

项目编号：10187-2025-Q

管理体系审核报告

(再认证审核)



组织名称：成都俊和科技有限公司

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）：张心

审核组员（签字）：

报告日期：2025 年 03 月 18 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
■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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：张心

组员：



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	张心	组长	审核员	2024-N1QMS-4207381	29.10.07,29.11.03,29.11.05 、 29.11.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	姚晓君	向导	受审核方
2		观察员	无

1.2 审核目的

本次审核的目的是依据质量管理体系认证申请者的再认证申请，通过检查受审核方的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，判断受审核方关键绩效的满足能力、改进机制的完善程度、管理体系整体的持续符合性和有效性、以及与认证范围的持续相关性和适宜性，从而确定是否推荐保持认证注册资格并换发证书。

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；☒单一体系审核

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：

d) 相关的法律法规：中华人民共和国民法典、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、安全及所适用的食品安全及卫生标准：GB/T 536-2017液体无水氨、GB/T 5213-2019冷轧低碳钢板及钢带、GB7251《低压成套开关设备》、GB1208-2006《电流互感器》、GB11022-2011《高压开关设备通用技术条件》、GB/T2820.5-2009往复式内燃机驱动的交流发电机组第5部分：发电机组、GB/T6072.1-2008往复式内燃机性能第1部分：功率、燃料消耗和机油消耗的标定及试验方法



通用发动机的附加要求、GB11118.1-2011液压油、GB 5903-1995《工业闭式齿轮油》等标准

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同、技术协议。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年03月18日 上午至2025年03月18日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年03月26日至本次审核结束2025年03月18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）：

原申请范围：机械设备、电气设备、柴油发电机组、建筑材料、化工产品（许可范围内危险化学品）的销售。

现范围变更为：机械设备、电气设备、柴油发电机组、建筑材料、化工产品（许可范围内危险化学品）、润滑油的销售

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：成都市武侯区二环路西一段 100 号 1 幢 1 单元 17 层 13 号

办公地址：成都市武侯区二环路西一段 100 号 1 幢 1 单元 17 层 13 号

经营地址：四川省成都市武侯区二环路西一段 100 号 1 幢 1 单元 17 楼 13 号

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）：不适用

1.5.4 一阶段审核情况(适用时)：不适用

于年月日- 年月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:供销部 8.5.1

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：2025 年 03 月 21 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 03 月 18 日前。

- 2) 下次审核时应重点关注：生产和服务提供过程控制；产品和服务放行控制；管理人员加强体系文件学习；人员能力管理控制；文件的管理及记录的保存；管理评审及内审的有效实施。
- 3) 本次审核发现的正面信息：管理体系健全，领导比较重视，各部门基本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比较重视和支持，并对标准基本理解和掌握，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：生产和服务提供过程控制；产品和服务放行控制；管理人员加强体系文件学习；人员能力管理控制；文件的管理及记录的保存；管理评审及内审的有效实施。

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：2003 年 06 月 09 日 体系实施时间：2019-10-20
- 2) 法律地位证明文件有：营业执照、危化品经营许可证
- 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）：白班经营

4) 范围内产品/服务及流程：

确定顾客群体----商务洽谈----签订合同-----采购产品----产品交付----售后服务；

关键过程为:销售服务过程。

确认过程：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

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、实施并保持了管理方针：



“精益求精 创“俊和”新优势”

质量方针包含在质量管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与质量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。

公司质量目标：

a 销售服务项目按约完成合格率 100%；

b 顾客满意度得分 ≥ 90 分

质量目标在质量管理手册中进行了规定并已形成了文件，组织对目标进行了分解及考核。

现场抽查 2024 年 01 月-2025 年 02 月质量目标分解考核统计表，抽查考核情况均达到了既定目标。

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，围绕方针、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。

