设计输出也无变更，一直按管理文件要求、标准要求 and 顾客要求进行产品的销售服务。

查，公司质量管理手册 8.3 条款，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，各过程要求符合标准要求。

公司销售服务过程的策划情况，参与人员：刘军、李绪平。

销售服务过程设计开发输入资料：

法律法规、相关标准、顾客要求：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益法、GB/T93 弹簧垫圈、GB/T6170 螺母、GB/T97.1 平垫圈、GB/T93 弹簧垫圈、GB/T21388 游标、带表和数显深度卡尺、GB/T4393-2008 扳手等产品标准、客户合同、协议要求等。

其它：公司内部要求、以往类似项目的服务过程、潜在的失效后果等

销售服务过程设计评审、确认情况：

评审、确认内容主要有：客户委托开展的销售服务的目标、实施步骤、实施标准；销售服务的流程、对应的制度等服务资料；销售服务所需的服务要素（人员能力、设施设备、合同管理、供方比选、物流运输等）的筹备及配置计划。

销售服务流程及策划输出制定完成后，由公司管理层商定后完成确认。

销售服务设计过程策划输出内容包括：销售服务流程图、销售服务规范、销售人员考核制度、销售人员行为规范、销售服务质量检查表、销售人员考核记录

近一年来，该服务过程设计和开发未发生更改，手册策划了设计更改的控制：如有更改，均按设计开发要求，进行更改后再次评审、确认后通过。

目前公司所进行的销售服务涉及产品，服务流程均已定型。产品使用的客户、供方较固定，短期内不对服务规范、服务流程进行更改，目前没有进行新的设计和开发相关工作。但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，如后续顾客要求和市场需要开发新服务时，公司将按照设计和开发策划要求进行设计开发，确保整个销售服务的安全性、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。

组织一般机械金属零部件（含标准紧固件）的加工，大部分为来料来图加工。经与负责人沟通确认，车间负责产品实现过程策划的人员：邱正凯。该员工在一般机械金属零部件（含标准紧固件）加工这一行业从事工作多年，能力满足公司产品加工及在产品实现支持性过程中的策划、设计需要。

组织目前加工的产品均依据相关标准和顾客要求进行，产品不需要进一步细化顾客的要求，也无权修改要求。组织在质量手册中策划了设计和开发的相关规定。近一年来，公司没有新产品的研发活动，原设计研发也无变更，一直按标准要求和顾客要求加工。加工原料、加工工艺及所用设施设备、监视测量资源、工艺流程等成熟固定无变更。短期内不对工艺、图纸、材料进行更改，所加工的产品目前没有进行设计和开发相关工作。



但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，如后续顾客要求和市场需要开发新产品时，公司将按照设计和开发策划要求进行设计开发，确保产品的安全性、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。

公司在质量手册中明确了设计开发过程的控制要求，以确保后续服务的提供。

公司的设计过程基本受控。

1、抽 一般机械金属零部件（含标准紧固件）的加工过程控制情况。

查看受控条件和实施情况。

a) 产品特性信息：出示生产计划单。内容包括：产品名称、数量、图号、下达日期、完成日期、工序等。产品依据加工图进行加工及检验，主要控制加工产品的外观、尺寸。

b) 涉及一般机械金属零部件（含标准紧固件）的加工监视测量设备：有外径千分尺、内径千分尺、游标卡尺，深度卡尺等。以上监视测量资源的校准情况，能提供有效的校准证书。

c) 监视和测量活动：工艺纪律检查，工艺参数控制。操作者自检，质检员专检等。

d) 基础设施：产品销售、加工设施设备有办公设备，行车，铣床、钻床、角磨机、数控中心、攻丝机、带锯床等，相关设备工作正常，状态良好，无异常现象。设施设备充分适宜，满足生产经营要求。

