

项目编号：11411-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：浙江尚友智能科技有限公司

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）：张锐

审核组员（签字）：柳芳

报告日期：

2024 年 12 月 9 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：张锐

组员：柳芳



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
A	张锐	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2251646 2023-N1EMS-1251646 2023-N1OHSMS-1251646 6	Q:29.08.03,29.09.01,29.09.02,29.10 .07 E:29.08.03,29.09.01,29.09.02,29.10 .07 O:29.08.03,29.09.01,29.09.02,29.10 .07
B	柳芳	组员	Q:审核员 E:审核员	2024-N1QMS-1479229 2024-N1EMS-1479229	Q:29.08.03,29.09.01,29.09.02,29.10 .07 E:29.08.03,29.09.01,29.09.02,29.10 .07

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	范丽丹、包玲琴	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, 环境管理体系, 职业健康安全管理体系）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, E：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015, O：GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018

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；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：《ISC-B-1管理体系审核方案策划表》；



- d) 相关的法律法规：《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国噪声污染防治法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国固体废物环境污染防治法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国职业病防治法》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：
短消息LED屏气象信息显示规范、安防线缆应用技术要求、城市公共客运智慧安防管理通用要求、地理信息系统软件测试规范GB/T 33447-2016、集成电路/计算机硬件描述语言VerilogGB/T 18349-2001等等。
- f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。无

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年12月08日 上午至2024年12月09日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年3月10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）：

Q：电子产品、安防设备、网络设备、音响设备、广播影视设备、软件、计算机及配件销售

E：电子产品、安防设备、网络设备、音响设备、广播影视设备、软件、计算机及配件销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：电子产品、安防设备、网络设备、音响设备、广播影视设备、软件、计算机及配件销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

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：平湖市新埭镇鱼圻塘村赵家坟 51 号

办公地址：浙江省平湖市当湖街道长胜路 1188 弄 2 幢 1 单元 501 室

经营地址：浙江省平湖市当湖街道长胜路 1188 弄 2 幢 1 单元 501 室

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 12 月 7 日- 2024 年 12 月 7 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；生产过程控制；重要环境因素和不可接受风险运行控制及绩效监测的实施情况；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:办公室

不符合 GB/T19001-2016 标准 7.2 中“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；

GB/T 24001-2016 标准 7.2 条款“组织应：a）确定在其控制下工作,对其环境绩效和履行合规义务的能力具有影响的人员所需的能力。”

GB/T 45001-2020 标准 7.2 条款“组织应:a)确定影响或可能影响其职业健康安全绩效的工作人员所必需具备的能力。

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 1 月 9 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 12 月 9 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

ES 运行策划和控制；ES 绩效测量和监视。Q 生产和服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。管理人员加强体系文件学习。

3) 本次审核发现的正面信息：

管理体系健全，领导能够重视，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高度重视和支持，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，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行。

2) 风险提示：

ES 运行策划和控制；ES 绩效测量和监视。Q 生产和服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。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：2012 年 3 月 20 日体系实施时间：2024 年 3 月 10 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：8 人。



倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：

无倒班

4) 范围内产品/服务及流程：

用户需求跟踪—业务洽谈—合同签订—产品采购—产品交付—到货验收—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

受审核方名称：浙江尚友智能科技有限公司

注册地址：平湖市新埭镇鱼圻塘村赵家坟 51 号

审核地址：浙江省平湖市当湖街道长胜路 118 号佳龙大厦 2 幢 1 单元 501 室

企业注册地址无办公，提交无办公说明，已敦促企业尽快去市场监管局报备实际经营地。

现场见办公地租赁合同，有效期 2023.02.16~2026.02.15。

该公司组织结构清晰，各岗位职责明确，现场确认公司建立了办公室、销售部，职责权限在管理手册中进行了规定，经总经理审批签发，形成文件的信息通过会议，培训等方式传达到企业内部。自体系运行以来，整体运行较好。

经与总经理沟通了解：企业依据 ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO 45001:2018 标准，并结合产品和活动特点、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，监视和评审方式/方法有：网络获取、相关方沟通、内部总结等；确定与目标和战略方向相关并影响公司实现管理体系预期结果的各种外部和内部因素。

