

项目编号: 10673-2024-Q

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称: 河北省沧州市新世纪对外贸易有限公司

审核体系: 质量管理体系

审核组长(签字): 王磊

审核组员(签字): 王磊

报告日期:

2025 年 7 月 2 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
☒ 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 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 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：王磊

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
	王磊	组长	审核员	2022-N1QMS-3214494	29.08.02,29.10.07,29.11.04,29.12.0 0

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	武明杰、孟艳华	向导	受审核方
2		观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（**质量管理体系**）认证后，进行，进行第1次监督审核□证书暂停后恢复□其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否□暂停原因已消除，恢复认证注册，■保持认证资格。

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☒单体系□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：审核信息传递及周期评价表；

d) 相关的法律法规：产品质量法、合同法、消费者权益保护法等

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：《德国工业标准(DIN)》螺栓产品标准 DIN933/934/975、《德国工业标准(DIN)》平头和沉头钢钉标准 DIN1151、

《美国材料与实验协会(ASTM)》碳钢管标准ASTM A106 GR.B、《国家纺织产品基本安全技术规范》GB18401-2010、《食品安全国家标准玻璃制品》GB 4806.5-2016、《印刷机械单张纸平版印刷机》GB/T 3264-2010等标准



f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：无。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年07月02日上午至2025年07月02日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年7月13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:服装、轻工、五金制品及机械设备的出口贸易

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：沧州市新华区东风路115号

办公地址：沧州市新华区东风路115号

经营地址：沧州市新华区东风路115号

多场所地址：无

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 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：/

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：/

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：/

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

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 条款 9.2

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年8月1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7月1日前。

2) 下次审核时应重点关注：



内审、管理评审实施的有效性

3) 本次审核发现的正面信息:

该公司管理体系能够持续有效运行, 管理体系健全, 领导重视, 各部门能够贯彻执行体系文件, 对质量把控上, 寻找最优质的供货厂商, 提高产品质量和出品效率。

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, 企业各部门职责明确, 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:

Q销售和服务提供过程控制。Q产品和服务放行控制

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜: 无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况 ☒符合 ☐基本符合 ☐不符合

●公司总的质量目标为:

1)、产品一次交验合格率 $\geq 98\%$

2)、顾客满意率 $\geq 98\%$

---查 2025 年 1、2 季度目标完成情况: 均达标完成;

●公司的质量目标已分解到相关职能部门, 规定了计算方法及统计周期, 符合要求。

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

运行策划和控制

公司主要经营项目: 服装、轻工、五金制品及机械设备的出口贸易

一、产品和服务的要求:

1、顾客的合同要求: 依据客户要求确定产品的数量、规格、型号、交期、质量要求等

2、公司销售范围产品标准:

《德国工业标准(DIN)》螺栓产品标准 DIN933/934/975、《德国工业标准(DIN)》平头和沉头钢钉标准 DIN1151、《美国材料与实验协会(ASTM)》碳钢钢管标准 ASTM A106 GR.B、《国家纺织产品基本安全技术规范》GB18401-2010、《食品安全国家标准玻璃制品》GB 4806.5-2016、《印刷机械单张纸平版印刷机》GB/T 3264-2010 等标准。

二、过程及产品接收准则:

销售服务流程:

与国外客户进行业务洽谈--与工厂进行询价--对国外客户进行报价--签订合同--顾客办款--工厂生产--产品出口报关发货--售后服务

需确认过程: 销售服务

外包过程: 货物代理(产品运输、报关服务)。

倒班情况: 无倒班。无季节性。不属于劳动密集型。

销售服务过程识别正确。接收准则: 成品检验标准、客户要求、参考行业、国家标准及客户所属国家标准



等。

三、确定资源需求：

- 1、办公设备：电脑、打印机、电话、扫描仪、监控设备等。
- 2、办公通信设备：网络、电脑、电话等。运输设备：货代代理运输服务。
- 3、人力资源：关键岗位人员有相关的工作经验，且进行了岗前培训，能力满足岗位要求。

四、实施过程控制：

策划了各过程的管理文件：销售规程、岗位职责、检验规程等有关文件。

根据企业体系运行控制的要求策划了成文信息要求，有验货检验记录、工序记录、销售记录等。用于保持、保留有关质量体系运行要求的成文信息。

策划的输出适合于组织的运行，暂无变更，对于外包过程按照采购控制程序要求进行管理控制。

产品和服务的要求

●企业介绍，公司主要通过邮件、电话、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保证产品品质的有关信息。
- 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。

