

项目编号：20217-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：天津星光通信技术有限公司

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）：张鹏

审核组员（签字）：李青，王迎，范雯

报告日期：

2024年5月18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：

组员：



受审核方名称：天津星光通信技术有限公司

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
1	张鹏	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-2239640 2022-N1EMS-2239640 2023-N1OHSMS-2239640	Q:29.09.02 E:29.09.02 O:29.09.02
2	李青	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2251569 2023-N1EMS-2251569 2023-N1OHSMS-1251569	Q:29.09.02 E:29.09.02 O:29.09.02
3	王迎	组员	Q:实习审核员 E:实习审核员 O:实习审核员	2024-N0QMS-1300584 2024-N0EMS-1300584 2024-N0OHSMS-1300584	
4	范雯	组员	Q:审核员 E:实习审核员 O:实习审核员	2022-N1QMS-1283054 2023-N0EMS-1283054 2023-N0OHSMS-1283054	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	徐菲菲、刘岩、王亭	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：中华人民共和国水污染防治法、生活饮用水卫生标准、城镇排水与污水处理条例、建设项目环境保护管理条例（修订）、中华人民共和国消防法、机关团体企事业单位消防管理规则、仓库防火安全管理规则、消防监督检查规定（修订）、消防安全标志设置要求GB15630-1995、天津市火灾高危单位消防安全管理办法、国家危险废物名录2022版、排放污染物申报登记管理规定、天津市生态环境保护条例、天津市市容和环境卫生管理条例天津市工伤保险条例、工作场所有害因素职业接触限值 第2部分：物理因素 GBZ 2.2-2007、工作场所有害因素职业接触限值 第1部分：化学有害因素、工作场所有害因素职业接触限值 GBZ 2.2-2007、关于进一步做好夏季防暑降温工作的通知、职工带薪年休假条例、天津市城乡居民基本养老保险实施办法、天津市失业保险条例、劳动防护用品管理规定、劳动防护用品配备标准（试行）、中华人民共和国妇女权益保障法、中华人民共和国未成年人保护法、天津市消防条例。均为有效版本。

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：集群移动通信系统设备通用规范、无中心多信道选址移动通信系统设备通用规范、900MHz TDMA数字蜂窝移动通信系统设备总技术规范(第三分册)移动台设备技术规范、800MHz CDMA数字蜂窝移动通信系统设备总技术规范:移动台部分、800MHz CDMA数字蜂窝移动通信系统设备总技术规范:基站部分

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：无

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年05月18日 上午至2024年05月18日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年11月10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：移动通信系统设备的销售

E：移动通信系统设备的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：移动通信系统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：天津市南开区红旗南路 305 号彩虹花园 21-21

办公地址：天津市南开区红旗南路 305 号彩虹花园 21-21



经营地址：天津市南开区红旗南路 305 号彩虹花园 21-21

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 5 月 12 日- 2024 年 5 月 12 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：采购过程、销售过程；E0 运行策划和控制； E0 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 QEO9.2

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 3 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 5 月 17 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

销售过程、内审过程、运行控制过程

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：

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：2023 年 9 月 25 日体系实施时间：2023 年 11 月 10 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：5 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：

接订单—>合同评审—>签订合同—>组织货源—>销售（发货）—>客户验货—>售后服务

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

企业通过监视和评审内外部信息：

1、最高管理层定期对各职能部门收集的信息进行讨论研究确定

2、对组织建立、实现目标及战略方向有影响的各种相关的内外部因素进行评审；内容包括：法律法规、行业动态、市场变化、产品前景、大环境及社会经济发展状况；企业文化、知识的累积、绩效的考核等内外部因素。

3、目前主要识别出的外部环境有：行业市场的竞争、价格的竞争。

4、促进内部环境的改善；(1)通过贯标强化企业管理的规范化、程序化；(2)加强内部管理，降低成本。

5、企业内部优势：员工从事该行业多年。产品采购、生产、销售均按照国家、行业标准要求执行。赢得了客户，赢得了市场。

6、由总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。

公司确定了与质量管理体系有关的相关方包括：公司的相关方包括：直接客户（最终使用者以及直接客户）；供方：供应链中的供方及其他；员工（包括管理者）；政府部门；投资方；咨询单位,以及其他人员；

