

项目编号：0104-2022-Q-2024

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：重庆黑晶科技有限公司

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）： 张心

审核组员（签字）： _____

报 告 日 期： 2024 年 03 月 20 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：张心

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
1	张心	组长	审核员	2021-N1QMS-3207381	29.09.01,33.02.01,33.02.02,33.02.04

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	宋海梅	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：

GB/T19001-2016/ISO9001:2015

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； 单一体系审核

c) 相关审核方案，FSMS 专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法等。

e) 适用的产品（服务）质量标准：计算机软件文档编制规范 GB/T8567-2006、信息技术 软件维护 GB/T 20157-2006、计算机软件测试规范 GB/T 15532-2008、《信息技术设备的安全》（GB4943-2001）、《建筑与建筑群综合布线系统工程设计与验收规范》（GB/T50311-2007）、GB50174-2008《电子信息系统机房



设计规范》、GB/T 20273-2006《信息安全技术 数据库管理系统安全技术要求》等标准f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：客户合同、技术协议。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年03月19日上午至2024年03月20日上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年03月09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）：

计算机应用软件开发、系统集成及运维服务；计算机软硬件销售

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：重庆市渝中区上清寺路9号22层C2

办公地址：重庆市渝中区上清寺路9号22层C2

经营地址：重庆市渝中区上清寺路9号22层C2

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）：

项目名称：遂宁市食品安全隐患智慧5G协查系统集成服务项目

工程性质：计算机系统集成

施工地址：重庆市遂宁市船山区明月路153号

开工和竣工时间：2024年03月03日-2024年03月30日

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：过期未及时进行年审

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：企业质量管理体系证书暂停期间，管理体系运行正常，体系认证范围无变更。企业在证书暂停期间，未使用证书进行招投标的活动，未进行相关广告宣传
经现场审核，暂停证书的原因是否消除：已经消除

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（1）项，涉及部门/条款:行政部 7.2 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：2024年03月23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03月20日前。

2) 下次审核时应重点关注：公司全体人员对标准的理解和熟悉；生产和服务提供控制；产品和服务的放行控制；人员能力的管理控制。

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重视和支持，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：公司全体人员对标准的理解和熟悉；生产和服务提供控制；产品和服务的放行控制；人员能力的管理控制。

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

组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现总质量目标而建立各层级质量目标具体、有针对性、可测量并且可实现。

总质量目标实现情况的评价，及其测量方法是：

质量目标	计算方法	责任部门	目标实际完成（2023年03月-2024年03月）
1) 顾客反馈处理及时率 100%	及时处理量 ÷ 顾客反馈总数量 × 100%；	销售部	100%
2) 客户满意率 90%以上	总评分数 ÷ 调查数量 × 100%；	销售部	98%（12月考核）
3) 计算机软件设计开发一次合格率 ≥ 95%	一次验收合格量 ÷ 验收总数量 × 100%；	技术部	99%
4) 产品交付验收合格率 ≥ 98%	交付验收合格数量 ÷ 交付总数量 × 100%	技术部	99%

查2023年03月-2024年03月总目标及部门策划目标已实现既定目标。

2.2 重要审核点的监测及绩效

符合 基本符合 不符合

组织策划了《基础设施控制程序》、《监视和测量资源控制程序》《过程监视和测量控制程序》、《顾客满意监视和测量控制程序》、《设计开发控制程序》等程序文件，符合质量管理体系标准和企业实际情况。

组织质量体系认证范围为：计算机软件开发、系统集成及运维服务；计算机软硬件销售。

现场确认：计算机软件开发流程：

需求分析——立项与策划——设计开发——编码、测试——上线试运行——验收交付

计算机系统集成及运维服务流程为：



合同签订→确定方案→设备采购→安装调试→项目验收→交付→运维服务→服务验收

计算机软硬件的销售服务流程：

签订合同→物资采购→交付顾客（客户处验收）→售后服务

关键过程为：软件开发过程、服务过程。

确认过程：隐蔽过程、销售服务过程。

外包过程：监视测量设备委外校准

接收准则：来货验收标准、项目检验标准、客户技术协议要求、参考行业、国家标准等。

1、不适用条款：无。

公司编制了《设计开发控制程序》对设计和开发规定了流程及控制要求。

公司近期设计完成的计算机软件开发项目：“遂宁市食品安全隐患智慧 5G 协查系统项目”该项目已经在 2023 年 12 月验收完成，软件实现的功能是：遂宁市市场监督管理局食品安全隐患协查系统依托视频云平台、物联网技术、感知技术和互联网+等技术高度融合，打造面向食品安全协管员和监管人员信息化系统。

