



项目编号：20887-2025-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：马鞍山客瑞德机械零部件有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）：柳芳

审核组员（签字）：柳芳

报告日期：2025年06月27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：柳芳

组员：



受审核方名称：马鞍山客瑞德机械零部件有限公司

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	柳芳	组长	审核员	2024-N1QMS-1479229	29.12.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	周梦婷、潘浩炜	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 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：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国民法典等

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：《铁路设备质量安全监督管理办法》、《铁路设备源头质量安全监督管理实施细则》、GB/T 2485-2016《固结磨具技术条件》、GB/T 2490-2018《固结磨具 硬度检验》、GB/T 2492-2017《固结磨具 交付砂轮允许的不平衡量 测量》、GB/T 25770—2024《滚动轴承 铁路货车轴承》



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27日上午至2025年06月27日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年01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）：

Q:铁路机车辆配件的销售，砂轮.滚轮.磨杆的进口和国产的产品销售

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：安徽省马鞍山市当涂经济开发区

办公地址：安徽省马鞍山市当涂经济开发区

经营地址：安徽省马鞍山市当涂经济开发区

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26日08:30至2025年06月26日12:30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：销售过程控制

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（）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:综合部 Q7.2

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：2025.07.05年月日前提交审核组长。

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2026年06月27日前。

2) 下次审核时应重点关注：

内审、管评的有效性、不符合整改情况

3) 本次审核发现的正面信息：



受审核方质量管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，各部门职责明确，质量较稳定，无质量事故，供方及销售客户形成长期合作伙伴，销售顾客稳定，通过质量管理体系运行促进产品质量的管理水平及质量意识提高。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：管理层对结合型管理体系运行和认证活动支持，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生产检验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：

受审核方目前处于成熟阶段，公司内审和管理评审对于企业来说至关重要，存在有效性不足，本次审核开具不符合 1 项。

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：2008 年 3 月 31 日；体系实施时间：2025 年 01 月 11 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：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：

客户咨询-合同评审-签订合同-采购-交付-合同完成

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

- 1、产品：铁路机车辆配件的销售，砂轮.滚轮.磨杆的进口和国产品销售，制定了质量目标。
- 2、销售服务过程：销售流程：客户咨询-合同评审-签订合同-采购-交付-合同完成
- 3、编制了销售工艺文件：《合格供方评价管理制度》、《销售服务规范》、《岗位任职要求》、《产品要求识别和合同评审控制程序》、《销售服务过程控制程序》、《销售服务考核办法》、《顾客满意度调查制度》等。
- 4、收集了相关法律法规：质量法、公司法、合同法、招标投标法、《铁路设备质量安全监督管理办法》、《铁路设备源头质量安全监督管理实施细则》、GB/T 2485-2016《固结磨具技术条件》、GB/T 2490-2018《固结磨具 硬度检验》、GB/T 2492-2017《固结磨具 交付砂轮允许的不平衡量 测量》、GB/T 25770—2024《滚动轴承 铁路货车轴承》、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》等。
- 5、销售及技术服务设施：电脑、网络、打印机等，基本满足要求。



6、质量记录：在产品实现策划过程中，共形成质量记录多份。

资源提供情况：

现场查看，公司体系人数 10 人。办公场所面积 750 平米，其中销售部、综合部办公面积 100 平米；管理层办公面积 120 平米；2 个会议室合计面积 330 平米；档案室面积 50 平米；公共面积约 150 平米。

注册地址：安徽省马鞍山市当涂经济开发区

办公地址：安徽省马鞍山市当涂经济开发区

1、查设备包括电脑、打印机、网络等，可以满足需要。

2、经查，设施采取定期日常维护的方式进行，出现异常情况由小问题自己维修，严重问题厂家维修。

3、抽查设备、设施维护保养记录，设备有《设备保养记录》，记录完善。

特种设备：无

计量设备：无

目前该公司基础设施符合要求，基本能满足客户的要求，工作环境基本受控。

作业场所光线较充足。每月对工作环境进行定期检查。

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）

公司的目标为（随手册发布实施）：

质量目标：

合同履约率 100%

客户满意度≥90 分

目标在各部门进行了分解，查看2025质量目标达成情况统计表，企业对2025年01月-5月进行了考核，结果显示目标实现。

公司的各项资源基本充分，包括：人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等

公司体系人数10人。办公场所面积750平米，其中销售部、综合部办公面积100平米；管理层办公面积120平米；2个会议室合计面积330平米；档案室面积50平米；公共面积约150平米，可以满足需要

