

项目编号：0229-2022-QEO-2023

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：玺瑞通达(北京)信息技术有限公司

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）： 李雅静

报 告 日 期： 2023 年 6 月 21 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：李雅静



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 | 朱晓丽 | 组长 | Q:审核员 | 2021-N1QMS-3205805 | Q:29.12.00 |
| | | | E:审核员 | 2021-N1EMS-3205805 | E:29.12.00 |
| | | | O:审核员 | 2022-N1OHSMS-1205805 | O:29.12.00 |
| B | 李雅静 | 组员 | Q:审核员 | 2021-N1QMS-2218164 | Q:29.12.00 |
| | | | E:审核员 | 2020-N1EMS-1218164 | E:29.12.00 |
| | | | O:审核员 | 2021-N1OHSMS-2218164 | O:29.12.00 |

其他人员

| 序号 | 姓名 | 审核中的作用 | 来自 |
|----|-----|--------|------|
| 1 | 赵俊霞 | 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,环境管理体系,职业健康安全管理体系）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

a) 管理体系标准：

Q： GB/T19001-2016/ISO9001:2015,E： GB/T 24001-2016/ISO14001:2015,O：

GB/T45001-2020 / ISO45001： 2018

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；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国突发事件应对法、中华人民共和国未成年人保护法、中华人民共



和国道路交通安全法、中华人民共和国工会法、中华人民共和国社会保险法、突发公共卫生事件应急条例、女职工劳动保护规定、工伤保险条例、作业场所职业健康管理暂行规定、用人单位劳动防护用品管理规范、女职工禁忌劳动范围的规定、消防安全标志设置要求、职业健康检查管理办法中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国环境噪声污染防治法、中华人民共和国可再生能源法、北京市大气污染防治条例、中华人民共和国环境保护法、北京市生活垃圾管理条例、北京市防火安全责任制暂行规定、北京市消防条例、北京市城市节约用水条例、中华人民共和国节约能源法、北京市水污染防治管理办法、固体废物防治法、中华人民共和国消防法等

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/T 20269-2006 《信息安全技术 信息系统安全管理要求》GB/T 20270-2006《信息安全技术 网络基础安全技术要求》 FZ/T 90054-2009纺织机械仪器仪表产品包装GB/T 13384-2008机电产品包装通用技术条件 GB/T 13983-1992 仪器仪表基本术语GB/T 25480-2010 仪器仪表运输、贮存基本环境条件及试验方法GB/T 28879-2012 电工仪器仪表产品型号编制方法 GB/T 2900.77-2008 电工术语 电工电子测量和仪器仪表 第1部分：测量的通用术语GB/T 2900.77.2008 电工术语 电工电子测量和仪器仪表 第1部分：测量的通用术语GB/T 2900.79-2008 电工术语 电工电子测量和仪器仪表 第3部分：电测量仪器仪表的类型 GB/T 2900.89-2012 电工术语 电工电子测量和仪器仪表 第2部分：电测量的通用术语GB/T 2900.90-2012 电工术语 电工电子测量和仪器仪表 第4部分：各类仪表的特殊术语 GB/T 33951-2017 精密仪器仪表和电讯器材用铜合金棒线国家质量监督检验检疫. JB/T 12583-2015 仪器仪表可靠性评估程序 工业和信息化部JB/T12584-2015 仪器仪表现场工作可靠性、可用性数据收集指南 工业和信息化部 JB/T 13112-2017 仪器仪表用钢化玻璃表盖工业和信息化部等

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： 2023年06月21日 上午至2023年06月21日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自年月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: 计算机、软件及辅助设备、仪器仪表、通讯设备、电子设备终端的销售。

E: 计算机、软件及辅助设备、仪器仪表、通讯设备、电子设备终端的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O: 计算机、软件及辅助设备、仪器仪表、通讯设备、电子设备终端的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