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：销售人员以往的工作经验，特别是关键岗位作业人员的操作技能；管理经验；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、招聘有能力的人员等方式对确定的知识及时更新。组织识别和收集法律法规和其他要求：中华人民共和国民法典、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、GB/T 536-2017 液体无水氨、GB/T 5213-2019 冷轧低碳钢板及钢带、GB7251《低压成套开关设备》、GB1208-2006《电流互感器》、GB11022-2011《高压开关设备通用技术条件》、GB/T2820.5-2009 往复式内燃机驱动的交流发电机组第 5 部分：发电机组、GB/T6072.1-2008 往复式内燃机性能第 1 部分：功率、燃料消耗和机油消耗的标定及试验方法通用发动机的附加要求、GB11118.1-2011 液压油、GB 5903-1995《工业闭式齿轮油》等标准。均是有效版本，管理体系的策划，基本符合要求。

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

组织策划了《销售和服务控制程序》、《与顾客有关要求的控制程序》、《产品防护控制程序》、《采购控制程序》、《顾客满意度测量控制程序》等程序文件，符合质量管理体系标准和企业实际情况。

1、组织管理体系不适用条款：无。

经与负责人沟通确认，负责销售服务过程的策划和开发主要人员：汪勤。该员工在机械设备、电气设



备、柴油发电机组、建筑材料、化工产品(许可范围内危险化学品)、润滑油的销售行业从事工作多年,能力满足公司产品销售及在服务实现支持性过程中的策划需要。

公司近年来产品销售服务过程均依据相关标准和顾客要求进行。公司的产品销售给特定顾客,顾客比较固定,根据公司销售服务特点,组织在质量手册中策划了设计和开发的相关规定。近一年来,公司没有策划新的销售服务过程活动,原策划设计的销售流程、设计输出也无变更,一直按管理文件要求、标准要求 and 顾客要求进行销售服务。

查,公司质量手册 8.3 条款,按标准要求,规定了销售服务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。

查,公司销售服务过程的策划、设计和开发情况,参与人员:汪勤、周锡涛、姚晓君。

目前实施的销售服务过程策划内容包括:销售服务流程图、服务质量考核表、销售人员考核制度、销售人员行为规范、销售服务规范等。

近一年来,该服务过程设计和开发未发生更改,手册策划了设计更改的控制:如有更改,均按设计开发要求,进行更改后再次评审、确认后通过。

目前公司所进行的销售服务涉及产品,服务流程均已定型,产品使用的客户、产品供方较固定,短期内不对服务规范、服务流程进行更改,目前没有进行新的设计和开发相关工作。但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,如后续顾客要求和市场需要开发新服务时,公司将按照设计和开发策划要求进行设计开发,确保整个销售服务的安全性、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。

公司在质量手册中明确了设计开发过程的控制要求,以确保后续服务的提供。

公司的设计过程基本受控。

2、组织产品覆盖范围:机械设备、电气设备、柴油发电机组、建筑材料、化工产品(许可范围内危险化学品)、润滑油的销售。

现场观察产品销售过程控制情况。

公司策划了销售过程控制程序、销售人员行为规范、销售服务规范、销售人员考核管理制度、顾客满意度测量控制程序、采购控制程序、与顾客有关要求控制程序等对公司的产品销售过程进行了控制。

产品销售及服务流程:

确定顾客群体——商务洽谈——签订合同——采购产品——产品交付——售后服务;

特殊过程/关键过程:销售服务过程。

外包过程:产品运输



技术要求：销售合同

1)验收规范：合同技术要求及相应产品的标准、法律法规等。

2)作业指导书：《销售人员行为规范》、《销售服务规范》、《销售人员考核管理制度》、《与顾客有关要求控制程序》等。

3)使用适宜的设备：电脑、打印机、电话、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。

4)监视和测量资源：顾客满意度调查表、销售服务人员考核表等

公司销售的产品从采购到交付所涉及的整个销售过程中，产品没有发生性状变化。公司主要对销售过程进行监控，通过产品验收、销售服务质量考评、物流监控、外部供方管理、交付期管理，客户验收确认等进行过程监控。客户验收对产品数量、规格型号、外观、质量证明性文件、产品使用情况、效期等进行验证；质量技术特性由供方进行控制，如客户验收产品出现质量问题，按合同约定联系组织进行解决。故公司暂无监视和测量硬件资源，均为人为管理控制。