与公司领导沟通，识别了外部环境因素和内部环境因素。提供《组织内外部环境要素识别表》

识别的外部环境有：有与销售和经营相关的法律法规、竞争对手、销售市场、社会购买力不足、经济转型、气候变化等。

识别的内部环境有：本公司的内部环境有公司的价值观、企业文化、公司的绩效和专利技术等。

以上是公司的内外部环境因素现状，运用“SWOT 分析”方法对公司现状进行了分析。

质量管理体系：目前全国市场需求较大，公司全体员工质量意识比较强，产品质量在同行业中比较领先，公司的设备水平比较先进。

基础设施满足生产产品要求。

内部关键因素的劣势有：市场竞争尚处在初级竞争阶段，还没完善。

外部因素评价：以市场为导向，在市场开发前期，做好充分的市场预研，及可行性分析。

公司存在的威胁方面有：同类企业较多，市场竞争激烈，公司坚持以质量求生存的经营理念，服务价格无竞争优势。

环境管理体系外部问题：近年来，国家对环保和安全问题更加重视，环保和安全要求越来越高，政府主管部门对环境保护和安全生产的监视和查处的力度和频次增加，公司经营风险加大。

职业健康安全管理体系外部问题：有关产品的新知识及它们对健康和安全的的影响；外部相关方的观念和价值观等。内部问题：员工工作条件以及工作时间安排；职业健康安全标准的建立实施，人员意识培训学习有待加强等。

总经理组织召开公司内外部环境因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部环境因素，制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。符合要求。



结合公司目标考核，由总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。基本符合要求。

企业确定管理体系有关的相关方包括：员工、法律法规和监管机构、顾客、供方、生产现场周边居民，查有《相关方和期望评价》编制：范丽丹 审批：陆金良 2024.03.10

经与总经理沟通了解相关方的需求和期望：

顾客：按合同约定提供服务、服务及时到位、价格与服务质量相匹配、服务过程产生的固废及时处理、服务过程中遵守客户的环境和安全要求。

外部供方：准时付款，长期合作，对供方考察时能遵守供方环境和安全相关的管理制度。

员工：按国家规定休假、缴纳保险，按规定提供劳动防护用品，薪资优于同类企业，提供符合要求的工作环境和劳动保护措施。

政府监管机构：遵守国家和地方政府相关的政策法规，经营过程中注重环境保护和安全管理，遵守环保和安全法律法规，不发生环境污染和安全事故，提高服务质量；

公司周边企业、居民、社区等：垃圾及时回收处置，注意噪声扰民、消防安全验收合格、不发生火灾事故.....

通过识别社区等周边环境的需求期望，公司将废气、噪声、固废排放等纳入自己的合规性义务进行管理。并作为公司的目标指标加以控制。

公司总经理将相关方的需求和期望的信息通过会议方式传递给各相关部门，并适时组织间监视和评审相关方重要信息。符合要求。

确认管理体系认证范围：

Q：电子产品、安防设备、网络设备、音响设备、广播影视设备、软件、计算机及配件销售

E：电子产品、安防设备、网络设备、音响设备、广播影视设备、软件、计算机及配件销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：电子产品、安防设备、网络设备、音响设备、广播影视设备、软件、计算机及配件销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

受审核方确认的审核范围有覆盖区域范围内作业活动、过程，涉及的内外部危险源，履行合规性义务/适用的法律法规的要求。

现场确认审核范围描述清楚，并与申请范围和申请组织实际情况一致。

企业依据 ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001:2018 标准要求，并结合实际情况对管理体系进行了策划，管理体系的策划基本体现了 PDCA 的管理理念。

企业制定的管理手册中有对管理体系建立、实施和改进的管理职责、资源管理、产品和服务实现过程，监视、测量、分析和改进产品控制要求进行描述。

企业有对审核范围内作业活动所需的过程进行识别，并对过程与过程之间的顺序、相互作用和相互关系进行了描述，明确了各部门、岗位人员的职责和接口，配备了的资源：人员、设施、技术、信息等，作业过程能够施加影响的环境因素和危险源，环境因素、危险源有覆盖整个生命周期且融入了业务流程进行识别、评价，以及采取适当的方法和措施进行控制，同时规定了产品的监视



和测量，以及质量、环境和职业健康安全绩效的监视和测量控制要求。

外包过程为：部分产品安装服务

过程明确，职责基本落实，对过程控制基本有效，资源基本充分。基本符合组织的实际情况，适用且具有一定的可操作性。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持质量、环境和职业健康安全方针：

