

项目编号：10627-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：唐山鸿普科技有限公司

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）：_____郭增辉

审核组员（签字）：_____

报 告 日 期：_____2024 年 7 月 28 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址：北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

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： 郭增辉

组 员： /



受审核方名称：河北汇康日用品有限公司

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	郭增辉	组长	Q:审核员	2024-N1QMS-1284221	18.08.00,19.16.00, 29.10.07,29.12.00

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	胡耀华 董宸熙	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：

Q: 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 ☐ 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：中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国认证认可条例、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国标准化法实施条例、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国计量法实施细则、中华人民共和国产品质量管理法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国民法典、河北省安全生产条例

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：《铁路客车用铅酸蓄电池》（GB/T 13281-2008）、《铁路应用 机车车辆电气设备 第2部分：通用规则》（GB/T21413.2-2008）、《机车车辆阻燃材料技术条件》（TB/T3237-2010）、《机车、动车组用柴油机零部件 第2部分：曲轴扭振减振器》（TB/T 3475.2-2017）等标准。

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28日 下午至2024年07月28日 下午 实施审核。

审核覆盖时期：自2020年5月6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）：

铁路专用设备（电器柜、继电器）及配件、塑料制品、橡胶制品、铁路机车车辆配件的销售；铁路专用设备修理

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：唐山市高新区联东U谷唐山产业园一期三批14号厂房01单元121-2号

办公地址：唐山市高新区联东U谷唐山产业园一期三批14号厂房01单元121-2号

经营地址：唐山市高新区联东U谷唐山产业园一期三批14号厂房01单元121-2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）： \

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024-7-27 8:00 上午至 2024-7-27 12:00 上午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： 质量目标完成情况，内外部环境因素的识别，应对风险和机遇的措施，基础设施的控制，产品和服务的放行，相关方信息反馈和抱怨处理，不符合的发生及处理情况，内部审核和管理评审实施的有效性等。

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:

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（或提交 ☒ 纠正措施计划）时限： 2024 年 8 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 7 月 27 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合项关注，目标实现情况；销售服务提供过程控制。

3) 本次审核发现的正面信息：

企业多次组织人员进行专业知识培训，员工素质普遍得到提高；体系实施后更加重视现场质量控制和管理工作，现阶段质量问题控制状态良好。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：



策划的管理方针、目标沟通和落实情况良好；依据标准要求并结合实际，有效地策划和运行管理体系，并持续改进其有效性；最高管理层能够积极参与，以身作责，带头履行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：

产业政策和行业风险需要企业进一步加强关注，以便更好的识别、降低风险和把握机遇，促进企业发展。

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：2015 年 06 月 15 日 体系实施时间：2020 年 5 月 6 日

2) 法律地位证明文件有：

企业营业执照(统一社会信用代码:91130293348065286C)

唐山鸿普科技有限公司

成立日期：2015 年 06 月 15 日

类型：有限责任公司

注册地址：唐山市高新区联东 U 谷唐山产业园一期三批 14 号厂房 01 单元 121-2 号

发证单位：唐山高新技术产业开发区行政审批局

以上经现场核对所提供的原件与复印件一致，有效。

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) 范围内产品实现的工艺流程：

销售服务流程：

1) 客户沟通报价——2) ★订单评审——3) 订单签订——4) 采购供应、服务提供——5) 销售服务放行——6) 客户验收

订单评审为关键过程；整个服务过程为需确认过程；

铁路专用设备修理流程图如下：

1) 收到客户反馈问题——2) 联系供应商厂家——3) 对接技术问题和要求——4) ▲服务实现（分为：供应商前去解决、邮寄返厂维修解决、电话沟通解决）——5) ▲服务放行（跟供应商确认验收，对客户放行）——6) 服务交付（客户验收，满意度调查，改进.....）

服务实现和服务放行关键过程；整个服务过程为需确认过程；

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

企业有策划并保持文件化的信息，制定了质量手册（文件编号:HP-SC-2020）、程序文件、管理制度汇编、服务规范、服务流程、管理制度、服务运行记录等体系文件，策划的体系文件基本充分，策划并制定的形成文件的信息/体系文件基本符合标准的要求和企业实际。

