

项目编号：11163-2024-Q

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称：河北涵博电子科技有限公司

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）：张丽

审核组员（签字）：无

报告日期：2024年10月31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，不向第三方泄露。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：张丽
组员：无



受审核方名称：河北涵博电子科技有限公司

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 | 张丽 | 组长 | Q:审核员 | 2023-N1QMS-3216621 | 29.09.01, 29.09.02 |

其他人员

| 序号 | 姓名 | 审核中的作用 | 来自 |
|----|---------|--------|------|
| 1 | 刘继华、张海龙 | 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：本次为单体系统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：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国产品计量法、中华人民共和国产品标准化法、中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例、中华人民共和国民法典。

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：《信息安全技术 移动互联网应用服务器安全技术要求》（GB/T 35281-2017）、《交流输电线路用避雷器选用导则》（DL/T 1676-2016）、《信息安全技术 工业控制系统软件脆弱性扫描产品安全技术要求》（GA/T 1559-2019）、《铁路通信电源 第3部分：通信用不间断电源设备》（TB/T 2993.3-2016）、《安全防范视频监控摄像机通用技术要求》（GA/T 1127-2013）、《VHS录像机音控磁头通用技术条件》（GB/T 15857-1995）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10月31日 上午至2024年10月31日 下午 实施审核。

审核覆盖时期：自 2024年6月1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）：

电子产品及配件、计算机软硬件及外围辅助设备的销售

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）

办公地址：石家庄高新区湘江道319号天山科技工业园孵化器A座01单元0305

经营地址：石家庄高新区湘江道319号天山科技工业园孵化器A座01单元0305

注：单一场所；注册地址及经营地址及审核地址：石家庄高新区湘江道319号天山科技工业园孵化器A座01单元0305；

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 2024-10-25 14:00:00 至 2024-10-25 18:00:00 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：

目标完成情况及管理方案的落实情况，内外部环境的识别，应对风险和机遇的措施，基础设施的控制，服务提供过程的控制，绩效的监控情况，相关方信息反馈和抱怨处理，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：综合部 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时限：2024年11月30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10月31日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合项关注，服务目标实现情况；服务提供过程控制；服务放行。

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： 2020年5月20日 体系实施时间：2024年6月1日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照（统一社会信用代码：911301217313919300）

名称：河北涵博电子科技有限公司，类型：有限责任公司

住所：石家庄高新区湘江道319号天山科技工业园孵化器A座01单元0305，法定代表人：刘继华

成立时间：2020年5月20日；营业期限：2040年5月19日

经营范围包括了管理体系认证范围

登记机关：高新区市场监督管理局

换发时间：2024年3月18日

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：15人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无

4) 公司针对销售服务的特点，进行了如下策划：

策划了销售服务流程：

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

★为关键过程；整个服务过程为需确认过程；无外包过程；

无不适用条款。

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

公司有策划并保持文件化的信息，制定了管理手册（HB-SC-2024 A/1）、程序文件、管理制度汇编、火灾应急预案、销售服务流程、服务规范、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公司实际；质量体系文件自2024年6月1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；公司有识别并收集了适用的法律法规和其他要求等外来文件。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：遵纪守法，传达沟通，提高质量意识；信守合同，顾客至上，销售优质产品；全员参与，持续改进，提高企业现代化管理水平。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10月10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，并结合标准要求和经营宗旨，制定了相应的质量目标，2024年6月至9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 | 销售产品合格率100% | 履约数/总数×100% | 100% | 达标 | 合格 |
| | 顾客满意度大于90分以上 | 根据调查份数和总分的平均数 | 97分 | 达标 | 合格 |
| 综合部 | 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 |
| | 采购合格率100% | 合格数/总数×100% | 100% | 达标 | 合格 |
| 销售部 | 销售产品合格率100% | 履约数/总数×100% | 100% | 达标 | 合格 |
| | 顾客满意度大于90分以上 | 根据调查份数和总分的平均数 | 97分 | 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，并结合服务活动特点、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：企业有对服务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。

外部提供过程、产品和服务的控制：企业有按策划的要求对外部提供过程、产品和服务实施控制，综合综合部有按规定要求组织供方评价和业绩评价工作，查见《合格供方名单》；无外包过程；企业按照供应和提供的过程、产品、服务的不同采用了不同的评价准则和验收标准，供应和服务商相对稳定；企业根据市场需求引进供货商和服务商，对供货商的资格、能力、商品质量进行了评审；建立了合格供方清单，清单能否反映供货商进场、离场等动态情况；对供货实施控制和动态管理，建立并保存合格供方的质量记录，选择评价/重新评价的准则及应用的结果；制定有采购计划，建立有采购合同和收货确认；各采购信息基本满足本条款要求，下发前有得到审批；制定相应的验收标准，并进行验证；有规定在供方货源处验证的程序和责任。

