



项目编号：22098-2025-Q

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：忻州市海力达贸易有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）： 陈越

审核组员（签字）： 陈越

报告日期： 2025 年 12 月 24 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](http://www.china-isc.org.cn)

邮 箱： [service@china-isc.org.cn](mailto: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：陈越

组员：陈越



受审核方名称：忻州市海力达贸易有限公司

## 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	陈越	组长	审核员	2025-N1QMS-1328688	29.11.05

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	韩晓云/程改荣	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/T 19001-2016/ISO 9001:2015

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》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国妇女权益保障法》、《工伤保险条例》、GB/T 2828.1-2012 计数抽样检验程序 第1部分：按接收质量限(AQL)检索的逐批检验抽样计划等

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 7769-2022《纺织助剂 名词术语》、GB/T 20708-2019《纺织助剂产品中部分有害物质的限量》、GB/T 33276-2016《纺织染整助剂产品中常规有害物质的限量》、FZ/T 01136-2016《纺织品 柔软剂的性能评价》、



FZ/T 15002-2016《纺织经纱上浆用聚丙烯酸类浆料》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12月24日上午至2025年12月24日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年5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）：

Q:纺织助剂、润滑剂(粘接型)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：忻州市忻府区新建路忻师南巷文苑小区1号楼4单元11层1101号

办公地址：忻州市忻府区新建路忻师南巷文苑小区1号楼4单元11层1101号

经营地址：忻州市忻府区新建路忻师南巷文苑小区1号楼4单元11层1101号

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12月23日08:30至2025年12月23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：销售过程的控制、质量管理体系的运行控制、内审管理评审、产品和服务的放行等。

**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: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年12月30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12月24日前。

2) 下次审核时应重点关注：

体系运行情况、服务及关键过程控制，产品放行、人员能力等



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环境安全意识提高

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

企业已建立了质量安全管理体，管理层对管理体系运行和认证活动重视，管理人员对质量标准、管理体系文件经过培训和运行，运行控制基本有效。能够自我发现问题、解决问题，质量管理体系的风险机制、总体成熟度还需提高。

2) 风险提示: 体系运行的内审过程模板化、内容简单，建议在今后的运行中不断提高。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜:

无

二、受审核方基本情况

1) 组织成立时间: 2008年6月13日 体系实施时间: 2025年5月20日

2) 法律地位证明文件有:

营业执照(副本), 统一社会信用代码: 91140902676418378T, 法人: 程海荣, 注册资本: 壹佰万圆整, 成立日期: 2008年06月13日

经营范围: 批发零售: 化工产品(不含危险化学品及一类易制毒化学品)、机械设备、电子产品、消杀用品、纺织浆料及助剂、酶制剂、环保用品、反光材料、橡塑制品。天然高分子材料应用技术开发、服务及技术转让。(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)。

符合要求。

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): 无倒班

4) 范围内产品/服务及流程:

销售服务流程: 顾客要求识别—订单评审—签订合同—组织货源—安排发货—产品交付—客户验收

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

组织环境:

受审核方依据 GB/T19001-2016 《质量管理体系 要求》于 2025 年 5 月 20 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。

根据企业发展及经营管理的需求, 公司组织了对管理体系标准的学习, 依据标准的要求结合实际情况对管理体系进行了策划。策划基本体现了 PDCA 的思路。建立了文件化的管理体系, 文件基本符合标准的要求,



基本符合企业的实际情况。根据过程对组织结构进行了合理的设计，明确了各岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源。工作环境基本能满足生产和管理的需求。通过制定管理制度、作业文件及相关措施，对活动的主要环节实施了有效的控制。各种制度及规定基本建立。管理手册中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。

策划管理体系时，公司确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素，并对内外部环境做了优势、劣势分析。

