

项目编号：20615-2023-Q

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：河北长九石油销售有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）： 郭增辉

审核组员（签字）： /

报告日期： 2025年9月10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：郭增辉

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	郭增辉	组长	审核员	2024-N1QMS-1284221	29.11.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	高如意	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 2 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 结合审核 联合审核 一体化审核 单体系审核；

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、中华人民共和国产品计量法、中华人民共和国产品标准化法、中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例、中华人民共和国民法典、中华人民共和国安全生产法、特种设备安全监察条例、中华人民共和国突发事件应对法、生产安全事故报告和调查处理条例、危险化学品安全管理条例、危险化学品经营许可证管理办法。

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：车用汽油 GB17930-2016、车用柴油 GB 19147-2016、车用乙醇汽油 GB 18351-2017、石油库设计规范GB 50074-2014、固定式压力容器安全技术监察规程TSG 21-2016、安全标志及其使用导则 GB 2894-2008、危险化学品从业单位安全标准化通用规范AQ 3013-2008、液体石油产品静电安全规程GB13348-2009、道路运输危险货物车辆标志GB 13392-2005、储罐区防火堤设计规范 GB 50351-2014、危险化学品经营单位主要负责人安全生产培训大纲及



考核标准AQ/T3031-2010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09月10日上午至2025年09月10日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年09月20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）：

汽油、柴油的销售（资质许可范围内）

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：河北省石家庄市井陘县秀林镇李家庄村西北侧

办公地址：河北省石家庄市井陘县秀林镇李家庄村西北侧

经营地址：河北省石家庄市井陘县秀林镇李家庄村西北侧

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 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（0）项，涉及部门/条款：

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

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9月10日前。

2) 下次审核时应重点关注：人员能力；内审、管理评审有效性；产品和服务提供的控制、放行控制等

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，产品质量稳定，无质量事故



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：内审、管理评审有效性有待提高

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

总的质量目标为：

1) 顾客满意度达到 90%以上；

2) 合同履行率 100%；

公司的质量目标已分解到相关职能部门。2025 年 1-8 月目标完成情况：均完成

综合部质量目标及完成情况如下：

1) 采购合格率 100%；

2) 体系文件受控率 100%；

3) 培训合格率 100%

2025 年 1 月 8 月目标完成情况：均完成，符合要求。

销售部质量目标及完成情况如下：

1) 顾客满意度达到 90%以上

2) 合同履行率 100%

2025 年 1 月至 2025 年 8 月目标完成情况：均完成。

2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

理解组织及其环境：企业依据 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准，并结合服务活动特点、行业特点和战略发展规划，确定了组织结构，及建立、实现质量目标的方法有影响的内、外部环境因素的组合，并规定了对内、外部因素进行识别和监测的要求；外部因素主要有社会因素、政治因素、技术因素、竞争力以及与气候、空气质量、水质量、土地使用、现存污染、自然资源的可获得性、生物多样性等相关的、可能影响组织目的或受组织环境因素影响的环境状况等。

应对风险和机遇的措施：企业有对服务实现过程和管理体系建立、实施和改进过程中存在的风险和机遇进行了识别、评价，在策划应对风险和机遇的措施时，有充分考虑到所处的内外部环境和相关方的需求和期望，以及组织内部所需达到的目标和期望结果，增强有利影响，避免或减少不利影响，实现改进等。应对这些风险和机遇的措施，包括选择规避风险，为寻求机遇承担风险，消除风险源，改变风险的可能性或后果，或通过信息收集、分析、充分的决策保留风险/分担风险。

顾客沟通/与产品和服务有关要求的确定：与顾客沟通的主要包括：项目招投标、合同签订前沟通，服务过程中计划、进度、质量等方面问题的沟通、项目交付后的沟通等，顾客沟通主要通过文件、电话、网络、面对面的交流等方式进行沟通和确认，顾客内部信息沟通渠道畅通，未发生因沟通不畅导致工作受阻