编制了《人力资源控制程序》，规定了人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。

编制“岗位任职要求”，规定了公司领导、部门领导、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。

--抽《2025 岗位员工能力评价表》，综合部经理、销售部经理等岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗。查对公司目前人员的评价记录，也经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。主要对关键工序、特殊工序、操作人员以及公司各级管理人员等进行了评价。



提供 2025 年度培训计划共 9 项，覆盖标准、体系文件等方面，目前已部分实施完成。

查内部培训记录，提供《培训记录表》：

1、2025.02.26 培训内容：ISO9001 标准、公司手册、程序文件；参加人员：周梦婷 潘浩炜 苏云龙、翟浚成；培训老师：外聘老师 考核方式：提问。有效性评价：参加培训员工对培训内容标准有了深刻认识和理解，达到了培训的目的，培训是有效的

2、2025.03.24 培训内容：内审知识、审核技巧知识；参加人员：周梦婷 潘浩炜；培训老师：外聘老师 考核方式：提问。有效性评价：参加培训员工对培训内容标准有了深刻认识和理解，达到了培训的目的，培训是有效的

3、2025.2.18 2025.05.25 培训内容：沟通技巧与冲突处理；参加人员：销售部全体人员；培训老师：外聘老师 考核方式：提问。有效性评价：参加培训员工对培训内容标准有了深刻认识和理解，达到了培训的目的，培训是有效的

抽其他培训项目：体系文件、方针、目标、法律法规等，均进行了考核，符合要求

面谈管代周梦婷及内审员潘浩炜，其对管理体系审核标准内容及内审管理评审流程掌握的不够全面，能力不足；内审和管理评审有效性不够，开具不符合。

销售部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求。签订合同之后，依据合同要求和公司库存状况，制定采购计划，实施采购。

查见该公司的《合格供方评价管理制度》、《销售服务规范》、《岗位任职要求》、《销售服务过程控制程序》、《销售服务考核办法》、《顾客满意度调查》等管理、作业及检验文件对服务提供过程进行控制。

销售服务流程：客户咨询-合同评审-签订合同-采购-交付-合同完成

1、查见办公现场整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。

2、销售管员工潘浩炜正在与顾客电话沟通采购产品运输的具体事项。

3、现场观看办公秩序良好，符合该公司的规定要求。

产品售出后，销售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。经查基本符合要求。

查看下销售单，内容包括产品名称、规格型号、数量、价格等。

部门主管负责对销售过程的服务质量进行监督检查。

查见《工作能力考评记录》，内容包括：工作态度、基础能力、业务熟练程度、服务质量等

现场见 2025 年对潘浩炜、郑婷婷、周梦婷、张烁等人进行了考核，考核结果：合格。

识别的需确认的过程/关键过程为销售服务，查 2025 年 01 月 30 日《关键过程确认表》对销售人员进行了相关培训，对销售设施、销售环境，产品包装，产品运输等进行了确认，编制了销售服务规范，销售过程确认符合要求。

