

项目编号：10625-2023-Q-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：唐山嘉上科技有限公司

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）：朱晓丽

审核组员（签字）：/

报告日期：2024 年 11 月 19 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：朱晓丽

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
A	朱晓丽	组长	审核员	2024-N1QMS-4205805	29.10.07,33.02.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王静	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**）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：

GB/T19001-2016/ISO9001:2015

b) 受审核方文件化的管理体系；本次为 ☒ 单体系 ☐ 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：《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国消费者权益保护法》、民法典等

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：GB 17859—1999 《计算机信息系统安全保护等级划分准则》GB/T 20261-2006《信息技术 系统安全工程 能力成熟度模型》GB/T 20269-2006《信息安全技术 信息系统安全管理要求》GB/T 20270-2006 《信息安全技术 网络基础安全技术要求》GB/T 20271-2006 《信息安全技术 信息系统通用安全技术要求》GB/T 20282-2006 《信息安全技术 信息系统安全工程管理要求》CNCA-01C-010-2013强制性产品认证实施规则 低压电器 低压成套开关设备CNCA 01C-011-2007电气电子产品强制性认证实施规则 低压电器 开关和控制设备CNCA



01C-20011-2001电气电子产品强制性认证实施规则 低压电器 开关和控制设备等

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11月18日 上午至2024年11月19日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年11月17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）：

用于智慧城市、智慧乡村的智能应用管理平台（供暖、供电）技术相关的应用软件开发；自控柜销售

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：唐山市高新技术开发区华岩北路 276 号

办公地址：唐山市丰南区国丰大街与汇通路交叉口鑫丰大厦 4 层

经营地址：唐山市丰南区国丰大街与汇通路交叉口鑫丰大厦 4 层；唐山市高新技术开发区华岩北路 276 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）：无

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：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

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时限：2024 年 11 月 26 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 11 月 19 日前。

2) 下次审核时应重点关注：内审、管理评审有效性、设计开发过程控制、放行控制、员工意识太高；标准理解有待提高



3) 本次审核发现的正面信息: 受审核方质量管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视, 管理水平有所提高, 各部门职责明确, 产品质量稳定, 无质量事故

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价: 管理层对结合型管理体系运行和认证活动支持, 管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行, 可以运用, 能够在日常的管理和检验过程运用管理体系的工具和方法, 对管理评审、内部审核基本可以应用, 尚不深入, 自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好, 总体成熟度尚可。

2) 风险提示: 记录保存、内审、管理评审有效性、设计开发过程控制、放行控制、员工意识太高; 标准理解有待提高

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

质量目标:

项目一次交验合格率 98%以上;