公司编制《与顾客有关过程控制程序》，孟主任介绍，企业销售方式主要是通过网络推广、展会获取招标信息，并根据与客户洽谈的程度签订供销合同，进行产品销售。

●查销售合同：

合同日期	客户名称（客户名称均从合同摘取）	合同内容
2025.03.15	GLOBAL BEVERAGE ONE MEMBER CO.,LTD	玻璃瓶（轻工产品）
2025.02.18	Cappack Packaging Solutions (Pty) Ltd	开槽刀片、铁丝、钉子
2024.12.04	MARAJ TRADING COMPANY	棉质裙子
2025.02.26	ALFAMET COMPANY	螺纹杆、螺母、垫片
2025.05.28	The Buyer:Uni Royal Enterprises	玩具、旅行箱

抽查上述合同的纸质合同，合同内有产品和服务内容，交货期限，技术要求、验收标准、双方责任、违约责任、质量索赔等；合同有双方签字盖章。

孟主任介绍，一般项目业务人员与销售经理对顾客要求和合同进行评审，确认可满足交货期、技术要求、盈利等方面后方可签订。

孟主任介绍，对于部分意向客户，在确定签订合同之前进行相关的评审，评审通过后方可进行合同签订。

公司目前暂无合同更改情况。

设计开发

与负责人沟通及经现场确认，企业根据顾客要求（设计开发输入）进行产品的采购，通过对外部供方的控制得到符合要求产品，编制了采购要求、采购合同、销售服务规范制度汇编、销售服务提供控制程序、采购物资检验规范等控制文件（设计开发输出）。

公司产品的销售完全按照国家法定的招标投标规定和客户的要求及相关国家和行业标准进行销售，且公司现在客户群基本固定，销售的产品类型也基本固定，在体系运行之前模式以固定，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。

外部提供的过程、产品和服务的控制

●编制并执行公司《采购控制程序》。明确了办公室负责公司供方评定，填写《供方评定记录表》，对供方的业绩进行定期评估；建立《合格供方名录》，负责组织实施日常采购工作。

现场沟通，企业外部提供产品、服务主要包括：服装、轻工、五金制品及机械设备的出口贸易，以及外包过程：货物代理（产品运输、报关服务）。



提供有《合格供方目录》，编制：孟艳华 批准：王淑平 日期：2024 年 01 月 03 日

供方名称	供货产品
东光县宏海纸箱设备制造有限公司	半自动双片钉箱机、半自动粘箱机
龙口盛达玻璃制品有限公司	玻璃瓶（轻工）
四川神工钨钢刀具有限公司	开槽刀、钨钢刀、高速横切刀
邯郸市长发紧固件制造有限公司	丝杠
邯郸飞达标准件厂	异形件、螺母等
平邑县钟村镇福骏服装厂	服装

提供了《供方评审记录表》，对供方进行了合格评价：

——抽供方：东光县宏海纸箱设备制造有限公司，从绩效、人员情况、设备情况、产品供应能力、历史和社会信誉、以往使用情况等方面对其进行了评价，评价结论：可列入合格供方名录。

参加评价人员：办公室：武明杰， 业务部：孟艳华，总经理：王淑平，2025 年 1 月 3 日。

——抽供方：龙口盛达玻璃制品有限公司，从绩效、人员情况、设备情况、产品供应能力、历史和社会信誉、以往使用情况等方面对其进行了评价，评价结论：可列入合格供方名录。

参加评价人员：办公室：武明杰， 业务部：孟艳华，总经理：王淑平，2025 年 1 月 3 日。

另抽其他供方包括外包方（天津昌宇报关行有限公司），管代武经理介绍海关、天津昌宇报关行有限公司、我们公司属于三方委托，未签订合作协议，但是所有销售货单均由天津昌宇报关行有限公司承揽货代业务。

●本公司需求物资的采购信息由业务部负责，根据通过签订书面采购合同方式向合格供方进行产品采购。

抽 1：2024 年 11 月 12 日 采购合同，

供方：东光县宏海纸箱设备制造有限公司

产品：半自动双片钉箱机、半自动粘箱机各一台

合同有具体产品数量，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收，质保期限等内容；有双方签字盖章。

抽 2：2025 年 04 月 16 日 采购合同，

供方：龙口盛达玻璃制品有限公司

产品：玻璃制品

合同有具体产品数量，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收，质保期限等内容；有双方签字盖章。

抽 3：2025 年 02 月 18 日 采购合同，

供方：四川神工钨钢刀具有限公司

产品：开槽刀、钨钢刀、高速横切刀

合同有具体产品数量，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收，质保期限等内容；有双方签字盖章。

