

项目编号：11397-2024-Q

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：上海牛茂实业有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）：单迎珍

审核组员（签字）：

报告日期：2025年11月17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：单迎珍

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
1	单迎珍	组长	Q:审核员	2024-N1QMS-4202976	Q:29.11.02

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	于成峰、徐娇娇	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，进行第一次监督审核 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

- 管理体系标准：GB/T19001-2016/ISO9001:2015
- 受审核方文件化的管理体系：本次为 单体系审核 结合审核 联合审核 一体化审核；
- 相关审核方案，FSMS专项技术规范：ISC-QR-R-06 申请评审及审核方案策划表；
- 相关的法律法规：民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、消防法等。
- 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 4008-2008锰硅合金、GB/T 2272-2020硅等。
- 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11月17日上午至2025年11月17日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年11月24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）：

经确认审核范围为：冶金材料的销售。体系认证范围无变化。

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：上海市宝山区高逸路112-118号3幢7806室

办公地址：上海市宝山区宝林二村93号409室

经营地址：上海市宝山区宝林二村93号409室

企业出具有注册地无人办公经营的声明，也无其他分场所。已督促企业尽快去当地市监部门备案实际经营地。

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：销售部 Q8.4.1

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12月17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11月17日前。

2) 下次审核时应重点关注：本次不符合跟踪，内审和管理评审的继续深入，产品销售服务过程的运行控制，顾客反馈和满意度测量情况，对标准的学习与运用等。

3) 本次审核发现的正面信息：公司服务质量较稳定，无质量、环境和安全事故，供方及服务客户形成长期合作伙伴，通过管理体系的运行促进了管理水平的提高以及质量意识的提升。现阶段服务质量可保证。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：最高管理层能够积极参与管理体系运行，能够落实管理体系标准和管理体系中的各项要求；



能够有效履行合规义务/适用的法律法规和标准要求。

2) 风险提示: 有人员变动时, 需持续加强对标准的培训和学习, 以保持管理体系有效运行。

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

提供 2025 年 1-10 月质量目标考核统计, 按策划安排等内容进行考核, 各部门质量目标统计及考核如下:

- 1) 目标分解: 培训计划达成率 100%, 考核情况: 100%
- 2) 目标分解: 文件受控率 100%, 考核情况: 100%
- 3) 目标分解: 顾客满意度 ≥ 90 分, 考核情况: 96 分
- 4) 目标分解: 合同履约率 100%, 考核情况: 100%
- 5) 目标分解: 顾客反馈意见及时处理率 100%, 考核情况: 100%
- 6) 目标分解: 采购合格率 100%, 考核情况: 100%

目标均已达成。编制: 徐娇娇, 批准: 于成峰, 日期: 2025.11.12

2.2 重要审核点的监测及绩效 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)

●**资质符合性:** 主要为营业执照, 无变化。

●**过程的识别与控制:** 该公司持续保持了有效的质量管理体系文件, 识别保持了公司质量管理体系运行所需的过程。销售是按照顾客合同要求和国家标准进行销售, 销售方式和销售模式固定, 没有具体的生产活动过程。目前销售设备和设施能满足顾客要求, 公司有成熟的销售模式和接收准则, 组织暂无新销售形式的设计和开发, 企业不涉及新产品销售的设计和开发, 经确认符合组织实际要求。上次外审以来, 过程无变化。

●**产品和服务过程实现的运行策划和控制:** 公司目前主要从事冶金材料的销售, 对服务的质量目标、实现过程所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及服务接收准则进行了策划, 并规定了所需的记录。公司确定了服务实现的质量目标和质量要求。策划了冶金材料的销售流程。识别销售服务过程为需确认的过程。收集了冶金材料的销售过程中相关的法规和执行标准如产品质量法、民法典、消费者权益保护法等相关技术标准等要求。策划配置了相关的资源, 包括销售人员、行政人员、办公用设施、办公场所等, 资源配备较齐全, 满足要求。编制了相关的程序文件如过程运作控制程序、顾客满意度测量程序等, 并确定了相关的作业流程、管理制度, 策划了各类表单、记录等。上次外审以来, 未发生过部门职责、目标指标等运行策划需要进行更改的情况。若发生变更, 则要求相关部门制订过程控制措施, 评审了非预期变更的后果及采取相关措施消除不利影响。产品实现的策划基本适宜, 适于组织的运作方式。

●**产品和服务的要求及确定:** 服务环节中销售部主要负责与顾客进行沟通以确定评审顾客需求, 签订销售合同并根据合同下达需求并提供服务给客户, 并完成各类服务记录的编制, 遵守相应的服务规定和行为规范、获得必要的办公设施、确定各类服务内容的信息, 如服务项目、服务要求及期限、售后服务等等。上次外审以来未发生顾客投诉情况。抽查认证范围内的冶金材料的销售合同以及相应的合同确认评审记录, 均符合公司合同评审的要求。目前无顾客要求未形成文件或口头定单的情况。无合同更改的情况, 如果需



要更改，需对更改内容重新评审。

●**产品和服务的设计和开发：**企业质量手册对设计和开发进行了规定，符合要求，无变化。公司目前的销售服务方式经过多年的经营，基本都定型。目前也无新的销售服务的方式。经沟通，如有新的销售服务方式，则按照产品和服务设计开发的要求实施。