负责人介绍，公司近期在实施的软件设计开发项目是“智慧药店监管系统”，该软件是一个对药店进销存经营分析的管理软件，目前该项目进行到需求分析阶段。

查，项目“遂宁市食品安全隐患智慧 5G 协查系统项目”

负责人：黄宗维 参加人员：周淦、黄宗维、罗春虎、余亚东等

计划书明确了设计开发的工作内容、责任人、完成时间、目标、资源需求等。

查项目“遂宁市食品安全隐患智慧 5G 协查系统项目”设计输入：

需求规格说明书、标准及规范、客户合同。

项目目的、背景、项目计划、业务需求；

提供需求规格说明书、合同、原型设计图、专题会议纪要、功能对照表、常见问题及解答等

对设计输入进行了评审：

评审人：黄宗维

评审结果：设计输入评审，符合标准，此产品设计输入全面，能满足后续的产品开发要求。

设计过程质量控制情况，主要有计算机软件开发过程的评审、验证、确认、测试方案、软件测试（功能测试、兼容性测试、高可用测试）、上线试运行报告、客户验收确认等。

提供有软件功能测试报告、兼容性测试报告、高可用测试报告、Bug 清单、测试用例内容等，测试报告内容包括：测试对象、用户测试结果、缺陷统计分析、测试方法、测试过程等

测试员：陈志根

本次测试定义的测试类型为：黑盒测试。



测试报告内容包括：文档目的、系统简介、测试范围、测试环境、测试环境、测试执行情况等

功能测试结论：经过对测试结果进行分析，该系统功能稳定，操作界面友好，bug 修复率为 100%，没有遗留 bug，达到了项目招标文件功能需求，整体功能趋于稳定，已达到上线标准。。

测试人：陈志根 验证人：黄宗维

软件设计项目的确认：采用线上试运行方式进行确认。通过客户线上试运行，满足技术协议要求，由客户确认验收。

出示上线测试运行报告

报告内容包括：主要性能指标情况、设备运行稳定性情况、重大故障情况、厂家技术支持情况、系统运行总结

测试结论：系统经试运行期间，从总体情况来看，系统运行稳定，达到遂宁市市场监督管理局食品安全隐患协查系统的预期目标，满足项目交付竣工验收条件。

设计输出包括：需求规格说明书、软件测试报告、用户操作说明书（手册）、安装手册、培训清单、培训资料。

公司在《设计开发控制程序》中策划了设计变更的管理要求。

软件设计过程的变更：对于设计测试过程的问题，均按设计开发程序要求，进行更改后再次测试，经评审、验证合格后方能通过。

出示了需求变更记录清单

经与负责人沟通及查看设计记录，公司的软件设计过程基本受控。

2、抽，计算机系统集成服务过程控制情况。

1) 查看受控条件和实施情况。

a) 产品信息：出示了系统集成项目合同,实施方案等。

b) 涉及信息系统集成项目监视测量设备：网络寻线仪、卷尺。以上监视测量资源的校准情况，能提供有效的校准证书。

c) 监视和测量活动：现场实施纪律检查，技术参数控制。操作者自检，质检员专检等。

d) 基础设施：办公设备、电脑、打印机、办公耗材、测线仪、夹钳、网线钳、打线钳、电钻、电锤、手枪钻等，相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，设施设备充分适宜，满足经营要求。

特种设备：无

e) 运行环境：防摔防碰，防水防潮，无火源热源。严格执行劳动法，8 小时工作制，避免过度疲劳。工作状态良好。

f) 人员能力：操作人员等具备工作能力，能胜任本职工作。



- g) 防止人为错误：对操作人员培训，配备监视和测量设备，控制技术参数
- h) 特殊过程：线路敷设隐蔽过程。规定了特殊过程确认准则、再确认要求等。
- i) 验收和交付：集成项目经检验合格后方可交付甲方验收。

