

项目编号：11272-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：苏州乾泰电子科技有限公司

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）：杜万成

审核组员（签字）：

报告日期：

2024 年 11 月 30 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：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	29.12.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	李平	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：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国公司法等
- 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：铜镍复合导电泡棉、超高导热石墨块、石墨薄膜制品常温导热系数测定方法、石墨烯材料 热扩散系数及导热系数的测定 闪光法、电器附件 电线组件和互连电线组件、导电纱线等。



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11月30日 上午至2024年11月30日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年4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）：

电子材料（石墨片、积水泡棉、导电线）销售

经营地址：苏州市吴江区亨通路688号2幢2楼201室

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：苏州吴中经济开发区南湖路 18 号 5 幢

办公地址：苏州市吴江区亨通路 688 号 2 幢 2 楼 201 室

经营地址：苏州市吴江区亨通路 688 号 2 幢 2 楼 201 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 年 11 月 29 日 - 2024 年 11 月 29 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（1）项，涉及部门/条款:综合部的 7.2 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 12 月 30 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 30 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

不符合整改的验证、体系人员能力、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：

过程管控良好，绩效的监视和测量有效，同时制定的目标均能完成。



1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

过程管控良好，绩效的监视和测量有效，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：2013 年 2 月 19 日体系实施时间：2024 年 4 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:

服务流程

销售洽谈接单→合同评审→签订合同→组织采购→发货→客户验收→售后服务

本公司的关键/特殊过程：销售服务过程

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

苏州乾泰电子科技有限公司成立于2013-02-19，法定代表人为曹佩芳，注册资本为1000万元人民币，统一社会信用代码为913205060618798489，企业注册地址位于苏州吴中经济开发区南湖路18号5幢，所属行业为专业技术服务业，经营范围包含：一般项目：技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；电子测量仪器销售；电子产品销售；机械设备销售；金属制品销售；电子元器件批发；办公设备销售；仪器仪表销售；数控机床销售；电子元器件零售；机械零件、零部件销售；集贸市场管理服务；消防器材销售；光伏设备及元器件销售；金属切削机床销售；石墨烯材料销售；石墨及碳素制品销售；塑料制



品销售；合成材料销售；办公用品销售；建筑材料销售；模具销售；金属工具销售；非金属矿及制品销售；刀具销售；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）。

注册地址：苏州吴中经济开发区南湖路18号5幢

经营地址：苏州市吴江区亨通路688号2幢2楼201室

公司组织机构部门设置有综合部、销售部、管理层。

提供有效的营业执照、租赁合同，公司人数5人,提供社保记录，社保交1人。工作时间：上午8：30-12:00，下午13:00-17:30，无夜班

服务流程

销售洽谈接单→合同评审→签订合同→组织采购→发货→客户验收→售后服务

本公司的关键/特殊过程：销售服务过程

外包过程：产品运输

无不适用条款。

公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求，体系建立以来，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。

公司策划了质量质量手册、程序文件及管理作业文件符合标准、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QTDZ-QM-2024；受控状态：受控

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。

查组织环境分析报告，识别了外部环境如政治、法律、经济、社会文化环境、自然环境、竞争力等方面以及内部环境如企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、人力因素等方面。

识别了立法及政府机构、第三方认证机构、员工队伍、投资者、客户等相关方，在相关方及其需求清单里阐述了各个相关方的需求。

员工队伍：良好的工作环境、质量信息明确、较多的培训学习机会、合理的工作时间



客户：订单及时交付、产品合格、配合终端客户的审查、投诉得到及时满意的处理、沟通渠道畅通

.....

针对于不同的需求和期望，拟定了相应的应对措施。

确定的管理体系范围：

Q：电子材料（石墨片、积水泡棉、导电线）销售

经营地址：苏州市吴江区亨通路688号2幢2楼201室

---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。

管理层对质量管理体系的有效性承担责任，制定质量方针和目标，并与组织环境和战略方向一致，确保质量管理体系要求融入组织的业务过程，促进使用过程方法和基于风险的思维，确保获得管理体系所需的资源，明确公司内部职责分工，推动改进，支持其他管理者履行其相关领域的职责，在组织内建立、引导和促进支持管理体系预期结果的文化，确保实现管理体系的预期结果。其他高层管理者配合总经理开展管理范围内的各项工作，对分管的部门管理体系运行的有效性负责，指导和控制分管范围的工作，不断提升管理水平。

