

项目编号：11471-2024-Q

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称：河北渤能轨道交通设备有限公司

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）： 杨园

审核组员（签字）： /

报告日期： 2024年12月6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](http://www.china-isc.org.cn)

邮箱：[service@china-isc.org.cn](mailto: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：杨园

组员：/



受审核方名称：河北渤能轨道交通设备有限公司

## 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	杨园	组长	审核员	2024-N1QMS-2215052	29.10.07

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	杨阔	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：本次质量管理体系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：民法典，产品质量法，消防法，交通安全法，招投标法，反垄断法等；

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：GB/T 12817-2021 铁路客车通用技术条件、TB/T 2073-2010 电气化铁路接触网零部件技术条件、TB/T 3307.4-2014 高速铁路道岔制造技术条件 第4部分：轨距块、TB2019-02-01/T 3515.2-2018 弹性支承块式无砟轨道部件 第2部分：扣件、TB/T 2731-1996 内燃、电力机车制动缸技术条件、TB/T 3541.5-2018 机车车辆盘形制动 第5部分：单元制动缸、GTCC-028-2016 铁道车辆旋压制动缸等参考标准；

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12月06日 上午至2024年12月06日 下午实施审核。



审核覆盖时期：自2024年3月11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）：

轨道交通设备配件的销售

**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：河北省沧州市南皮县乌马营镇乌马营村村西

办公地址：河北省沧州市南皮县乌马营镇乌马营村村西

经营地址：河北省沧州市南皮县乌马营镇乌马营村村西

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 一阶段审核情况：**

于2024年12月4日8:00-2024年12月4日12:00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：

文件化信息控制，内审和管理评审的有效性；销售服务过程控制

**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：办公室 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：2025年12月5日前提提交审核组长。

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12月6日前。

2) 下次审核时应重点关注：

销售服务过程控制，内审和管理评审深入，持续改进，任何变更情况

3) 本次审核发现的正面信息：

受审核方人员素质较高，顾客群体稳定，未出现过质量问题和投诉，体系运行尚可。

**1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示**

1) 成熟度评价：

管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，可以运用，能够在日常的管理和服务过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基本可以应用，尚不深入，自我发现问题、解决问题的机制在过程



应用较好，总体成熟度尚可。

## 2) 风险提示：

对质量管理体系的认识，尚没有深入理解和运用管理体系各工具。公司内审员能力有待提高，内审和管理评审的深入有待提高。

## 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：2022年10月12日 体系实施时间：2024年3月11日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照，统一社会信用代码：91130927MABYXKA14X；现场查阅原件有效。

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）：无

4) 范围内产品/服务及流程：

业务洽谈--合同评审--签订合同--产品采购--发货--客户验收--售后服务  
无不适用条款。

外包过程：产品运输

需确认过程：销售服务过程

## 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

#### 内外部环境：

现场审核，孙经理介绍了公司的基本情况。目前公司主营各类轨道交通设备配件的销售。

孙经理介绍，结合轨道交通运营行业发展新形势、新需求，以及相关法律法规、强制性标准实施等要求、企业目前根据和合同签订情况，实进实销，不进行大量供货，优选供应商，提升产品质量等方式以提升竞争力。

企业优势：公司销售人员经验丰富，具备较高的专业技能，能够灵活处理销售过程中出现的各种意外状况。市场信誉良好，客户认可度较高，产品能够适应调价的压力；目前部分项目存在压款，结算周期较长，孙经理介绍，签订合同同时对结算进行约定，首付款等措施进行控制。

公司还按程序要求，由管理者代表负责，办公室协助组织相关部门对公司的质量管理体系有关的内外部环境进行分析。管理层定期召开会议，针对识别出的内外部环境因素制定相应的发展策略。

查企业质量手册中对内外部环境进行了识别，

外部环境因素主要有：政治环境，法律环境，经济环境，自然环境，竞争力等；

内部环境因素主要有：企业文化，公司价值观，发展战略，财务因素，组织知识因素等；

对其内外部环境因素内容和现状分别进行了分析，并分析出优势、劣势。

对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通（总结、会议、培训等形式）及内外部沟通总结等方式进行监视和评审。任意因素变化时，识别表及时更新。

内外部因素作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。

#### 相关方及其需求

查见《质量手册》中相关条款，及与企业现场沟通，由管理者代表组织各部门识别并确定，与质量管理体系有关的相关方(如顾客、供方、政府、经理部门、投资者、员工、竞争对手等)，明确责任部门定期对相



