

项目编号：10061-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京萃宁教育科技有限公司

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）： 陈芳

审核组员（签字）： 冯雪峥，李雅静

报 告 日 期： 2024 年 1 月 26 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 ☒ 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：陈芳

组 员： 冯雪峥 李雅静



受审核方名称：北京萃宁教育科技有限公司

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	陈芳	组长	Q:审核员	2022-N1QMS-6015478	Q:29.09.01,29.09.02,29.10.07,29.12.00
			E:审核员	2023-N1EMS-4015478	E:29.09.01,29.09.02,29.10.07,29.12.00
			O:审核员	2023-N1OHSMS-4015478	O:29.09.01,29.09.02,29.10.07,29.12.00
B	冯雪峥	组员	Q:审核员	2021-N1QMS-1250120	
C	李雅静	组员	Q:审核员	2021-N1QMS-2218164	Q:29.09.01,29.09.02,29.10.07,29.12.00
			E:审核员	2023-N1EMS-2218164	E:29.09.01,29.09.02,29.10.07,29.12.00
			O:审核员	2021-N1OHSMS-2218164	O:29.09.01,29.09.02,29.10.07,29.12.00

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	周奇、刘思伟	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, 环境管理体系, 职业健康安全管理体系**）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：

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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国政府采购法等。

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：计算机



软件测试规程CB 1360-2002、计算机病毒防治产品评级准则GA 243-2000、计算机信息系统安全产品部件 第1部分：安全功能检测GA 216.1-1999、计算机软件可靠性和可维护性管理GB/T 14394-2008、机械安全 机械设备安全升级指南GB/T 38272-2019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： 2024年01月26日 上午至2024年01月26日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年4月1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：计算机软硬件及辅助设备、仪器仪表、通讯设备、机械设备的销售

E：计算机软硬件及辅助设备、仪器仪表、通讯设备、机械设备的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：计算机软硬件及辅助设备、仪器仪表、通讯设备、机械设备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：北京市朝阳区广顺北大街 33 号院 1 号楼 10 层 1 单元 1101 室 935 号

办公地址：北京市朝阳区将台乡安家楼西十里 67 号 3 层 317 室

经营地址：北京市朝阳区将台乡安家楼西十里 67 号 3 层 317 室

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 2024 年 1 月 25 日上午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： Q 销售服务过程控制；Q 检验过程控制。EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视

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 QEO 7.2

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：2024 年 2 月 26 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 2025 年 1 月 25 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

ES 运行策划和控制; ES 绩效测量和监视。Q 生产和服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。管理人员加强体系文件学习。

3) 本次审核发现的正面信息:

管理体系健全, 领导能够重视, 各部门能够贯彻执行体系文件。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价: 最高管理者对管理体系高度重视和支持, 并对标准有一定程度的理解和掌握, 积极组织督促和管理各部门, 严格贯彻执行管理体系要求, 从而确保管理体系正常运行。

2) 风险提示: ES 运行策划和控制; ES 绩效测量和监视。Q 生产和服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。管理人员加强体系文件学习。

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: 2020 年 05 月 26 日 体系实施时间: 2023 年 4 月 1 日

2) 法律地位证明文件有: 营业执照

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

4) 范围内产品/服务及流程: 产品销售服务流程: 需求信息确认→合同评审→签合同→采购→交付顾客验收→完成。

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

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量环境职业健康安全管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量环境职业健康安全管理体系有关的相关方, 并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量环境职业健康安全管理体系时, 确定需要应对的风险和机遇, 以确保质量环境职业健康安全管理体系能够实现其预期结果, 增强有利影响, 预防或减少不利影响, 实现改进。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针:

优质高效、持续改进; 安全第一、保护健康、遵守法规; 改善环境、和谐发展。

方针包含在管理手册中, 经总经理批准, 与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向, 为建立质量环境职业健康安全目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求、污染预防、合规义务、消除危险源和降低职业健康安全风险的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容。



