

项目编号：11236-2024-Q

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称：西安空天猎航天纳米材料有限公司

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）：高艳

审核组员（签字）：

报告日期：2024年11月13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：高艳

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
1	高艳	组长	审核员	2024-N1QMS-1407290	29.10.07,29.11.05

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	张露、娄蓓蓓	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、内部审计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；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法

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销售部管理制度》、《客户服务管理制度》、《客户回访制度》、《采购产品检验规程》和GB/T16868-2009 商品经营服务质量管理规范、GB/T15624-2011 服务标准化工作指南；

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11月13日 上午至2024年11月13日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年7月3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:增材制造设备及涂层材料的销售

### 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：陕西省西安市高新区锦业路 20 号慧创科技产业所园 A 座一层 101-32 室

办公地址：陕西省西安市高新区锦业路 20 号慧创科技产业所园 A 座一层 101-32 室

经营地址：陕西省西安市高新区锦业路 20 号慧创科技产业所园 A 座一层 101-32 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）：

### 1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024-10-29 9:00:00 上午至 2024-10-29 13:00:00 下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：

销售和服务过程控制、产品和服务的放行、特殊过程控制情况

### 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（）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:综合部 Q7.2

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 11 月 20 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 11 月 19 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 销售过程控制；

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 销售过程控制 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、受审核方基本情况

1) 组织成立时间: 2024 年 7 月 3 日体系实施时间: 2024 年 7 月日 2

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: 6 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:

确定了增材制造设备及涂层材料的销售的工艺流程:

确认客户需求→合同评审→签订合同→开始服务→安排进出后或发货→客户验收→合同完成→销售部回访

## 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精心服务 以人为本 持续改进。遵守法律法规,坚持持续改进。管理方针包含在管理手册中,符合标准要求。经总经理批准,与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都充分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。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。现场抽查

《管理目标分解及考核表》,内容包括:

质量目标



1、销售产品合格率 $\geq 98\%$

2、顾客满意度 $\geq 95$ 分

抽查 2024 年 7 月以来，质量环境职业健康安全目标已经完成。

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，围绕质量环境职业健康安全方针、质量环境职业健康安全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。经营地址变更未影响质量管理体系的完整性，没有变更的策划。

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：操作人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），特别是岗位作业人员的操作技能；管理经验；销售作业指导书；检验作业指导书等。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、招聘有技能的工程技术人员等方式对确定的知识及时更新。

识别和收集法律法规和其他要求：《销售部管理制度》、《客户服务管理制度》、《客户回访制度》、《采购产品检验规程》和 GB/T16868-2009 商品经营服务质量管理规范、GB/T15624-2011 服务标准化工作指南、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法等。

均有有效版本，符合要求。

### 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

#### 综合部

部门主要职责如下：

- 1、负责编制、修改和管理质量管理体系文件；
- 2、制定人力资源培训计划，负责年度培训计划中技术培训的实施，并保存培训记录；
- 3、协助总经理和管理者代表，保证全公司质量管理体系的有效运行，并负责组织实施内部审核和管理评审；
- 4、负责收集质量信息、实施新措施和预防措施；
- 5、负责质量目标的制定和考核；
- 6、负责协助销售部对全公司计算机应用软件进行有效控制，维护全公司计算机网络系统，确保正常运行。
- 7、负责制定纠正和预防措施，并实施跟踪、验证和评价；



8、负责组织建立、规范适合本公司的会计核算体系，并负责监督执行。

9、负责资金管理，监督合同执行情况及公司资金上缴催收工作，促进资金周转，并不定期盘点库存现金，审核银行存款余额调节。；

分解到该部门的质量目标及完成情况如下：

员工培训一次合格率 $\geq$ 95%      100%

文件控制率 100%                      100%

纠正措施完成率 100%                100%

统计人：张露      统计期限：2024年7月-2024年10月      日期：2024.10.28，目标全部完成。

对质量目标进行了细化，公司通过组织学习和张贴等方式进行向员工和相关方进行宣传贯彻，并通过检查考核，检查方针和目标的实施情况。2024年7月至今的目标均已完成，由综合部实施管理考核。