关方的需求和期望进行监视和评审。

查企业编制了《相关方要求或期望识别表》，编制：孙路路，审批：孙文璞，日期：2024.3.11

识别出相关方有：顾客、外部供方、员工、政府机构、第三方审核机构等。

——抽顾客需求：1. 产品质量符合要求；2. 及时交货 3. 价格合理；监视指标：顾客满意度、客户投诉率；

应对措施：通过顾客要求的识别、评审与转化、确保产品质量得以实现；监视和测量频率：1次/年；

另抽供应商需求：长期合作、双赢，合作；进料合格率高，及时付款；均评审了其需求，制定了应对措施，监测指标和频率。

符合要求。

### 管理体系范围

编制了《质量手册》，手册中确定了公司质量管理体系的认证范围，明确了物理边界，

手册中管理体系范围：轨道交通设备配件的销售

经营地址：河北省沧州市南皮县乌马营镇乌马营村村西

不适用条款：无。

管理手册识别外包过程：产品运输；

■管理体系覆盖人数 10 人，

在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。

符合标准要求。

### 岗位职责权限

查企业设有管理层，办公室，业务部。

公司编制了岗位职责和任职要求，经总经理批准后通过培训和发受控文件的形式使职责得到沟通。

### 应对风险和机遇的措施

查企业编制了《风险和机遇的应对控制程序》，为有效应对风险和机遇，办公室、管理者代表协助总经理组织各部门，通过公司所处内外部环境、相关方的需求及期望、法律法规要求和其他要求、组织变更等确定所需应对的风险和机遇。

提供了《质量过程风险和机遇评估分析表》，从质量管理体系运行各过程识别了各项风险和机遇包括：客户开发过程中的各项风险和机遇，物料采购过程中的风险和机遇，产品交付过程风险和机遇，顾客服务过程中风险和机遇，内部审核过程风险和机遇，

——抽人力资源控制过程风险和机遇：风险：人力不足，能力不足，沟通不畅；采取措施：采取的适当措施可包括对在职工人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者招聘具备能力的人员等。责任部门：办公室；

——抽售后服务风险：公司产品售后服务处理不好，顾客埋怨投诉较多，会严重影响公司产品的销售，会给公司发展带来较大的风险；

机遇：售后服务处理得当，会给公司带来额外的发展机遇。

应对措施：业务部门要严格按照售后服务管理规定，做好客户服务工作，提高客户满意度。

另查其他工作过程中的风险，如采购物料不符合要求，交货不及时，审核发现的不符合项目未能及时改进，导致问题长期存在，产品变更未能及时通知到相关部门。。。。。。

孙经理介绍，针对识别出的风险均评价了风险等级并制定了对应的管理措施和责任部门，对以上风险和机遇的措施有效性进行了评价，措施均有效。审批：孙文璞 2024.3.11。公司的风险和机遇控制基本符合要求。

### 方针

查见手册中明确了企业的质量方针

追求质量、永无止境

诚信服务，顾客满意

总经理证实，与企业的宗旨一直，随质量手册的发布宣传贯彻。



方针是管理层共同研究决定的，结合了公司销售行业特点和目前的实际状况。公司的管理方针记录在《质量手册》，同时，通过标准的培训、文件下发，各种会议和例会，在组织内部得到广泛的宣传、沟通。始终强调方针的意义内涵。

经 2024 年召开的管理评审评价，管理方针适应其宗旨和环境并支持其长远战略方向；为制定管理目标提供框架；包括满足适用要求的承诺和持续改进质量管理体系的承诺。方针基本能够满足标准的要求。

通过文件、告知书、合同（与投标文件中提到）等物理介质或电子方式向相关方提供。

通过现场沟通，孙经理能说出企业质量方针和释义。

基本符合要求。

#### 目标：

查《质量手册》BNGD-QM-2024 中，公司管理层以公司的质量方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定公司的质量目标，为确保实现管理目标，公司经过了策划，对目标层层分解至各部门，制定了分目标及考核要求和考核办法。

公司总的目标：

a.产品一次交验合格率 $\geq 98\%$ ；

b.顾客满意率 $\geq 98\%$ ；

目标按季度/年度进行了考核，查 2024 年 1-3 季度完成了目标的考核。

#### 变更策划

公司于 2024 年 3 月建立质量管理体系，为使公司质量管理体系有效运行，并持续改进，各部门按质量、环境和职业健康安全管理体系文件中的规定贯彻实施，文件中的规定与实际运作应保持一致。