抽 4：2024 年 12 月 09 日 采购合同，

供方：平邑县钟村镇福骏服装厂

产品：裙子

合同有具体产品数量，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收，质保期限等内容；有双方签字盖章。

抽 5：2025 年 03 月 04 日 采购合同，

供方：邯郸市长发紧固件制造有限公司

产品：丝杠

合同有具体产品数量，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收，质保期限等内容；有双方签字盖章。

抽 6：2025 年 05 月 30 日 采购合同，

供方：邯郸飞达标准标准件厂

产品：女式开衫

合同有具体产品数量，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收，质保期限等内容；有双方签字盖章。

另抽其他日期产品采购合同，合同有具体产品数量，规格型号，质量标准要求，包装要求，运输要求，验收等要求，明确了双方的责任与义务，采购产品覆盖服装、轻工、五金制品及机械设备。

生产和服务提供的控制

●公司编制《与顾客有关的过程控制程序》，对产品销售和服务提供过程进行了策划，销售过程部门严格按



策划的作业流程予以控制。

策划了销售流程：与国外客户进行业务洽谈--与工厂进行询价--对国外客户进行报价--签订合同--顾客办款--工厂生产--产品出口报关发货--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，销售过程业务部严格按策划的服务流程予以控制。该公司主要是服装、轻工、五金制品及机械设备的出口贸易的销售及相关服务，其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。致力于产品销售、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，满足客户要求。编制了《销售服务规范》《销售服务提供规范》《销售服务质量控制规范》《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：

《德国工业标准(DIN)》螺栓产品标准 DIN933/934/975、《德国工业标准(DIN)》平头和沉头钢钉标准 DIN1151、《美国材料与实验协会(ASTM)》碳钢钢管标准 ASTM A106 GR.B、《国家纺织产品基本安全技术规范》GB18401-2010、《食品安全国家标准玻璃制品》GB 4806.5-2016、《印刷机械单张纸平版印刷机》GB/T 3264-2010 等标准。

●使用适宜的设备和过程环境：现场查见办公场所宽敞整洁，配备有电脑、电话、打印机、扫描仪，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。

●业务部通过电话、微信、邮件等与客户进行业务洽谈，根据客户需求，明确合同要求，在合同正式签定之前，公司组织合同会议评审或口头评审，总经理同意后方可签定合同。

通过月会、周会制定销售计划，沟通客户情况及招投标项目工作重点。

查看 2025 年 5 月份的销售计划，有本月销售目标，任务安排内容，完成时间等，基本符合要求。 编制：孟艳华，批准：王淑平。

针对产品的销售计划，由业务部经理对销售员进行任务分配，并向销售员培训销售话术、产品知识等。经检查符合要求。

抽查 2025 年产品：服装、轻工、五金制品及机械设备的出口贸易的产品销售记录，符合要求。

提供的产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《售后服务要求》《退换货相关规定》《服务过程工艺流程》等工艺文件和记录。相关法律法规要求：产品质量法、合同法、消费者权益保护法等。

公司依据签订的销售合同进行销售和采购，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；现场观察及查阅任务通知记录能反映客观情况。

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，检验合格的产品方可进行发货，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。

●需要确认的过程：编制了《特殊过程确认准则》，经识别，特殊过程为销售服务。

提供了《特殊过程确认报告》，确认内容：

- | | | |
|-------------------------|-------|--------|
| (1) 礼仪是否得体； | ■是 | □否 |
| (2) 销售人员服务态度 | ■符合要求 | □不符合要求 |
| (3) 销售人员是否能有效沟通； | ■是 | □否 |
| (4) 销售人员是否对公司销售的产品了解； | ■是 | □否 |
| (5) 顾客要求是否被识别 | ■识别 | □未识别 |
| (6) 销售人员考核及管理是否制定； | ■是 | □否 |
| (7) 是否满足了顾客的要求 | ■是 | □否 |
| (8) 是否对销售服务过程进行监视并保持记录； | ■是 | □否 |

**确认结论：****■ 特殊过程确认合格：**

编制/日期：孟艳华 2025-1-3 审核/日期：王淑平 2025-1-3

现场巡视办公现场宽敞整洁，配备有办公室、电脑、电话、一体机、，满足销售服务需求。办公设备及网络运行正常。办公秩序良好，符合该公司的规定要求。

业务部所有人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，符合公司岗位能力需求。

通过网络、电话维系客户。

业务部刘云霞正在与荷兰客户沟通五金制品的产品材质、执行标准、生产周期、发货周期等事宜，提供了客户订单，经核查有相关合同，见上述 8.2 记录；

业务部吴华正在与土耳其客户确认提货单及提货事宜，并沟通后续货款的支付问题。

●产品交付至客户处通过代理公司全权负责，客户需持有提货单到相关口岸提货，业务部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，业务部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见 Q9.1.2 审核记录。

