

项目编号：20733-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：重庆天鹄科技有限公司

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）：冉景洲

审核组员（签字）：

报告日期：2024年9月27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：冉景洲

组员：



受审核方名称：

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	冉景洲	组长	审核员	2023-N1QMS-2267598	29.10.06,33.02.02

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	刘阳、袁廉玉	向导	受审核方
2	无	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》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益法》等。

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：

《电子计算机场地通用规范》（GB/T2887-2011）、《电气装置安装工程接地装置施工及验收规范》（GB50169-2016）、《低压配电设计规范》（GB50054-2011）、《建筑与建筑群综合布线系统工程设
计规范》（GB/T 50311-2016）、《安全防范工程通用规范》（GB 55029-2022）、《安全防范系统通用



图形符号》(GA/T74-2017)、《安全防范视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求》G

GB/T28181-2022、《智能建筑工程质量验收规范》GB 50339-2013、《建筑智能化系统工程设计规范》

GB 50314-2015、《通信管道与通道工程设计规范》GB50373-2019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09月26日 上午至2024年09月27日上午实施审核。

审核覆盖时期：自2024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）：

QMS:计算机信息系统集成，办公设备及耗材的销售

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：重庆市九龙坡区科园一路3号

办公地址：重庆市九龙坡区石桥铺渝高大厦B座2单元11-9

经营地址：重庆市九龙坡区石桥铺渝高大厦B座2单元11-9

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）：项目名称：九龙坡区美居酒店弱电系统集成项目，地址：重庆市九龙坡区袁家岗丹泰红馆1栋22-29楼，工程性质：计算机信息系统集成。

1.5.4 一阶段审核情况：

于2024-09-25 9:00:00 上午至 2024-09-25 13:00:00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：质量管理体系生产过程控制；质量管理体系检验过程控制。

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：涉及技术部，不符合GB/T19001-2016 标准 7.1.5.2 条款。

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10月7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 09 月 27 日 前。

2) 下次审核时应重点关注:

质量管理体系服务过程控制; 质量管理体系检验过程控制。检测设备校准; 内审、管理评审的有效性。

3) 本次审核发现的正面信息:

管理体系较健全, 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比较重视和支持, 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, 贯彻执行管理体系要求, 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: 2002 年 01 月 17 日

体系实施时间: 2024 年 5 月 6 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: 15 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:

公司业务流程:

1、计算机信息系统集成流程:

项目立项→确定方案→合同签订→采购→安装调试→项目验收→交付→售后维护

2、办公设备及耗材的销售:

业务洽谈→签订合同→采购→交付验收→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。公司质量方针：“科技领先、管理从严、确保安全、质量优良；以一流管理，树一流形象、聚一流人才、建精品工程”。管理方针包含在管理手册中，经总经理批准，与管理手册一起发布实施。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。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司质量管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。

公司的质量目标：

顾客满意率 $\geq 95\%$

交付及时率 $\geq 96\%$

项目验收合格率 $\geq 95\%$

公司的上述质量目标与公司的质量方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容，可以测量。

查《公司部门质量目标测量报告》2024年5月-9月对目标进行考核，考核情况为：

顾客满意率 $\geq 95\%$

实测：98%

交付及时率 $\geq 96\%$

实测：99%

项目验收合格率 $\geq 95\%$

实测：98%

公司已将质量目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量目标，基本能结合各部门工作实际，符合要求。提供有公司及各部门质量目标分析统计表，实施情况具体见各部门审核记录。

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。依照标准，结合实际情况，围绕管理方针、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。经查公司暂无变更，没有变更的策划。

为了确保获得合格服务，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；规范文件等。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》、《电子计算机场地通用规范》（GB/T2887-2011）、《电气装置安装工程接地装置施工及验收规范》（GB50169-2016）、《低压配电设计规范》（GB50054-2011）、《建筑与建筑群综合布线系统工程设计规范》（GB/T 50311-2016）、《安全防范工程通用规范》（GB 55029-2022）、《安全防范系统通用图形符号》（GA/T74-2017）、《安全防范视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求》GB/T28181-2022、《智能建筑工程质量验收规范》GB 50339-2013、《建筑智能化系统工程设计规范》GB 50314-2015、《通信管道与通道工程设计规范》GB50373-2019等国家和地方有关法律法规、行业规范与标准等标准，均有有效版本。