相关方对企业的要求有：如：



顾客：1、服务质量符合顾客要求 2、及时交货3、价格合理；

供方：1、长期合作、双赢 2、进料合格率高 3、及时付款

公司通过以下行为满足相关方需求和期望：

——关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；

——持续改进管理体系过程，提升质量绩效。

公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理目标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。

对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。

公司依据 质量、环境、职业健康安全标准，于2023年11月10日建立了文件化管理体系。遵循PDCA方法，识别了标准中的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定—资源提供—产品实现—测量和改进。

公司明确规定产品的执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各工序控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。

公司编制了质量手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。

通过质量手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。

通过对各主要工序的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。

通过监视、测量和分析结果以及内审管理评审等达到持续改进的目的。

经识别外包过程：物流运输

方针：用户至上、诚信服务；污染预防、保护环境；遵纪守法，安全运营。

质量目标：

1、顾客满意度 ≥ 95 分；

2、出售的商品合格率100%；

环境/职业健康安全目标：



- 1、固体弃物有效处置率100%；
- 2、火灾事故次数为零。
- 3、员工意外伤害次数为零。

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，并针对质量环境和职业健康安全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。

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）

危险源与环境因素：

编制了《环境因素识别及评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制措施的控制程序》符合标准要求。

提供的“各部门环境因素识别评价”“重要环境因素清单”，评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，服务过程，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等，通过定性判断法，识别出重大环境因素，评价符合程序要求及公司的实际情况。

对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。提供《重要环境因素清单》，其中公司的重要环境因素：固体废弃物（含危废）的处理、潜在火灾的发生等，评价基本合理。

提供“危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序”，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机，并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。抽查《不可接受危险源清单》，包括：意外伤害（交通事故等）；办公触电；办公火灾等。

法律法规合规义务与合规性评价



编制了《法律法规管理及合规性评价程序》、《合规性评价管理程序》，规定法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发、合规性评价的要求和频率。

法律法规包括中华人民共和国水污染防治法、生活饮用水卫生标准、城镇排水与污水处理条例、建设项目环境保护管理条例（修订）、中华人民共和国消防法、机关团体企业事业单位消防管理规则、仓库防火安全管理规则、消防监督检查规定（修订）、消防安全标志设置要求GB15630-1995、天津市火灾高危单位消防安全管理办法、国家危险废物名录2022版、排放污染物申报登记管理规定、天津市生态环境保护条例、天津市市容和环境卫生管理条例天津市工伤保险条例、工作场所有害因素职业接触限值 第2部分:物理因素GBZ 2.2-2007、工作场所有害因素职业接触限值 第1部分:化学有害因素、工作场所有害因素职业接触限值GBZ 2.2-2007、关于进一步做好夏季防暑降温工作的通知、职工带薪年休假条例、天津市城乡居民基本养老保险实施办法、天津市失业保险条例、劳动防护用品管理规定、劳动防护用品配备标准（试行）、中华人民共和国妇女权益保障法、中华人民共和国未成年人保护法、天津市消防条例。法律法规及其他要求在办公室存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况。

运行控制

运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。

办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；

办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录；

相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方:运输公司\供应商\外来员工等，组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害

公司办公产生的废硒鼓、废墨盒、色带由供应方公司回收；

现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器，综合办设备、电器状态良好，无安全隐患。

现场生产现场运行情况

1.能源资源管理：公司规定人走灯灭，人走关水等节能节水措施，并互相监督

2.火灾事故预防：公司配备有灭火器等消防设施，有应急预案，相关人员经过培训。灭火器前方区域无遮挡。



3.废水排放方面，生活废水排入城市管网。

4.废弃物管理方面，企业进目前无危险废物产生。

5.触电：公司专人负责对电箱进行检查和维保，电气线路防护，措施到位。

6.提供人员社保缴费证明，均正常缴纳社保。

7. 意外伤害控制

驾驶员要求按管理制度进行驾驶汽车，不超速、不开斗气车、不酒后驾车等，每月进行安全培训；定期对汽车进行安全检查，对查出的问题和隐患，及时整改解决，确保安全。

8.查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。

9.相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方:运输公司\供应商\外来员工等，组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。

