



项目编号：11211-2025-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：张家口玖通机械有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）： 鲍阳阳

审核组员（签字）： 鲍阳阳

报告日期： 2025 年 10 月 12 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：鲍阳阳

组员： /



受审核方名称：张家口玖通机械有限公司

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	鲍阳阳	组长	审核员	2024-N1QMS-1352727	29.10.07,29.11.03,29.12.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	高英杰	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：本次为单质量体系审核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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国安全生产法、劳动保障监察条例、女职工劳动保护特别规定、企业职工伤亡事故调查分析规则、女职工禁忌劳动范围的规定、中华人民共和国妇女权益保障法、未成年人特殊保护规定等。

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：

GB/T 3003-2017 耐火纤维及制品生产与质量控制、GB/T2951.11-2008 电缆和光缆绝缘和护套材料通用试验方法、GB/T 7287 热反射材料的测试方法国际标准、GB/T 1032-2005 减震器国家标准等



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10月12日上午至2025年10月12日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年3月18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:新型隔热耐火材料（复合型陶瓷纤维套管、防辐射热护毯、PG防火套管）、机械配件（蝶形减震器）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：河北省张家口市宣化区江家屯乡申家屯村东巷房屋四间（仅限办公）

办公地址：河北省张家口市宣化区武庙街宣钢小区5号楼2单元603

经营地址：河北省张家口市宣化区武庙街宣钢小区5号楼2单元603

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 一阶段审核情况：

于2025年10月11日08:30至2025年10月11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：产品销售过程控制；

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（0）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:办公室 Q7.2 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：2025年11月12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10月12日前。

2) 下次审核时应重点关注：内审、管理评审的实际运行情况；本次不符合的整改情况；管理体系融合度



3) 本次审核发现的正面信息：管理体系健全，领导能够重视，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高度重视和支持，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：内审、管理评审的实际运行情况；管理体系融合度

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：2021年5月25日 体系实施时间：2025年3月18日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照（副本）编号：91130705MA0GD81G17 注册资：50万(元)

3) 审核范围内覆盖员工总人数：7人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无倒班情况。

4) 范围内产品/服务及流程：

顾客需求-合同评审-签订合同-产品采购-发货-客户验收-售后服务

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

张家口玖通机械有限公司成立于2021-05-25，注册地址：河北省张家口市宣化区江家屯乡申家屯村东巷房屋四间（仅限办公），经营地址：河北省张家口市宣化区武庙街宣钢小区5号楼2单元603室，企业无仓库。企业注册地址已无人员办公，提供有说明文件，已督促企业尽快向有关部门报备。企业租赁办公室作为经营场所，办公面积约70平米，办公设施：电脑、电话、打印机等，满足办公经营需求；公司现有员工7人，经营范围包括阀门、水泵及配件、新型隔热耐火材料、建材、机械设备、电气开关及配件、电机及配件、仪器仪表、土产杂品、办公用品、电子产品的零售；机械配件加工及销售。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）

理解组织及其环境

企业多年来与河北宣钢冶金科技发展有限公司，河北宣化钢铁机械有限公司，宣化钢铁有限责任公司形成战略合作关系，保质保量提供产品，以优质的产品和完善的售后服务，赢得行业内客户的认可。

企业高层通过及时了解国家相关政策和市场环境，与客户/同行业/上下游产业的交流等方式认识企业的所处的环境，并制定经营思路。

企业识别内部环境因素和对策主要有：

外部环境：经营环境、竞争对手、供应商、社会环境、政治环境、空气质量环境等

内部环境：战略环境、责任环境、协调环境、人才环境、内控环境、激励环境等

与刘经理交流，关于气候变化对企业管理体系的影响，如相关方供货地区临时暴雨、暴雪，影响供货和发货等，企业暂未受到气候变化带来的影响。

对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通及定期（周总结会议、月末总结会议）内部总结等方式进行监视和评审。