和影响体系运行情况。

外部提供过程、产品和服务的控制：企业有按策划的要求对外部提供过程、产品和服务实施控制，综合部有按规定要求组织供方/外包方评价和业绩评价工作，查见《合格/外包方供方名单》。外包过程：设备维修、检定、运输过程、监视和测量资源的检定/校准、检验/检测过程。企业按照供应和提供的过程、产品、服务的不同采用了不同的评价准则和验收标准，供应和服务商相对稳定。企业根据市场需求引进供货和服务商，对供货商的资格、能力、商品质量进行了评审。建立了合格供方/外包方清单，清单能否反映供货商进场、离场等动态情况。对供货/外包商实施控制和动态管理，建立并保存合格供方/外包方的质量记录，选择评价/重新评价的准则及应用的结果。制定有采购计划，建立有采购合同和收货确认，根据市场和季节的变化，油库会考虑最低库存量。各采购信息基本满足本条款要求，下发前有得到审批。制定相应的验收标准，并进行验证；有规定在供方货源处验证的程序和责任。

变更的策划：企业明确了当质量目标未能达到预期结果，组织机构调整、资源发生重大变化，发生了重大产品质量问题，生产技术/工艺的重大变更、外部环境发生重大变化等情况下的变更需求等。质量管理体系建立、实施以来，未发生重大变更。

服务策划：公司针对服务的特点，进行了如下策划：根据国家、行业标准和顾客要求，策划了销售服务流程，为顾客提供服务和商品过程的策划，识别了关键过程：运输过程和油库的接收、储存、发放过程，需确认过程：销售和外包过程：设备维修、检定、运输过程、监视和测量资源的检定/校准、检验/检测过程。收集的国家 and 行业标准有：产品销售过程符合《民法典》等国家法律法规要求及，查到《服务流程图》《服务操作规范》《服务指南》等作业指导文件，基本符合，有效。形成的质量管理体系文件与标准的要求相符合，对新增服务项目、特定合同项目要求，应提供实现过程策划结果的文件，如质量计划、服务规范、服务提供规范、服务控制规范等。

服务设计和开发：与负责人沟通确认，销售部负责产品的设计和开发，主要设计和开发人员王涛、高如意，在相关行业从事设计和开发工作多年，能力满足公司设计和开发的需要，公司自成立以来，专业从事汽油、柴油的销售服务，均依据相关标准和顾客要求进行销售。有设计和开发的相关规定，近一年以来，公司没有新服务的研发活动，原设计研发也无变更，一直按标准要求和顾客要求进行提供销售服务。

查公司管理手册 8.3 条款，按标准要求，规定了销售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。编制有设计和开发管理要求，内容符合要求。

公司的销售服务流程、规范、标准等均已定型，使用的供应商固定，不对流程、规范、标准进行更改，所销售的产品及提供的服务没有进行设计和开发相关工作，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，如顾客要求和市场需要开发新服务时，公司按照策划的：设计和开发要求进行设计开发，确保销售产品和服务的安全性、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。基本符合要求。

服务提供的控制：与负责人王涛沟通，销售部负责与顾客有关的过程的控制，包括客户合同、协议等约定的需要提供的服务过程，包括售后服务；销售服务过程的控制。现场看到受控文件有：《服务规范》、《服务流程》、《服务验收/放行标准》、《服务管理制度》等保持成文信息和按照其执行后的保留成文信息。提供《设备台帐》主要设备：电话、台式电脑、笔记本电脑等，可满足销服务需要，现场询问公司有专门人员定期进行杀毒、升级、维护工作。均能按计划进行，能够确保企业服务顺利进行。

审核当日服务人员高如意、王涛正在给客户中石化提供汽油的销售服务过程，积极给客户讲解产品，



用语文明，言行得当。现场观察人员能力：能够进行熟练回答销售产品和服务的符合性要求，查看客户档案，有具体地址、联系电话，品种、数量、规模等；高如意等，仪容端庄、仪表整洁、服务热情周到、语言规范、举止文明符合规定要求。现场与高如意、王涛沟通，能清楚的介绍商品知识和服务技能，在上岗前进行了服务意识教育和规范服务要求培训。

核价原则及计价计量设施：组织为销售部配置的主要监视和测量资源为：油流量付油系统、地磅。出货主要是流量计/油流量付油系统。油价通常是发改委制定，根据行情浮动，与负责人沟通价格的制定符合国家及公司的规定。