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

●通过外代公司发送至客户指定提货口岸，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。

标识和可追溯性

产品无库存经营。

根据销售合同进行采购，产品经业务部确认后直接从供方处发货。

产品标识：主要是“名称”“出厂日期”“规格”“数量”等内容。

追溯性：根据产品标签——销售合同单号，可满足追溯要求。

顾客或外部供方财产

该公司顾客财产主要为顾客提供的图纸及顾客的个人信息等，由业务部做好图纸和样品保管及个人信息保密工作。

查见《客户财产交接记录》，内容包括：客户名称、提供的财产、单位(规格)、数量、移交人、接收人、备注。

以上顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象，保管完好。经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。

产品防护

产品无库存经营。

根据销售合同进行采购，产品经业务部确认后直接从供方处进行发货。

该公司产品无特殊防护要求，主要防护要求为防磕碰，产品在搬运过程中采取机械和人工搬运，避免磕碰。成品一般采用纸箱、木箱、铁桶包装，码放整齐。

运输车辆加盖篷布、集装箱等进行防护。

交付后活动

查销售产品交付情况：产品运输交付至客户处，客户签收。

公司规定，交付当日主动打电话向客户询问验收情况，产品是否满意，了解客户使用情况，对客户提出的问题做好电话记录，能在电话解决的立即解决，电话解决不了的转为现场服务。

销售人员回公司后作出售后服务工作总结，分析原因对存在问题进行改进。

公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。

根据合同约定的质量保证与责任期限为客户提供维修、替换服务。

经查符合要求。

变更的控制



查变更的控制:

经与业务部门沟通,销售合同签订后,业务部相关人员按合同要求进行采购并交付,一般情况下都是与客户再三确认产品规格型号、材质、交货日期等相关信息,得到客户确认之后,及时发货,如遇不可抗因素出现货物延期,经双方友好协商解决,并对延期的原因进行分析,避免下次再发生,经了解,目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。

产品和服务的放行

●编制了《销售服务规范》《销售服务质量考核办法》,规定了进货要求、检验项目等内容。

收集了销售产品的相关标准:《德国工业标准(DIN)》螺栓产品标准 DIN933/934/975、《德国工业标准(DIN)》平头和沉头钢钉标准 DIN1151、《美国材料与实验协会(ASTM)》碳钢钢管标准 ASTM A106 GR.B、《国家纺织产品基本安全技术规范》GB18401-2010、《食品安全国家标准玻璃制品》GB 4806.5-2016、《印刷机械单张纸平版印刷机》GB/T 3264-2010 等标准。

●销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售;

采购的产品无库房经营,采购产品均依据国家标准、行业标准或客户要求,业务员与供方沟通,对采购产品数量、检验报告、质量证明书核对无误后从供方处直接发货至客户指定地点,客户验收无误后并填写“签收单”回传。

客户到货后对货物数量、型号、外观等进行查验,验收后在发货清单上签字。

抽取两份签收单:

- | | | |
|---------------------------------|-------------|------------------|
| 1、客户名称: PROGRESSIVE TRADING | 接收产品: 钉子、绑带 | 签收日期: 2025.03.02 |
| 2、客户名称: SAHIR INTERNATIONAL SPC | 接收产品: 绑扎线 | 签收日期: 2025.02.08 |

目前货物采购无至供方现场实施验证的情况发生。

●部门主管负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。按公司要求编制了《销售服务质量考核表》,内容包括:考核项目、要求、考核办法、考核情况、判定、检查人、检查日期等。

抽查见 2025.3.27 杜研的《销售服务质量考核表》,工作环境、工作态度、工作效率、与客户的沟通、客户反馈等方面的检查结果均为合格。检查人:孟艳华。

另抽查见 2025.3.27 孟繁举的《销售服务质量考核表》,检查结果也均为合格,检查人:孟艳华。

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。

2.3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

内审执行公司《内部审核管理程序》,程序规定内审每年至少一次,特殊情况可提前或增加次数:

●2025 年度内审情况:

- 1、提供了《2025 年度内审计划》,计划内容有:审核目的、审核范围、审核依据、日程安排。
- 2、审核组成员:组长:武明杰;组员:孟艳华。查见《任命书》,查培训记录,内审员经过了培训,与内审员沟通,基本清楚审核流程、要点及方法。
- 3、提供了《内审首次会议记录》,《内审末次会议记录》,有各部门签到。
- 4、提供了《内审检查表》,审核时间 2025 年 4 月 10 日,审核计划安排合理,审核范围覆盖了体系所要求的部门及相关活动,不存在审核员审核自己部门情况,审核记录基本满足要求。
- 5、开具一项不符合,已整改,查培训记录,符合要求。
- 6、提供《内部审核报告》,审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核评价审核结论等内容,对审核过程进行了综述,对公司管理体系的符合性进行了评价,针对不足部门提出了建议改进,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。

现场询问内审员对 GB/T19001-2016 标准条款的要求了解情况,不能回答很清楚,询问对公司建立的《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，内审员存在能力不足，开具不符合项。

管理评审

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。

查管理评审的计划：管理评审的时间：2025 年 4 月 20 日

主持人：总经理、管理者代表 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：武明杰/2025. 4. 18 批准/日期：王淑平/2025. 4. 18

查看管理评审内容：

- 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：
- d) 顾客满意和相关方的反馈；
- e) 质量目标的实现程度；
- f) 过程绩效以及产品和服务的符合性；
- g) 不合格以及纠正措施；
- h) 监视和测量结果；
- i) 审核结果；
- j) 外部供方的绩效。
- k) 资源的充分性；
- l) 应对风险和机遇所采取的措施的有效性；
- m) 改进的机会。

具体内容由责任部门或人员按职责分工负责收集和提供。

评审的准备工作内容：

1. 公司总经理主持管理评审活动，并批准评审报告；
2. 办公室负责制定管理评审计划，协助公司总经理搞好管理评审，管代向公司总经理报告质量管理体系绩效，并提出改进建议；
3. 办公室负责监督管理评审提出的纠正措施和改进措施的执行情况以及企业风险分析及应对措施；
4. 各部门负责准备并提供管理评审所需的资料；负责实施评审中提出的纠正措施和改进措施。

具体如下：

办公室提供本部门总结、过程绩效、产品和服务要求符合性情况、质量目标的完成情况；

办公室汇报本部门总结、体系运行情况(包括质量目标的完成情况)、内部(外部)审核结果和公司人力资源管理等情况以及企业风险分析及应对措施。

业务部汇报本部门总结产品销售、服务和顾客满意度调查情况及体系运行情况(包括质量目标的完成情况)。

业务部汇报本部门总结、供方绩效评价和物资采购情况、体系运行情况(包括质量目标的完成情况)。

总经理：必要时，就企业发展战略，营销策略，社会信誉等报告，如何做到以客户为关注焦点。

管理者代表：公司质量方针和目标完成情况，前次管理评审的跟踪以及落实情况及效果评价，内外部审核的总结分析，改进的建议。

管理者代表：公司质量方针和目标完成情况，前次管理评审的跟踪以及落实情况及效果评价，内外部审核的总结分析，改进的建议。

评审目的：评价本公司的质量方针、目标及质量体系运行的适宜性，充分性和有效性

评审范围：质量方针、目标、质量体系运行情况、顾客反馈、与本公司产品有关的所有部门和过程

查看管理评审报告，批准：王淑平

2025 年 4 月 20 日

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。

改进决议：

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，办公室组织于 2025 年 4 月底前完成，，查看相关培训记录，已于 2025.4.27 进行相关标准的培训，符合要求。

现场与管代武主任沟通管理评审是如何进行的，武主任介绍说主要是在咨询老师的辅导下进行的，按照管理评审程序文件的步骤进行。现场跟管理层沟通后续的内审和管理评审，可根据企业实际情况可以按照管理评审流程进行，实际与理论相结合会更贴切企业实际情况。

2.4 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》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。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。经查，符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

编制了《不合格控制程序》《纠正和预防措施控制程序》。

对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，合规性评价发现的不符合及环境的事件采取纠正，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。

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) 投诉的接受和处理情况：

经负责人介绍，体系运行以来遵纪守法、没有发生相关方重大投诉和行政处罚的情况；

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域：/

2) 组织机构：/

3) 管理体系：/

4) 资源配置：/

5) 产品及其主要过程：/

6) 法律法规及产品、检验标准：/

7) 外部环境：/

8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：/

9) 联系方式：/



四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核提出的不符合，本次审核，验证实施有效。

五、认证证书及标志的使用

未发现违规使用证书及标志的情况发生。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

☒无变化

☐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》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，河北省沧州市新世纪对外贸易有限公司的

☒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

推荐意见：☐暂停证书的原因已经消除，恢复认证注册

☐保持认证注册

☒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，保持认证注册

☐暂停认证注册

☐扩大认证范围

☐缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:王磊



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。