



项目编号：10635-2025-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：华阴市黄河工程机械修配有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）： 王亚芬

审核组员（签字）： 王亚芬

报告日期：

年 月 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：王亚芬

组员：



受审核方名称：华阴市黄河工程机械修配有限公司

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
	王亚芬	组长	审核员	2023-N1QMS-4099835	18.08.00,29.10.03

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	路红梅	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：中华人民共和国标准化法、中华人民共和国产品质量法等

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：《工程机械燃油箱清洁度测定方法》、《工程机械 零部件清洁度测定方法》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：2025年06月04日上午至2025年06月04日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年1月10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）：

审核范围有变更，变更后：Q:工程机械配件销售、工程机械维修（特种设备除外）

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：陕西省渭南市华阴市黄河厂北门口

办公地址：陕西省渭南市华阴市黄河厂北门口

经营地址：陕西省渭南市华阴市黄河厂北门口

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2025年06月03日08:30至2025年06月03日2:30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：维修过程销售服务过程的控制等

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/7.2、销售部/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：2025年7月2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2026年5月3日前。

2) 下次审核时应重点关注：

销售服务过程、维修过程的控制。

3) 本次审核发现的正面信息：

公司管理目标均能实现达成；公司维修和产品销售服务能满足客户需求，质量控制良好；公司无相关方投诉，无上级部门罚款等。



1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

1.关注顾客：指出最高管理层必须“证明其在关注顾客方面的领导力和承诺，确保实施了相关工作，识别和处理可能对施工过程和增强顾客满意度的能力方面的风险和机会”。2.应对风险和机会的措施，识别哪些必须应对的“风险和机会”，以确保管理体系能够实现预期结果，预防或减少非预期后果，实现持续改进。应对风险和机会的措施与顾客满意方面的潜在影响相适应。3.交付后的活动：组织确定了并满足与维修和销售服务的性质及其预定使用寿命有关的交付后活动的有关要求，即与产品和服务有关的风险、使用寿命、顾客反馈、法律法规要求。4.管理评审：组织考虑其采取的应对风险和机会的措施的有效性。这包括识别需要监视和测量的内容，使得组织能够证明符合产品生产标准的要求；评估过程的绩效；确保管理体系的符合性和有效性；评估顾客及相关方的满意度。

2) 风险提示：无

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：1993年10月06日 体系实施时间：2025年1月10日

2) 法律地位证明文件有：营业执照有效。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：11人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：

白班，无轮班

4) 范围内产品/服务及流程：

销售流程：销售洽谈接单→确认方案及报价→签订合同→组织采购→检验→发货→客户验收→售后服务

维修流程：设备到货—故障检查—更换配件—验收—交付

三、组织的管理体系运行情况及其有效性评价

3.1 管理体系的策划

符合 基本符合 不符合

组织编制了形成文件的质量手册，在手册相关章节进行了策划，按策划对公司的内外环境进行了识别，通



过管理评审，

对组织环境内外部因素进行监视和评审，目前基本适宜。

组织确定了与环境 and 职业健康安全管理体系相关的相关方，有供方、组织的员工、社会团体等，确定了相关方的要求，

组织通过管理评审等方式进行监视和评审，目前基本满足需求

组织管理体系范围与组织环境、相关方需求和期望基本适宜。

公司管理方针、管理目标基本适用于组织实际情况。对总质量目标和各层级目标确定了测量方法，目标具体，有针对性。提供目标完成统计表，目标阶段性达成。

管理方针：诚实守信、合作共赢

服务周到、品质可靠

顾客满意、持续改进

质量目标：

a) 合同履约率100%；

b) 维修及时率100%（轻微故障24小时完成；重大故障48小时完成）；

c) 顾客满意率≥95%，每年递增0.5%。

公司管理方针、管理目标设置策划适宜。

组织通过内外部环境的变化确定变更的需求和机会，自体系运行以来，未发生变更。

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，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）