已识别与Q相关人员：各部门负责人、业务人员、内审员、项目负责人等，提供了岗位职责与任职要求。新进员工已制定岗前培训计划。

人员能力评价在员工招聘时进行，不符合不予录用。主要评价年龄、学历、工作经历等内容。询问各部门负责人能力符合情况，均符合。

抽查了劳动合同3份；

查：《2024年培训计划》，内容涵盖：宣贯公司方针和目标、ISO 9001标准、公司手册、程序文件、内审员培训、

（ISO 9001标准）、顾客满意度、沟通技巧、冲突处理等。

编制：张露 2024.7.3

审核：娄丽艳 2024.7.3

抽《培训记录表》

培训题目：G 宣贯公司方针和目标

培训方式：面授

培训内容：宣贯公司方针和目标；

培训日期：2024.7.25

参加培训人员：全体员工。

考核方式：提问

培训有效性评价：通过对公司方针、目标的宣贯，全体员工基本能理解公司方针、目标的相关内容，并能根据公司目标制定出本部门的目标，以体现出本次培训的效果。。

评价人：娄丽艳 日期：2024.7.25

抽《培训记录表》



培训题目：ISO9001 标准、公司手册、程序文件

培训方式：面授

培训内容：ISO 9001 标准基础知识

公司质量手册、程序文件及相关的管理文件相关的法律法规：

培训日期：2024. 8. 16

参加培训人员：全体骨干。

考核方式：提问

培训有效性评价：经过培训全体骨干基本能理解 ISO 9001 管理体系的相关内容，明确了企业的手册、程序文件及相关的管理文件并在日常工作中按照管理文件要求进行操作，全体骨干已理解管理体系的相关内容。

评价人：李老师

日期：2024. 8. 16

抽《培训记录表》

培训题目：内审员培训（ISO 9001 标准）

培训方式：面授

培训内容：内部审核基础知识

内部审核实施技巧

培训日期：2024. 9. 22

参加培训人员：全体骨干。

考核方式：提问

培训有效性评价：基本能理解 ISO 9001 管理体系的相关内容。能在本次内审中，按照 GB/T 19001-2016 标准进行内部审核，编制审核计划，审核表。

评价人：李老师 日期：2024. 9. 22

抽《培训记录表》

培训题目：顾客满意度

培训方式：面授

培训内容：顾客满意度

培训日期：2024. 10. 20

参加培训人员：公司全体员工。

考核方式：提问

培训有效性评价：通过顾客满意度的培训，使员工进一步认识到顾客满意度的重要性。



评价人：娄蓓蓓 日期：2024.10.20

另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。

抽查了：娄丽艳的博士学位证书毕业证书（证书编号 1069822023000024），西安交通大学

毕业日期 2023 年三月十七日

博士研究生证书毕业证书（证书编号 106981202301000152）专业：材料科学与工程

毕业日期 2023 年三月十六日

同时抽查了韩陈茵、任晴昞毕业证满足要求；

**经询问内审员张露标准条款，不能明确回答，内审员能力欠缺，不满足要求；**

公司各部门按照职责从内外部各种渠道获得与其职责相关所需的知识，包括业务规程、管理技巧与经验、失败和事故的案例分析、外部会议经验等；把知识形成各种规章制度用于指导公司的日常工作和管理，包括体系文件、支持性文件、各种记录表单。

从内部来源获取的有：多年的工作经验、教训、内部的知识产权等；

外部来源获取有：标杆对比、行业会议、客户技术要求、咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；顾客方提供的资料等。

在应对变化的需求和趋势时，相关部门考虑现有的知识，确定如何获取更多的必要的额外知识，并根据变化的情况及时更新。

通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的管理目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。

现场抽查一名员工郭晗，询问公司管理方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。

为应对相应风险和机遇，公司依据 GB/T19001-2016 标准的要求并结合本公司的具体情况，采取 PDCA 的过程方法，建立、实施、保持并持续改进质量管理体系。