服务策划：公司针对服务的特点，进行了如下策划：根据国家、行业标准和顾客要求，策划了销售服务流程，为顾客提供服务和商品过程的策划，识别了关键过程，需确认过程：销售过程；无外包过程；收集的国家和行业标准有：产品销售过程符合《民法典》等国家法律法规要求及，查到《服务流程图》《服务操作规范》《服务指南》等作业指导文件，基本符合，有效；形成的质量管理体系文件与标准的要求相符合，对新增服务项目、特定合同项目要求，应提供实现过程策划结果的文件，如质量计划、服务规范、服务提供规范、服务控制规范等。

服务设计和开发：与负责人刘继华沟通确认，销售部负责产品的设计和开发，主要设计和开发人员张海龙，在相关行业从事设计和开发工作多年，能力满足公司设计和开发的需要，公司自成立以来，专业从事电子产品及配件、计算机软硬件及外围辅助设备的销售，均依据相关标准和顾客要求进行销售，有设计



和开发的相关规定；近一年以来，公司没有新服务的研发活动，原设计研发也无变更，一直按标准要求和顾客要求进行提供销售服务；查公司管理手册 8.3 条款，按标准要求，规定了销售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；公司的销售服务流程、规范、标准等均已定型，使用的供应商固定，不对流程、规范、标准进行更改，所销售的产品及提供的服务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服务时，公司按照策划的：设计和开发要求进行设计开发，确保销售产品和服务的安全性、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。

服务提供的控制：与负责人张海龙沟通，销售部负责与顾客有关的过程的控制，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；现场看到受控文件有：《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；提供《设备台帐》主要设备：电话、台式电脑、笔记本电脑等，可满足销服务需要，现场询问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；审核当日服务人员张海龙正在给客户销售服务过程，积极给客户讲解产品，用语文明，言行得当；现场观察人员能力：能够进行熟练回答销售产品和服务的符合性要求，查看客户档案，有具体地址、联系电话，品种、数量、规模等；张海龙等，仪容端庄、仪表整洁、服务热情周到、语言规范、举止文明符合规定要求；现场与张海龙沟通，能清楚的介绍商品知识和服务技能，在上岗前进行了服务意识和服务规范要求培训；现场查看桌椅摆放整齐、环境清洁、卫生、明亮、安全、舒适，符合规定要求；现场各类设备设施的配置符合销售服务标准的要求，与负责人沟通日常注重保养维护，现场保证供水、照明、空调、通讯、消防安全等设备设施完好；现场看到制定有卫生清洁标准，按规定的周期进行检查，确保环境的舒适。现场有小心触电、小心烫伤等警示标志；负责人介绍对相关配套服务按规定进行控制，并符合其行业法律、法规规定；对安全防范措施、火灾预防、防盗等因素按规定进行控制；直接与顾客接触的服务人员持有健康证，按规定时间查体和接受卫生防疫知识的培训和考核，查销售人员：张海龙，提供了有效期内的健康证；价格通常根据行情浮动，与负责人沟通价格的制定符合国家及公司的规定；企业目前采用对公到账，暂时不用收款机及相关软件；通过满意度调查结果和质量事故等发生情况看，商品及服务的交付有得到顾客的认可；销售服务过程为需确认过程，有确认记录；从人员、设备、服务规范文件等方面对过程进行确认，确认人：张海龙，确认时间：2024 年 7 月 1 日；确认结论：整个销售服务过程满足实现策划结果的能力；经服务验证合格后，交付给顾客；当发生问题时，组织对过程的更改进行识别、记录、评审和控制，目前无记录；抽服务提供过程控制记录：《服务监控记录表》客户：河北京讯信息技术有限公司 订单周期：2024 年 8 月 20 日至 2024 年 8 月 21 日 销售项目：电子产品及配件、计算机软硬件及外围辅助设备的销售（网络摄影机 DS-2CD7A27EWDV3-IZS2.7-13.5mm WHITE 25 台；硬盘录像机 DS-8616N-K8-V 2 /3 套；服务器 DS-VE22S-B 1 台；安防管理平台软件 iSecure Center-Rai 1 Way V1.0.0 1 套）注：客户自己提货和运输；①顾客沟通：服务执行人：张海龙 服务监督检查人：刘继华 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 8 月 10 日 ②订单评审：服务执行人：张海龙 服务监督检查人：刘继华 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8月19日；③签订单：服务执行人：张海龙 服务监督检查人：刘继华 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8月20日；④向供应商下任务：服务执行人：张海龙 服务监督检查人：刘继华 依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给供应商；时间：2024年8月20日；⑤产品配送至客户方：服务执行人：张海龙 服务监督检查人：刘继华 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8月20日 ⑥客户验货：服务执行人：张海龙 服务监督检查人：刘继华 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；将销售产品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8月20日；《服务监控记录表》客户：中铁电气化局集团有限公司新机场段战后及轨道工程项目经理部 订单周期：2024年9月23日至2024年9月24日 销售项目：电子产品及配件、计算机软硬件及外围辅助设备的销售（终端负载 DS-2CD272ZYD-IC /1 个；限流避雷器 N-JK-G 1 套；GPS/北斗增益控制器 RGA30-DV49（PDC IN & OUT）1 个；GPS 无源二功分放大器 MGS12 -NF(21DB,PDC IN & OUT)3 个；GPS 无源增益放大器 GA 40 /3 套；GPS 全项吸顶重发天线 GRA10-NF /4 套；）注：客户自己提货和运输；①顾客沟通：服务执行人：张海龙 服务监督检查人：刘继华 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9月15日；②订单评审：服务执行人：张海龙 服务监督检查人：刘继华 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9月22日；③签订单：服务执行人：张海龙 服务监督检查人：刘继华；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9月23日；④向供应商下任务：服务执行人：张海龙 服务监督检查人：刘继华 依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给供应商；时间：2024年9月23日；⑤产品配送至客户方：服务执行人：张海龙 服务监督检查人：刘继华；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9月23日；⑥客户验货：服务执行人：张海龙 服务监督检查人：刘继华 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；将销售产品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9月24日；《服务监控记录表》客户：河北沙蔚铁路有限责任公司 订单周期：2024年7月15日至2024年7月17日 销售项目：电子产品及配件、计算机软硬件及外围辅助设备的销售（接入网服务器 IPC 工控机+接入网管理软件+加载电缆 1 台）注：客户自己提货和运输；①顾客沟通：服务执行人：张海龙 服务监督检查人：刘继华 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7月10日；②订单评审：服务执行人：张海龙 服务监督检查人：刘继华 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7月14日 ③签订单：服务执行人：张海龙 服务监督检查人：刘继华 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7月15日；④向供应商下任务：服务执行人：张海龙 服务监督检查人：刘继华；依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给供应商；时间：2024年7月15日；⑤产品配送至客户方：服务执行人：张海龙 服务监督检查人：刘继华；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7月16日；⑥客户验货：服务执行人：张海龙 服务监督检查人：刘继华；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；将销售产品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7月17日；销售部负责人张海龙介绍，采购验证、过程放行、交付放行由销售部负责，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销售部负责，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。

