

项目编号：20349-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：重庆心和科技有限公司

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 05 月 24 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：张心

组员：



受审核方名称：重庆心和科技有限公司

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
1	张心	组长	审核员	2021-N1QMS-3207381	29.12.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	刘芳	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☐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、中华人民共和国消费者权益保护法等

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：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、中华人民共和国民法典、GB/T7723-2017《固定式电子衡器》、JJG539-2016《数字指示秤检定规程》、视频安防监控数字录像设备GB20815-2006、GA/T394-2002《出入口控制系统技术要求》等标准。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年05月24日上午至2024年05月24日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年01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）：

网络设备、智能化控制系统设备、监控摄像设备、门禁设备、仪器仪表、衡器的销售

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：重庆市渝北区龙塔街道佳园路 66 号浩博星辰办公楼 1 幢 4-办公用房

办公地址：重庆市九龙坡区石桥铺火炬大厦 2 号楼 10-2

经营地址：重庆市九龙坡区石桥铺火炬大厦 2 号楼 10-2

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）：不适用

1.5.4 一阶段审核情况：

于2024年05月22日上午09：00至2024年05月22日下午13：00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生产服务过程控制；Q检验过程控制；

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（1）项，涉及部门/条款:行政部 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 05 月 28 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 05 月 24 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，并对标准基本理解，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：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：2014 年 02 月 24 日

体系实施时间：2024 年 01 月 01 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：7 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：单班生产

4) 组织申请认证范围为：网络设备、智能化控制系统设备、监控摄像设备、门禁设备、仪器仪表、衡器的销售

现场确认，产品销售服务流程：

商务洽谈----签订合同-----采购产品（验收）-----产品交付----售后服务；

关键过程为:销售服务过程。

确认过程：销售服务过程。

外包过程：产品运输

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：

质量第一、顾客满意、持续改进、不断提高

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质量方针的持续适宜性进行评审。为达到质量方针最终实现，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。并将质量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：

产品交付及时率 $\geq 95\%$ ；

顾客问题处理率 $\geq 98\%$



用户满意度达到 $\geq 95\%$ 。

质量目标在质量手册中进行了规定并已形成了文件，组织对目标进行了分解及考核。

现场抽查 2024 年 01-04 月质量目标分解考核统计表，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，围绕方针、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：操作人员以往的工作经验，特别是关键岗位作业人员的操作技能；管理经验；作业指导书等。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再培训、招聘有能力的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、中华人民共和国民法典、GB/T7723-2017《固定式电子衡器》、JJG539-2016《数字指示秤检定规程》、视频安防监控数字录像设备 GB20815-2006、GA/T394-2002《出入口控制系统技术要求》等标准，均是有效版本，基本符合要求。

一阶段提出的问题：无。

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

一、组织策划了外部供方管理制度、销售服务管理制度、标识和可追溯性管理制度、产品防护管理制度、顾客满意管理制度等程序文件，基本符合质量管理体系标准和企业实际情况。

二、不适用条款：无

公司质量手册 8.3 条款按标准要求，规定了销售服务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。

1、查，公司销售服务过程的策划、设计和开发情况，参与人员：刘芳、谢欢、张顺杨。

2、销售服务过程设计开发输入资料：

1) 顾客要求：客户合同、协议要求等。

相关法律法规、标准：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、中华人民共和国民法典、GB/T7723-2017《固定式电子衡器》、JJG539-2016《数字指示秤检定规程》、视频安防监控数字录像设备 GB20815-2006、GA/T394-2002《出入口控制系统技术要求》等标准及顾客要求。

2) 其它：公司内部要求、以往类似项目的服务过程、潜在的失效后果等

3、销售服务过程设计评审、确认情况：

评审、确认内容主要有：客户对商品品质、数量、规格、交付等服务要求；销售服务的流程、对应的



制度等服务资料;销售服务所需的服务要素（人员能力、设施设备、合同管理、供方比选、物流运输等）的筹备及配置计划。

评审结果：满足客户合同要求。

评审人：刘芳、谢欢、张顺杨

销售服务流程及策划输出制定完成后，由公司管理层商定后完成确认。

确认内容：实施步骤、实施标准、流程、服务要素的筹备及配置计划等内容。

确认人：谢欢

4、查，销售服务设计过程策划输出内容包括：

销售服务流程图

销售服务规范

销售人员绩效考核管理制度

销售人员绩效考核表

.....

