

项目编号: 11071-2024-Q

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称: 苏州天拓弹簧有限公司

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): 杜万成

审核组员 (签字):

报告日期:

2024 年 10 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：杜万成

组员：



受审核方名称：

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
	杜万成	组长	审核员	2024-N1QMS-1412435	17.12.03

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	宋新野	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 ☐ 结合审核 ☐ 联合审核 ☐ 一体化审核；☒ 单体系审核

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国安全生产法、生产安全事故应急条例

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：淬火-回火弹簧钢丝、碟形弹簧 第1部分：计算、碟形弹簧 第2部分：技术条件、钢板弹簧 技术条件、机械制图 弹簧表示法等



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10月25日 上午至2024年10月25日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年3月1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）：

Q弹簧的制造 经营地址：苏州市吴中区角直镇迎宾西路988号7幢

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：苏州市吴中区角直镇迎宾西路 988 号 7 幢

办公地址：苏州市吴中区角直镇迎宾西路 988 号 7 幢

经营地址：苏州市吴中区角直镇迎宾西路 988 号 7 幢

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 年 10 月 24 日- 2024 年 10 月 24 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：

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（2）项，涉及部门/条款:综合部的 7.2 和生产部的 7.1 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 11 月 25 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 10 月 25 日前。

2) 下次审核时应重点关注：



不符合整改的验证、过程的管控、绩效的监视和测量

3) 本次审核发现的正面信息:

企业体系过程管控良好, 生产记录完善, 绩效监视和测量有效

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

企业体系过程管控良好, 生产记录完善, 绩效监视和测量有效, 体系人员能力尚可, 需要进一步提升, 成熟度尚可。

2) 风险提示:

体系人员能力有待提升

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: 2012 年 9 月 25 日体系实施时间: 2024 年 3 月 1 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: 5 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:

生产流程:

机加工-热处理-上油-包装

关键过程: 机加工

特殊过程: 热处理

外包过程: 产品运输

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

苏州天拓弹簧有限公司成立于2012-09-25, 法定代表人为徐佳钰, 注册资本为200万元人民币, 统一社会信



用代码为91320594053548133K，企业地址位于苏州市吴中区角直镇迎宾西路988号7幢，所属行业为通用设备制造业，经营范围包含：一般项目：弹簧制造；弹簧销售；工业设计服务；技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；货物进出口；技术进出口（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）。苏州天拓弹簧有限公司目前的经营状态为在业。

注册地址：苏州市吴中区角直镇迎宾西路988号7幢

经营地址：苏州市吴中区角直镇迎宾西路988号7幢

公司组织机构部门设置有综合部、生产部、品质部、管理层。

提供有效的营业执照、租赁合同，公司人数5人,总经理称未交社保。工作时间：上午8：00-12:00，下午13:00-17:00，无夜班

生产工艺流程

生产流程：

机加工-热处理-上油-包装

关键过程：机加工

特殊过程：热处理

外包过程：产品运输

质量管理体系文件无不适用条款。

公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。

公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求，体系自2024年3月1日建立以来，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。

公司策划了质量手册、程序文件及管理作业文件等，符合标准、较充分和适宜。同时公司策划了管理体系所需要的各个环节的控制记录，基本满足企业正常运营要求。公制定了公司质量体系的方针、目标及分解目标，定期进行统计考核。

查，有质量手册 版本：A/0；文件编号TT-QMS-SC；受控状态：受控 2024年3月01日实施 程序文件 版本：A/0；文件编号TT-QMS-CX；受控状态：受控 2024年3月01日实施

公司依据GB/T19001-2016 标准建立管理体系，文件管理执行公司程序文件《文件控制程序》、《记录控制



程序》。管理体系文件类型有管理体系、程序文件、作业文件和各个部门的记录等，文件均具有符合性、可操作性。查有《文件控制程序》、《记录控制程序》、《组织环境及相关方要求管理程序》、《风险和机遇的应对措施控制程序》、《人力资源管理程序》、《基础设施和过程运行环境管理程序》、《合同评审管理程序》、《生产过程控制程序》《物资采购管理程序》《顾客满意度管理程序》《不合格品管理程序》《内审管理程序》、《管理评审控制程序》、《信息交流与沟通控制程序》、《销售服务过程管理控制程序》等。