销售服务的放行：商品和服务的监视和测量：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；查验验收标准，企业对商品标识和数量、质量实施检查，对服务人员的服务过程实施监督检查，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，规定各类检查的职责和权限，并规定记录的保存要求；有保留放行产品和交付服务活动的证据，包括：日常服务监督记录表、人员考核记录表、产品检验报告单、提货通知、合格证等；交付最终验收以到账结算、开票完成为该项目合格交付完成；抽《日常服务监督记录表》客户：河北京讯信息技术有限公司 签订时间：2024年8月20日 交付时间：2024年8月21日；销售项目：电子产品及配件、计算机软硬件及外围辅助设备的销售 服务人员姓名：张海龙 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：刘继华；《日常服务监督记录表》客户：中铁电气化局集团有限公司新机场段战后及轨道工程项目经理部 签订时间：2024年9月23日 交付时间：2024年9月24日 销售项目：电子产品及配件、计算机软硬件及外围辅助设备的销售 服务人员姓名：张海龙 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：刘继华；《日常服务监督记录表》客户：河北沙蔚铁路有限责任公司 签订时间：2024年7月15日 交付时间：2024年7月17日 销售项目：电子产品及配件、计算机软硬件及外围辅助设备的销售 服务人员姓名：张海龙 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：刘继华；《人员考核记录表》客户：河北京讯信息技术有限公司 考核时间：2024年8月20日 销售项目：电子产品及配件、计算机软硬件及外围辅助设备的销售 考核内容包括开发客户数、回款情况，服从性、协调性、纪律性、积极性、责任感等项目；服务人员：张海龙 等级说明：业绩 A：9-10分 B：6-8分 C：3-5分 D：1-2分；工作态度 A：21-25分 B：16-20分 C：13-15分 D：1-12分 考核结果为业绩 B；工作态度 A 考核人：刘继华；《人员考核记录表》客户：中铁电气化局集团有限公司新机场段战后及轨道工程项目经理部 考核时间：2024年9月30日 销售项目：电子产品及配件、计算机软硬件及外围辅助设备的销售 考核内容包括开发客户数、回款情况，服从性、协调性、纪律性、积极性、责任感等项目；服务人员：张海龙 等级说明：业绩 A：9-10分 B：6-8分 C：3-5分 D：1-2分；工作



