

项目编号：0180-2022-Q-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：石家庄通硕科技有限公司

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）：吉洁

审核组员（签字）：陈文阁

报告日期：2024年5月9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810

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：吉洁

组员：陈文阁



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	吉洁	组长	审核员	2022-N1QMS-4022240	29.12.00,33.02.01,33.02.02
B	陈文阁	组员	审核员	2023-N1QMS-5034532	29.12.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	刘光亚、李赛伦	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 ☐ 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、中华人民共和国消费者权益保护法、建设工程质量管理条例

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/T9386-2008 计算机软件测试文件编制规范、GB/T 32421-2015 软件工程 软件评审与审核、GB/T 28035-2011 软件系统验收规范、GB/T8567-2006 计算机软件文档编制规范、GB50311-2016《综合布线工程设计规范》、GB50312-2016《综合布线工程验收规范》

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05月09日 上午至2024年05月09日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年3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）：

计算机软件的研发；电子产品、安防设备、消防器材的销售；计算机系统集成

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：河北省石家庄市桥西区友谊南大街 46 号省科学院 5 号楼 413 室

办公地址：河北省石家庄市桥西区友谊南大街 46 号省科学院 5 号楼 413 室

经营地址：河北省石家庄市桥西区友谊南大街 46 号省科学院 5 号楼 413 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）：石家庄市桥西区元南路66号

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：超期未监督

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：体系运行正常，未使用认证证书或宣传。

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：体系运行正常、组织未发生重大变化、未出现重大服务投诉、未出现重大诚信投诉，未使用证书，并提出了认证申请，暂停原因已消除，可恢复。

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:办公室 9.2.2

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 6 月 9 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 3 月 26 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

生产和服务过程的控制、人员能力、内审、外来文件的更新



3) 本次审核发现的正面信息:

组织通过管理体系运行,明确了组织机构和部门的质量职责。质量手册、程序文件、作业文件得到有效的完善和落实。进行了过程的识别,过程识别较为充分,明确了外包过程和特殊过程,制定了质量目标,并将目标分解至各职能部门,对目标进行了考核。目标已基本实现。对生产和服务过程控制进行了有效的策划,产品和服务质量较为稳定。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

管理层对建立体系取得认证的认识充分,对体系的建立运行和认证活动支持,员工通过体系建立过程的标准知识培训、体系文件培训等各部门人员对标准、文件要求明确,对本部门的职责、质量目标、管理制度明确,能够按照要求完成工作为实现公司的质量目标作出贡献;但是对标准的理解尚停留于表面,不能很好地理解质量管理体系各过程的发现问题、持续改进的作用,体系自我发现问题自我改进的机制初步建立尚不能熟练运用,对不符合可采取积极的纠正,纠正措施实施尚不到位,对潜在的不符合发觉较差。

2) 风险提示:

对质量管理体系的认识,尤其是管理层上以市场推动为主,目的还停留于取得证书满足客户及投标要求。对于体系的运用没有变被动为主动,没有深入理解和运用质量管理体系各工具。

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

公司总的质量目标为:

1、产品一次交验合格率 $\geq 98\%$

2、顾客满意率 $\geq 98\%$ 。

查看 2024 年 1 季度目标完成情况:均完成。另查 2023 年 1-4 季度目标完成情况:均完成,公司的质量目标已分解到相关职能部门。查看各部门目标,都已完成。

2.2 重要审核点的监测及绩效

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

产品和服务的设计和开发:

抽查“警务督查信息研判系统集成项目”的设计文件:本项目含警务督查信息研判子系统软件设计查警务督查信息研判系统集成设计任务书及策划:

一、功能需求:能对从互联网侧接入视频传输网的设备进行准入控制,解决设备入网的合规性要求等

二、国家及行业相关政策文件及标准规范

1) 《中华人民共和国网络安全法》

2) 《关于信息安全等级保护工作的实施意见》(公通字[2004]66 号);

3) 《信息安全等级保护管理办法》(公通字[2007]43 号);

4) 《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》(国务院 147 号令)



- 5) 《信息安全等级保护管理办法》(公通字[2007]43号)
- 6) 《关于开展全国重要信息系统安全等级保护定级工作的通知》(公信安[2007]861号)
- 7) 《关于推动信息安全等级保护测评体系建设和开展等级测评工作的通知》(公信安[2010]303号)
- 等及保护相关标准:

- 1) 《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》GB/T22239-2019;
- 2) 《信息安全技术网络安全等级保护安全设计技术要求》GB/T25070-2019;
- 3) 《网络安全等级保护测评要求》GB/T28448-2019
- 4) GB50311-2016《综合布线工程设计规范》
- 5) GB50312-2016《综合布线工程验收规范》、
- 6) GB17859-1999 计算机信息系统安全保护等级划分准则
- 7) GB/T22240-2008 信息安全技术信息系统安全保护等级定级指南
- 8) GB/T 25058-2010 信息安全技术信息系统安全等级保护实施指南
- 9) GB/T22239-2019 信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求等

三、建设原则

方案设计遵循如下原则:

- 1) 安全性原则: 要求根据用户统一的安全策略和信息安全保障体系架构, 部署安全控制策略, 保证数据在网络上的安全传输。
- 2) 可靠性原则: 稳定可靠的网络是应用系统正常运行的重要保证, 应采用稳定成熟的网络安全产品, 提高网络安全产品可靠性和故障自愈能力。
- 3) 可扩展性原则: 能够符合 IT 发展方向, 并随业务增长的同时保持高度的可扩充性。
- 4) 易用性原则: 提供简单、友好界面, 能够进行直观的操作, 形成丰富的图形界面与报表。
- 5) 兼容性原则: 能够软件、主机设备、安全设备、网络设备保持高度的兼容性。
- 6) 投资有效性原则: 在网络设计的过程中, 应充分坚持投资成本与产出效益相符的原则, 要保护原有投资, 并保证后续投资的有效性

四、职责划分: 项目经理: 梁会亮 参与人: 董亮、张卫华等

五、实施计划

任务名称	开始日期	完成日期
需求调研及现场勘测	2023.10.8	2023.11.31
方案设计及确认	2023.10.10	2023.10.19
设备采购及入场检验	2023.10.22	2023.10.25
施工(综合布线、系统组装)	2023.10.25	2023.11.18
测试	2023.11.18	2023.11.20

.. ..

六、设计评审: 策划对设计方案进行评审, 时机/方案完成后由项目经理组织实施; 设计验证: 通过以往经验和联调、运行对系统进行验证, 由项目经理组织实施; 设计确认: 由客户对设计方案进行确认, 时机设计方案完成后。

计划较清晰, 写明了各阶段的责任人、工期等, 进行了阶段划分, 规定了评审、验证、确认活动安排, 满足要求。

编制: 项目部 崔照

审批: 刘月东 2023 年 10 月 8 日

七、项目的设计输入内容:



- 1、项目合同书 1 份
- 2、设计开发任务书等
- 3、适用的法律法规以及行业技术标准规范：略
- 4、以前类似项目的设计信息资料（电子版汇总）

汇总人：项目部

查合同书中写有客户需求：客户需求表述清晰。合同保存完好，符合要求。

公司通过客户需求分析等方式对客户需求进行确认，确保满足客户需求，符合要求。

查对设计输入情况进行了评审，输入清晰完整，较充分适宜，符合要求。

八、《设计开发评审表》，抽方案审查意见：

1、系统专业审查结论

1) 系统设计的安全性：

系统设计符合国标要求，无明显纰漏。

2) 系统设计对功能的影响：

系统设计已经考虑了客户的使用习惯及未来发展的需求（可增加其他模块），可以满足客户的需求，并具备一定的拓展性。

3) 系统方案方案的经济合理性：

充分考虑了原系统所用的设备，并设计了冗余。

2、安装专业审查结论

1、安装工程的功能、配置的安全性：

安装项目部分功能考虑充分，配置合理，安全性可以满足要求。

2、安装工程的功能配置标准的合理性：

完全参照国家及行业标准设计，同时兼顾了客户的使用习惯，非常合理。

3、安装方案的经济合理性：

经济型在设计中也有考虑，满足客户需求。

有各部门负责人签字 2023 年 10 月 10 日

九、设计确认记录（输出评审）：

确认时间：2023 年 10 月 11 日

确认方式：会议 确认人员：张卫华、崔照等

主要确认内容：

- 1、实现能对从互联网侧接入视频传输网的设备进行准入控制，解决设备入网的合规性要求。
- 2、实现能够以旁路控制技术为主，秉承不改变现有网络结构 8 特性，为用户解决终端入网的合规性要求。
- 3、实现能够让申请者通过引导页发起设备入网申请，管理员在后台审核，通过审核的设备会置成保护状态，申请者可在引导界面查询审核状态