企业识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内外部因素，并且关注不断变化的内外部信息。由总经理组织召开企业内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，



并将识别出的相关内外部因素作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。

相关方的需求和期望包括：

总经理及管理层在考虑相关方对企业提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响时，结合企业的实际情况，确定与质量管理体系有关的相关方，并确定其要求。

企业按照管理手册要求对相关方的需求和期望进行管理，以理解相关方的需求和期望以便帮助本企业更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确；由于相关方对组织持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，企业确定了：

与质量管理体系有关的相关方；

企业的相关方包括：顾客、员工、银行、外部供应商、雇员及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、非政府组织等。

相关方的需求和期望包括：

相关方	需求与期望
顾客	产品质量符合要求 及时交货 价格合理 安装调试及时
外部供方	稳定、持续的进行双赢合作 通过深度合作降低双方成本以提高供应链的竞争力 及时付款
员工	薪资、福利增加； 提供培训机会； 个人能力与职位得到提升
上级主管部 门	合法经营 配合上级主管部门的监管管理工作

与刘经理交流，企业已关注相关方因气候影响对企业要求的变化。

企业对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，理解和持续满足相关方的需求和期望。

管理体系的范围

企业策划了质量管理体系及体系目标包括了满足产品及服务要求和持续改进的内容。形成了质量管理体系文件包括管理手册含程序文件及作业指导书等。

管理体系范围：新型隔热耐火材料（复合型陶瓷纤维套管、防辐射热护毯、PG 防火套管）、机械配件（蝶形减震器）的销售。

经确认管理体系范围与审核范围一致。

注册地址：河北省张家口市宣化区江家屯乡申家屯村东巷房屋四间（仅限办公）

经营地址：河北省张家口市宣化区武庙街宣钢小区 5 号楼 2 单元 603 室

不适用条款：无

通过文件发放、会议形式在公司内部进行了传递；在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。

上述范围与企业目前经营范围相一致。

管理体系及其过程

企业依据 GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》于 2025 年 3 月 18 日建立了文件化管理体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定—资源提供—产品实现—测量和改进。

企业明确规定新型隔热耐火材料（复合型陶瓷纤维套管、防辐射热护毯、PG 防火套管）、机械配件（蝶形减震器）的销售所涉及行业的执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各运单工序控制，监视、



测量、考核使其达到有效运行。

企业编制了管理体系手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。通过管理手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。

通过对过程的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。

通过监视、测量和分析结果以及内审管理评审等达到持续改进的目的。

经识别外包过程：产品运输

《管理手册》明确了公司的管理方针：

企业质量方针：服务至诚，精益求精；管理规范，追求卓越！

企业的管理方针记录在《管理手册》中，并在组织内部得到广泛的宣传、沟通。

方针是管理层共同研究决定的，结合了企业服务特点和目前的实际状况。方针初步制定后，由企业员工进行讨论，在企业管理体系文件的发布会上，对管理方针和目标进行了讲解，使全体员工能够理解。同时，通过贯标培训、文件下发，内部理解，实施过程中，始终强调方针的意义的内涵。

经 2025 年 7 月 24 日召开的管理评审会议评价，管理方针适应其宗旨和环境并支持其长远战略方向；为制定管理目标提供框架；包括满足适用要求的承诺和持续改进质量管理体系的承诺。方针基本能够满足标准的要求。

基本符合要求。

组织的岗位、职责权限：

企业质量管理体系覆盖的部门包括：企业设有管理层、办公室、销售部。

在《管理手册》及《岗位职责和岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。

查相关制度包括办公室管理制度、设备维护保养制度等，基本明确了各级人员的质量管理职责等。确认企业目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息等资源均能保证。