1、客户相关过程：

组织对合同的管理进行策划，基本满足要求。

由销售部负责与顾客建立沟通，通过现场协调会、邮件、电话等方式确定顾客的要求等信息，并收集顾客满意或不满意的信息，作为顾客满意程度的输入。

与产品和服务有关的要求的评审

查看 2025.4.25 与重庆松藻电力有限公司签订的垫片、变速箱总成等产品的销售合同，

查看 2025.2.5 与金堆城钼业股份有限公司矿山分公司签订的起动机、履带总成、采油箱盖等产品的销售合同，

查看 2025.3.17 与华能国际电力股份有限公司井冈山电厂签订的支重轮、回转支承等挖掘机备件等产品的销售合同，

查看 2025.4.3 与金堆城钼业股份有限公司矿冶分公司签订的物流中心 GC220-II 轨道车维修合同，

提供合同评审的记录，合同评审时间在合同签订之前，组织对合同的管理基本满足要求。

部分合同签订前以会议、微信、电话沟通的方式进行评审，未形成合同评审表，与企业沟通，后续持续改进。

客户沟通、投诉处理：与客户通过会议、面谈、电话、网络、邮件等方式进行沟通；客户投诉由销售部接收并进行原因分析、制定和实施纠正和纠正措施，然后将处理结果反馈给客户并跟踪客户是否满意；自体系运行以来，未发生客户投诉事件。

产品和服务要求的更改

若产品和服务的要求发生变更，销售部应确保相关合同、技术要求等信息得到修改，并确保相关人员知道已



变更的要求。必要时，对更改的合同或内容应进行变更评审。

组织暂未出示变更的案例。

2、外部控制过程

组织对外部提供的过程、产品和服务采购过程进行策划，基本满足要求。

经了解，组织采购的主要产品有：变速箱、垫片、螺栓、滤芯、支重轮总成等。

组织外包过程：物流运输。

组织的供方：

柳州市华昌工程机械有限公司—滤芯、磁铁等

济宁市宇冠工程机械配件厂—推土机配件

华阴市华康机械制造有限公司—湿地履带螺栓

华阴市安捷能达物流有限公司—物流运输

.....

对供方进行评价，提供有评价记录。

部分一次性购买的供方未列入清单，采购前通过电话、会议等方式进行评价，未形成记录，企业承诺后续持续改进。

《合格供方名录》中未见运输外包方，也未提供评价的记录，不符合。

抽查与华阴市华康机械制造有限公司的采购合同，提供该合同的采购订单有产品名称、规格、数量等，表述了所需采购产品的信息，基本满足要求。

查询公司采购的材料的检验情况，见销售部 8.6 审核记录。

3、生产和服务提供过程

销售服务过程

销售产品的质量主要通过《原材料、配件检验入库记录明细表》、《 出库清单》进行控制。

查看原材料、配件检验入库记录明细表：

2025.3.15 原材料、配件名称 喷油器 6、发动机上修包 1、增压器 2 等，合格，验收人：王坎稳 审核人：王可述

2024.12.2 原材料、配件名称 防尘圈 2、螺栓 20、轴瓦 2 等，合格，验收人：王坎稳 审核人：王可述

2024.9.16 原材料、配件名称 调整螺栓 2、履带总成 1、五齿块 20 等，合格，验收人：王坎稳 审核人：王可述

查看出库清单：

2025.3.13 螺栓 154-70-11143 36 件

变速箱 154-15-31000 1 件

滤芯 1010500103 1 套

.....

王可述

2025.5.27 挂板装置液压马达 POD11-101-03B 1 台 王可述

2025.5.9 空滤外芯 KLQI-4200 12 件

燃油滤清器 429732 14 件

油水分离器 4297131 14 件

.....

