

项目编号：11416-2024-QEO

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称：北京牛特机器人科技有限公司

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）：贾海平

审核组员（签字）：/

报告日期：2024年12月02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：贾海平

组员：



受审核方名称：北京牛特机器人科技有限公司

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
A	贾海平	组长	审核员	2024-N1QMS-1287023	29.10.07

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王贺宇	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：

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：管理体系审核计划（通知）书；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国宪法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国认证认可条例》等法律法规。

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：《家庭服务机器人 智能化分级评价规范 T/CIE 174-2023》、《机器人与机器人装备 词汇 GB/T 12643-2013》、《机器人与机器人装备 坐标系和运动命名原则 GB/T 16977-2019》、《机器人控制器开放式通信接口规范 GB/T 32197-2015》、《机器人软件功能组件设计规范 GB/T 33263-2016》、《家用干式清洁机器人 性能测试方法 GB/T 34454-2017》、《洁净机器人通用技术条件 GB/T 37416-2019》、《机器人安全总则 GB/T 38244-2019》、《家用移动机器人性能评估方法 GB/T 40229-2021》等标准。



f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：顾客要求、合同。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年12月02日 上午至2024年12月02日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年05月23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:擦窗机器人的销售

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：北京市朝阳区望京东园523号楼17层12001

办公地址：北京市朝阳区望京东园523号楼17层12001

经营地址：北京市朝阳区望京东园523号楼17层12001

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 一阶段审核情况：

于2024年11月29日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；内审、管理评审有效性；运行策划和控制；擦窗机器人的销售运行控制；绩效测量和监视，应对机遇和风险的措施情况等。

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：GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.2 条款：a)

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：2025年12月02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12月02日前。

2) 下次审核时应重点关注：



本次审核不符合项的验证、内审、管理评审有效性、Q 运行策划和控制、Q 绩效测量和监视，应对机遇和风险的措施情况、法律法规的有效性等。

3) 本次审核发现的正面信息:

1. 公司领导重视管理体系的建设和保持，提供了必要的资源；
2. 建立了管理体系；
3. 近一年实现了目标；
4. 近一年未发生事故和顾客投诉；
5. 按照计划进行了内审和管理评审.
6. 提供了满足要求的资源和基础设施

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服务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:

公司在管理体现运行过程中对记录的及时形成和保留意识上有待加强，对外包过程进一步加强管理。

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：2016 年 08 月 24 日，体系实施时间：2024 年 05 月 23 日.

2) 法律地位证明文件有:

营业执照（统一社会信用代码 91110113MA007XJ30J），经营范围覆盖认证范围，2016-08-24 到 2099-12-31，有效期内。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：25 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:

公司质量管理体系覆盖的产品及相应的活动为：擦窗机器人的销售

擦窗机器人的销售服务流程：签定合同→收定金→采购→进货验收→安排发货→客户验收→收款

关键过程：销售服务

特殊过程：无

外包过程：官网服务器维护

不适用条款：无

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

1、该公司管理方针目标：

质量方针：用户第一、质量第一、信誉第一、客户满意。

质量目标：顾客满意率 ≥ 95 分，服务及时率 $\geq 98\%$

经过总经理批准，利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，并向企业顾客进行了传达将质量目标分解到相关职能和层次等，提出了合理的可测量数量指标，制定了考核计算方法，采集了管理体系运行的证据，并针对质量目标制定了管理方案，企业管理目标和管理方案具有可行性和合理性，经过测量已经完成。管理目标符合企业情况和标准要求。总经理金德华，经沟通，企业质量目标切合企业的实际，经查阅符合标准的要求。

2、管理体系范围：

审核范围：QMS:擦窗机器人的销售。无不适用要求及条款。

注册地址：北京市朝阳区望京东园 523 号楼 17 层 12001

经营地址：北京市朝阳区望京东园 523 号楼 17 层 12001

办公地址：北京市朝阳区望京东园 523 号楼 17 层 12001

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

3、管理体系文件的策划：

受审核方按照标准要求建立了所需的文件和记录，包括管理手册、程序文件、各部门管理制度以及记录表格等文件化的信息，编制的体系文件基本符合标准规定的要求，能够覆盖和规范体系范围内各部门、岗位的活动。满足公司和可适用的标准的要求。文件策划符合要求。管理体系文件控制：策划的文件控制程序，均满足公司管理体系需求，同时确保了所有文件和记录都按照标准的要求控制和更新，保持了文件和记录的有效性。

4、组织建立组织机构分为：

管理层、综合部、销售部等职能部门。组织机构策划合理，符合公司实际服务经营状况。

5、实施和资源规划：

公司策划对管理体系实施和运作所需的人员、设备、物资、环境、安全等资源的规划和保障。人力资源、设施设备、工作环境等均满足服务服务的需求。

6、实施体系监督和测评：

擦窗机器人的销售过程中监督管理体系的有效性和持续改进，同时制定了适当的测评活动，验证了管理体系运作的有效性。

7、内部审核：

公司编制《内部审核控制程序》，用于质量管理体系内部审核的策划和实施。

公司于 2024.9.24 实施了内审。内审共开一般不符合项 1 个，为 经查培训记录表，管理手册、程序文件的培训未进行有效性评价。已于 2024.9.25 整改完毕。符合要求。

8、管理评审：

查策划有《管理评审控制程序》，内容基本符合要求。受审核方于 2024.9.30 实施了管理评审，提供



了管理评审计划、管理评审会议签到表、管理评审会议纪要、管理评审报告、管理评审改进实施计划、管理评审改进措施及验证表、培训记录表。

管理评审的目的：确保质量方针、目标和质量管理体系持续的适宜性、充分性和有效性，不断完善质量管理体系，获得持续改进的机会。目的明确，输入基本充分；对管理评审中提出的问题，应继续加强对管理体系标准和体系文件的学习和理解，并将体系与公司实际运作相结合；加强对公司人员进行培训，提高质量意识。措施：改进措施由综合部落实，并组织相关部门实施。由综合部组织在 2024.10.8 完成，评价修改有效。管理评审记录能够表明评审的有效性。