企业采用 SWOT 分析法分别识别了内外部环境，并做了组织内外部环境分析并制定应对措施，提供《风险和机遇评估分析表》《内部及外部因素识别评价清单》

编制：韩晓云                      审批：程海荣                      日期：2025.5.20

外部环境：1 政治环境 2 法律环境 3 经济环境 4 社会文化环境 5 技术环境 6 自然环境 7 竞争力；同时关注气候变化对公司经营的影响。

内部环境：1 企业文化 2 公司价值观 3 知识积累 4 绩效 5 财务因素 6 资源因素 7 人力因素 8 运营因素同时，确定了与质量管理体系有关的相关方及相关要求。并根据所确定的各种因素及相关方和其要求，确定了公司应对的风险和机遇，并对应对措施进行了策划。

与企业沟通，已关注对气候的影响。

提供了营业执照（副本），统一社会信用代码：91140902676418378T，法人：程海荣，注册资本：壹佰万圆整，成立日期：2008年06月13日

相关方需求和期望

提供了《相关方的需求和期望清单》，公司确定了与管理体系有关的相关方顾客、供方、员工、审核机构、政府机构等。

针对各相关方均评审了其需求，制定了监测方法，规定了实施部门。

对这些相关方监视和评审的方法有：内审、管理评审、客户走访调查、沟通等。

管体系的范围：

与受审核方现场确认的认证范围：

Q：纺织助剂、润滑剂(粘接型)的销售

识别外包过程：产品运输

需确认过程：销售过程

管理方针和目标：

《管理手册》明确了受审核方的管理方针：

质量第一、诚实守信、用户至上、持续改进。

总经理证实，质量方针与企业的宗旨一致，随质量手册的发布宣传贯彻，并定期进行评审。

管理方针与企业的经营宗旨相适应，通过管理评审评价，管理方针适宜公司发展。

方针一般每年进行评价，评价其适宜性。

公司质量目标：



a) 产品一次交验合格率 $\geq 95\%$ ;

b) 顾客满意度 $\geq 90$ 分;

分解到了各部门,规定了措施和考核的办法要求,经查2025年5-11月公司目标已完成,管理方案措施已落实。

应对风险和机遇的措施:

企业编制了《风险和机遇控制程序》,规定了总经理负责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的识别与评价的确认,应对风险和机遇策划的审批。

提供了《风险和机遇评估分析表》,针对公司现状,企业对各部门的风险及公共风险进行了识别并制定了应对措施,编制:韩晓云 审批:程海荣,审核日期:2025.5.20。

企业目前识别风险点主要体现在人才和熟练工流失;人员工资增长、素质低;产品技术简单无领先优势;货款回收不及时;管理不规范,费用增加;火灾引起损失;行业恶性竞争等。

提供法律法规清单,收集了适合企业的法律法规及相关标准,公司外来文件清单收集了企业产品适用的标准等,均为有效版本,符合要求。

查看《合规性评价报告》;公司于2025年7月30日组织了合规性评价并形成了合规性评价报告。评价结论:公司能够认真贯彻执行法律法规的要求,严格遵守相关的各种法律法规和制度,公司已形成了自我改进,自我完善的监督机制。

基本符合要求。

变更的策划

公司于2025年5月25日建立质量管理体系,为使公司质量管理体系有效运行,并持续改进,各部门按质量管理体系文件中的规定贯彻实施。

公司确定需要对管理体系进行变更时,经策划并系统的实施。公司变更考虑:变更目的及其潜在后果;管理体系的完整性;资源的可获得性;责任和权限的分配与再分配。

文审后对管理手册进行修订,无其他变更。

### 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)

运行的策划和控制

公司产品实现的策划主要是依据销售部与客户确认的产品和服务的要求,组织相关人员和部门,进行产品实现的策划,并输出相应的文件。

本公司的产品销售为:纺织助剂、润滑剂(粘接型)

1、策划了销售实现工艺流程:

销售服务流程:顾客要求识别—订单评审—签订合同—组织货源—安排发货—产品交付—客户验收

关键/需确认过程:销售过程

特殊过程:无



外包过程：产品运输

2、识别了相应的产品执行标准：

产品标准：GB/T 7769-2022《纺织助剂 名词术语》、GB/T 20708-2019《纺织助剂产品中部分有害物质的限量》、GB/T 33276-2016《纺织染整助剂产品中常规有害物质的限量》、FZ/T 01136-2016《纺织品 柔软剂的性能评价》、FZ/T 15002-2016《纺织经纱上浆用聚丙烯酸类浆料》等。