企业针对于内外部环境因素进行了SWOT分析，现场查看如下：

通过对各过程进行了风险的评估，识别，评价并制定相应措施进行风险处理。

通过监视、测量和分析的结果以及内审，管理评审等进行自我完善，不断改进其有效性。

识别了顾客、外部供方、政府、认证中心、员工等相关方，查看相关方需求和期望明细表如下，

相关方类	需求和期望
顾 客	需要公司提供符合质量要求的产品，期望双方发展成为成功的战略合作伙伴
外部供方	期望公司质量绩效的提升，获得更多的、继续合作经营的机会；双方联系沟通顺畅，共享价值和信息
政府	承担起更多的社会责任，为区域做出环境贡献
认证中心	保持质量管理体系有效运行，继续合作，共同发展
员工	通过质量绩效的提升，获得更多的订单，增加个人收入，不断改善工作和生活条件确定的

管理体系范围：

Q：弹簧的制造

经营地址：苏州市吴中区角直镇迎宾西路988号7幢

---变更的策划：编制变更管理程序,管代说明建立管理体系至今无变化。

基本符合要求。

总经理：宋新野 管代：王安成

总经理通过以下活动，证实其对质量管理体系的领导作用和承诺：



- a)对质量管理体系有效性负责；
- b)确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标，并与组织环境和战略方向相一致；
- c)确保质量管理体系要求融入与组织的业务过程；
- d)促进使用过程方法和基于风险的思维；
- e)确保获得质量管理体系所需的资源；
- f)采用适宜的方式沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；
- g)确保实现质量管理体系的预期结果；
- h)促使、指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性；
- i)通过过程监控、内外部审核、管理评审等提出的改进信息及建议，推动改进；
- j)支持其他管理者履行其相关领域的职责。

总经理应通过以下途径，证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺：

- a)确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；
- b)确定和应对能够影响产品和服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；
- c)始终致力于增强顾客满意。

基本符合要求。

企业建立了质量方针和目标：

质量方针：

质量为重，为顾客提供优质的产品；

持续改进，为顾客提供更好的服务。

公司总质量目标

- 1、顾客满意度≥90分；
- 2、产品及时交付率100%；



3、产品出厂合格率 $\geq 98\%$ 。

企业针对于目标制定了相对应的管理方案，来实现目标的达成。

目标

管理方案

产品及时交付率100% 业务人员与生产车间负责人及时沟通，监控生产进度，确保按时交货。

顾客满意度 ≥ 90 分 每年进行一次顾客满意度调查，统计并分析相关数据。

产品出厂合格率 $\geq 98\%$ 严格按企业制定的标准要求和检验方法进行检验，要逐批次对出厂前的成品进行检验，并记录检验结果。检验不合格的产品不可出厂。

基本符合要求。

公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在质量手册中确定了公司组织机构图，策划：
管理层

生产部、综合部、品质部，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，质量体系负责人由管理者代表周益平负责，各部门职责策划清楚，文件描述职责与实际基本符合。

管理者代表的职责是：

- a)确保管理体系符合质量标准的要求；
- b)确保管理体系相互作用并产生期望的结果；
- c)向最高管理者报告管理体系的绩效和任何改进的需求；
- d)确保在整个组织内提高满足顾客要求的意识等。

基本符合要求。

企业策划了风险和机遇的应对措施控制程序，通过对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素的识别与评价，有效应对风险和机遇。

提供有《风险和机遇评估分析表》，内容包风险和机遇的内容、风险分析、管理措施等。

现场查看，如下：

客户开发，合同评审过程：

1.对市场需要产品的发展趋势判断失误。



2.客户要求识别不完整。

3.未能确保能够满足客户要求就签署合同。

管理措施：

1.对市场需求产品的发展趋势分析应该经过反复论证。

2.对客户的要求实施监视和测量3.在确定与客户签署合同前落实合同评审事宜。

采购管理：

1.供应商不配合。

2.采购物料不符合要求。

3.交货不及时。

4.价格成本高。

管理措施：

1.供应商定期评审。

2.开发建立备用供应商。

3.价格成本核算，与供方共赢。

4.供应商定期整改。

.....