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：北京市海淀区增光路甲 38 号第五层 511



办公地址：北京市海淀区阜石路甲 69 号院 7 号楼 2 层 209

经营地址：北京市海淀区阜石路甲 69 号院 7 号楼 2 层 209

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：企业业务繁忙，导致未按期进行监督审核

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：用于投标，未发生使用不当行为

经现场审核，暂停证书的原因是否消除： 暂停原因已消除，可恢复认证注册

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 2024 年 6 月 21 日前。

2) 下次审核时应重点关注：外来文件管理、管理评审、内审的深入、环境因素和危险源的识别、环境安全的运行控制、应急准备与响应

3) 本次审核发现的正面信息：受审核方环境/安全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，产品环境/安全较稳定，无环境/安全事故，供方及销售客户形成长期合作伙伴，销售顾客稳定，通过环境/安全管理体系运行促进产品质量/环境/安全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：管理层对结合型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：无

**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

总目标：

质量目标

1、合同履行率 100%；

2、顾客满意率 ≥95%

环境目标、指标

1、固体废弃物统一处理率达 100%；

职业健康安全目标、指标

1、重大工伤事故为 0；

2、火灾事故为 0

每季度由综合部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到 2022 年和 2023 年一季度度公司管理目标完成情况，各项目标均已完成。

管理部：

1. 内外部文件资料收集完整率及保存完好率 ≥99%，发放准确率 ≥99%

2. 档案管理出错率 0

3. 岗位（包括新员工、特殊员工）人员培训普及率 100%

4. 员工培训评估、考核合格率 ≥99%

产生的固体废弃物分类、收集、统一处理、减少对环境的影响。

相关方投诉、抱怨回应时间不超过一个工作日

职业健康安全法律法规的宣贯率 100%，执行率 100%

对废弃物回收方职业健康安全宣传率 ≥99%

消防知识培训合格率 100%，消防器材合格率 ≥98%，火灾的隐患下降至法律、法规规定的安全范围内，无火灾事故发生

无重大交通事故发生

查 2022 年第 3/4 季度及 2023 年 1 季度目标考核情况，均完成。

销售部目标考核情况，

1. 合同评审率 100%

2. 履约率 100%

3. 顾客满意率 95%以上

4. 顾客咨询、投诉、意见等反馈信息及时处理率 100%

5. 本部门废弃物分类、集中收集

6. 对销售服务和售后服务提供过程有效控制

7. 无重大交通事故发生

8. 无火灾事故发生

抽 2022 年 7 月-2023 年 5 月目标完成统计，均完成，符合要求

2.2 重要审核点的监测及绩效

■符合 □基本符合 □不符合

环境因素、危险源

●查企业编制了《环境因素识别与评价控制程序》《危险源辨识与风险评价控制程序》，用于识别和控制与各过程相关的环境因素和危险源，并确定重要环境因素，不可接受风险及控制办法。

●提供了《环境因素识别评价》，销售部识别出环境因素主要包括：办公过程的电脑使用、水电的能源消耗，



办公纸张的浪费、电源线路老化、漏电或其他原因导致火灾的发生、生活废水、生活垃圾的排放、灯管废弃等；

采用评分法评价出重要环境因素并编制了《重要环境因素清单》，识别出重要环境因素：固废排放，火灾。

●提供《危险源辨识评价表》，销售部识别出危险源主要包括：触电危险、电气火灾、驾驶外出的交通风险、办公过程的烫伤、滑倒摔伤、自身防护不到位、防疫物资配备到位、人员交叉感染引起病毒感染等的风险，采用 LEC 定量评价法评估出不可接受风险，编制了《不可接受风险清单》，不可接受风险为：火灾、触电。企业办公地点位于科技园大楼内，上下电梯可能造成的风险未识别，已与企业沟通。

对识别出的重要环境因素和不可接受风险，均制定了相应的管理措施如废弃物管理办法、应急预案、培训、演练、设备操作规程、定期检查等。

法律法规、合规性评价

●根据《绩效及法律法规合规性监视和测量控制程序》要求，管理部负责对适用的法律法规的识别和收集，随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。获取渠道为网络和期刊等。

●提供《环境法律法规清单》和《职业健康安全法律法规清单》，收集了适用的环境和安全法律法规，经查询，识别的法律法规均为现行有效版本，并以电子版形式存放于各部门电脑上。

●查企业编制了《绩效监测与合规性评价管理程序》。为持续保持对法律法规及其他要求的符合性，公司定期开展合规性评价。原则上每年至少对本公司活动、产品和服务中适用的法律法规和其他要求进行一次合规性评审；特殊情况下要补充评审。