顾客满意率 95%以上

目标按季度考核, 抽 2023 年 4 季度/2024 年 1-3 季度目标完成情况, 均完成, 符合要求

办公室

上岗人员培训考核率 $\geq 100\%$ 上岗人数/培训人员总数 $\times 100\%$

体系文件受控率 $\geq 100\%$ 实际受控文件/总受控文件 $\times 100\%$

服务风险应急举措实施率 100% 服务风险应急举措实施数/服务风险总数 $\times 100\%$

纠正/预防措施跟踪验证率 $\geq 100\%$ 纠正/预防措施跟踪验证数量/纠正预防措施实施数量 $\times 100\%$

2023 年 4 季度、2024 年 1-3 季度目标完成情况: 均完成

市场推广部

合同正确评审率 $\geq 95\%$ 正确评审合同/所有评审的合同 $\times 100\%$

顾客满意度 $\geq 95\%$ 满意度总得分/调查顾客数 $\times 100\%$

合同按时履约率 $\geq 95\%$ 合同按时履约数/工程合同总数量 $\times 100\%$

及时处理顾客反馈信息率 $\geq 100\%$ 。及时处理次数/投诉总次数 $\times 100\%$

采购到位及时率 $\geq 98\%$ 采购到位次数/采购总次数 $\times 100\%$

采购货物的质量合格率 $\geq 100\%$ 采购产品合格数量/采购产品总数量 $\times 100\%$

2023 年 4 季度、2024 年 1-3 季度目标完成情况: 均完成

技术研发部

项目竣工一次验收合格率 $\geq 90\%$ 工程检验合格数/报验工程数 $\times 100\%$

项目设计一次通过率 $\geq 90\%$ 设计一次验证通过项目数/提交验证项目数 $\times 100\%$

设计评审实施率 $\geq 98\%$ 评审项目数/总设计项目数 $\times 100\%$

按调查表实际得分统计, 每季度考核一次

目标完成情况: 2023 年 4 季度/2024 年 1-3 季度均完成

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

销售服务策划与控制



公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录，对服务过程进行控制。

策划了销售服务流程：业务洽谈——签订合同/协议——按要求履约服务——顾客确认——结算。

3、配置了办公设备：台式电脑、打印机、固定电话等，基本满足要求。

4、监视测量设备：无监视测量设备。

组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，保留了相应记录。

5、策划了《销售服务规范》《销售人员行为规范和工作标准》等规范销售过程。

6、制定了业务人员的管理目标和考核办法。

7、收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国政府采购法等

参考标准：GB 17859—1999《计算机信息系统安全保护等级划分准则》GB/T 20261-2006 《信息技术 系统安全工程 能力成熟度模型》GB/T 20269-2006 《信息安全技术 信息系统安全管理要求》GB/T 20270-2006 《信息安全技术 网络基础安全技术要求》GB/T 20271-2006 《信息安全技术 信息系统通用安全技术要求》GB/T 20282-2006 《信息安全技术 信息系统安全工程管理要求》CNCA-01C-010-2013 强制性产品认证实施规则 低压电器 低压成套开关设备 CNCA 01C-011-2007 电气电子产品强制性认证实施规则 低压电器 开关和控制设备 CNCA 01C-20011-2001 电气电子产品强制性认证实施规则 低压电器 开关和控制设备等。

与顾客有关的过程

●查见《管理手册》，8.2 条款相关要求及《销售服务规范》《销售人员行为规范和工作标准》重有与顾客沟通的相关规定。

经与业务人员主管沟通，本公司产品销售模式主要有：老客户转介绍、网络推广、参加招投标、电话联系沟通等。

提供了公司简介、产品介绍、制作的标书等。

目前主要是老客户为主，每年开发部分新客户，均在洽谈中。

公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：在合同签订前与顾客沟通产品数量质量要求、交货期等问题；接受顾客问询、询价、合同的处理。

与顾客沟通的内容在合同中进行了规定，包括产品名称、规格型号、数量、价格、质量标准、交货方式、违约责任等。

体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。

提供了“合同台账”符合要求。

目前企业合同评审流程为：销售人员提交合同到鑫丰热力钉钉 APP，经公司法务审核通过后销售人员可去对合同加盖公章，法务主要看合同条款、合同价格等，在保证公司利益的情况下进行审核。

评审通过后方可签订合同

与负责人沟通，合同有可能出现的变更为供货期更改（根据合同和甲方要求），通过追加合同进行，目前没有发生过变更。

服务提供的控制

该公司经营：自控柜销售。

业务人员主要任务收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于产品销售、市场营销及完善的售后服务，以品牌、资源及资金为发展支点，促进对科技成果产业化的转换，实现品牌运营。

公司产品主要从以下方面进行销售：A 市场占有率 B 技术水平 C 性价比 D 节能环保 E 客户要求通过信息的收集加以整理，根据客户需求和国家标准进行销售。

现场与受审核方业务人员主管沟通，业务人员根据客户需求，明确顾客产品要求，合同要求等，与顾客进行前期业务洽谈，公司组织合同评审或口头评审，对产品质量能否满足，货款支付，违约责任等确定之后签订合同，依据合同要求，由市场推广部依据合同要求实施采购。采购均从合格供方处进行采购。



文件支持：产品的销售依据的标准有：质量标准：顾客要求及相关国家/行业标准。相关法律法规要求：产品质量法、民法典、参考标准：CNCA-01C-010-2013 强制性产品认证实施规则 低压电器 低压成套开关设备 CNCA 01C-011-2007 电气电子产品强制性认证实施规则 低压电器 开关和控制设备 CNCA 01C-20011-2001 电气电子产品强制性认证实施规则 低压电器 开关和控制设备等。

根据产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《销售服务规范》《销售人员行为规范和工作标准》等文件和记录。

指派胜任人员：

指派胜任人员：销售人员经过专业的产品知识培训及销售服务方面的培训，掌握专业知识，进行了服务技能、服务意识教育，现场沟通，基本掌握公司销售和服务规范的要求。经年度人员能力评价，对人员能力及表现进行了评价，符合公司岗位能力需求。