增材制造设备及涂层材料的销售服务流程：

确认客户需求→合同评审→签订合同→开始服务→安排进出后或发货→客户验收→合同完成→销售部回访

特殊过程：销售服务 外包过程：运输

策划了与业务流程相关的风险评价的程序文件和控制措施；

策划了公司的管理体系文件，包括：

编制《管理手册》A/1 版，管理体系于 2024 年 1 月 10 日发布实施；

编程序文件，版本号：A/1，2024 年 7 月 3 日实施；



编制管理制度，版本号：A/1，2024年7月3日实施；

编制有管理文件：岗位职责要求、岗位人员任职要求、公司考勤管理制度、公司证照管理制度、采购管理制度、财务报销管理制度等；

建立有外来文件清单，收集法律法规和技术标准、规范等；《销售部管理制度》、《客户服务管理制度》、《客户回访制度》、《采购产品检验规程》和 GB/T16868-2009 商品经营服务质量管理规范、GB/T15624-2011 服务标准化工作指南、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法等等；建立质量法律法规和其他要求清单；。

文件化管理体系目前基本满足要求。

——在编制体系文件时，对文件进行标识，主要有文件名称/编制部门/批准日期/文件编号等，经管理手册/程序文件基本符合标准要求。

管理体系文件经过总经理审批实施发布，经评审，目前文件和目录均适用。符合要求。

——编制《文件控制程序》、《记录控制程序》内容符合基本标准要求。

抽查：受控文件清单、管理评审计划、培训计划、等，其成文信息标识清晰，填写基本齐全、清晰，成文信息在文件柜中分类编目保存，成文信息的贮存和保护符合要求，检索方便。

成文信息由各部门负责保存，以便查阅。

经查，基本符合标准要求。

提供的2024年《合规性评价报告》，对有关环境和职业健康安全方面的法律法规以遵循的其他要求进行合规性评价，评价时间：2024-7-20，提供会议签到表，参加人员：公司总经理、各部门负责人、员工代表等人员。总经理主持，按照服务活动所涉及的法律法规和其他要求进行了分析和评价，经查包括质量的控制等及相关的要求，经查包括《销售部管理制度》、《客户服务管理制度》、《客户回访制度》、《采购产品检验规程》和 GB/T16868-2009 商品经营服务质量管理规范、GB/T15624-2011 服务标准化工作指南、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法等），同时包括了有关协议等合规性义务，日常检查的结果，外部的监督检查的信息等，记录过程详尽，未发生过质量事件、事故，未有相关单位和个人投诉等，结论合规，未有违反法律法规等情况的发生，对法律法规的和其他要求的日常检查进一步加强，提出了相关的建议。

公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。

- 1) 提供了顾客满意调查表，并进行了分析。
- 2) 对过程服务质量进行了统计分析
- 3) 对采购物资进行视频远程或实物验证。根据验收结果，证明供方提供的服务质量是稳定的。
- 4) 通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。
- 5) 通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。



各部门通过日常检查、考勤、目标监测、会议监测、内审、管理评审等等实施监视和测量。

公司建立“不合格输出控制程序”、有效文件，无变化。对纠正预防措施识别、评审、验证，事故事件报告、调查、处理等进行了策划。

对日常检查和内审、管理评审中提出的不合格项进行了原因分析，并策划纠正措施并实施，对所采取的纠正措施进行验证。

体系运行以来公司按照体系的要求，通过运行控制、加强培训，以及开展管理评审活动等方式采取预防措施，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制。

询问了解公司没有发生质量,事件调查暂未发生。综合部负责纠正措施的归口管理。对内审和日常检查发现的不合格项，责任部门根据不合格事实描述进行原因分析，制定纠正措施计划并组织实施，在本次审核过程中均未发现类似问题。通过分析和评价、合规性评价、内部审核和管理评审的结果。确定和选择改进机会，并采取必要措施，以满足服务对象要求、增强服务对象及相关方满意、实现管理体系的预期结果。改进的方法包括：纠正、纠正措施、持续改进、突破性变更、革新和重组。持续改进是公司的永恒目标。公司通过管理方针、管理目标、审核结果、数据分析、纠正措施和预防措施以及管理评审，实现管理体系有效性的不断改进，以达到增强开工满意，促进管理体系正常运行并持续改进。

