

项目编号：30394-2023-QEO-2024

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：天冠智能科技有限公司

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）：单迎珍

审核组员（签字）：

报告日期：2024年7月3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：单迎珍

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	单迎珍	组长	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2024-N1QMS-4202976 2024-N1EMS-4202976 2022-N1OHSMS-3202976	Q: 29. 10. 07, 33. 02. 02 E: 29. 10. 07, 33. 02. 02 O: 29. 10. 07, 33. 02. 02

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	牛莉莉、孟庆贺、朱卫来等	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,环境管理体系,职业健康安全管理体系）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：

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：ISC-QR-R-06 申请评审及审核方案策划表；

d) 相关的法律法规：民法典、建筑法、环境保护法、安全生产法、消防法、职业病防治法、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：YD/T 3904-2021 视频应用与视频服务平台播放状态信息上报接口技术要求、YD/T 3863-2021 视频云服务平台技术要求、YD/T



2881-2015 电信网视频监控系统 跨平台监控的统一客户端技术要求、GB/T 41771.3-2022 现场设备集成第3部分：服务器等。

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07月02日 上午至2024年07月03日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年5月11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：系统集成及相关技术服务，及相关配套产品（监控设备、通讯设备、教学设备）的销售

E：系统集成及相关技术服务，及相关配套产品（监控设备、通讯设备、教学设备）的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：系统集成及相关技术服务，及相关配套产品（监控设备、通讯设备、教学设备）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：河南省郑州市市辖区郑东新区博学路257号融创文化大厦8层007号

办公地址：河南省郑州市市辖区郑东新区博学路257号融创文化大厦8层007号

经营地址：河南省郑州市市辖区郑东新区博学路257号融创文化大厦8层007号

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）：系统集成及相关技术服务的临时现场：项目名称：郑州橙信仓储服务有限公司仓储及分拨配送项目系统集成及相关技术服务，地址：郑州市经南十五路以南，信通街以西，经南十六路以此，经开第四十一大街以东

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：因组织未及时申报年度监审导致证书目前状态为暂停。

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：暂停期间企业未违规使用认证证书及标志，体系运行基本正常。

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：是。

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:项目部 Q8.4.1/ES8.1

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 7 月 8 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 7 月 1 日前。

2) 下次审核时应重点关注: 本次不符合跟踪, 内审和管理评审的深入, 系统集成及销售服务过程管理、环境因素和危险源的识别、环境安全的运行控制、变更控制等。

3) 本次审核发现的正面信息: 较重视销售服务服务的过程控制及服务质量以及现场环境因素、危险源控制和管理工作, 现阶段客户评价较高, 服务质量可保证, 环境及职业健康安全控制状态良好。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价: 原策划的管理方针、目标沟通和落实情况较好; 依据标准要求并结合实际, 策划和运行了管理体系, 并持续改进其有效性; 最高管理层能够积极参与, 能够落实管理体系标准和管理体系中的各项要求; 能够有效履行合规义务/适用的法律法规和标准要求。

2) 风险提示: 由于受大环境影响, 公司业务量大幅下滑, 人员有流动。对标准的理解尚欠深度, 需不断加强对标准的理解和落实。

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

提供目标分解指标一览表、目标完成情况考核表, 按策划的安排等内容进行考核, 行政部2023年度及2024年1-6月质量目标统计及考核如下:

1) 目标分解: 培训计划按时完成率100%, 计算方法: 实际培训次数/计划培训次数*100%, 考核周期: 月, 考核情况: 100%

2) 目标分解: 文件发放受控率100%, 计算方法: 文件发放份数/总受控文件份数*100%, 考核周期: 月, 考核情况: 100%

3) 目标分解: 办公设施完好率 $\geq 98\%$, 计算方法: 设施完好数/设施总数 $\times 100\%$, 考核周期: 月, 考核情况: 100%

项目部2023年度及2024年1-6月质量目标统计及考核如下:

1) 目标分解: 系统集成项目交验合格率100%, 计算方法: 已完成项目验收合格数/总项目数*100%, 考核周期: 月, 考核情况: 100%

2) 目标分解: 测量设备保养完好率100%, 计算方法: 有效设备数/总设备数*100%, 考核周期: 月, 考核情况: 100%

业务部2023年度及2024年1-6月质量目标指标考核情况如下:

1) 目标分解: 合同履约率为 100%, 考核方法: 履约的合同数/总签约的合同数, 月度考核, 考核结果: 100%



2) 目标分解: 顾客满意率 ≥ 90 分, 考核方法: 按调查, 半年度考核, 考核结果: 2023年下半年综合得分92分/2024年上半年综合得分94分

3) 目标分解: 采购物资合格率100%, 考核方法: 合格产品数/采购产品总数 $\times 100\%$, 月度考核, 考核结果: 100%

目标4: 客户投诉抱怨处理率100%, 考核方法: 以实际发生为准进行计数, 月度考核, 考核结果: 无各部门2023年度及2024年1-6月月环境、安全目标指标考核情况如下:

1) 目标分解: 火灾事故发生次数为0, 计算方法: 按实际发生累计, 考核周期: 季度, 考核情况: 0

2) 目标分解: 固废分类处理率100%, 计算方法: 回收处置批次/总批次 $\times 100\%$, 考核周期: 季度, 完成情况: 100%

3) 目标分解: 触电事故为0, 计算方法: 按实际发生累计, 考核周期: 季度, 考核情况: 0

4) 目标分解: 交通事故发生次数为0, 计算方法: 按实际发生累计, 考核周期: 季度, 考核情况: 0

目标均已达成。检查人: 牛莉莉2024.6.25

提供环境、职业健康安全目标管理方案, 规定了管理方案、执行部门、完成时间、资金等, 编制合理。

抽查火灾事故为0的管理方案: 对公司人员进行教育培训, 增强员工的消防安全、环保意识。配备足够的消防器具。定期检查电器设备的使用及老化情况。建立应急预案并定期演练等。方案中的各项措施基本符合受审核方实际情况。

另查触电预防及控制管理方案: 建立制度, 禁止违章用电; 定期检查电器设备, 严禁人走未断电, 消除漏电隐患; 加强设备维护、检修时的安全保障措施等, 措施基本符合, 基本按策划实施。

上次外审以来, 公司内未发生火灾事故、未发生人员伤亡等环境、职业健康安全事故。

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐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)

●**资质符合性:** 主要为营业执照和安全生产许可证, 无变化, 仍在有效期内。提供建筑业企业资质证书, 资质类别及等级: 电子与智能化工程专业承包壹级, 有效期至2029.3.1。

●**过程的识别与控制:** 经查该组织持续保持了有效的管理体系文件, 识别保持了公司质量环境职业健康安全管理体系运行所需的过程。标准的所有条款均适用于该组织。公司编制有系统集成及销售服务实现的流程图, 企业识别系统集成实施过程中需确认的过程主要为隐蔽工程、焊接过程, 在销售服务过程识别销售过程为需要确认的过程。对系统集成实施及销售服务实现过程编制有相应的管理制度、作业要求等。经查该组织现有设备设施等资源能够满足服务实现的要求。

●**顾客满意度调查:** 该公司顾客满意度调查部门为业务部, 公司《顾客满意度监测程序》规定了对顾客满意程度的调查内容、方法、频次等内容。公司在2023年12月份向主要顾客发放了满意度调查表, 对顾客满意度调查进行了分析报告, 顾客满意率为93分, 达到公司质量目标要求。

●**服务过程的监视和测量:** 依据程序文件规定要求对一体化管理体系各个过程进行监视: 各职能部门的质量/环境及职业健康安全管理目标的实现情况; 对过程检查中出现的不合格/潜在不合格采取纠正/预防措施, 防止不合格再发生/发生; 采用电话、回访方式征询顾客对产品的质量意见, 发现问题及时采取适当的纠正和纠正措施确保顾客满意。提供有对销售人员的考核记录以及对集成系统实施项目人员的检查和考核记录等, 对过程的监视和测量控制有效。