9、绩效评价：

组织对管理体系开展管理例会、每年的内部审核、管理评审以及不定期的检查，并持续改进。组织能够利用管理体系进行正常运行，满足顾客要求和适用的法律法规要求；组织产品和服务稳定；能够保持产品实现过程稳定受控；能确保产品和服务持续满足要求。组织通过体系的有效应用，以及体系持续改进过程的有效应用；保证符合顾客要求和适用法律法规要求。公司能实现预期的管理目标，提供合格产品和服务，满足顾客及相关方需求。

10、持续改进

公司还关注了持续改进，不断改进管理水平，持续 增强实现预期结果的能力，以满足顾客不断发展变化的需求，增强顾客满意。公司严格按相关法律法规运作，管理体系在运行中，无相关方投诉和抱怨，无重大质量事故，无重大的客户投诉情况发生。管理体系正常运行。目前为止，没有顾客和相关方投诉，企业能够守法经营，没有发现违法违规情况。

公司制定了管理方针目标、确定了组织结构、健全了管理体系机构、决策领导、统一思想、拟定贯标计划等。

公司管理体系的策划基本合理。

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

受审核方基本能够按照管理体系策划的安排对产品实施监视测量，能够按照生产服务规范提供擦窗机器人的销售，通过现场观察及查阅以往的记录，受审核方能严格按照规定的要求实施服务监控。

一、产品设计开发实现过程的质量控制：在产品实现过程中，需要采取质量管理手段，比如说制定标准流程、设定严格的程序，保证服务的质量符合预期要求。

二、活动的质量管理控制：这方面公司从人员、设备、材料、方法、活动的场所等方面出发，采取相应的管理控制措施，确保产品质量达标。

三、重要审核点：在产品实现和活动进行过程中，需要进行重要审核点的监测和评估，例如对关键过程进行控制等。此次审核对外包过程进行了抽样，外包过程主要有：培训。对关键过程控制也进行了抽样。

四、监测和绩效评估：在设计开发实现过程中和活动进行过程中，需要进行持续的监测和绩效评估。这包括对产品实现过程的质量进行持续监控等。公司对质量表现的监测信息、所采取的运行控制、对组织管理目标符合情况的文件记录。包括了管理目标完成情况的监测。包括日常运作的监控。通过管理方案执行情况监测记录，对管理方案实施进展情况进行了监测；结果均为合格。公司管理目标及指标统计表；各部门各项目标、指标均完成规定值。



公司质量管理体系覆盖的产品及相应的活动为：擦窗机器人的销售

擦窗机器人的销售服务流程：签定合同→收定金→采购→进货验收→安排发货→客户验收→收款

关键过程：销售服务

特殊过程:无

外包过程：官网服务器维护

不适用条款：无

公司识别的外包过程为官网服务器维护。查外包过程控制文件包括：公司质量手册、《供方选择评价准则》等。

检查合格供方的评价情况，制造部提供了《合格供方名录》、《供方调查评价记录表》。

公司制定《采购控制程序》，对采购过程、供方及外包方实施控制，确保选定的供方具有满足公司要求的能力，保证所采购的产品符合规定的质量要求，使采购活动在受控状态下有序地进行。

综合部负责本程序的全面贯彻和正确执行。负责组织供方评审、选择和对供方提供产品的控制，对供方提供产品的经济性、及时性质量负责，对物资采购计划的编制及组织实施负责。对供方提供的产品的验证工作负责，对供方质保能力的评价负责。对供方生产能力的评价负责。

公司外包过程：行官网服务器维护。

提供《合格供方名录》，主要合格供方包括：台湾好样科技有限公司，主要供货包括：玻妞擦窗机器人等。外包方：北京昊瑞尔科技有限公司，主要进行官网服务器维护等。

查供方评定情况，综合部提供了《合格供方评价》。

《合格供方评价》显示评价内容：实物质量、完成交货周期及履约能力、服务能力、生产和检验能力、环境运行控制、职业健康安全运行控制，评定合格后列入合格供方名录。抽查：

1、台湾好样科技有限公司

供货名称：玻妞擦窗机器人

评定结论：公司各部门对其的评价内容包括:实物质量、完成交货周期及履约能力、服务能力等 6 个维度进行，综合得分：94 分列入合格供方。

评定人：丛日忠 审批：牛立庚

评价日期：2024. 5. 15

2、北京昊瑞尔科技有限公司

服务范围：官网服务器维护

评定结论：公司各部门对其的评价内容包括:实物质量、完成交货周期及履约能力、服务能力等 6 个维度进行，综合得分：94 分列入合格供方。

评定人：丛日忠 审批：牛立庚

评价日期：2024. 11. 29

综合部负责人介绍，公司按照合同约定要求对所供货产品外观、数量、包装等进行查看验收，未出现质量问题。

查变更的控制：经与部门沟通，擦窗机器人的销售合同签订后，按合同要求进行采购并交付，如发现



标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。

公司在手册里规定了监视和测量设备资源控制要求，符合标准和企业情况。擦窗机器人的销售不涉及监视和测量资源

产品实现的策划

公司建立和运行《与顾客有关过程控制程序》、《顾客满意程度测量程序》、《产品和服务提供管理程序》、《运行策划控制程序》、《采购及供方控制程序》、《过程、产品的监视和测量控制程序》、《职责和权限》《供方管理规定》、《检验规范》、《服务流程管理规范》、《质量目标考核制度》、《销售服务规范》、《服务人员行为准则和服务标准》、等程序和规定，对产品和服务实现过程的策划进行控制。对运行过程进行管控。