详见各部门 5.3 条款审核记录。

应对风险和机遇的措施：

企业制定管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。

提供“质量过程风险和机遇与应对评估分析表”，分别对办公室与销售部的风险进行了识别，并制定了控制措施。

识别出风险如：

对市场需要服务的发展趋势判断失误；客户要求识别不完整；未能确保能够满足客户要求就签署合同
服务不能按要求完成；投诉率过高，效率太低；

人员不足；能力不足；沟通不畅。

制定控制措施如：

对市场需求服务的发展趋势分析应该经过反复论证；对客户的要求实施监视和测量；在确定与客户签署合同前落实合同评审事宜。

销售服务计划管制；过程能力提前策划；

采取的适当措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者招聘具备能力的人员等。

。。。。。

另查对其他风险和机遇均制定了应对措施。

目标及其实现的策划

企业管理目标

质量目标：交货（产品、服务）合格率 100%；交货及时率≥98%；顾客满意度≥96%。

与刘经理沟通，切合企业的实际，经查阅符合标准的要求。

分解到了各部门，规定了措施和考核的办法要求，目前阶段性目标完成。

提供了考核记录。

**变更的策划：**

当企业发生重大变化（质量管理体系变更、产品转型、市场发生重大变化等），需要进行重新策划；组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。

明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。

明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目的考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。

对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控。

组织应对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。

目前，管理体系运行正常，无变更

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）

产品和服务的策划

企业针对产品销售的特点进行了如下策划：

一、销售服务实现过程：顾客需求-合同评审-签订合同-产品采购-发货-客户验收-售后服务

二、确定了相应的管理目标：目标基本合理、可测量、可达到。

策划收集了相关文件：法律法规、产品标准等

三、策划了采购制度、销售制度、售后服务管理制度等记录。

四、服务过程中由部门负责人进行考核/检查，订单完成后由客户进行服务评价，符合要求。

五、资源：

1、基础设施：企业租赁河北省张家口市宣化区武庙街宣钢小区 5 号楼 2 单元 603 室作为经营场所，办公面积约 70 平米，配有办公室、会议室等办公设施：电脑、电话、打印机等，满足办公经营需求；

2、人员：各岗位人员均按要求进行策划配置。

3、环境的策划：关注员工心理状态，完善办公环境，改善员工福利待遇

六、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。

七、外包过程：产品运输

策划适合组织体系运行需要，未发生变更，策划情况符合标准要求

与客户有关的过程：

负责人介绍沟通方式主要是电话、微信、资料传递、广告等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。

主要业务以订单、合同、电话、邮件、传真等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。

对顾客的要求由业务人员直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。

抽查有关的合同及评审记录，符合要求。

管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定；经过查阅企业订单文件，并与部门负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况，后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。基本符合要求

产品的设计与开发

由于公司提供的产品的销售模式相对固定，有关产品销售的设计和开发过程在按标准要求实施质量管理体



系之前已经完成。公司为达到顾客持续满意，时刻关注顾客对服务的需求和期望，以及相关法律法规、标准调整 and 变化等方面的信息，持续地改进服务。目前为止客户的需求以及相关的法律法规未发生变化，故未实施新的产品的设计开发工作。公司提供的销售产品的功能特性通过运行，确认能持续满足顾客要求。公司对目前提供的各项产品持续负责。公司配备的管理人员和技术人员能够持续满足销售设计需求，保持了服务的设计开发能力。暂时也没有增加新的销售模式的计划，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。

与外部有关的过程控制：

企业编制有采购控制程序：

对主要产品供应商采取评价、选择、年度确认的方式进行控制，产品从合格供方采购

评审内容：交货及时性、售后服务好、产品质量可靠等方面，主管部门提出意见，总经理签批

基本符合要求。

销售过程控制

企业对产品销售和服务提供过程进行了策划，对人、机、料、法、环诸因素进行了较好的控制，销售过程部门严格按策划的作业流程予以控制。

刘经理介绍企业主要是新型隔热耐火材料（复合型陶瓷纤维套管、防辐射热护毯、PG 防火套管）、机械配件（蝶形减震器）的销售。企业的销售方式主要是参加招投标、老客户回购、老客户转介绍、拜访新客户等。