最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。现场抽查《目标完成情况考核表》，内容包括：

目标	目标分解	考核	
		频次	考核方法
公司目标	顾客满意度 ≥ 95 分；	年	顾客满意度分析报告
	销售服务及时率 100%	季	销售处理及时次数/销售总数 $\times 100\%$
	交通事故伤害发生次数为 0	季	统计事故发生次数
	触电事故发生次数为 0	季	统计事故发生次数
	火灾事故发生次数为 0	季	统计火灾事故发生次数
	固废分类回收率 100%	季	分类回收/总数
综合部	培训计划按时完成率 100%	季	完成培训次数/总培训次数
	文件发放及时率 100%	季	文件及时发放次数/总次数
	火灾事故发生次数为 0	季	统计火灾事故发生次数
	交通事故伤害发生次数为 0	季	统计事故发生次数
	触电事故发生次数为 0	季	统计事故发生次数
	固废分类回收率 100	季	分类回收/总数
市场营销中心	顾客满意度 ≥ 95 分；	年	顾客满意度分析报告
	采购商品合格率 $\geq 95\%$	季	采购商品合格数/采购商品总数 $\times 100\%$
	火灾事故发生次数为 0	季	统计火灾发生次数
	交通事故伤害发生次数为 0	季	统计事故发生次数
	触电事故发生次数为 0	季	统计事故发生次数
	销售服务及时率 100%	季	销售处理及时次数/销售总数 $\times 100\%$
	固废分类回收率 100	季	分类回收/总数

提供环境/职业健康安全目标指标管理方案，综合部为主控部门，执行公司统一的目标指标管理方案。

现场提供《2023年度质量和环境及职业健康安全目标指标分解考核表》，查自体系运行以来管理体系目标已经完成。现场抽查《2023年环境、职业健康安全目标、管理方案》，内容包括：重要环境因素/危险源，活动过程、目标、指标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等，内容齐全，符合要求。

现场抽查针对固废排放目标、指标管理方案，内容包括：重要环境因素：固废排放；活动过程：办公、生产活动；环境目标：固废分类回收率100%；指标：100%；管理方案：1.购置分类箱，划分存放区域.2.可回收类（废包材、废纸、废塑料等）由综合部统一收集买给废品收购部门.3.不可回收类（生活垃圾）综合部由环卫日清.4.危险废物统一收集单独存放回收处理。完成日期：持续运行每季度考核.预计投资：2000元，责任部门：各部门等。内容齐全，符合要求。

现场再抽查其他目标、指标管理方案，内容类似，符合要求。不再详述。经查《环境、职业健康安全目标、管理方案完成情况》结果表明，自体系运行以来，本部门质量、环境、职业健康安全目标及管理方案均完成，目标适宜，内容齐全，符合要求。

组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。并明确了管评、内审未能达到预期



效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更日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。据负责人介绍：自体系运行以来，质量管理体系保持了完整性，体系正常有效运行，无变更。

编制《环境因素识别与评价程序》和《危险源辨识、风险评价与控制措施制定程序》，内容基本符合要求。

综合部作为管理体系推进部门，重点负责组织各部门进行环境因素识别和重要环境因素的评价确定；危险源的辨识、风险评价和控制措施确定。2023.4.1综合部负责人组织各部门人员进行了各部门环境因素辨识、评价，审批：张伟。

提供环境因素识别评价表，内容包括：活动/产品/服务、环境因素、水、气、噪声、辐射、资源等造成的环境影响，基本能考虑了生活、办公、生产、检验等过程向大气排放、水体排放、噪声污染、土地污染、废物管理、资源的使用等因素，能考虑到三种时态、三种状态等。主要分办公区、生活区域（车辆、资源管理等）等方面进行识别；相关方包括相关方影响等，各部门参与识别评价。

查有环境因素识别评价表，有各部门评价表。查识别出的重要环境因素有：火灾、固废排放，识别基本准确，符合要求。办公区一般环境因素涉及车辆、生活用水、办公耗材、能源消耗、生活垃圾、火灾发生等。办公室识别的环境因素有：外来人员的控制、生活污水排放、日光灯管废弃、电器设施漏电、水管破裂、火灾、空调氟里昂挥发、空调氟里昂泄漏、办公纸消耗、水消耗、电的消耗、打印机硒鼓、墨盒废弃等，基本符合要求。办公室涉及的重要环境因素为：火灾、固废排放。环境因素的识别和评价基本满足要求。