质量管理体系文件自 2020 年 5 月 6 日发布、实施，成文信息主要以采用纸质和电子媒体等形式保存。



公司通过讨论、会议的方式制定公司的管理方针。方针的制定集公司全体员工的智慧，经总经理批准发布，是公司全体员工的行动准则。方针：

以质量求生存、以信誉求发展。

上述质量方针有体现持续满足产品要求，遵守适用的法律法规要求，质量方针与组织的经营宗旨相适宜，并为质量目标的制定和评审提供了框架。

最近一次2024年7月20日实施的管理评审有对质量方针、目标持续适宜性进行评审，基本适宜，并符合现状。企业依据质量方针，并结合标准要求 and 经营宗旨，制定了相应的质量目标，2024年1月至2024年6月份考核如下：

职能部门	质量目标	测量/计算方法	完成情况	审核发现	审核结论
总目标	维修服务解决合格率 100%	合格数/总数量×100%	100%	达标	合格
	顾客满意度大于 90 分	根据调查份数和总分的平均数	96 分	达标	合格
办公室	文件受控率 100%	实际受控文件数/文件总数×100%	100%	达标	合格
	培训合格率 100%	培训合格数/总数×100%	100%	达标	合格
	外部提供过程控制率 100%	控制数/总数×100%	100%	达标	合格
	顾客满意度大于 90 分	根据调查份数和总分的平均数	96 分	达标	合格
技术部	销售计划完成率 100%；	完成数/计划总数×100%	100%	达标	合格
	服务一次性交验合格率≥95%	合格数/总数量×100%	99%	达标	合格
	维修服务解决合格率 100%	合格数/总数量×100%	100%	达标	合格

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

理解组织及其环境：企业依据 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准，并结合铁路专用设备（电器柜、继电器）及配件、塑料制品、橡胶制品、铁路机车车辆配件的销售；铁路专用设备修理活动特点、行业特点和战略发展规划，确定了组织结构，及建立、实现质量目标的方法有影响的内、外部环境因素的组合，并规定了对内、外部因素进行识别和监测的要求；外部因素主要有社会因素、政治因素、技术因素、竞争力以及与气候、空气质量、水质量、土地使用、现存污染、自然资源的可获得性、生物多样性等相关的、可能影响组织目的或受组织环境因素影响的环境状况等。。

应对风险和机遇的措施：企业有对结合铁路专用设备（电器柜、继电器）及配件、塑料制品、橡胶制品、铁路机车车辆配件的销售；铁路专用设备修理实现过程和管理体系建立、实施和改进过程中存在的风险和机遇进行了识别、评价，在策划应对风险和机遇的措施时，有充分考虑到所处的内外部环境和相关方的需求和期望，以及组织内部所需达到的目标和期望结果，增强有利影响，避免或减少不利影响，实现改进等。应对这些风险和机遇的措施，包括选择规避风险，为寻求机遇承担风险，消除风险源，改变风险的可能性或后果，或通过信息收集、分析、充分的决策保留风险/分担风险。

变更的策划：企业建立有《变更管理控制程序》以实施和控制影响绩效的有计划的变更，通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、经营状况等进行识别确定体系变更的需求；无变更。

组织的知识：企业有建立获取、吸收、传播和应用知识方面的渠道和流程，知识管理的价值链包括了格宾笼销售服务知识获取、知识分享、知识创新、知识应用等环节通过采用行业会议、经验交流、建设方、适用方等相关方沟通反馈、竞争对手等获取并收集所需外部知识，通过数据总结、失败或成功的项目、培训等方面获取并收集需内部知识，并在内部通过例会、网络、师带徒等形式进行知识分享，经验分享。



服务实现策划：策划了销售服务流程，识别了订单评审、客户验收为关键过程；整个销售服务过程为需确认过程；策划了维修服务流程，识别了服务实现和服务放行关键过程；整个服务过程为需确认过程；无外包过程；收集了相关的国家和行业标准及客户/甲方要求等，查到服务流程图、服务规范、服务指南，维修服务流程等作业指导文件，基本符合，有效。

服务研发：自体系运行以来，公司的服务类别，服务模式、服务方法基本稳定，服务提供根据客户要求，如客户协议、国家、行业法律法规，客户需求未发生过变化，对现有整个服务过程不需要进行新的设计和开发。如将来发生，按设计开发控制执行。当顾客要求或国家、行业标准没有充分表述服务的详细要求，包括交付或交付后活动的特定要求时，公司没有充分条件提供服务时，公司将按该程序进行设计。目前公司的过程能力可以满足过程需求，故暂时无设计和开发。。