产品的销售依据的标准有：质量标准：顾客技术要求及相关国家/行业标准。

销售流程：顾客需求-合同评审-签订合同-产品采购-发货-客户验收-售后服务

销售过程的控制如下：

- 1、获得市场信息：参加招投标、老客户回购、老客户转介绍、拜访新客户等
- 2、合同谈判：与客户就价格、质量、售后服务等方面达成一致，签订合同，该过程包含合同评审
- 4、组织货源：一般是向合作方（合格供方）发出订单，确定价格、质量要求、交货期、运输方式（含产品防护）等
- 5、质量控制：在合同洽谈阶段，与合作方就产品质量控制进行沟通，按照质量要求收货，出厂时厂家对产品进行自检，合格后方能发货。
- 6、交付：企业无仓库，一般由供方通过物流公司发货至物流园然后由企业联系运输车队将产品从物流园送至客户指定点，客户进行产品检验，验收合格后，完成交付。
- 7、顾客满意度调查：企业销售部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。有问题及时反馈到相关部门。如客户验收不合格，质量问题包退换。

运输过程：企业通过外包方负责产品运输。

企业常规的销售模式如上所述，企业的老客户河钢供应链，一般通过自己的供应链系统进行交易，具体内容及步骤涉密，不再详述。

抽部分交易订单，查档案资料：有客户要求、质量要求、交货资料等，销售过程受控

相关法律法规要求：《民法典》、《消费者权益保护法》等。

获得和使用适宜的监视测量资源：销售过程的监视测量有业绩考核表，货源组织、交付等过程的记录

使用适宜的设备和过程环境：配备有台式电脑、复印机、打印机、传真机等，可以满足工作需要、设备数量保证，办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。

销售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。

查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。

查看业务员工作情况，业务员刘某正在与客户沟通记录在笔记本上的关于产品的相关问题。

需要确认的过程：编制了《特殊过程确认记录表》，该公司目前经识别确认的特殊过程为销售过程。查见《过程确认记录表》，对该过程从工作人员能力、设备能力、工作流程等方面进行了确认评价。确认结论：

销售服务可以保证质量满足要求。确认人：刘婷 日期：2025-8-15

该特殊过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。经查基本符合要求。



部门主管负责对销售过程的服务质量进行监督检查。

查见《销售及售后服务过程检查记录表》，内容包括：考核项目、检查内容、检查情况、检查人、检查日期等。

符合要求。

产品和服务放行

企业编制了所经营产品的采购检验制度、销售人员考核制度。对采购、销售服务过程进行控制。

销售及检验依据：合同要求、客户标准；提供有检验标准、检验规程等。

查销售产品发货前检验

—在合同洽谈阶段，与供货方就产品质量控制进行沟通，按照质量要求收货，出厂时厂家对产品进行自检，合格后方能发货。

—到货后客户进行产品检验，验收合格后，交付完成。

抽结算单，2025年7月17日，收货单位：河钢集团供应链管理有限公司宣化分公司，物料描述：绝缘耐热护套，有收货人、质检员、采购员签字。

抽结算单，2025年9月11日，收货单位：河钢集团供应链管理有限公司宣化分公司，物料描述：防辐射热护套、复合型陶瓷纤维套管，有收货人、质检员、采购员签字。

抽结算单，2025年9月11日，收货单位：河钢集团供应链管理有限公司宣化分公司，物料描述：绝缘耐热护套，有收货人、质检员、采购员签字。

抽结算单，2025年9月11日，收货单位：河钢集团供应链管理有限公司宣化分公司，物料描述：蝶形减震器，有收货人、质检员、采购员签字。

销售部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。

企业编制了《销售服务质量评定记录》，规定了销售服务过程中需检验的项目及服务的质量要求等。

——抽销售服务质量检查表，检查内容有销售人员仪表、电话记录情况、顾客要求评审的及时性、提供产品的质量合格率、顾客沟通及时性、主动性、顾客异议及时处理等多方面，记录包括要求与实际检查情况，检查结论：合格；检查人：刘婷 日期：2025.8.31