于 2023 年 5 月 5 日开展了合规性评价工作，以确认环境管理体系和职业健康安全管理体系法律法规及其他要求的遵循情况。

提供了《环境法律法规合规性评价记录表》《安全法律法规合规性评价记录表》《合规性评价报告》，评价内容包括：污水排放过程合规情况，固废排放合规情况，能源使用，紧急情况和事件，环境和职业健康安全方案情况。。。

合规性评价结论：公司各部门能够有效遵循法律法规进行生产，未发生过环境、职业健康安全事件，未有其他单位和个人投诉，无环境、职业健康安全事件发生。

运行控制

编制了《消防安全管理制度》《环境管理制度》《管理部环保制度》《劳动保护及防护用品管理制度》《废弃物处置管理办法》《垃圾分类管理规定》《节能降耗控制办法》《噪声排放控制管理办法》《环境运行控制程序》《职业健康安全程序》等管理制度

1.办公过程水、电资源的使用执行《节能降耗控制办法》，注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源。

2.办公过程产生的固废，执行《废弃物处置管理办法》《垃圾分类管理规定》，按要求放到指定地点，查看无混放现象；废弃的防疫物资设置了专用垃圾桶进行统一丢弃处理。办公用品按要求由管理部负责发放，作好记录，

3.工作时间平均每天不超过 8 小时，公司为员工购买了意外保险。

4.提供了《劳动防护用品发放记录》，公司为员工提供口罩、洗手液等劳动防护用品及卫生防疫物品，有发放和接收记录。管理部有来客登记表，有办公区域消毒监测台账、返岗员工体温监测台账。

5.办公楼道内疏散通道有应急灯、疏散指示标志等设施，配备了消防栓和灭火器，园区物业统一维护。

6.环境方面：办公区产生的污水主要为日常清洁，污水无外排情况。

气体排放：主要是日常打印和复印产生，量较小。

噪声：办公活动无重大噪声。

固废：提供了《废弃物回收处置记录》，一般办公固废主要是办公用纸、外包装等，按照公司垃圾分类规定分类放置，硒鼓、墨盒、灯管等由管理部统一更换，旧物收集，定期交供应商回收处理，公司未发生乱扔现象。

7.相关方施加影响：查见《需重点施加影响的相关方一览表》，抽查《相关方告知书》3 份，对相关方传递了环境安全方针，遵守法律法规的要求。



8、安全方面：火灾：定期检测用电办公设备和线路，发现故障及时修复，正确使用设备，防止火灾发生，制定了消防预案并组织进行了演练。提供了《消防安全检查表》，按季度对消防器材和消防隐患进行检查和排查。制定了消防预案并组织进行了演练。演练记录见 8.2 记录

节约能源：公司在日常办公时尽量减少纸张及办公用品的消耗，日常注意节水节电，正常使用。

触电：定期检测用电办公设备和线路，发现故障及时修复，正确使用设备，防止触电、火灾事故发生。

交通事故：对员工进行交通安全的培训，上下班途中遵守交通规则，不违章，防止交通事故的发生。

刺伤/割伤：日常办公时注意安全，各种办公用品放置整齐。

职业病伤害：无

办公区域的环境、职业健康安全的控制基本满足要求。

提供了“2022-2023 年体系运行资金投入统计”：包括防疫物资、劳保用品、保险费用等，共计 1000 元

应急准备和响应

公司建立了《应急准备和响应控制程序》，确定可能对环境、职业健康安全造成影响的潜在的紧急情况或事故、事件，规定响应措施，以便防止和减少可能随之引发的有害的环境影响和相关的职业健康安全不良后果。