管理方针：顾客至上、优质高效、 全员参与、持续改进、预防污染、绿色排放、遵守法律、安全第一；

方针包含在管理手册中，经总经理批准，与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向，为建立质量环境职业健康安全目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求、污染预防及合规义务、消除危险源和降低职业健康安全风险的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容，符合要求。

为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，公司在每年的管理评审会议上对方针的持续适宜性进行评审。为达到方针最终实现，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。并将方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。方针的制定适宜有效。基本符合要求。

提供《风险和机遇识别应对措施表》包括风险和机遇的识别、风险的评估、风险和机遇应对措施有效性评价等。编制： 范丽丹 审批： 陆金良 时间： 2024 年 3 月 10 日

内部关键因素带来的风险和机遇：

1、公司面临生存环境风险：同类企业较多,市场竞争激烈，公司坚持以质量求生存的经营理念，服务价格无竞争优势。机遇：严格按照服务标准作业，提高服务质量。对工作中效率较低的过程进行改进，优化流程，提高工作效率。降低水、电、油的消耗，以提高收益降低成本。

1、公司人员流失率较高，给各部门工作带来不便，导致各部门工作的延续性较差。机遇：提供合理的薪资待遇和员工福利，降低员工流失率。加强客户管理，员工辞职时，及时与相关客户沟通，防止客户流失。

2、财务风险：部分服务款项收回周期较长，甚至无法收回，给公司资金周转带来不便，经营成本增加。

机遇：销售部在合同结束后，及时催收汇款，降低资金风险。

4、原材料采购时，每批数量不大，因此在采购原材料时，成本较高，与供应商谈判时处于劣势，谈判筹码较少。机遇：公司是销售型企业，采购产品种类较多，公司为降低库存，提高资金周转率，采购时需控制采购批量，如果加大采购量会增加库存，降低资金周转率。考虑与供应商签订长期的采购合同，增加合格供应商数量等来提高采购谈判时的优势，进一步降低采购成本。

.....

外部关键因素带来的风险和机遇：

1 法律法规求风险：法律法规对行业的要求越来越高，公司的管理制度不能及时跟进，导致存在经营风险。机遇：政策越严格，不规范的企业就不能生存，市场就会越来越大。在公司加强管理的前提下前景会越来越好。



2 政府监管部门的监督检查风险：上级主管部门的监督检查容易发现公司操作不规范的地方，严重时可导致公司的停业。机遇：帮助发现自身的不足之处，积极改进，促进公司管理的规范化。

3 客户风险：客户对公司产品质量有较高要求。机遇：做好质量管理工作，赢得客户信任和高度满意，成为长期合作伙伴。积极向同行业进行宣传，增加潜在顾客。

4 社会关系风险：社会关系维护不好，导致客户流失；机遇：能获得更多的资源，包括客户。

5 顾客反馈风险：频繁地、严重地顾客投诉导致客户流失，公司名誉受损。机遇：顾客满意度较高，使公司在业内具有良好的知名度。

环境管理体系风险如：风险：未履行合规义务可损害组织的声誉或导致诉讼；管理措施：加强对法律法规执行情况的检查力度，遵守法规要求，更多地履行合规义务，以便能够提升组织的声誉等；识别的外部风险和机遇有：目前环保监督部门对环境污染物的排放和控制监督非常严格，当地环保要求及检查力度比较高等。

职业健康安全风险及机遇如：监管部门的监管力度风险：监管部门针对职业健康安全监管力度加大，如公司职业健康安全要求执行不规范，可能存在被查处的风险。管理措施：各级部门严格按照公司的职业健康安全管理制度的开展相关工作。风险：公司现有的制度，是否符合职业健康安全标准的要求。管理措施：主要职能部门按照要求加强职业健康安全相关标准的收集评价。

机遇：公司遵守职业健康安全标准，可以切实保障员工职业健康安全，树立良好社会形象，提高公司知名度。管理措施：办公室定期组织检查职业健康安全标准的要求的落实情况等。

与领导层沟通，到现阶段为止，公司经营各方面正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，做出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。