公司对产品服务实现过程进行了策划，并规定了所需的记录,对实验过程进行控制。

1、现场沟通，主营业务为擦窗机器人的销售；

2、策划了擦窗机器人的销售过程工艺流程、关键过程，外包过程：

销售服务流程：签定合同→收定金→采购→进货验收→安排发货→客户验收→收款

关键过程：擦窗机器人的销售

外包过程：官网服务器维护

特殊过程：无

不适用条款：无

3、配置了办公设备：网络、电脑、办公桌椅、打印机等，基本满足要求。

4、监视测量设备：无。

5、特种设备：无。

6、法律法规及外来文件的收集：收集的法规包括《中华人民共和国宪法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国认证认可条例》等法律法规。另外还收集了产品标准：《家庭服务机器人 智能化分级评价规范 T/CIE 174-2023》、《机器人与机器人装备 词汇 GB/T 12643-2013》、《机器人与机器人装备 坐标系和运动命名原则 GB/T 16977-2019》、《机器人控制器开放式通信接口规范 GB/T 32197-2015》、《机器人软件功能组件设计规范 GB/T 33263-2016》、《家用干式清洁机器人 性能测试方法 GB/T 34454-2017》、《洁净机器人通用技术条件 GB/T 37416-2019》、《机器人安全总则 GB/T 38244-2019》、《家用移动机器人性能评估方法 GB/T 40229-2021》等标准。

公司租用阿里云 ECS 云主机，主要用于公司产品及能力的宣传。

产品实现的策划基本受控

产品和服务的要求

公司主要进行擦窗机器人的销售。

据负责人介绍：顾客沟通方式有面谈、电话、网络、宣传彩页、书面、公告、讨论、影像、互联网等



沟通的方式予以传递等联系方式，了解顾客需求，确定生产服务项目和内容，并向客户承诺服务项目和质量等信息。在服务的过程中，及时向顾客报告工作的进度，工作状况等。在适宜的时机，和客户沟通交付情况及后续服务内容。及时收集顾客对服务的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉。负责人介绍，和客户的沟通渠道畅通，信息交流及时，解决及时，未发生过客户投诉等情况。

公司编制并执行《与顾客有关过程控制程序》、《顾客满意程度测量程序》、，明确规定了与产品和服务有关要求确定的规定，策划合理，符合企业实际和标准要求。

公司主要业务为擦窗机器人的销售。

按法律法规要求和顾客的要求等进行经营和服务。公司向客户明示公司生产服务项目和品质等内容，通过宣传册、网络、广告、传单、名片、电话、缘故介绍等多种渠道向客户和潜在客户宣传贯彻。

公司按照《家庭服务机器人 智能化分级评价规范T/CIE 174-2023》、《机器人与机器人装备 词汇GB/T 12643-2013》、《机器人与机器人装备 坐标系和运动命名原则GB/T 16977-2019》、《机器人控制器开放式通信接口规范GB/T 32197-2015》、《机器人软件功能组件设计规范GB/T 33263-2016》、《家用干式清洁机器人 性能测试方法GB/T 34454-2017》、《洁净机器人通用技术条件GB/T 37416-2019》、《机器人安全总则GB/T 38244-2019》、《家用移动机器人性能评估方法GB/T 40229-2021》等标准的要求及顾客要求从事相关产品的服务。与产品有关的要求在销售合同中予以明确和确定。现场查看，企业收集了《中华人民共和国宪法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国认证认可条例》等法律法规等法律法规、行业规范、标准、顾客要求等。符合企业情况和标准要求，识别和获取齐全有效。

查服务要求及评审情况

与负责人沟通，公司销售模式主要是线下销售与线上销售相结合，其中线上主要为京东、淘宝等，线上销售时顾客根据需求直接下单。公司线下顾客主要有深圳市银飞电子科技有限公司、哈尔滨森鹰窗业股份有限公司双城分公司、佛山市博仕门窗有限公司。

1) 公司于2023.4.3与哈尔滨森鹰窗业股份有限公司双城分公司签订20台玻妞368标准擦窗机器人产品订购单，合同内容：产品名称和规格、数量、价格、质量与技术标准、产品包装及收付款事项、发货要求、交(提)货事项、货物签收、验收及异议、合同纠纷的解决方式、所有权保留与风险转移等内容。双方签字盖章，内容完整。

公司于2023.4.1组织人员进行了合同评审。评审要点：合同条款要求是否明确、合理、可行；各职能部门是否有能力按合同要求完成所承担的任务。销售部意见：合同条款要求明确、合理、可行；可以按时交付。评审人：杨文字。综合部意见：可以提供所需材料。评审人：丛日忠。总经理意见：同意上述结论。评审结论：可以满足顾客要求。审批意见：可以签订合同。总经理：牛立庚

2) 公司于2023.4.19与佛山市博仕门窗有限公司签订12台R3型玻妞擦窗机器人产品订购单，合同内容：产品名称和规格、数量、价格、质量与技术标准、产品包装及收付款事项、发货要求、交(提)货事项、货物签收、验收及异议、合同纠纷的解决方式、所有权保留与风险转移等内容。双方签字盖章，内容完整。

公司于2023.4.10组织人员进行了合同评审。评审要点：合同条款要求是否明确、合理、可行；各职能部门是否有能力按合同要求完成所承担的任务。销售部意见：合同条款要求明确、合理、可行；可以按时



交付。评审人：杨文字。综合部意见：可以提供所需材料。评审人：丛日忠。总经理意见：同意上述结论。评审结论：可以满足顾客要求。审批意见：可以签订合同。总经理：牛立庚

3)公司于2023.8.8与深圳市银飞电子科技有限公司签订5台玻妞388擦窗机器人产品订购单，合同内容：产品名称和规格、数量、价格、质量与技术标准、产品包装及收付款事项、发货要求、交(提)货事项、货物签收、验收及异议、合同纠纷的解决方式、所有权保留与风险转移等内容。双方签字盖章，内容完整。