识别的外包过程：产品运输，对外包方进行评价，详见 8.4.条款。

编制了《销售服务过程控制程序》、《产品要求识别和合同评审控制程序》、《销售管理制度》等，策划合理，内容符合标准要求和企业实际。

与客户沟通方式主要有：电话、面谈、招投标、微信等方式，收集顾客的信息，了解顾客的需求。

销售部负责与顾客进行有效沟通，有关内容包括但不限于：

- (1) 客户要求的产品的的相关信息；
- (2) 问询、合同或订单的处理，包括对其修改；
- (3) 顾客反馈，包括顾客抱怨；



(4) 处置或控制顾客财产；

(5) 当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求。

与顾客沟通方式可有以下形式，如：上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等。

销售部组织各部门，考虑到共同规定服务的要求，包括适用的法律法规要求和公司确定的必要的要求，并确保提供的服务能够满足所声明的要求。

现场抽销售合同如下：

销售合同一：

供方：马鞍山客瑞德机械零部件有限公司

需方：浙江福仕德燃油喷射系统有限公司

产品：砂轮 签订时间：2025.05.28

合同规定了付款条件、交货条件、产品质量要求、技术标准、包装标准、交货日期、交付标准等。

销售合同二：

供方：马鞍山客瑞德机械零部件有限公司

需方：中车大连机车车辆有限公司

产品：联轴节 、签订时间：2024.07.30

合同规定了付款条件、交货条件、产品质量要求、技术标准、包装标准、交货日期、交付标准等。

销售合同三：

供方：马鞍山客瑞德机械零部件有限公司

需方：钧风电控科技（泰州）有限责任公司

产品：麦斯特中孔砂轮杆（磨杆）、砂轮

签订时间：2024.09.23

合同规定了付款条件、交货条件、产品质量要求、技术标准、包装标准、交货日期、交付标准等。

销售合同四：

供方：马鞍山客瑞德机械零部件有限公司

需方：山西诺贝特自动化科技股份有限公司

产品：磨杆 签订时间：2025.02.27

合同规定了付款条件、交货条件、产品质量要求、技术标准、包装标准、交货日期、交付标准等。

销售合同五：

供方：马鞍山客瑞德机械零部件有限公司

需方：北油电控燃油喷射系统（天津）有限公司

产品：金刚石辊轮 、砂轮 签订时间：2025.01.08

合同规定了付款条件、交货条件、产品质量要求、技术标准、包装标准、交货日期、交付标准等。

销售合同六：

供方：马鞍山客瑞德机械零部件有限公司

需方：无锡培基机械有限公司

产品：滚轮、砂轮 签订时间：2025.03.17

合同规定了付款条件、交货条件、产品质量要求、技术标准、包装标准、交货日期、交付标准等。

销售合同七：

供方：马鞍山客瑞德机械零部件有限公司

需方：河北京车轨道交通车辆装备有限公司



产品：车辆油压减振器 签订时间：2025.05.13

合同规定了付款条件、交货条件、产品质量要求、技术标准、包装标准、交货日期、交付标准等。

销售合同八：

供方：马鞍山客瑞德机械零部件有限公司

需方：河北京车轨道交通车辆装备有限公司

产品：联轴节 签订时间：2025.04.23

合同规定了付款条件、交货条件、产品质量要求、技术标准、包装标准、交货日期、交付标准等。

.....

目前公司产品的销售基本已成熟，通常收到客户合同/订单时，销售部、综合部负责人会对合同/订单进行，评审后再交总经理评审，经评审满足要求后总经理或其代表在合同/订单上签字即完成合同评审。企业提供了上述合同客户的评审记录，基本符合要求。

合同若发生变更，应对变更内容进行评审，评审通过后，由销售部负责人签字确认。

顾客投诉的处置，销售部负责顾客投诉或抱怨信息的接收、判断及受理，被投诉或抱怨事项的改善情况的回复及与顾客沟通，对无效的顾客投诉应予以解释，取得顾客的理解。对有效的顾客投诉应进行原因分析，制定相应的纠正措施予以实施和跟踪验证，并保持评审与处置的记录。目前未发生顾客投诉。

产品和服务的提供基本符合要求。

公司策划了《外部供方控制程序》，策划合理，内容符合标准要求和企业实际。根据外部供方评价、重新评价以及绩效评价的的准则，对外部供方实施有效的控制，保留外部供方评价、重新评价以及绩效评价的实施证据。综合部负责对供方的能力进行调查，填写《供方调查评价表》。拟选择的供方应具备基本的生产设备、检验设备、环境影响、职业健康与安全良好的信誉。

提供了《供方评价报告单》，对供方的评价内容包括：产品质量、价格、交货及时性、企业信誉等内容。有评价人、部门负责人及总经理的签字确认。

提供了《合格供方名单》，合格供方具体有：艾斯克联轴器（济南）有限公司、Alfons Schmeier、HAMEX PRECISION TOOLS AB、上海暨皋机械设备有限公司、埃梯梯精密机械制造（无锡）有限公司、顺丰快递（外包）等。

企业在对供方进行选择 and 评价时，收集了企业的营业执照、相关产品的说明书、检验报告、合格证等。

销售部经理介绍，根据本公司业务需要上报每个月份的采购计划，经批准后由销售部组织实施采购。在实施采购前业务员打电话与供方进行物资及配件名称、型号、数量、要求、交付期等内容沟通，形成采购合同。

抽采购合同如下：

采购合同一：

供方：Alfons Schmeier

采购产品：66307（砂轮） 时间：2025.04.04

采购合同二：

供方：艾斯克联轴器（济南）有限公司

采购产品：机车车辆联轴器 时间：2024.10.18

采购合同三：

供方：郑州磨料磨具磨削研究所有限公司

采购产品：滚轮 时间：2025.06.04

采购合同四：



供方：上海暨皋机械设备有限公司

采购产品：金刚石辊轮 签订时间：2025.02.26/2025.03.24（两批采购）

采购合同五：

供方：埃梯梯精密机械制造（无锡）有限公司

采购产品：车辆油压减振器 签订时间：2025.04.07

采购合同六：

供方：艾斯克联轴节（济南）有限公司

采购产品：联轴节 签订时间：2025.02.10

采购合同七：

供方：Meister Abrasives

采购产品：Dresser（滚轮） 签订时间：2025.06.19

采购合同八：

供方：HAMEX PRECISION TOOLS AB

采购产品：磨杆 时间：2025.04.29

.....