销售服务过程为需确认过程，有确认记录。从人员、设备、服务规范文件等方面对过程进行确认，确认结论：整个销售服务过程满足实现策划结果的能力。

查看 2025 年 1 月至今销售批次的服务监控记录表，涵盖了全部销售流程的过程控制。有效。

现场查看油库/罐区的管理情况：产品的防护主要是油库的安全防范和进销存的管理，现场有设置门禁和规定防爆要求，油库（与油库负责人：苏强强、霍永金沟通，油库共计 69800m³，有储罐 40 座，其中柴油 36 座、汽油 2 座、变性乙醇 2 座），分为输入、储存、输出区域，罐有统一编号，通过电脑平台进行出入库管理台账，场区内有消防、防火、职业危害防范、事故报警器、危险化学品周知卡等安全警示牌和标识。抽查 2025 年 1 月至 8 月份的油库台账：有登记出库时间、客户名称、存货名称、出库数量、油品/销售标号、车牌号、货位号等信息；

查油库及特种设备管理情况：现场涉及特种设备有：压力容器，安全附件包括：安全阀，压力表，真空表，流量计，探测仪等，合计：压力容器 5 个，安全阀 2 个，压力表 13 个，真空表 7 个，可燃气体探测器 22 个。，抽查了压力容器登记证和检验报告及安全附件的报告情况，无过期及未检现象。

抽查销售给北方地区的油库油库的接收、储存、发放过程，有进行运输过程控制，查到油库电脑平台台账出库记录，包括出库日期、客户、存货名称、出库数量、油品/销售标号、车牌号、货位号等信息，与该订单一致。

销售服务的放行：商品和服务的监视和测量：公司制定有《服务规范》、《服务流程》、《服务验收/放行标准》、《服务管理制度》等保持成文信息；依据管理制度、文件进行服务的放行管理。

查见验收标准，企业对商品标识和数量、质量实施检查，对服务人员的服务过程实施监督检查，有规定方式和内容并予以记录。企业有明确顾客对服务评价的时机和方式。规定各类检查的职责和权限，并规定记录的保存要求。当出现不合格服务或商品时，应按 8.7 控制。有保留放行产品和交付服务活动的证据，包括：日常服务监督记录表、人员考核记录表、火车装车计量单、产品检验报告单、公路运输配送单、检测报告单、外采汽油质量内控指标、提货通知、岸罐计算单、合格证等。交付最终验收以到账结算、开票完成为该项目合格交付完成。查看了 2025 年 1 月至今销售批次的日常服务监督记录表、人员考核记录表及一下单据、票据、报告等，放行过程控制。有效。

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

提供的质量管理手册中规定了内部审核活动职责的划分，审核范围，审核频次，审核方案的编制等。企业近期于 2025 年 4 月 13 日策划并实施了一次内审。过程有效。

企业有对管理评审进行策划（时间间隔原则上不超过 12 个月）近期于 2025 年 5 月 3 日实施了 1 次管



理评审，管理评审会议由总经理主持，各部门负责人和内审员参加，各相关部门对管理目标完成情况和体系运行活动进行了总结，并提出有针对性的改进意见和建议，过程有效。

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：

企业策划有《退换货流程》、《客户投诉处理制度》等保持成文信息；依据管理制度、文件进行不合格服务的管理。不合格品控制分不合格商品和服务两种。对不规范服务的控制包括对不规范服务的确认、服务功能恢复、损失补偿和服务信誉恢复的措施。有策划和建立不合格品处置记录填写、传递和保存要求。对不合格商品进行处置后的重新验证，确保整改效果。建立有《不合格报告》、《纠正措施处理单》等应保留成文信息；暂无不合格发生。体系运行期内未发生销售过程不合格产品及不合格服务情况。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

企业提供的《质量不符合和纠正措施控制》规定了不合格（符合）和纠正措施的控制要求：销售部有对服务过程中的发生的不符合，进行了原因分析，制定了相应的纠正和纠正措施；客户的信息反馈、投诉及，相关方监视和测量过程中发现的不符合，有进行原因分析，并针对不符合的产生原因制定了相应的纠正和纠正措施。本年度内审发现的不合格项以及管理评审中提出的不符合或改进建议有进行原因分析，对产生的原因制定相应的纠正和纠正措施。上述纠正和纠正措施有进行跟踪验证，并经验证有效。

3) 投诉的接受和处理情况：无

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域：无

2) 组织机构：无

3) 管理体系：无

4) 资源配置：无

5) 产品及其主要过程：无

6) 法律法规及产品、检验标准：无

7) 外部环境：无

8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：无

9) 联系方式：无

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上年度不符合已关闭，未发生类似不符合，措施有效。

五、认证证书及标志的使用

证书为投标使用，未发生证书使用不当行为，使用符合规定、未见不符合情况

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，河北长九石油销售有限公司的

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

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:郭增辉



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。