●**产品和服务的设计开发:** 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。公司目前的销售服务方式经过多年的经营, 基本都定型。上次外审以来也无新的销售服务的方式。经沟通, 如有新的销售服务方式, 则按照产品和服务设计开发的要求实施。现场抽查对郑州橙信合储服务有限公司仓储及分拨配送项目(系统集成)设计开发整套资料: 内容包括了设计和开发产品任务书、设计开发计划、设计开发输入及评审记录、设计和开发评审报告、设计和开发验证/确认表、设计和开发输出清单及评审等详细的控制情况记录。明确了法律法规及产品特性要求, 确定了成本分析、工艺流程、验收



方法等。设计开发过程符合要求。

●**更改控制**：查公司管理手册，明确了公司体系变更控制要求。要求应有计划地和系统地进行变更，考虑对变更的潜在后果进行评价，采取必要的措施，以确保产品和服务完整性。规定了应将变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息形成文件。上次外审以来，体系运行各过程未因业务量的变化而发生变更。

●**改进**：公司管理体系运行基本平稳，主要利用以下手段持续改进质量、环境与职业健康安全管理体系有效性：1) 方针和目标指标和管理方案的贯彻实施；2) 内外部审核的结果；3) 监视、测量、分析和评价的结果；4) 纠正预防措施的实施；5) 应对风险与机遇的措施；6) 管理评审等。通过现场查看及沟通交流、查阅资料等，确认公司管理体系运行基本有效，具备实现预期结果的能力，能保证领导作用的发挥及承诺的兑现。在持续改进方面符合标准和公司方针、目标的要求。。

●**产品过程实现的运行策划和控制**：无变化。原系统集成及技术服务及销售服务实现的策划基本适宜，持续适于组织的运作方式。

●**环境因素、危险源识别以及重要环境因素、不可接受危险源的评价和确定情况**：于 2023.10.27 重新对环境因素、危险源进行了识别，然后汇总到行政部进行最后确认并评价出重要环境因素。提供《环境因素识别评价表》及采取综合评分等级法对整个公司的环境因素进行评价，评价出公司重要环境因素主要有：固体废物排放、潜在火灾发生等。提供《危险源识别与风险评价表》，列有过程/区域/活动、危险源、事故后果、是否常规、风险评价、是否重大危险源、控制措施等，通过 LECD 法评价公司的不可接受危险源主要为：触电伤害、潜在火灾、交通事故、系统集成服务过程引起的人身伤害，评价合理。根据识别的环境因素、危险源和作业风险，通过文件的学习、培训等方法在各层次和职能间沟通。环境因素、危险源识别较充分，重要环境因素和不可接受危险源评价比较合理，通过采用目标、管理方案、运行控制、应急准备进行控制。

●**适用法律法规/标准的识别的充分性和合规性评价情况**：提供有《法律法规与其他要求获取、确认程序》，符合要求，无变化。提供环境与职业健康安全法律、法规及其他要求清单，有文件名称、发布日期、实施日期等，识别收集了民法典、环境保护法、安全生产法、消防法、职业病防治法、消费者权益保护法、郑州市城市道路交通安全管理条例、河南省节约用水条例等国家及地方适用的法律法规及其他要求。

提供有《合规性评价控制程序》，无变化。提供 2023 年 11 月 23 日《法律法规及其他要求合规性评价报告》，按各法律法规内容分别进行评价，评价结果：符合法规要求。公司能够有效遵循法律法规及其他要求，无个人或单位投诉。