公司成立以来没有发生重大质量事故和投诉处罚。

基本符合标准规定要求。

## 销售部

查《公司岗位职责及任职要求》，已经明确了销售部的岗位职责，具体为：

主要职责如下：

- 1、负责本公司产品的宣传及推广，培育销售渠道，与客户建立和谐的关系；
- 2、了解国内外同类产品性能、价格、质量、运行方面的各种信息，实现内部沟通；
- 3、负责本公司产品的销售工作，组织对合同进行评审，对因合同要求不明确、不规范造成的技术和质量问题负责；
- 4、负责与顾客进行联系和沟通，分析顾客的需求与期望；
- 5、负责对顾客满意度进行监视和测量，及时处理顾客投诉与抱怨；
- 6、负责对不合格品的识别评审处置；
- 7、负责产品验证和标识、可追溯性控制；
- 8、负责起草、修订、管理本部门第三层次文件。
- 9、配合做好内审工作，按期完成本部门纠正、预防措施，实现持续改进。
- 10、配合做好内审工作，按期完成本部门纠正、预防措施，实现持续改进。
- 11、负责合格供方资格验证和评审工作，并实施年度复评；



12、负责产品采购的管理工作；

部门负责人熟悉本部门职责。

查《管理目标分解及考核表》该部门的质量目标为：

目标	考核方式	完成量
采购合格率 $\geq$ 98%	产品合格数/采购产品总数 $\times$ 100%	100%
销售产品合格率 $\geq$ 98%	产品合格数/产品总数 $\times$ 100%	100%
合同履约率 100% (合同签订数/合同完成数)	合同准时履约数/合同总数 $\times$ 100%	100%
顾客满意度 $\geq$ 95分	调查每项得分的总和/调查数量	98分

编制:张露

批准:娄丽艳

日期 2024.10.28

查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。

部门：管理层、综合部、销售部。

人员：办公人员、销售人员、财务人员、业务人员、等

办公设备：电脑、电话、打印机、传真机等

办公设备：包括办公桌、打印一体机、沙发、电脑、储物柜等，属于共享办公室模式。

资源基本满足要求。

生产设备：收银机等。

符合规定要求。

与企业管理者代表娄蓓蓓沟通，确认公司暂无检测设备

公司主要提供：资质范围内用百货（餐具）销售销售。

公司产品执行标准：《销售部管理制度》、《客户服务管理制度》、《客户回访制度》、《采购产品检验规程》和 GB/T16868-2009 商品经营服务质量管理规范、GB/T15624-2011 服务标准化工作指南、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法等等。

策划输出的具体结果包括以下内容：

- a) 确定产品和服务的要求：--产品标准
- b) 建立过程准则以及产品和服务的接收准则：---检验标准、操作规程
- c) 确定符合产品和服务要求的资源；
- d) 按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控



e) 保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量

---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。

----需确认/特殊过程：销售服务过程。

----外包过程：运输

----经确认：暂无策划的更改。

销售部负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、宣传页等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。

针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。

目前沟通效果良好。

#### 抽样销售产品分类及认证范围

序号	名称	用途	认证范围
1	激光 3D 打印增材设备	激光选区熔化成型打印设备	增材制造设备
2	KTL-SK100 激光清洗机	激光清洗，不损伤零件基体	增材制造设备
3	喷枪	设备配件	增材制造设备
4	高温胶带	喷涂过程中基体防护材料，可耐 300℃ 高温	涂层材料
5	钴包碳化钨	喷涂用粉末材料	
6	KTL-61PD		
7	995C		
8	386-4		