识别的危险源主要有：交通事故的发生、火灾的发生、触电。基本符合要求。不可接受风险：交通事故的发生、火灾的发生、触电，不可接受风险识别准确，基本符合要求。环境因素和危险源识别和评价基本符合要求。

编制了《法律法规和其他要求控制程序》等，基本符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、生产安全事故应急条例、中华人民共和国政府采购法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、计算机病毒防治产品评级准则GA 243-2000、计算机信息系统安全产品部件 第1部分：安全功能检测GA 216.1-1999、计算机软件可靠性和可维护性管理GB/T 14394-2008、机械安全机械设备安全升级指南GB/T 38272-2019等。均为有效版本。

一阶段提出的问题，已经整改完毕并验证有效。

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）

编制《环境、职业健康安全运行控制程序》、《组织环境及相关方管理程序》、《固体废弃物管理制度》、《安全用电管理制度》、《节能管理制度》、《消防管理制度》等，策划合理，内容符合标准要求。通过管理制度对本部门环境职业健康安全进行控制，基本适用。

综合部是运行控制的主控部门。公司确定的重要环境因素为火灾、固废的排放；不可接受的风险为交通事故的发生、火灾的发生、触电。围绕公司重要环境因素和不可接受的风险，公司对环境安全运行情况控制情况如下：

1、资源能源消耗：查看办公区域宽敞明亮，通风较好。员工所用饮水机定期清洗。主要消耗的办公用品是纸张，废纸回收再利用。水电的消耗，办公室均使用节能灯，做到人走灯灭；洗手间无滴水浪费现象。目前建立了相应和管理制度，要求各部门人员提高节约意识。

2、火灾管理，主要包括：办公区域易燃材料、电路老化等。查看：现场查看照明灯具采用防爆灯具，按照建筑设计要求配备消防栓、手提式灭火器、烟感喷淋等消防器材。现场有安全逃生通过及标志等，不



定期组织消防应急演练等。

3、触电伤害，主要包括：电路线路老化，电源开关采用漏电保护，一旦触电会自动跳闸，避免造成触电伤害。建立健全并严格执行安全操作规程和急救方法的培训教育。查2023年3月30日公司组织了触电应急演练。演练结果：所有员工都能掌握触电后急救基本知识，培训效果良好。

4、固废管理：办公室设有垃圾桶，废纸有一专门的纸箱放置，收集多后卖给废品回收站。废墨盒有专门的维修部门替换后直接带走。办公过程产生固废的处理按要求放到指定地点，现场查看无混放现象等。生活垃圾由当地环卫部门处置。

5、废水：主要为办公、生活污水的排放

6、与员工签订劳动合同，维护员工合法权益。提供劳动合同书，抽查员工金春、王轩、张伟等3人劳动合同，内有合同期限；工作地点和工作内容；工作时间和休息休假；劳动报酬；社会保险和福利待遇；劳动保护、劳动条件和职业危害防护；劳动合同的履行、变更；劳动合同的解除、终止；其他事项等内容。

7、办公室员工上下班要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。

8、环境安全运行检查：

抽查2023年10月30日的《安全检查记录》，内容包括：检查日期；检查项目（安全规范培训、岗位人员安全职责和能力、电器使用情况、是否发生安全事故、防火设施、电线电路、安全防护设施等）；检查结论（符合要求）；检查人（赵雪）等，内容完整，符合要求。

抽查2023年7月31日《环境检查记录》，内容包括：检查日期；检查项目（纸张使用、环境卫生、废弃物分类存放、设备是否按周期清扫保养设备、工器具等物品摆放整齐等项目）；检查人等；内容完整，符合要求。抽查2023年《消防器材检查记录》记录，内容有：点检日期、点检项目（检查气压是否在正常范围内、检查是否在有效期内、消防通道是否畅通）；点检人等，内容完整，符合要求。

9、劳保用品发放：提供2023年的劳保用品发放记录。主要是洗手液、口罩、体温计、一次性手套等，均有领用日期和签收人。工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工办理了社会保险及每年一次的体检