3、所需的资源：

工作人员共：10人，包括管理人员、办公室人员、销售人员等，所有岗位的人员，经过相关培训并考核，均能满足所在岗位的能力要求，均具备相应能力

办公设备有电脑、打印机、无线网络等办公设施

特种设备：无。

监视和测量设备：无。

组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，保留了相应记录。

4、制定了管理目标和考核办法。

5、企业根据要求策划编制销售服务规范、进货检验规范等，策划进厂检验记录、成品检验报告等记录表格，对过程和服务质量进行监控。

与顾客有关的过程

公司产品销售产品为纺织助剂、润滑剂(粘接型)。公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求等。业务部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。

企业通过电话、客户了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。

抽合同，符合要求。

企业制定了销售流程，客户提出需求，由公司派出业务人员进行及时洽谈，确定客户需求是否能够满足，业务员确定需求能够满足要求后提项目审批到总经理审阅，总经理审阅后即可签订合同，在技术沟通及财务核算过程中随时与总经理沟通，无记录保留。

公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：

- 1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。
- 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处理和答复。
- 4、合理处理顾客财产，主要是顾客信息。

目前沟通渠道畅通

目前无合同更改情况发生。

与外部供方有关的过程



公司策划了《采购控制程序》，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《供方调查评定表》。

查，合格供方名录：

供方名称	提供产品/服务
广州广欣化工有限公司	中海油白油
广饶六合化工有限公司	瓜尔胶
上海尚讯检测技术有限公司	检测
中通快运	运输
定襄县俊宏物流服务部	运输

。。。。。

询问负责人已按准则对供方进行评价，均符合要求。

提供采购合同，符合要求。

能确保外部提供过程、产品和服务在公司的质量管理体系控制下，不会影响组织持续提供合格产品和服务的能力。

另抽其他采购记录，提供了微信订单、通话记录等，企业介绍，对供方进行了货比三家和评价，产品均从合格供方处采购。

程经理介绍，供方合作时间较长，采购产品型号较为固定，部分订单通过微信下发，查看部分微信订单，有产品具体数量型号，交货期限。

第三方检测委托给有资质的企业进行，详见 8.6 条款。

经查人员具备任职要求，能够胜任本职工作。

公司确保了供方提供的原材料质量，不会对顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。组织确保外部提供的过程保持在其质量管理体系的控制之中；规定对外部供方的控制及其输出结果的控制。考虑了供方提供的原材料满足顾客要求和法律法规要求。供方自身控制的有效性；对供方进行了评价；确定必要的验证或其他活动，确保外部提供的过程，产品和服务满足要求。

基本符合要求。

### 服务的设计和开发

经过与业务部经理沟通和现场查看：企业编制了相关文件，对产品和服务方案的设计过程进行控制，确保产品和服务方案设计能满足顾客和有关标准、法令、法规的要求。

企业销售配有专业技术人员，负责产品销售的设计开发工作。查技术人员，均有 3 年以上的工作经验，大专以上学历，对销售均有一定的经验，能力满足公司设计开发的需要。

程经理介绍主要是根据不同顾客需求进行新服务开发活动。

程经理介绍，目前服务流程已基本固定，体系运行之前已进行了相关销售活动的研发。自服务定型之后无变更。

查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了产品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。

配备了研发所需的办公设备，策划了实现过程所要求。

编制了项目开发和技术服务提供控制程序等指导文件。

指派胜任的人员：配备了研发所需技术人员。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，均依据相关产品技术要求和顾客要求、提供样品，顾客对产品的要求主要是粘度、外观、状态等指标。

针对研发过程，业务部负责编制项目计划书、项目建议书和设计输入、输出（产品要求等），负责编制评审验证报告等，负责整个研发工作的组织协调和实施。

#### 产品和服务提供的控制

企业编制并实施了《产品和服务的提供控制程序》、《销售服务规范》等指导文件，对产品和服务销售过程进行控制。

目前主要销售产品为：纺织助剂、润滑剂(粘接型)

