

项目编号：20209-2025-Q

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：东莞市大洋化工科技有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）： 温红玲

审核组员（签字）：

报告日期： 2026年1月28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809

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：温红玲

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	温红玲	组长	审核员	2025-N1QMS-4210533	29.11.05

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王华东/王勇	向导	受审核方

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：《ISC-B-1 管理体系审核方案策划表》；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国环境保护法。

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：中华人民共和国消费者权益保护法、GB/T18760-2002 消费品售后服务方法与要求、SB/T10444-2007 商贸企业信用管理技术规范、GB/T15624-2011 服务标准化工作指南、GB 18265-2019 危险化学品经营企业安全技术基本要求、GB/T 16483-2008 化学品安全技术说明书 内容和项目顺序、GB/T 4472-2011 化工产品密度、相对密度的测定、GB/T 6678-2003 化工产品采样总则、AQ 3041-2011 气雾剂安全生产规程、BB/T 0005-2010 气雾剂产品的标示、分



类及术语、GB/T 14449-2017气雾剂产品测试方法、NB/SH/T 0967-2017润滑剂包装标识通则、SN/T 4700-2016进出口工业品合格评定的基本规则、SN/T 4702-2016进出口商品质量安全风险信息采集技术规范、GB/T 14392.1-2022国际贸易单证、SN/T 4370-2015进出口化工产品检验监管规程 通则等。

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：2026年01月28日上午至2026年01月28日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年3月5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:化工产品（许可范围内）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：广东省东莞市松山湖园区怡乐路1号1栋2101室

办公地址：广东省东莞市松山湖园区怡乐路1号1栋2101室

经营地址：广东省东莞市松山湖园区怡乐路1号1栋2101室

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证书及标识使用情况：

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：体系覆盖人数变更。

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：

行政部：GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制 8.4.1 总则

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：2026年2月28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 2027 年 3 月 4 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

本次不符合的验证; 销售服务过程控制; 任何变更情况。

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, 近一年内未发生过质量、环境、安全事故, 未发生过相关方投诉抱怨情况, 人员质量、环境和安全意识等较好, 资源比较充分, 能保证方针和目标方案的实现。该公司 QMS 基本满足 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准的要求, 建立了自我完善机制, 质量管理体系运行基本有效。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价: 公司各部门职责明确, 质量管理体系能够全面有效地予以贯彻实施, 各部门人员能理解和实施本部门涉及的相关过程, 对识别出的相关质量管理过程能有效予以控制。

2) 风险提示: 针对营业执照(研发、销售: 化工产品(不含危险化学品))与危险化学品经营许可证不一致情况, 与王华东经理沟通, 建议进行营业执照变更, 相关风险已告知企业。

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

总经理缺席、最高管理者身份确认:

总经理因公缺席, 本次审核由最高管理者之一王华东同志全权处理本次审核相关事宜, 查提供有王华东同志 最高管理者之一身份《任命书》, 经与王华东同志沟通确认, 其作为公司最高管理者之一, 职责主要如下:

- ① 确保质量管理体系符合本标准的要求;
- ② 确保各过程获得其预期输出;
- ③ 决策质量管理体系的绩效及其改进机会;
- ④ 确保在整个公司推动以顾客为关注焦点;
- ⑤ 确保在策划和实施质量管理体系变更时保持其完整性。
- ⑥ 负责与质量管理体系有关事宜的内部沟通和外部联络。

经与王华东经理沟通确认, 其确实为公司内最高管理者之一, 可以进行本次审核最高管理者访谈。

最高管理者访谈情况:

与王华东副总面谈沟通, 介绍说: 作为公司的最高管理者之一, 对质量管理体系的有效性负全责, 主要任务是确保质量方针与公司战略一致, 通过会议、张贴、培训等宣传方针、体系真正融入业务, 不是“两张皮”, 提供公司运营所需人力、物力、财力等资源, 并带头运用过程方法和风险管理, 按体系流程定期进行评审、复盘、总结, 针对运行过程暴露的问题, 进行根本原因分析并从源头上进行改进, 持续达到顾客满意。并表态要不断学习、稳步提升全员质量管理体系意识, 为体系要求进一步融入到公司实际业务中打好基础, 为公司能进一步在标准思路的引导下管理更规范。