其他的不一一赘述。

基本符合要求。

查，手册中规定当外部环境（如政策法规、技术、竞争、经济、自然环境等）和内部环境（如组织结构、战略、承诺、价值观、资源、文化等）发生重大变化，可能影响质量管理体系的运行或对经营活动带来一定风险时，总经理应组织对质量管理体系进行变更策划，变更应依据本手册4.4的要求策划并系统地实施，策划时应考虑到：变更目的及其潜在后果；质量管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。

暂无变更。

**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

（需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中 FH 应包括使用危害分析的方法和对食品职业健康安全小组的评价意见；H 体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）

公司制定了《生产和服务提供控制程序》，以及质量手册明确了受控条件包括：

（1）获得生产计划等表述产品和服务特性的文件信息，明确：

——所生产的产品、提供的服务或进行的活动的特征；

——拟获得的结果。

（2）可获得和使用适宜的监视和测量资源；

（3）在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则；

（4）为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；

（5）配备具备能力的人员，包括所要求的资格；

（6）人为错误（如失误、违章）导致的不符合的预防；

（7）产品和服务的放行、交付和交付后活动的实施。

1、作业指导书主要包括：《压缩弹簧机作业指导书》等。

2、有：弹簧卷制机、热处理机、台钳、空压机、电脑、打印机等办公和生产设备，生产相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的生产的条件及要求。

3现场配置了相应的检测设备，主要为投影仪、拉力器、压力器、游标卡尺、千分尺、电子秤等

特种设备：空压机（压力表）

出示了《生产计划表》

日期：2024.10.25

零件号：EV326-00005287 线径：0.250 材质：SUS304 计划生产数量：20000

零件号：GEF-01 线径：0.250 材质：MW 计划生产量：5000

零件号：D-085D 线径：0.500 材质：MW 计划生产量：200



.....

关键过程：机加工

特殊过程：热处理

现场见2024.03.01企业从人员资格鉴定、过程方法鉴定、设备鉴定、过程控制等方面对热处理进行了确认。

结论：过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力；过程确认人员签字/日期：宋俊勤 2024.03.01

批准/日期：宋新野2024.03.01

生产产品：弹簧

现场查看工艺流程：

机加工-热处理-上油-包装

机加工

材料： 弹簧

使用设备：弹簧机

技术要求：根据图纸

操作人员：宋某

热处理

材料： 弹簧

使用设备：回火炉

技术要求：客户要求、行业规范

操作人员：宋某

上油

材料：弹簧



使用设备：手工

技术要求：均匀、行业规范

操作人员：宋某

基本符合要求。

查企业编制有《内审管理程序》、《管理评审控制程序》、《顾客满意度管理程序》、《监视和测量控制程序》，通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：

企业通过内审和管理评审，发现体系中存在的问题，进行改进。

查看内审中发现不符合，已经进行纠正。

企业定期发放顾客满意度调查表，现场查看，企业2024.9.29发放了3份调查表，分别得分91/92/93/91，高出企业的目标90分。从整体来看，客户对于公司各方面综合评价是很满意的。对于我们的弱项，问题产生原因是人员分工不合理导致。因此我司需要有的放矢，扬长避短，客户满意的方面我们要稳定保持，不满意的方面还需要各部门努力合作改善！！