确定、理解并持续地满足顾客及相关方要求以及适用的法律法规要求；确定和应对能够影响销售服务的符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇，以顾客为关注焦点，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：

查，质量方针：

质量第一，用户至上，诚信服务，持续改进

质量目标：

a)销售交货及时率100%；

b)顾客满意率≥95%。

企业利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，并向企业顾客 进行了传达，将质量目标分解到相关职能和层次等，提出了合理的可测量数量指标，制定了考核 计算方法，采集了管理体系运行的证据，并针对质量目标



制定了管理方案，企业管理目标和管 理方案具有可行性和合理性，经过测量已经完成。管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求。

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

销售部、综合部，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。各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。

任命李平为管代，其职责如下：

- 1：确保质量管理体系符合本标准的要求；
- 2：确保各过程获得其预期输出；
- 3：报告质量管理体系的绩效及其改进机会（见10.1），向最高管理者报告；
- 4：确保在整个公司推动以顾客为关注焦点；
- 5：确保在策划和实施质量管理体系变更时保持其完整性。
- 6：负责与质量管理体系有关事宜的内部沟通和外部联络。

基本符合要求。

企业策划了风险和机遇控制程序，并对风险和机遇进行了分析。

查风险和机遇评估分析表，识别和评价了外部因素如法律、法规内容的变化、行业标准的变化、监管部门的监管力度、客户的需求、第三方的要求、新领域、市场稳定性、市场容量、竞争力、价格风险等方面，内部因素如管理流程、运营能力、售后技术支持、供应商的要求、费用支付、资金回收、人员的流动、员工业务素质、绩效考核、基础设施管理、公司运行环境等方面的风险和机遇，并拟定了应对措施。

产品价格供应渠道

风险：目前公司其他产品供应稳定，但是主要产品质量及价格偏高，给公司的采购带来一定的风险。

机遇：产品供应渠道增加给公司带来的价格下降机遇

应对措施：1 要提前制定好采购计划，拓展产品采购的渠道，保证优质产品的供应。

2.公司提供财务支持，对主要供应商的优质产品保持价格优势，促进产品的有序采购。



客户的需求

风险：客户对产品质量标准提高，以及对供应周期和售后服务的期望值提升，给公司运营、质量和售后管理提出新的要求

机遇：市场竞争的加剧，公司管理水平的提升，会给公司带来潜在的发展机遇

应对措施：1.销售部加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检测方法

2.销售部门做好运营计划的安排，保证运营计划的执行

3.加大客户交流沟通，及时处理客户的需求和意见

.....

其余不一一赘述。

基本符合要求。

查，当组织确定需要对质量管理体系进行变更时，此种变更应经策划并系统的实现，

组织应考虑：

- a) 变更目的及其潜在后果；
- b) 质量管理体系的完整性；
- c) 资源的可获得性；
- d) 责任和权限的分配与再分配。

企业暂无变更。

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《销售服务过程控制程序》，符合企业实际要求。

以及质量手册明确了受控条件包括：

- a) 获得形成文件的信息，以规定以下内容：提供的服务或进行的活动的特征、产品质量或拟获得的结果。



b) 使用适宜的监视和测量资源；

c) 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受准则；

d) 为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；

e) 配备具备能力的人员，包括所要求的资格；

f) 若输出的结果不能由后续的监视或者测量加以验证，应对此过程提供过程实施策划结果的能力进行确认，并定期再确认；

g) 通过监督的行为防止人为错误；

h) 实施放行、交付和交付后活动。

1、作业指导书主要包括：销售服务规范、采购流程规范等。

2.设备包括电脑、打印机等，符合产品销售的条件及要求。

3特种设备：无

测量设备：游标卡尺、厚度规。

配备了适宜的人员，同时对人员能力进行了评定，均满足要求。

.....