外包过程：产品运输。委托运输方：网络平台上资质的物流公司，如顺丰快递。

外部提供的控制基本符合要求。

组织对铁路机车辆配件的销售，砂轮、滚轮、磨杆的进口和国产品的销售进行了规定和明确，销售控制流程要点：合同评审、采购、资格查验、发货等，符合销售服务流程的控制要求。与顾客签订合同或下订单后，由销售部负责人负责采购的审核、总经理负责采购等过程的批准，采购后直接送至顾客使用处并进行验收工作。

各过程控制详见如下：

- 1.产品和服务咨询：销售部要求对客户订单 24 小时内回复，接受客户的订单后向供应商咨询价格、交货情况及付款方式等；
- 2.合同评审：见 Q8.2 控制记录；
- 3.签订合同（见 Q8.2 控制记录）；
- 4.采购：及时和供应商订立采购合同，按交期进度完成（见 Q8.4 产品采购控制记录）。
- 5.验收：客户验收后在送货单上签字确认：产品交付时，销售人员和顾客对产品、数量等进行核对，根据合同要求，由供方开具《送货单》随货物到顾客方，由顾客负责人验收产品，并在《送货单》上进行确认签字。

查企业销售发货记录，提供物流送货单：

- 1、物流单号：INV241230000452，时间：2024.12.30 货物名称：修整轮 送货地点：保定市徐水县大王店镇，收货人：张建红
- 2、物流单号：SF1526141291452，时间：2024.10.14 货物名称：砂轮 送货地点：上海嘉定区安亭镇园国路 328 号，收货人：王惠林
- 3、物流单号：SF154 285 176 3070 时间：2025.02.13 货物名称：油嘴座面砂轮，送货地点：天津武清区汽车产业园毓龙路 2 号，收货人：陈月
- 4、物流单号：INV241230000229，时间：2025.04.24 货物名称：滚轮 送货地点：保定市徐水县大王店镇，收货人：张建红

通过上述记录了解到，组织对产品实现的各过程进行了有效的监视测量，产品必须经检验合格才能交付，



确保能满足顾客对产品的质量要求。

公司产品监视和测量控制基本符合规定要求。

制定了《纠正措施控制程序》，内容基本符合标准要求。

- 1、对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，发现的不符合及时采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。
- 2、对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已实施完成。
- 3、在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行换货或退货处理。

目前没有发生不合格的情况。

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期测量。提供2025年03月20日“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、产品性能、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。对3家顾客：中交天和机械设备制造有限公司南京分公司、中铁隆工程集团有限公司成都大邑分公司、中铁隆工程集团有限公司，进行了满意度调查。提供了顾客满意调查分析，顾客满意度达到96分，达到目标要求。本次调查了自公司体系运行至今的合作顾客，据顾客回馈反应，在售后服务服务人员态度方面得分较低，但由于产品质量较好，产品开发及时，客户整体满意度较高。在之后的工作中，要加强在生产过程中的巡检，对出货产品严格检查，保证质量，并对销售部员工进行销售规范培训，规范售后话术与态度。同时我们将继续严格按照质量管理体系做好工作，为顾客服务好。

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

公司编制并实施了《内部审核控制程序》，并能按标准规定对内部审核的策划、实施、人员安排与资质、内部审核的记录、不符合项的分析与验证，以及审核的结论等开展内部审核。

由综合部定期组织内部审核，一般每年进行一次内部审核，时间间隔不超过12个月，抽查最近一次的内部审核情况：

年度审核计划：提供《内审计划》，其内容已包括了审核目的、范围、准则、审核方法、时间，编制：周梦婷，审批：苏云龙 2025.04.18

现场查看内审资料：

审核时间：2025年4月20日

审核目的：评价公司质量管理体系运行情况，寻找改进机会；评价公司管理体系与QMS标准的符合情况，确定能否接受第三方审核。

审核依据：GB/T19001-2016的标准、管理体系文件及顾客要求等。

内部审核实施：组长/组员：周梦婷/潘浩炜，审核按计划进行，内审员经过培训授权，内审员没有审核自己的工作。

审核计划已考虑到互查的公正性，无审核员审核本部门的工作，计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系。提供了《内部审核检查表》，其中包括总经理/管理者代表、综合部、销售部的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。