公司对销售服务过程的监视测量，依据《销售人员行为规范》《销售人员考核管理制度》，利用《销售人员考核表》定期的实施检查的方法对销售人员的工作态度、服务及时性、专业知识、沟通能力等情况进行实时监视测量，以便确保监视测量的有效性。

5)实施监视和测量：

抽：2024年12月销售服务人员考核表，内容涵盖：考核人员、考核内容、考核结论、考核人等。

抽：2024年12月顾客满意度调查记录表（采取电话调查形式）、满意度调查评价报告。通过分析得到的调查数据，提出了以下提升顾客满意度的策略建议：

加强质量控制：加强合格供方的比选，提升产品质量稳定性的措施。

服务提升策略：加强销售人员培训，提供专业咨询和个性化方案。

优化售中服务：简化订单流程，提高交货准确性和及时性。

强化售后服务：建立快速响应机制，提供全方位售后支持。

价格调整策略

合理定价：基于成本和市场，制定合理价格，增强竞争力。

灵活价格策略“根据客户、订单等因素，实施差异化价格策略。

沟通改善策略

拓宽沟通渠道：利用多种渠道，实现与客户全方位沟通。

提高沟通质量：规范沟通话术，及时准确传递信息，解决客户问题。

结论与展望：持续关注顾客满意度，推动企业可持续发展。



6) 查, 合同履行的控制流程:

组织主要销售产品为: 机械设备、电气设备、柴油发电机组、建筑材料、化工产品(许可范围内危险化学品)、润滑油。负责人讲, 组织在接到顾客的购买需求时, 根据客户对产品的使用要求, 销售人员向顾客推荐产品, 给出相应的产品介绍及报价, 客户经综合考虑选择适合自己的产品。组织再根据客户的需求在自己选择的合格供应商处进行采购。负责人介绍, 组织所有产品的销售是按需采购, 不做库存产品, 产品销售给特定的客户, 以批发价格销售, 未开展零售业务。组织目前选择的合格供方是经公司进行了多次市场调研、比选评价后确定下来的, 有多年固定的合作关系。供方的供货能力能满足客户对产品的要求。

负责人介绍, 因组织销售的化工产品(氨溶液)比较特殊, 采取的是开票式销售模式。组织没有设立化工产品储存仓库。由供应商负责物流运输环节(采用专业资质的运输公司)将产品运输到客户处, 顾客在接收时进行验收, 无质量异常情况在送货单上签字确认。

机械设备、电气设备、柴油发电机组、建筑材料、润滑油公司是按需销售的经验模式。销售的产品由供方直接以物流的方式交付给客户(由供方包物流运输, 还是组织包物流运输按合同约定执行), 在客户指定交货地点进行交付, 客户验收时对产品外观包装、型号规格、数量、合格证、资料完整性、产品检验报告等进行了验收。客户验收后出示签收单确认。

现场查见, 组织的产品销售部分通过招投标形式, 部分是客户电话询价后签订合同。

查, 大唐电子商务平台查询中标信息

组织参加了甘肃大唐苗家坝水电有限公司组织的苗家坝水电站第二批生产恢复物资采购项目, 公开招标最终确定组织为中标供应商。

要求在 30 日天内与采购单位签订合同并交付。

中标时间: 2024 年 12 月 27 日

出示该项目的销售合同、合同评审记录、相关产品的采购合同(均在合格供方进行采购)、物流运输单、客户验收签收记录等。经查看相关文件、记录及与负责人沟通, 组织销售过程的控制及服务的放行基本满足要求。

以上抽查的销售合同包含机械设备、电气设备、建筑材料三类产品, 查见其他销售产品(柴油发电机组、建化工产品(许可范围内危险化学品)、润滑油)的销售流程与上诉销售控制流程基本一致, (销售合同、采购合同见检查表 8.2、8.4 记录)

查见柴油发电机组、化工产品(许可范围内危险化学品)、润滑油的客户验收情况:

出示: 2024 年 05 月 10 日 450KVA 静音拖车柴油发电机组安装调试验收单、2024 年 08 月 06 日大唐宣威水电开发有限公司(润滑油)采购验收单、2024 年 11 月 22 日中国工程物理研究院材料研究所(化工产品)氨溶液, 氨含量 $\geq 99\%$ 发货验收清单, 内容完整、清楚。



负责人讲，自 2024 年 3 月（2 监）以来，产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大质量投诉。

售后服务：组织有专人对客户提出投诉、建议及意见进行及时的回复和解决。按合同约定的售后服务及质保要求提供售后服务。负责人介绍及查见合同中的技术服务内容，组织对客户的产品交付后的使用指导及后期质保服务。以快速、准确、周到、彻底的问题处置响应能力，具备协助需方解决生产、经营过程中出现因所供货物引起的各类问题的能力。积极做好售后服务，对产品使用过程中出现的质量问题和其他供货问题，应及时处理。负责人讲，目前未发生重大质量问题或客户流失的情况。

公司将销售过程识别为需确认过程，审核现场不能提供对该过程进行年度确认的记录。

经与负责人沟通及现场查验文件、记录等，生产和服务提供过程及产品和服务的放行的控制过程基本受控。

3、公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。

在销售服务过程中，有顾客满意度调查表、销售人员考核表、合同评审、供方评价等，能起到销售服务过程追溯。

所销售的产品按要求采用原包装，注明生产厂家名称、产品名称、规格、数量、出厂日期、批次等。

产品通过物流单、发货记录、验收记录等进行追溯，主要记录内容：供应商、客户名称、交付日期，规格、数量、验收内容、验收结论、收货人、日期等；

通过上述标识可以追溯销售过程及产品的来源，验收情况。

标识和可追溯性基本符合要求。

4、公司的顾客财产有顾客信息、合同等，公司对顾客财产（信息、合同）进行了专人存档管理，现场查看：

有专门文件柜，文档柜为铝制金属防火防湿。能保证文件、合同及顾客信息的储存和文件的存档安全。

负责人讲，当顾客财产丢失或泄露时，会告知顾客。

目前没有发生顾客财产丢失或泄露的情况。

5、与负责人沟通及现场查见组织防护控制措施。负责人介绍，组织是按需采购，没有库存，防护主要是关注以下方面：

采购产品的防护：在采购的产品从供应商处运输到公司或直接运输到客户的过程中，要确保产品不受损坏、变质等。公司应与供应商明确产品防护的责任和要求，在合同中要求供应商采取适当的包装、运输方式等，以保证产品在交付到公司或客户手中时符合质量要求。

交付过程的防护：当公司将采购的产品交付给客户时，同样要注意防护。包括选择合适的运输公司，确保运输过程中产品的安全，以及在交付给客户时进行必要的检查和验收，确保产品状态良好。如果产品在交付过程中出现损坏或丢失，应及时采取措施解决，与运输公司协商赔偿、重新安排交付等。

标识的防护：产品的标识（如产品名称、规格、批次等）对于追溯和识别产品至关重要。无论是在采购环节还是交付环节，都要确保产品标识清晰、完整，不被损坏或丢失，以便在需要时能够准确识别产品的相



关信息。

信息的防护：虽然公司没有实物库存，但与产品相关的信息，如采购订单、供应商信息、产品质量证明文件、客户订单等，都进行了妥善的保护和管理。这些信息对于确保产品质量的可追溯性以及供应商和客户的沟通至关重要。公司专人对这些信息进行分类、存储和备份，防止信息泄露、丢失或损坏。

自体系建立以来，没有因防护不当造成的产品、信息的损坏、泄露，防护基本符合要求。

6、公司产品及服务相关交付后活动的安排及管控情况。

交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的质量保证、售后服务、物流运输服务、客户产品验收发现质量问题的处理等。