确认人：谢欢

5、查，公司策划了设计变更的管理要求。

管理体系运行以来，该服务过程设计和开发未发生更改，手册策划了设计更改的控制：如有更改，均按设计开发要求，进行更改后再次评审、确认后通过。

目前公司所进行的产品销售服务流程均已定型，针对的顾客和销售的产品较固定，短期内不对服务规范、服务流程进行更改，目前没有进行新的设计和开发相关工作。但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，如后续顾客要求和市场需要开发新服务时，公司将按照设计和开发策划要求进行设计开发，确保整个销售服务的安全性、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。

公司在质量手册中明确了设计开发过程的控制要求，以确保后续服务的提供。

三、现场观察网络设备、智能化控制系统设备、监控摄像设备、门禁设备、仪器仪表、衡器的销售过程控制情况。

公司制定了《销售服务管理制度》明确了受控条件

1、作业文件：公司编制了合同订单评审管理制度、外部供方管理制度、销售服务管理制度、顾客满意管理制度、销售服务规范、销售人员绩效考核管理制度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：

产品销售及服务流程：

签订合同-----采购产品（验收）-----产品交付-----售后服务；



特殊过程：销售服务过程。

外包：产品运输

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) 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。

4、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、售后活动管控等进行过程监控。客户验收对产品数量、规格型号、外观、合格证、随机资料等进行验证；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，按合同约定联系公司相关责任人进行解决。故公司暂无监视和测量硬件资源，均为人为管理控制。

5、实施监视和测量：

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。

定期对客户进行顾客满意度调查对质量、价格、交期、服务等进行了考评。

6、查，近期履行完成的合同跟踪情况：

组织销售产品为：网络设备、智能化控制系统设备、监控摄像设备、门禁设备、仪器仪表、衡器的销售。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，组织产品销售是（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，组织采购的产品大部分是采取供方直发，少数是发到公司经验收后暂存库房。后续发到客户处。采购的产品发货到顾客指定地方后，经客户开箱验收，验收合格后由客户在货物签收单上签字确认。