业务人员根据公司任务制定销售计划，下达销售任务过程中产品的技术资料 and 采购合同及记录等相关资料，内容齐全；

销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，合同发出前均经总经理批准后方可交付客户。

产品交付由供方发货至客户处，到货后企业与客户共同验收。

经理对销售员进行任务分配，并向销售员提供服务流程。

经查符合要求。

现场抽查销售合同，均符合要求。

销售现场干净整洁，电脑、打印机及网络运行正常。保证供水、照明、空调、通讯、电梯、消防安全等设备设施完好。

获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方为销售型公司，只是对产品包装、型号等进行检验，产品性能检验由第三方进行产品检验，客户使用过程中出现问题由企业联系供方负责，故无监视测量资源。

抽查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及服务记录，并对过程予以控制。

销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，检验合格的产品信息方可流转到下道工序，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。业务人员结合办公室定期对开发各工序开展巡检。

通过以下几个方面防止人为错误，并制定措施由于员工经验不足、培训不够导致的人为错误，采取上岗前培训、转岗培训等措施，防止人为错误发生；由于工作方法不同而造成的人为错误，采取制定标准化操作程序等措施，防止人为错误发生；由于员工精神状态、情绪而造成的人为错误，采取定期休假、上级主管心理辅导等措施，防止人为错误发生。

现场销售人员讲每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量和预计到货日期，得到客户的确认后方才交到物流公司发货或送货，防止货物发送错误。

产品交付前，确定产品质量，不合格的产品不得交付。通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。

公司办公室通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。

现场查看销售服务情况：主要在办公室内进行销售服务活动。办公和服务场所设施齐全，水、电资源齐备。现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。与现场服务人员沟通了解到每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量和物流公司、到货日期，得到客户的书面确认后方才发货。售后服务主要是为后期回访、客户提供产品使用技术支持和答疑等，主要通过电话和远程服务的方式进行。公司产品使用方法较简单，一般按操作说明书操作即可。

现场服务过程基本满足策划要求。

产品售出后，业务人员定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见 9.1.2 审核记录。

需要确认的过程：该公司目前经识别确认的需确认过程为销售过程，对其进行确认，符合要求

该特殊过程自确认后，人员、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。

经查基本符合要求。

服务的放行

销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售；

**抽采购检验：**

办公用品采购检验主要核对数量、型号，验收活动由鑫丰负责，企业到鑫丰相关部门去领用。

自控柜检验：

生产商为唐山市丰南区鑫丰热力有限公司管业分公司，为集团内部公司，企业接到订单后向唐山市丰南区鑫丰热力有限公司管业分公司下生产任务单，生产完成后企业核对数量、型号即可安排发货。

产品运输由唐山万昌机械有限公司（集团内部公司）负责，产品运输交付至客户处，在“送货单”或“出库单”上签字确认。

抽货物签收单，符合要求。

产品交付后企业为客户提供售后服务：业务人员会电话回访产品产品质量，无问题不做记录，有问题安排解决问题。

企业销售产品基本为长期合作客户，目前无因产品质量问题进行退换货情况。

业务经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。

每月对销售人员进行考核：抽 11 月 4 日张胜利考核表

考核内容：有效项目源数量、合作方数量、工作业绩、工作态度、学习能力、团队精神、日常考核

总得分：85 分

另抽其他考核记录，符合要求。

公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。

组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

现场巡视企业放行控制，人员均按公司要求进行控制，均符合要求

产品研发策划

公司针对软件开发服务的特点进行了如下策划：

一、策划了服务流程：

1、软件开发：需求分析—项目设计（需要时）—软件开发/技术服务—系统测试—交付—售后服务

需确认过程：设计开发过程

二、确定了相应的质量目标：目标基本合理、可测量、可达到。

三、策划了相关文件：产品实现过程符合《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国消费者权益保护法》GB/T15532-2008《计算机软件测试规范》GB/T20157-2006《信息技术 软件维护》GB/T20158-2006《信息技术 软件生存周期过程配置管理》GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》GB/T9385-2008《计算机软件需求规格说明规范》GB/T9386-2008《计算机软件测试文档编制规范》GB/T17544-1998《信息技术 软件包 质量要求和测试》GB/T11457-2006《信息处理 软件工程术语》GB 17859—1999《计算机信息系统安全保护等级划分准则》GB/T 20261-2006《信息技术 系统安全工程 能力成熟度模型》GB/T 20269-2006《信息安全技术 信息系统安全管理要求》GB/T 20270-2006《信息安全技术 网络基础安全技术要求》；研发管理制度、编码规范、研发测试规范等作业指导书等及文档、记录。