2) 现场观察信息系统集成过程控制情况。

出示在实施项目合同

业主：遂宁市市场监督管理局

系统集成项目：遂宁市食品安全隐患智慧 5G 协查系统集成服务项目。

签订时间：2023-02-10

合同明确了项目名称、提供的系统集成服务内容、价格、质量保证、技术要求、交期、验收标准、售后服务、付款方式、采购设备清单等。

系统集成服务流程：

合同签订→确定方案→采购→安装调试→项目验收→交付→运维服务→服务验收

关键过程：安装、调试

需确认/特殊过程：线路敷设隐蔽过程

外包过程：监视测量资源委外校准

公司策划的系项目实施方案、客户技术协议等。对设备验收标准、系统集成验收的检验技术要求及实施过程的控制要求做出了规定。

经与负责人沟通及现场查见，采购的产品是为系统集成服务配套使用。产品采购后，产品的运输采取由供方根据系统集成项目实施进度以物流的方式送到项目上。项目负责人对采购的系统集成涉及的设备进行开箱验收。验收产品的数量、外观、规格型号、合格证、随机资料完整性、试用情况等，最终产品质量验收合格后方可使用。项目实施完成后由客户统一进行验收。

审核期间在实施系统集成项目“遂宁市食品安全隐患智慧 5G 协查系统集成服务项目”，该项目进行到设备安装、调试阶段。

项目负责人：张昱。

查看运行实施情况：

系统集成实施使用设备有：笔记本电脑、测线仪、夹钳、网线钳、打线钳、电钻、电锤、手枪钻等，公司对相关的设备进行了维护和保养，能够满足设备的运行和日常维护要求，从而确保满足规定要求。

检测设备使用情况主要有：巡线仪、卷尺等，使用的监视测量设备由技术部进行日常管理，设备使用完好，校准有效。

出示该项目实施日志，日志内容包括实施时间、作业内容、作业人员、负责人确认。

查该项目隐蔽工程记录，内容包括：时间、作业内容、操作结果、负责人确认等。



目前该项目还未结项验收。

审核员在在建项目“遂宁市食品安全隐患智慧 5G 协查系统集成服务项目（该项目已经实施到：设备安装调试阶段，项目地址：重庆市遂宁市船山区明月路 153 号）查见

作业人员张昱现场在进行服务器网络接入，大屏连接调试工作

采用 100 兆带宽的互联网宽带，服务器参数为：8 核/16G/操作系统盘 100G/应用系统盘 100G

实施人员：张昱。

作业人员使用工具：网线、水晶头、尖嘴钳、螺丝刀、笔记本电脑等。

现场查见，作业人员能按技术方案要求实施作业。接入完成后进行测试，服务器提供日志管理及基础文件服务功能，大屏能正常显示相关监控数据。

查看已完工项目“南宁市学校食堂“明厨亮灶”系统集成建设项目”运行控制资料。

查看作业指导书获得及使用情况出示：《项目合同》、《实施方案》、《技术协议》、《硬件采购清单》等。

该项目实现的系统集成功能：全区明厨亮灶业务视频接入（含南宁已有的 1 万路）。

并发智能分析（含南宁已有的 200 路并发智能分析）。。。。。

查系统集成实施方案，内容包括：项目背景、建设背景、建设需求、平台功能、设备配置要求及范围、系统集成要求、基础资源配置表、软件清单、实施阶段等。

设施设备采购：对照设备清单，对所需设备进行采购

该项目系统集成实施内容为：设备安装、系统调试等。查看作业记录，能按技术协议要求、实施方案等进行操作，能按策划要求做监控记录。提供有：实施日志、安装调试验收单、项目验收报告等。

售后服务：公司按合同约定进行售后服务。公司有专人提供及时周到的售后服务。客户在使用过程中咨询相关操作事宜，提供统一的咨询电话，技术人员专业回复。

乙方提供产品质保期内出现质量问题进行免费的更换、维修，甲方用户使用产品过程中出现问题或操作不当等问题提供电话咨询、远程技术支持、系统维护与升级等。

负责人讲，近一年来没有客户的重大投诉事件发生。

公司将隐蔽过程识别为特殊过程

出示特殊过程确认表，对人员、设备、工艺参数、过程能力、文件要求等进行确认，能满足公司对该过程的相关要求；

经与负责人沟通及查验相关文件，记录，资料等，组织的计算机系统集成的控制和放行基本满足要求。

3、查运维服务运行控制情况



项目：中国移动四川公司资阳分公司资阳药品安全电子监管平台维保技术服务

2022年08月07日签订合同（服务期两年，目前还在履行期间）

运维服务的内容：资阳市药品安全电子监管平台及接入全部药店终端软件运行，进行日常远程巡检、故障处理、系统安全加固服务，确保平台安全正常运行。负责人讲，组织目前进行的运维服务客户只有一个，主要为该客户实施远程运维服务。