●企业通过过程业绩分析，监视、测量、分析、评价、管理评审，内部审核结果等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。

●随着质量管理体系的变化，质量方针、目标的变化，定期评审及时修订质量管理体系文件，确保其有效性、充分性和适宜性。质量管理体系建立后，不断完善，持续改进，提高有效性和效率。

该企业自管理体系运行以来没有发生变更。

### 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）

#### 策划

公司对产品质量目标、产品实现过程、产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录，对服务过程进行控制。建立了质量目标，目标可测量。

1、受审核方提供的主要服务为轨道交通设备配件的销售

2、策划了销售服务流程

业务洽谈--合同评审--签订合同--产品采购--发货--客户验收--售后服务

识别了需确认过程：销售过程。

3、配备了办公设施：办公室，会议室，办公桌椅，电脑，空调等，基本满足服务需要；

4、监视测量资源：该企业为销售型公司，只是对产品包装、外观、数量、服务过程等进行检验，不进行性能检验，由于顾客行业特殊性，产品性能由顾客进行验证，无监视测量设备。

业务部对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，保留了相应记录。

5、策划了与编制了《产品采购管理制度》《质量跟踪管理制度》、《产品入库管理规范》《服务输出检验指导书》等作业文件并保留了相关记录。

6、收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准：

GB/T 12817-2021 铁路客车通用技术条件

TB/T 2073-2010 电气化铁路接触网零部件技术条件



TB/T 3307.4-2014 高速铁路道岔制造技术条件 第4部分：轨距块  
 TB2019-02-01/T 3515.2-2018 弹性支承块式无砟轨道部件 第2部分：扣件  
 TB/T 2731-1996 内燃、电力机车制动缸技术条件  
 TB/T 3541.5-2018 机车车辆盘形制动 第5部分：单元制动缸  
 GTCC-028-2016 铁道车辆旋压制动缸

顾客要求

与李经理沟通，公司通过走访、电话、邮件、微信等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：

- 1、在产品交付中向顾客提供产品有关知识和有关信息。
- 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及时处理和答复。

到目前为止，未发生顾客不满意及投诉现象。

查公司产品销售情况

查看销售合同并与销售负责人进行沟通，提供给顾客产品和服务主要是轨道交通设备配件的销售。

针对提供的销售服务，明确了产品和服务的要求，包括顾客要求、法律法规的要求，如中华人民共和国消费者权益保护法，中华人民共和国民法典等法律法规、中华人民共和国产品质量法等相关要求，产品质量标准：GB/T 12817-2021 铁路客车通用技术条件

TB/T 2073-2010 电气化铁路接触网零部件技术条件  
 TB/T 3307.4-2014 高速铁路道岔制造技术条件 第4部分：轨距块  
 TB2019-02-01/T 3515.2-2018 弹性支承块式无砟轨道部件 第2部分：扣件  
 TB/T 2731-1996 内燃、电力机车制动缸技术条件  
 TB/T 3541.5-2018 机车车辆盘形制动 第5部分：单元制动缸  
 GTCC-028-2016 铁道车辆旋压制动缸；等行业标准。