关键/特殊过程：销售服务过程

查见2024.4.1企业从人员、设备、工艺方法等方面对销售过程进行了确认。

评定结论：

经验证：办公设备、人员资格、销售服务规范满足服务的质量要求。可依照以上评定要素进行销售服务活动。

批准：蒋飞 日期：2024.04.01

现场查看工艺流程：

销售洽谈接单→合同评审→签订合同→组织采购→发货→客户验收→售后服务

当合同确认之后从供方采购，发到本公司，由本公司再发往客户。



产品交付：具体见8.5.5条款

查见仓库区域摆放整齐。

基本符合要求。

组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，销售部采用电话、面谈、微信等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；

与顾客沟通的内容包括：

- a) 提供有关服务的信息；
- b) 销售部要处理问询、合同或者订单，遇到变更要及时处理；
- c) 获取有关产品销售服务的顾客反馈，包括顾客抱怨；
- d) 处置或者控制顾客财产；
- e) 关系重大时，制定相关的应急措施的特点要求。

初步确定顾客意向后，各部门负责人应进行预估，包括公司的履约能力、相关风险等，判断为可承接的，向总经理申报。评审通过后，签订合同，制定销售计划；

- a)应明确规定产品的数量、价格、规格型号、验收方式等方面的要求；
- b)应明确产品有关的法律、法规要求。

策划了合同评审控制程序，手册规定

销售部负责人确认后将初步合同、销售计划与顾客进行沟通和协商后，为确保有能力满足顾客要求，在签订正式合同前，应对如下各项要求进行评审：

- a) 顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；
- b) 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；
- c) 公司规定的要求；
- d) 适用于产品和服务的法律法规要求；
- e) 与先前表述存在差异的合同或订单要求。



若与先前合同或订单的要求存在差异，公司应与顾客确认，确保没有分歧。

对于顾客口头或电话订单，在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认。

公司网上销售，应对有关的产品信息，如产品目录、产品广告内容进行评审。

不论公司或顾客提出修订，在修订前销售部人员应与顾客协商一致，视合同修订程度，风险情况，及时与有关部门沟通，必要时向公司其他部门发起“合同变更流程”，由销售部人员进行审查，总经理最终审批后执行。

抽销售合同如下：

顾客名称：苏州利乐电子科技有限公司

产品：GTS0025石墨

合同规定了价格以及支付条款、运输及交付、检验及接受等内容

日期：2024.6.6

顾客名称：昆山仝臻品薄膜新材料科技有限公司

产品：T=0.1.27天然石墨

合同规定了样品、付款方式、检验报告等内容

日期：2024.5.23

顾客名称：江苏恩赛富材料有限公司

产品：反射泡棉胶

合同规定了交货日期及地点、付款方式、赔偿责任、品质要求等内容

日期：2024.7.31

顾客名称：常州富烯科技股份有限公司

产品：泡棉单面胶胶

日期：2024.6.29

顾客名称：Augustine Temperature Mgmt



产品：conductive thread（导电线）

日期：2024.4.20

顾客名称：Augustine Temperature Mgmt

产品：conductive thread（导电线）

日期：2024.9.17

.....

查合同评审记录，

顾客名称：苏州利乐电子科技有限公司

签订日期：2024.6.6

评审部门：综合部、销售部、总经理

评审结论：可满足合同要求，签订。 蒋飞 2024.06.05

顾客名称：昆山仝臻品薄膜新材料科技有限公司

签订日期：2024.5.23

评审部门：综合部、销售部、总经理

评审结论：可满足合同要求，签订。 蒋飞 2024.05.22

顾客名称：江苏恩赛富材料有限公司

签订日期：2024.7.31

评审部门：综合部、销售部、总经理

评审结论：可满足合同要求，签订。 蒋飞 2024.07.30

顾客名称：常州富烯科技股份有限公司

签订日期：2024.6.29

评审部门：综合部、销售部、总经理



评审结论：可满足合同要求，签订。 蒋飞 2024.06.28

顾客名称：Augustine Temperature Mgmt

签订日期：2024.4.20

评审部门：综合部、销售部、总经理

评审结论：可满足合同要求，签订。 蒋飞 2024.04.19

顾客名称：Augustine Temperature Mgmt

签订日期：2024.9.17

评审部门：综合部、销售部、总经理

评审结论：可满足合同要求，签订。 蒋飞 2024.09.16

基本满足要求。

查企业编制有《测量监控控制程序》、《数据分析控制程序》、《管理评审控制程序》、《内部审核控制程序》、《顾客满意程度测量程序》、《目标和方案控制程序》等，通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：

企业通过定期发放顾客满意度调查表的形式对顾客满意度进行测量，现场查看企业于2024年9月发放3份顾客满意度调查表，顾客从产品质量、交付及时率、价格、服务态度、顾客意见处理等方面对企业进行评价，满意度为96，达成企业目标。