公司于2023.8.6组织人员进行了合同评审。评审要点：合同条款要求是否明确、合理、可行；各职能部门是否有能力按合同要求完成所承担的任务。销售部意见：合同条款要求明确、合理、可行；可以按时交付。评审人：杨文字。综合部意见：可以提供所需材料。评审人：丛日忠。总经理意见：同意上述结论。评审结论：可以满足顾客要求。审批意见：可以签订合同。总经理：牛立庚

另外线上销售的产品，公司业务员通过线上与顾客进行沟通，作为订单确定前的一种合同评审模式。

当合同发生更改时，按评审要求重新评审并与顾客签订补充协议。更改后情况要通知各相关部门(目前尚未涉及)。从目前的生产条件看,公司有能满足顾客的要求。通过多种渠道主动向顾客介绍产品，提供宣传资料及相关产品信息，与顾客沟通方式：电话、文件传递、上门服务、电子邮件等，发放顾客满意度调查表等。沟通内容：提供有关产品和服务的信息；处理问询、合同或订单，包括更改；获取有关产品和服务的顾客反馈，包括顾客投诉；处置或控制顾客财产；关系重大时，制定应急措施的特定要求。

经询问，未发生合同变更及顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。

产品和服务的设计和开发

与管理者代表沟通确认，销售部负责擦窗机器人的销售方案设计，主要设计人员杨文字、牛立庚等，在相关行业从事服务多年，能力满足公司擦窗机器人的销售方案设计的需要，公司自成立以来，均依据相关标准和顾客要求进行服务，服务的类型也基本固定。有擦窗机器人的销售方案设计的相关规定，体系运行以来，公司没有新产品的擦窗机器人的销售服务活动，原销售方案也无变更，一直按标准要求进行服务活动。产品和服务的设计和开发基本符合要求。

外部提供的过程、产品和服务

公司制定《采购及供方控制程序》，对采购过程、供方及外包方实施控制，确保选定的供方具有满足公司要求的能力，保证所采购的产品符合规定的质量要求，使采购活动在受控状态下有序地进行。

综合部负责本程序的全面贯彻和正确执行。负责组织供方评审、选择和对供方提供产品的控制，对供方提供产品的经济性、及时性质量负责，对物资采购计划的编制及组织实施负责。对供方提供的产品的验证工作负责，对供方质保能力的评价负责。对供方生产能力的评价负责。

公司外包过程：培训。

提供《合格供方名录》，主要合格供方包括：台湾好样科技有限公司，主要供货包括：玻妞擦窗机器人等。外包方：北京昊瑞尔科技有限公司，主要进行官网服务器维护等。

查供方评定情况，综合部提供了《合格供方评价》。

《合格供方评价》显示评价内容：实物质量、完成交货周期及履约能力、服务能力、生产和检验能力、环境运行控制、职业健康安全运行控制，评定合格后列入合格供方名录。抽查：

1、台湾好样科技有限公司



供货名称：玻妞擦窗机器人

评定结论：公司各部门对其的评价内容包括：实物质量、完成交货周期及履约能力、服务能力等6个维度进行，综合得分：94分列入合格供方。

评定人：丛日忠 审批：牛立庚

评价日期：2024.5.15

2、北京昊瑞尔科技有限公司

服务范围：官网服务器维护

评定结论：公司各部门对其的评价内容包括：实物质量、完成交货周期及履约能力、服务能力等6个维度进行，综合得分：94分列入合格供方。

评定人：丛日忠 审批：牛立庚

评价日期：2024.11.29

部门负责人介绍，公司按照合同约定要求对所供货产品外观、数量、包装等进行查看验收，未出现质量问题。

生产和服务的提供

公司对产品服务实现过程进行了策划，并规定了所需的记录,对销售过程进行控制。

1、公司建立和运行《与顾客有关过程控制程序》、《顾客满意程度测量程序》、《产品和服务提供管理程序》、《运行策划控制程序》、《采购及供方控制程序》、《过程、产品的监视和测量控制程序》、《职责和权限》《供方管理规定》、《检验规范》、《服务流程管理规范》、《质量目标考核制度》、《销售服务规范》、《服务人员行为准则和服务标准》等程序和规定，对产品和服务实现过程的策划进行控制。对运行过程进行管控。

2、组织产品覆盖范围：擦窗机器人的销售

3、流程及过程

销售服务流程：签订合同→收定金→采购→进货验收→安排发货→客户验收→收款

关键过程：销售服务

特殊过程:无

外包过程：官网服务器维护、

不适用条款：无

4、技术要求：销售合同

1)验收规范：合同技术要求及相应产品的客户标准、法律法规。

2)作业指导书：编制了《与顾客有关过程控制程序》、《顾客满意程度测量程序》、《产品和服务提供管理程序》、《运行策划控制程序》、《采购及供方控制程序》、《过程产品的监视和测量控制程序》、《职责和权限》《供方管理规定》、《检验规范》、《服务流程管理规范》、《质量目标考核制度》、《销售服务规范》、《服务人员行为准则和服务标准》等。

3)使用适宜的设备：电脑和办公设备、电话、公司租用阿里云ECS云主机，主要用于公司产品及能力的宣传等。



5、查看，合同跟踪情况：

查合同执行情况：

“擦窗机器人的销售”合同执行情况：

公司作为台湾好样科技有限公司玻妞擦窗机器人在国内的总代理，从2016年开始已经建立长期合作关系，多年来供货质量和进度都能保证，公司对其也进行了供方评定。公司在秦皇岛建立有库房，供方将产品发到廊坊库房，根据需要从秦皇岛库房发货。公司对库存情况及时跟踪，建立预警机制，大型活动前如双十一、618等，提前备货，日常根据库存情况随时订货，保证及时将产品提供给顾客。