特种设备：特种设备：门式起重机（10T）1台、简单压力容器1个（设计压力0.84MPa、容积1L，处于拆除停用状态），提供门式起重机有效期年检报告（见扫描件）

e) 运行环境：防摔防碰，防水防潮，涂油防锈，无火源热源。严格执行劳动法，8小时工作制，避免过度疲劳。工作状态良好。

f) 人员能力：操作人员等培训合格上岗，具备工作能力，能胜任本职工作。

g) 防止人为错误：对操作人员培训，配备监视和测量设备，控制工艺参数

h) 特殊过程：销售服务过程。策划规定了特殊过程确认准则、再确认要求等。

i) 转序、入库和交付：产品经检验合格后方可转序。

组织在生产车间按区域划分原料、成品堆放处。场内运转采取行车、推车进行。产品运输通过组织自有小货车送货或客户自提的形式，交付在客户指定交付处履行。组织定期了解产品使用情况，及时掌握顾客信息，传递给相关部门。顾客意见和反馈问题，能够得到及时的解决。

2、 审核现场正在正常进行加工生产，加工产品为螺母、螺柱、支持壁、压板

出示了8月生产计划单，明确产品名称、数量、图号、下达日期、完成日期等内容；

一般机械金属零部件（含标准紧固件）的加工流程

现场观察产品工艺流程：

来料—材料验收—粗加工—检验—热处理、表面处理（外包，需要时）——精加工—成品检验

关键过程：机加过程

特殊过程：无

外包过程：热处理、表面处理

审核加工现场查看了以上产品的粗加工、精加工工序的操作情况，工艺控制结果，符合产品加工图纸技术要求。操作人员能按设备操作规程及图纸技术要求熟练操作。

检验依据是：一般公差未注公差的线性和角度尺寸的公差 GB/T 1804-2000、一般公差线性尺寸的未注公差 GB/T1804-M、倒圆半径和倒角高度尺寸的极限偏差数值 GB/T1804-2000、角度尺寸的极限偏差数值 GB/T1804-2000 等标准及客户技术协议。

负责人介绍说，目前所有加工产品必须经过检验合格才能放行，不允许有例外放行情况。



审核现场组织出示了 2024 年原材料来货单（组织根据采购订单质量技术要求，按来货单进行原料检验，验收合格后签字确认入库）、加工过程检验记录、成品检验记录。

查，产品质量市场监督抽查情况：自 2024 年 01 月体系运行以来，无市场监督抽查情况。

查，委外检验情况：负责人讲，应客户要求对加工的产品进行委外检测。

出示委外检验报告：2024 年 05 月 15 日由四川知旺检测技术有限责任公司对产品的叉头检测报告，检测项目：拉伸、冲击。

出示 2024 年 08 月 08 日由四川知旺检测技术有限责任公司对产品螺杆进行检测的报告，检测项目：拉伸、冲击、硬度。（见附件）

3、现场查，五金工具、刀刃、量具销售过程控制情况。

公司策划了销售服务规范、销售人员考核制度、销售人员行为规范等管理制度，对公司的产品销售过程进行了控制。

产品销售流程：

市场调查-客户沟通-需求评审-签订合同-物资采购-物资交付-售后服务；

特殊过程：销售服务过程。

关键过程：销售服务过程。

外包过程：无

技术要求：销售合同

1)验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。

2)作业指导书：销售服务规范、销售人员考核制度、销售人员行为规范等。

3)使用适宜的设备：电脑、打印件、电话、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。

4)监视和测量设备：组织销售的产品在产品采购、交付过程中性状未有改变。组织只对产品名称、数量、规格型号、外观、包装、合格证等进行验证；质量技术特性由供方提供、控制。产品的最终验收以客户验收确认为准。对销售服务过程的监视测量，采取对销售人员及对顾客定期的考核及满意度调查来监测，目前针对产品的销售过程公司无监视和测量硬件设备，主要是人为进行监控。

公司对销售服务过程的监视测量依据销售控制程序、销售人员考核制度等，利用销售人员考核记录定期的实施检查的方法对销售人员的工作态度、服务及时性、专业知识、沟通能力等情况进行实时监视测量，有专人进行考评以便确保监视测量的有效性。

