

项目编号：10414-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：天津启诚伟业科技有限公司

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）：夏爱俭

审核组员（签字）：/

报告日期：2024 年 05 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 ■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：夏爱俭

组员：/



受审核方名称：天津启诚伟业科技有限公司

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	夏爱俭	组长	审核员	2023-N1QMS-2226516	29.09.01,29.10.07

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	李璠、薛楠	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**）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：

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☐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、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国招标投标法等。

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 29825-2013机器人通信总线协议、GB/T 33261-2016服务机器人模块化设计总则、GB/T 35116-2017机器人设计平台系统集成体系结构、GB/T 35127-2017机器人设计平台集成数据交换规范、GB/T 35144-2017机器人机构的模块化功能构件规范、GB/T 38244-2019机器人安全总则、T/CIE 057-2019机器人互操作通用规范等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同/协议。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年05月21日 上午至2024年05月21日 下午实施审核。



审核覆盖时期：自2023年09月01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）：

变更前：QMS：迷宫机器人（智能鼠）、拼接式创客机器人软硬件及配套产品的销售

变更后：QMS：迷宫机器人（智能鼠）、拼接式创客机器人产品的销售

变更理由：现场与企业沟通确认

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：天津滨海高新区华苑产业区华天道2号4010、4011（入驻三千客（天津）商务秘书服务有限公司托管第2217号）

办公地址：天津市南开区鞍山西道338号百脑汇科技大厦1207-1217室

经营地址：天津市南开区鞍山西道338号百脑汇科技大厦1207-1217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05月20日-2024年05月20日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 服务过程控制

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（2）项，涉及部门/条款：行政部/Q7.2；销售部/Q8.6

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06月09日前提提交审核组长。

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05月20日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证；服务过程控制；任何变更情况。

3) 本次审核发现的正面信息：

受审核方质量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，能够贯彻执行体系文件；供方及客户形成长期合作伙伴，通过质量管理体系运行促进服务管理水平及质量意识提高。



1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

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:

本次不符合的验证：公司内审员能力需提高，管理层对体系的掌握程度需提高，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：2006 年 05 月 25 日 体系实施时间：2024 年 11 月 01 日

2) 法律地位证明文件有:

营业执照（统一社会信用代码9112011678935071XN），经营范围覆盖认证范围，有效期内。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：12 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:

范围：迷宫机器人（智能鼠）、拼接式创客机器人产品的销售

销售流程：合同评审→签订合同→产品采购→检验→出库→交付

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。

企业在策划质量管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量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、实施并保持了质量方针：

质量方针：客户满意 共创双赢 卓越品质 创新领先

质量方针包含在质量手册中，符合标准要求。经总经理批准，与质量手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执



行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。质量方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。

公司质量总目标：顾客满意率 $\geq 95\%$ 、交付产品合格率 $\geq 98\%$ 。

经过总经理批准，利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，并向企业顾客进行了传达将质量目标分解到相关职能和层次等，提出了合理的可测量数量指标，制定了考核计算方法，采集了管理体系运行的证据，并针对质量目标制定了管理方案，企业管理目标和管理方案具有可行性和合理性，经过测量已经完成。管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求。

现场抽查 2023 年第 11 月至 2024 年 4 月各部门目标分解及完成情况，均达到了既定目标。

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。

依照 GB/T19001-2016 标准，结合实际情况，围绕质量方针、质量目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。

为了确保获得合格产品和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：工作人员以往的工作经验，特别是关键岗位人员的技能；管理经验等。外部来源获取有：顾客提供的产品信息；国家、行业标准等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的培训、招聘有技能的技术人员等方式对确定的知识及时更新。

组织识别和收集法律法规和其他要求：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、中华人民共和国招标投标法、GB/T 29825-2013 机器人通信总线协议、GB/T 33261-2016 服务机器人模块化设计总则、GB/T 35116-2017 机器人设计平台系统集成体系结构、GB/T 35127-2017 机器人设计平台集成数据交换规范、GB/T 35144-2017 机器人机构的模块化功能构件规范、GB/T 38244-2019 机器人安全总则、T/CIE 057-2019 机器人互操作通用规范等标准，均为有效版本，符合要求。

一阶段审核未提出问题。

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

通过现场了解以及沟通，确定认证覆盖范围为：

QMS：迷宫机器人（智能鼠）、拼接式创客机器人产品的销售。

产品实现的过程和活动的管理控制情况：

企业最高管理者为增强顾客满意，确保顾客和适用的法律法规的要求得到满足，对建立、实施、保持和改进质量管理体系做出了承诺。建立和实施并初步形成了纠正、预防和持续改进机制。严格执行了体系文件规定要求，认真贯彻执行 GB/T 19001-2016 标准，产品质量稳定并符合产品标准和顾客要求。实现了企业方针和目标，达到了预期结果。