抽查公司于2024年11月12与台湾好样科技有限公司订货，数量为5sets，公司对其进行验收入库，提供有入库单。

1) 公司于2023.4.3与哈尔滨森鹰窗业股份有限公司双城分公司签订20台玻妞368标准擦窗机器人产品订购单，公司于2023.4.1组织人员进行了合同评审。公司于2023年4月3日出库，数量为20台，质检员罗飞，仓管员冯朝。

2) 公司于2023.4.19与佛山市博仕门窗有限公司签订12台R3型玻妞擦窗机器人产品订购单，公司于2023.4.10组织人员进行了合同评审。公司于2023年4月3日出库，数量为12台，质检员罗飞，仓管员冯朝。

3) 公司于2023.8.8与深圳市银飞电子科技有限公司签订5台玻妞388擦窗机器人产品订购单，公司于2023.8.6组织人员进行了合同评审。公司于2023年4月3日出库，数量为5台，质检员罗飞，仓管员冯朝。

线上销售情况

公司在淘宝、京东网站建立货品信息，顾客前期会于公司业务人员沟通，有了订购意向后，在网上下单，建立合同关系，公司及时发货，过程系统及时跟踪。

监视和测量资源配置情况：

现场询问，公司主要进行销售服务，根据公司制定的《检验规范》，检验只对数量、规格、包装及质保书或合格证等项目检验，不需要监视和测量装置。

关键过程：销售服务

对关键过程（销售服务）公司采取了如下控制措施：

2024.5.23公司对“销售服务”进行了确认。确认主要从以下方面实施。

过程要求：

销售服务人员：人员经过培训考核合格后上岗。

销售服务设备：设备处于完好状态，制定维修计划并进行日常保养。

销售服务所需的资源：服务所需资源如办公设施、服务设施、人力资源等，是否合理配置。

作业文件及记录：有该过程的作业文件，并对过程进行记录。

环境：现场工作环境适宜，如照明、通风、清洁卫生、消防安全等良好。

确认情况：

销售服务人员：人员已经过培训考核合格，可以上岗。

销售服务设备：设备已处于完好状态，已制定维修计划并进行日常保养。

销售服务所需的资源：办公场所、人力资源、服务设备等均已合理配置。



作业文件及记录：有该过程的作业文件，并对过程进行记录。

环境：现场工作环境适宜，照明、通风等良好。

确认结论：确认通过

确认人/日期：杨文字 2024.5.23, 审批：牛立庚

生产和服务过程基本受控。

现场查见，公司在经营过程中手册里对标识和可追溯性进行了规定。

公司已采用适当的方法进行产品标识，避免混淆。若要求可追溯，组织应对产品施加唯一性标识，如版本号、编号、日期，并予以登记，保留实现可追溯性所需的记录。

和负责人沟通，公司产品销售过程在网上下单，订单形成后，已行程单号，一直到顾客接到货品。整个过程均为唯一性标识，且包装上产品标识齐全。

标识和可追溯性基本符合要求。

公司在手册中对顾客或外部供方的财产的控制做了规定，a) 公司在控制或使用顾客或外部供方的财产期间，应对其进行妥善管理。公司在合同和过程中涉及的顾客和外部供方财产，如顾客的场所，知识产权和个人信息，应予以识别、验证、保护和维护。

若顾客或外部供方的财产发生丢失、损坏或发现不适用情况，应向顾客或外部供方报告，并保留相关记录。

公司已对擦窗机器人的销售各阶段的输出进行必要防护，包括标识、备份、储存、传送保护，以确保符合要求。

查擦窗机器人的销售交付后好的情况：

由市场部负责组织制定《与顾客有关的过程控制程序》，以控制满足与服务相关的交付后活动的要求。在确定交付后活动的覆盖范围和程度时，公司应考虑：a) 法律法规要求（如服务的安全性、环境法规的要求等）；b) 与服务有关的潜在不期望的后果；c) 服务的性质、用途和预期寿命；d) 顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求，如既有服务本身的质量要求，也包括交付期、价格、售后服务等要求。并在此过程中，考虑需要提供潜在的重大环境影响的信息；e) 顾客反馈。f) 公司所确定的任何附加要求（如公司在说明书、书面承诺等文件中明确的责任义务）。

与负责人沟通，公司在培训完毕后，如果顾客有疑问，公司随时提供电话培训，确保学员能够有效掌握。

产品交付后，公司承诺有售后服务，7天无理由退换货（包装完好，配件齐全，机器不能有损坏）①365天以换代修（质量问题免费换新一次）②整机质保二年（三包规定一年+店铺送一年延保），易耗品（清洁布，玻璃水）不保修；自体系运行以来，因产品质量问题导致退换货未发生。

经查交付后活动符合要求。

公司在手册中规定了关于变更控制的管理，公司对服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保稳定地符合要求，更改应保留形成文件的信息，包括更改评审结果、更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。

询问负责人，自体系运行以来未发生变更



产品和服务的放行

公司在手册中规定了产品和服务放行控制，由销售部组织在服务实现过程的适当阶段进行服务的监视和测量。以验证服务要求已得到满足。公司按《文件控制程序》的要求对服务检验合格的记录进行控制，以保持服务符合接收准则的证据，在记录上载明有权放行服务的人员。除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排（见8.1）已圆满完成前不得放行服务和交付服务。