GB11265-1989 轻轨用接头夹板

TB/T 1346-2018 木枕用道钉等

产品质量标准和验收要求与顾客进行沟通后均在合同中进行了确定，包括合同违约责任及索赔要求等。

现场沟通，孙经理介绍目前有目前稳定合作关系的供方。当顾客有新的要求或供方能力不满足要求时也会寻找新的供方。

提供了《销售合同台账》，台账记录了客户名称、订货内容、订购日期、交货日期等信息。

查公司产品销售合同和中标通知书、协议等：

——抽1 合同签订日期为 2024.7.30

顾客：中煤张家口煤矿机械有限责任公司

采购内容：规距挡板，轨道夹板，轨道压板等产品；

查合同约定了产品的具体型号，具体数量，价格，质量与技术标准，产品包装，交货时间，地点，验收标准，质量索赔，违约责任等事项，合同有双方签字盖章。

——抽2 合同签订日期为 2024.10.8

采购方：天津汉鼎科技有限公司

采购产品：单元制动缸（AM96 进口不带手制动）

合同约定了质量与技术标准，交货时间，提货地点，验收标准，质量索赔，付款结算方式、违约责任等事项，合同有双方签字盖章。

——抽3 合同签订日期为 2024. 8.2

采购方：中煤张家口煤矿机械有限责任公司

采购产品：轨道轮煤矿窑车铸钢轮对

合同约定了质量与技术标准，交货时间，提货地点，验收标准，质量索赔，付款结算方式、违约责任等事



项，合同有双方签字盖章。

另抽销售合同多份，销售产品包括：轨道配件单元制动缸，制动销，制动配件，走行架，连接杆，轨距，轨道板等产品。合同、订单等均明确了提货期限、产品价格、付款结算方式、明细、双方责任与义务、质量索赔、售后质保期、过期未提货的储存费用等。

上述合同均保存完好，符合要求。

与业务部经理沟通，该公司目前合同评审主要为口头评审和会议合同评审，评审内容包括合同风险、技术要求、交货能力、交货方式、付款期限、质量保证、付款结算方式等方面。

业务经理曹兰兰介绍，上述合同的评审，均在合同签订之前。主要是对合同条款和内容，包括顾客及产品的质量要求能否满足，交货期限能够满足，盈利和结算，产品交付（运输方式和费用），产品售出后的质保和维修等内容进行评审，评审通过后后方可签订。合同签订盖章视为输出。

部门经理介绍，目前均为常规合同。

另查其他销售合同，均经过评审后方可签订。

与业务经理沟通，合同有可能出现的变更为时间变更，通过追加合同进行，目前没有发生过变更。

### 设计开发

与负责人沟通及经现场确认，企业主营成轨道交通设备配件的销售，通过对外部供方的控制得到符合要求产品，编制了销售管理的各项规范和制度。现场审核与负责人沟通，其在体系运行之前，对销售流程进行了确认，体系运行之前已稳定，且公司现在客户群基本固定，销售的产品类型也基本固定，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，后期如果增加将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的销售流程。

产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

### 外部提供产品、过程和服务

采购依据《采购控制程序》等文件要求进行控制，办公室负责寻求稳定的供方。与供方建立了稳定的供应渠道，保证了产品质量和供应能力。办公室根据市场销售情况和市场行情、价格进行采购。

采购物资主要为：轨道交通设备配件及办公用品等。

外包过程：产品运输。

●对物资供应商定期进行合格供方评价，内容包括：资质、生产情况、设备情况、产品供应能力、社会信誉等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。

提供有《合格供方目录》，记录了供方名称，提供产品和服务，联系人，列入日期，审核：孙路路，批准：孙文璞。

提供了《供方评定记录表》，经查，对供方进行了评审，评审内容主要供方资质、生产能力，技术能力，质量能力，产品使用情况等。

抽查对供方“天津瑞宝亨新能源科技有限公司”评价记录表，提供产品和服务：单元制动缸，轨道挡板，轨距夹板，轨距压板，分别从供应能力，资质，质量能力，技术能力等方面进行了评价，评审结论：可以列入合格供方。批准人：孙文璞，日期：2024年3月11日。

抽查对供方“南京全服新能源有限公司”评价记录表，提供产品和服务：矿用铸钢轮对，分别从供应能力，资质，质量能力，技术能力等方面进行了评价，评审结论：可以列入合格供方。批准人：孙文璞，日期：2024年3月11日。

抽查对外包方“南皮县鸿程货运有限公司”的评价记录，评审结论：可以列入合格供方。批准人：孙文璞，日期：2024年10月13日。

另抽对“天津市广庆五金制品厂”等供方的评价记录，收集了供方的营业执照、生产资质等信息。收集了运输外包方的资质，司机证件。供方评价通过后方可列入合格供方。

通过签订书面采购合同方式向合格供方进行产品采购。提供给外部供方的信息通过采购合同体现。

抽采购合同

——2024.10.9日与天津瑞宝亨新能源科技有限公司签订的单元制动缸采购合同

查采购合同约定了产品具体采购数量，价格，支付方式，发货方式，违约责任等内容。

——2024.10.23日与天津瑞宝亨新能源科技有限公司签订的轨距挡板、轨道夹板、轨道压板等轨道配件采



购合同，

查采购合同约定了产品具体型号，数量，价格，支付方式，发货方式，交货日期，违约责任等内容。

——2024. 10. 23 日与南京全服新能源有限公司签订的矿用铸钢轮对等轨道配件采购合同，

查采购合同约定了产品具体型号，数量，价格，支付方式，发货方式，交货日期，违约责任等内容。

另查制动销、走行架、单元制动缸及配件、轨距挡板、轨道夹板、道钉等产品的采购合同，约定了产品具体规格型号，数量，价格，支付方式，运输方式，交货日期，违约责任等内容。