现场查相关记录及与负责人沟通得知，组织的：

1) 物流服务：负责人介绍，产品的运输采取供方直接发货、外包物流运送等方式进行。组织通过外包方物流公司对产品物流信息及到货信息进行监控。装卸活动由物流公司提供。

2) 交付的地点及验收：产品按合同约定送至交付地点，交付在客户处进行。客户收到货后，根据送货单对产品数量、外观、规格型号、包装、合格证、随机资料、检验报告、有效期、安全技术说明书等进行验收，验收合格后由在送货单上签字确认。

3) 售后服务：合同约定了质保期、三包内容及验收不合格采取的处理方式。如产品质量问题，采取退、换、赔偿等的形式进行处理。公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。

负责人讲，近一年来没有客户的重大投诉事件发生。

基本满足交付后活动的要求

7、公司对生产和服务提供更改管理要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。

对于销售、采购合同等信息更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行。

2024年03月（2监）运行至今，暂无生产和服务提供的更改情形。

8、组织已经制定与信息的收集、数据分析、改进方法以及客户满意反馈相关的程序，并生效。

组织已分析和评价通过监视和测量获得的适当的数据和信息。组织监视了顾客对其需求和期望已得到满足的程度的感受，调查方式：于2024年12月对4家客户进行了电话形式的满意度调查，调查发出调查表6份，收回调查表4份，发放有效率为70%，在回收的调查表中，有0份顾客满意度评定为很不满意。

调查得超过既定目标达到96分，相关部门针对顾客不满意的问题进行了分析和评价。

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

组织策划了《内部审核控制程序》，编制了《年度内审计划》，对内部审核方案进行了策划，规定了



审核准则、范围、频次和方法等。在 2025.01.06 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。内审员经过了授权及内部培训，未出现内审员审核自己有关的区域。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，现场查看审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，但记录较为简单、笼统，检查表内容部分描述与企业实际运行情况有出入。

查内审员能力，公司提供有内审人员任命书。内审人员内部培训记录。

经查看内审资料，内审员有按审核计划实施各部门审核，查看现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单、笼统。现场与内审人员面谈，内审员对审核的基本流程、内部审核的基本要求及审核内容熟悉不够。后续还需通过进一步相关培训及实操得到能力的提高和加强。

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。内部审核过程基本满足要求。

组织策划了《管理评审控制程序》，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 2025 年 01 月 16 日进行管理评审。总经理主持会议，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，管理评审输出提出了改进决定和措施，提出改进 1 项：加强各部门管理人员标准及管理制度的培训和学习，加深理解，使今后工作的开展更加符合标准的要求。

查改进建议实施计划表，由行政部编制改进计划做出安排，各部门配合参与，在 2025.02.12、17 日完成针对人员能力的培训。查见培训记录及验证记录，内容比较简单、笼统，有效性还有待加强。

管理评审结论：本公司的质量管理体系，基本上是适宜的、充分的和有效的。

经与总经理沟通了解，其对管理评审的实施过程、评审内容及与改进相关的决策和措施基本知晓，但还需进一步加强相关培训和理解。

内审、管理评审的实施基本有效。

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**：组织策划了不合格品控制程序，明确规定在采购、销售以及服务等各个环节中不合格输出的判定准则。如，采购的产品不符合合同规定的质量标准、交付的产品与客户订单要求不一致、提供的服务未达到行业规范或客户期望等情况，都应被视为不合格输出。



通过对采购产品的检验、客户反馈、内部审核等方式,及时发现不合格输出。对于采购的产品,可在接收时进行严格的检验和验证,确保其符合质量要求。同时,鼓励客户反馈产品或服务中存在的问题,以便及时识别不合格情况。

当发现不合格输出时,应立即采取措施予以控制,防止其非预期的使用或交付。对于已交付给客户的不合格产品,要及时与客户沟通,根据客户的要求和实际情况,采取召回、更换、退款等措施,以减少对客户的影响,并维护公司的声誉。

针对不合格输出的原因进行分析,采取相应的纠正措施,以防止类似问题再次发生。例如,如果是供应商提供的产品质量问题,应与供应商沟通,要求其改进质量或更换供应商;如果是内部流程问题,如订单处理错误,应优化相关流程并对员工进行培训。