预负责人沟通，公司销售的产品交付顾客后，顾客进行签字确认，并付费，该活动验收完成。

抽查公司于2024年11月12日在淘宝商城接到订单，2024年11月19日顾客为J**收到货品，显示交易成功。

抽查公司于2024年11月12日在淘宝商城接到订单，2024年11月16日顾客为X**收到货品，显示交易成功。

抽查公司于2024年11月12日在淘宝商城接到订单，2024年11月26日顾客为花**收到货品，显示交易成功。

抽查公司于2024年11月28日在京东商城接到订单，2024年11月19日顾客为王**收到货品，显示交易成功。

抽查公司于2024年11月29日在淘宝网接到订单，2024年11月29日顾客为段**收到货品，显示交易成功。

公司应保留有关服务放行的形成文件的信息。公司保留有缴费信息。

顾客满意

编制有《顾客满意程度测量程序》、《与顾客有关过程控制程序》，内容完整，基本符合标准要求

对于线下顾客，通过客户回访，发放顾客满意度调查表进行顾客满意度评价。目前线下顾客主要有：深圳市银飞电子科技有限公司、哈尔滨森鹰窗业股份有限公司双城分公司、佛山市博仕门窗有限公司。对于线上销售的顾客，在订单结束后，有顾客进行评价。

公司于2024年8月25日通过电话回访对3家顾客进行满意度调查，调查情况如下：

公司于2024.8.25向深圳市银飞电子科技有限公司进行满意度调查，调查内容为：质量、服务、价格、交付等方面分值为95分。

公司于2024.8.25向哈尔滨森鹰窗业股份有限公司双城分公司进行满意度调查，调查内容为：质量、服务、价格、交付等方面分值为95分。

公司于2024.8.25向佛山市博仕门窗有限公司进行满意度调查，调查内容为：质量、服务、价格、交付等方面分值为95分。

公司于2024年8月30日进行”对顾客满意度汇总分析”，问题所在：顾客对我们的产品主要有以下意见：顾客对我们的产品交付及时性分数打的比较低，说明我们的交付及时性需要改善。

改进措施：顾客对我们的产品交付及时性分数打的比较低，说明我们的交付及时性需要改进。在以后的工作中，我们根据顾客要求，及时安排发货，提高产品交付速度和效率，达到满足顾客的目的。

公司线上顾客也进行满意度评价，评价情况如下：

公司未对线上顾客满意度评价进行分析，建议后期将线上满意度评价纳入顾客满意度分析的数据总体看，顾客满意度评价为满意。

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

**内部审核情况：**

公司制定《内部审核控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

查见《内审员任命书》。任命丛日忠、杨文字为内审员。

查见《内审计划》，包括：编制部门、审核时间、审核目的、审核准则、受审核部门、审核频次、审核方法等。编制：丛日忠，审核：牛立庚，日期：2024.9.18。

抽查《内审实施计划》，计划于2024.9.24实施内审。内审计划表内容包括：审核目的、审核范围、审核准则、审核组成员、审核日期、日程计划等。编制：丛日忠，审核：牛立庚，日期：2024.9.18。

抽查《内审实施计划》，涉及部门：综合部。涉及条款：Q: 5.3、6.2.2、7.1.2、7.1.6、7.2/3、7.4、7.5.1/2/3、8.4、9.2等。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。内审员经过了标准培训。内审员审核了与自己部门无关的区域。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽查综合部《内审检查表》，已编制并由内审员按要求实施了检查，并填写了检查记录，内容比较齐全。本次内审共开一般不符合项1个（经查培训记录表，管理手册、程序文件的培训未进行有效性评价）。形成内部审核不合格报告，判标准确，对不符合项责任部门进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性。2024.9.25对不符合进行了整改，并进行关闭，内审报告表述清楚，对质量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。

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》，明确了审核时间、审核方式、审核目的、审核依据、审核范围、内审总结等，审核结论为：综上所述，公司依据GB/T19001-2016标准建立的质量管理体系基本符合标准要求及本公司质量管理体系的要求，运行基本有效并保持。

查看内审策划运行，有欠缺，建议加强内审员知识的培训。

对内部审核控制基本符合要求。

管理评审情况

公司制定《管理评审控制程序》，对管理评审过程进行控制。

查：《管理评审计划》（编制：丛日忠，审批：牛立庚，时间：2024.9.23），主要内容包括：管理评审目的、参加评审部门及人员、会议议程、各部门准备工作要求、计划评审时间。

经查，已按计划于2024.9.30进行了管理评审。

主持人：牛立庚

参加人员：管理者代表、各部门经理

查管理评审输入资料，管代、各部门提交了体系运行情况总结。主要内容包括：管理评审所采取措施的实施情况；与质量管理体系相关的内外部因素的变化；有关质量管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：（1）顾客满意和相关方的反馈；（2）质量目标的实现程度；（3）过程绩效以及产品和服务的符合性；（4）不合格以及纠正措施；（5）监视和测量结果；（6）审核结果；（7）外部供方的绩效。资源的充分性；应对风险和机遇所采取措施的有效性（见6.1）；改进的机会，方针目标适宜性。输入内容基本满足要求。

查管理评审输出资料，公司编制《管理评审报告》，经总经理批准后下发。内容主要包括：评审目的、



评审的输入、评审的输出、体系评价、改进建议或措施等，基本涵盖了标准要求。

管理体系评价结论：公司各项经营管理及销售服务活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。公司的质量管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。质量管理体系运行基本符合标准要求。