●**运行控制**：现场巡视办公经营区域：办公场所已有分类放置垃圾桶，电源、走线布局合理，电源插头无松动，线路无老化。废弃的硒鼓、墨盒等办公耗材由供货方统一回收。生活污水纳管排放，使用节能型灯管、节水型龙头，未发现长明灯、长流水、跑、冒、滴、漏等现象。办公楼道内灭火器表压和应急灯均正常。提供了相关运行控制文件，如环境及安全方面的运行控制程序、应急准备与响应控制程序、管理制度等文件，对环境管理的运行准则、要求作出了规定，其中对变更的情况识别充分，例如淡旺季引起的工作人员变化、劳动负荷变化、工作时限变化等方面的管理说明。

公司位于河南省郑州市市辖区郑东新区博学路 257 号融创文化大厦 8 层 007 号，为商业性楼宇内，外围配备消防栓，室内外配备有灭火器、空调等。公司确定的重要环境因素有固体废物排放、潜在火灾等，不可接受危险源主要为：触电伤害、潜在火灾、交通事故、系统集成服务过程引起的人身伤害。

运行控制情况：1、能资源控制：经沟通，有节约能源意识，日常经营中要求按节约能源的管理规定执行。同时加强对员工的培训教育，提高节约能源资源的意识。日常加强监督检查，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，下班前要关闭电源等；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。2、噪声控制：日常办公过程无噪声产生。系统集成施工过程产生的施工噪声由项目部进行控制。3、废水控制：主要为职工生活产生的生活污水，企业所处商业楼已实施雨污分流，生活污水经园区化粪池预处理后排放工业污水管网。4、固体废弃物控制：主要为办公废弃物、生活垃圾等。生活垃圾定点投至相应垃圾桶后由商业楼环卫部门定期清理。办公区固废：现在分类集中存放，及时处理，如办公产生的废硒鼓、废墨盒由供方回收。5、杜绝火灾发生：楼道内有应急照明和灭火器、消防栓等，确保逃生照明安全，物业进行了有效性检查，消防栓、灭火器有点检记录，定期检查或及时更换，消防通道畅通。电脑、电器状态良好，无安全隐患。6、相关方管理：主要包括与经营



相关的供方、客户等，行政部负责将公司的环境安全要求通报供方，使其运行活动和行为符合公司的要求，并由各相关部门分别落地管理。提供相关方告知书，已对各供方施加了环境安全影响。7、触电伤害和违章作业预防：定期对员工进行安全生产知识培训，加强安全防范意识。8、公司办公经营区域内主要为办公活动，无作业许可情况。9、车辆伤害、交通事故等意外伤害控制：工作时间不吸烟喝酒、不酒后驾车等，对员工开展安全教育。10、系统集成服务过程引起的机械伤害等人身伤害：由项目部进行控制。11、为满足环境和职业健康安全体系的运行，公司投入了环保及安全资金，主要是劳保用品费、防护工具等，为长期员工购买了社保含工伤等。公司范围内对可能影响到新服务、劳动安全、职业健康和环境的所有项目变更进行了管理。确定变更的管理程序和检查要求，确保因变更对活动、工艺、服务和设备的变化而产生的职业健康安全危险进行评估，识别其重大变化，制定有效控制。上次外审以来，没有新的过程、服务、组织机构发生，有关危险源和相关职业健康安全风险的知识或信息等无变更。目前公司已经成熟经营，公司经营活动中无承包方实施活动情况，当有时按规定进行控制并施加环境和职业健康安全影响，确保在受控下开展工作。环境与职业健康安全过程运行控制基本符合要求。