企业针对于不同部门的目标制定了考核方式，来监测企业的目标达成。

通过内审去发现体系需要改进的地方，现场查见，在内审中发现一项不符合，已经进行关闭。

通过管理评审各项资料的输入，来监测企业的管理体系运行的适宜性和有效性。

查见有销售人员检查记录和考核记录，来监视和测量销售人员的情况。

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《内部审核控制程序》，常规的内部质量审核每年一次，具体时间按策划时间间隔进行，每次间隔不大于12个月。



查看内审资料，

审核目的：

验证本公司质量管理体系是否符合GB/T19001-2016 / ISO9001：2015标准要求。

审核范围：

电子材料（石墨片、积水泡棉、导电线）销售有关的过程和活动

内审时间：2024.10.14

审核组成员：组长李平 组员：万道发，内审员经过了培训

内审部门交叉进行

内审中发现一项不符合，不符合项事实：

2024年9月有培训计划，现场审核未查见2024年9月培训记录，此项不符合已经关闭。

结论：

综合审核结果，审核组认为：本公司管理体系基本符合GB/T19001-2016 / ISO9001：2015标准的要求，是适用、有效的，运行效果基本达到标准要求，本次审核真实、有效。

公司内审基本符合要求。企业策划了管理评审控制程序，管理评审一般一年进行一次，具体时间在策划时间间隔进行，每次间隔不大于12个月。查，管理评审记录：

评审时间：2024.10.28

管理评审参加人员：

蒋飞、李平、万道发

管理评审输入资料：

- 1.以往管理评审所采取措施的实施情况；
- 2.与质量管理体系相关的内外部因素的变化；
- 3.有关质量管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：
 - （1）顾客满意和相关方的反馈；
 - （2）质量目标的实现程度；



(3) 过程绩效以及产品和服务的符合性； (4) 不合格以及纠正措施；

(5) 监视和测量结果； (6) 审核结果；

(7) 外部供方的绩效。

4.资源的充分性；

5.应对风险和机遇所采取措施的有效性（见6.1）；

6.改进的机会；

7.方针目标适宜性。

查看有管理评审签到表，

管理评审结论：

企业自体系运行以来，基本上能按策划的过程进行操作，也达到了质量方针，目标所策划的要求，同时也符合有关的法律法规的要求。顾客对本企业产品的都表现出了相当的满意，也没有发生一起顾客投诉和抱怨现象。通过年度内审，总体反映质量管理体系运行基本符合GB/T19001-2016 / ISO9001：2015标准要求。

因此，综合各项内容进行评价，可以得出结论：本公司质量管理体系是适宜的，其充分性和有效性是明显的，符合本公司质量方针、目标的要求。

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控制程序，对不合格的产品及服务进行控制，防止非预期使用。销售部负责不合格品的判定，并跟踪不合格品的处理结果。总经理、销售部经理负责在各自职责范围内，对不合格品作出处理决定。销售部负责对不合格品进行返厂，完成后并跟进分析不合格原因。销售部负责受理顾客对不合格品的投诉，交有关部门处理。产品检验的不合格品处理，处理方式有让步接收、返厂、报废等。

抽不合格处置记录：

产品异常换货处置单

不合格内容：2支石墨宽度在下公差范围，导致产品做出来尺有异。

换货要求：14日前换货到厂。

经了解，已经完成纠正。

不合格输出的控制基本符合要求。

**2) 纠正/纠正措施有效性评价:**

企业策划了纠正和预防措施管理程序，用于纠正和预防措施的制定、实施与验证。

对于存在的不合格应采取纠正措施，以消除不合格原因，防止不合格的再发生，纠正措施应与所遇到的问题的影响程度相适应。

现场查看，内审中发现不符合。

不符合项事实：

2024 年 9 月有培训计划，现场审核未查见 2024 年 9 月培训记录。

原因分析：综合部相关人员工作疏忽，且对相关标准条款理解不足，2024 年 9 月未按期组织培训。

拟采取的纠正措施：

1.立即安排相关责任人对 2024 年 9 月的培训计划内容进行补充并保存相关记录，后续工作严格按照要求执行。

2.对相关人员进行教育，并培训 Q：7.2 条款及质量手册中相关内容，举一反三，检查工作，防止类似问题再发生。

纠正措施完成情况：已按相关要求进行了整改，并举一反三，杜绝发生类似情况。

部门负责人：李平 日期：2024.10.15

纠正（预防）措施跟踪验证情况：

已整改完毕，并对相关人员进行培训，对标准有进行交流。

验证人：万道发 日期：2024.10.15

基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况:

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）：

1、经了解组织的建筑设施：

——办公场所面积约 171 平方

2 查《设备管理台账》主要设备包括：电脑、打印机、贴合机、液压推车，可以满足销售需要。

企业定期对设备进行保养，抽 2024 年 9 月企业对电脑、打印机、贴合机、液压推车进行了点检和保养。

现场问管代贴合机的作用，管代称，贴合石墨样品，一般贴合石墨样品会加双面胶和黑色单面胶。

3 特种设备：无

测量设备：游标卡尺、厚度规。（校准报告见附件）

现场见体重秤，总经理称是称体重用的，产品用不到。

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

现场查看办公环境窗明几净、通风良好、并配备了消火栓等消防器材。

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，并通过培训和其他方法提高员工能力、增强员工的质量和顾客意识，以满足工作要求。

编制岗位任职要求，对不同岗位人员从学历要求、工作经历、技能与经验等方面去进行要求。



同时提供岗位能力确认表，对人员从学历、岗位、培训、独立操作技能、岗位、经验等方面进行考核和评价，结果均胜任。

企业主要通过培训的方式来提升人员的能力和意识。

现场查看，2024 年培训计划，覆盖了公司手册、程序文件、公司方针和目标、内审员培训、行业相关法律法规、相关方的需求和期望、各部门职责权限等方面，内容比较齐全和丰富。

抽培训记录：

时间：2024.04.27 培训项目：宣贯公司方针和目标 参加培训人员：李平、张佳岚、万道发、荣蕾
有效性评估：

通过沟通培训，使公司全体人员更好的了解公司的方针和目标，制定工作计划贯彻方针和目标的执行。此次培训有效。

时间：2024.10.15

培训项目：采购规范

参加培训人员：李平、张佳岚、万道发、荣蕾

有效性评估：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果。此次培训有效。

.....

现场与管代兼内审组长李平沟通，得知其内审是在咨询公司辅导下进行，对内审知识欠缺，存在能力不足→不符合

基本符合要求。

3) 信息沟通：

企业策划了内外部沟通控制程序，运用有效的沟通方式，使公司全体员工在和谐、友好的氛围中开展工作，为更好地完成和实现公司工作任务与既定发展目标而达成共识，通力协作并有效地与相关方进行沟通协作以实现组织目标。

综合部负责公司内横向、纵向的沟通协调工作；以及与外部相关方进行沟通联络。

综合部负责与客户的沟通。

综合部负责供货商材料不良处理及内部各部门之间的沟通。

销售部负责与供应商之间的有效沟通。

1 内部沟通方式包括但不限于以下形式：内审会议、管理评审会议、公司大会、主管例会、部门会议、班组会议、书面联络、电子平台、现场交流、电话联络、公告、标语。各部门之间进行信息传递和交流，属较简单处理的事宜可用现场口头交流或电话方式沟通；属较重要的事宜应以书面联络或电子邮件的形式沟通。书面沟通必须确保相关信息的传递质量、及时性、有效性，以免耽误处理问题的时机。

外部沟通包括与客户、供应商、相关方的沟通。

与客户的沟通

a. 与客户的沟通一般以综合部为窗口，必要时，其它部门应参与和协助。

b. 与客户相关的订单接收与评审、客户意见反馈、满意度调查、退货处置的相关沟通过程参照《与顾客有关的过程控制程序》规定执行。

与供应商的沟通一般以综合部为窗口，必要时，其它部门应参与和协助。

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。

质量手册：版 次：A/0，编号：QTDZ-QM-2024 审核：李平 批准：蒋飞 程序文件：版 次：A/0，编号：QTDZ-QP-2024 审核：李平 批准：蒋飞

管理制度和规范包括：采购流程规范、进货检验规范、出货检验规范、销售服务规范等

记录包含：岗位能力确认表、培训计划、培训记录、合格供方名单、顾客满意度调查表、风险和机遇评估分析表、内审管评资料、合同评审记录、知识管理清单、法律法规清单、关键特殊过程确认表等。

有文件和资料发放(回收)登记表，涵盖发放编号、发放记录和回收记录等。

外来文件一般采用网络下载的方式。

文件包含电子版和纸质版。

文件控制有效。

基本符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

电子材料（石墨片、积水泡棉、导电线）销售

经营地址：苏州市吴江区亨通路688号2幢2楼201室

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，（苏州乾泰电子科技有限公司）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	☐ 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。