保持不合格输出的记录,包括不合格的描述、发现的时间和地点、涉及的产品或服务、处置措施以及纠正措施的实施情况等。这些记录有助于追溯问题的根源,评估纠正措施的有效性,同时也为质量管理体系的持续改进提供依据。

对与不合格输出控制相关的文件和记录进行妥善管理,确保其完整、准确、易于查阅。例如,建立专门的不合格品记录档案,对相关文件进行分类归档,明确文件的保存期限和查阅流程。

2024年3月(2监)至今暂时无不合格情况的发生。

负责人讲:组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。

2) **纠正/纠正措施有效性评价:**组织策划了《纠正措施和预防措施控制程序》。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。对生产及服务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,没有发生重大质量事故及重大顾客投诉和行政处罚事件等。

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):

公司配置的设备主要是办公设备(电脑、打印机、复印机、办公家具等),可以满足机械设备、电气设备、柴油发电机组、建筑材料、化工产品(许可范围内危险化学品)、润滑油的销售需要。

公司位于四川省成都市武侯区二环路西一段100号1幢1单元17楼13号,属于写字楼,办公面积约150平方米,主要为办公经营部门使用。办公区域划分有15平方作为储物间,用于存放部分销售产品的备品备件、劳保用品,办公耗材等。目前人数有10人。

负责人介绍,销售的产品因产品的特性(柴油发电机组需要供方厂家对客户进行调试安装、氨溶液采取开票式销售),组织均采取按需采购,无库存经营。由供方发货至顾客指定处,客户进行验收。

查见储物间内贮存情况:现场见划分了分区堆放区域。各种备品备件均贮存在场所适当的位置,采取原有包装进行标识,储物间内通风、采光、防潮等条件良好。



公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、打印机、办公家具等。其维护保养以清洁为主，维修由耗材供方提供，现场设施完好。

现场观察设备运行正常，设备能力稳定。

现场查看办公工作场所环境：办公设备安置有序，通道顺畅，地面整洁；办公室采用风扇和空调调节温度，办公环境舒适，现场管理良好。

特种设备：无。

支持性服务：公司名下无车辆，业务联系采用私人车辆。产品的运输采取供方直接送货到客户处或组织外包物流方式的发送到客户处。

公司未建立信息管理系统用于生产和服务
基础设施和工作环境能满足要求。

人员及能力、意识：企业对影响质量工作的人员，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。企业大部分人员基本了解质量方针和目标内容，基本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。公司员工对公司的质量目标、方针及其含义基本理解。组织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。相关主要负责人人员基本具备相应能力和意识。

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，主要包括与职能部门沟通情况，了解产品质量等要求。对顾客、供方、公司的相关方通过面谈、电话、网络等方式进行沟通。

文件化信息的管理：企业编制了体系文件。体系文件结构主要包括：管理手册、程序文件、作业文件和过程记录等。其中质量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、更改基本控制有效。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。管理体系文件符合基本适宜、充分。

四、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域：无变更
- 2) 组织机构：无变更
- 3) 管理体系：无变更
- 4) 资源配置：无变更



5) 产品及其主要过程: 无变更

6) 法律法规及产品、检验标准: 无变更

7) 外部环境: 无变更

8) 审核范围（及不适用条款的合理性）:

范围变更: 原 QMS:机械设备, 电气设备, 柴油发电机组、软件、润滑油的销售;

现: QMS: 机械设备、 电气设备、 柴油发电机组、建筑材料、化工产品（许可范围内危险化学品）、润滑油的销售

9) 联系方式:无变更

五、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核中不符合项涉及行政部9.2条款, 已经采取纠正措施, 验证基本有效性

六、认证证书及标志的使用: 审核现场未见认证证书及标志的违规使用情况

七、被认证方的基本信息暨认证范围的表述:

机械设备、 电气设备、 柴油发电机组、建筑材料、化工产品（许可范围内危险化学品）、润滑油的销售

八、审核组推荐意见:审核结论: 根据审核发现, 审核组一致认为, 成都俊和科技有限公司的

■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

☐推荐再认证注册

■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, 推荐再认证注册。

☐不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组:张心



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。