承诺基本实现, 没有违反的情况发生。

与王华东副总面谈沟通, 介绍说: 质量方针: 客户满意 共创双赢 卓越品质 创新领先。介绍了质量方针的含义, 介绍自己通过会议、张贴方针等手段进行了方针宣贯, 与王总沟通, 对方针内涵的理解较深刻, 方针基本符合企业战略方向, 介绍说围绕方针展开了质量目标, 基本符合要求。并在管理评审时对方针的持



续适宜性进行了评审，有评审记录。

以上质量方针通过文件、培训等形式将公司质量方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过办公室获取公司质量方针。

质量总目标及考核情况：

与王总面谈沟通，围绕公司方针制定了公司质量目标、部门质量目标。介绍了目标及达成情况，均已达成。

公司总目标	完成情况
① 交付产品合格率 \geq 98%	100%
② 顾客满意率 \geq 95%	97.3%

目标可测量，与公司质量方针一致。

每年由行政部按公司质量目标考核要求统计考核公司质量目标完成情况，提交管理评审会议。

查对目标进行了分解，提供有公司及行政部、贸易部部门目标分解和考核情况，内容包括：部门、目标指标、完成情况、考核人等，均已完成，达到目标值，基本到位、合理。

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）

产品实现的过程和活动的管理控制情况：

公司最高管理者为增强顾客满意，确保顾客和适用的法律法规的要求得到满足，对建立、实施、保持和改进质量管理体系做出了承诺。建立和实施并初步形成了纠正、预防和持续改进机制。严格执行了体系文件规定要求，认真贯彻执行 GB/T19001-2016 标准，产品质量稳定并符合产品标准和顾客要求。实现了公司方针和目标，达到了预期结果。

公司建立了较完善的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金等资源确定和提供等渠道，能够确保满足建立、实施、保持、改进质量管理体系，提供符合要求的产品的实际需求。

公司在策划建立质量管理体系时较充分地识别了所需的过程，查提供有管理体系运行过程及关系图，包括：管理体系策划过程、支持过程、产品（服务）实现过程的质量控制运行控制、绩效评价和改进；公司采用“过程方法”予以运作和控制，质量管理体系涉及的过程及其相互关系，识别出产品实现所需的过程要求：包括明确顾客及其规定用途和已知的预期用途所必需的要求、适用的法律法规要求、组织附加的要求，对各种要求进行评审，确认可以满足要求，并传递到相关岗位。

公司明确了所提供产品的质量目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和产品监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

资质符合性：

现场查提供营业执照正本，统一社会信用代码：914419006752212821，成立日期：2008年06月05日，注册资本：100万元，核准日期：2021年03月10日；经营范围：研发、销售：化工产品（不含危险化学品）；货物进出口、技术进出口。（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）；

认证申请范围：Q：化工产品（许可范围内）的销售

现场查提供有危险化学品经营许可证，编号：粤东危化经字〔2023〕000253号，企业法定代表人：吕大洋；主要负责人：黎建成；经营方式：批发(不设储存)；许可范围共27个品种，详见附页。（此证仅在经营(生产)场所产权证明文件或租赁证明文件有效期内有效，请在有效期满三个月前提出延期申请），有效期限2023年12月20日至2026年12月19日；

针对营业执照（研发、销售：化工产品（不含危险化学品））与危险化学品经营许可证不一致情况，与王华东经理沟通，建议进行营业执照变更，相关风险已告知企业。

目标考核情况：包括公司目标和各部门目标的考核情况，公司和各部门均完成了目标值，基本符合要求。



顾客满意度：公司体系运行以来向主要顾客发放了满意度调查表，顾客满意度97.3%，达到公司目标要求。

变更的策划：《质量手册》6.3对变更的策划及控制要求进行了规定，明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需在变更前确定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，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。策划符合标准要求。