监视和测量控制程序，对原材料、产品的质量进行监视和测量，确保未经检验或检验不合格的产品不投入使用、生产和出公司。

同时企业制定质量目标管理方案，来监视和测量企业的质量目标。

现场查看，如下：

目标 管理方案

产品及时交付率100% 业务人员与生产车间负责人及时沟通，监控生产进度，确保按时交货。

顾客满意度≥90分 每年进行一次顾客满意度调查，统计并分析相关数据。

采购物资一次合格率≥98% 采购物资之前对供应商进行评定，选择优秀供应商。

产品出厂合格率≥98% 严格按企业制定的标准要求和检验方法进行检验，要逐批次对出厂前的成品进行检验，并记录检验结果。检验不合格的产品不可出厂。

培训计划完成率100% 根据培训计划及时组织、监督、检查各部门的培训执行情况。培训完成后，及时组织相关人员进行有效性评价。

文件发放受控率100% 文件控制程序



设备保养、维修合格率100% 1.定期对设备设施进行维护保养2.日常工作中注意保护。

合同评审率100% 1.加强人员的业务培训，及时快速准确地对合同进行评审2.加强合同管理过程控制。

测量设备按期校准率100% 1.建立计量设备台账，定期对设备进行维护保养2.制定检定校准计划

产品检验合格率100% 1.制度的建立与完善2.抓好生产过程的“三检” 3.抓好生产过程的“三检”

储存货物的质量、完好率100% 加强对货物质量的检验和监控，确保出库货物符合质量标准；提高仓库员工的质量意识和服务水平，确保仓库管理的全面质量控制。

基本符合要求。

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

编制有《内审管理程序》，程序中规定公司确定内审每年至少进行一次。

查看2024年内审资料，

内审时间：2024.08.27

审核依据：

1、GB/T19001-2016 IDT ISO9001:2015版标准；

2、公司《质量手册》、《程序文件》；

3、国家、行业以及地方有关法律、法规。

审核部门:最高领导层，综合部，生产部，品质部

审核组成人员名单：审核组长 A：王安成审核组成员 B：徐佳钰

审核目的：评价质量管理体系符合审核准则的程度及有效性，确定存在的问题与改进方向，提高体系运行的有效性，不断增强顾客满意。

通过公司内部审核，我们认为公司建立实施的质量管理体系既符合公司的管理运作要求，又能满足GB/T19001-2016 IDT ISO9001:2015《质量管理体系 要求》的要求，所建立实施的管理体系要求能得到有效实施与保持，公司建立的质量管理体系适合公司的运作，且充分、适宜及有效的，各项质量目标全部完



成。

内审中发现一项不符合：

不合格事宜描述：

组织未能提各部门负责人的能力评价记录。

已经对此项不符合进行了关闭。

查看内审检查表，内审员对于部门交叉进行审核，未出现审核部部门的情况。

公司内审基本符合要求。

企业策划了管理评审控制程序，例行管理评审每年进行一次。

查，管理评审记录：

本次评审时间：2024年9月11日

评审目的：

对本公司现行管理体系的符合性、适宜性和有效性进行评审，以确保管理体系持续有效地满足质量管理体系标准的要求，促进管理体系的改进以及验证是否具备认证的条件。

提供管理评审会议签到表。参加评审人员：

总经理 宋新野

管代/品质部经理 王安成

综合部/经理 徐佳钰

生产部/经理 宋俊勤

管理评审的输入资料主要包括：

- a) 以往管理评审所采取措施的情况
- b) 与质量管理体系相关的内外部因素的变化
- c) 下列有关质量管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势：
 - 1) 顾客满意和有关相关方的反馈



2) 质量目标的实现程度

3) 过程绩效以及产品和服务的合格情况

4) 不合格及纠正措施

5) 监视和测量结果

6) 审核结果

7) 外部供方的绩效

d) 资源的充分性

e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性

f) 改进的机会

管理评审结论：通过管理评审的会议召开，各部门负责人一致认为我公司的质量管理体系通过试运行，能够基本满足体系的基本要求，并建立了持续改进的机制。具备第三方认证机构实施认证审核条件。

基本符合要求。

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

企业策划了不合格品管理程序，建立并实施对不合格品的控制的文件化程序，防止对不合格品的非预期使用。品质部为本程序的归口管理部门。负责生产过程及交付后出现不合格的识别、控制及处理。