识别出紧急情况有火灾、触电、突发公共卫生事件。

查应急预案汇编，包含《安全防火应急预案》、《触电事故应急预案》《车辆伤害人身伤亡事故应急预案》等

园区发放了新冠肺炎专项应急预案和相关防疫要求；

配合管理部做好应急演练工作，参加了公司统一组织的应急演练；

2023 年 2 月 15 日参加了公司组织的火灾演练；

2023 年 4 月 19 日参加了公司组织的工伤演练；

符合要求

运行的策划和控制

公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录,对服务过程进行控制。

本公司的产品销售为：高频直流电源屏、高频开关电源；

策划了销售服务流程：业务洽谈-合同评审-签订合同-产品采购-供方发货-客户验收-售后服务。

3、配置了办公设备：台式电脑、打印机、固定电话等，基本满足要求。

4、监视测量设备：无监视测量设备。

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。

5、策划了《与顾客有关过程管理程序》《服务过程控制程序》《销售服务规范》《销售服务质量考核办法》等规范销售过程。

6、制定了销售部的管理目标和考核办法。

7、收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准：GB/T 20269-2006 《信息安全技术 信息系统安全管理要求》GB/T 20270-2006《信息安全技术 网络基础安全技术要求》FZ/T 90054-2009 纺织机械仪器仪表产品包装 GB/T 13384-2008 机电产品包装通用技术条件 GB/T 13983-1992 仪器仪表基本术语 GB/T 25480-2010 仪器仪表运输、贮存基本环境条件及试验方法 GB/T 28879-2012 电工仪器仪表产品型号编制方法 GB/T 2900.77-2008 电工术语 电工电子测量和仪器仪表 第 1 部分：测量的通用术语 GB/T 2900.77.2008 电工术语 电工电子测量和仪器仪表 第 1 部分：测量的通用术语 GB/T 2900.79-2008 电工术语 电工电子测量和仪器仪表 第 3 部分：电测量仪器仪表的类型 GB/T 2900.89-2012 电工术语 电工电子测量和仪器仪表 第 2 部分：电测量的通用术语 GB/T 2900.90-2012 电工术语 电工电子测量和仪器仪表 第 4 部分：各类仪表的特殊术语 GB/T 33951-2017 精密仪器仪表和电讯器材用铜合金棒线国家质量监督检验检疫. JB/T 12583-2015 仪器仪表可靠性评估程序 工业和信息化部 JB/T12584-2015 仪器仪表现场工作可靠性、可用性数据收集指南 工业和信息化部 JB/T 13112-2017 仪器仪表用钢化玻璃表盖工业和信息化部等



与顾客有关的过程

查见《管理手册》，8.2 条款相关要求及《与顾客有关过程管理程序》及《销售服务规范》重有与顾客沟通的相关规定。

经与销售部主管沟通，本公司产品销售模式主要有：老客户转介绍、网络推广、参加招投标、电话联系沟通等。

提供了公司简介、产品介绍、制作的标书等。

目前主要是老客户为主，每年开发部分新客户。

公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：在合同签订前与顾客沟通产品数量质量要求、交货期等问题；接受顾客问询、询价、合同的处理。

与顾客沟通的内容在合同中进行了规定，包括产品名称、规格型号、数量、价格、质量标准、交货方式、违约责任等。

体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。

提供了《合同台账》，台账记录了客户名称、订货内容、订购日期、交货日期等信息。

与销售部主管沟通，由于我公司人员较少，合同评审主要为口头评审和会议合同评审，涉及到招投标的项目，参与招标前进行了会议评审，评审内容包括合同风险、甲方技术要求、交货能力、交货方式、付款期限、质量保证、价格等方面。

提供了合同评审表，查上述合同的评审记录，评审日期均在合同签订前，符合要求

评审通过后方可签订合同，评审结果：该订单/合同内容，可满足顾客要求，同意签订后尽快交付顾客。

与负责人沟通合同有可能出现的变更为供货期更改（根据合同和甲方要求），通过追加合同进行，目前没有发生过变更。

设计和开发

经现场确认，据国家法律法规、客户要求服务，目前销售服务流程传统固定，无设计开发要求，故不适用 8.3 条款，不影响组织确保其服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。

生产和服务提供的控制

该公司产品销售主要是计算机、软件及辅助设备、仪器仪表、通讯设备、电子设备终端的销售。

销售部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确产品具体参数要求、合同要求，在合同正式签定之前，公司组织合同评审或口头评审，总经理同意后方可签定合同。合同签订之后，依据合同要求，由采购员依据合同要求实施采购。