本次内审发现不符合项：1项，不符合部门：销售部，不符合内容：销售部对中车大连机车车辆有限公司业务合同未进行评审，不符合 GB/T 19001-2016 8.2.3 条款的规定。企业已采取了纠正措施，并验证，已关闭。

内部审核结论：提供了《内部审核报告》，对现场审核进行了综述，对质量管理体系进行了符合性的综合评价，最后结论为：公司于 2025 年 04 月 20 日对公司 ISO9001 2015 标准进行了一次内部审核，共发现轻微不合格项 1 个，涉及公司销售部门。通过这次内部审核可以看出，我司质量管理体系运行正常，内审结果证明我司质量管理体系是有效的、充分的、适宜的，可以顺利通过本次的首次审核，同时本次内部审核的策划、组织、运作是成功的。

——现场审核发现内审检查表为机打并且比较简单，故询问内审员潘浩炜对 GB/T19001-2016 标准条款的要求了解情况及对公司建立的《内部审核控制程序》要求、内审审核频次及此次内审审核不符合整改要求，不能准确回答，公司内审员内审的能力不足，在 7.2 条款中开具了不符合。

制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。

评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求等。

查管理评审

1、计划：管理评审的时间：2025 年 4 月 28 日

主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人

要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。

编制：周梦婷 审批：苏云龙 日期：2025.4.18

2、查看管理评审输入：a) 以往管理评审所采取措施的实施情况；

b) 与质量管理体系相关的内外部因素的变化；

c) 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：

顾客满意和相关方的反馈；

质量目标的实现程度；

过程绩效以及产品和服务的符合性；

不合格以及纠正措施；

监视和测量结果；

审核结果；

外部供方的绩效。

d) 资源的充分性；

e) 应对风险和机遇所采取的措施的有效性；

f) 改进的机会。

输入内容基本符合标准要求。

3、提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议作出了安排。

4、查看管理评审报告，批准：苏云龙 日期：2025 年 4 月 28 日

结论：从现阶段来看，本公司建立的体系文件是适用于企业体系运行的，资源投入充分、有效，销售过程控制有效，内审有效，体系运行适宜、充分、有效，能满足顾客的要求和法律法规的要求。

持续改进：组织管理层进行培训与学习



与内审组长潘浩炜沟通，其对管理体系审核标准内容及管理评审流程掌握的不够全面，能力不足，在7.2条款中开具了不符合。

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

对采购的不合格品视情况退货处理；目前为止没有终检不合格产生，不执行特殊放行。运输及客户发现不合格，对不合格品进行原因分析，避免下次类似的情况再次发生。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。如包装、交期、价格、运输等的要求及变更。

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）：

公司为了实施管理体系运行并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。

1、人力资源：企业目前职工10人，职工队伍相对稳定，均从事管理和销售工作，销售服务经验丰富；

2、基础设施：综合部、销售部，主要设施：电脑、网络、打印机等；

3、工作环境：办公场所面积750平米，其中销售部、综合部办公面积100平米；管理层办公面积120平米；2个会议室合计面积330平米；档案室面积50平米；公共面积约150平米。

布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好。能够满足产品销售的需要。

2) 人员及能力、意识：

公司制定《岗位职责和岗位任职要求》，从教育、培训、经历、能力进行要求，并对职能部门部长、各重要岗位人员进行任职能力评价，目前各职能部门及重要岗位人员任职能力符合要求。

3) 信息沟通：

内部沟通：以文件表格传递、会议、面谈、电话、每天早晨上班后碰头会方式沟通，沟通顺畅，工作任务等下达执行顺利，沟通有效。

外部沟通：对供应商、客户以电话、传真、邮件、面谈形式沟通，企业体系运营以来，客户稳定，供方稳定沟通有效。其他如政府部门以其要求的方式沟通。

4) 文件化信息的管理：

质量管理体系文件由综合部组织编写，总经理批准发布实施，综合部打印传阅，公司文件柜存放，



每个人均可查阅。外来文件电子版本在办公室电脑里，每个人均可查阅，产品技术标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。综合部根据质量管理体系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，综合部不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

铁路机车车辆配件的销售，砂轮、滚轮、磨杆的进口和国产品的销售

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，马鞍山客瑞德机械零部件有限公司的

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: 柳芳



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。