查看，销售流程跟踪情况：

经与市场部负责人沟通，组织目前选择的合格供方是经公司市场部进行了多次市场调研、比选评价后确定下来的，有多年固定的合作关系。供方的供货能力能满足客户对产品的要求。

负责人讲，组织在接到顾客的购买需求时，根据客户对产品的使用要求，销售人员向顾客推荐产品，给出相应的产品介绍及报价，客户经综合考虑选择适合自己的产品。组织再根据客户的需求在自己选择的合格供应商处进行采购。目前组织的客户比较单一固定，销售为按需采购销售，未做库存产品。

抽，近期履行交付的销售订单：

合同签订日期：2024 年 07 月 30 日（合同编号：JCAYN-GX-2407015）

顾客：金川奥伊诺矿业有限公司

销售产品：扁锉刀、圆锉刀、三角锉刀、锉刀套装等

出示了销售合同、合同评审记录、微信采购订单、供方送货单、客户验收单等。销售过程基本受控。

抽五金工具、刀刃的相关销售合同、发票、采购记录、来货单、送货单等覆盖本次认证审核范围（五



金工具、刀刃、量具的销售）所有产品。

产品交付验收情况：对于量具类产品，客户验收时除验收其外观、规格型号、数量、合格证外，其性能由客户委托三方机构或自有实验室进行验证，如有质量问题联系公司相关人员按合同约定予以退、换。其他类别产品（刀刃、五金工具），组织交付到客户指定地点，由客户质检人员对外观、规格型号、包装、数量、合格证等检验合格后签字确认。

公司根据采购订单的相关要求，按供方来货单对产品的型号规格、数量、外观、包装、合格证等进行验收，组织有专人验收合格后立即送至客户处。组织是按需销售，不做库存产品。采购物资不在公司长期存放，故未设立库房。负责人介绍，组织的客户都较固定单一，且和公司距离都较近。运输采取组织自有小货车进行运送或客户自提的方式。交付在客户处进行，装卸由送货人员和司机进行服务。客户根据送货单进行核验，验收合格后在送货单上签字确认。负责人介绍，自2024年1月体系建立以来，产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。

抽查了2024年05-08月来货验收、客户验收记录。

公司特殊过程确定为：销售服务过程。

查见《特殊过程确认表》，对人员能力、产品确认、设施设备、作业文件、过程记录等均进行了确认。

结论：经确认，销售服务过程能力符合产品销售管理规范要求。

确认人：黄斌，时间：2024.03.28

4、交付后活动：

公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求

包括：交付后活动可能含的合同条款所规定的相关活动，诸如合同规定的质量保证、售后服务、产品运输服务、客户产品验收发现质量问题的处理等。

现场查相关记录及与负责人沟通得知，组织的：

物流服务：负责人介绍，组织的客户较固定、单一，且离公司距离均较近，运输采取组织自有小货车进行运送或客户自提的形式。

装卸活动：负责人介绍，由送货人员及司机进行装卸服务。

交付的地点及验收：产品经组织检验合格后送至合同约定交付地点，交付在客户处进行。客户收到货后，根据合同质量进技术要求，依据送货单对产品数量、外观、规格型号、合格证、包装等进行验收，验收合格后在送货单上签字确认。

售后服务：按合同质量要求客户进行验收。如有产品质量问题，采取退、换的形式进行处理。如是批量质量问题，则有技术人员跟进上门处理。负责人介绍，近一年以来，未有客户的投诉或产品质量不良的反馈情况。

公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，组织定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。

查见现场记录及与负责人沟通确认：已基本满足交付后活动的要求

5、组织策划了标识和可追溯性控制程序，文件对产品、检验状态及唯一性标识做出了规定。

现场观察：

原材料采用标识卡或产品原包装进行标识，注明“产品名称”、“规格型号”、“进厂日期”“供方名称”等内容。

生产过程采用图纸跟随在制品的零部件转序交接单，能追溯到工作号、图号、工序、操作人、零件名



称、数量、客户等信息；

产品检验状态采用：合格、不合格、待检等进行标识；

生产记录对质检员、生产日期以及使用的原料等进行了记录，能做到追溯的目的。

销售过程采用合同、采购信息、来货单、送货单、顾客满意度调查表等进行追溯

通过上述标识可以追溯服务产品的来源，和产品的日期、过程控制状况。

标识及可追溯性的管控基本符合要求。

6、组织爱护在组织控制下的顾客或外部供方的财产。目前的顾客或外部供方财产主要为：顾客及或外部供方的信息、来料加工时顾客提供的原材料、坯件及图纸等。公司对顾客财产进行了专人登记管理，所有合同、信息、图纸均采用电子、纸质等形式进行专人存档保管。顾客提供的原材料、坯件均有专人进行验收管理。