企业能够不定期进行风险和机遇的措施的策划，并评价这些措施的有效性。措施策划充分，与各部门业务过程有效融合。基本符合要求。

在方针的框架下制定质量、环境及职业健康安全目标：

质量目标：

- 1、顾客满意度 ≥ 90 分
- 2、销售产品交付验收合格率 100%

环境、职业健康目标：

- 1、固体废弃物收集处理率 100%
- 2、火灾、触电事故为 0
- 3、交通事故为 0

批准：总经理：陆金良

上述管理目标形成了文件，在管理手册中，与手册一起发布实施。公司的目标与方针保持一致；各职能部门对目标进行了分解和考核。

提供目标、指标环境管理方案和职业健康安全目标、指标管理方案、有重要环境因素、不可接受风险、目标、指标、针对每项指标分别制定了多项管理措施，有执行部门、需要资金、完成期限等。

抽查：环境目标：固体废弃物实现分类收集处理率 100%

2) 措施：

- (1) 建立并完善环境管理制度，将责任分解落实，并对目标的实现情况进行监督检查。
- (2) 对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识和技术水平。
- (3) 购备垃圾箱，及时回收，分类堆放。



（4）与销售商或厂家联系，力争使废物能再生或重新利用

执行部门：办公室、销售部；启动日期：2024.3.25。每季度检查一次

编制：范丽丹；审批：陆金良 时间：2024.3.25

查见：“目标指标与职业健康安全管理方案检查表”。

管理方案内容包括：目标、管理方案及措施 检查日期 完成情况 不符情况描述 检查人

抽查：职业健康安全目标：火灾、触电事故为0；

措施：

（1）对公司人员进行教育培训，增强员工的消防安全、环保意识。

（2）配备足够的消防器具。

（3）定期检查电器设备的使用及老化情况。

（4）建立应急预案并定期演练。

执行部门：办公室、销售部；启动日期：2024.3.25。每季度检查一次

符合要求。

经查该公司主要进行电子产品、安防设备、网络设备、音响设备、广播影视设备、软件、计算机及配件销售

策划了产品销售服务流程：

服务流程：用户需求跟踪—业务洽谈—合同签订—产品采购—产品交付—到货验收—售后服务

关键过程：销售服务

特殊过程：无

外包过程：部分产品安装服务

查看有关键过程确认记录，针对销售服务过程，从人员能力、销售服务设施、销售服务规范、销售服务过程控制记录、销售服务过程检查、销售产品质量验收等方面进行了确认，确认人：吴卫，时间为2024.03.10。符合策划要求

所需的资源：电脑、打印机以及相应的通讯和交通设施等，

以上资源基本满足生产的要求。

职业健康安全设备/设施有排风扇、灭火器、垃圾桶等，无环境和职业健康安全监测设备；现有基础设施配备基本充分。

自体系运行以来，策划未发生变更；如发生变更，变更前，评审非预期变更的后果，物流运输无外包过程。

由于公司生产的产品目前均为按照顾客要求进行生产的定型产品，无需形成“质量计划”。

对产品实现的策划内容全面，符合该产品实现的策划要求。

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

该公司产品销售主要是电子产品、安防设备、网络设备、音响设备、广播影视设备、软件、计算机及配件的销售。

销售部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。

现场与受审核方销售部主管沟通，销售部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，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，由销售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：短消息 LED 屏气象信息显示规范、安防线缆应用技术要求、城市公共客运智慧安防管理通用要求、地理信息系统软件测试规范 GB/T 33447-2016、集成电路/计算机硬件描述语言 VerilogGB/T 18349-2001 等等。

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《销售服务考核办法》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，基本掌握公司销售服务等要求。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。

销售部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和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，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。

产品交付至客户处通过物流服务企业，客户验收签收。

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：公司销售范围产品不备货，无库房，无需对产品进行检验。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。

公司现情况以市场销售情况进行销售和采购，下销售任务过程中产品的技术资料和采购合同及记录等相关资料，内容齐全；观察及查阅任务通知记录能反映客观情况。

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。营销中心结合行政中心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。

产品交付至客户处通过物流服务企业，客户签收，公司营销中心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，销售部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。

关键的过程：该公司目前经识别关键过程为业务洽谈过程。查见《过程确认表》，对该过程从工作人员能力、工作环境、作业指导文件等方面进行了确认评价。确认结论：符合要求

确认人：吴卫

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。

查销售产品交付情况：产品运输交付至客户处，客户签收。

抽供方发货到客户处“发货通知单”

