

项目编号：0654-2022-Q-2024

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：西安海天利航空科技有限公司

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）： 李宝花

审核组员（签字）： _____

报 告 日 期： 2024 年 8 月 28 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
 - 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人 审核组长： 李宝花

组员：



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	李宝花	组长	审核员	2022-N1QMS-2239141	29.12.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	李伟涛、孟庆英、张楠	向导	受审核方
2		观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（**质量管理体系**）认证后，进行第一次监督审核 证书暂停后恢复 其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否 暂停原因已消除，恢复认证注册， 保持认证资格。

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 单一体系审核 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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国计量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国电力法、中华人民共和国标准化法实施条例、中华人民共和国招标投标法实施条例、

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：民用航空器材管理术语MH/T 0020-2012、电线电缆专用设备技术要求GB/T 28567-2012、航空器电缆识别标记MH/T 3004-2002、航空航天普通螺纹塞规品种规格及技术要求T/CATA 0129-2017等国家标准和客户的企业标准



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08月28日 上午至2024年08月28日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年9月9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）：

航空用机械零部件、电缆材料、安防设备的销售

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：西安市阎良区倚天路中段东侧（盛风逸园 01）01 幢 1 单元 10102 室

办公地址：西安市阎良区航空基地麓园小区 3 号楼 1 单元 901 室

经营地址：西安市阎良区航空基地麓园小区 3 号楼 1 单元 901 室

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 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）： 无

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

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:Q7.2 综合部

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 10 月 27 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 10 月 7 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 生产和服务提供过程控制。Q 供应商控制。管理人员加强体系文件学习。

3) 本次审核发现的正面信息：



管理体系健全，领导能够重视，各部门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高度重视和支持，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 生产和服务提供过程控制。Q 供应商控制。管理人员加强体系文件学习。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况

符合 基本符合 不符合

公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。

公司管理目标是：

产品交付及时率≥95%

顾客满意度≥90 分

目标可测量，与公司管理方针一致。

每年由综合部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到《管理目标分解及考核表》2023 年 9 月-2024 年 7 月，考核日期：2024. 8. 2. 公司管理目标完成情况，各项目均已完成，考核部门综合部。

2.2 重要审核点的监测及绩效

符合 基本符合 不符合

销售型企业，主要通过销售服务过程监控和监测，达到其控制目的。

按照与顾客签订的供货合同及相关法律法规及相关标准--民用航空器材管理术语 MH/T 0020-2012、电线电缆专用设备技术要求 GB/T 28567-2012、航空器电缆识别标记 MH/T 3004-2002、航空航天普通螺纹塞规品种规格及技术要求 T/CATA 0129-2017

等国家标准和客户的企业标准等；严格执行以上规定；

公司还制定了：“《与顾客有关的过程控制程序》、《外部提供的过程、产品和服务控制程序》、《销售和服务提供控制程序》、《不符合控制程序》《销售服务规范》” 等程序和相关制度。

销售流程：业务洽谈→接受意向订单→ 合同评审→签单→组织货源→产品和服务销售→交付→验收→



售后服务。

需确认过程：销售服务过程，该企业无库房，销售员从采购合格供应商订货后，厂家直接发货，在规定时间内和指定地点，销售员及时跟进进度并确认验收，随时向销售经理汇报情况。

顾客沟通方式有面谈、电话、网络等联系形式。确认订单时向顾客了解顾客对服务质量、流程进度等的要求；向顾客报告进度，再次确认服务地点、时间等，及时收集顾客对产品的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉，未发生顾客投诉。

主要涉及：

Q：航空用机械零部件、电缆材料、安防设备的销售，主要依据合同法、国家法律法规、相关质量标准等要求进行服务，与产品有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同/协议中。

另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、地方环保条例等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。