态度 A: 21-25 分 B: 16-20 分 C: 13-15 分 D: 1-12 分 考核结果为业绩 B: 工作态度 A 考核人: 刘继华; 《人员考核记录表》客户: 河北沙蔚铁路有限责任公司 考核时间: 2024 年 7 月 20 日 销售项目: 电子产品及配件、计算机软硬件及外围辅助设备的销售 考核内容包括开发客户数、回款情况, 服从性、协调性、纪律性、积极性、责任感等项目; 服务人员: 张海龙 等级说明: 业绩 A: 9-10 分 B: 6-8 分 C: 3-5 分 D: 1-2 分 工作态度 A: 21-25 分 B: 16-20 分 C: 13-15 分 D: 1-12 分 考核结果为业绩 B: 工作态度 A 考核人: 刘继华; 同时查见抽样合同已经到账结算且开票完成, 以上项目合格交付完成。

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 9 月 20 日~21 日策划并实施了一次内审; 现场与张海龙和靳晓波沟通, 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? 以上已经开具不符合报告。

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 10 月 10 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:

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; 依据管理制度、文件进行不合格服务的管理; 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; 有策划和建立不合格品处置记录填写、传递和保存要求; 对不合格商品进行处置后的重新验证, 确保整改效果; 建立有《不合格报告》、《纠正措施处理单》等应保留成文信息; 暂无不合格发生; 体系运行期内未发生销售过程不合格产品及不合格服务情况。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

企业提供的《质量不符合和纠正措施控制》规定了不合格(符合)和纠正措施的控制要求: 销售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; 本年度内审发现的不合格项以及管理评审中提出的不符合或改进建议有进行原因分析, 对产生的原因制定相应的纠正和纠正措施。上述纠正和纠正措施有进行跟踪验证, 并经验证有效。

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):

企业确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量管理体系所需的资源证据, 包括: 人力资源、基础设施(含办公场所、设备、监视或测量资源、交通和通讯等)、资金、技术和信息等。

本场所现有员工: 15 人, 业务范围: 电子产品及配件、计算机软硬件及外围辅助设备的销售, 经营地址: 石家庄高新区湘江道 319 号天山科技工业园孵化器 A 座 01 单元 0305; 现场办公室两间, 无库房, 配有:



电脑、打印机、电话等办公设备；监视测量资源有各种放行记录、报告等。

现场结合服务规范，企业资源配备完整，可以满足要求；

组织资源管理考虑现有内部资源核外部资源状况，配备必要资源满足销售服务要求和合规性要求。

2) 人员及能力、意识：

综合部负责实施质量体系有关岗位人员的能力进行确认，提供的《岗位人员任职要求》规定了与质量体系运行有关的管理、执行和验证岗位能力要求，抽查总经理马文述、综合部负责人梁振超、销售部梁志波等岗位人员，查见上述岗位人员能力评定记录，评定结论：符合要求；

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：

综合部有将受控文件纳入《受控文件清单》进行控制，清单中收集并汇总了质量手册、程序文件、管理制度汇编、服务方案、目标管理方案，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

电子产品及配件、计算机软硬件及外围辅助设备的销售

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，河北涵博电子科技有限公司的

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 | <input checked="" type="checkbox"/> 符合 | <input type="checkbox"/> 基本符合 | <input type="checkbox"/> 不符合 |
| 适用要求 | <input checked="" type="checkbox"/> 满足 | <input type="checkbox"/> 基本满足 | <input type="checkbox"/> 不满足 |
| 实现预期结果的能力 | <input checked="" type="checkbox"/> 满足 | <input type="checkbox"/> 基本满足 | <input type="checkbox"/> 不满足 |
| 内部审核和管理评审过程 | <input checked="" type="checkbox"/> 有效 | <input type="checkbox"/> 基本有效 | <input type="checkbox"/> 无效 |
| 审核目的 | <input checked="" type="checkbox"/> 达到 | <input type="checkbox"/> 基本达到 | <input type="checkbox"/> 未达到 |
| 体系运行 | <input checked="" type="checkbox"/> 有效 | <input type="checkbox"/> 基本有效 | <input type="checkbox"/> 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

审核组:张 丽

北京国标联合认证有限公司



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、联系方式的变更、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。