服务提供过程的控制：销售服务过程的控制:办公室负责与顾客有关的的过程的控制，包括客户合同、协议等约定的需要提供的服务过程，包括售后服务；销售服务过程的控制。公司制定有《服务规范》、《服务流程》、《服务验收/放行标准》、《服务管理制度》等保持成文信息和按照其执行后的保留成文信息。服务人员应仪容端庄、仪表整洁，符合规定要求。服务热情周到、语言规范、举止文明符合规定要求。与服务人员胡耀华、高飞沟通，其掌握商品知识和服务技能并进行服务意识教育。提供《设备台帐》主要设备：电话、台式电脑、笔记本电脑等，可满足服务需要，公司有专门人员定期进行杀毒、升级、维护工作。均能按计划进行，能够确保企业服务顺利进行。各类设备设施的配置符合提供销售服务标准的要求，加强日常保养维护，保证供水、照明、空调、通讯、消防安全等设备设施完好。制定卫生清洁标准，按规定的周期进行检查，确保工作环境的舒适，现场有粘贴小心触电、小心烫伤等警示标志；对相关配套服务按规定进行控制，并符合其行业法律、法的规定。对安全防范措施、火灾预防、防盗等有碍顾客生命、财产安全的因素按规定进行控制。商品价格的制定符合国家及公司的规定，经营用计量计价设施，按规定检定送检和控制，其精确度与所经营商品相适应。销售过程均采用公户电子汇款。服务的交付均得到顾客的认可。公司制定有相应的方法和程序进行过程确认，提供了销售服务过程确认记录；查：确认时间：2024年3月2日 确认人：胡耀华 确认内容包括：服务人员、服务流程、服务规范等，确认结论：过程能力满足要求 根据销售策划，当发生问题时，公司对过程的更改进行识别、记录、评审和控制。目前未发生、无记录。抽服务提供过程控制记录：抽1：《服务监控记录表》客户：中车唐山机车车辆有限公司 销售产品：铁路专用设备（电器柜、继电器）及配件、塑料制品（垫、圈、壳）、橡胶制品（密封圈、垫、护套）、铁路机车车辆配件（电缆夹组件、低压箱等）等；服务周期：2024年3月20日至 2024年3月30日 销售负责人：胡耀华 高飞 执行部门：办公室 1) 顾客沟通：服务执行人：胡耀华 高飞 服务监督检查人：董宸熙 服务内容：确认客户需求和要求，沟通关于产品的质量、数量等，沟通交付物流要求等。服务标准：沟通及时、沟通彻底、服务礼仪、规范、服务流程、服务方式等，目的达到顾客满意.....时间：2024年3月20日 2) 订单评审：服务执行人：胡耀华 高飞 服务监督检查人：董宸熙 就服务有关要求主要通过招标文件、合同、技术规范等形式体现，在招投标和合同签订前对与销售服务有关要求实施确认和评审，以便更好地满足顾客要求。时间：2024年3月24日 3) 签订合同：服务执行人：胡耀华 高飞 服务监督检查人：董宸熙跟客户进行合同面签或者发电子订单、邮件等形式，注重合同签订的签章完整性，清晰，且扫描电子档存档及发送相关部门如财务，用做后期催交货款。时间：2024年3月25日 4) 向供应商下单：服务执行人：胡耀华 高飞 服务监督检查人：董宸熙 依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给生产方（北