该公司目前在服务提供过程中没有附加要求。

供销部经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。

售前：联系用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；

售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；

售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生顾客投诉。

综合部获取供应、销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。

查服务合同

1) 公司首先在合同中明确了顾客对技术服务的质量要求及技术标准、价格、交货方式、验收方式、货款结算方式等明示要求。

2) 确定了技术服务的法律法规要求（技术服务标准等要求）、售后服务等。

3) 该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。

抽查销售合同情况

抽 1：客户：买受人：西安宽润智控技术有限公司 合同编号:HTL20240701；

产品名称：连接器、软管、接头、铆钉、螺母、螺钉、垫圈、卡箍、手电筒、主警戒按钮灯、主警告灯等



合同签订时间：2024年7月1日。总货款：132961.34元。

合同内容有：产品名称、型号、数量、金额、结算、交货地点及运输、装卸费用承担、双方的责任和义务、产品的质量要求和品质保证、交货验货、违约责任、其他约定等，双方代表签字并盖章确认。内容完整，符合要求。

评审内容：

能否完成合同内容、能否满足顾客的要求、服务实施是否可行、合同的合法性、资金是否满足

评审结论：同意签订合同

产品运输通过安能物流有限公司，见发货单与2024年7月26日、2024年8月6日发货单，由物流公司完成发货服务，每次客户负责签收，运输过程中，与物流公司签订协议，物流公司保证货物的安全性，暂未收到与物流有关的信息反馈。

抽2：客户：买受人：西安凯盛达机械有限公司 合同编号：HTL20240425

产品名称：电线电缆、安装座、轴承、支架、端子、卡箍、自卷编织套管、棉织套、自卷棉质套管、电线电缆、安装座、锁、端子、卡箍、安防设备等；

合同签订时间：2024年4月25日，总货款122249.64元。

合同内容有：产品名称、型号、数量、金额、结算、交货地点及运输、装卸费用承担、双方的责任和义务、产品的质量要求和品质保证、交货验货、违约责任、其他约定等，双方代表签字并盖章确认。内容完整，符合要求。

产品运输通过安能物流有限公司，见发货单与2024年5月10日、2024年6月23日发货，由物流公司完成发货服务，每次客户负责签收，运输过程中，与物流公司签订协议，物流公司保证货物的安全性，暂未收到与物流有关的信息反馈。

抽3：客户：买受人：西安大荆山建筑工程有限公司 合同编号：XAHTL-20240620

产品名称：各类螺钉、电缆、电线、消防应急灯、消防照明灯、灭火器、安防设备等；

合同签订时间：2024年6月20日，总货款6789076元。

合同内容有：产品名称、型号、数量、金额、结算、交货地点及运输、装卸费用承担、双方的责任和义务、产品的质量要求和品质保证、交货验货、违约责任、其他约定等，双方代表签字并盖章确认。内容完整，符合要求。

产品运输通过安能物流有限公司，见发货单与2024年6月29日发货，由物流公司完成发货服务，每次客户负责签收，运输过程中，与物流公司签订协议，物流公司保证货物的安全性，暂未收到与物流有关的信息反馈。

抽4：客户：中国商飞上海飞机客户服务有限公司 《采购订单》



产品名称：滚轮类

以上合同均规定了技术服务内容、双方的权利义务、服务交付方式等内容、交付期等内容，顾客要求明确。均有双方法人签字和加盖公章

见以上《合同评审登记表》，评审内容包括 对服务交付方式、交付能力、质量要求等进行了评审，认为可以满足。有总经理签字，同意签订合同。

另抽其他合同评审记录，均保存完好，有合同评审记录。符合要求。

公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：

- 1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。
- 2、接受顾客问询、询价、合同的处理。
- 3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。
- 4、合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。

目前沟通渠道畅通

目前无合同更改情况发生。

符合

经询问，未发生合同变更及顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。

查阅了《合格供方目录》，抽查如下：

序号	供方名称	提供产品名称
1、	陕西博杨科工贸有限公司	机械零部件
2、	天津市北洋消防器材有限公司	安防设备
3、	陕西克莱德琛科工贸有限公司	电缆材料
4、	安能物流有限公司	运输服务

.....