产品实现的策划：

《管理手册》、《DYHG-QMS-CX-2024-13产品和服务提供过程控制程序》中对生产和服务提供过程的确认进行了有效策划，基本符合要求。

1、策划了化工产品（许可范围内）的销售服务流程：

客户询价——签订合同——生产发运（外包）——验收交付

经确认，关键过程：销售服务过程；需确认的过程：销售服务过程；外包过程：生产、发运。

查看有关键/特殊过程确认记录，针对需确认过程，从人员、设备、材料、工艺方法、工作环境等方面进行了确认，确认时间为2025.9.10，符合策划要求。

2、产品执行标准：中华人民共和国消费者权益保护法、GB/T18760-2002消费品售后服务方法与要求、SB/T10444-2007商贸企业信用管理技术规范、GB/T15624-2011服务标准化工作指南、GB 18265-2019危险化学品经营企业安全技术基本要求、GB/T 16483-2008化学品安全技术说明书内容和项目顺序、GB/T 4472-2011化工产品密度、相对密度的测定、GB/T 6678-2003化工产品采样总则、AQ 3041-2011气雾剂安全生产规程、BB/T 0005-2010气雾剂产品的标示、分类及术语、GB/T 14449-2017气雾剂产品测试方法、NB/SH/T 0967-2017润滑剂包装标识通则、SN/T 4700-2016进出口工业品合格评定的基本规则、SN/T 4702-2016进出口商品质量安全风险信息采集技术规范、GB/T 14392.1-2022国际贸易单证、SN/T 4370-2015进出口化工产品检验监管规程 通则等。

3、规定了产品质量目标，编制售后服务制度、销售服务规范等文件，为化工产品（许可范围内）的销售服务提供了充足的信息。

4、制定了产品实现过程中应填写的质量记录有：送货单、销售服务考核记录等。

5、所需运行设备有：

办公设备有：电脑、打印机，扫描仪等，可以满足工作需要。

检测设备有：无。

特种设备有：无。

环保安全设备：灭火器、垃圾桶等。

6、提供有产品检验报告、第三方检测报告。

产品和服务要求

管理手册中8.2、《DYHG-QMS-CX-2024-06与顾客有关过程控制程序》规定了与产品和服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和 workflow 要求。

a 顾客明确规定的要求：即有销售服务本身的质量要求也包括后续活动的要求；

b 顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求；

c 与公司产品有关的法律法规的要求及本公司附加的对顾客的责任。

贸易部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。同时负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服 务。每年向顾客发放满意度调查表或微信等网络形式了解顾客的需求和期望。

贸易部负责组织相关部门在向顾客提供产品和服务前参加评审，确定顾客/法律法规及公司的要求，若存在差异，确保相关事项得到解决，评审过程记录在《产品要求评审表》上。评审后由管代签字汇报总经理批准。

贸易部负责客户要求变更时组织相关部门评审，并将变更落实到位。

公司主要的客户：广州乐相缝纺织有限公司、汤阴县七彩制线厂等。

抽查购销合同，购销合同-汤阴县七彩制线厂-多功能泡沫清洗剂-2025-8-5

①购销合同-广州乐相缝纺织有限公司，合同编号：DY25110226，洁尔奇 715--1*24*400-4800 支，合同约定



有产品名称、规格、数量、金额、供货时间及数量、质量要求、技术标准、供方对质量负责的条件和期限、包装标准、包装物的供应及回收、交货地点、方式、交货时间、验收标准、方法、地点及提出异议期限、违约责任等条款，要求明确。提供《合同评审记录表》：评审人员：王勇、王华东、刘丹，审批刘丹。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

②汤阴县七彩制线厂：合同编号：DY25080007，sprayidea 106 多功能泡沫清洗剂 1*24*450-24 支，合同约定有产品名称、规格、数量、金额、供货时间及数量、质量要求、技术标准、供方对质量负责的条件和期限、包装标准、包装物的供应及回收、交货地点、方式、交货时间、验收标准、方法、地点及提出异议期限、违约责任等条款，要求明确。提供《合同评审记录表》：评审人员：王勇、王华东、刘丹，审批刘丹。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