企业建立了较完善的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金等资源确定和提供等渠道，能够确保满足建立、实施、保持、改进质量管理体系，提供符合要求的产品的实际需求。



企业在策划建立质量管理体系时较充分地识别了所需的过程，包括产品实现所需的过程，包括明确顾客及其规定用途和已知的预期用途所必需的要求、适用的法律法规要求、组织附加的要求，对各种要求进行评审，确认可以满足要求，并传递到相关岗位。

企业明确了所提供产品的质量目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和产品监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

按照产品实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在生产和服务实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、销售、生产和服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量设备的控制等能够按照规定准则正常运行，并保证提供产品符合规定的要求。

经检查，该组织策划了实现流程图，经识别，生产/服务过程中，需确认的过程：无，基本符合要求。

资质符合性：营业执照（统一社会信用代码 9112011678935071XN），经营范围覆盖认证范围，有效期内。

目标考核情况：包括公司目标和各部门目标的考核情况，公司和各部门均完成了目标值，基本符合要求。

顾客满意度：公司体系运行以来向主要顾客发放了满意度调查表，顾客满意率 97.3%，达到公司目标要求。

变更的策划：《质量手册》6.3 对变更的策划进行了规定，当公司的质量安全方针与目标发生重大变化；公司的组织结构、产品结构、资源状态发生重大改变时；公司的外部经营环境发生重大变化时，如市场行情等；总经理及最高管理层认为有必要的其他情形。对管理体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目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。策划符合标准要求。

产品和服务的设计开发过程：与负责人沟通确认，销售部负责产品的销售服务方案设计，主要设计人员为薛楠、宋立红等人，在相关行业从事销售多年，能力满足公司销售方案设计的需要，公司自成立以来，专业从事化工产品的销售，均依据相关标准和顾客要求进行销售，且公司现在客户群基本固定，销售的产品类型也基本固定。有销售方案设计的相关规定，体系运行以来，公司没有新产品的销售活动，原设计方案也无变更，一直按标准要求进行销售活动。查公司管理手册 8.3 条款，按标准要求，规定了服务方案设计的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有方案管理要求，内容符合要求。随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也不断变化，如顾客要求和市场需要开发新产品时，公司按照策划的：设计和开发要求进行服务方案设计，确保服务的安全性、符合性、适用性。以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。基本符合要求。

产品销售、生产和服务实现过程控制：

1、销售部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同/订单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/订单，根据销售合同/订单为客户提供服务。



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、《销售人员管理制度》《销售人员服务规范》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。抽合同均保存完好，符合要求。

3、查看办公室情况：

现场清洁卫生，有笔记本、打印机等日常办公设备，设备运行良好。因本公司销售人员大部分均在外开拓市场，所以，审核当日办公室办公人员薛经理在，销售部薛经理正在与天津职业技术师范大学客户协调订单一事宜，协调内容涉及订货产品的型号、价格。

4、业务人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。

5、大部分产品由供方按指定地址直接发至客户；部分产品由企业库房发货，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。

6、自体系建立以来，销售的产品无退货投诉的情况。

需要确认的过程：该公司目前经识别确认的关键过程为检验过程，特殊过程为销售过程。查见《特殊过程确认表》，对该过程从工作人员能力、质量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：冯延林、荆香伟，2023.11.10

该特殊过程自确认后，人员、工作流程没有发生变更，没有发生再确认的情况。经查基本符合要求。

现场查相关记录及与负责人薛经理沟通得知，组织的：

1) 物流服务：负责人介绍，销售产品的运输主要由供方直接运至由客户指定地点；部分产品根据以往销售情况及市场行情提前采购后存放于库房，根据客户需求再行通过物流发货；另外，有客户自提的情况。组织通过电话、微信跟供货方对产品到货信息进行监控。

2) 装卸活动：由供方直接发货的产品，均由供方负责产品的装车；由企业库房发货的产品，由企业负责装车，货到客户地点后，由客户自行卸货；客户自提的产品，装车由企业负责，货到客户地点后，由客户自行卸货；企业自行送货的产品由企业负责装卸。

3) 交付的地点及验收：销售的产品主要由供方直接运至由客户指定地点；部分产品根据以往销售情况及市场行情提前采购后存放于库房，根据客户需求再行通过物流发货；另外，有客户自提的情况。客户收到货后，根据合同对产品、数量、外观、规格型号等进行查验，若有问题，与销售人员进行沟通确认后补货。