一阶段问题验证：一阶段提出问题“在用检测设备校准或检定证书，证书已过期。”二阶段审核时未整改到位。已开具不符合。

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

公司主要业务：计算机信息系统集成，办公设备及耗材的销售。



一、产品和服务的要求：

1、顾客的合同要求：依据客户要求确定产品型号、安装质量要求、价格、交期、双方义务责任等

2、识别相关法律法规、服务标准：《中华人民共和国民法典》、《电子计算机场地通用规范》（GB/T2887-2011）、《电气装置安装工程接地装置施工及验收规范》（GB50169-2016）、《低压配电设计规范》（GB50054-2011）、《建筑与建筑群综合布线系统工程设计规范》（GB/T 50311-2016）、《安全防范工程通用规范》（GB 55029-2022）、《安全防范系统通用图形符号》（GA/T74-2017）、《安全防范视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求》G GB/T28181-2022、《智能建筑工程质量验收规范》GB 50339-2013、《建筑智能化系统工程设计规范》GB 50314-2015、《通信管道与通道工程设计规范》GB50373-2019 等国家和地方有关法律法规、行业规范与标准等。

二、过程及服务接收准则：

1、计算机信息系统集成流程：

项目立项→确定方案→合同签订→采购→安装调试→项目验收→交付→售后维护

2、办公设备及耗材的销售：

业务洽谈→签订合同→采购→交付验收→售后服务。

关键过程：安装、调试过程。需确认过程：隐蔽工程、销售服务过程。外包过程：测量设备的校准。

接收准则：项目合同、客户要求、参考行业、国家标准等。

三、确定资源需求：

监视和测量设备：测线仪、数字万用表。

办公通信设备：电脑、打印机、办公桌椅等。

计算机信息系统集成专用设备：网线钳、电锤、手电钻、角向磨光机、切割机、人字梯、扳手等手动工具。无特种设备。

人力资源：关键岗位人员有相关的工作经验，且进行了岗前培训，能力满足岗位要求。

四、实施过程控制：

策划了各过程的管理文件：《销售服务控制程序》、《服务过程确认控制程序》、施工组织方案、技术交底文件等。

根据企业体系运行控制的要求策划了成文信息要求，有施工组织方案、开箱检验记录、安装过程记录、竣工验收记录等。用于保持、保留有关质量体系运行要求的成文信息。

策划的输出适合于组织的运行，暂无变更，对于外包过程按照外部提供产品、服务和过程控制程序要求进行管理控制。

公司编制有《设计与开发控制程序》，明确了设计开发过程的控制要求，以确保后续服务的提供。规定了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。各过程要求符合标准要求。针对设计和开发，编制了《设计与开发控制程序》。提供方案策划计划书、方案评审记录、方案确认记录等。基本满足设计和开发的需要。

公司制定了《服务过程确认控制程序》明确了受控条件。

1、查计算机信息系统集成服务现场执行的作业指导书主要包括：施工组织方案、技术交底文件等。

2、查看现场配置有计算机信息系统集成专用设备：网线钳、电锤、手电钻、角向磨光机、切割机、人字梯、扳手等手动工具。无特种设备。设备工作正常，状态良好，无异常现象，满足计算机信息系统集成的条件



及要求。

3、现场配置了相应的检测设备，主要为测线仪、数字万用表等，可满足计算机信息系统集成的需要。

4、计算机信息系统集成流程：项目立项→确定方案→合同签订→采购→安装调试→项目验收→交付→售后维护。

5、技术要求：项目合同、技术方案等。

现场查看计算机信息系统集成运行情况：

一、负责介绍公司在招投标或业务洽谈阶段，根据客户需要编制实施方案或施工线织方案。

1、查在建项目九龙坡区美居酒店弱电系统集成项目施工组织方案

方案内容：工程概述、施工规范与标准、施工准备、施工组织和部署、质量保证及技术措施、工程交验后的服务措施等内容。

编制人：赵小斌 审批：杨厚军 日期：2024 年 3 月 21 日

二、公司出示了计算机信息系统集成项目合同，明确了系统集成项目的工程概况、合同工期、质量标准等内容；

查见计算机信息系统集成项目合同

1) 甲方：重庆讯雅酒店管理有限公司（在建项目）

项目名称：九龙坡区美居酒店弱电系统集成项目

签订时间：2024 年 03 月 20 日

2) 甲方：重庆市九龙坡区同天绿岸依云郡小区第二届业主委员会（完工项目）

工程名称：重庆市九龙坡区同天绿岸依云郡小区监控项目

签订时间：2024 年 07 月 15 日

负责人称在建项目整体分为综合布线、机房系统建设、视频监控系统、背景音乐系统、IPTV 电视系统、UPS 系统等板块，目前整体进度完成 80%。施工现场查见正在进行 28-29 楼弱电井弱电设备安装与调试。