文件支持：产品的销售依据的标准有：质量标准：顾客要求及相关国家/行业标准。相关法律法规要求：产品质量法、民法典、参考标准：GB/T 20269-2006 《信息安全技术 信息系统安全管理要求》GB/T 20270-2006 《信息安全技术 网络基础安全技术要求》 FZ/T 90054-2009 纺织机械仪器仪表产品包装 GB/T 13384-2008 机电产品包装通用技术条件 GB/T 13983-1992 仪器仪表基本术语 GB/T 25480-2010 仪器仪表运输、贮存基本环境条件及试验方法 GB/T 28879-2012 电工仪器仪表产品型号编制方法 GB/T 2900.77-2008 电工术语 电工电子测量和仪器仪表 第 1 部分：测量的通用术语 GB/T 2900.77.2008 电工术语 电工电子测量和仪器仪表 第 1 部分：测量的通用术语 GB/T 2900.79-2008 电工术语 电工电子测量和仪器仪表 第 3 部分：电测量仪器仪表的类型 GB/T 2900.89-2012 电工术语 电工电子测量和仪器仪表 第 2 部分：电测量的通用术语 GB/T 2900.90-2012 电工术语 电工电子测量和仪器仪表 第 4 部分：各类仪表的特殊术语 GB/T 33951-2017 精密仪器仪表和电讯器材用铜合金棒线国家质量监督检验检疫. JB/T 12583-2015 仪器仪表可靠性评估程序 工业和信息化部 JB/T12584-2015 仪器仪表现场工作可靠性、可用性数据收集指南 工业和信息化部 JB/T 13112-2017 仪器仪表用钢化玻璃表盖工业和信息化部等等。

根据产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《销售服务规范》《销售服务质量考核办法》等文件和记录。

指派胜任人员：销售部所有人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，《工作人员岗位任职评价表》对人员能力及表现进行了评价，符合公司岗位能力需求。

公司根据以市场销售和合同签订情况进行销售和采购，无库存经营，下达销售任务过程中产品的技术资料



和采购合同及记录等相关资料，内容齐全；
 销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。
 产品交付至客户处通过物流运输至企业制定地点，客户验收签收。
 查看销售现场干净整洁，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。
 销售部主管正在进行**项目招标文件的制作，并回答了客户关于产品操作的相关问题。
 产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见 9.1.2 审核记录。
 需要确认的过程：该公司目前经识别确认的关键过程为业务洽谈过程，特殊过程为销售过程。查见《特殊过程确认记录》，对该过程从工作人员能力、工作环境、作业指导文件（销售规范、销售人员业绩考核制度、营销策划）等方面进行了确认评价。确认结论：可以保证质量满足要求。
 确认人：各部门负责人 主管领导审批意见：同意王德山 2023-1-10。
 该特殊过程自确认后，人员、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。

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；
 销售部对采购的产品依据客户或合同要求委托外检，提供了委托检验报告，具体见附件
 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，客户在“设备签收单”签字并回传。
 抽 2022.10.20 日货物签收单，货物：
 多媒体触控一体机，1 套
 货物完整，有客户签收人签名。
 另抽其他产品、其他日期的货物签收记录 3 份，均按相关规定进行有效控制
 目前货物采购无至供方现场实施验证的情况发生。
 企业定期对产品使用状况进行巡检：抽门禁系统巡检记录
 2023 年 3 月 14 日 客户名：西部证券
 巡检内容：读卡器测试、门锁机械部分开闭动作、控制级别验证，核准级别，各种控制参数、检查并备份数据库、主电源断电后系统工作情况测试
 结论：维修 509 门禁
 其他一切正常
 工程师：刘士龙
 客户：张涛
 另抽其他巡检记录，符合要求
 销售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。
 ——抽销售服务质量考核表，销售人员：李卿
 检查内容有工作业绩、成本意识、工作态度、工作能力、纪律性等方面，综合考核结果 98 分，总经理：黄绿勇，2023 年 5 月 29 日。
 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。

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

- 执行《内部审核管理程序》，对内部审核方案策划规定：内审每年进行一次，按部门/过程审核。管代介绍内审的安排和做法，与程序文件“内部审核程序”相符。现场询问管代，参与了内部审核。
- 查内审：2023 年 5 月 15 日组织实施了内审，