管理评审提出1项改进建议：各部门普遍对GB/T19001-2016文件欠熟悉，由综合部组织在2024.10.10前完成管理体系的强化培训，总经理进行监督。

检查管理评审改进建议的落实情况，已于2024.10.8整改完毕并验证有效。见证资料：管理评审改进计划、管理评审改进培训表。

管理评审基本符合要求。

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

公司确保对不合格服务进行识别和控制，以防止非预期的使用或交付。

公司主要是对不合格产品及不合格服务进行控制。

根据不合格的性质及其对服务的影响采取适当措施。这也适用于在服务交付之后发现的不合格，以及在服务提供期间或之后发现的不合格服务。

处置不合格服务的方式有：a) 纠正；b) 对提供的服务进行修改；c) 告知顾客；d) 获得让步接收的授权。

对不合格服务进行纠正之后应验证其是否符合要求。

查《不合格情况记录》不符合情况：无

负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。

不合格输出的控制基本符合要求

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

公司制定《不合格输出控制程序》，用于对擦窗机器人的销售过程不合格品控制。

制定《纠正和预防措施管理程序》，用于控制擦窗机器人的销售过程不合格实施中出现的重大不合格、重复发生的一般不合格的纠正。

与部门负责人沟通，针对日常工作中出现的不符合，及时在现场进行整改。

检查内部审核资料，2024年内部审核开具了1项不符合项，已于2024年9月25日整改完毕。

检查管理评审资料，管理评审中有纠正措施和预防措施状况的输入。2024年管理评审提出改进措施1项，检查落实情况，已于2024年10月08日整改完毕并验证有效。见证资料：改进计划、管理评审改进培训表。

不符合与纠正措施基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

自2024年05月23日以来，没有发生质量事故、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）：

公司在手册规定了基础设施、工作环境，用于公司对设备、设施和工作环境的控制和管理。规定了目的、适用范围、职责、工作程序，其中工作程序主要包括：设施的控制、环境的管理。

总经理负责对建筑物、工作场所和相关设施、过程设备、支持性服务等事项的计划或决定的批准。

综合部负责办公场所相关设施的控制以及环境的控制管理。其它部门负责设施、设备的正确使用和日常维护保养以及环境的控制。

北京牛特机器人科技有限公司位于北京市朝阳区望京东园 523 号楼 17 层 12001。查见租赁合同,公司与王克俭于 2024 年 9 月 25 日签订租赁合同,有双方的签字盖章,合同有效。合同期限为 2024 年 11 月 1 日到 2026 年 10 月 31 日。公司现从业人员 25 人,建筑面积 423.72 m²,公司一间会议室,一个开放办公。办公通信设备:网络、电脑、办公桌椅等。

办公设备设施:电脑、打印机、网络、办公桌椅、文件柜等,满足办公需要。

特种设备:无。

监视和测量装置:无

运输设备:无。

无食堂。

水电供应由综合部负责。办公网络正常。

办公室内设备布置合理,通道畅通,照明设施齐全,均配备了空调、消防设施等设施,作业场所光线较充足。目前工作环境符合经营需要。

抽查设备、设施维护保养记录,记录完善。现场观察设备运行正常,设备能力稳定。

基础设施、工作环境基本符合要求。

2) 人员及能力、意识:

公司制定《人力资源控制程序》,对人力资源进行管理,程序规定了招聘、考核、培训等要求,各岗位任职要求规定了主要岗位人员任职资格要求。

根据《职责和权限》、《员工能力评价表》,公司采用招聘的方式,招收录用人员,在招聘时按照岗位任职要求,如学历、经验、技能等招录合格人才。经查,公司现有职工 25 人,配有总经理、销售主管、综合主管、销售员、行政管理等各类人员。

综合部负责每年对公司主要岗位人员进行质量控制能力胜任情况考核,当符合公司“主要岗位人员能力要求”后方可在岗工作,当员工的努力不合格时要采取适合的措施进行纠正。

查见《岗位能力要求表》。包括:岗位、教育背景、基本技能、经历、职责、权限等。

公司通过招聘方式引进人才,配有管理人员、行政人员、销售人员等,能够满足管理要求。提供了《岗位能力确认表》,对总经理、综合部、销售部等人员岗位能力进行了评价,结果能够胜任该岗位。

内审员丛日忠、杨文字,经过内审员培训,并有公司《任命书》。

综合部负责员工培训工作,查 2024 培训计划,策划了管理体系标准、Q 管理手册、Q 程序文件;沟



通技巧与冲突处理；顾客满意度；Q 内审核知识、审核技巧知识等。其内容包括：培训时间、培训地点、培训对象、授课人、培训方式、组织部门或单位、培训内容摘要、培训签到、考核结果、有效性评价等。经查所提供的培训记录均达到了培训效果。

查：2024.5.25 的培训记录，培训项目：GB/T19001-2016 标准培训；培训地点：会议室。培训对象：牛立庚、丛日忠、杨文字；授课人：牛老师；培训方式：面授；组织部门或单位：综合部；培训内容摘要：质量发展史、标准发展史；七项质量管理原则；质量管理体系——要求。考核方式及成绩：提问，合格。培训效果评价：培训效果良好，培训合格评价人：牛老师 日期：2024.5.25

查：2024.6.25 的培训记录，培训项目：管理手册、程序文件的培训；培训地点：会议室。培训对象：部门领导；授课人：牛立庚；培训方式：面授；组织部门或单位：综合部；培训内容摘要：管理手册、程序文件的内容，其他记录性文件撰写的方法；考核方式及成绩：提问，合格。培训效果评价：培训效果良好，培训合格评价人：牛老师 日期：2024.6.25

查：2024.7.2 的培训记录，培训项目：内审员培训（ISO 9001 标准）；培训地点：会议室。培训对象：丛日忠、杨文字；授课人：牛老师；培训方式：面授；组织部门或单位：综合部；培训内容摘要：内部审核的目的、范围、依据及审核方法。内部审核员的职责，如何编制内审检查表并实施审核，不符合事项的判定及如何开具报告，纠正、预防措施的跟踪验证等。考核方式及成绩：提问，合格。培训效果评价：培训效果良好，培训合格评价人：牛老师 日期：2024.7.2