据贸易部经理介绍：合同签订前，由贸易部、行政部进行评审，报总经理批准。

查以上合同评审，以上合同评审流程均已实施。

查其他合同也符合要求，未见不符合。公司暂无合同变更情况发生。

查提供有对应发货单，交期满足订单要求。

产品和服务的要求控制基本符合。

产品和服务的设计开发过程：

经过与贸易部主管沟通和现场审核发现：公司贸易部负责化工产品（许可范围内）的销售服务设计开发工作。

贸易部配备了专业的技术人员，查王勇等人，均有多年的工作经验，对化工产品（许可范围内）的销售服务等有一定的经验，能力满足公司设计开发的需要。

自公司成立以来，公司所提供化工产品（许可范围内）的销售服务的产品均为按照顾客要求进行生产外包，与负责人沟通，公司产品生产、发运分别为生产外包方、运输外包方负责，产品生产完成后，由生产外包方通知公司贸易部，开具送货单，并联系发运至客户指定地点，并指定贸易部人员在客户处同客户一起进行产品跟踪检验，验收合格后客户在“送货单”上签收并回传”送货单给贸易部，进行发运交付，如有质量问题时，由业务人员联系外包生产方进行问题处理，并跟踪处理情况。策划有化工产品（许可范围内）的销售服务流程、销售服务考核规范、验收规范等。

为保证体系的完整性，以及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将不断发生变化，如顾客要求或市场需要开发新产品时，公司按照文件 8.3 条款要求进行化工产品（许可范围内）的销售服务设计开发，保证产品的安全性、可靠性、符合性等，应对顾客不断变化的需求和期望。

基本符合要求。

外部提供过程、产品和服务的控制：

查《管理手册》中明确了“外部提供过程、产品和服务”方面的要求，编制有《DYHG-QMS-CX-2024-07 外部供方及采购控制程序》，对由外部提供的产品、过程或服务进行控制，确保其符合要求。

现场与负责人沟通，主要有以下外包方：

序号	供方名称	供应产品/外包
1	南安市大洋气雾剂制造有限公司	外包——生产：多功能清洗剂/洁尔齐
2	货拉拉	外包——发运

……

抽查 合格供方评价记录

与负责人沟通确认，生产外包方主要有：南安市大洋气雾剂制造有限公司，外包生产-多功能清洗剂/洁尔齐，下订单外包生产时，评价了外包方资质、生产能力、质量保证能力等，并针对外包生产方长期供货质量绩效进行了评价，但未保存相关记录，查未能提供生产外包方“南安市大洋气雾剂制造有限公司”经选择评价证据(△)。

查产品运输外包方：货拉拉，与负责人沟通，在货拉拉平台下单时，已进行了运输外包方资质、运输能力、运输质量保证能力等评价，

查外包运输控制：

抽查 3 份下单记录，均按质按量送达，未发生客户投诉。

抽查外包生产控制：



查洁尔奇 715--1*24*400-4800 支、sprayidea 106 多功能泡沫清洗剂--1*24*450-24 支；查提供有供方产品发货单、质检证明、化学品安全技术说明书/材料安全数据表，交付数量、交付日期与合同要求相一致。外部提供过程、产品和服务控制基本符合要求。

生产和服务实现过程控制：

《管理手册》、《DYHG-QMS-CX-2024-13 产品和服务提供过程控制程序》中对化工产品（许可范围内）的销售服务提供过程的确认进行了有效策划，基本符合要求。

公司化工产品（许可范围内）的销售，通常依据客户的合同、服务协议要求来确定安排检验的有序进行。

- a) 组织通过客户合同、客户业务要求，安排外包生产。
- b) 组织编制了化工产品（许可范围内）的销售服务作业指导书等文件，作为操作人员的作业指南。
- c) 组织未配置化工产品（许可范围内）的销售服务过程的监视测量设备，监视和测量均为生产外包方进行自检，销售服务过程在客户处与客户一同实施了监视和测量验证，并作了相应记录。
- d) 贸易部负责对产品的放行，贸易部负责产品的交付和交付后活动的实施，负责联系售后服务工作。
- e) 为化工产品（许可范围内）的销售服务过程配备了必要的服务人员。
- f) 贸易部负责关键、特殊过程的确认和控制；

该公司主要进行：化工产品（许可范围内）的销售。

（1）策划了化工产品（许可范围内）的销售服务流程：

客户询价——签订合同——生产发运（外包）——验收交付

经确认，关键过程：销售服务过程；需确认的过程：销售服务过程；外包过程：生产、发运；

查看有关键过程确认记录，针对销售服务过程，从人员情况、过程设备能力、作业文件情况等方面进行了确认，确认时间为 2025.9.10，符合策划要求。

（2）文件资源：编制了《质量手册》、《DYHG-QMS-CX-2024-13 产品和服务提供过程控制程序》、销售服务规范等，对销售人员的业绩和能力进行定期考核等。制定了作业指导书《顾客投诉与反馈管理规定》及各类记录表格。