采购的成品直接从供方处发货至顾客指定点，发货前与供方确认产品规格，数量，出厂检验等项目，无误后方可发货，顾客最终验收。

无至供方现场进行验收的情况。

外部提供过程产品和服务基本满足要求。

### 产品和服务提供过程控制

策划了销售流程：顾客需求-业务洽谈-合同评审-签订合同-产品采购-发货-客户验收-售后服务

●公司对产品销售和服务提供过程进行了策划，对人、机、料、法、环因素进行了较好的控制，销售过程严格按策划的作业流程予以控制。该公司产品从外部合格供方处采购，通过对供方的选择、评价和控制得到符合要求的产品。

主要任务收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于市场营销及完善的售后服务，以品牌、资源及资金为发展支点，促进对科技成果产业化的转换，实现品牌运营。

编制《销售服务规范》《销售管理制度》《销售服务考核办法》等工艺文件和记录，并定期进行销售服务质量考核。

●收集了销售依据的标准有：质量标准：顾客技术要求及相关国家/行业标准：

TB/T 2073-2010 电气化铁路接触网零部件技术条件

TB/T 3307.4-2014 高速铁路道岔制造技术条件 第4部分：轨距块

TB2019-02-01/T 3515.2-2018 弹性支承块式无砟轨道部件 第2部分：扣件

TB/T 2731-1996 内燃、电力机车制动缸技术条件

TB/T 3541.5-2018 机车车辆盘形制动 第5部分：单元制动缸

GB11265-1989 轻轨用接头夹板

TB/T 1346-2018 木枕用道钉等国家和行业标准；

●使用适宜的设备和过程环境：现场查见办公场所宽敞整洁，配备电脑、打印机、开票机、汽车，满足销售服务需求。

●所有销售人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，经考核符合公司岗位能力需求。

●获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方只是对产品包装、型号、数量、材质单等进行检验，对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。

--抽查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及检验记录。并对过程参数予以控制。

●公司根据市场销售情况进行采购，下销售任务过程中产品的技术资料 and 采购合同及记录等相关资料，内容齐全；

---查销售任务，计划制定情况

出示了2024年的销售任务 抽查11月份销售计划，有任务安排内容，完成时间等，基本符合要求。

●需要确认的过程，该公司销售服务确认的特殊过程为销售服务。查见《特殊过程确认记录表》，对销售服务过程从销售人员能力、销售设施、作业指导书、产品物流发送等方面进行了确认，结论：具备特殊（关键）过程实施条件，确认人：许文军，日期：2024.3.11

该特殊过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。

●通过对客户要求样品标签、区域标识，专人负责专区管理，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。

●根据合同签订情况，业务员组织货品，包括工厂加工的产品和采购的产品，通过物流公司发送至指定地点，客户签收，提供有收货单作为货款结算凭证。销售人员通过电话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，产品售出后，如出现质量问题，按合同要求及相关法律法规提供赔偿、退换货的服



务。

产品售出后，办公室定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见 9.1.2 审核记录。

现场巡视，现场查看业务人员杨\*\*曹\*\*等通过电话和微信与顾客进行沟通，并根据顾客订单组织货源进行发货。

现场销售氛围良好，销售现场配备了电脑、电话，办公环境干净整洁，网络正常，满足运行环境。

提供了销售服务检查表和业务人员考核表，均符合要求。

销售提供过程基本满足要求。

### 放行

曹经理介绍，公司采购产品轨道设备配件由供方直接发货至客户指定地点。

查看 8.2 条款中销售合同发现，顾客明确了验收标准，采购时体现在与供方签订的采购合同中。要求供方发货随带产品质量证明书/检验报告等证明文件，供方依据客户下的订单进行数量核实发货，以客户验收为主，根据其提供的合同和技术要求进行验收，验收合格后在送货单签字，确认收货后送货单交回公司留档保存。