送货单位：浙江省公众信息产业有限公司

发货时间：2024 年 6 月 15 日

收货人签字：张** 6 月 20 日

产品交付后，提供服务包括：商品三包期的管理、交付后出现质量问题的退换货、赔偿、技术服务、顾客满意度调查等

公司规定，交付当日主动打电话向客户询问验收情况，产品是否满意，了解客户使用情况，对客户提出的问题做好电话记录，能在电话解决的立即解决，电话解决不了的转为现场服务。

根据客户需要进行远程指导安装和使用，特殊情况根据客户要求进行现场指导。

销售人员回公司后作出售后服务工作总结，分析原因对存在问题进行改进。

依据合同要求进行后续的保修及售后服务。

另公司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。经查符合要求。

现场沟通，产品质量问题由受审核方联系供方进行处理，主要是依据合同的质保期限和质保内容。

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；采购的产品一般由业务人员对数量、



规格、产品检验报告等进行核实，并填写“收货确认单”。

目前材料采购无至供方现场实施验证的情况发生。

销售部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。

企业提供了销售人员日常行为规范和销售服务考核办法，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。

查 2024.3-6 月，《销售服务检查表》销售人员：吴卫

检查内容有销售人员仪表、考勤情况，接待质量，采购上传及跟踪，顾客沟通及时性，顾客异议处理，合同执行情况，顾客使用产品情况回访等，检查结果均符合要求。

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。

提供了浙江尚友智能科技有限公司《环境因素识别评价表》，识别了销售部在办公过程的生活垃圾的排放、生活污水的排放、办公用电的消耗、办公用品的消耗、纸张、笔芯的废弃、废日光灯管的排放、潜在火灾的发生、废垃圾桶的处理等共计 33 项；销售部的重要环境因素为：固体废弃物弃置、潜在火灾，形成公司的《重要环境因素清单》，对于固废的控制方案为：加强管理，制定管理方案，对于潜在火灾的控制方案为：加强管理，做好消防设备的控制和设施设备运行检查。制定管理方案。基本适宜。

提供了浙江尚友智能科技有限公司销售部的《危险源辨识及风险评价表》，对部门办公、员工上下班、外出业务活动、相关方活动等过程分别进行辨识，共识别危险源 42 项。

通过危险性评价确定出重大危险源：潜在火灾、触电、交通事故，并形成《不可接受风险清单》。

危险源识别经核实基本齐全，重大危险源评价基本合理。日常通过运行控制、管理制度、劳动防护用品、培训教育、应急预案等对重大危险源实施控制，基本适宜。

查运行控制文件包括：环境因素识别与评价控制程序 SY-CX-12、危险源辨识及风险评估与风险控制程序 SY-CX-13、安全用电管理制度、环境因素管理制度、销售服务规范、消防管理制度、废弃物管理制度、能源资源管理制度、火灾应急预案、触电事故应急预案等，上述文件中规定了运行控制标准及要求，文件具有可操作性。