出示近期履行完成的销售合同

签订时间：2023 年 12 月 21 日 合同编号：中建新疆建工 XN&SC01202364006021

顾客：中建新疆建工（集团）有限公司

销售产品名称：车牌识别摄像头、数字称重传感器、交换机、显示器、工控机、PLC 等

合同明确了：销售内容、验收标准、合同期限、付款方式、甲乙双方责任、违约责任等

②出示该合同的评审记录：

评审内容：产品质量、售交期、合同的合法性、价格、以往使用经历、售后响应等信息



评审负责人：张顺杨、谢欢

评审结论：符合要求，同意签订

批准人：徐敏

评审时间：2023 年 12 月 18 日（合同签订前）

③查看采购情况

出示采购合同，采购合同明确了采购产品名称、规格型号、数量、质量要求、交期（发货）、违约、价格等，且均在合格供方处进行采购。

④查，采购产品来货验收情况

组织根据送货单进行采购物资验收

抽查验证记录，出示来货单有到货日期、供方名称、验收人等信息

检验项目内容：产品名称、规格型号、外观、包装、数量、合格证等

检验人员：刘芳

⑤负责人介绍，组织的产品运输是外包的京东物流，出示销售项目近期物流运输情况。

出示 2024-04-01 物流发货截图

装卸服务由运输外包方提供。提供上门拿货及客户处送货上门的服务。组织通过网上查询，监控产品物流运输及到货情况。

⑥查见交付及客户验收情况

按合同约定，产品的交付在客户处进行。采购的产品发货到业主指定处，经客户验收合格后在货物签收单上签字确认。

出示该销售项目的到货签收记录单

顾客：中建新疆建工（集团）有限公司

交付地点：世贸郛都项目二期

产品信息：车牌识别摄像头、高清摄像头、PLC 控制柜、数字称重仪表、交换机、数字称重传感器等。

验收结论说明：合格，予以验收。

验收人：宋* 2024 年 04 月 15 日

查见，其他合同的履行均按以上流程实施，满足作业文件及程序文件策划要求。销售产品覆盖认证范围。

审核现场查见，组织办公经营场所：重庆市九龙坡区石桥铺火炬大厦 2 号楼 10-2，组织有共计大约 10 平方米暂存产品库房。组织的采购交付有两种模式，一种是在供方处采购后发货到公司，经专人验收合格后，经京东物流发货到客户处进行交付验收；一种是在供方处采购后，由供方直接发往客户处进行交付验收。如客户验收后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。验收无产品质量



问题，客户在货物签收单上签字确认后作为验收凭证。

。。。。。

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。

7、售后服务：组织有专人对客户提出投诉、建议及意见进行及时的回复和解决。按合同约定的售后服务要求提供售后服务。负责人介绍及查见合同中的内容，组织对客户的产品交付后的使用指导及后期质保服务。以快速、准确、周到、彻底的问题处置响应能力，具备协助需方解决生产、经营过程中出现因所供货物引起的各类问题的能力。积极做好售后服务，对产品使用过程中出现的质量问题和其他供货问题，应及时处理。负责人讲，目前未发生重大质量问题或客户流失的情况。

8、公司将销售过程识别为特殊过程，有特殊过程确认记录表，从从业人员能力，设施设备配备，作业文件策划，记录填写、采购产品控制等方面进行确认，确认结论：该特殊过程具备达到质量要求的能力，确认合格。

通过以上内容的审核，产品销售过程控制及产品和服务放行的过程基本受控。

四、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，产品的运输采取供方直接发货、组织外包京东物流运送等两种方式进行。组织通过物流单号在网上对产品物流信息及到货信息进行监控。出示了近期运送产品的物流运单号。

2) 装卸活动：负责人介绍，组织采用物流的方式送货，京东物流公司提供上门收货及客户处送货上门的服务，装卸活动由物流公司提供。

3) 交付的地点及验收：产品经检验合格后送至合同约定交付地点，交付在客户处进行。客户收到货后，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，验收合格后在送货单上签字确认。

4) 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、赔偿等的形式进行处理。不能远程解决的问题有技术人员跟进上门处理。

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。

公司的售后服务主要内容有：组织提供产品质保期内出现质量问题进行免费的更换，用户使用过程中，组织提供电话咨询、远程技术支持、用户使用指导等售后服务。



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

五、组织策划了标识和可追溯性管理制度，规定了对产品、检验状态及唯一性标识做出了规定。

组织根据需要，销售部确定了产品及服务过程的标识方法。产品的标识，主要按产品的原包装来标识。服务过程按监控记录来标识。

组织的销售是按需采购，基本都是接客户订单后进行采购。在库房内各类产品分类、分区在货架上放置，采购产品的标识采用采购产品本身的标识。

在销售服务过程中，其来货验收记录、物流单号、送货验收记录均可追溯到销售产品内容、涉及人员、运输时间等信息。

在销售服务过程中，有顾客满意度调查表、销售人员考核表、配送信息、合同评审、送货签收单等，能起到销售服务过程的追溯。

标识及可追溯性基本满足要求。

六、组织规定了对顾客财产的管理要求。

询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客相关信息及合同等，由专人对顾客信息进行登记管理，保管形式采取电子档。