抽查了发货清单/验收单，记录了产品型号，数量，发货单位，收货单位，收货人等。客户签字视为验收合格。作为结算依据。

●销售部通过对销售人员服务过程进行监视

提供有《销售服务质量考核表》《业务人员考核表》，每季度对业务人员销售服务质量进行考核，主要有跟单及时性，商务礼仪，顾客投诉等方面。抽查 2024 年 11 月 30 日，杨阔、曹兰兰等人的检查记录，均考核达标。

经查基本符合要求。

### 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

#### 内部审核

执行《内部审核管理程序》，对内部审核方案策划规定：内审每年进行一次，按部门集中式审核。

查最近一次内审：时间 2024 年 10 月 12 日

提供了《2024 年度内审计划》，计划包含审核目的，范围，依据及审核方法、日程安排等内容。

内审员：孙路路，许文军。提供了“内审员任命书”，内审员经过了培训和任命，提供有内审员任命书，提供有内审员培训记录，培训考试合格。

查《内审实施计划》，计划涉及了所有部门及相关过程。日程安排，时间安排合理，审核覆盖了所有部门所有条款，无遗漏条款。

提供了审核记录《内部审核检查表》，审核内容基本符合规定。查看办公室内审记录，抽查 6.2/7.2/7.5 条款内容，记录了检查内容。

有内审首/末次会议记录，记录了会议主要内容，有各部门人员签到。

提供了《不符合项报告》，本次内审提出不符合项 1 项，不符合分布在办公室 (GB/T19001-2016 标准 8.4 条款)，不符合事实描述清楚，制定了纠正和纠正措施，已实施。验证人：许文军。

提供了《内审报告》，报告对本次内审进行了总结，并得出审核结论：公司质量管理体系运行基本有效，具备实现质量方针和质量目标的能力，基本符合质量管理体系的标准要求。因此，我们的审核结论是，对发现的 1 项不符合项采取了纠正措施并验证其有效性后，本公司质量管理体系的有效性将有所提高，为外审提供了充分的证据。编制：孙路路，审批：孙文璞。

但现场审核，与管代并内审组长沟通，对内审的策划尚未完全掌握，能力存在不足，已在 7.2 开具不符合。下次审核关注内审的深入。

#### 管理评审

制定并执行《管理评审控制程序》，按程序要求进行管理评审，每年至少一次，总经理主持。提供了管理评审计划、会议签到表、质量环境职业健康安全管理体系运行报告、各部门的汇报材料、管理评审报告。

—提供了《管理评审计划》，明确了评审目的、范围、依据、地点、主持人、参加评审的人员、评审的内



容和各部门需准备的评审材料，编制：孙路路，批准：孙文璞，日期：2024. 10. 19。

—实际执行：于 2024 年 10 月 26 日由总经理召开主持了管理评审。

—提供了管理评审会议记录、签到、各部门领导所做的本部门体系运行工作汇报、管理者代表做的质量管理体系运行报告。现场询问各部门负责人参加了管理评审会议。

—提供了《管理评审报告》，总经理进行了总结，并得出管理评审结论：通过本次管理评审，确保了质量管理体系持续的适宜性、充分性和有效性，达到了持续改进的目的，为下一步外审工作奠定了良好的基础。审批：孙文璞，2024. 10. 26。

—管理评审决议及改进措施

决议内容：为提高员工的质量意识，要进一步加强质量管理体系文件的学习和教育，确保体系得到有效实施和保持，办公室组织 2023 年 10 月底前完成。

经查，管理评审提出的改进措施由办公室负责，改进措施已完成，2024 年 10 月 28 日组织了培训，验证人：孙路路。

现场审核发现，管代对管理评审的策划，输入、输出要求，尚未完全掌握，能力存在不足，已在 7.2 开具不符合。下次审核关注能力提升及管理评审的深入及持续改进情况。

### 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《不合格控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。内容符合标准要求。

企业介绍，进货过程中发生的不合格，绝不让步接收，进行退货处理。目前未发生过因质量不合格引起的退货。

公司规定对顾客发现的有关产品不合格，业务部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告业务部主管进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。事后进行原因分析，防止类似时间发生。

自体系运行以来，未发生过顾客投诉和产品质量问题。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

查公司质量手册规定了不符合品、不合格项目的控制流程、不合格分级、不合格评审及处置以及纠正和纠正措施等要求等，基本符合要求。

体系运行以来，公司未发生出厂产品的不符合，未发生采购物资的严重不符合，以及体系运行的系统性问题，故无纠正措施实施的记录，另外由于未发生潜在的不符合，故也无预防措施实施的记录。