负责人介绍，自体系建立以来未发生顾客财产遗失或泄露、损坏的情况。

顾客或外部供方的财产管理基本有效

7、组织对产品的防护主要为产品在生产、储运和交付过程的防护。

现场观察：

转运：所有加工原材料转运过程中均有防护，公司的原料采用周转箱进行盛放，在生产过程中各种产品均采用盛具进行盛放，防护基本到位。场内运转采取人工推车及行车进行，运转动作轻缓，未见野蛮操作。组织销售产品均为体积小重量轻的小件物品，装卸采取人工搬运。

包装：公司的产品采用周转箱包装，防护效果较好；销售产品用原包装进行包装。

运输过程管理：组织的客户较固定、单一，且离公司距离较近，运输为自有小货车运送。产品在运输时进行了固定绑扎，注意层高堆放及防摔，运输车辆加盖篷布遮挡，不得淋雨，注意防尘。

储存：在生产区域划分原材料、在制品、成品堆放区。堆放整齐，通道畅通。

防护管控基本满足要求。

8、公司对生产、服务实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：技术要求、合同信息更改等。

现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。

查，对于技术要求、信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。

查，近期暂无变更的情况。

9、组织已经制定与信息的收集、数据分析、改进方法以及客户满意反馈相关的程序，并生效。

组织已分析和评价通过监视和测量获得的适当的数据和信息。

组织监视了顾客对其需求和期望已得到满足的程度的感受，调查方式：于 2024 年 5 月对 4 家客户进行了电话满意度调查，满意度调查达到 97 分，针对顾客不满意的问题进行了分析和改进。

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

组织策划了《内部审核控制程序》，编制了《年度内审计划》，对内部审核方案进行了策划，规定了审核准则、范围、频次和方法等。在 2024 年 05 月 27 日按照策划时间间隔实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。内审员经过了授权、内部培训，未出现内审员审核自己有关的区域。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，现场查看审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，但记录较为简单、



笼统，检查表内容部分与企业实际情况有出入。

内审开出的不符合项，已由责任部门确认后写出了原因分析，提出了纠正和纠正措施，并实施了纠正和整改，内审员及时进行了跟踪验证和关闭。审核组长宣布了《内审报告》，报告了审核结果，对管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见。按照标准要求保留了内部审核有关信息。内部审核过程基本满足要求。查看内审员有按审核计划实施各部门审核，经与内审员沟通内部审核实施开展情况，其对内审实施开展基本流程、实施情况表、标准理解及内审开展、实施能力还待提高。

组织策划了《管理评审控制程序》，编制了《管理评审计划》，规定了评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致，并在2024年06月11日进行管理评审。总经理主持会议，各部门负责人参加了会议。管理评审输入考虑并覆盖了标准等要求。管理评审输出形成了《管理评审报告》，管理评审结论：管理体系具有持续的适宜性、充分性和有效性，管理评审输出提出了改进决定和措施，提出改进需求：加强人员体系文件及ISO9001:2015标准的培训，使今后工作的开展和实施符合标准及文件策划要求。查，管理评审改进措施计划表，由综合管理部负责在2024年06月13-15日完成对人员的相关培训工作，并对培训有效性进行了评价。

管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结，内容比较笼统、简单，部分内容与企业实际情况不符，已与负责人口头提出需要改进。