根据销售合同代表性抽查了以下合同

抽 1 需方：陕西华秦科技实业股份有限公司 乙方（供方）：西安空天猎航空纳米材料有限公司

签订日期：2024 年 10 月 18 日

销售产品：吹砂机

抽 2 需方：陕西华秦科技实业股份有限公司 乙方（供方）：西安空天猎航空纳米材料有限公司

签订日期：2024 年 8 月 3 日

销售产品：喷枪

抽 3 需方：苏州吉升特机械设备有限公司 乙方（供方）：西安空天猎航空纳米材料有限公司



签订日期：2024 年 7 月 6 日

销售产品：KTL-100SK KTL-F4 KTL-9M

激光 3D 打印增材设备、KTL-SK100 激光清洗机

抽 4 需方：陕西华秦科技实业股份有限公司 乙方（供方）：西安空天猎航空纳米材料有限公司

签订日期：2024 年 9 月 30 日

销售产品：高温胶带 钴包碳化钨 KTL-61PD

抽 5 需方：哈尔滨汽车轮机厂有限责任公司 乙方（供方）：西安空天猎航空纳米材料有限公司

签订日期：2024 年 10 月 8 日

销售产品：995C 高温胶带 386-4（用途喷涂用粉末材料）

同时抽查了陕西华秦科技实业股份有限公司、苏州吉升特机械设备有限公司、哈尔滨汽车轮机厂有限责任公司合同评审，合同评审了：双方当事人资格和能力，如营业执照、资质证书等；信誉和履约能力；合同条款：完整、明确，无歧义，包括合同标的、数量、质量、价款或报酬、履行期限、地点和方式等。违约责任等等；

与产品有关要求的更改：公司暂无产品的更改；

当与产品有关要求发生更改时：及时沟通更改信息，确保各环节知晓变化，与客户进行沟通，确认更改是否被接受，若涉及合同变更，需按合同变更流程处理。评估成本、交付期等方面的影响，保存与更改相关的记录，包括更改申请、评估报告、实施记录等，以便追溯和查询更改的过程和结果；

综上与产品和服务有关要求的确认、与产品有关要求评审、与产品有关要求的更改基本符合要求；

企业涉及用百货（餐具）销售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。

与负责人沟通及经确认，公司产品的销售完全按照国家、惯例和客户的要求进行销售，且公司现在客户群基本固定，销售的产品类型也基本固定，均为采购其他厂商的产品。

暂时也没有增加新产品的销售计划，目前销售的流程固定不变，无需策划新的营销方式。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。

编制的《供方（外包方）控制程序》中，确定了对外部供方实施的具体控制要求，旨在确保产品能够按计划提供，并符合要求，为确保外部提供的过程、产品不会对企业稳定地向顾客提供合格的产品能力产生不利影响。



负责人讲，销售部建立合格供方名录，核定《供方评价表》后，编制《合格供方名单》存档。采购人员应该具备相应能力。采购人员应从《合格供方名录》中选择供方。

抽查了翰贝摩尔表面技术（江苏）有限公司、成都大光新材料有限公司、北矿新材料科技有限公司 3 份合同，包含了

采购合同包含甲方、乙方信息，采购产品名称、数量、规格、单价等，明确了双方的责任和义务；

抽 1：甲方：西安空天猎航天纳米材料有限公司；乙方：翰贝摩尔表面技术（江苏）有限公司

签订日期：2024 年 7 月 18 日

购买商品：黄色双面高温胶带

抽 2：需方：西安空天猎航天纳米材料有限公司 供方：成都大光新材料有限公司 签订日期：2024 年 9 月 26 日

购买商品：钴包碳化钨 数量 5KG；

抽 3：甲方：西安空天猎航天纳米材料有限公司；乙方：翰贝摩尔表面技术（江苏）有限公司

签订日期：2024 年 7 月 24 日

购买商品：HST-F4 喷枪、9MB 喷枪、空心管、HST-F4 校表 DZ

抽 4：甲方：西安空天猎航天纳米材料有限公司；乙方：翰贝摩尔表面技术（江苏）有限公司

购买商品：金属粉末等等

查看了合格供应商登记

序号	供应商名称	通讯地址	联系人	联系电话	提供产品
1	翰贝摩尔表面技术（江苏）有限公司	江苏省东台市东台镇天源路 9 号	朱红梅	19952897855	热喷涂相关涂层材料、配件等
2	成都大光新材料有限公司	成都市新都工业东区桂锦路	吴艳	028-84837290	金属粉末
3	北矿新材料科技有限公司	北京昌平沙河沙阳路	张工	010-58915186	金属粉末

编制:朱林艳

审批:张露

日期: 2024.7.3

同时查阅了合格供应商评估报告，分别对翰贝摩尔表面技术（江苏）有限公司、成都大光新材料有限公司、北矿新材料科技有限公司进行了评价，包含评价内容包含：实物质量、完成交货周期及履约能力、服务能力、控制等；。