1) 获得规定以下内容的文件化信息：

(1) 提供的服务或执行的活动的特征：

确定产品和服务的要求：客户要求、相关行业要求或者法律法规、国标/行标等。

(2) 要达到的结果：销售的产品能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及产品使用性能/功能要求及售后服务承诺。

确定了销售服务流程：顾客要求识别--订单评审—签订合同—组织货源—安排发货—产品交付—客户验收

在文件中明确了销售产品和服务的质量标准、监督检查及保证客户满意的要求，基本满足标准要求。

销售实施均按客户合同实施，合同内容对销售产品信息、质量要求（执行的标准规范）、交付时间，交付后的要求等规定明确，满足标准要求；

2) 获得适宜的监测资源

在销售服务过程中，通过销售服务质量检查与考评的方法进行监视和测量，并填写《顾客满意度调查》，对销售服务进行监视和测量；当有可追溯性要求时，通过采购、销售合同，进出货记录等进行追溯；

3) 在适当阶段实施监视和测量活动

负责人介绍，采购产品采用直供方式，由供方直接发往需方，运输及装卸有供方负责，合同已经明确，少数情况下公司在网上下单，有中通物流平台负责配送。

4) 使用适宜的基础设施并保持适宜的环境

销售过程主要设备设施是电脑、打印机等资源，由公司按岗位人员提供。

设备设施满足销售服务的要求。

销售服务过程不涉及特种设备。

销售过程中对环境没有特殊要求；办公环境适宜，满足销售服务的需求。

5) 配备胜任的人员

对销售服务过程人员确定了任职要求，对销售人员及过程能力定期进行确认。销售部不涉及特种作业人员。

查现场：销售现场干净整洁，电脑、打印机及网络运行正常，现场巡视办公秩序良好，符合该公司的规定要求。销售经理正在与业务员李某进行电话沟通，商讨某纺织助剂项目招标事宜，程经理解答了销售人员转述的客户关于产品的相关问题，叮嘱销售人员向客户落实好产品质量要求等信息。与程经理沟通，销售人员长期在外进行业务拓展，或至供货厂家进行发货前的检查和确定。



### 6) 需要确认的过程

销售服务全过程是需确认过程，提供《过程确认表》，从人员、设备、方法、以往产品质量反馈情况等方面进行评定，评定结论：经确认：办公设备、人员资格、销售服务规范满足服务的质量要求。可依照以上评定要素进行销售服务活动。 批准：程海荣 日期：2025.5.20

### 7) 采取措施防止人为错误

据部门负责人介绍：销售合同和采购信息评审不认真、不按程序签订，合同履行与顾客沟通不及时，容易造成供货不及时和产品不合同要求的人为错误。公司进行人员培训，按程序审核、批准合同和落实责任人，防止了人为错误的发生。

另对销售服务过程中的服务质量进行监督检查，发现问题及时提出进行改进，目前还没有发生过人为错误。

### 产品和服务的放行

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；

提供了产品第三方检测报告、出厂检测报告，符合要求。

采购的产品无库房经营，采购产品均依据客户确定了具体产品参数要求，业务员对采购产品参数、数量、材质单、外观检验后从供方发货至客户制定地点，客户进行验收。

抽产品验收记录（送货单），符合要求目前货物采购无至供方现场实施验证的情况发生。

业务部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《销售服务规范》和《销售服务质量考核办法》，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。

提供有《服务质量考核表》，按月进行考核，从遵纪守法、仪表得当、文明礼貌、顾客满意度、顾客沟通跟踪管理、满足顾客工期要求、年度销售业绩、回款率等方面进行了考核，抽考核记录：

时间：2025.9.30 被考核人：程改荣 考核结果：98分 合格 考核人：程海荣

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。

### 顾客满意

公司编制了《顾客满意度测量程序》。企业通过电话、传真、网络等形式，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量测量。