内审中发现的不符合，采取纠正措施，并采取相应的预防措施。管理评审提出的改进建议已实施。

基本符合要求。

#### 3) 投诉的接受和处理情况：

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，自体系运行以来无质量投诉，也没有发生相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。

### 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）：

企业现有办公和生产人员 10 人。

组织架构：设有管理层，办公室，业务部，与实际一致。

配备了办公人员、销售人员、采购人员等，基本满足需要。

现场审核，受审核方办公地址位于河北省沧州市南皮县乌马营镇乌马营村村西，河北科维思新能源设备有限公司办公楼内，综合办公室一间，综合办公面积约 50 平，会议室一间。

主要办公设备：电脑、打印机、办公桌椅等办公设施。楼道内配备了灭火设施。



无特种设备。

配备了清扫工具和垃圾桶，办公室负责环境卫生控制。

水电供应由办公室负责。资源配置基本满足需求。

## 2) 人员及能力、意识:

孙路路经理介绍，目前公司在职人员 10 人。配备了办公人员，财务，业务人员，采购人员。

办公室负责人力资源管理工作，编制了《人力资源控制程序》和岗位任职文件，用于人员的能力确定、资格鉴定、培训、选聘、上岗考核、意识提高。

根据公司制定的人事管理制度和岗位职责和任职要求进行人力资源招聘和管理；

孙路路经理介绍，目前公司人员比较稳定，集中学习培训，集团培训，外出培训等。如有新的人员需求则通过招聘网站发布招聘信息，通过电话联系进行初步筛选，然后应聘者再来公司进行面试，根据不同的部门及岗位会规定不同的任职要求；主要岗位的任职标准主要从学历、职称、专业、工作经历、岗位技能等方面进行要求。

孙经理介绍，未达到能力要求所采取的措施：1) 培训 2) 进行招聘、入职、考核、或内部调配等。

办公室会同各部门做好培训需求调查以及结合公司的考核结果，编制培训计划并组织实施。

目前公司人数较少，但各部门配置了所需人员，通过培训和其他措施提高员工的能力，增强员工的质量意识和能力，使员工满足所从事的质量工作对能力的要求，以胜任其工作岗位。

孙路路经理介绍，暂时没有招聘计划。

查《岗位任职要求》，对总经理、办公室、业务部等主要工作人员工作能力权限、任职要求与内容等做出了规定。

提供了《部门管理人员任命书》，管理岗位人员进行了考核任命。

提供《岗位人员能力评价记录》，对办公室、业务部等主要工作人员进行了评价，评价内容包括实际工作能力，岗位要求和技能。考评时间：2024.3.11

无特殊岗位人员。

提供《2024 年度人员培训计划表》，根据员工需求和公司体系运行要求制定了各项培训包括贯标培训、中国市场现状及对应方案、市场营销的专业基本知识，工作规范，如何达到顾客满意及采购控制、2015 版内审员培训；2015 版 ISO9000 知识、审核知识及审核技巧培训、公司管理文件、法律法规培训的内容，截至目前均按培训计划实施。

提供培训记录多份，查培训记录：

——抽培训记录：ISO9001 标准贯标培训，培训时间：2024.3.13，参加培训人员：全体管理人员，培训效果：经提问和交流，学员掌握了培训内容，培训有效。评价人员：孙路路

——抽培训记录：中国市场现状及对应方案培训，培训时间：2024.5.21，参加人员：全体管理人员；培训效果：经提问和交流，学员掌握了培训内容，培训有效。评价人员：孙路路。

——抽培训内容：内审知识培训，培训内容包括：2015 版 ISO9000 标准；内审流程；内审计划编制；内审方法技巧；培训时间：2024.7.12，参加人员，内审员，培训效果：经提问和交流，内审员掌握了内审知识、和流程、方法，培训有效。验证人：孙路路

但现场审核，同管代并内审组长沟通，其对标准尚未完全掌握，对内审和管理评审的策划，输入、输出要求回答不够全面，存在能力不足。——不符合。

制定了员工培训档案，档案主要是员工参与的培训，培训时间和考核结果。查有质量手册考试试卷、内审员培训试卷，均考核合格。

近两年人员稳定，暂无招聘计划。

●与孙路路经理沟通，企业通过下发文件、能力提升培训、会议传达、口头传达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的目标、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。