京源鑫隆科技有限公司)。 时间: 2024年3月25日 5) 产品由供应商配送至客户方 服务执行人: 胡耀华 高飞 服务监督检查人: 董宸熙 供应商根据下单内容和交付期组织货源和安排物流, 服务人员负责督促和监督供应商准时保证数量、质量交付; 时间: 2024年3月28日 6) 客户验收: 服务执行人: 胡耀华 高飞 服务监督检查人: 董宸熙 配送过程和配送地址的安全和准确性, 由服务执行人负责监督和检查, 确保货至客户准时交付; 供应商将销售产品配送至客户指定地点后或者物流运输配送至客户指定地点后, 进行客户验收, 服务人员联系沟通客户验收; 按照合同定价收取销售产品货款。 时间: 2024年3月30日 根据服务质量要求, 如销售的产品的质量、数量、使用故障、寿命等, 售后服务回访客户质量反馈情况, 及时联系供应商及厂家进行维修和更换等事项; 如果有需要变更的服务等及时根据8.2的要求和变更控制程序进行控制。审核当日服务人员正在工作, 抽查服务人员: 胡耀华 高飞, 以上业务正在给客户销售服务过程。人员能力: 能够进行熟练回答销售服务的符合性要求, 查看客户档案, 有具体地址、联系电话, 品种、数量、规模等; 桌椅摆放整齐。清洁卫生, 明亮, 满足策划要求。有工作人员, 积极给客户讲解产品, 用语文明, 言行得当。办公室负责人胡耀华介绍, 采购验证、过程放行、交付放行由办公室负责, 外购验证合格后方可进行交付, 服务过程各过程的监视和测量由办公室负责, 并记录在原始记录上。为防止销售错发、少发、单号错误, 要求服务人员对照销售计划和任务仔细核对销售的品种、规格和客户信息, 防止出现服务质量问题, 防错策划控制基本符合标准要求。产品标识的规定和现场产品标识状况: 企业通过采购入厂验证、过程服务验证、交付验证等留存的报告、原始记录的方法来识别输出, 以确保产品和服务合格。通过交付批号、各种服务过程记录、交付记录等进行标识和追溯, 未发生销售错发、少发、单号错误, 服务实现全过程中有使用了适宜的方法识别, 可确保在必要时实现可追溯性。为确保服务交付, 要求供应商的库房和运输过程配备灭火器、应急灯等消防设施, 有进行出入库登记, 并有建立物料台账, 验证合格按客户要求发到指定场所。受审核方无库房。现场查看, 商品的储存符合商品特性和法律法规的要求, 对易混淆的商品进行标识。要求送货上门(交付)时, 对商品采取的防护措施。配置有专门工具进行搬运、运输。

维修服务提供过程的控制:对过程控制主要是通过月计划、以及质量体系文件实现, 控制的内容包括服务人、机、料、法、环、测等诸因素。抽服务任务单和规范文件的下达/获得情况: 1) 服务人员: 彭博 日期: 2024年4月13日 客户名称: 中车唐山机车车辆有限公司 服务项目: 铁路专用设备修理(电气连接器箱、连接器) 工作时间: 8:00-17:00 服务内容: 与客户介绍调试、注意事项、维保保养等; 2) 服务人员: 彭博 日期: 2024年6月16日 客户名称: 中车唐山机车车辆有限公司 服务项目: 铁路专用设备修理(垂直减震器) 工作时间: 8:00-17:00 服务内容: 与客户介绍调试、注意事项、维保保养等; 3) 服务人员: 彭博 日期: 2023年7月6日 客户名称: 中车唐山机车车辆有限公司 服务项目: 铁路专用设备修理(电气连接器箱、连接器) 工作时间: 8:00-17:00 服务内容: 与客户介绍调试、注意事项、维保保养等; 过程控制记录如下: 抽客户名称: 中车唐山机车车辆有限公司 服务项目: 铁路专用设备修理(电气连接器箱、连接器) 1) 收到客户反馈问题: 需要进行安装调试、注意事项解释、销售产品的维保保养等; 执行: 彭博 时间: 2024年6月15日 2) 联系供应商厂家: 浙江永贵电器股份有限公司, 下采购计划给供应商, 确认好采购要求等; 执行: 彭博 时间: 2024年6月15日 3) 对接技术问题和要求: 需要进行安装调试、注意事项解释、销售产品的维保保养等; 对接好供方和客户方的相关事宜; 执行人: 彭博 时间: 2024年6月15日 4) 服务实现(分为: 供应商前去解决、邮寄返厂维修解决、电话沟通解决) 确认跟踪监督供应商先电话联系确认好客户需求, 派遣合适的技术人员前期解决; 后期配合电话回访继续后期服务。执行人:



彭博 时间：2024 年 6 月 16 日 5) 服务放行（跟供应商确认验收，对客户放行）供应商完成服务内容后，经过客户验收确认反馈于技术部，技术部服务放行交付。执行人：彭博 时间：2024 年 6 月 16 日 6) 服务交付（客户验收，满意度调查，改进.....）经过客户方验收确认后，由技术部经理服务放行，之后进行客户的满意度调查，以便收集改进的地方和时机。执行人：彭博 时间：2024 年 6 月 16 日 分别抽查了以上其它的 5 个服务任务单的服务过程控制情况，同上，符合要求。现场查看维修服务过程控制：铁路专用设备修理（电气连接器箱、连接器、管件）现场人员：彭博正在与客户中车对接技术问题和要求：对接的内容包括：需要进行安装调试、注意事项解释、销售产品的维保保养等；同时还包括：对接好供方（设备厂家）和客户（中车）的相关沟通和处置事宜；确保维修服务实现：通过沟通后，与客户达成解决方案，确认安排一名供应商（设备厂家）经过验证的技术人员于 1 天后前去客户处（中车）解决问题.....彭博介绍后期会跟进维修成果，客户满意度情况；必要时前去现场验证服务质量。现场验证时会携带万用表，必要时采用万用表进行检测放行。现场还查看了客户送来的铁路专用设备电气连接器箱的修理过程：彭博对设备调试，同时跟客户中车对接注意事项解释、销售产品的维保保养等，大概需要 2 个小时及以上的时间进行对接技术问题和要求.....现场配置有专用的工装和修理流程、作业规范文件，资源配置满足要求，过程控制符合策划和实现的要求。查对服务过程的能力确认记录，分别从人员、技术、设备、保留信息、保持信息等方面，确认结论为合格，确认人：葛昌坤 确认时间：2023 年 6 月 16 日

采购放行：采购产品主要通过验证数量、型号、合格证、说明书、检验报告等方式；查 1《采购入库验证记录表》验证产品：铁路专用设备维修更换配件连接器 1 批 检查项目：外观、型号、规格、标识、质量是否符合采购计划，外观光亮无毛刺；表面光滑，尺寸合格；质量无裂纹无损坏；各几何尺寸符合图纸，表面无划伤。采购验证：葛昌坤 验证时间：2024 年 4 月 13 日 查 2《采购入库验证记录表》验证产品：铁路专用设备维修更换配件电器柜配件 1 批 检查项目：外观、型号、规格、标识、质量是否符合采购计划，外观光亮无毛刺；表面光滑，尺寸合格；质量无裂纹无损坏；各几何尺寸符合图纸，表面无划伤。采购验证：葛昌坤 验证时间：2024 年 6 月 16 日查 3《采购入库验证记录表》验证产品：铁路专用设备维修更换配件/继电器配件 1 批检查项目：外观、型号、规格、标识、质量是否符合采购计划，外观光亮无毛刺；表面光滑，尺寸合格；质量无裂纹无损坏；各几何尺寸符合图纸，表面无划伤。采购验证：葛昌坤 验证时间：2024 年 7 月 6 日

服务放行：销售服务放行：公司制定有《服务规范》、《服务流程》、《服务验收/放行标准》、《服务管理制度》等保持成文信息；依据管理制度、文件进行服务的放行管理。日常对服务人员的服务过程实施监督检查和考核，企业有规定方式和内容并予以记录。企业有明确顾客对服务评价的时机和方式。企业有规定各类检查的职责和权限，并规定记录的保存要求。当出现不合格服务或商品时，应按 8.7 控制。保留放行产品和交付服务活动的证据。抽 1)《日常服务监督记录表》客户：中车唐山机车车辆有限公司 销售产品：铁路专用设备（电器柜、继电器）及配件、塑料制品（垫、圈、壳）、橡胶制品（密封圈、垫、护套）、铁路机车车辆配件（电缆夹组件、低压箱等）等；交付时间：2024年3月30日 服务人员姓名：胡耀华 高飞 评分标准：5 分制 监督内容 得分 着装 5 分 服务态度 4 分 信息收集情况 5 分 顾客反馈处理及时 5 分 监督情况：良好 监督人：董宸熙 抽服务放行报告：查1：《销售服务放行/客户验收反馈单》客户：中车唐山机车车辆有限公司 销售产品：铁路专用设备（电器柜、继电器）及配件、塑料制品（垫、圈、壳）、橡胶制品（密封圈、垫、护套）、铁路机车车辆配件（电缆夹组件、低压箱等）等；交付时间：



2024年3月30日 服务人员：胡耀华 高飞 服务质量：合格 放行结论：准予放行 客户验收人：张** 客户验收项目有：服务质量、交付期、问题解决程度/情况等；客户验收结论：合格 客户评价：满意