四、软件测试项目通过测试和验收来对软件产品实现过程进行检测。项目实施过程中由项目负责人组织进行测试/检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求。

五、服务场所：办公面积：100 平米，云存储；软件测试在办公楼内进行，电脑台式机；云存储服务器、打印机、传真机等设备设施。基本满足工作需要。资源基本满足。

六、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。

策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求。

设计开发/过程控制/放行控制**a) 获得的文件化信息**

1) 编制了《质量手册》《技术文件管理制度》《代码编写规范》《项目文档抽查标准》《Java 编码规范》《单元测试规范》等；8.5.1 明确了控制的过程、活动、要求以及控制的职责和方法，能够软件开发过程起指导作用。



提供《配置管理计划》：对人员职责、软硬件资源、配置项和基线计划、配置库结构及权限设置、备份计划等进行了规定。

2) 公司的软件开发是依据需求进行。同时符合相关法律法规要求：

3) 策划了《代码编写规范》等作业指导书和《测试报告》等记录。

b) 获得和使用监视和测量资源：

现场查看员工能正确使用测试软件 TestCase Master, selenium 等, 《测试用例》能够满足测试需要。

c) 实施监视和测量

服务器情况：云存储, 自动备份。

企业上年度已完成项目：唐山市丰南区鑫丰热力有限公司智慧供热系统

企业负责人介绍：企业只要为集团内提供软件开发服务, 因软件基本成熟, 需求方本年度提出需求较少, 目前企业对客户进行系统维护。

企业 11 月刚刚签订了一个合同, 目前完成了需求分析、项目设计。

设计策划/输入：

提供建设方案, 符合要求

评审：各阶段均进行小组会议, 对任务及成果进行评审, 未进行书面记录。已于企业沟通。

输出/验证/确认：目前处于开发前期, 输出有需求分析, 建设方案, 明年关注其他输出内容

现场查看代码, 编写规范, 符合要求,

抽(测试人员)能力评价表：

评价项目：教育程度、工作经验、岗位技能、专业培训、工作态度、团队意识等。

评价结论：胜任岗位要求

评价人：杨冬昕

批准人：王洪湘 2024 年 3 月 15 日

人员均签订了保密协议, 不得泄漏公司技术机密。

抽需求规格说明书/概要设计/详细设计/用户手册等, 均保存完好, 符合要求。

除新产品开发外, 企业目前主要给客户提供技术服务

项目名称：唐山盛源热力有限公司智慧供热系统管理软件

服务时间：2024 年 9 月 20

服务人员：杨冬昕

问题描述：数据报表模块导出数据功能异常

处理结果：数据库加载出现问题

结论：功能正常

另抽其他服务记录, 保存完好, 符合要求。

d) 使用适宜的基础设施, 保持适宜的环境

设备有电脑、服务器、打印机、传真机、扫描仪等, 设备维护主要是灰尘清扫、数据备份等, 有专人负责, 基本可满足日常办公需要。

e) 配备胜任的人员, 包括所要求的资格

提供了岗位职责与任职要求。对员工岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价。

抽测试人员能力评价, 符合要求

f) 需确认过程

企业识别需确认过程为：设计开发过程, 对人员/设备/作业指导文件等均进行了确认, 符合要求。

g) 采取措施, 防止人为错误：

通过以下几个方面防止人为错误, 并制定措施

由于员工经验不足、培训不够导致的人为错误, 采取上岗前培训、转岗培训等措施, 防止人为错误发生；由于工作方法不同而造成的人为错误, 采取制定标准化操作程序等措施, 防止人为错误发生；由于员工精神状态、情绪而造成的人为错误, 采取定期休假、上级主管心理辅导等措施, 防止人为错误发生。

h) 实施放行、交付和交付后的活动



软件发布（发送通知到应用市场，提示更新下载软件）

安装部署云端：浏览器直接访问

交付后的活动主要是按照签订的售后服务协议书或公司的服务承诺实施售后服务，主要有电话技术支持、远程指导、使用培训、运维等。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。

上线后对客户进行远程操作培训，现场提供操作手册。

设计开发过程、放行过程受控

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

编制《内部审核控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

提供《内部质量审核计划》，内容有审核目的、审核依据、范围、审核员分工等，计划时间：2024年4月15-16日。提供《审核实施计划》审核时间：2024年4月15-16日，内容包括审核目的、审核依据、审核覆盖产品、审核组长：闫立鹏，审核员：杨冬昕，审核安排等。