确认结论及建议：完全满足以上要求

十、设计和开发验证

验证方式：测试

提供测试报告：

测试结论：1、实现客户端防火墙，在安装客户端的主机上鉴别访问者的合法性，阻断未授权的网络访问。
已安装客户端的终端设完成交换机 802.1x 协议认证，支持 EAP-MD5 认证方式。

2、实现支持生效范围及例外设备的配置；可查看阻断日志，内容包含 IP 地址、MAC 地址、最后一次阻断



时间。等

以上的测试结果显示能够满足需求

提供《设计开发输出清单》

输出内容有：技术方案、施工方案、配置清单。。。。

输出内容较清晰完整，保存较好。汇总人：崔照

输出信息清晰完整，满足输入要求。

另抽查“施工图”，保存完好，符合要求。

目前项目设计和开发尚未发生更改情况。

系统集成服务提供的控制及放行：

企业介绍了计算机信息集成的控制过程：销售部获得订单后，研发部与项目部根据客户需求（性能、功能）进行软件设计和系统集成设计，项目部根据系统集成设计方案的输出资料，到客户进行安装、测试，获得客户签收

一、可获得的成文信息

1、公司编制了《项目管理制度》等作业文件，能够对项目实施起指导作用。

2、或客户确认的系统集成设计方案

抽项目管理制度：

目的：明确工程项目管理工作流程，规范各部门职责及相关接口配合，保证公司项目结果满足合同约定，特制定本文件。

适用范围：本办法适用于公司工程项目的管理——项目立项、项目执行监控、项目验收、项目结项四个阶段的管理控制。

二、系统集成系统安装、调试的依据：

1、各项目的系统集成设计方案、合同

2、适用的法律法规以及行业技术标准规范：

- 1) 《中华人民共和国网络安全法》
- 2) 《关于信息安全等级保护工作的实施意见》（公通字[2004]66号）；
- 3) 《信息安全等级保护管理办法》（公通字[2007]43号）；
- 4) 《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》（国务院 147 号令）
- 5) 《信息安全等级保护管理办法》（公通字[2007]43号）
- 6) 《关于开展全国重要信息系统安全等级保护定级工作的通知》（公信安[2007]861号）
- 7) 《关于推动信息安全等级保护测评体系建设和开展等级测评工作的通知》（公信安[2010]303号）

三、资源配置

1、人员：企业为了适应目前 IT 行业的需求，客户资源的实际状况配备了相应的人力资源。根据具体项目的需求，配备相应的人员。

--查“警务督查信息研判系统集成项目”人员配置：

项目经理：梁会亮 负责该项目的系统集成方案设计

参与人员：张卫华，负责该项目的软件设计

项目参与人员：李赛伦、董立明、陈亮

2、软件、系统集成设计所需的资源：见 7.1.3

3、可获得和使用适宜的监视和测量资源：询问负责人讲公司的监视和测量设备主要为万用表、测线仪、电脑，钢卷尺，审核时能够提供各类有效的计量器具，能够确保产品的符合性。



未经双方检验合格的设备不能够投入现场或使用；项目实施过程中没有例外放行情况。

测线仪等均用于测试线缆通断等，精度要求不高。企业每半年更换一次。

电脑：主要测试 IP、网络通畅、数据包丢失等。定期对电脑进行杀毒，维护。

四、在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则：

1、进场前需对客户财产进行识别状态，有问题与客户进行沟通并记录说明，无问题后可直接进场。本项目进场前进行了客户财产的检查，无争议性问题，直接进场。

2、系统集成安装过程中的检查已施工日志的形式体现

“警务督查信息研判系统集成项目”施工日志

抽 1——2023.10.29 施工内容：综合布线，操作：董立明、陈亮，按计划完成

五、项目设备不单独验收，同项目一起验收，抽项目测试报告，

测试结论：测试结果符合预期，满足所有测试项，

六、验收

1、隐蔽工程验收：该项目隐蔽工程：线缆穿管

对隐蔽工程采取下列措施进行控制：对所穿越线缆进行检查（外观损坏情况、线缆规格等）

2、项目验收

抽验收报告：“警务督查信息研判系统集成项目”