在外部提供产品、服务和过程控制程序中规定了供方选择评价和重新评价的方法和准则，通过调查供方的质量保证能力如：经营合法性、产品质量、质量保证能力、价格、交货、服务、质量管理体系等方面进行评价。

抽查的 2024. 2. 28 对外包方顺丰物流运输有限公司进行供方/外协方的“供方评价记录表”，包括：供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容，公司行政人力资源部、项目部的管理人员参加了评审。经评价，同意上述供方作为公司合格外包方。

抽查的 2024. 2. 28 对供方陕西克莱德琛科工贸有限公司、陕西博杨科工贸有限公司、天津市北洋消防器材有限公司、安能物流有限公司等进行供方/外协方的“供方评价记录表”，包括：供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容，公司供销部、综合部的管理人员参加了评审。



经评价，同意上述供方作为公司合格供方。

查公司与外部供方的合作通过协议、合同、微信下单截图等方式确定，与外部供方的沟通比较充分，涉及仪器仪表、智能无人飞行器、工业机器人采购、验收，并按照规定对产品进行贮存、保管和标识。对不合格的产品进行处理，做好记录进行分类，并按要求进行处理。

外部提供过程、产品和服务的控制基本符合要求。

本公司需求物资的采购信息由供销部负责，通过“神州商桥”线上平台订单方式向合格供方进行产品采购。

公司编制了《外部提供的过程、产品和服务控制程序》，要求采购的材料必须进行检验。

公司对产品外观、型号规格、数量、合格证等进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据进货检验记录对相关产品的数量、规格型号等进行检验。抽查验证记录《销售出库单》，详见 8.6 条款。

合同内明确了产品名称，型号规格，数量，价格，质量标准、交货方式、交货日期等，双方签字盖章生效。

提供给外部供方的信息表述清晰、充分并经过了批准，能涵盖公司认证范围等的产品。

对供方产品质量、价格、交货期、服务等业绩进行统计，不合格的供方剔除，对供方提供的产品采取入库前验证的方式，验证通常采取查验产品外观、数量、合格证的方式。

《质量手册》中规定了服务过程受控条件。得到工作指标、采购目标。

- 根据项目要求，采购人员下达采购计划，包括项目编号、服务内容、完成时限等。
- 获得和使用适宜的监视测量资源：对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定对应表格。
- 抽查过程监视和测量情况，提供了服务过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录予以控制。
- 使用适宜的设备和过程环境：有台式电脑、复印机、打印机、传真机、展板等办公用品，可以满足工作需要。设备数量保证，维修及时。查见办公现场整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。

●指派胜任的人员，包括所要求的资格，见 Q7.2 记录。

●需要确认的过程：查质量手册，该公司目前经识别确认的特殊过程为销售服务过程。未见对销售过程进行确认的证据

●通过对客户分类、区域标识，专人负责专项管理，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。

●服务完成后通知客户确认，采购人员通过电话/网络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，做好售后服务工作，详见 Q9.1.2 审核记录。

●销售结束后，企业会对此次服务过程和人员进行评价，提供了服务过程检验表。

●查见综合部电脑、传真、打印机及网络运行正常；物品放置基本有秩序。

1. 公司“销售服务管理规程”，：



业务洽谈→接受意向订单→ 合同评审→ 签单→组织货源→产品和服务销售→交付→验收→售后服务。

2. 提供“销售服务检查记录”，检查内容有

1. 服务范围 2. 服务内容 3. 工作标准 4. 销售人员安排及工作流程等。

查阅销售过程控制情况

1) 航空用机械零部件、电缆材料、安防设备的销售

顾客名称：中国商飞上海飞机客户服务有限公司、西安宽润智控技术有限公司、西安凯盛达机械有限公司、西安大荆山建筑工程有限公司、西安正航机械有限公司等。

销售人员李伟涛通过电话、微信跟顾客进行沟通；

—查微信沟通记录

双方通过微信电话等, 对进行产品型号\数量\及运输方式的沟通, 直至签订合同, 同时就交付的情况及售后的情况, 保持联系

—提供”销售人员调查表”

被调查人员:李伟涛

调查内容有:仪容仪表/对客户的服务态度/个人修养/语音表达能力/自我认识/专业相关知识/决策能力/应变能力/总体评价/顾客反馈情况/售后服务

评价人:张楠 2024. 5. 10

—抽”销售人员服务检查记录”

营销人员: 李伟涛 客户名称: 西安凯盛达机械有限公司

销售主管对合同情况销售的服务情况进行检查, 检查内容有:合同评审\服务态度\仪容仪表\售后服务等

检查人:张楠 批准:李伟涛 2024. 5. 15

提供《销售服务过程确认记录表》

日期 2024. 4. 11 过程确认 销售过程

1. 人员能力

姓名	培训概况	人员能力确认
李伟涛	经企业培训达到上岗要求,	掌握销售流程及销售技巧, 经考核认定符合上岗要求
孟庆英	经企业培训达到上岗要求,	掌握销售流程及销售技巧, 经考核认定符合上岗要求

