

项目编号: 0569-2021-Q-2023

管理体系审核报告

(监 督 审 核)



组织名称: 北京吉昌恒通科技有限公司

审核体系: ☒质量管理体系 (QMS) ☐50430 (EC)

☐环境管理体系 (EMS)

☐职业健康安全管理体系 (OHSMS)

☐能源管理体系 (ENMS)

☐食品安全管理体系 (FSMS/HACCP)

☐其他_____

审核组长 (签字): 朱晓丽

审核组员 (签字): /

报 告 日 期 : 2023 年 5 月 8 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址: 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

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： 朱晓丽

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
	朱晓丽	组长	审核员	2021-N1QMS-3205805	29.12.00

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	程源	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，进行第二次监督审核☐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：；

d) 相关的法律法规：劳动法、产品质量法、消防法等

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：《GB/T16868-2009商品经营服务质量管理规范》、《GB/T15624-2011服务标准化工作指南》中国移动金融科技有限公司积分分类商户合作管理实施细则（试行）-2021版、中国联通积分商城第三方合作商运营服务规范(1.1版)、积分兑换平台



商品信息发布规范(试运行)-202010修订等要求

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： 2023年05月08日 上午至2023年05月08日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年6月21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）：

电子产品、家用电器的销售

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：北京市北京经济技术开发区荣华中路 8 号院 13 号楼 11 层 1207

办公地址：北京市北京经济技术开发区荣华中路 8 号院 13 号楼 11 层 1207

经营地址：北京市北京经济技术开发区荣华中路 8 号院 13 号楼 11 层 1207

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（ 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： 年 月 日提交审核组长。

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年月日前。

2) 下次审核时应重点关注：服务过程控制、放行控制



3) 本次审核发现的正面信息:

受审核方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,服务安全较稳定,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,通过安全管理体系运行促进安全的管理水平及安全意识提高

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价: 管理层对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服务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: 受审核方目前处于发展阶段, 公司管理体系培训不到位, 存在一定的风险

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

总的的目标为:

- 1、产品质量合格率 100%; (销售产品合格数/销售总量*100%)
- 2、产品交付及时率 100%; (产品交付及时次数/产品交付次数*100%)
- 3、顾客满意率 95%以上 (满意度调查分数/总分数*100%)

2022 年 6 月至 2023 年 4 月目标完成情况: 均完成

办公室

- 1.采购产品合格率 100%; (2、采购产品合格数/采购总数*100%)
- 2.员工培训计划实施 100%; (实际培训数/计划培训数*100%)

2022 年 6 月-2023 年 4 月质量目标完成情况: 已完成

销售部

- 1.合同评审率 100% (评审合同数/签订合同总数*100%)
- 2.产品质量合格率 100% (销售产品合格数/销售总量*100%)
3. 产品交付及时率 100% (产品交付及时次数/产品交付总数*100%)
- 4.顾客满意率 95%以上 (满意度调查分数/总分数*100%)

2022 年 6 月-2023 年 4 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

服务的策划

公司针对产品销售的特点进行了如下策划:

一、策划了流程:

销售服务实现过程: 客户需求一面对面服务一签订合同一采购一发货一验收

二、确定了相应的质量目标, 目标基本合理、可测量、可达到。

三、策划了相关文件: 《GB/T16868-2009 商品经营服务质量管理规范》、《GB/T15624-2011 服务标准化工作指南》中国移动金融科技有限公司积分类商户合作管理实施细则(试行)-2021 版、中国联通积分商城第三方合作商运营服务规范(1.1 版)、积分兑换平台商品信息发布规范(试运行)-202010 修订等要求;



策划了客户满意度调查等记录。

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

五、场所：销售服务在办公楼内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。

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、无外包过程。

策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求

与客户有关的过程

销售部经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求，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。销售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。

因企业销售主要在平台，目标客户为个人，为保护客户信息，支付账户略

抽 2023 年 3 月 22 日—2023 年 4 月 22 日联通积分商城订单：

主订单号	子订单号	商户订单号	商品 SKU 编码	商品名称	商户名称	支付积分	支付现金	用户手机号
------	------	-------	-----------	------	------	------	------	-------

102206...	9022...	P2206...	11424930	品罗大容量不锈钢多功能绞肉机	吉昌	XX	XX	157...
-----------	---------	----------	----------	----------------	----	----	----	--------

912206...	512206...	P2206...	11139645	瑞胜多功能汤锅不锈钢	吉昌	XX	XX	1514728...
-----------	-----------	----------	----------	------------	----	----	----	------------

另抽其他订单，均保存完好，符合要求。

产品上架前对产品价格等进行了评定，为定价、定型号规格销售，客户选择后进行支付，无需再进行评审。

另抽中国国际航空股份有限公司、联通在线信息科技有限公司等合同，符合要求。

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，主要是顾客报修产品。

目前沟通渠道畅通

目前无合同更改情况发生。

设计开发

企业是根据顾客要求进行采购、销售活动。销售产品、销售模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的 8.3 条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任

外部提供过程、产品和服务过程管理

为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求，要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名单”：