抽查销售、交付及签收情况：

一、迷宫机器人（智能鼠）产品的交付及签收情况：

1、顾客：长春赛搏集团股份有限公司

签订日期：2023年08月16日

销售产品：人工智能电脑鼠、自动计分迷宫场地

规格型号：TQD-Micromouse-JD、TQD-Micromouse-JD Time Maze II；数量：10台、1套



签收日期：2023 年 8 月 22 日

签收人：沈梦然 地点：吉林省长春市长春市二道区长吉公路北线 677 号长春师范大学计算机学院

2、顾客：天津交通职业学院

签订日期：2023 年 12 月 12 日

销售产品：自动驾驶仿真系统

规格型号：TQD-OC V2.0；数量：1 套

签收日期：2023 年 12 月 15 日；

签收人：马超 地点：天津市西青区西青道 269 号

3、顾客：天津仁爱学院智算工程学院

签订日期：2023 年 10 月 07 日

销售产品：迷宫机器人虚拟仿真评测系统 V2.0

规格型号：TQD-Micromouse-OC V2.0；数量：1 套

签收日期：2023 年 10 月 10 日；签收人：李敬辉 地点：天津市团泊新城博学苑

二、拼接式创客机器人产品的交付及签收情况：

1、顾客：天津冠兴科技有限公司（最终用户：天津市经济贸易学校）

签订日期：2023 年 06 月 28 日

销售产品：机电技术工程创新套件

规格型号：TQD-ICS；数量：2 套

签收日期：2023 年 07 月 01 日；签收人：张家荃 地点：天津市西青区卫津南路 239 号

2、顾客：天津佳程远大科贸有限公司（最终用户：天津职业技术师范大学）

签订日期：2023 年 08 月 03 日

销售产品：工程实践创新项目套件

规格型号：TQD-C6A；数量：3 套

签收日期：2023 年 08 月 08 日；签收人：高洋 地点：天津市河西区大沽南路 1310 号

3、顾客：天津市天森智能设备有限公司（最终用户：天津渤海职业技术学院）

签订日期：2023 年 10 月 17 日

销售产品：工程实践创新单元

规格型号：TQD-IQR；数量：1 套

签收日期：2023 年 10 月 23 日；签收人：孙建鹏 地点：天津市北辰区津榆公路 508 号

经查符合要求。

4) 安装服务：顾客根据产品说明书自行安装。若有问题，企业提供线上指导服务；根据客户需求，偶尔到



顾客现场进行指导。

5) 售后服务：按合同要求客户进行验收。如产品质量问题，采取退、换、补货、赔偿等的形式进行处理。负责人介绍，自体系建立以来，未有客户的投诉或质量不良的反馈情况。

公司的售后服务还会涉及到以下内容有：

- (1) 售后服务期内，乙方提供产品的线上培训服务，根据客户的需求，偶尔到顾客现场进行培训。
- (2) 售后服务期内，乙方提供产品质保期内出现质量问题进行维修。
- (3) 甲方用户使用过程中对专业方面的内容提供电话、线上咨询服务等。

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。

查见现场记录及与负责人沟通确认：已基本满足交付和交付后活动的要求。

基本符合要求。

产品和服务放行控制：

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；

采购产品均依据国家标准、行业标准或客户要求，由供方发货的产品，供方检验合格后直接发货至客户指定地点，客户签收。产品发至企业的产品由采购人员确认产品的数量、外观、类别后，由采购部直接入库；。

查采购产品进厂检验：主要检查产品外观、数量、型号、合格证/检验报告等，不做性能检查。

一、查见进货检验记录：

1、供方单位：福尔哈贝传动技术(太仓)有限公司。

产品名称：直流电机组件。进货数量：100套。检验项目：包装、数量、型号、合格证明，检验要求：外观无破损、与合同一致、与合同一致、应有相关证明文件。检验结论：合格。检验员：牛晓彤，2023年11月15日。

2、供方单位：天津市南萱智能科技有限责任公司。产品名称：智能鼠套件。进货数量：15套。检验项目：包装、数量、型号、合格证明，检验要求：外观无破损、与合同一致、与合同一致、应有相关证明文件。检验结论：合格。检验员：牛晓彤，2023年12月08日。

3、供方单位：上海纳深机器人有限公司。产品名称：天津职教配件套装。进货数量：4套。检验项目：包装、数量、型号、合格证明，检验要求：外观无破损、与合同一致、与合同一致、应有相关证明文件。检验结论：合格。2023年12月15日。

二、抽成品放行检验：

抽查成品检验记录：

1、产品：人工智能电脑鼠，型号：TQD-Micromouse-JD，检验日期 2023.08.20，检验项目：包装、数量、型号、合格证明，检验要求：外观无破损、与合同一致、与合同一致、应有相关证明文件。检验结论：合



格。检验员：薛楠。

2、产品：自动驾驶仿真系统，型号：LY-PCE-DC4，检验日期 2023.12.18，检验项目：包装、数量、型号、合格证明，检验要求：外观无破损、与合同一致、与合同一致、应有相关证明文件。检验结论：合格，检验员：薛楠。