求

2. 销售文件

销售服务管理规定

符合销售工作要求



3. 销售过程确认

业务洽谈→接受意向订单→合同评审→签单→组织货源→产品和服务销售→交付→验收→售后服务。

4. 过程确认结论

该销售过程所使用的文件和销售人员能够满足产品要求，销售服务管理规定有效

确认批准/日期：李伟涛 2024.3.3

检查现场整洁，能有效对销售服务过程进行控制。

销售交付后由公司负责人员进行回访。

与负责人沟通确认，供销部负责销售服务过程的设计和开发，主要设计和开发人员李伟涛，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，专业从事的销售服务，均依据相关标准和顾客要求进行采购和销售。有设计和开发的相关规定，近一年以来，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进行采购和销售。

查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了产品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。

公司所销售的产品流程均已定型，供应商比较固定，所销售的产品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产品时，公司按照策划的：设计和开发要求进行设计开发，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。基本符合要求。

办公室内无仓库现场查看存放区域通风良好，干燥、干净、分区明显，消防通道畅通。

查看了货物进出管理情况，企业建立的电子台账，可查看货物储量。出货时，依据订单编制《出货单》，顾客签收完成后，拿回仓库进行销货。仓库管理符合要求。

抽查了《交验货单》，顾客：西安正航机械有限公司，名称：各类螺钉、螺母、铆钉、电缆、灭火器、消防设备、安防设备等，送货人：孟庆英，交货日期：2024年8月19日，验收人：黄主管。

抽查了《交验货单》，顾客：西安凯盛达机械有限公司，名称：卡箍、棉织套、自卷棉质套管、电线电缆、安装座、锁、端子、卡箍、安防设备等；，送货人：孟庆英，交货日期：2024年6月21日，验收人：王*。

又抽查了其他三份交货单，能够符合要求。

现场查看销售经理李伟涛正在电话联系中国商飞上海飞机客户服务有限公司的滚轮使用情况，顾客对产品表示满意，满足的顾客的需求。

控制基本有销售。

销售人员每次配送商品都要将商品的有关信息进行记录，保持商品在销售及售后的全过程中处于可识



别状态，以销售人员在销售文件和资料上的签字或印章为标识，工作人员、销售人员服务质量以供销部经理、公司的考核评价、检查评定为状态标识。

在该单位控制下或本单位使用的顾客财产，识别、验证、保护和维护供其使用或构成产品一部分的顾客财产，顾客财产一般包括：a) 顾客已付款或已定货未提的商品；b) 顾客自带的车辆及装运工具设备等。

供销部负责接收和验证顾客提供的财产，并记录验证结果。

供销部负责维护和使用顾客财产，若顾客财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况时，应报告顾客，并保持记录。

查公司《质量手册》文件对产品的防护进行了要求。产品运输通过安能物流有限公司，见发货单由物流公司完成发货服务，每次客户负责签收，运输过程中，与物流公司签订协议，物流公司保证货物的安全性，暂未收到与物流有关的信息反馈。

销售过程中有采取相应的措施进行防护，以确保符合要求。防护包括标识、处置、污染控制、包装、储存、运输以及保护等。产品交付到预定地点期间，针对产品采取适当的防护措施，包括选择合适的搬运方法和设备、贮存场所，保持标识完整、清晰。

产品标识和防护管理基本符合要求。

公司的交付产品由客户自行安装或者装配，该公司交付后主要是通过对客户人员进行技术培训、技术指导（一般为线上培训），同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。与该部门负责人交流，该公司根据顾客交付后一周内进行电话进行顾客回访，无不满意情况发生，客户如有反馈，记录在《顾客信息沟通清单》里，并要求及时解决，体系运行至今无顾客不良反馈。