运行控制考虑了与组织活动、产品和服务相关的环境因素和危险源辨识与评价对环境、危险源辨识运行控制提供了支持，策划基本合理，基本符合标准要求。

运行控制策划基本符合要求

查涉及到环境因素、危险源及重要环境因素和不可接受风险的运行控制情况：

固体废弃物弃置：加强管理，制定管理方案。

潜在火灾：加强管理，做好消防设备的控制和设施设备运行检查。制定管理方案。

触电：专人监护，保持安全距离

交通事故：加强培训，制定应急预案

制定了应急演练计划，对进行了相关的应急演练，有应急演练记录；公司配备了充足的消防器材，基本符合要求。

另策划有消防管理制度，办公区配备灭火器，提供灭火器点检卡。策划基本合理，基本符合标准要求。

资源能源管控：办公过程注意节水、节电、节原材料，人走关闭设备和照明开关，现场未发现有漏水和浪费电能的现象。

通过现场观察，办公区域配备有符合要求的灭火器，办公室设备电器状态良好，无安全隐患，也未发



现有漏水和浪费电能的现象。

员工饮用水为纯净水通过饮水机饮用，定期清洗，确保饮水机洁净。

经与公司负责人沟通，经公司危险源分析识别并结合现场实际观察，公司不涉及职业病危害。

日常由办公室部按月份定期对企业体系运行情况进行监督检查。经查，1至11月份检查结果均符合运行要求。

综上，企业各部门运行控制基本符合要求。

企业策划并执行《应急准备和响应控制程序》。经查，办公室部参加了以下应急预案演练：

2024年4月19日公司统一组织了交通事故的应急预案演练；提供了《交通事故安全应急预案》、交通事故应急预案演练记录等；

2024年4月20日公司统一组织了物体打击事故演练；提供了《物体打击事故应急预案》、物体打击事故演练记录等

经了解，自体系运行以来尚未发生紧急情况。

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

企业有对本年度管理评审进行策划（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18日实施了1次管理评审（Q/E/S一并实施），管理评审会议由总经理主持，各部门负责人和内审员参加。

查见“管理评审计划”，计划内容包括评审目的、评审形式、时间、参加人员、评审内容等。

查见“各部门工作报告”，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，包括：

- 1) 与管理体系相关的内外部因素、问题的变化和变更（适用的法律法规要求和其他要求、组织的风险和机遇）；
- 2) 有关管理体系绩效和有效性的信息包括趋势。包括顾客满意度、相关方反馈、各部门目标及总目标的实现程度、管理体系相关的过程绩效以及资质范围内：生产和销售服务的合格情况以及不合格及纠正措施；监视和测量结果；审核结果；外部供方绩效；不合格、事件、不符合及纠正措施、持续改进、监视和测量结果、员工参与和协商的输出，应对风险和机遇所采取措施的有效性；合规性评价的结果；风险和机遇；
- 3) 资源的充分性；
- 4) 应对机会和风险所采取措施的有效性；
- 5) 改进的机会。
- 6) 针对以往管理评审所采取措施的情况；
- 7) 目标的实现和方针目标的满足程度；
- 8) 与相关方的有关沟通、资源的充分性及持续改进的机遇等。

评审输入内容基本充分，涵盖了标准的所有要求且符合企业实际情况。

查见“管理评审报告”，报告内容包括：评审目的、时间、参加人员、评审输入、评审结论等。

管理评审结论显示：

1. 质量/环境/职业健康安全管理体系是持续充分、适宜、有效地运行。



2. 质量/环境/职业健康安全方针和质量/环境/职业健康安全目标体现了最高管理者的管理思想，体现了法律法规以及 3. 相关方的要求和本公司、本行业的实际，是持续适宜的并能够被贯彻执行。

4. 组织机构、人员及资源配置与体系要求持续相适应。

内审中发现的问题已得到有效整改。

顾客满意程度有了提高，产品质量有了进一步的改善。

内部员工的节能降耗意识和环境保护意识、职业健康安全意识及劳动防护意识也得到了提高，实现了预定的质量/环境/职业健康安全目标、指标，落实了管理方案。总经理就相关的管理评审输出与工作人员及员工代表进行了沟通，沟通过程符合其法律法规要求和其他要求，所沟通的职业健康安全信息与职业健康安全管理体系内所形成的信息一致且可靠，公司对有关其沟通做了响应，..... 以上沟通过程能够使工作人员为持续改进做出贡献。

评审提出 1 项改进建议：公司部分管理人员对标准不是很熟悉，建议在 2024 年 7 月底前集中组织培训学习。责任部门：办公室，2024 年 7 月 20 日整改已完成。内容经总经理批准下发。

现场审核，同管理者代表沟通，介绍其管理评审主要是在咨询老师指导下进行的。现场询问其对标准了解情况及管理评审的策划情况，能够清楚回答且回答内容基本符合要求。

公司策划并执行《内部审核控制程序》，经查基本符合要求。

与内审组长范丽丹面谈，企业于 2024 年 6 月 17 日-18 日进行了一次内审。提供了内审资料：

抽查 2024 年《年度内审计划》，编制：范丽丹；批准：陆金良；2024 年 6 月 5 日。审核时间安排：计划于 2024 年 6 月 17 日-18 日进行年度质量/环境/职业健康安全管理体系内部审核。

审核组长：范丽丹，组员：吴卫。

与内审组长交谈，按照检查表模板进行了内审，内审技巧和审核深度还需加强。经查内审员没有审核自己的工作。

查看内审记录。经查有内部审核首（末）次会议签到表，公司领导层、各部门负责人参加了会议，内审员编制了内审检查表，记录基本上反映了体系运行情况，审核中共发现 1 项不符合项，涉及办公室，开具了不符合报告。