品质部确保不符合要求的产品和服务得到识别并处于受控状态，以防止非预期使用或交付。经检验判定为不合格时，应立即报告部门领导，对不合格情况进行记录、标识和采取适当的隔离措施，防止混淆。对不合格品的处置方式包括：

- a) 纠正；
- b) 对提供产品和服务进行隔离、限制、退货或暂停；
- c) 告知顾客；

经返工处理的不合格品，由生产部重新检验，达到合格品要求，才能进厂、转序和出厂。经评审为报废的不合格品，生产部对其去向进行跟踪。对交付或开始使用发现产品和服务不合格时，根据其影响程度采取与之相应措施。

抽不合格处置记录，

问题描述：客户端在来料 3000 片产品中抽样检验 42 片 1 片产品表现变形 力值偏少

纠正措施：对不良品进行退换货处理 对库存品 3045 片进行 100%全检

明确核实根本原因：研磨生产废料混入，我司分析发生率极低，包装及检验员未能发现和检出

审核：Sean Song 完成日期：2024/05/23



基本符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

企业策划了纠正措施管理程序，用于改进、纠正措施的制定、实施与验证。综合部为本程序的归口部门。负责组织对体系、产品和服务持续改进的策划，当出现存在和潜在的质量问题时，责成责任部门纠正措施，并跟踪验证实施效果。

同时管理手册中规定：若出现不合格，包括投诉所引起的不合格，组织应：

- a) 对不合格做出应对，采取措施予以控制和纠正，处置产生的后果；
- b) 通过下列活动，评价是否需要采取措施，以消除产生不合格的原因，避免其再次发生或者在其他场合发生：

- 1) 评审和分析不合格；
- 2) 确定不合格的原因；
- 3) 确定是否存在或可能发生类似的不合格。

现场查看内审中发现不符合，

不合格事宜描述：组织未能提各部门负责人的能力评价记录。

不合格原因分析：工作人员疏忽，对标准理解不够熟悉。

纠正/预防措施：1、立即补充各部门负责人的能力评价记录；

2、组织相关人员进行标准的再培训。

纠正/预防措施有效性验证：措施已实施，效果良好。

王安成

日期：2024.08.28

基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况:

公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。

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）：

企业策划了基础设施和过程运行环境管理程序，用于本企业范围内的各个部门的基础设施和环境管理。生产部为设施的归口管理部门，负责对实现产品和服务符合性所需的设施进行控制，以及做好生产设施的日常维护管理工作，并做好维护记录。

1、经了解组织的建筑设施：

办公场所面积约 100 平方，生产车间约 240 平方

2、查《设备管理台账》主要设备包括：弹簧卷制机、热处理机、台钳、回火炉、空压机、电脑、打印机等办公和生产设备，可以满足生产需要。

3、特种设备：空压机（压力表）

现场查看，未见压力表检测报告→不符合

测量设备：投影仪、拉力器、压力器、游标卡尺、千分尺、电子秤等

4 经查，生产部对设备定期保养，并实施，小问题自己维修，大问题维修交由厂家进行。

设备定期进行保养，抽 2024-06-20 企业对弹簧卷制机进行了保养，保养内容：线架除尘，涂油同时现场配备了灭火器、消火栓等消防设施。

基本符合要求。



2) 人员及能力、意识:

企业策划了人力资源管理程序，对承担质量管理体系职责的人员规定相应岗位的能力要求，并进行培训以满足规定要求。

岗位人员能力确认单，对企业主要管理人员王安成、徐佳钰、宋俊勤等从业务知识、管理能力、责任意识等方面进行确认，考核结论：均能胜任本岗位。

面谈内审组长王安成，得知内审在咨询公司辅导下进行，对内审的流程了解不够透彻，对 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准中内审条款的要求不能回答清楚，能力不足。——不符合企业主要通过会议、培训等方式来提升员工的能力和意识。

查 2024 年度培训计划，内容涵盖了质量管理体系标准知识、体系文件讲解、职业化培训、ISO9001 标准知识内部审核

生产专业知识与技能培训、公司管理制度培训、采购和产品验收知识培训、销售知识培训、管理层培训、安全常识培训、运营管理培训、企业文化、服务意识的培训等。

抽培训记录 2024.08.14:

培训题目：销售知识培训

参加培训人员名单：徐佳钰

考核结果：经过对相关人员的培训讲解，提高业务员的营销能力。

评价人：宋新野

培训记录 2024.09.18:

培训题目：管理层培训

考核结果：经过对相关人员的培训讲解，提高管理层管理能力。

评价人：宋新野

.....

