

项目编号：11084-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：三联轴川（北京）石油制品有限公司

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）：冯雪峰

审核组员（签字）：陈芳

报告日期：

2024 年 12 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：冯雪峰

组员：陈芳



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	冯雪峥	组长	审核员	2024-N1QMS-2250120	29.11.01,29.11.05
2	陈芳	组员	审核员	2022-N1QMS-6015478	29.11.01,29.11.05

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	耿兰仿	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；

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、中华人民共和国著作权法、中华人民共和国合同法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国保守国家秘密法等

e) 适用的产品（服务）质量标准：工业液体润滑剂 ISO 粘度分类 GB/T 3141-1994、增塑剂 环氧脂 肪酸甲酯 DB37/T 2056-2012、《润滑油工业和汽车润滑油分类》GB/T 3141-2015、特高压直流换流站运行中调相机润滑油质量 DL/T 2409-2021、润滑油泡沫特性测试仪校准规范 JJF(石化)054-2021、润滑油抗磨



损性能的测定 四球法 NB/SH/T 0189-2017 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12月13日 上午至2024年12月13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）：

润滑油分装，润滑油、化工产品（危险品除外）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：北京市房山区石楼镇双孝村西长周路南 200 米

办公地址：北京市房山区石楼镇双孝村西长周路南 200 米

经营地址：北京市房山区石楼镇双孝村西长周路南 200 米

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12日-2024年12月12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：销售过程控制；检验过程控制

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（2）项，涉及部门/条款:行政部：7.2 业务部：8.4.1

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24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12月12日前。

2) 下次审核时应重点关注：

销售过程控制；检验过程控制。外部供方的控制

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:

销售过程控制；检验过程控制；外部供方的控制。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：2013 年 8 月 2 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：12 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:

润滑油分装过程：接通出油管线——打开出油口阀门——启动电机——打开罐体出油主阀——装车——到达预估数量——关闭罐体主阀——关闭电机——关闭出油口——回收管线——称重。润滑油销售过程：客户需求——报价——签订合同——组织采购——货物称重——入罐储存——进货检验——发货称重——运输——交付，化工产品销售过程：客户需求——报价——签订合同——组织采购——进货检验——运输——交付

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、实施并保持管理方针：诚实守信，技术先进，永铸品牌；周到服务，质量稳定，超越客户期望。方针包含在管理手册中，经总经理批准，与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向，为建立质量目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求、合规义务的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容。

企业建立了质量方针和目标。质量方针：精益求精，科学管理，高效生产 完美品质，专



业服务 持续改进。质量目标：1、成品检验一次合格率 $\geq 95\%$ ，2、顾客满意度 ≥ 90 分。经过总经理批准。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。

组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。并明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更日考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价。确保质量管理体系的完整性。据负责人介绍：自体系运行以来，质量管理体系保持了完整性，体系正常有效运行，无变更。

一阶段提出的问题，已经整改完毕并验证有效。

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）

润滑油分装为润滑油销售中的一个过程，生产部负责对采购的润滑油进行进货检验，包括产品重量及技术参数，产品重量由“石楼镇石楼村磅房”提供称重服务，出具数据小票。发货时需按客户要求对油罐车分装，并再次进行称重。

润滑油分装过程：接通出油管线——打开出油口阀门——启动电机——打开罐体出油主阀——装车——到达预估数量——关闭罐体主阀——关闭电机——关闭出油口——回收管线——称重。

根据产品的特性和分装及检验活动的特性和要达到的结果，编制了《产品的检验和试验程序》、《分装和服务提供控制程序》、《进货检验规范》、《出货检验规范》、《石油运动粘度测定仪安全操作规程》、《石油开口闪点安全操作规程》、《泵安全操作规程》、《产品质量检验单》、《出货检验报告》、《送货单》等文件和记录。

指派胜任人员：生产部所有人员岗前经过专业培训，有相关工作经验。

分装及检验过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行确认，确保产品质量及重量符合客户要求。

——润滑油

查看 2024.9.23 与欧陆宝（天津）新材料科技有限公司签订“工业品买卖合同”，合同编号：2024-16，采购合同：2024.9.18 与盘锦明宇石油化工有限公司签订的“购销合同”，合同编号：MY2024-HY0918001，分装及检验、客户验收情况：