应急准备和响应

制定了《应急准备与响应管理程序》，包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。

企业进行了应急预案的演练，自体系运行以来尚未发生紧急情况。

运行的策划和控制

企企业策划了产品适用标准，编制了技术和工艺文件和产品接收准则。策划了所需生产设备和检验设备、实现过程所需记录。识别和确定了工艺流程：

移动通信系统设备的销售流程：

接订单—>合同评审—>签订合同—>组织货源—>销售（发货）—>客户验货—>售后服务

经查设计和开发适用于该公司生产的产品，企业管理手册对设计和开发进行了规定，查看，策划基本合理。基本符合。

要求需确认的过程：销售过程



针对生产和服务过程，编制了《销售管理过程》等。

针对检验过程，编制了《销售管理过程》、《不合格品控制程序》，规定了销售过程的检验验收准则等。

针对采购和销售过程，编制了《产品要求确定及合同订单评审管理程序》、《采购管理程序》、《合同评审记录》、《合格供方名录》、《供方评价表》、《采购计划》等，控制要求和方法适宜合理。

产品和服务的设计开发

企业根据顾客要求进行物料的采购，通过对外部供方的控制得到符合要求产品，编制了《采购控制程序》《与顾客有关过程控制程序》《销售管理制度》等控制文件。

与负责人沟通确认，业务部负责产品的设计和开发，主要设计和开发人员刘岩，能力满足公司设计和开发的需要，公司自成立以来，专业从事船舶物料的供应，均依据相关标准和顾客要求销售。有设计和开发的相关规定，近一年以来，公司没有新产品销售的研发活动，原销售的设计研发也无变更，一直按标准要求销售。

查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了产品设计和开发过程及相互作用，对设计开发过程进行了界定，明确了设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有设计和开发管理要求，内容符合要求。

公司的销售模式早已定型，所销售的产品没有进行设计和开发相关工作，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销售时，公司按照策划的：设计和开发要求进行设计开发，确保产品的安全性、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。公司产品的销售完全按照国家法定的招标投标规定和客户的要求及相关国家和行业标准进行销售，且公司现在客户群基本固定，销售的产品类型也基本固定，在体系运行之前模式以固定，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。

生产和服务提供的控制

该公司产品销售主要是移动通信系统设备的销售。

销售部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，促进对科技成果产业化的转换，实现品牌运营。



公司产品主要从以下方面进行销售：市场占有率、技术水平、性价比、节能环保、客户要求

通过信息的收集加以整理，根据客户需求和国家标准进行销售。

现场与受审核方销售部负责人沟通，销售部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确顾客产品要求，合同要求等，与顾客进行前期业务洽谈，公司组织合同评审或口头评审，对产品质量能否满足，货款支付，违约责任等确定之后签订合同，依据合同要求，由业务部依据合同要求实施采购。采购均从合格供方处进行采购。

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：集群移动通信系统设备通用规范、无中心多信道选址移动通信系统设备通用规范、900MHz TDMA数字蜂窝移动通信系统设备总技术规范(第三分册)移动台设备技术规范、800MHz CDMA数字蜂窝移动通信系统设备总技术规范:移动台部分、800MHz CDMA数字蜂窝移动通信系统设备总技术规范:基站部分等。

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《与顾客有关过程控制程序》《销售作业指导书》《销售管理制度》等文件和记录。

指派胜任人员：

指派胜任人员：销售人员经过专业的产品知识培训及销售服务方面的培训，掌握专业知识，进行了服务技能、服务意识教育，现场沟通，基本掌握公司销售服务等要求。经年度人员能力评价，对人员能力及表现进行了评价，符合公司岗位能力需求。

销售部根据公司任务制定销售计划，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服务企业，客户验收签收。

经理对销售员进行任务分配，并向销售员提供服务流程。

经查符合要求。

现场抽查销售合同，均符合要求。

销售现场干净整洁，电脑、打印机及网络运行正常。保证供水、照明、空调、通讯、电梯、消防安全等设备设施完好。



获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方为销售型公司，只是对产品包装、型号等进行检验，不进行性能检验，故无监视测量资源。

抽查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及服务记录，并对过程予以控制。

公司现情况以市场销售情况进行销售和采购，下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；观察及查阅任务通知记录能反映客观情况。

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，检验合格的产品信息方可流转到下道工序，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。销售部结合办公室定期对开发各工序开展巡检。