10、提供了环境及职业健康安全资金投入情况，保证环境、职业健康安全资金的使用。

编制火灾应急预案，对员工进行了防火安全的培训。现场无安全隐患。查看，手提式干粉灭火器、消防栓等应急救援器材，维护保养良好，配备充分适宜，能够满足要求。环境和职业健康安全标识警示，包括：安全通道标识、禁止烟火、小心触电等警示标识。齐全。有效。与负责人交流得知：公司管理层始终把安全工作放在所有工作的首位，长期以来采取多种措施，致力于消除危险源，降低职业健康风险。据了解，从未发生过环境和职业健康安全方面的事故事件。对环境职业健康安全的运行控制有效。

编制了《应急准备和响应程序》等，符合标准和企业实际。企业编制了《火灾应急预案》、《触电应急预案》《交通事故应急预案》。包括了重要环境因素和重要危险源等。综合部为应急准备与响应的主控部门。其他部门负责参与应急预案演练。每次演练前均对应急预案进行了培训。抽查 2023. 4. 25《消防火灾演习报告》，包括：物资准备和人员培训情况。进入现场前由安全员讲解个人安全防护要求等。现场培训过程。演练过程。参加演练人员：公司全体人员等。演练结束后对应急预案进行了适宜性充分性评审，评审结果：能够全部执行，满足应急要求。不需要变更等。演练效果评审结果：人员到位情况：及时等。物资到位情况：充分等。协调组织情况：较好等。实战效果评价：合理等，外部支援部门和协作有效性：及时有效等。再抽查 2022 年 3 月 30 日《触电演习记录》、2023. 5. 27《交通事故应急预案、急救知识的培训》等，内容类似，符合要求。

组织编制了《绩效测量与监测管理程序》等，策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等，保留了必要的记录文件。公司每月对环境绩效进行检查，查见《办公室环境安全检查记录》，提供了 2023 年 4 月到 2023 年 12 月份的报告。检查项目包括：办公场所环境、消防设施、电器设施等。公司每月对环境绩效检测情况进行评价，查见《环境绩效检测评价报告》，2023 年 4 月-2023 年 12 月《目标完成情况统计表》，检查考核已完成。提供所有员工体检报告，检查结果正常。查见 2023 年 4-5 月份的《废弃物处理记录》，处理内容为废纸、纸箱等，处理方式交给环卫，处理人赵雪。处置方式符合要求。企业工作现场无职业危害因素，无涉及环境和职业健康安全监视和测量设备。

编制了《合规性评价管理程序》等，符合标准和企业实际。现场抽查法律法规和其他要求合规性评价



情况，包括中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、生产安全事故应急条例、中华人民共和国政府采购法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、计算机软件测试规程 GB 1360-2002、计算机病毒防治产品评级准则 GA 243-2000、计算机信息系统安全产品部件 第1部分：安全功能检测 GA 216.1-1999、计算机软件可靠性和可维护性管理 GB/T 14394-2008、机械安全 机械设备安全升级指南 GB/T 38272-2019 等。评价结果，符合要求。

公司对销售服务的质量目标、实现过程；产品所要求的验证、确认等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。

- 1、本公司的产品销售为：计算机软硬件及辅助设备、仪器仪表、通讯设备、机械设备的销售；
- 2、策划了销售服务流程：需求信息确认→合同评审→签合同→采购→交付顾客验收→完成。
- 3、配置了办公设备：电脑、打印机等，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《运作管理程序》《日常管理规定》《销售服务规范》、《售后服务制度》、《采购控制程序》、《合同确认评审记录》、《合格供方名录》、《供方调查评定表》、《采购销售信息统计表》、《合同采购清单》《售后服务制度》等规范销售过程。针对检验过程，编制了《过程和产品的测量监控程序》、《不合格品控制程序》、《出货检验记录》、《进货检验记录》、《销售人员考核记录》等。

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：

中华人民共和国民法典、中华人民共和国政府采购法、计算机软件测试规程 GB 1360-2002、计算机病毒防治产品评级准则 GA 243-2000、计算机信息系统安全产品部件 第1部分：安全功能检测 GA 216.1-1999、计算机软件可靠性和可维护性管理 GB/T 14394-2008、机械安全 机械设备安全升级指南 GB/T 38272-2019 等。