高海成

沟通了解，发货时对外包装、数量等进行确认，基本满足要求。

产品交付后按保修承诺进行售后服务，沟通了解，自体系运行以来，暂未发生产品交付后的售后服务。

产品交付过程控制基本有效。

维修服务过程

维修过程的质量主要通过《设备保养记录》进行控制。

2025.4.13 东风洒水车 检修喷水头，更换喷水管 填写人：陈平 2025.4.13



验收人：李亮 2025.4.20
 2025.4.16 装载机柳共 856 空调维修，加冷媒换滤网 填写人：赵红利 2025.4.16
 验收人：李亮 2025.4.20
 2025.3.26 东风洒水车 漏水，更换主阀门高炮阀门，后保险网修复，加固 填写人：陈平 2025.3.26
 验收人：李亮 2025.3.30
 另查看 2025.4.1、2025.4.5 的维修保养记录，有维修人员签字，客户验收等记录。
 维修过程控制基本有效。

4、交付后服务过程

产品交付后按保修承诺进行售后服务，沟通了解，自体系运行以来，暂未发生产品交付后的售后服务，客户对组织的服务基本满意。

产品交付过程控制基本有效。

5、顾客满意

公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。自体系运行以来共收回 4 份顾客满意度调查表，看顾客满意度调查的统计结果，本年度顾客满意度为 96 分，达到了质量目标的要求。总体上，顾客对产品价格、交货、服务是满意的。

6、监视和测量

组织通过对员工的培训，提升质量意识，通过定期内部审核对管理体系进行监视；通过目标特别是分解目标的考核，对过程能力进行监视和测量。以便及时采取措施提高管理水平。

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

组织已按策划的时间安排进行了内部审核（2025年4月14-15日），内审形成1份不符合报告，进行了原因分析、采取纠正及纠正措施并验证了有效性。内审报告对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行评价，并得出结论。

组织已按规定的时间实施了管理评审（2025年05月6日）。管理评审记录能表明评审的有效性，输出涉及管理体系的改进和建议，管理评审后对需要改进的方面编制了措施计划

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

对不合格的控制策划有相关管理文件，维修和销售服务过程中的质量方面的不符合立即采取相应措施，并对效果进行验证。组织对不合格的管理基本符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

组织策划有相关的管理文件，明确了维修和销售服务过程中所出现问题的处置方式方法，如对内审和管理评审提出了纠正措施、预防措施及措施的验证。基本满足要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

自体系运行以来未发生

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）：**

公司的管理体系结构基本合理，企业共设置了总经理、管理者代表、**综合部、销售部、维修部**等部门。配备有办公生产现场，有电脑、打印机、电话、办公桌椅、千斤顶、扳手、撬棒、行车等办公生产设备，资源配置基本满足组织维修和销售服务的要求。

2) 人员及能力、意识：

提供有 2025. 1. 12 员工能力评定表，对王可述等人的经验、学历等进行评价，能够胜任，基本满足要求。

提供有培训计划，培训内容有：内审知识培训、公司质量方针、质量目标、销售知识培训及公司产品知识培训等培训。

抽查 2025. 02. 15 内审知识培训、2025. 03. 10 公司质量方针、质量目标、2025. 04. 06 销售知识培训及公司产品知识培训等培训的培训记录，有参加培训人员签字，培训效果评价等，基本满足要求。

现场与内审员沟通交流内审的方法技巧和内审程序，不能明确回答，开具不符合。

人力资源的管理基本符合要求。

3) 信息沟通：

与供方、客户的信息交流主要通过签订合同前的信息沟通进行，内部沟通主要通过微信、公示栏等方式进行，基本满足要求。

与政府部门、相邻组织之间的沟通需要进一步加强。

4) 文件化信息的管理：

组织文件分为：质量手册，程序文件，管理制度，体系记录，文件的批准、发放等基本符合标准要求，记录较为充分，具有可追溯性。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q:工程机械配件销售、工程机械维修（特种设备除外）

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，华阴市黄河工程机械修配有限公司的

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 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：王亚芬

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予以配合。

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。