维修服务放行：服务最终交付验证按照服务规范控制；抽 1) 客户名称：中车唐山机车车辆有限公司 服务项目：铁路专用设备修理（电气连接器箱、连接器）交付时间：2024 年 4 月 13 日 交付人：葛昌坤 见《修理服务交付报告》 服务放行：葛昌坤 放行日期：2024 年 4 月 13 日 服务质量：合格 放行结论：准予放行 客户：中车唐山机车车辆有限公司 客户验收人：康硕 验收地点：客户处 供方提供：北京源鑫隆科技有限公司 供方负责人：王苏丹 客户验收项目有：安装调试合格；注意事项解释清楚；销售产品维保保养完成；交付及时性合格；服务态度良好..... 客户验收结论：合格 客户评价：满意

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

提供的管理手册中规定了内部审核活动职责的划分，审核范围，审核频次，审核方案的编制等；企业近期于 2024 年 6 月 29 日-30 日策划并实施了一次内审；现场与葛昌坤和胡耀华沟通，发现两位内审员对标准以及内审执行要求的理解不是很到位，对内审员能力提出质疑？对内审是否得到有效的实施和保持提出质疑？

企业有对管理评审进行策划（时间间隔原则上不超过 12 个月）体系实施后，近期于 2024 年 7 月 20 日实施了 1 次管理评审，管理评审会议由总经理主持，各部门负责人和内审员参加，各相关部门对管理目标完成情况和体系运行活动进行了总结，并提出有针对性的改进意见和建议，过程有效。

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：

不合格品控制分不合格商品和服务两种。对不规范服务的控制包括对不规范服务的确认、服务功能恢复、损失补偿和服务信誉恢复的措施。对不合格商品进行处置后要求要重新验证，确保效果。企业策划有《退换货流程》、《客户投诉处理制度》等保持成文信息，且有明确不合格品处置记录填写、传递和保存要求。依据管理制度、文件进行不合格服务的管理。暂无不合格发生。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

企业提供的《质量不合格和纠正措施控制》规定了不合格（符合）和纠正措施的控制要求：技术部有对服务过程中的发生的不符合，进行了原因分析，制定了相应的纠正和纠正措施；客户的信息反馈、投诉及，相关方监视和测量过程中发现的不符合，有进行原因分析，并针对不符合的产生原因制定了相应的纠正和纠正措施；

3) 投诉的接受和处理情况：无

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）：

公司现有员工：5 人，业务范围：铁路专用设备（电器柜、继电器）及配件、塑料制品、橡胶制品、铁路机车车辆配件的销售；铁路专用设备修理；注册地址：唐山市高新区联东 U 谷唐山产业园一期三批 14 号厂房 01 单元 121-2 号；经营地址：唐山市高新区联东 U 谷唐山产业园一期三批 14 号厂房 01 单元 121-2 号；

企业提供并配备了质量管理体系运行和改进所需的资源、包括人力资源、基础设施，公司建筑面积 200



m²（含办公室 3 间）配有电脑、打印机、复印件等办公设备以及相应的通讯和交通设施等；基本满足服务要求，现有基础设施配备基本充分。无特种设备。

2) 人员及能力、意识：

企业有策划培训方案，查见 2024 年度的“培训计划”，培训内容标准知识培训，管理体系文件培训等，培训计划包括：受培训部门、参加培训人员、培训方式、培训内容、考核方法，培训基本按计划组织实施。

3) 信息沟通：

提供的质量手册、程序文件中规定了内外部信息交流、沟通方式/方法、内容，内外部交流/沟通方式：通过电话、会议、培训、面谈、文件、网络等方式交流；内外部信息交流/沟通内容：体系运行情况、目标及管理方案落实情况、绩效监视和测量情况、应对风险和机遇的措施、纠正和预防措施等。

4) 文件化信息的管理：

办公室有将受控文件纳入《受控文件清单》进行控制，清单中收集并汇总以上文件，用于证实体系有效运行的相关文件化信息等，策划的体系文件基本充分、并符合标准要求和企业实际。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

铁路专用设备（电器柜、继电器）及配件、塑料制品、橡胶制品、铁路机车车辆配件的销售；铁路专用设备修理

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，唐山鸿普科技有限公司的

■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□整改或■提交纠正措施计划，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:郭增辉



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。