三、材料到场验收

系统集成项目所用设备硬件由供方直接运送至客户现场，到货后项目管理人员与业主共同对到场的货物进行核对，经确认无误后进行签收。提供硬件设备开箱检查记录。

1) 抽完工项目工程材料、构配件和设备进场清单

材料、设备名称：核心交换机 1 台、汇聚交换机 4 台、8T 监控硬盘 98 块等。

检查内容：规格型号、外观、随机文件等。

检查结果：合格。

签收人：杨厚军、陈贵香。到货日期：2024 年 8 月 23 日

2) 抽在建项目工程材料、构配件和设备进场清单

材料、设备名称：POE 交换机 4 台、光模块 6 个、监视器 1 台等。

检查内容：规格型号、外观、随机文件等。

检查结果：合格。

签收人：杨厚军、姚建平。到货日期：2024 年 9 月 23 日

.....

四、查施工日志



1) 项目名称：同天绿岸依云郡小区监控项目

日期：2024 年 7 月 19 日

当日施工情况：菜鸟驿站至湖边监控布管、布线

2) 项目名称：美居酒店弱电系统集成项目

日期：2024 年 9 月 26 日

当日施工情况：28-29 楼弱电井弱电设备安装调试

.....

五、查隐蔽工程验收记录

1) 抽完工项目隐蔽工程节点验收单

工程名称：重庆市九龙坡区同天绿岸·依云郡小区监控项目

验收内容：小区车库点位布线 82 个

调试结果：检验合格。

时间：2024 年 8 月 20 日

2) 现场查看在建项目（美居酒店弱电系统集成项目）工作人员正在进行 28-29 楼弱电井弱电设备安装与调试。

地点：美居酒店

作业内容：按施工图纸要求将交换机安装在机柜内的相应位置。设置静态 IP 地址或使用合适的网络配置。进行权限设置并测试与优化等内容。

检查项目及调试内容：设备防松减振措施、安装精度调整、安全防护及外观检查、接地检查、测试与优化等。

调试结果：设备连接和配置正常；设备功能和特性经过测试正常。

作业人员：童志国、李梦 日期：2024 年 9 月 26 日

现场查看完工项目和在建项目安装调试过程均有实施监控记录。

五、竣工验收

查完工项目的竣工验收记录

项目名称：重庆市九龙坡区同天绿岸·依云郡小区监控项目

验收范围：382 个监控点位调试，LCD 显示单元及视频监控系统平台调试

验收意见：合格。

验收日期：2024 年 08 月 31 日

技术部对交付的项目定期进行回访，对相关的客户反馈信息（包括投诉）进行收集、分析和妥善处理。2024 年 5 月至今，未发生质量投诉，反馈信息均进行了分析处理并验证。

公司策划了质量手册及与顾客相关过程控制程序、外部提供产品、服务和过程控制程序等明确了办公设备及耗材的销售的受控条件。

1、公司编制了《销售服务控制程序》，对公司的产品销售过程进行了控制。

组织产品覆盖范围：办公设备及耗材的销售。

2、办公设备及耗材的销售：

业务洽谈→签订合同→采购→交付验收→售后服务。



3、技术要求：招标文件、销售合同

1) 验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。

2) 作业指导书：《销售人员考核管理制度》、《市场部管理制度》及相关程序文件

3) 使用适宜的设备：电脑、打印件、办公桌椅等。设备维护保养：均进行了维护和保养。

4) 监视和测量设备

公司只对办公设备及耗材的包装情况、型号、数量、合格性证明文件等进行验证；产品的质量技术特性由供方控制，暂未配备监视和测量设备。对销售过程的监控，通过入库验收、物流跟踪、交付期管理，客户验收确认、销售服务质量考评、顾客满意度调查等进行过程监控。

4、实施监视和测量：提供 2024 年第 8 月销售人员考核表、顾客满意度调查表等。

5、询问市场部负责人，公司与客户签定的办公设备及耗材的销售合同均为框架合同。查看，近期正在执行的销售合同流程跟踪情况：

1) 出示销售合同

客户：中国烟草总公司重庆市公司沙坪坝分公司

销售产品：办公自动化设备及耗材

签订时间：2023-12-05（合期限为 3 年，2024 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日）

合同内容：供货范围、价格及交货、质量保证及售后服务、资金结算方式、双方权利和责任、不可抗力等。

2) 出示合同评审：组织于 2023 年 12 月 1 日对该合同进行了部门评审，评审结论：同意签订该合同。

3) 出示采购合同：

供方：北京智通仁和科技发展有限公司

合同签订日期：2024.09.03

产品：*计算机配套产品*佳能墨盒一批

供方：北京神州数码有限公司

合同签订日期：2024.6.13

产品：爱普生墨仓式 L5 打印机 型号：L5298 数量：4 台

合同内容涵盖：产品名称、型号、技术规格、产品质量、数量、交货方式、支付方式及违约责任等。

....