（3）现场对销售各过程填写有《销售台账》、《送货单》等各种监视和测量记录；

（4）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。

服务提供过程的控制包含：

- a) 产品信息：根据合同及订单实施供销，并按合同要求进行销售。
- b) 通过部门检查、顾客满意度调查，对服务过程进行监视和测量；
- c) 使用设备和设施：电脑、电话、打印机、复印机、传真机、空调等，对公司采购的销售产品的检测由生产外包方自检出具检验报告，如客户需要三方检测报告时，由生产外包方委托第三方进行检测；并在客户处与客户一同跟踪验收，对进出货进行严格的控制。
- d) 公司的销售人员均有多年的岗位工作经验，能够胜任岗位工作。
- e) 识别了销售服务过程，提供《销售过程确认表》，对销售/服务人员等从工作能力、文件的完整、有效、可操作、指导性、执行情况、销售记录的完整、有效性等进行了确认，确认结果：符合公司销售要求。
- f) 编制了《销售服务质量考核管理办法》等文件定期对销售服务质量进行检查，以防止人为错误。
- g) 依据顾客的要求进行产品的交付，对产品质量负责。交付后的活动包括顾客使用的反馈等。

现场查看公司销售办公现场，办公环境整洁，使用的办公设备：电脑、电话、打印机、复印机等状态良好。现场查看《送货单》、发票等单据填写完整、清晰，保存完好。

现场查看销售人员对本部门业务流程、产品技术要求熟悉。接听顾客电话热情、耐心。

现场抽查《DYHG-QMS-CX-2024-13 产品和服务提供过程控制程序》等文件保存完好，易于查看，版本有效。到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。

查看销售工作情况：

1. 规范规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。

产品执行标准：中华人民共和国消费者权益保护法、GB/T18760-2002 消费品售后服务方法与要求、

SB/T10444-2007 商贸企业信用管理技术规范、GB/T15624-2011 服务标准化工作指南、GB 18265-2019 危险化学品经营企业安全技术基本要求、GB/T 16483-2008 化学品安全技术说明书 内容和项目顺序、GB/T



4472-2011 化工产品密度、相对密度的测定、GB/T 6678-2003 化工产品采样总则、AQ 3041-2011 气雾剂安全生产规程、BB/T 0005-2010 气雾剂产品的标示、分类及术语、GB/T 14449-2017 气雾剂产品测试方法、NB/SH/T 0967-2017 润滑剂包装标识通则、SN/T 4700-2016 进出口工业品合格评定的基本规则、SN/T 4702-2016 进出口商品质量安全风险信息采集技术规范、GB/T 14392.1-2022 国际贸易单证、SN/T 4370-2015 进出口化工产品检验监管规程 通则等。

2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。

3.查看销售合同都进行了评审、加盖了公司合同章，参见 8.2。

4.提供有产品送货单、产品出厂检测报告、产品合格证，参见 8.6。

5.管理人员以及业务员都经过了培训，能力满足要求。

6.制定了销售管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。

7.所有的产品都必须经检验合格后方可交付，贸易部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由生产外包方开具送货单，依据送货单发货，随货同行有产品检测报告、产品合格证，经查出库、交付手续齐全。售后服务由贸易部市场人员按照售后服务规范执行，及时处理客户反馈问题，与负责人沟通，自运行以来，未发生过客户投诉反馈。

经现场查验，以上资料有效。组织销售服务过程的控制符合规定的要求。

变更的控制：

顾客要求变更，法律法规变更，产品标准变更，外部供方交货不及时或质量问题，设备出现故障等变更时，需进行变更，按照文件规定要求实施，经查程序中明确了组织应对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，符合要求，程序中明确生产过程的变更，组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求，经了解，自上次审核以来销售服务无变更。基本符合要求。