公司通过对人员培训、招聘人员、调换岗位等措施，确保人员能够满足岗位要求。能通过培训提高岗位作业水平，增进质量意识。

查公司签订劳动合同情况：

公司于 2024 年 1 月 1 日与房芳签订劳动合同，期限为：2024 年 1 月 1 日到 2024 年 12 月 31 日。公司于 2023 年 12 月 30 日与赵秋竹签订劳动合同，期限为：2023 年 12 月 20 日到 2024 年 12 月 19 日。公司于 2024 年 6 月 10 日与赵宁签订劳动合同，期限为：2024 年 6 月 10 日到 2025 年 6 月 9 日。合同内容完整

公司为所有名员工缴纳社保保险包括养老保险、失业保险、生育保险、医疗保险、工商保险等，提供有北京市社会保险个人权益记录

现场询问内审员丛日忠、杨文字，对内审的要求、流程及标准的内容，不能够清楚回答，理解不够透彻，内审知识欠缺，内审能力不足。不符合 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.2 条款“组织应：a)确定在其控制下工作的人员所需具备的能力，这些人员从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的要求。

公司每年对服务人员进行考核，考核内容包括：工作绩效（定量指标、定性指标）、工作态度、工作能力。抽查杨文字的考核情况，考核结果，合格，该员工能够胜任本职工作，评价人：牛立庚，评价时间：2024 年 6 月 30 日

3) 信息沟通：

公司策划了《沟通管理程序》，规范管理体系信息的收集、传递、交流、反馈、处理，对内促进各部门、各单位之间的信息交流和业务沟通，对外促进与相关方之间的信息交流和协调沟通，促进体系、过程、产品和服务的持续改进。

经交流，综合部负责质量管理体系的信息管理、内部外部沟通、联络等。信息交流沟通方式：口头或书面文件以及一切可以利用的宣传工具。基本符合标准要求。



内部信息主要包括：质量方针、目标、指标、管理方案；职责和权限的信息；培训信息；监测、测量信息；不符合与纠正信息；内、外审、管理评审信息；相关法律法规及其他要求的信息；员工的抱怨信息等。

外部信息主要包括：质量法律法规和其他要求的信息；质量监测与测量的信息；认证与监测监督检查的信息；相关方的投诉等信息；来自上级公司、行业、协会的信息；其它外部相关方的信息等。

内部信息的沟通：综合部负责组织将质量、环境、职业健康与安全方针、劳动保护监督的信息，以板报、小册子等不同形式向职工传达。公司的方针、目标、指标、管理方案以体系文件形式发至各相关部门。公司利用多种形式宣传公司方针和质量知识，传达到每一个员工，增强员工质量意识。综合部将质量法律、法规和其它要求的信息、将审核和管理评审结果通报给相关部门。采购、外包部门将外包中的质量有关监测检查信息通报相关部门。各部门之间的信息可以通过《信息交流记录表的形式进行交流并保存记录。内部有关信息需解决的及公司员工对质量方面的建议、意见和抱怨，由相关部门质量管理员及时通过电话、电子邮件、信息交流会等形式反馈给综合部将会同有关部门一起调查情况制定解决方案，并跟踪检查落实情况。必要时，及时反馈给管理者代表。

外部信息的沟通：综合部等将收到的上级主管部门的质量文件呈报分管领导处置。负责从相关方获取有关监测检查结果和最新法律法规变更信息，跟踪 GB/T 19001-2016 标准发展动态，并将信息传达各相关部门。一般性质量信息各部门自行处理，制定对策，付诸实施，保存记录，最后将处理结由该部门及时通报给相关方。

信息交流基本符合要求。

4) 文件化信息的管理：

公司制定《文件控制程序》、《记录控制程序》，其内容符合标准要求和企业实际。

公司于 2024 年 05 月 23 日按照 GB/T19001-2016 标准的要求，建立管理体系，编制了《管理手册》、《程序文件》、《制度文件》等，按照策划的文件对管理体系各过程进行了管理，形成了记录，文件策划实施良好，并形成文件。

经文件审核和现场核实，该公司的体系文件基本符合管理体系标准的要求，体现行业和企业特点。对文件的控制符合要求。

现场抽查《管理手册》、《程序文件》、《制度文件》等，编制：综合部，审核：丛日忠 批准：牛立庚。发布实施日期：2024 年 05 月 23 日，受控。《管理手册》为 A/1 版本、《程序文件》为 A/0 版本。

现场提供《受控文件清单》，内容包括：文件名称、文件编号、版本/状态等，登录有《管理手册》、《程序文件》、《制度文件》等。符合要求。

现场提供《文件发放回收登记表》，内容包括：文件名称、文件编号、分发号、发放记录（签收、部门、日期数量、版本）、回收记录（签回、日期、数量）等。公司使用的质量有关外来文件由综合部收集、统一编号后加盖受控章并分发相关部门。

现场提供《外来文件清单》，内容包括：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国计量法》等外来文件，外来文件均进行了受控编号并发放。

现场提供《记录清单》共有 49 项质量管理体系所用记录、清单等，基本满足标准要求。记录内容真实，



清楚正确，易于识别和检索，能够到达唯一可追溯。

查见《文件借阅登记表》、《文件更改申请通知单》、《文件销毁记录》、《知识管理清单》等。

记录主要是电子版、纸张形式。记录归档前后贮存环境整洁，无腐蚀性气体，通风良好；做好防火、防盗、防水、防虫鼠、防霉变。由专人负责，专柜保存，便于检索、查询和存取，保护完好。目前无超过保存期限的记录。

成文信息控制符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

认证范围：

Q:擦窗机器人的销售

物理边界：

注册地址：北京市朝阳区望京东园 523 号楼 17 层 12001

审核地址：北京市朝阳区望京东园 523 号楼 17 层 12001

经营地址：北京市朝阳区望京东园 523 号楼 17 层 12001



五、审核组推荐意见:

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：

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，（北京牛特机器人科技有限公司）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 type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input type="checkbox"/> 达到	<input checked="" type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" 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，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:贾海平



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。