供应商名称	采购产品
合肥百事达电子有限责任公司	电子产品、家用电器
安徽省摩尔福斯电子商务有限公司	家用电器
深圳市金麦子科技有限公司	电子产品



。 。 。 。 。 。 。 。

查见上述供方调查评价内容包括：供方简介及质量能力评价、首次供货样品检测结果及结论等，评定结论等，可以列为合格供应商。

批准人：程源 2022 年 12 月 10 日

销售部签订合同后，采购员下采购单，经总经理审批后进行采购。每批次采购产品生产完成后，供方通知企业核对订单，无误后产品直接发货至客户指定地点。

企业与供方为月结账期，每月进行对账付款：

另抽查其他合同，均保存完好，符合要求。

采购产品检验：产品上架前对产品质量进行筛选，平台会展示产品合格证、CCC 证、供方营业执照资质文件，符合要求

采购过程受控

生产和服务提供

1、销售部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。

产品销售流程：客户需求—销售服务—签订合同—采购—发货--验收

确定了销售服务为需确认过程

2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《中移动金融科技有限公司积分分类商户合作管理实施细则（试行）-2021 版》、中国联通积分商城第三方合作商运营服务规范(1.1 版)、积分兑换平台商品信息发布规范(试运行)-202010 修订等作业规范。

通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。具体 见 8.6 条款抽样。

3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》《中移动金融科技有限公司积分分类商户合作管理实施细则（试行）-2021 版》、中国联通积分商城第三方合作商运营服务规范(1.1 版)、积分兑换平台商品信息发布规范(试运行)-202010 修订及合同要求等接收准则。

审核获悉，销售部主要依据招标文件和订单要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，供方直接将产品送到客户所在地，客户进行验货。

抽订单，均保存完好，符合要求。

4、查看产品销售情况：

现场清洁卫生，配备有消防设施

现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。

现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。

5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。

6、识别了需要确认的过程为销售服务，提供《特殊过程确认表》，符合要求

5) 销售的产品：销售的产品不受政策限制,可自由进行采购和销售

结论:公司能确保销售服务进行

参与评估人：程源及相关人员

7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。

8、现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。

9、自体系建立以来无合同更改情况

销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误。

放行控制

公司通过员工服务质量考核等形式对销售服务过程进行监视和测量。

抽：2022 年 12 月-2023 年 4 月销售部检查记录、2022 年 12 月-2023 年 4 月销售服务检查记录、顾客满意度



调查表、订单状态

服务的放行受控。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

公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过 12 个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。

提供了《审核实施计划》，审核目的，范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。

内审时间：2023 年 3 月 10 日。

依据 GB/T19001-2016 版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。

公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。提供了内审检查表。内审不符合 1 项，已整改验收合格。

内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。

公司制定了编号：《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于 2023 年 3 月 20 日组织进行了一次管理评审。

查《管理评审计划》写明了时间、地点、参与人员、评审内容等。总经理批准。

管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。

提管理供《评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。

评审结论：公司新版体系自运行以来，体系运行是有效的、充分的、适宜的。质量目标是适宜的。具备申请认证审核的条件。

做出如下改进决定：

公司内部文件的保存 整理不够完善，员工在执行过程中不到位。

此次管理评审，总的来说，质量、管理体系基本上具有适宜性、充分性、有效性，对未完成的目标进行了分析和整改，更新了目标值。为了更好促使体系有效运行，公司内部相关部门分别提出了相应的改进建议。对整改事项认真对待，以便进一步提升并完善公司的质量管理体系

抽改进措施实施整改情况：已完成，查看培训记录，符合要求。

查上年度管理评审改进措施完成情况，上年度未提出需改进措施

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：

企业提供的《不合格品控制程序》中规定了对不合格品的标识、隔离、记录评审和处置的控制要求。组织采购产品验收相关文件规定，采购/销售产品交付客户指定场所后客户组织产品验收，验收过程中发现不合格品直接退回供方单位，并要求做好验收确认记录；销售和过程中不不合格以口头、书面信息向相关责任部门/人员反馈，并责令改进,如道歉等。未发现批量的采购/销售产品不合格,以及销售和服务过程不合格。

抽不符合记录，企业目前为止未发生不符合事件。

内审过程中发现的不符合已经整改，符合要求。

产品和销售和服务过程监视和测量过程中有导入风险思维，主要有通过加强员工培训，加大监督和检查力度等措施，以达到预防措施的目的

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。

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

上年度未开书面不符合

五、认证证书及标志的使用

证书主要用于投标, 目前未发生证书使用不当行为。

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, 北京吉昌恒通科技有限公司 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	☒ 符合	☐ 基本符合	☐ 不符合
适用要求	☒ 满足	☐ 基本满足	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☒ 满足	☐ 基本满足	☐ 不满足



内部审核和管理评审过程	☒ 有效	☐ 基本有效	☐ 无效
审核目的	☒ 达到	☐ 基本达到	☐ 未达到
体系运行	☒ 有效	☐ 基本有效	☐ 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:朱晓丽



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。