提供收货称重记录：

2024-9-19 10:46 车号：0299，毛重：47390KG，皮重：15530KG，净重：31860KG

2024-9-21 11:17 车号：8561，毛重：48280KG，皮重：15700KG 净重：32580KG

2024-9-21 14:32 车号：0625，毛重：47490KG，皮重：15520KG，净重：31970KG

提供该项目的“进货检验记录”，检验员：刘京克，检验依据：进货检验规范

日期	油品名称	粘度（V100）度	闪点	外观	备注
2024-9-19	1004	4.46	175	淡黄色	取中抽检
2024-9-21	1004	4.48	175	淡黄色	取中抽检



提供该项目的发货称重记录

2024-9-23 10:09 车号: 0923, 毛重: 48700KG, 皮重: 15820KG, 净重: 32880KG

2024-9-23 13:51 车号: 8361, 毛重: 47360KG, 皮重: 15740KG 净重: 31620KG

2024-9-23 16:08 车号: 0726, 毛重: 47760KG, 皮重: 15780KG, 净重: 31980KG

提供收货方称重记录

2024-9-24 车号: 0923, 毛重: 47830KG, 皮重: 15270KG, 净重: 32560KG

2024-9-24 车号: 8361, 毛重: 47480KG, 皮重: 15600KG 净重: 31880KG

2024-9-24 车号: 0726, 毛重: 47150KG, 皮重: 15120KG, 净重: 32030KG

提供“送货单”，订单编号: 2024-16, 日期: 2024-9-24, 产品名称: 橡胶增塑剂 1004, 96.48 吨, 制单: 耿兰仿, 客户签收: 吴**。

部分产品供方提供产品出厂检测报告, 抽查辽宁宝来生物能源有限公司产品分析单, 产品名称: A1004 橡胶增塑剂芳香基矿物油, 执行标准: GB/T33322-2016, 生产日期: 2024 年 8 月 29 日, 项目: 密度、运动粘度、闪点、倾点等, 有质检专用章及检验人员签章。产品名称: AQ709 橡胶增塑剂芳香基矿物油, 执行标准: GB/T33322-2016, 生产日期: 2024 年 8 月 31 日, 项目: 密度、运动粘度、闪点、倾点等, 有质检专用章及检验人员签章。

——化工产品（添加剂）

查看 2024.8.19 与青岛中科和源新材料有限公司签订“工业品买卖合同”，产品名称: 专项化学用品* 添加剂, 规格型号: OLOA55600 吨, 采购合同: 2024.8.12 与北京赛维华宇科技发展有限公司签订的“买卖合同”，产品名称: 润滑油添加剂 OLOA55500, 1.13 吨, 进货检验及客户验收情况:

提供“进货检验记录”检验依据: 进化检验规范, 产品名称: OLOA55600, 进货日期: 2024-8-12, 检验项目: 外观质量检查, 表面无破损、划伤变形; 型号: OLOA55600 一致, 检验结论: 本批合格, 检验员: 刘京克, 2024-8-18。

提供“送货单”，订单编号: 2024-13, 日期: 2024-8-27, 产品名称: OLOA55600, 1.13 吨, 制单: 耿兰仿, 客户签收: 许**。

另抽其他产品、其他日期的产品检验及货物签收记录 3 份, 均按相关规定进行有效控制, 业务部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。公司无紧急放行情况发生, 公司的产品监测能力基本满足要求。组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

查看检验室与其他公司合用, 现场干净整洁, 检测设备分区摆放, 检测样品整齐摆放架子上。查看储油罐现场干净整洁周边无杂物堆放, 抽油泵房共有 3 台, 其中本公司使用为 2 台, 无压力表, 无测量计, 通过时间估算及油车开口目测确定放油量。

刘经理与沧州利和科技发展有限公司（客户）人员跟踪和确认货物到达情况和称重情况。刘京克介绍及演示了分装的操作流程, 确定分装流程与实际情况一致, 接通出油管线——打开出油口阀门——启动电机——打开罐体出油主阀——装车——到达预估数量——关闭罐体主阀——关闭电机——关闭出油口——回收管线——称重。负责分装人员除刘经理外, 还有李锐、任永超, 目前能满足该工作能力要求。

公司对销售服务的质量目标、实现过程; 产品所要求的验证、确认等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。润滑油分装为润滑油销售的一个过程, 本公司销售的润滑油为一种类型产品, 产品销售合同为月签, 公司需提前储备货, 每月根据客户需求时间分装后进行送货。化工产品主要为不同型号的添加剂, 公司未设置仓库, 一般由从方直接发货至客户。