负责人介绍，自体系建立至今，未有顾客或外部供方的财产外泄或遗失的情况发生。

现场查看，顾客财产管理基本受控。

七、查，产品防护管理制度，对产品的防护进行了要求。

现场观察：

1) 转运：所有销售产品在转运过程中均有原包装进行防护，由人工搬运，操作人员动作小心。

2) 包装：所销售产品采用原包装进行包装，未见包装不当造成的损害；

3) 贮存：公司设有库房，有存放架，部分产品在货架上堆放有序，未超高超重堆放。

4) 查，采购产品入库、验收、保管有相应的管理要求。

5) 运输：采取外包京东物流进行产品的运输，在运输途中产品按要求堆码整齐，不能倒置、放置时固定防摔。运输车辆要求有篷布、顶盖，防止雨淋和灰尘。

5) 现场查看经营场所光线充足、通风良好；产品按照规定堆放，储存条件良好，能够起到产品的贮存保护条件。

防护基本符合要求。

八、公司对服务实现过程的更改主要包括：产品品类、客户质量要求、合同信息更改等。

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，对于客户要求、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，近期暂无变更的情况。

九、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 2024 年 01 月对 3 家客户进行了满意度调查，达到 97%，针对顾客不满意的问题进行了分析和改进。分析报告较简单、笼统。

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

组织策划了《内部审核管理制度》，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 2024 年 03 月 14 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、内部培训，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，检查表内容部分描述与企业实际运行情况有不符的地方。

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。经与内审员沟通内部审核实施开展情况，查看内审员有按审核计划实施各部门审核，经与内审员沟通交流，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《管理评审制度》，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 03 月 27 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 ISO9001:2015 标准的学习和理解”，后续由行政部牵头，其他部门配合实施，于 2024 年 03 月底完成相关培训。查，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。

经与管代沟通了解，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。

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

组织策划了《不合格品管理制度》，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，要求部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行记录及保持。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《纠正措施管理制度》利用质量方针、管理目标、内部审核结果、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，按照要求进行处置。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）：

组织经营场所坐落于重庆市九龙坡区石桥铺火炬大厦2号楼10-2，经营场所为租赁办公写字楼。现场确认，组织现有人员7人。组织办公经营面积100平方米左右；主要用于业务洽谈、办公使用。

办公区域划分有10平方作为库房，设有货物架等用于存放部分备品备件。负责人介绍，组织的销售为按需采购，如果体积较大数量较多的产品采取供方直发的形式；如果体积较小且数量较少则由供方发货到公司，经验收后再由组织外包物流发货至客户处进行验收。

查见库房内贮存情况：库房内有货架及划分了分区堆放区域。部分销售产品贮存在场所适当的位置，采取原有包装进行标识，库房内通风、采光、防潮等条件良好。

经营及办公通信设备：电脑、网络、打印机、空调及办公家具等。

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、售后活动管控等进行过程监控。客户验收对产品数量、规格型号、外观、合格证、随机资料等进行验证；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，按合同约定联系公司相关责任人进行解决。故公司暂无监视和测量硬件资源，均为人为管理控制。

特种设备：无。

支持性服务：公司名下有小车1辆，用于少量短途运输或业务往来。产品的运输采取供方直接或组织外包物流送货到客户处进行验收单两种运输形式。

公司未建立信息管理系统用于生产和服务

经营场所内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了办公设施设备、消防设施等设施，经



营场所光线较充足。目前工作环境符合产品销售服务需要。

2) 人员及能力、意识:

企业对影响质量工作的人员，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。企业大部分人员能够基本了解质量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。现场问询员工刘芳对质量目标、质量方针及其含义基本了解。组织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。相关主要负责人人员具备相应能力和意识。

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，主要包括与职能部门沟通情况，了解产品质量等要求。对顾客、供方、出入公司的相关方通过面谈、电话、网络等方式进行沟通。

4) 文件化信息的管理:

企业编制了体系文件。体系文件结构主要包括：质量手册、管理制度、作业文件和记录等。其中质量方针和管理目标也形成文件并纳入质量手册中。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。管理体系文件符合基本适宜、充分。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

网络设备、智能化控制系统设备、监控摄像设备、门禁设备、仪器仪表、衡器的销售

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，（重庆心和科技有限公司）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: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。