审核员经过培训，有授权，现场与内审员沟通，内审、管理评审在外聘老师指导下进行，独立审核的能力有待提高，已开不符合。

抽查办公室检查表，覆盖了本部门涉及的所有标准条款。再抽查其他部门的内审实施计划，内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。内审员审核了与自己无关的区域。内审员经过了标准培训。现场询问内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，内审员的能力还有待提高。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽办公室《审核检查表》，已编制并由内审员按要求实施了检查，并填写了检查记录，内容与企业具体的情况描述不足，建议内审员提升内审能力。本次内审共开一般不符合项1个，已进行了跟踪验证和关闭。符合要求。

经沟通了解，审核组长在末次会议上对本次内审开具的不符合项及内审报告及时向最高管理者和相关部门负责人报告了审核结果。

抽查《内部审核报告》，明确了审核目的、审核范围、审核依据、审核过程综述、审核后续活动、审核组建议等，审核结论为：通过内审，审核组认为建立的质量管理体系基本符合标准要求，质量管理体系的实施对员工增强质量意识、建立对企业生存内外部环境的了解和认知、建立对风险的预判和控制应对措施、建立对生产过程进行控制起到了一定的规范作用。

通过实施质量管理体系，各部门职责分工更为明确，部门之间增强了沟通，对质量管理体系和产品质量影响重大的过程，如关键过程，能够按照要求实施并达到较好的控制结果，为产品质量的符合性提供了保证，在体系运行期间未发生质量事故、重大质量投诉。质量管理体系的运行具备了实现管理方针、质量目标质量风险控制的能力，具备了管理体系持续改进的能力，本公司建立的质量管理体系符合GB/T 19001-2016标准的要求。

对审核中发现的不符合项各部门要分析并制定改进措施，并在规定的期限内完成整改，交由审核员进行验证。

编制《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《管理评审计划》，其内容包括评审目的、评审内容、时间：2024年4月26日、评审参加部门、人员：总经理、管理代表、各部门负责人、评审内容等。经查已按计划时间于进行了管理评审。主持人：王洪湘主持，参加人员详见会议签到表。

查2023年度管理评审输入资料，各部门对体系运行情况进行了分析总结，主要包括：

a) 以往管理评审所采取措施的情况；b) 与质量管理体系相关的内外部因素的变化；c) 下列有关质量管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势：

1) 顾客满意和有关相关方的反馈；2) 质量目标的实现程度；3) 过程绩效以及产品和服务的合格情况；4) 不合格及纠正措施；5) 监视和测量结果；6) 审核结果；7) 外部供方的绩效。d) 资源的充分性；e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性；f) 改进的机会。

输入内容基本满足要求。



抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制《管理评审报告》。并经总经理批准下发。本次管理评审提出 1 项改进建议：人员能力培训。

评审结论：公司的质量方针适宜，并得到有效贯彻；质量目标能够实现；内部审核工作的开展满足公司的需要，对公司的质量管理体系的运行能够起到监督作用；达到顾客的持续满意；建立了各部门的管理大纲、职责划分和组织机构符合公司现在状况，有利于质量工作的开展；各种资源设备满足需要；内外部环境的分析准确；风险措施应对准确有效；相关方和顾客的期望和要求把握准确；公司对应的质量管理体系，其持续的适宜性、有效性、充分性得到了充分的印证。

管理评审基本符合要求。

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**：查有《不合格输出控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。

询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。

抽主要是 BUG，按照 BUG 管理流程进行处理，符合要求。

针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。

2) **纠正/纠正措施有效性评价**：对出现产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

3) **投诉的接受和处理情况**：建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。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。如包装、交期、价格、运输等的要求及变更

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域：注册地址变更为：唐山市高新技术开发区华岩北路 276 号

2) 组织机构：无

3) 管理体系：注册地址变更为：唐山市高新技术开发区华岩北路 276 号

4) 资源配置：注册地址变更为：唐山市高新技术开发区华岩北路 276 号

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：无

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

不符合已整改，未发生类似不符合，纠正措施有效

五、认证证书及标志的使用

证书用于投标、供应商资质，无其他用途，截止审核日未发生证书使用不当行为



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，唐山嘉上科技有限公司 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:朱晓丽



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。