4) 负责人讲，销售的办公设备和耗材由供方送货上门，公司人员检验合格后入库或进行交付客户。顾客在接收时进行验收，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。

查：产品验收情况：提供供方来货验收单

入库日期：2024 年 9 月 25 日

产品：罗技 M720 无线鼠标 20 个

检验项目：产品包装、数量、规格型号等。

检验结论：合格

检验人员：黄小洪



.....

查，客户验收情况：出示公司出货单：

日期：2024 年 8 月 9 日

客户：烟草公司沙坪坝

采购产品：东芝 3015 废粉盒 3 个，278 硒鼓 10 个。

签收人：张昌蕊

.....

产品和服务放行过程基本符合要求

6、售后服务：

公司按办公设备及耗材的销售合同约定，提供售后服务，货物使用过程中出现问题，需在通知后 2 日内上门维修。乙方未在约定期间内上门维修的，甲方可自行维修，所产生的费用从约保证金中扣除。现场提供有设备维修处理单。

7、特殊过程确认：

公司将销售服务过程识别为特殊过程，提供该过程确认记录，对人员、设备、作业规范文件、过程记录等进行确认的记录。结论：本过程预期要求能按照控制要求，保证销售服务过程活动顺利进行。

确认人：杨厚军 确认日期：2024 年 6 月 3 日

经查看相关文件、资料及和有关人员沟通，办公设备及耗材的销售过程基本受控。

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

企业编制了《2024 年度内审计划》，对内部审核方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法等。在 2024 年 8 月 10 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。

查内审员能力，公司提供有内审人员任命书。内审人员经内部培训合格后上岗，提供有《内审员培训记录》。现场与内审人员面谈，内审组长李梦与组员杨厚军对审核的基本概念、一般步骤、内部审核的基本要求和特点及审核流程及审核内容不很熟悉，内审员的内审能力有待提高。

审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，填写了检查记录。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。内部审核过程真实有效。

企业编制了《2024 年度管理评审计划》，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 8 月 16 日进行管理评审。最高管理者主持会议，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：公司的质量管理体系是适宜、充分和有效的。公司制定的目标指标方针和管理方案是适宜的，能够有效的控制产品和服务质量。

本次评审提出改进 1 项：提出改进 1 项：增强全体人员对于质量管理体系要求的认识，提高过程方法和基于风险的思维的应用。查改进计划书，由行政部编制改进计划做出安排，各部门配合参与，在 2024 年 8 月底完成以上培训。查：管理评审改进验证报告及培训记录，行政部于 2024 年 8 月 20 日对员工实施了培训，并对培训效果进行了评价：培训达到预期效果，培训有效。管理评审过程基本有效。

**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**

公司制定《不合格输出控制程序》明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求。对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。

抽查《不合格品处置单》

发现时间：2024 年 8 月 12 日

不合格描述：公司销售的 10 个罗技 K120 键盘，有一个键盘指示灯不亮。

处置办法：立即要求供方进行换货。

处理结果：已完成换货

验证人：袁廉玉 2024 年 8 月 15 日

经查，该公司体系运行以来没发生对不合格品进行让步放行的情况，

部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。但记录保存较为散乱。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

公司利用管理方针、管理目标、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。对服务过程中发现的不合格，已经按照要求进行了处置。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：

2024 年 5 月以来，没有发生重大顾客投诉以及行政处罚等。

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）：**

组织的资源状况：人力资源、基础设施、技术资源、财务资源等。

现场查看，公司现有人员 15 人。办公区域面积：300 左右平方米，库房位于办公楼上约 150 平方米左右用于存放办公设备及耗材。

监视和测量设备：测线仪、数字万用表。

办公通信设备：电脑、打印机、办公桌椅等。

计算机信息系统集成专用设备：网线钳、电锤、手电钻、角向磨光机、切割机、人字梯、扳手等手动工具。无特种设备。

资源满足计算机信息系统集成，办公设备及耗材的销售的要求。

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，评定结果均符合岗位任职要求。企业人员能够了解管理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。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服务，提供宣传资料及相关服务信息。企业对外交流，主要包括与客户沟通情况，了解服务质量等要求。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：

企业编制了管理体系文件。体系文件结构主要包括：质量手册、程序文件和记录等。其中质量方针和质量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。管理体系文件符合适宜和充分。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

QMS:计算机信息系统集成，办公设备及耗材的销售

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，（重庆天鹄科技有限公司）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:冉景洲



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。