●**监视和测量**：编制有《过程和服务绩效监视和测量控制程序》，监测和测量的内容有：质量服务、环境和安全绩效考核、日常检查、目标指标和方案完成情况检查等。建立《不合格品控制程序》、《纠正措施控制程序》、《预防措施控制程序》等，规定对发生不符合实施事由描述、责任部门进行原因分析，制定纠正措施、实施、验证的要求。经询问行政部负责人，体系实施以来，未发生重大环境和职业健康安全方面的不符合、事故或事件，对于一般性监督检查的不符合一般采取立即纠正和限期整改的方式进行。预防措施基本未采取。主要通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：内审、管理评审、目标考核、环境及安全运行检查情况等。公司主要为系统集成及销售服务活动，系统集成的开发和销售活动均在公司进行，基本为办公活动，所处区域为商业楼内，经营活动过程中没有废气、噪声产生，生活废水排放商业楼管网，也无职业健康安全危害情况，无需对办公环境、作业场所和职业健康实施检验，可以接受。在集成项目施工现场按甲方环保安全管理制度执行。自体系实施以来，无环保主管部门的行政处罚、相关方的环境投诉记录和各类工伤事故。

公司正在实施的河南省内各市养老机构（含福利院、县乡特困供养机构）消防设施设备配置系统集成项目，在实施过程中，部分区域内的项目分包给“郑州显林计算机科技有限公司”及“河南正茂科技有限公司”，公司未对该分包方实施评价和施加环境安全影响。审核组已提出不符合，要求企业限期整改。

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：按照策划安排，内部审核一年度进行一次，企业于2024年4月2日进行了年度内部审核。提供有审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域。对内部审核发现的1个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，企业于2024年4月18日进行了年度管理评审，总经理主持，各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求。评审中提出的改进建议有1项，已实施。抽查以往改进事项，已完成。管理评审过程实施基本有效。

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

业务部或项目部负责人分别负责对管理体系和系统集成服务、销售服务运作环节中所出现的不符合工作纠正措施的提出及完成情况审批，并行使是否批准恢复被停止的不符合工作的权力；各部门负责对本部门发现的不符合工作的原因分析及纠正措施的实施；行政部负责人负责跟踪并验证非内审不符合工作的处理结果；公司总经理定期对已完成纠正的不符合工作的复查。同时日常工作中对系统集成项目人员、销



售人员进行工作内容的监督考核，针对考核中出现的违规行为进行教育、培训，情节严重予以辞退，日常巡检发现的不合格立即进行整改；如果由多次业务考核不合格时，立即调离原岗位，自体系运行以来，未出现过项目主管及员工因服务不符合要求被辞退现象。同时交谈了解到，也未发生过服务不合格情况，客户对公司提供的评价服务很满意。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

建立《纠正措施控制程序》，规定对发生的不符合实施事由描述、责任部门进行原因分析，制定纠正措施、实施、验证的要求。经询问相关负责人，服务过程中产生的不合格依据不合格处理程序进行，及时纠正并采取预防措施。另查该公司对于内审出现的一般不符合情况制订了纠正措施共1项，符合要求。对于管理评审提出的改进方案制订了预防措施共1项，符合要求。体系实施以来，未发生质量、环境及安全方面的不符合、事故或事件，对于一般性监督检查的不符合一般采取立即纠正和限期整改的方式进行。预防措施基本未采取。

3) 投诉的接受和处理情况:

规定了业务部为投诉接受及处理部门，建立了投诉反馈的接受渠道，对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。如交期、价格、服务等的要求及变更。目前为止没有顾客投诉情况发生。

三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域：无。
- 2) 组织机构：无。
- 3) 管理体系：本次文审提出了不符合。已针对文审不符合进行了纠正，措施有效。
- 4) 资源配置：无。
- 5) 产品及其主要过程：无。
- 6) 法律法规及产品、检验标准：无。
- 7) 外部环境：无。
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：无。
- 9) 联系方式：联系人有变化，由原王琳琳变更为牛莉莉，审核计划（通知）书已更新。

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次外审提出的不符合项经现场验证，已整改，纠正措施有效。。

五、认证证书及标志的使用

经沟通，认证证书、标志在本次认证周期内主要用于向客户宣传或投标时使用，需要时，提供证书复印件，符合要求。未违规使用。暂停期间未使用。

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，（天冠智能科技有限公司）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:单迎珍



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。