通过以下几个方面防止人为错误，并制定措施由于员工经验不足、培训不够导致的人为错误，采取上岗前培训、转岗培训等措施，防止人为错误发生；由于工作方法不同而造成的人为错误，采取制定标准化操作程序等措施，防止人为错误发生；由于员工精神状态、情绪而造成的人为错误，采取定期休假、上级主管心理辅导等措施，防止人为错误发生。

现场销售人员讲每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量和预计到货日期，得到客户的确认后方才交到物流公司发货或送货，防止货物发送错误。

产品交付前，确定产品质量，不合格的产品不得交付。通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。

产品交付至客户处通过物流服务企业，客户签收，公司办公室通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。

现场查看销售服务情况：主要在办公室内进行销售服务活动。办公和服务场所设施齐全，水、电资源齐备。现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。与现场服务人员沟通了解到每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量和物流公司、到货日期，得到客户的书面确认后方才发货。售后服务主要是为后期回访、客户提供产品使用技术支持和答疑等，主要通过电话和远程服务的方式进行。公司产品使用方法较简单，一般按操作说明书操作即可。

现场服务过程基本满足策划要求。

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：



确认项目 确认结果

人员能力 业务员：刘岩，王亭等2人经过培训考核合格后上岗，具有完成本工作的能力。

资源状况 所有办公设备：电脑、打印机等，全部处于完好状态。

销售方法 有《销售管理程序》、《销售管理制度》、《市场开拓过程管理规定》、《销售服务过程作业指导书》、《客户投诉、退货处理规定》，对销售服务过程做出了规定，能对销售作业稳定性起到指导作用。

销售产品 移动通信系统设备的销售

工作环境 目前公司办公环境良好。

销售市场环境较好。

物资质量状况 本公司产品都是合格供应商提供，工厂有能力确保质量稳定，必要时工厂提供第三方质量检测报告。

确认结论 通过对人员、办公设备、物资资料、作业方法、工作环境和市场环境五个方面的综合确认,本公司销售服务过程的作业能力能够持续的实现预期的结果。

确认人 徐健铭 2024.11.30

该特殊过程自确认后，人员、工作流程没有变更发生，每年均进行再确认。

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；编制了销售服务质量管理控制程序

（1）组织确定了产品所要求的检验方法，按行业相关标准、客户要求实施产品验证，并制定了相应的检验规范。

（2）产品检验：

a) 进货检验

抽查进货检验记录1，进货名称手动升降杆，移动电源，进货单位：天津科仕盟科技有限公司，检验日期2024.1.8，检验项目尺寸、外观、数量、型号核对。检验结论合格。

抽查进货检验记录2，进货名称移动电源，进货单位：深圳市艺旺科技有限公司，检验日期2024.2.28，检验



项目尺寸、外观、数量、型号核对。检验结论合格。

抽查进货检验记录3，进货名称1800&2100双频无线站10W，进货单位：福建星光通信技术有限公司，检验日期2023.12.18，检验项目尺寸、外观、数量、型号核对。检验结论合格。

b)由于产品直接发往客户处，因此提供有客户货物签收单。

抽查到货签收单1，客户名称：福州岱云科技有限公司，产品名称户外便携防水专业电池，3米手动升降杆，6米手动升降杆，签收人林淑慧，签收时间2024.3.7.

抽查到货签收单2，客户名称：福建超联融合科技有限公司，产品名称4G+5G二代光猫皮基站，，签收人林淑慧，签收时间2024.5G拓展型皮基站主机单元等。签收人郑鸿基，签收时间2024.3.5.

抽查到货签收单3，客户名称：天津同兴众通科技有限公司，产品名称1800&2100双频无线站10W，签收人王民，签收时间2023.12.26

（3）该公司制订了《销售管理制度》对商品销售及销售服务过程进行了质量控制的规定。

提供“销售服务检查记录”，对员工、办公场所、客户沟通、供货方沟通、文件记录、收发货、信后及技术服务、其他制度规定等进行了监督检查。

抽查销售服务检查记录

序号	检验项目	质量要求	检查情况	结论	检查人
1	销售人员仪表、标识的佩戴情况	仪表整洁、大方；举止端庄；佩戴工作牌	仪表整洁、大方；举止端庄；佩戴工作牌	符合	徐健铭
2	销售服务设施维护使用及完好情况	各类服务设施完好，正常使用	各类服务设施完好，正常使用	符合	徐健铭
3	接待质量（包括来人来电）	对来人来电接待礼貌、细致、耐心、专业	对来人来电接待礼貌、细致、耐心、专业	符合	徐健铭
4	电话记录的及时、完整、清晰情况	电话记录清楚、及时、完整	电话记录清楚、及时、完整	符合	徐健铭
5	制订需求计划和采购计划并实施采购	清楚、及时、完整，在合格供方中采购	清楚、及时、完整，		