公司外部供方的管理基本符合要求。

公司产品服务主要为资质范围内增材制造设备及涂层材料的销售。

销售部经理介绍公司整体销售过程可控：

1) 销售谈判，在销售合同协议订立前，应当指定专门人员就销售价格，信用政策发货及收款方式等具体事项与客户进行谈判，对谈判中涉及的重要事项应当有完整的书面记录。

2) 合同协议审批，审批人员应当对销售合同协议草案中提出的销售价格，信用政策，发货及收款方式，合同的合法性，严密性等严格审查并建立客户信息档案，重要的销售合同协议应当征询法律顾问或专家的意见。

3) 合同协议签订，销售合同协议草案经审批同意后，企业应当授权有关人员与客户签订正式销售协议。

4) 组织销售，销售部门按照批准的销售合同协议，编制销售计划，发货部门下达销售通知单。

5) 销售部根据客户订单销售合同协议，客户签收回执等相关单据设置销售台账，及时反映各种商品劳务等销售的开单发货收款开票情况，并由相关人员对销售合同协议执行情况进行定期跟踪审阅。

6) 组织发货，生产完工后，发货部门应当对销售发货单进行审核，严格按照销售通知单所列的发货品种和规格，发货数量，发货时间，发货方式，接货地点组织发货，并建立货物出库发运等环节的岗位责任制，确保货物的安全发运。

7) 为确保应收账款账户数据的真实性，及时做好应收账款清帐记录，同时记录客户资信情况，调整客户赊销额度。

8) 定期与往来客户通过函证等方式，核对应收账款，应收票据，预收账款等往来款项，如有不符，应当查明原因及时处理。

9) 企业的销售退回必须经销售主管审批后方可执行，要求退货的批准，退货货物的接收。

现场提供了 2024 年 8 月 1 日黄色双面高温胶带产品装箱单、黄色双面高温胶带发货清单、翰贝摩尔表面技术（江苏）有限公司信息联络单等；

抽成都大光新材料有限公司钴包碳化钨、翰贝摩尔表面技术（江苏）有限公司 HST-F4 喷枪、9MB 喷枪、空心管、HST-F4 校表 DZ 销售过程记录

提供了 1.客户咨询记录表包含客户名称、咨询日期、咨询内容、客户满意度等；

2.订单处理记录表包含订单编号、客户名称、下单日期、产品名称及规格、数量、预计交付日期、实际交付日期等；

3.售后服务申请表：包含客户名称、申请日期、问题描述、处理进度记录等

4、售后服务回访记录表：客户名称、回访日期等；

与销售部经理沟通确认公司销售：

1.下发的作业文件随手可得。规范规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服



务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。

2.资源配置齐备，电脑、电话等，设施设备可以满足要求。

3.现场查看订单进行了评审，参见 8.2 检查表。

4.现场提供有产品检验记录表、发货单，参见 8.6 检查表。

5.管理人员以及行政人员、销售人员、采购人员都经过了培训，能力满足要求，查看了人员的证书，符合要求。

6.公司将销售过程定为需要确认的过程。 2024.8.22 对销售过程进行了确认，确认内容包含了 1、销售过程是否通过鉴定，状态合格；2、销售人员是否经过培训；3、关键过程服务是否通过校验；4、服务过程是否进行监控并保持记录等，能够满足顾客的需求。

7.制定了销售管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。

8.通过“营销人员工作监督表”的形式对销售人员进行监督和评价。

抽查《服务过程质量控制和检查记录表》，日期：2024.10.15 对销售人员在销售过程中的服务质量进行了检查，检查考评涉及内容：包装质量、发货产品规格、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务过程等，检查结果符合，评价人：娄蓓蓓。

组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。

查《管理手册》，文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识做出了规定。

1. 在现场，采购的产品采用打印标识，标识：产品代号等；

2. 通过产品检验记录进行追溯，主要记录内容：检验日期，产品型号、品名、数量等；

3. 门店配置了货架等，均进行了标识，内容包含了产品名称、价格、单位等，包装袋上标注了产品生产日期、有效期等。

公司的顾客或外部供方的财产主要是客户信息等，如有丢失、损坏或不适用的情况发生，应由使用部门及时记录在《顾客及外部供方财产表》中，与顾客协商解决。自体系运行以来尚无顾客财产问题记录。