该项目 2023 年 11 月 15 日正式经过验收，已投入使用

七、在建项目：石家庄市公安局出入境硬件升级项目。

地址：石家庄市公安局，项目性质：系统集成

项目于 2024 年 3 月 1 日开始，预计 2024 年 6 月 30 日完成。

现进行阶段：设备调试

该项目内容：相关设备（红外筒型网络摄像机、综合监控一体化平台、海螺半球网络摄像机、安检设备、登记预约系统、会议室设备/显示系统、视频会议终端、数字无线会议系统、同步录音录像（核心产品）、高清同步录音录像系统）的提供及安装、调试和集成服务。

现场有有受控标识，客户确认实施，写有编制、审批等信息。

查看有设备布置图等资料，上面有编、审、批人员签字确认，满足要求。

工作现场设有专人管理，环境维持较好，未发现顾客财产破坏情况。

提供有设备现场验收证明，写明到场设备名称、数量、签收人等。

抽查 1 名工作人员询问安装调试相关操作要求，能够准确回答，与作业文件要求一致，满足要求。

查看线路情况：观察线路连接情况，布置合理、整齐、安装牢固。与设备连接牢固，无松脱情况；转弯圆滑过渡，用扎带绑扎固定牢固。线缆均有机打号卡，两侧对应，满足要求。

查《工作日志》，符合要求。

经过查看，工人能够按照要求进行工作，秩序良好，满足要求。

d)使用适宜的基础设施，保持适宜的环境

提供主要办公设备有电脑、打印机、传真机、扫描仪等及施工所用工具，办公设备的局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材等工作有专人负责，基本可满足日常办公需要。

e)配备胜任的人员，包括所要求的资格

提供了岗位职责与任职要求。对员工岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价。人员均为相关专业毕业，多年工作经验，可满足需要。

f) 需确认过程：需求分析，提供了确认记录，确认人：刘月东，2024 年 1 月 6 日



g)采取措施,防止人为错误

定期对用例、日志进行阶段备份,内部局域网进行定期杀毒.

定期对服务器内容进行备份。

h)实施放行、交付和交付后的活动

项目完成后由工程师将系统程序文件夹分类制作光盘,进行运行安装验收;均采用移动存储设备拷贝形式进行。

销售服务的控制及放行:

●公司编制《与顾客有关的过程控制程序》

策划了销售流程:业务洽谈—签订合同—产品采购—发货—验收—结算

●公司对产品销售和服务提供过程进行了策划,对人、机、料、法、环因素进行了较好的控制,销售过程销售部严格按策划的作业流程予以控制。该公司主要销售产品为电子产品、安防设备、消防器材,其主要任务收集相关产品信息来提高销售能力,满足客户需求,从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于产品销售、市场营销及完善的售后服务,以品牌、资源及资金为发展支点,满足客户要求。编制了《技术服务规范》《服务输出检验指导书》等工艺文件和记录,并定期进行销售服务质量考核。

●收集了销售依据的标准有:质量标准:顾客技术要求及相关国家/行业标准:GB/T9386-2008 计算机软件测试文件编制规范、GB/T 32421-2015 软件工程 软件评审与审核、GB/T 28035-2011 软件系统验收规范、GB/T8567-2006 计算机软件文档编制规范、GB/T11457-2006 信息技术 软件工程术语

●使用适宜的设备和过程环境:现场查见办公场所宽敞整洁,配备有电脑、电话、打印机、传真机等,满足销售服务需求。

●所有销售人员岗前经过专业培训,有相关销售工作经验,经考核符合公司岗位能力需求。

●获得和使用适宜的监视测量资源:受审核方对产品包装、型号、数量等进行验收,对销售服务质量进行检查,对顾客满意度进行调查,制定了对应表格。

抽查过程监视和测量情况,提供了设备验收报告、销售服务质量检查表、顾客满意度调查分析报告。

●销售人员通过电话、微信、面谈等与客户进行业务洽谈,根据客户需求,明确合同要求,在合同正式签定之前,公司组织合同会议评审或口头评审,总经理同意后方可签定合同。

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,检验合格的产品方可进行发货,销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。

●需要确认的过程:编制了《特殊过程确认准则》,经识别,特殊过程为销售服务。

查见《过程确认记录》,对销售过程从销售人员是否经过培训合格、销售服务办公设施是否符合要求、销售服务作业规范是否符合要求、销售服务过程控制记录是否适宜,有效等方面进行了确认评价。确认结论:满足要求。确认人:崔照,2024.1.6