截止目前没有发生交付后客户投诉的情况。

供销部表示，对技术服务人员等会通过教育培训，对服务人员提供安全防护等方式进行防护。

完成后，供销部主要做好客户信息的处置，按照信息沟通程序等做好沟通。

截止目前没有发生交付后客户投诉的情况。

组织应对销售合同的更改进行评审，以确保稳定的符合要求。

组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。

经询问，体系运行至今无更改情况发生。

公司产品和服务的放行，需得到供销部经理孟庆英的批准后放行。

采购产品验收：

1、提供了 2024.7 月份采购物资验证记录：

物资名称：连接器、软管、接头、铆钉、螺母、螺钉、垫圈、卡箍、手电筒、主警戒按钮灯、主警告灯。



验证项目：查核相关企业资质证书、数量、合格证、生产企业资质、检测报告、包装与外观情况等。

结论：合格 检验员：孟庆英。

2、提供了 2024.6 月份采购物资验证记录：

物资名称：各类螺钉、电缆、电线、消防应急灯、消防照明灯、灭火器、安防设备。

验证项目：查核相关企业资质证书、数量、合格证、生产企业资质、检测报告、包装与外观情况等。

结论：合格 检验员：孟庆英。

提供了 2024 年对供应商的评价记录《供方评价表》：评价内容有：营业执照、资质情况、服务能力、负责质量等，有总经理及各部门意见。结论均为同意列入合格供方。

综合部确定需要实施采购的任务，编制采购计划，经批准实施采购。公司已建立、保持与合格供方信息反馈渠道，及时沟通、保持协调，有良好的互惠关系；采购信息充分、可靠，采购产品的要求明确、适宜。

查看“2024 年采购计划”，包括序号、品名、规格、数量、日期、供方等内容，采购信息基本明确。

综合部确定需要实施采购的任务，编制采购计划，经批准实施采购。公司已建立、保持与合格供方信息反馈渠道，及时沟通、保持协调，有良好的互惠关系；采购信息充分、可靠，采购产品的要求明确、适宜。

2、服务过程控制

——提供航空用机械零部件、电缆材料、安防设备的销售服务过程检查记录表，内容包括业务分析评审、政策分析评审，评审人：孟庆英；

3) 查产品交付

——服务完成后有客户确认，均提供有客户确认记录及汇款记录。

编制了不符合控制程序，内容符合标准要求。对不合格品处置的方式包括：退货和报废。查见《不合格品台帐》，内容包括：日期、不合格品名称、责任人、不合格原因、处置情况、检验员、备注。要求对不合格产品在台帐上进行登记和处理。

自体系运行以来未发生过不合格情况，如以后有不合格情况，则按照不合格品控制程序。

公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。

提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率 98 分。该结果已提交管理评审。

公司产品和服务的放行控制基本符合规定要求。

2.3 内部审核、管理评审的有效性评价

符合 基本符合 不符合



企业编制了《年度内审计划》，对内部审核方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法等。在2024年7月20日—7月21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。内审员经过了培训，内审员审核了与自己无关的区域。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，填写了检查记录。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。内部审核过程真实有效。

企业编制了《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2024.8.1进行管理评审。最高管理者主持会议，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，管理目标充分适宜有效，管理体系运行正常有效等。管理评审输出提出了改进决定和措施，包括改进的机会、管理体系所需的变更、资源需求等。目前已经整改完成。保留了形成文件的信息，作为管理评审结果的证据，管理评审过程真实有效。

2.4 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《不合格品控制程序》，符合企业实际和标准要求，对不合格进行了识别、标识、评审和处置，防止了不合格品非预期的使用或交付。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

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。对销售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，没有发生质量事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域：有 经营地址变更为：西安市阎良区航空基地籼园小区 3 号楼 1 单元 901 室



- 2) 组织机构：无
- 3) 管理体系：无
- 4) 资源配置：无
- 5) 产品及其主要过程：无
- 6) 法律法规及产品、检验标准：无
- 7) 外部环境：无
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：无
- 9) 联系方式：无

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上年度不符合项已经完成整改，本年度无类似问题产生。

五、认证证书及标志的使用

与管理者代表沟通，在投标文件、产品上中正确使用了质量管理体系证书及标识，符合要求。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

无变化

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，西安海天利航空科技有限公司的

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 type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input type="checkbox"/> 达到	<input checked="" type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效

推荐意见： 暂停证书的原因已经消除，恢复认证注册

保持认证注册

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，保持认证注册

暂停认证注册



扩大认证范围

缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:李宝花



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。