查不符合报告：内审员描述了不符合事实，责任部门负责人分析了原因，并制定实施了纠正措施，完成了整改，经内审员验证，达到了规定要求。

查看《内部管理体系审核报告》，描述了审核时间、审核目的、审核方式、审核依据、审核范围、审核概况、不合格项及其分析、审核结论及对管理体系的改进建议。

审核结论：基本符合计划安排和标准的要求，并得到了较有效实施和保持，仍需进一步改进（内审发现的问题）。

经与内审员面谈，是依据内审检查表模板进行的内审，内审员对体系标准知识不够熟悉，内审流于形式，审核能力和审核深度尚需加强，企业应加强内审员培训学习，已开具不符合报告。

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

编制了《不合格控制程序》，对纠正预防措施识别、评审、验证，事故事件报告、调查、处理等作了规定，其内容符合组织实际及标准要求。



对内审中提出的不合格项进行了原因分析，制定、实施了纠正和纠正措施，并由内审员对所采取的纠正措施进行了验证，纠正措施有效。管理评审中对发现的薄弱环节，也提出了持续改进的意见，要求继续加强公司员工对质量、环境、安全标准的学习，确保公司持续稳定发展。并组织实施。

经了解，体系运行以来公司按照体系的要求，通过运行控制、加强培训，以及开展管理评审活动等方式采取预防措施，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制，人员的质量、环保、安全意识有了明显提高，没有发现潜在的不符合，没有发生重大质量事故和投诉处罚，没有发生环境、职业健康安全事件和投诉处罚。企业纠正措施的管理符合标准要求。

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。

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）：

企业提供并配备了管理体系运行和改进所需的资、包括人力资源、基础设施（含办公场所、生产设备、监视或测量资源、交通和通讯等）、资金、技术和信息等，现有资源满足要求。

业务范围：电子产品、安防设备、网络设备、音响设备、广播影视设备、软件、计算机及配件销售

注册地址：平湖市新埭镇鱼圻塘村赵家坟 51 号

办公地址：浙江省平湖市当湖街道长胜路 118 号佳龙大厦 2 幢 1 单元 501 室,办公面积 110 平。

现场见办公地租赁合同，有效期 2023.02.16~2026.02.15

职业健康安全设备/设施有排风扇、灭火器、垃圾桶等，无环境和职业健康安全监测设备；

现有基础设施配备基本充分。

现场查看：

营业执照在有效期内。

公司设置办公室、销售部；职工及管理人员共计 8 人，人员结构稳定，进行过相关培训，满足技能要求。受审核方办公室工作环境干净整洁，企业水电网齐备，为员工提供了基本的从事产品销售所需的安全、卫生、适宜以及防污染、防噪音等条件。为办公室员工配备电脑，可以网络传递信息。

2) 人员及能力、意识：

公司制定岗位职责和岗位任职要求，从教育、培训、经历、能力进行要求，并对职能部门部长、各重要岗位人员进行任职能力评价，目前各职能部门及重要岗位人员任职能力符合要求。

3) 信息沟通：

内部沟通：通过各种列会传达、通报质量管理情况；

各部门内部会议等；

内部文件的学习和传递；

公司宣传栏等方式。



外部沟通：通过电话、微信、邮箱。

与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；

与顾客沟通产品质量、交付情况和服务方面等；

与当地政府主管部门进行交流沟通

4) 文件化信息的管理：

质量环境职业健康安全管理体系文件由办公室组织编写，总经理批准发布实施，办公室打印传阅，公司文件柜存放，每个人均可查阅。外来文件电子版本在行政部电脑里，每个人均可查阅，产品技术标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。办公室根据管理体系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，办公室不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：电子产品、安防设备、网络设备、音响设备、广播影视设备、软件、计算机及配件销售

E：电子产品、安防设备、网络设备、音响设备、广播影视设备、软件、计算机及配件销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：电子产品、安防设备、网络设备、音响设备、广播影视设备、软件、计算机及配件销售所涉及场所的相关职业健康安全活动

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，（浙江尚友智能科技有限公司）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:张锐 柳芳



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。