提供有技术服务方案、技术服务合同考核表、维护情况服务日志，顾客反馈信息见微信、QQ记录。

现场查，技术部有专人跟进该项目的远程系统运维情况，对客户的电话、微信、QQ咨询也有及时的回复及相关的回复记录。审核现场技术服务人员冉婷正在对安岳岳阳杨喜奇康贝大药房连锁加盟店提出的误删采集服务，需要重装进行远程运维处理。经现场处理，该问题得到及时解决，客户表示满意。

4、销售产品覆盖范围：计算机软硬件销售。

1) 公司编制了《销售人员行为规范》、《销售服务规范》、《销售人员考核管理制度》、《顾客满意监视和测量控制程序》《外部供方控制程序》《与顾客有关过程控制程序》等对公司的产品销售过程进行了控制。

2) 产品销售及服务流程：

签订合同→物资采购→交付顾客（客户处验收）→售后服务

特殊过程：销售服务过程

3) 技术要求：销售合同

1) 验收规范：合同技术要求及相应产品的国家法律法规、标准等。

2) 作业指导书：《销售人员行为规范》、《销售服务规范》、《销售人员考核管理制度》、《与顾客有关过程控制程序》等。

4) 使用适宜的设备：电脑、打印件、电话、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。

5) 监视和测量设备

公司销售的产品从采购到交付所涉及的整个销售过程中，产品没有发生性状变化。公司主要对销售过程进行监控，通过来货产品的验收、销售服务质量考评、物流监控、外部供方管理、交付期管理，客户验收确认等进行过程监控。客户验收对产品数量、规格型号、外观、质量证明性文件、产品使用情况进行验证；质量技术特性由供方进行控制，如客户验收产品出现质量问题，按合同约定联系组织进行处理解决。故公司暂无监视和测量硬件资源，均为人为管理控制。

6) 实施监视和测量：

抽：公司定期对销售人员进行服务质量评价考核，从工作经验、业务能力、沟通能力、团结协作、业务完成等方面进行考核，提供2024年03月《销售人员服务质量检查表》考核人员：孙天玮，考核情况：



符合要求，考核人：周淦

抽《顾客满意度调查表》

客户：四川能投智慧光电有限公司

对质量、价格、交期、服务等进行了考评，总分：98%。

7) 查，已经履行完成的合同跟踪情况：

组织销售产品为：计算机软硬件销售。负责人讲，组织在接到顾客的购买需求时，根据客户对产品的使用要求，销售人员向顾客推荐产品，给出相应的产品介绍及报价，客户经综合考虑选择适合自己的产品。组织再根据客户的需求在自己选择的合格供应商处进行采购。负责人介绍，组织所销售的产品是（按需采购，再进行销售）销售给特定的客户，以批发价格销售。组织目前选择的合格供方是经公司进行了多次市场调研、比选评价后确定下来的，有多年固定的合作关系。供方的供货能力能满足客户对产品的要求。

现场查见，组织采购的产品是采取供方直发到系统集成项目上。经开箱验收合格后在货物签收单上签字确认。项目完成后，客户统一验收。

出示软硬件销售合同、合同评审情况、采购合同、来货验收单及项目验收记录。

审核现场查见，组织办公经营场所在：重庆市渝中区上清寺路9号22层C2，公司有共计大约10平方米的备品备件（线材、水晶头、摄像头等）暂存储物间。组织的产品是在供方处采购后，由供方直接发往客户处进行交付验收（物流运输及装卸服务由供方负责）。由组织项目上人员验收合格后进行集成安装，最后客户统一对交付的项目进行验收。后续有产品质量问题或其他意见反馈，则有专人进行退、换或上门解决。