1、本公司的产品销售为: 润滑油、化工产品（危险品除外）的销售（润滑油采购后在公司油罐储存, 销售时进行分装至油罐车送货）

2、策划了销售服务流程: 润滑油销售过程: 客户需求——报价——签订合同——组织采购——货物称重（磅房误差千分多三）——入罐储存——进货检验——发货称重——运输——交付; 化工产品销售过程: 客户需求——报价——签订合同——组织采购——供方处检验——运输——交付。

3、销售过程配置了办公设备: 台式电脑、笔记本电脑、打印机等, 润滑油分装, 配备了泵、储油罐等, 基



本满足要求。

4、监视测量设备：石油运动黏度测定仪（2台）、石油开口闪点和燃点测定仪（1台）。

组织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《合同评审控制程序》、《产品防护控制程序》、《采购控制程序》、《产品的检验和试验程序》、《分装和服务提供控制程序》、《标识和可追溯性控制程序》、《顾客满意度测量程序》、《进货检验规范》、《出货检验规范》、《客诉处理流程图》、《石油运动粘度测定仪安全操作规程》、《石油开口闪点安全操作规程》、《泵安全操作规程》等，编制有《合格供方名单》、《合格供方评价表》、《合同评审记录表》、《产品质量检验单》、《出货检验报告》、《送货单》等销售过程规范及相关记录。

6、制定了业务部的管理目标和考核办法。

7、收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准：中华人民共和国民法典、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国消费者权益保护法等，产品相关标准：工业液体润滑剂 ISO 粘度分类 GB/T 3141-1994、增塑剂 环氧脂肪酸甲酯 DB37/T 2056-2012、《润滑油工业和汽车润滑油分类》

GB/T 3141-2015、特高压直流换流站运行中调相机润滑油质量 DL/T 2409-2021、润滑油泡沫特性测试仪校准规范 JJF(石化)054-2021、润滑油抗磨损性能的测定 四球法 NB/SH/T 0189-2017 等。

提供了签订的销售合同用文件夹进行了收集管理，建议增加合同台账，便于查询和管理，沟通。查公司产品销售合同：

——润滑油产品销售

查 2024.9.23 与欧陆宝（天津）新材料科技有限公司签订“工业品买卖合同”，合同编号：2024-16，产品名称：化学试剂助剂*橡胶增剂 A1004，96.48 吨，内容包括：乙方对质量负责的条件及期限、包装标准、包装物的供应与回收、合同履行地点及交货地点、运输方式及到达站（港）和费用负担、检验标准、方法、地点及期限等，有双方签字盖章

提供该合同的《合同评审记录表》，顾客名称：欧陆宝（天津）新材料科技有限公司，订货日期：2024.9.23，交货地点：天津，交付日期：2024.9.24，产品名称：橡胶操增塑剂 A1004，数量：96.48 吨，生产部意见：

1、可以在交货日之前完成货物准备，评审人/日期：刘京克 2024.9.23，市场部意见：1、货物准备完毕后即可安排发出。评审人/日期：杨占良 2024.9.23，总经理意见：同意上述结论。总经理/日期：李民 2024.9.23。订单完成结果确认：■ 准时交货；确认人/日期：李民 2024.9.24。

——润滑油产品销售

查 2024.6.12 与武威鑫源顺商贸有限公司签订“润滑油订货协议”，合同编号：无，产品名称：GL-5 85W-90 18L，黑色，CH-4 20W/50 18L 蓝色，内容包括：价格表，运费情况等，附件有订单信息，有双方签字盖章。

提供该合同的《合同评审记录表》，顾客名称：武威鑫源顺商贸有限公司，订货日期：2024.6.12，交货地点：天津，交付日期：2024.6.21，产品名称：齿轮油 GL-5 85W90 100 桶 18L/桶，柴机油 CH-4 20W/50 50 桶 18L/桶，生产部意见：1、可以在交货日之前完成货物准备，评审人/日期：刘京克 2024.6.12，市场部意见：1、货物准备完毕后即可安排发出。评审人/日期：杨占良 2024.6.12，总经理意见：同意上述结论。总经理/日期：李民 2024.6.12。订单完成结果确认：■ 准时交货；确认人/日期：李民 2024.6.21。