审核现场经与总经理沟通了解，其对管理评审的实施过程、评审内容及与改进相关的决策和措施基本知晓，但还需进一步加强标准培训和管理评审实施流程及实施要求的理解。

管理评审实施过程基本有效。

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**：组织策划了《不合格品控制程序》，符合企业实际和标准要求。明确了各类、各阶段的不合格的控制管控要求，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品的影响程度。确定和选择改进机会，并采取必要措施改进管理体系，实现管理体系的预期结果。体系运行以来未发生对不合格品进行让步放行的情况，部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。不合格品、不符合控制基本满足要求。

2) **纠正/纠正措施有效性评价**：组织策划了《改进控制程序》利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对生产及服务过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施已经整改完毕并验证。

3) **投诉的接受和处理情况**：近一年以来，没有发生重大质量事故及重大顾客投诉和行政处罚事件等。

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）：

组织厂房坐落于四川省德阳市旌阳区韶山路南段9号，厂房为租赁钢结构标准厂房。组织策划了《基础设施和工作环境控制程序》。现场确认，组织现有人员10人。组织有1个加工车间；生产区域面积约900平方米左右、办公室经营面积约100平方米左右、无库房，原材料及成品在生产区域划区域堆放。

查见原材料、成品贮存情况：原材料用美国笼盛装，成品采用木箱、料台存放，并划分了分区堆放区域，进行了标识。产品均贮存在场所适当的位置，通风、采光、防潮等条件良好。



车间内贴有禁止吸烟标识，配备有灭火器。车间内加工、存储条件基本满足原材料存储需要。

负责人介绍，组织的产品销售采取按需采购再销售的方式，顾客比较固定单一，且都在德阳周边距离较近，没有库存产品。来货均及时的运送至客户处，运输采取客户自提或自有小货车运送。

现场查见，公司的产品加工和销售配置的设施设备主要有：电脑、打印机、电话等办公设施设备，铣床、钻床、角磨机、数控中心、攻丝机、带锯床等加工设备。可以满足一般机械金属零部件（含标准紧固件）的加工，五金工具、刀刃、量具的销售需要。

特种设备：门式起重机（10T）1台、简单压力容器1个（设计压力0.84MPa、容积1L，处于拆除停用状态），提供门式起重机有效期年检报告（见扫描件）

监视和测量设备：外径千分尺、游标卡尺等，检具出示有效校准证书，见扫描件。

办公通信设备：网络、电脑、电话、打印机、空调等。

支持性设施：组织运输车辆1台，产品运输采取客户自提或小货车自运方式，员工自有私人车辆用于业务洽谈。组织没有使用信息管理系统用于生产经营

目前资源满足一般机械金属零部件（含标准紧固件）的加工，五金工具、刀刃、量具的销售的运营要求。

审核现场见，车间内加工设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了消防设施，作业场所光线较充足，分区合理。车间内按区域划分了成品堆放区、原料堆放区，产品堆码整齐。

目前工作加工、销售环境符合需要。

2) 人员及能力、意识：

企业对影响质量工作的人员，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。企业大部分人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。现场询问员工邱正凯，其对质量目标、质量方针及其含义基本了解。组织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有效。相关主要负责人员具备相应能力和意识。查看内审记录，内审员有按审核计划实施各部门审核。经与内审员沟通内部审核实施开展情况，其对内审实施开展的基本流程、实施情况、内审能力还有待进一步提高。

3) 信息沟通：

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性，涉及体系运行过程及管理等多方面，通过沟通促进过程输出的实现，提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事质量活动的有效性。通过多种渠道主动向顾客介绍产品，提供宣传资料及相关产品信息。企业对外交流，主要包括与职能部门沟通情况，了解产品质量等要求。对顾客、供方、出入公司的相关方通过面谈、电话、网络等方式进行沟通。

4) 文件化信息的管理：

企业编制了管理体系文件。体系文件结构主要包括：质量管理手册、程序文件、管理制度和质量记录等。其中质量方针和质量目标也形成文件并纳入质量管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改订控制有效。记录格式按照文件控制要求进行管理，记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认，体系文件符合标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指



导意义。管理体系文件符合适宜和充分。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

一般机械金属零部件（含标准紧固件）的加工，五金工具、刀刃、量具的销售

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，（德阳市万全机电物资有限公司）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:张心



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。