负责人介绍，近一年，产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。

公司将销售过程识别为特殊过程，从从业人员能力，设备配备，文件支持，记录填写等四方面进行确认，确认结论：该特殊过程具备达到质量要求的能力，确认合格。确认人：丁应秀

查，质量市场监督抽查情况：自2023年03月（1监）以来无市场监督质量抽查情况。

查，委外检验情况：自2023年03月（1监）以来无委外检验情况。



负责人讲，近一年来没有客户的重大投诉事件发生。基本满足交付后活动的要求基本满足交付后活动

5、交付后活动：查，公司产品及服务相关交付后活动的安排及管控情况。

交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的质量保证、售后服务、物流运输服务、客户产品验收发现质量问题的处理等。

现场查相关记录及与负责人沟通得知，组织的：

1) 物流服务：负责人介绍，采购的产品为系统集成服务配套使用，产品的运输由供方直接发货的方式进行。组织可通过供方提供的物流单号在网上对产品物流信息及到货信息进行监控。装卸活动由供方提供。

2) 交付的地点及验收：交付在客户处进行。项目相关负责人收到货后，根据送货单对产品数量、外观、规格型号、包装、合格证、随机资料等进行验收，验收合格后予以入库。

项目竣工后，由客户进行整体验收，达到甲方技术功能要求后予以验收结算。

3) 售后服务：系统集成从项目竣工验收合格之日起计算，公司承诺提供1年产品质保期服务。保修期内设备出现非人为故障负责免费维修或更换设备；在验收合格后的质保期内出现简单技术问题的，在接到通知后2个小时内提供无条件技术指导，若出现复杂技术问题，在24小时内到现场进行维修服务。

乙方提供产品质保期内出现质量问题进行免费的更换，甲方用户使用软件过程中软件自身出现问题或操作不当等问题提供电话咨询、远程技术支持、系统维护与升级、用户培训等。

4) 公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，会有专人定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。

负责人讲，近一年来没有客户的重大投诉事件发生。基本满足交付后活动的要求

6、现场与负责人沟通及查见：

1) 公司软件在编制过程中规定每个代码块必须标识代码块的功能、编制人、编制时间，若有修改，必须注明修改时间、修改人、修改内容等。对于软件设计的输出资料（软件、测试报告等），必须有编号、文件名、版本号等进行标识。

2) 系统集成采购设备按原包装进行包装，包装上注明厂家名称、产品名称、规格、数量、出厂日期等。

系统集成过程：系统集成实施过程采用实施日志、验收报告等进行记录，记录内容包括“操作内容”“操作人员”“发现问题”“检验人员”等。能起到追溯的作用

3) 销售过程采用客户投诉记录、满意度调查表等进行标识；

所销售的产品按要求采用原包装，注明生产厂家名称、产品名称、规格、数量、出厂日期等。

销售产品通过发货记录等进行追溯，主要记录内容：供应商、客户名称、交付日期，规格、数量等；通过上述标识可以追溯产品的来源，和产品的生产日期、批次。

4) 运维服务采取服务日志、客户微信反馈信息、服务质量考核表进行追溯。可追溯到运维服务日期、处理故障内容、处理人员、处理情况及客户满意度等信息。



标识和可追溯性基本符合要求。

7、防护管理：

1) 软件的防护：查见，公司对软件运行环境提出要求，客户在使用过程中安装必要的杀毒软件，避免软件使用过程中被破坏。同时，对于软件、数据库等均采取双机备份，可及时恢复系统和数据。

设计开发的成果均采取加密保存，防止外泄。

现场查看：有专门文档柜，文档柜为铝制金属防火防湿。能保证文件储存和存档安全。

2) 系统集成项目的防护：项目现场查见，待用的电线、网线、设备均进行了防护管理，放置在指定区域专人管理，已布好的线均用绑带固定或用塑料管防护，设备、仪器安装固定到位，能起到有效防护。

3) 销售产品的防护包括：包装、搬运、运输等保护措施。

贮存：公司有储存间 1 个，存放有线材、摄像头、水晶头等系统集成所需常用备品备件，储存间内堆放整齐，采用产品原包装。在系统集成服务现场，指定了物资的存放场所，待用的线材、设备均进行了防护管理，已布好的线用扎带固定或用塑料管防护。设备、仪器安装固定到位，能起到有效防护。