提供 2025.9.30 公司开展的顾客满意调查表和顾客满意度统计分析表，顾客满意率平均得分为 97.3 分，达到客户满意度持续提高。负责人针对满意度进行了分析：经本次调查，总的来说，顾客满意度达到了质量目标的要求，通过以上被调查的顾客，反馈产品质量稳定，但以后我们在保证产品/服务质量的同时，通过控制成本尽量降低价格，以及及时处理客户意见，提升客户满意度。

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

2025 年 12 月 4 日公司组织开展了质量管理体系内部审核，对公司的管理层、综合部、业务部等进行了审核，提供了内审计划、内审首次会议签到表、内审检查记录表、内审报告，形成了内审结论等，内审发现 1



项不符合；现场审核已进行纠正并制定纠正措施。

公司 2025 年 12 月 11 日公司组织开展了管理评审。采用会议形式，由总经理主持会议。管理层、综合部、业务部负责人均参加。提供了公司管理评审计划有编审批，会议签到表，各部门评审材料，形成了公司管理评审报告，给出了管理评审结论等，内容齐全。管理评审基本符合要求。

### 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

制定《不合格控制程序》，规定了不合格品的标识、隔离、评审、处置的职责及工作程序，自体系实施以来未修改。

询问部门负责人，若进货发现规格不合格，采取退货措施，供方连续两次严重供货不合格按《供方评审及采购控制程序》执行，取消其合格供方资格。产品交付客户投入使用后客户提出不合格，由业务部协同确认后与顾客进行协商，进行补发替换或退货，同时按《不合格控制程序》进行处理。

体系运行期间暂未发现有进货检验及顾客收货或使用中发现不良品。公司没有发生重大的质量不符合事项，暂无顾客投诉。

内审中发现的不符合，采取纠正措施，并采取相应的预防措施。管理评审提出的改进建议，已实施完毕。基本符合。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审发现的不符合，形成内部审核不合格报告，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。

管理评审中的改进，制定有措施单。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三并检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。总体上看，公司纠正及改进机制已形成。自体系运行以来组织未发生投诉和事故。基本符合要求。

#### 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。如交期、价格、运输等的要求及变更。体系运行以来未发生重大投诉和质量事件。

### 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）：

受审核方忻州市海力达贸易有限公司，成立于 2008 年 6 月 18 日，注册资本 100 万元人民币

企业注册地址：忻州市忻府区新建路忻师南巷文苑小区 1 号楼 4 单元 11 层 1101 号

生产经营地址：忻州市忻府区新建路忻师南巷文苑小区 1 号楼 4 单元 11 层 1101 号

基础设施：企业办公地为自购房屋，建筑面积约 120 平，有办公室、经理室等。

办公区域配置有电脑，打印机、饮水机、电话、无线网络及办公桌椅等，办公场所内配有垃圾桶，设施较齐全。

特种设备：无。

监视测量仪器：无。



支持性设施：无食堂、无库房。

现场观察：现场办公区域环境干净整洁，设备齐全，线路走线合理；办公设备由使用人负责维护。

公司制定《基础设施与工作环境控制程序》，对工作环境条件的控制包括：销售服务场所、办公区现场人和物的因素的管理；安全和环境保护的管理。

按照公司相关规定，由综合部负责对公司办公区域内的工作环境进行管理。

## 2) 人员及能力、意识：

企业编制了《人力资源管理程序》，目前公司有员工 10 人，包括管理人员，办公室人员，销售人员等，根据组织的行业特点要求，对从事对质量活动有影响的从业人员进行资格鉴定、选择与培训评价的职责、过程、方法与要求等进行了规定；

组织员工入职前经过岗前技能培训，入职后进行具体的岗位技能培训，以确保其掌握岗位操作技能，满足其岗位任职要求。

抽 2025 年培训计划，计划安排有：质量管理体系标准、质量手册、程序文件、内审知识以及技巧、管理制度、销售服务规范、适用的法律法规、风险与机遇识别等培训内容。

编制：韩晓云            批准：程海荣            2025.05.20

抽《培训记录表》

培训时间： 2025.6.10 培训地点：会议室 培训对象：公司骨干    培训方式：面授    培训内容摘要：质量手册。

有效性评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。    评价人：谢晴（外聘）            2025.06.10