——化工产品销售

查 2024.8.19 与青岛中科和源新材料有限公司签订“工业品买卖合同”，产品名称：专项化学用品*添加剂，规格型号：OLOA55600 吨，内容包括：乙方对质量负责的条件及期限、包装标准、包装物的供应与回收、合同履行地点及交货地点、运输方式及到达站（港）和费用负担、检验标准、方法、地点及期限等，有双方签字盖章

提供该合同的《合同评审记录表》，顾客名称：青岛中科和源新材料有限公司，订货日期：2024.8.19，交货地点：北京市，交付日期：2024.8.27，产品名称：添加剂 OLO55600 1.13 吨，生产部意见：1、可以在交货日之前完成货物准备，评审人/日期：刘京克 2024.8.19，市场部意见：1、货物准备完毕后即可安排发出。评审人/日期：杨占良 2024.8.19，总经理意见：同意上述结论。总经理/日期：李民 2024.8.19。订单完成结果确认：■ 准时交货；确认人/日期：李民 2024.8.27。

——化工产品销售

查 2024.7.10 与天津浩润通达化工产品销售有限公司签订“买卖合同”，产品名称：AEO-3 380 公斤、



AEO-7 400 公斤，内容包括：质量要求技术标准供方对质量负责的条件或期限、交（提）货地点、方式、运输方式及到达地费用负担、物料的供应与回收等，有双方签字盖章。

提供该合同的《合同评审记录表》，顾客名称：天津浩润通达化工产品销售有限公司，订货日期：2024.7.10，交货地点：天津，交付日期：2024.7.16，产品名称：AEO-3380 公斤、AEO-7 400 公斤，生产部意见：1、可以在交货日之前完成货物准备，评审人/日期：刘京克 2024.7.10，市场部意见：1、货物准备完毕后即可安排发出。评审人/日期：杨占良 2024.7.10，总经理意见：同意上述结论。总经理/日期：李民 2024.7.10。订单完成结果确认：■ 准时交货；确认人/日期：李民 2024.7.16。

另抽其他日期、其他产品的销售合同，均明确了产品参数、交货质量和技术要求、交货期限、价格、明细等。销售合同覆盖认证范围。

该公司产品销售主要是润滑油、化工产品（危险品除外）的销售。业务部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确产品具体产品要求、合同要求，在合同正式签定之前，公司组织合同评审或口头评审，总经理同意后方可签定合同。合同签订之后，依据合同要求，由业务部负责采购人员依据合同要求实施采购。

文件支持：产品的销售依据的标准有：中华人民共和国民法典、中华人民共和国招投标法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国消费者权益保护法等。

参考标准：工业液体润滑剂 ISO 粘度分类 GB/T 3141-1994、增塑剂 环氧脂肪酸甲酯 DB37/T 2056-2012、《润滑油工业和汽车润滑油分类》 GB/T 3141-2015、特高压直流换流站运行中调相机润滑油质量 DL/T 2409-2021、润滑油泡沫特性测试仪校准规范 JJF(石化)054-2021、润滑油抗磨损性能的测定 四球法 NB/SH/T 0189-2017 等。

根据产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《合同评审控制程序》、《产品防护控制程序》、《采购控制程序》、《顾客满意度测量程序》、《客诉处理流程图》等文件和记录，建议完善业务人员服务规范的相关制度，沟通。

润滑油销售过程：客户需求——报价——签订合同——组织采购——货物称重（磅房误差千分多三）——入罐储存——进货检验——发货称重——运输——交付

化工产品销售过程：客户需求——报价——签订合同——组织采购——供方处检验——运输——交付

指派胜任人员：业务部所有人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验。

公司提前储备采购的润滑油，业务部根据销售合同给生产部下达销售任务，销售部跟踪产品分装及运输的相关过程，确保客户收货符合要求，化工产品（添加剂）由业务部确定销售订单后进行采购，在供方现场进行验收并直接发至客户，公司基本不储备货物，内容齐全；

销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，销售定单发出前各部门口头沟通后方可交付客户。产品交付至客户处通过物流运输到客户指定地点，客户验收签收。

查看销售现场干净整洁，电脑、打印机及网络运行正常。现场巡视办公秩序良好，符合该公司的规定要求。业务部主管正在进行与客户沟通，沟通的客户为：四川海大橡胶集团有限公司，产品为重质环烷油，与目前销售的润滑油品类不同，公司将根据跟进结果考虑是否租用新的储油罐。