现场巡视办公现场宽敞整洁,配备有办公室、电脑、电话,满足销售服务需求。办公设备及网络运行正常。办公秩序良好,符合该公司的规定要求。

销售部所有人员岗前经过专业培训,有相关销售工作经验,符合公司岗位能力需求。

通过网络、电话维系客户。

●产品交付至客户处,近距离直接送到客户处,远距离通过快递或物流发送到企业,客户签收,销售部通过电话跟踪沟通及定期拜访等方式确认交付及交付后服务的满意程度。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 Q9.1.2 审核记录。

●通过对客户要求样品标签、区域标识,专人负责专区管理,批次送检,批次归档保存等措施防止人为差错的发生



●通过快递或物流公司发送至指定地点，客户签收，提供有设备验收报告。销售人员通过电话跟踪沟通及定期拜访等方式确认交付及交付后服务的满意程度，产品售出后，如出现质量问题，按合同要求及相关法律法规提供赔偿、退换货的服务。

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。

产品和服务的放行：

公司通过设备验收报告、销售服务质量考核等形式对销售服务过程进行监视和测量。

----抽合同编号为 TS-2023051103 设备验收报告，

合同名称：石家庄市公安局轨道交通分局可视化监察系统与电话录音系统

时间：2023 年 5 月 29 日

验收意见：合格，有验收人员签字和单位签章。

----抽 2024 年 3 月销售服务质量考核表，检查人：崔照

检查项目：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；电话记录的及时、完整、清晰情况；商品的运输；订购商品的验收；商品的储存；销售服务情况回访等。

检查结论：合格

顾客满意度：

公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。

提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、交期、售后等方面的满意程度等，各项得分求平均值最终结果。提供顾客满意调查分析报告，公司于 2023 年 12 月 3 日进行了一次集中式的顾客满意度调查，本次共发出问卷 5 份，收回 4 份，有效份数为 4 份，最终顾客满意率 99%。

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

内部审核：

●执行《内部审核控制程序》，程序要求：每年内审至少一次，并要求覆盖本公司质量管理体系所有要求的内容。

查企业 2024 年按程序要求策划并开展了内部审核。提供有以下资料：

1、查有《2023 年度内审计划》，于 2023 年 12 月份进行公司 2023 年度质量管理体系内部审核，编制：杜妍妍
批准：刘月东 日期：2023.11.08

2、查有《内审实施计划》，内审组成员：杜妍妍（组长）、张卫华。

编制：杜妍妍 批准：刘月东 日期：2023 年 12 月 08 日

计划规定了审核的目的、依据、范围、时间、审核安排、审核组成员，对内审员进行了任命。

计划中没有遗漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。

3、提供了内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；提供了内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。本次内审未开具不合格。

本次内审编制有《内部审核报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价。

内审结论：本次内审未发现不符合项。公司质量管理体系运行基本有效，具备实现质量方针和质量目标的能力，基本符合质量管理体系的标准要求。

编制：杜妍妍 批准/日期：刘月东/2023 年 12 月 12 日

经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。



现场与内审组长杜妍妍沟通内审情况，其对内部审核的程序和要求（如输入要求、输出要求）不清楚，开具不符合。

管理评审：

执行《管理评审控制程序》，按程序要求进行管理评审，每年至少一次，总经理主持。

1.查《管理评审计划》，明确了评审目的、地点、主持人、参加评审的人员、评审的内容和各部门需准备的评审材料。

2.实际执行：于2023年12月20日在公司会议室由总经理召开主持了管理评审。

提供了管理评审会议记录、各部门领导所做的本部门体系运行工作汇报。现场询问总经理参加了管理评审会议。

3.查《管理评审报告》，评审结论：通过本次管理评审，确保了质量管理体系持续的适宜性、充分性和有效性，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.持续改进：引进技术人员，站稳市场。有预计完成时间和责任部门。

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》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。在原材料/采购物资进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在测试过程中出现的不合格品可进行修改，在产品交付后出现不合格可进行售后维护。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对内审提出的不符合进行原因分析，并完成了整改。对管理评审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，已实施中。纠正措施尚可。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，对供方顾客等相关方的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。目前为止没有相关方投诉情况发生。

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：无变化

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

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

上次审核未发现不符合项

五、认证证书及标志的使用

目前主要对客户展示和投标使用，未违规使用

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，石家庄通硕科技有限公司的

☒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:吉洁、陈文阁



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。