与负责人沟通及经现场确认，市场营销中心负责销售方案的设计，主要设计人为张伟（总经理），公司产品的销售完全按照国家法定的投标招标规定和客户的要求进行销售，且公司现在客户群基本固定，主要为教学相关的各类设备和产品，销售的产品类型也基本固定，暂时也没有增加新产品的销售计划，目前销售的流程固定不变，无需策划新的营销方式，后期如果增加将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的销售流程。产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。查公司管理手册 8.3 条款，按标准要求规定销售方案设计流程为：需求信息确认→合同评审→签合同→采购→交付顾客验收→完成。产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

该公司产品销售主要是计算机软硬件及辅助设备、仪器仪表、通讯设备、机械设备的销售。市场营销中心根据客户需求，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，由市场营销中心负责销售人员依据合同要求实施采购，主要供方为本公司的总公司。

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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国政府采购法等

参考标准：计算机软件测试规程 GB 1360-2002、计算机病毒防治产品评级准则 GA 243-2000、计算机信息系统安全产品部件 第1部分：安全功能检测 GA 216.1-1999、计算机软件可靠性和可维护性管理 GB/T 14394-2008、机械安全 机械设备安全升级指南 GB/T 38272-2019 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《运作管理程序》《日常管理规定》《销售服务规范》、《售后服务制度》等文件和记录。

指派胜任人员：市场营销中心所有人员岗前经过专业培训，并且为本公司工作多年的人员，有相关销售工作经验。

由于公司销售产品由总公司生产并直接发货至客户现场，本公司无仓库，下达销售任务过程中产品的



技术资料 and 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，销售定单发出前各部门口头沟通后方可交付客户。产品交付至客户处通过物流运输的方式送到客户指定地点，客户验收签收。

查看办公现场干净整洁，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。市场营销中心销售人员正在进行与客户沟通，对总公司和公司的其他子公司提供产品的问题进行协调。

产品售出后，市场营销中心定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作。公司识别的特殊过程为销售过程。查见《特殊过程能力确认报告》，对该过程从确认目的、人员情况、过程设备能力等方面进行了确认评价。确认结论：经过过程能力的确认，证实了销售服务过程可保证服务的能力和质量，顾客满意。确认人：赵雪，日期：2023.4.8，审批意见：同意主管部门的确认意见！审批人：张伟，日期：2023.4.8，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。

查公司产品销售合同：

——抽查“泰兴政府采购合同” 签订日期：2023.11.15

项目名称：泰州市安全生产考试中心泰兴考点设备采购项目

顾客名称：泰兴市襟江投资有限公司

合同编号：3212832023109601

合同中明确了费用包括：设备的包装、运输、安装、调试、技术培训等内容，附有“货物名称及规格及数量”，产品有：灭火器的选择和使用实操智能考核设备、K1/K3 自助一体机智能考核设备、高压电工实操智能考核设备（仪器仪表设备）、熔化焊接与热切割实操智能考核设备（机械设备）、氧化工艺作业模拟考核设备（机械设备）、考试电脑、笔记本电脑、打印机、半球摄像头、硬盘录像机、监控硬盘、POE 交换机（通讯设备）、机柜、显示器、排队叫号（通讯设备）等。

合同中还明确了合同价款及支付、质量保证、包装要求、交货和验收、伴随服务/售后服务、履约保证金等，合同有双方签字盖章。

——抽查“采购项目合同” 签订日期：2023.12.23

客户：济南智享领课信息技术有限公司

采购产品：心肺复苏技能实训设备、创伤包扎实物智能训练系统、正压式空气呼吸器实训设备等。

合同内容包括：双方权力和义务、支付费用、交货期、交货地点、违约责任等，合同有双方签字盖章。与市场营销中心负责人沟通，由本部门和综合部一周进行合同评审工作。

提供了《合同确认评审记录》，查上述合同的评审记录：

——顾客名称：济南智享领课信息科技有限公司，合同签订日期：2023 年 12 月 23 日

采购产品：计算机软硬件及辅助设备批发，仪器仪表销售，通讯设备销售，机械设备销售

评审依据：合同/订单

评审内容：综合部：1 确认客户订单的要求；2 付款方式；3 验货、交付方式；评审人/日期：赵雪，2023.12.22；市场营销中心：1 确认提供及时的产品供应；2 产品的质量保证；等，评审人/日期：张伟 2023.12.22，总经理：1 综合评审；2 确认合同可否签订，可满足合同要求，签订。评审人/日期：张伟 2023.12.22