查，公司文件，对产品的防护进行了要求，主要为产品在储运过程的防护。

现场沟通防护由快递公司合格供应商负责、公司内部负责；

1. 转运：所有产品的转运过程中均有防护，公司的产品堆放整齐，采用托盘进行盛装，采用手动叉车进行运转，人工防护基本到位。

2. 包装：公司的产品采用拉丝膜及纸箱进行包装，防护效果较好；

3. 运输过程管理：要求运输方进行防护，不得淋雨、震动。

查看成品，均按要求放置，防护得当。



产品防护基本符合要求。

交付后的活动：交付后的活动主要是售后服务，产品交付后，按照签订的合同条款或提供产品基本信息实施售后服务，公司做出了售后服务承诺，明确有电话技术支持、投诉电话等内容。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。

查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：产品信息更改等。

现场查，公司对于更改销售信息的管理，均为重新发放销售订单变更，并回收作废的计划单。

查，近期暂无产品信息变更的情况。

◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了材料进厂验收、销售过程的质量监测。

◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到销售部经理的许可、总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。

◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下检验证据抽样。

进货检验：

查见：产品来料检验。负责人讲，采购所涉及的产品均为增材制造设备及涂层材料的销售，只对其数量、外观、规格、功能、材质等进行检验。

抽查 2024《来料检验记录》

产品名称：激光 3D 打印增材设备、KTL-SK100 激光清洗机、喷枪、高温胶带、钴包碳化钨、KTL-61PD、995C、386-4；

检验项目：数量、外观、规格、质检报告、合格证等；

检验结论：合格

能满足来料检验要求。

销售过程的质量监控，详见销售部检查表 8.5.1 条款。

现场查见近三个月的进货、销售过程的检验记录，均能提供记录。

基本符合要求。

公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格输出的控制程序》

抽查《纠正措施处理单》。

经查，该公司体系运行以来没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。

企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意度调查表》。公司于 2024 年 7 月 3 日



至今进行了电子邮件调查顾客满意度调查表。共发出 3 份，回收率为 3 符合调查要求。分别对产品质量、服务、交货期方面等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，发放调查表共 3 份，回收调查表共 3 份。顾客满意度达到 98 分，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，说明我公司还有不完善的地方，如：价格等方面，我公司一定会在以后的工作中节约成本，尽量降低价格，使顾客更加满意。

公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。

- 1) 提供了顾客满意调查表，并进行了分析。
- 2) 对过程产品质量进行了统计分析
- 3) 对采购物资进行验证。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的。
- 4) 通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。
- 5) 通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。

管理者代表组织持续改进过程的策划工作，由销售部实施持续改进过程的管理。公司体系运行的持续改进，是通过方针、目标、管理方案的制定与实施，通过内外部的审核结果，管理评审的开展，分析和评价结果、纠正预防措施的实施，促进管理体系的持续改进。并通过对各项工作的考核，不断提出改进要求，全员的质量、环保、职业健康意识、安全意识有较大的提高，持续改进了管理体系的有效性。

### 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

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2024.10.10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 年 10 月 22 日进行管理评审。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。

### 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

编制《不合格输出控制程序》，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，没有发生质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

### 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）：

现场查看，现有人员 6 人。

办公场所位于陕西省西安市高新区锦业路 20 号慧创科技产业园 A 座一层 101-32 室，面积 20m<sup>2</sup>；

公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。

部门：管理层、综合部、销售部。

特种设备：无。

人员：办公人员、销售人员、财务人员、业务人员、等

办公设备：电脑、电话、打印机、传真机等

办公设备：包括办公桌、打印一体机、沙发、电脑、储物柜等，属于共享办公室模式。

资源基本满足要求。

生产设备：收银机等。

符合规定要求。

#### 2) 人员及能力、意识：

企业对影响质量环境职业健康安全工作的的人员，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。为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。

### 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，主要包括与市场监督管理局等沟通质量情况，通过媒体了解质量要求。

### 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：管理手册、程序文件、作业文件和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。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。文件审核提出的问题，通过审查核验证组织提交的文件，确认企业修改了《管理手册》等文件，审核组验证有效。

## 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q:增材制造设备及涂层材料的销售

## 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，（西安空天猎航天纳米材料有限公司）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 checked="" type="radio"/> 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

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:高艳



## 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、联系方式的变更、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。