培训时间： 2025.8.12 培训地点：会议室 培训对象：公司骨干    培训方式：面授    培训内容：内审知识及技巧

有效性评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。    评价人：谢晴（外聘）            2025.08.12

另查见《岗位能力确认记录》，从“教学学历、岗位培训、独立操作技能、岗位经验、异常处理经验、岗位业务熟悉、不良处理跟踪、5S 管理处理”等方面对公司的程海荣、韩晓云、程改荣等进行了能力评定，评定结果均为胜任。

评定日期：2025.5.30    评定人：韩晓云    批准：程海荣

通过与内审组成员韩晓云、程改荣沟通发现，内审员能回答出内审时间和基本流程，但审核的策划、内审的实施并未完全掌握，存在能力不足，开具不符合。

通过文件通知、能力培训、会议传达、口头传达等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的的目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。

## 3) 信息沟通：

企业编制了《内外部沟通控制程序》，以确保与员工及顾客就相关质量信息进行相互沟通。文件：《管理



手册》第 7.4 条款；明确了信息交流、沟通、协商的基本要求。文件适宜。

负责人介绍了公司内外部沟通信息情况。

公司沟通对象主要为：工作有接口的外部相关方，政府、协会等；工作有接口关系的各职能部门之间；不同层次岗位之间的沟通；领导与不同层次的员工之间的沟通；部门/岗位与有工作接口关系的相关方之间。

内部沟通：主要采用非正式的沟通方式：每周有例会，平时有综合部协调各部门之间的工作，沟通的方式：电子邮件、会议、电话、网络 QQ、微信、培训、检查等。能达到有效沟通提高效率的目的。沟通还包括部门和团队沟通等；主要根据问题的重要性，内部沟通也有较正式的方式：例如书面报告等；

外部沟通对象主要为：顾客、政府部门等；外部沟通主要采用正式的报告、顾客满意度调查、技术协议、访问等进行沟通。

查见有：培训计划、内审计划、管理评审计划、管理者代表任命书等信息交流沟通记录。

沟通的方式和实施情况基本符合要求，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：

受审核方建立的管理体系文件包括：

1.质量手册 文件编号：HLD-QM-2025 版本状态：A/0，2025 年 5 月 20 日发布实施（含质量方针及目标），文审问题已修改，2025 年 12 月 23 日 文件编号：HLD-QM-2025 版本状态：A/1。

2.程序文件 文件编号：HLD-CX-2025 版本状态：A/0，2025 年 5 月 20 日发布实施，含 23 个程序，包括标准要求的程序。

3.三级文件 文件编号：HLD-ZD-2025 版本状态：A/0，包括：部门职责汇编、进货检验规范、出货检验规范、客诉处理流程图、销售服务质量考核管理办法、销售服务规范等。

#### 4.体系运行所需要的记录

编制了文件控制程序，用于对管理体系文件的管理。

对外来文件进行了识别收集，现场提供有《受控文件清单》、《外来文件清单》，包括《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国民法典》等。

产品和服务的要求：GB/T 2828.1-2012 计数抽样检验程序 第 1 部分：按接收质量限(AQL)检索的逐批检验抽样计划、GB/T 7769-2022《纺织助剂 名词术语》、GB/T 20708-2019《纺织助剂产品中部分有害物质的限量》、GB/T 33276-2016《纺织染整助剂产品中常规有害物质的限量》、FZ/T 01136-2016《纺织品 柔软剂的性能评价》、FZ/T 15002-2016《纺织经纱上浆用聚丙烯酸类浆料》等。

公司制定和执行《文件控制程序》、《记录控制程序》，文件受控，以规范公司文件和记录的管理工作，使文件的编、审、批、发放、修改、回收、销毁以及记录的印制、填写、保管、查阅与销毁等各个环节得到有效控制。

以上文件均有电子版、纸质版保存，有编审批签字等信息，有发放记录。符合要求。

## 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：纺织助剂、润滑剂(粘接型)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，忻州市海力达贸易有限公司的

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	<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：陈越 陈越



## 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](http://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。