——顾客名称：泰兴市襟江投资有限公司，合同签订日期：2023 年 11 月 16 日（实际签订日期为 2023 年 11 月 15 日）

采购产品：计算机软硬件及辅助设备批发，仪器仪表销售，通讯设备销售，机械设备销售

评审依据：合同/订单

评审内容：综合部：1 确认客户订单的要求；2 付款方式；3 验货、交付方式；评审人/日期：赵雪，2023.11.15；市场营销中心：1 确认提供及时的产品供应；2 产品的质量保证；等，评审人/日期：张伟 2023.11.15，总经理：1 综合评审；2 确认合同可否签订，可满足合同要求，签订。评审人/日期：张伟 2023.11.15

另抽查其他《合同确认评审记录》方式相同，符合要求。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。



采购依据《采购控制程序》等制度进行控制，主要是：计算机软硬件及辅助设备批发，仪器仪表销售，通讯设备销售，机械设备等产品。设备的安装、调试、维修、运输为外包过程。

对物资供应商定期进行合格供方评价，提供《供方调查评定表》等，经由总经理确认后，纳入公司合格供方。

提供有《合格供方名录》：供方名称：徐州市广联科技有限公司，供货内容：计算机软硬件及辅助设备、仪器仪表、通讯设备、机械设备。该供方为本公司的总公司，同时为本公司的外部供方，提供销售的设备及安装、调试、维修、运输、技术培训等服务。

提供了《供方调查评定表》，对徐州市广联科技有限公司进行了评审，内容有：生产能力、技术状况、检测能力、价格情况、供方信誉、样品情况、业绩、售后服务等，评审结论：列入合格供方。批准：张伟 2023. 12. 27。供方的营业执照等信息在网上进行了查询，并依据客户要求，基本能满足所需的产品。

设备的安装、调试、维修、运输均由该外部供方提供，本公司需求物资的采购信息由市场营销中心负责，通过签订书面采购合同方式向合格供方进行产品采购。采购合同依据销售内容，明确了产品规格型号，数量，交货日期，违约责任等，有双方签字盖章。

本公司无库房，采购完产品后，供方直接发货到项目地，与客户一起验收，验收后出电子验收单。具体见 8.6 条款。

抽查“采购合同”，合同编号：P2023122502、P2023122501，供方：徐州市广联科技有限公司，标的物：灭火器的选择和使用实操智能网络考核系统 V3.0、K1/K3 自助一体机智能考核系统 V1.01、单人徒手心肺复苏实操智能网络考核系统 V1.1、创伤包扎实操智能网络考核系统 V1.1、低压电工实操智能网络考核系统 V4.5、考场交换机（通讯设备）、路由器（通讯设备）、泰兴市应急管理局叫号（通讯设备）、高压电工实操智能考核设备（仪器仪表设备）、熔化焊接与热切割实操智能考核设备（机械设备）等，以上系统包括硬件、软件、设备等全套产品。有名称、型号、单价、数量等。包括运输、储存、安装、调试、售后服务等内容，签订日期：2023 年 12 月 25 日，有双方签字盖章。

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；采购的产品基本无库房经营，采购产品大部分依据客户确定了具体产品参数要求，销售人员在客户现场分别与客户对采购产品参数、数量、外观等进行检验，销售人员与供方的验收提供《进货检验记录》，客户与本公司的检验提供《出货检验记录》，大客户项目提供《技能实训基地验收专家组意见》表。

抽 2023 年 12 月 27 号《出货检验记录》：

客户名称：济南智享领课信息科技有限公司

出货物品：电脑主机、多功能自助终端机、心肺检测假人 数量：3，出货日期：2023. 12. 25；检验依据：出货检验规范；检验项目：包观质量检查、核对型号、核对数量，检验结论：合格，检验员：赵彬（客户），2023. 12. 27

与供货商确认产品情况，提供《进货检验记录》，供方：徐州市广联科技有限公司，产品名称：电脑主机、多功能自助终端机、心肺检测假人，检验依据：进货检验规范，进货日期：2023. 12. 15，数量：3，检验项目：包观质量检查、核对型号、核对数量，检验结论：合格，检验员：许田富，2023. 12. 18。