在合格供方中采购 符合 徐健铭

6 商品的运输 及时和安全 及时和安全 符合 徐健铭

7 订购商品的验收 对所有订购商品进行入库检验，确保经检验合格的商品方可入库 对所有订购商品进行入库检验，确保经检验合格的商品方可入库 符合 徐健铭

8 顾客要求评审的及时性 对顾客要求评审及时率100% 对顾客要求评审及时率100% 符合 徐健铭

9 提供产品的质量合格率 提供产品的质量合格率100% 提供产品的质量合格率100% 符合 徐健铭

10 顾客沟通及时性、主动性 每周一次，并保持记录 有电话记录和顾客回访记录 符合 徐健铭

11 顾客投诉及时处理 顾客投诉及时处理率100% 顾客投诉及时进行处理，处理率100% 符合 徐健铭

12 合同的执行情况跟踪 每周一次 对公司所签订的合同每周进行一次跟踪，对存在的问题及时进行处理 符合 徐健铭

13 顾客产品使用情况回防 保持回防记录，清楚、完整 保持回防记录，清楚、完整 符合 徐健铭

14 销售服务情况回防 保持回防记录，清楚、完整 保持回防记录，清楚、完整 符合 徐健铭

检查日期：2023.11.30

提供有供方出具的产品检验报告，见附件

公司产品监视和测量控制基本有效。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。

产品和服务的放行过程基本符合要求

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



经调阅相关记录确认，企业已经在 2024年2月25日策划和实施了完整的内审。内审员经过了标准培训，对内审方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法，并得到了有效实施。内审记录清晰完整，并表明内审员具备必要的能力和能够保持独立性，提出了 1 项不符合，形成内部审核不合格报告，判标准确，对不符合项责任部门进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性。内审报告表述清楚，对质量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，符合标准要求。

内部审核记录中未包含对管理评审的审核内容。

企业最高管理者在 2024年3月15日进行了管理评审，管理评审由总经理主持，管理评审目的明确，输入充分，管理评审记录表明评审真实有效，管理评审输出提出 1 项改进建议，改进正在持续进行中。管理评审真实有效。

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

编制《不合格控制程序》，确保生产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。对顾客发现的不合格项，业务部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告业务部经理进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

制定了《不合格输出控制程序》，内容基本符合标准要求。

1、对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，发现的不符合及时采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。

2、对管理评审、内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。

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。

投诉的接受和处理情况： 未接受投诉



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）：

现场查看，现有人员 5 人。生产办公区域面积 200 多平方米。配备有办公室、会议室、仓库等基础设施，办公主要设施：电脑、电话、打印机等，满足办公需求。

~设备的保养：按照保养计划定期保养

无监视和测量设备。无将计算机软件用于监视和测量的情况。能够满足测量要求。无内校情况。

2) 人员及能力、意识：

企业目前在职员工 5 人，职工队伍相对稳定，关键岗位员工均在相关企业工作 5 年以上，实践经验丰富，人力资源满足需求。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：

制定并执行《沟通控制程序》。

内部沟通：文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通。

外部沟通：文件、电话、面谈、传真等，主要与顾客、上级主管部门的沟通。

目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。

4) 文件化信息的管理：

公司建立了管理体系文件包括：

1. 质量手册：XG-QESM-01 A/1 版，2023 年 11 月 10 日实施（含质量方针、目标）

2. 程序文件 XG-QESM-02 A/0 版，含 27 个文件，包括标准要求的程序

3. 管理、作业文件汇编，包括：销售管理制度、市场开拓过程管理规定、销售服务过程作业指导书、岗位说明书等。

4. 体系运行所需要的记录

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：移动通信系统设备的销售

E：移动通信系统设备的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：移动通信系统设备的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

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，（天津星光通信技术有限公司）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

☐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:张鹏 李青 范雯 王迎



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。