根据考核办法，每月对业务人员进行考核，包括工作业绩，工作态度等方面；

——提供有《业务人员考核表》，定期对员工进行了考核，均达到了公司要求。

企业目前无紧急放行情况发生，企业的产品监测能力基本满足要求。

企业的销售产品检验过程基本符合要求。

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

内部审核：

按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，2025年7月10日进行了年度的内部审核。

查阅审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域，内审员经过培训。对内部审核发现的1个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对质量管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。

管理评审：

按照策划的安排，一年度进行一次，2025年7月24日的管理评审，总经理孟娟主持，各部门负责人参加。

查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求。

评审中提出的改进建议有1项：改进措施已完成。

经查阅记录和询问面谈，管理评审模式化和形式化，对企业的管理决策和利用信息、实际、数据推动体系运行深化没有起到应有作用。但对质量管理体系的评价较为客观，提出的改进对促进体系的运行有效，管理评审尚可

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



编制《不合格控制程序》《纠正措施与改进控制程序》，规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。

在产品交付检验中出现的合格产品可不进行退货，企业联系厂家进行补发。

经查未出现不合格情况。

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）:

企业为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，为管理体系的有效运行和持续改进提供充分的资源，包括人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等；还包括为增强顾客满意所必需的资源，主要资源如下

1、人力资源：企业管理体系覆盖人员 7 人，包括管理人员、办公人员、销售人员

2、基础设施：企业租赁河北省张家口市宣化区武庙街宣钢小区 5 号楼 2 单元 603 室作为经营场所，办公面积约 70 平米，配有办公室、会议室等。办公设施：电脑、电话、打印机等，满足办公经营需求；

3、办公室设施主要是：电脑、打印机等；

4、配备 WIFI 系统

现有各项资源基本能满足销售服务的要求，基本能满足体系运行的要求。

2) 人员及能力、意识:

目前企业人员 7 人，含管理人员、办公人员、销售人员等，满足要求

企业规定了工作人员岗位任职要求，另有人员能力评价表，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，评定结果均符合岗位任职要求。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。企业相关人员基本具备相应能力和意识。基本符合要求

3) 信息沟通:

企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通:

1) 内部沟通:

a)通过各种例会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等）;

b)各部门内部会议等;

c)内部文件的学习和传递;

d)公司宣传栏等方式。

2) 外部沟通:

a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等;

b)与顾客沟通产品质量、交付情况和服务方面等;

c)与当地政府主管部门进行交流沟通。

内外部信息交流/沟通方式可行、有效。



公司沟通机制已经建立，基本有效。

目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。

4) 文件化信息的管理：

企业建立的管理体系文件包括：

1.质量管理体系手册 JTJX-SC 版本：A/0 版，2025 年 3 月 18 日发布实施（含管理方针、目标）

质量管理体系手册 JTJX-SC 版本：A/1 版，2025 年 10 月 11 日修改实施（含管理方针、目标）

2.程序文件 JTJX-CX 版本:A/0，2025 年 3 月 18 日发布实施，含 15 个文件，包括标准要求的程序。

3.三级文件（管理文件），包括：综合管理制度、人事管理制度、销售服务规范、服务和顾客抱怨处理规范等。

4.体系运行所需要的记录。

5.对外来文件进行了识别收集，现场提供有包括收集的相关法律法规、民法典等，经常网上查阅、及时与顾客沟通确保最新版本。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q:新型隔热耐火材料（复合型陶瓷纤维套管、防辐射热护毯、PG 防火套管）、机械配件（蝶形减震器）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，张家口玖通机械有限公司的

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 checked="" type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 达到	<input type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input checked="" type="checkbox"/> 有效	<input 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：鲍阳阳

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。