3、产品：工程实践创新单元，型号：TQD-IQR，检验日期 2023.10.22，检验项目：包装、数量、型号、合格证明，检验要求：外观无破损、与合同一致、与合同一致、应有相关证明文件。检验结论：合格，检验员：薛楠。

四、现场提供了供方的检测报告，如：电动玩具/纳深智能编程教育机器人的试验报告

查产品放行授权放行人员的信息，企业未提供质检人员授权书。一开具不符合。

暂无授权人员批准或顾客批准放行产品和交付服务的情况。

企业对产品放行的控制措施，基本有效，符合要求。

客户签收情况见 Q8.5.1 条款审核记录，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。

销售部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《销售人员管理制度》《销售人员服务规范》，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。

抽销售服务考核表，检查内容有工作业绩、工作态度、工作能力、纪律性等方面，综合考核结果合格

检查人：李璠，2024 年 1 月 30 日

抽销售服务质量考核表，检查内容有工作业绩、工作态度、工作能力、纪律性等方面，综合考核结果合格。

检查人：李璠，2024 年 3 月 30 日

抽销售服务质量考核表，检查内容有工作业绩、工作态度、工作能力、纪律性等方面，综合考核结果合格。

检查人：李璠，2024 年 4 月 30 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。

产品质量监督抽查：自体系建立以来，无职能部门的产品质量抽查情况。

产品和服务放行基本符合要求。

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

组织编制了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》等，符合标准和企业实际。经调阅相关记录确认，企业已经在2024年04月01日和2024年04月20日，分别策划和实施了内部审核和管理评审。内部审核发现的不符合项目目前已经整改并验证关闭。管理评审提出改进措施，由行政部组织，销售部、采购部人员配合实施，计划于2024年06月30日整改完毕，下次审核时关注。

现场查内审检查表：有审核条款、审核部门及审核记录，但记录较为简单笼统，检查表部分内容与企



业实际运行情况有不符的地方。审核员对标准的理解及内审开展、实施能力还待提高。

管理评审提出的改进措施及开展实施的改进内容、验证记录较为笼统、简单。

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，但还需进一步加强相关培训和理解。

现场与管代交流管理评审控制情况，对管评流程，包括管评策划、管评输入内容、输出内容、改进项及其纠正措施情况等内容的知识深入理解较为欠缺，需后续进一步提升；现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，但管评的深入程度方面需持续关注。

内审、管理评审的实施基本有效。

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

策划保持《不合格品控制程序》《纠正和预防措施管理程序》，规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制，基本符合企业实际和标准要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审发现的不符合，形成内部审核不合格报告，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。管理评审中的改进，制定有措施单。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量事故。基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，年度无质量环境安全事故发生，也没有发生相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。

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）：

企业位于天津市南开区鞍山西道 338 号百脑汇科技大厦 1207-1217 室。现有人员 12 人，其中管理人员 5 人，其他人员 7 人。此场所为租赁性质，租赁面积 74.16 平方米，其中库房约 11.3 平方米；主要为迷宫机器人（智能鼠）、拼接式创客机器人软硬件及配套产品的销售办公经营部门使用。无库房。出具了租赁合同；出租方：严正飞，续租赁期：三年，自 2024 年 01 月 01 日起至 2026 年 12 月 31 日止。

公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、打印机等。其维护保养由耗材供方进行，现场设施完好。现场观察设备运行正常，设备能力稳定。

特种设备：无。监视和测量设备：无；办公通信设备：网络、电脑、打印机等。



支持性设施：企业名下 3 辆车，主要用于业务往来联系，偶尔用于送货。产品运输主要采用：客户自提、自行送货、跨跃物流运送等方式进行。

办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，配备了空调、消防设施等设施，办公场所光线较充足。目前工作环境符合经营需要。

运行环境及资源满足组织：迷宫机器人（智能鼠）、拼接式创客机器人产品销售的要求。

2) 人员及能力、意识：

企业规定了工作人员岗位任职要求，另有人员能力评价表，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。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。企业相关人员基本具备相应能力和意识。基本符合要求。

3) 信息沟通：

企业在手册中规定了沟通内容，包含沟通的对象、沟通的主责部门、沟通的内容、方式等内容，符合标准要求。使各部门了解信息沟通渠道及要求，便于组织内各部门的协调，以确保管理体系的有效性进行。沟通内容包括：内部信息和外部信息，信息沟通渠道畅通。基本满足要求。

4) 文件化信息的管理：

文件化信息的管理：公司编制了管理体系文件，按体系文件结构包括：管理手册、程序文件汇编、管理文件汇编等。其中方针、目标也形成了文件并纳入到管理手册中。文件覆盖了组织的管理体系范围，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。经现场确认，该公司的体系文件基本符合据 GB/T19001-2016 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。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

QMS：迷宫机器人（智能鼠）、拼接式创客机器人产品的销售

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，天津启诚伟业科技有限公司的

☒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：夏爱俭



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。