基本符合要求。

3) 信息沟通:

企业策划了信息交流与沟通控制程序。

综合部建立并保持《信息交流与沟通控制程序》，确保公司内部、外部的质量方面的信息交流畅通。综合部负责信息交流与管理并向管理者代表报告。

内部信息交流的主要内容：

- a)质量方针、目标、指标、管理方案；
- b)职责和权限的信息；
- c)培训信息；
- d)过程和监视和测量的信息；
- e)不符合与纠正信息；
- f)内审、外审及管理评审信息；
- g)相关的法律、法规及其他要求变更的信息。

7.4.6 外部信息交流的主要内容：

- a)顾客对产品和服务质量的投诉或要求；
- b)相关法律、法规的变更信息；
- c)质量方针的有关信息；
- d)外部审核与监督检查的信息；



c)相关方的投诉信息等。

自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。

基本符合要求。

4) 文件化信息的管理：

编制了《文件控制程序》、《记录控制程序》等，符合标准和企业实际。企业根据 GB/T19001-2016 标准和实际，编制了管理管理体系文件，包括： a)形成文件的管理方针和管理

目标。 b)《质量手册》、《程序文件》。 c)标准所要求的形成文件的程序。 d)为确保管理体系过程的有效策 划、运行和控制的文件等。 e)为提供符合要求及管理体系有效运行的证据而建立的记录，包括标准所要求的记录。通过文件审核和审核确认，《质量手册》等符合标准要求、法律法规 和企业实际，具有可操作性。

查，有质量手册 版本：A/0；文件编号 TT-QMS-SC；受控状态：受控 2024 年 3 月 01 日实施 程序文件 版本：A/0；文件编号 TT-QMS-CX；受控状态：受控 2024 年 3 月 01 日实施

公司依据 GB/T19001-2016 标准建立管理体系，文件管理执行公司程序文件《文件控制程序》、《记录控制程序》。管理体系文件类型有管理体系、程序文件、作业文件和各个部门的记录等，文件均具有符合性、可操作性。查有《文件控制程序》、《记录控制程序》、《组织环境与相关方要求管理程序》、《风险和机遇的应对措施控制程序》、《人力资源管理程序》、《基础设施和过程运行环境管理程序》、《合同评审管理程序》、《生产过程控制程序》《物资采购管理程序》《顾客满意度管理程序》《不合格品管理程序》《内审管理程序》、《管理评审控制程序》、《信息交流与沟通控制程序》、《销售服务过程管理控制程序》等。

管理制度和规范：岗前教育制度、车间生产管理制度、考勤管理制度、业务人员礼仪、职业道德标准、计量仪器设备管理制度、生产设备管理制度、原辅料和产品检验制度、销售管理规范等

外来文件清单：质量管理体系 要求、中华人民共和国公司法、中华人民共和国产品质量法、安全生产许可证条例、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国安全生产法、生产安全事故应急条例、淬火-回火弹簧钢丝

碟形弹簧 第 1 部分：计算、碟形弹簧 第 2 部分：技术条件、钢板弹簧 技术条件、机械制图 弹簧表示法等。

外来文件一般通过网络下载的方式。

查文件发放/回收记录，内容包含文件名称、文件编号、发放记录、回收记录等。

文件包含电子版和纸质版。

基本符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q弹簧的制造 经营地址：苏州市吴中区角直镇迎宾西路988号7幢

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，（苏州天拓弹簧有限公司）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:杜万成



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。