通过沟通发现，孙路路经理能说出办公室的管理目标和企业的管理方针。

### 3) 信息沟通:

孙路路经理介绍公司目前人员较少，但在各部门之间、岗位之间以及与外部供方、客户、外包方及相关方之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，借助于会议、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作上的接口基本顺畅。

与应急管理厅、环保等政府监管部门、周围居民等相关方、顾客、供应商等外部相关方，采用电话、微信、申请、传真、相关网站等方式，以便将质量方针等相关信息进行外部交流与沟通。

供应商，主要沟通内容为供货时间，采购物资质量要求等，沟通时间不定期。

内部培训，顾客意见处理和沟通结果按公司要求进行。

查见有：培训计划、内审计划、管理评审计划、管理者代表任命书、管理人员任命书等信息交流沟通记录。沟通的方式和实施情况基本符合要求尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。

### 4) 文件化信息的管理:

查受审核方编制了《文件控制程序》和《记录控制程序》用于对本公司质量管理体系文件和企业经营管理相关文件（包括外来资料）的编制、修订、批准、发放和使用的控制。

●受查企业建立的管理体系文件包括:

1) 标准要求的文件：公司方针、质量目标、认证范围、组织架构、职责分工等均在《质量手册》《岗位任职要求》等文件中明确。

2) 公司体系运行要求的文件：公司各项管理制度（办公室管理制度、公司档案管理制度、办公设施管理制度、办公设施维护保养规定、质量跟踪管理制度、产品采购管理制度等），产品标准，各种记录等文件。

●企业编制了《文件和记录控制程序》用于文件、记录的控制。提供了《受控文件清单》

受审核方建立的管理体系文件包括:

1.质量手册 BNGD-QM-2024 A/1 版，2024 年 3 月 1 日发布实施（含质量方针及目标），文审问题已整改。

2.程序文件 BNGD-PD-2024 A/1 版，含 16 个程序，包括标准要求的程序。

3.三级文件 BNGD-SJ-2024 A/0 版，包括：质量目标分解考核办法、岗位任职要求、办公设施管理制度等 15 个文件。

4. 体系运行所需要的记录，提供有记录清单。

以上文件均有电子版、纸质版保存。均有文件名称、编号、编写人、审核、审批人签字等信息。查看文件发放回收记录，以上文件有发放记录和签收人员。符合要求。

●编制了文件控制程序，用于对管理体系文件的管理:

对外来文件进行了识别收集，现场提供有《受控文件清单》、《外来文件清单》，包括中华人民共和国质量法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国消防法、民法典、GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》、GB/T19000-2016《质量管理体系 基础和术语》等法规及标准，

相关行业参考标准:

GB/T 12817-2021 铁路客车通用技术条件

TB/T 2073-2010 电气化铁路接触网零部件技术条件

TB/T 3307.4-2014 高速铁路道岔制造技术条件 第 4 部分：轨距块

TB2019-02-01/T 3515.2-2018 弹性支承块式无砟轨道部件 第 2 部分：扣件

TB/T 2731-1996 内燃、电力机车制动缸技术条件

TB/T 3541.5-2018 机车车辆盘形制动 第 5 部分：单元制动缸

GTCC-028-2016 铁道车辆旋压制动缸

GB 11265-1989 轻轨用接头夹板

TB/T 1346-2018 木枕用道钉

。。。。。。

以上标准电子版保存在公司电脑上。

●提供了质量《记录清单》，收编了记录的名称、编号、保存期限等信息。



抽管理评审报告、顾客满意度调查报告、培训记录，保存期限均为3年；

●查文件发放回收记录，提供了受控文件及外来文件的发放记录，记录了发放人，接收人签字及日期。询问孙文璞经理，收到了质量手册，程序文件和管理制度汇编。

●查作废文件：《质量手册》和《文件控制程序》和《记录控制程序》对作废文件做出了相关规定。需加盖作废标识由办公室统一处理。现场沟通，体系运行以来，没有作废文件。

●查文件的保存：办公室配有文件柜，各种文件均分类保存在文件柜中，便于检索和查询。办公室定期对其进行检查，目前各类文件保存完好。

#### 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

轨道交通设备配件的销售

#### 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，（河北渤能轨道交通设备有限公司）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 checked="" type="checkbox"/> 达到	<input 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： 杨园



## 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。