提供了《2022-2023 年度内审计划》，计划包含目的，范围，依据及审核方法。

提供了《内部审核实施计划》，内审员：赵俊霞，王玉澎，计划涉及了所有部门及相关过程。计划编制合理，无漏条款现象。

查审核记录《内部审核检查表》，审核内容基本符合规定。有内审首/末次会议记录，记录了会议主要内容。

提供了《内部审核报告》，审核结论：公司已按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 建立实施管理体系，管理体系在审核范围内基本符合审核准则，并得到较为有效的实施。

本次内审提出不符合项 1 项，查见《内审不符合项报告》，不符合分布在管理部(Q8.4E08.1)，不符合事实：查未提供对产品运输外包方的供方评价及施加环境及安全影响的证据。制定了纠正措施，已实施。

内审员经过了任命和培训，熟悉内审流程和方法，提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。内审符合要求

公司编制并实施《管理评审控制程序》，规定管理评审每年至少进行一次，由王德山总经理决定是否增加管理评审的频次。

查策划：在《管理评审程序》中明确了管理评审的实施要求。策划每年进行一次管理评审，间隔不超过 12 个月。

查阅公司管理评审资料，提供：

1.管理评审计划

评审时间：计划 2023 年 5 月 22 日进行

参加人员：总经理、管理者代表、各部门负责人、其他相关人员，计划中明确了评审内容和资料准备要求。

2.管理评审会议记录

按计划的时间实施了管理评审。管理评审内容包括：

- 1) 公司体系与标准的符合性，持续适应性、充分性和有效性；
- 2) 体系与合规义务的及内外部环境变化的适宜性；
- 3) 公司的方针、目标的适宜性；目标、管理方案的实现情况；
- 4) 机构设置、资源配置情况；
- 5) 环境因素的识别全面性；及重大环境因素的控制；
- 6) 危险源的辨识全面性；及不可接受风险的控制；
- 7) 事件、不符合、纠正、预防措施处理及实施情况；
- 8) 重大事件和不合格品（服务）及顾客或相关方反馈处理情况，包括抱怨、投诉。

管理方针、目标的适宜行和实现情况；管理体系的符合性；内审结果；内外部环境分析及风险应对措施的实施情况；纠正预防措施及持续改进能力；重要环境因素和不可接受风险控制及效果；合规性评价；可能影响管理体系的变更；质量事故、顾客满意度；改进建议等；

3.管理评审报告

评审结论：

公司已按照 GB/T19001—2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标准建立了符合本公司实际的管理体系，体系是持续适宜的、充分的和有效的。基本能够得到实施和保持。方针、目标和指标是适应的，正在通过体系的运行不断实现。

通过本次管理评审，确保了质量、环境和安全方针、目标和管理体系持续的适宜性、充分性和有效性的保证性，达到了持续改进的目的，为下一步外审工作奠定了良好的基础。

4 针对内审中的不符合制定了改进计划：

管理部负责对各部门存在的记录的填写不认真、不仔细或漏填的现象进行教育培训。已于 2023-5-25 完成改进

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：

编制《不合格品控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预



期使用或交付。内容符合标准要求。

负责人介绍，公司规定对顾客发现的不合格，销售部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告销售部主管进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。事后进行原因分析，防止类似时间发生。

使用过程中出现的机器故障，依据合同要求进行维修。

自体系运行以来，未发生过顾客投诉和产品质量问题。

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。

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域：经营地址变更为：北京市海淀区阜石路甲 69 号院 7 号楼 2 层 209

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：范围变更为“计算机、软件及辅助设备、仪器仪表、通讯设备、电子设备终端的销售”

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）：变更为“计算机、软件及辅助设备、仪器仪表、通讯设备、电子设备终端的销售”

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

上年度不符合已关闭，未发生类似不符合，措施有效。

五、认证证书及标志的使用

证书为投标使用，未发生证书使用不当行为，使用符合规定、未见不符合情况

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, 玺瑞通达(北京)电子技术有限公司的

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 checked="" type="checkbox"/> 有效 | <input 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 |

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 李雅静



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。