产品售出后，业务部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。

公司识别的特殊过程为销售过程。查见《特殊过程确认记录》，对该过程从人员情况、过程设备能力、作业文件情况等方面进行了确认评价。确认结论：经过过程能力的确认，证实了服务活动过程具有实现策划结果、保证服务的能力。确认人：杨占良，日期：2024.3.1，审批意见 同意主管部门的确认意见！审批人：李民，日期：2024.3.1。该特殊过程自确认后，人员、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。

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

1、内部审核：企业编制了《内部审核控制程序》，符合标准和企业实际。经调阅相关记录确认，企业已经在2024年6月8日策划和实施了内部审核。内部审核发现的不符合项目已经整改并验证关闭。

现场查内审检查表：有审核条款、审核部门及审核记录。内审员刘京克、王占惠对标准的理解及内审开展、实施能力还待提高。



编制《内部审核管理程序》，策划合理，内容基本符合标准要求。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。涉及部门：行政部，涉及条款：

5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5//9.2 业务部：5.3/6.2/8.2/8.4/8.5/8.6/8.7/9.1.2 生产部：
5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1//8.5/8.5.2-8.5.6/8.6/8.7

抽查综合部《内审检查表》，已编制并由内审员按要求实施了检查，并填写了检查记录，内审员经过了标准培训。内审员审核了与自己部门无关的区域。符合。本次内审共开一般不符合项1个，已进行了跟踪验证和关闭。符合要求。

经沟通了解，审核组长在末次会议上对本次内审开具的不符合项及内审报告及时向最高管理者和相关部门负责人报告了审核结果。

抽查《内部审核报告》，明确了审核目的、审核范围、审核依据、审核日期等，审核结论为：从审核结果来看，公司质量管理体系的运行符合GB/T19001-2016标准及公司《质量手册》和《程序文件》、支持性文件（作业指导书、管理性文件等）及国家的法律法规制度的要求。对内部审核控制基本符合要求。

2、管理评审：企业编制了《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《管理评审计划》，其内容包括评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等内容；计划于2024年6月18日进行管理评审。经查以按计划时间于进行了管理评审。主持人：总经理，参加人员各部门经理。详见会议签到表。

查管理评审输入及输出资料，公司的质量管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。质量管理体系运行基本符合标准要求。

现场与管代交流管理评审控制情况，其不太熟悉管评流程，包括管评策划、管评输入内容、输出内容、改进项及其纠正措施情况等，现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，但管评的深入程度方面需持续关注。

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《不合格管理程序》，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。公司规定对顾客发现的不合格，市场部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告市场部经理进行审批，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：

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：

企业近一年以来，没有发生质量事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。



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）：

公司现有员工 12 人。注册及办公地址：在北京市房山区石楼镇双孝村西长周路南 200 米。办公区域面积 100 余平方米。单一场所。办公现场设备：打印机、笔记本、打印复印传真一体机等。无特种设备。监视和测量设备：石油运动黏度测定仪、石油开口闪点和燃点测定仪。办公通信设备：网络、电脑、电话等。运输设备：无

2) 人员及能力、意识：

公司在《人力资源管理程序》中规定了招聘、考核、培训等要求。程序规定了各岗位任职要求，规定了主要岗位人员任职资格要求。符合要求。根据《岗位任职要求》，公司采用招聘的方式，招收录用人员，在招聘时按照岗位任职要求，如学历、经验、技能等招录合格人才。公司通过招聘方式引进人才，配有管理人员、销售人员等，能够满足管理要求。内审员刘京克、王占惠，经过内审员培训，并有公司《内审员任命书》，现场询问内审员对内审的要求及标准了解情况，答是在外聘老师指导下进行的内审工作，不具备独立审核的能力，本次开具不符合。

3) 信息沟通：

编制《协商和沟通管理程序》，规定公司内外部信息交流的管理。公司内部沟通的方式：会议、检查、培训等方式，公司随时有需要传达的事情和问题，随时召开会议，总结布置工作的完成情况和需改进的方面。经交流，体系运行中，通过口头、电话、办公会议等方式进行内部沟通，外部信息进行沟通的情况：主要是通过媒体、政府网站、上级质量管理部门，了解质量管理和客户服务要求，及时采取应对措施。公司对内部、外部交流比较畅通。基本符合标准要求。

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、管理制度和记录等。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，体系文件基本符合标准要求，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

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》。

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，三联路川（北京）石油制品有限公司 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:冯雪峥、陈芳



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。