●**外部提供过程和控制：**提供有《外部提供产品、服务和过程控制程序》，规定了对选择评价和重新评审供方的方法。无变化。公司采购的主要产品有硅铁、硅锰、硅碳合金等冶金材料。公司不设仓库，经沟通，采购品均由供方负责送到客户处，由于产品属于大宗类产品，对采购品的检验报告、数量等进行远程验证，同时委托检验单位对金属含量进行检测。经沟通，因为经营战略和财务管理需要，原公司主要客户为其关联公司上海君达材料科技有限公司，由其统一再对外销售，2025年起，公司直接对向客户进行销售，其关联公司上海君达材料科技有限公司变更为其唯一供应商（由其统一对外采购后再转卖给公司）。关联方上海君达材料科技有限公司为同行业，同一实际控制人，由其统一对外作终端供方评价。但未能提供针对上海君达材料科技有限公司进行选择 and 定期评价的证据。。

●**产品和服务实现过程的控制：**公司销售的产品目前主要通过业务洽谈的形式与客户接洽，项目一般确定后由销售部负责制作合同文件，通过合同明确服务相关信息及特性。策划了产品销售的流程。编制了销售管理制度和岗位职责等文件，规定了服务提供特性和验收标准，经询问，组织已对企业员工进行了相关管理规定的培训学习。阻止人为因素产生不合格现象。设备包括网络、电话机、电脑、传真机、打印机等，设备定期维护保养，保持有效性。目前确认的特殊过程为销售服务过程。对销售服务的过程因其特性需按要求进行确认。查公司质量手册，明确了公司体系变更控制要求。要求应有计划地和系统地进行变更，考虑对变更的潜在后果进行评价，采取必要的措施，以确保产品和服务完整性。规定了应将变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息形成文件。上次外审以来，增加识别仓储服务为外包过程，其他各过程未发生变更。审核当日，审查销售员的销售过程控制情况基本符合要求，无不合格情况发生。

但公司已搬至新址，并新招多名销售人员，但未能提供已对销售服务过程进行重新确认的证据。

●**过程的监视和测量：**依据程序文件规定要求对质量管理体系各个过程进行监视：各职能部门的质量目标的实现情况；对过程检查中出现的不合格/潜在不合格采取纠正/预防措施，防止不合格再发生/发生；采用电话、回访等方式征询顾客对产品的质量意见，发现问题及时采取适当的纠正和纠正措施确保顾客满意。提供有销售过程的原始记录等对过程的监视和测量，控制有效，可满足要求。同时日常工作中对销售人员进行工作内容的监督考核，针对考核中出现的违规行为进行教育、培训，情节严重予以辞退，日常巡检发现的不合格立即进行整改；如果由多次业务考核不合格时，立即调离原岗位，自体系运行以来，未出现过项目主管及员工因服务不符合要求被辞退现象。质量事故：未发生。对服务实现过程的监视和测量情况符合要求。

●**更改控制：**查公司质量手册，明确了公司体系变更控制要求。上次外审以来，除公司经营地址发生变化外，其他体系运行各过程未发生变更。

●**顾客满意度调查：**该公司顾客满意度调查部门为销售部，公司《顾客满意度测量程序》规定了对顾客满意程度的调查要求，无变化。公司已向主要顾客发放了满意度调查表，对顾客满意度调查进行了分析报告，顾客满意率达到公司质量目标要求。

●**数据分析：**通过内审和管理评审，对质量管理体系的绩效和有效性进行评价，结合本年度内审和管理评审，公司质量管理体系运行有效。提供公司各部门目标完成情况统计，均已达成。针对部分顾客的满意率调查统计证据，已达到目标要求等。并将以上数据分析的结果作为管理评审会议的输入内容。所实施的数据分析符合要求。

●**改进：**主要利用管理方针、管理目标、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，并通过对内审、外



审以及在日常销售及技术服务过程中出现的不合格项/不合格品的统计分析，确定产生不合格的原因，针对不合格产生的原因，制定纠正或预防措施如加强人员培训等以持续地改进管理体系的有效性。

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：按照策划安排，内部审核一年度进行一次，企业于2025年7月8日进行了年度管理体系内部审核。提供有审核计划、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。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，企业于2025年7月23日进行了年度管理评审，总经理主持，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，已实施。抽查以往改进事项，已完成。管理评审过程实施基本有效。

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

执行《不合格控制程序》等文件，对不合格服务改进、纠正后的再验证等，文件无变化。通过对销售人员考核、部门管理人员不定期检查等方式发现不符合及潜在的问题。现场检查中发现的一些操作不规范的问题，通过微信、口头要求进行整改，能够通过不断的改进，提升质量管理水平，确保客户满意度。目前公司暂未接到客户对公司服务质量的投诉问题。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

执行《纠正措施控制程序》等文件，无变化。对于服务过程中不合格的服务项目，总经理有权责令责任人立即或限期整改，并由检查人员进行验证纠正措施。服务过程的验证包含在服务实施过程中，过程可控。日常结合销售及售后服务的质量考核，定期组织员工培训，优化服务质量，提高服务能力、遵守法律法规要求等措施，以防止或减少质量不合格、不符合事件的发生。经沟通，目前无质量事故发生，预防措施实施有效果。

3) 投诉的接受和处理情况：

规定了综合部和销售部均为投诉接受及处理部门，建立了投诉反馈的接受渠道和热线电话等，对顾客和客户的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。如服务质量、价格等的要求及变更。目前为止没有顾客投诉情况发生。

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

上次不符合项经现场验证，纠正和纠正措施基本有效。

五、认证证书及标志的使用

经沟通，认证证书、标志在本次认证周期内主要用于向客户宣传或投标时使用，需要时，提供证书复印件，符合要求。未违规使用。

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，（上海牛茂实业有限公司）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：单迎珍



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。