产品的放行：

管理手册中 8.6、《DYHG-QMS-CX-2024-14 服务的监视和测量控制程序》规定了产品和服务的放行控制。

该公司主要进行化工产品（许可范围内）的销售，执行标准见产品实现策划情况。

公司策划有《产品检验规范》，包括：出厂检验、销售售后服务质量监视和测量规范。

（一）进货检验（外包生产检验）&出厂检验：

与负责人沟通，公司产品生产、发运分别为生产外包方、运输外包方负责，产品生产完成后，由生产外包方通知公司贸易部，开具送货单，并联系发运至客户指定地点，并指定贸易部人员在客户处同客户一起进行产品跟踪检验，验收合格后客户在“送货单”上签收并回传”送货单给贸易部，进行发运交付，如有质量问题时，由业务人员联系外包生产方进行问题处理，并跟踪处理情况。

抽查洁尔奇 715—1*24*400-4800 支、sprayidea 106 多功能泡沫清洗剂—1*24*450-24 支；查提供有供方产品送货单、产品出厂检验报告、合格证、化学品安全技术说明书/材料安全数据表，交付数量、交付日期与合同要求相一致，检验结果均合格，查送货单均有客户签收，经验收合格。

抽查外包控制：提供有送货单 3 份，经查，运单均按期、按量送达，基本符合要求。

进货检验（外包生产检验）&出厂检验符合规定要求。

（二）销售服务质量检查：

查有服务过程质量控制和检查记录表，每月检查一次，检验项目：服务人员态度、订购商品的验收、商品的储存、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、合同执行情况跟踪、顾客产品使用情况等，查 2025. 12. 30、2025. 11. 25 检查记录，均符合要求。

公司产品的监视和测量控制基本符合规定要求。

合规性评价情况：

查国家企业信用公示系统，无行政处罚信息，未列入经营异常名录、未列入严重违法失信名单。

绩效的监视和测量情况：

公司策划了过程的监视和测量(含绩效测量和监测)控制，内容基本符合要求。

现场查提供公司营业执照正本、危险化学品经营许可证，针对营业执照（研发、销售：化工产品（不含危险化学品））与危险化学品经营许可证不一致情况，与王华东经理沟通，建议进行营业执照变更，相关风



险已告知企业。

行政部负责过程的监视和测量，重点考核各部门目标完成情况，按月/年进行考核，提供有目标及考核记录，均已达成，基本符合要求。

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

查编制有《DYHG-QMS-CX-2024-18 内部审核控制程序》，内容符合标准要求。组织对内审进行了策划。提供了内部审核的记录，内审时间为 2025 年 12 月 25 日，覆盖了全部部门，内审提出的 1 项不符合，责任部门进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性，内审报告对质量和安全管理体的符合性、充分性和运行有效性进行评价，并得出结论意见。基本符合要求。

查策划有《DYHG-QMS-CX-2024-19 管理评审控制程序》，内容符合标准要求。基本符合要求。

受审核方于提供了管理评审的记录，评审时间为 2026 年 1 月 12 日，管理评审的目的明确，输入基本充分；管理评审记录能够表明评审的符合性和有效性，基本符合要求。

与负责人沟通，后续会进一步加强内审和管评业务实战，以提升中高层人员质量意识。

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

与负责人沟通，提供有《DYHG-QMS-CX-2024-15 不合格品控制程序》，内容包括：目的；对不符合进行识别的控制，防止不合格品的非预期使用和交付，防止事故或不符合的再次发生；范围：适用于对产品实现过程中发生的不符合的控制(包括：采购验收的不合格品控制、服务过程不合格控制、最终产品不合格品处置或服务不符合处置、交付后不合格的控制。进货检验(外包生产检验)&出厂检验中发现的不合格，要求及时通知采购人员作退/换货处理。对于客户反馈的不合格，采取立即响应制度，目前交付客户项目均合格，暂未发现客户反馈的不合格情况。

不合格品控制基本有效。

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也检查自己的工作，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正在逐步形成自我完善自我提高的良性循环机制。自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量、环境和安全事故。基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，年度无质量环境安全事故发生，也没有发生相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。

4) 企业实际情况与预期质量目标之间存在的差距和改进机会：

与负责人沟通，企业质量目标均已达成，但在顾客满意度控制方面，仍需进一步加强提升客户服务理念。

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

上次审核中不符合项已整改, 经验证, 整改措施有效。

五、认证证书及标志的使用

认证证书及标志的使用: 主要用于招投标, 查使用证书及标志, 符合要求。

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, **东莞市大洋化工科技有限公司**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: 温红玲



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。