搬运：所销售产品均为系统集成配套使用，在供应商处采购完成后直接发货至客户处。搬运都采用人工搬运进行，近年来未有因野蛮作业造成的有损产品的情况。

包装：产品外包装采用原包装进行包装能起到防护的效果。

运输：运输时供应商按要求堆码整齐，不能倒置、防摔。运输车辆要求有篷布、顶盖，防止雨淋和灰尘。近年未发生因运输防护不当造成的损失。

防护基本符合要求。

8、查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：方案更改、产品信息更改等。

现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。

查，对于方案、产品信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。

查，近期暂无方案、产品信息变更的情况。

9、公司的顾客财产有顾客信息、合同、服务实施现场顾客处的物资、设施等，公司对顾客财产（信息、合同）进行了专人管理，当顾客财产丢失时，应告知顾客。在实施方案中明确了项目实施过程中对服务现场顾客财产的保护措施及要求，并对实施人员进行培训告知。

负责人讲目前没有发生顾客财产丢失或损伤情况

10、组织已经制定与信息的收集、数据分析、改进方法以及客户满意反馈相关的程序，并生效。

组织已分析和评价通过监视和测量获得的适当的数据和信息。

组织监视了顾客对其需求和期望已得到满足的程度的感受，调查方式：于 2023 年 12 月对 2 家客户进行了电话调查形式的满意度调查，满意度达到 98%，组织针对顾客不满意的问题进行了分析和改进。



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

组织策划了《内部审核控制程序》，编制了《年度内审计划》，对内部审核方案进行了策划，规定了审核准则、范围、频次和方法等。在2023年12月25日按照策划时间间隔实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。内审员经过了授权、培训，未出现内审员审核自己有关的区域。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，现场查看审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，但记录较为简单、笼统，检查表内容部分与企业实际情况有出入，于上次内审描述内容重复度较高。

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。内部审核过程基本满足要求。查看内审员有按审核计划实施各部门审核，经与内审员沟通内部审核实施开展情况，其对内审实施开展的基本流程、实施情况表述不清。审核员对标准的理解及内审开展、实施能力还待提高。

组织策划了《管理评审控制程序》，编制了《管理评审计划》，规定了评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致，并在2024年01月05日进行管理评审。总经理主持会议，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：管理体系具有持续的适宜性、充分性和有效性，管理评审输出提出了改进决定和措施，提出改进需求：加强人员标准及体系文件的培训。

查，管理评审改进措施计划表，由行政部负责在2024.02完成对相关人员进行培训，并对培训有效性进行了评价。

查，管理评审改进措施计划表，由行政部负责在2024.01完成对相关人员进行标准、体系文件培训，并对培训有效性进行了评价。通过培训使管理更规范性，工作的开展更加符合体系文件策划要求。

管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结，内容比较笼统、简单，部分内容与上次管理评审内容重复度较高，已与负责人口头提出需要改进。

审核现场经与总经理沟通了解，其对管理评审的实施过程、评审内容及与改进相关的决策和措施基本知晓，但还需进一步加强标准培训和管理评审实施流程及实施要求的理解。

管理评审实施过程基本有效。

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**：组织策划了《不符合、纠正和预防措施控制程序》，符合企业实际和标准要求。明确了各类、各阶段的不合格的控制管控要求，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品的影响程度。确定和选择改进机会，并采取必要措施改进管理体系，实现管理体系的预期结果。体系运行以来未发生对不合格品进行让步放行的情况，部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。不合格品、不符合控制基本满足要求。

2) **纠正/纠正措施有效性评价**：组织策划了《持续改进控制程序》，符合企业实际和标准要求。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。对生产及服务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，没有发生重大质量事故及重大顾客投诉和行政处罚事件。

三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域: 无变化
- 2) 组织机构: 无变化
- 3) 管理体系: 无变化
- 4) 资源配置: 资源配置未增加或减少
- 5) 产品及其主要过程: 无变化
- 6) 法律法规及产品、检验标准: 无变化
- 7) 外部环境: 无变化
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）: 无变化
不适用条款: 无。
- 9) 联系方式: 无变化

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次不符合发生在技术部，涉及条款7.1.5，经本次验证得到了整改，针对上次审核中不符合项所采取的纠正或纠正措施实施有效。

五、认证证书及标志的使用

现场查公司宣传册、名片、产品包装及宣传栏等，未见认证证书及标志的违规使用情况发生。

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，（重庆黑晶科技有限公司）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	<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 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:张心



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。