2023 年公司无大客户项目，提供了 2022. 10. 8 “邳州经济开发区化工集聚区技能实训基地验收专家组意见”表，有项目名称、项目类型、审查地点、审查时间、专家组长、专家成员、验收要点、专家意见表等内容，结论通过。

另抽其他产品、其他日期的货物签收记录有欠缺，建议按相关规定进行有效控制，市场营销中心经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。对销售人员服务过程进行检查，提供《销售服务质量检查表》，检查项目有：销售人员仪表、标识的佩戴情况、销售服务设施维护使用及完好情况、销售环境的保持、接待质量（包括来人来电）、电话记录的及时、完整、清晰情况、制定需求计划和采购计划并实施采购、订购商品的验收等 16 项，检查情况：符合，结论：合格。检查人：张伟，2023. 12. 31。公司目前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。

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



企业编制了《内审实施计划》，计划于2023.12.26 实施内审。查见《内审实施计划》（含内审方案），内容包括：审核目的、依据、频次、审核方法、职责、策划要求和报告、审核性质、审核日程安排等。内审员经过了培训，内审员审核了与自己无关的区域。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，填写了检查记录。内审开出的不符合项，已由责任部门确认后写出了原因分析，提出了纠正和纠正措施，并实施了纠正和整改，内审员及时进行了跟踪验证和关闭。审核组组长宣布了《内审报告》，报告了审核结果，对管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见。按照标准要求保留了内部审核有关信息。内部审核过程真实有效。

企业编制了《管理评审计划》，其内容包括评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等内容；计划于2024.1.11进行管理评审。最高管理者主持会议，各部门负责人参加了会议。管理评审输入考虑并覆盖了标准等要求。管理评审输出形成了《管理评审报告》，管理评审结论：公司各项经营管理及销售服务活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。公司的质量、环境和职业健康安全管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。质量、环境和职业健康安全管理体系运行基本符合标准要求。

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

编制《不合格管理程序》，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。公司规定对顾客发现的不合格，市场营销中心应负责做好详细记录，提供客观证据，报告市场营销中心经理进行审批，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。自体系运行以来，未发生过顾客投诉和产品质量问题，客户反馈问题的记录管理有待加强。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对销售过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施已经整改完毕并验证。

3) 投诉的接受和处理情况：

近一年以来，没有发生质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

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）：

现有销售人员 4 人。本公司在总公司的另一家子公司北京华夏安科信息技术有限公司内一同办公，占用办公区域面积 20 多平方米，销售产品由总公司生产并直接发货至客户现场，本公司无仓库，无特种设备。无监视和测量设备。办公通信设备：网络、电脑、电话等。运输设备：无。环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。无食堂。

2) 人员及能力、意识：

企业对影响质量环境职业健康安全工作的的人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。公司任命赵雪、刘思伟为内审员，均参加了 2023.5.11 的 QES 内审核知识、审核技巧知识培训，



提供了《内审员任命书》，现场询问内审员赵雪、刘思伟对内审的要求及标准的了解情况，不能回答清楚，不具备审核员的能力，本次开具不符合。

3) 信息沟通:

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性，涉及体系运行过程及管理等多方面，通过沟通促进过程输出的实现，提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事质量活动的有效性。通过多种渠道主动向顾客介绍产品，提供宣传资料及相关产品信息。企业对外交流，主要包括与安监局、环保局、劳动局等沟通环境职业健康安全情况，通过媒体了解环境职业健康安全要求。对顾客、供方、出入公司的相关方通过发放相关方告知书进行沟通。对相关方施加环境影响。

4) 文件化信息的管理:

企业编制了管理体系文件。体系文件结构主要包括：管理手册、程序文件、管理制度和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改订控制有效。记录格式按照文件控制要求进行管理，记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认，体系文件符合标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。管理体系文件符合适宜和充分。文件审核提出的问题，通过审查验证组织提交的文件，确认企业修改了《管理手册》等文件，审核组验证有效。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

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》。

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，北京萃宁教育科技有限公司的

☒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

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: 陈芳 冯雪峥 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。