

项目编号：11579-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：杭州青鸟美印信息技术有限公司

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）：单迎珍

审核组员（签字）：周传林

报告日期：2025 年 01 月 08 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：单迎珍

组员：周传林



受审核方名称：杭州青鸟美印信息技术有限公司

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	单迎珍	组长	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2024-N1QMS-4202976 2024-N1EMS-4202976 2022-N1OHSMS-3202976	Q: 29. 10. 06 E: 29. 10. 06 O: 29. 10. 06
B	周传林	组员	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2024-N1QMS-1459792 2024-N1EMS-1459792 2024-N1OHSMS-1459792	Q: 29. 10. 06 E: 29. 10. 06 O: 29. 10. 06

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王晶、吕婷等	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-QR-R-06 申请评审及审核方案策划表；

d) 相关的法律法规：民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、道路交通安全法、消费者权益保护法等。

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：SB/T 10409-2007商业服务业顾客满意度测评规范、GB/T17540-2017台式激光打印机通用规范、CCEC/T 18-2003



打印机和打印/传真一体机节能产品认证技术要求、GB/T 18892-2002复印机械环境保护要求 静电复印机节约能源、CCEC/T 20-2003复印机节能产品认证技术要求、GB/T 29244-2024网络安全技术 办公设备安全规范、GB/T 29244-2012信息安全技术 办公设备基本安全要求、DB34/T 4525.2-2023商品源数据 属性信息规范 第2部分：特征属性-政府采购办公设备及耗材类、GB/T 16273.8-2010设备用图形符号 第8部分：办公设备通用符号等。

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：2025年01月07日 上午至2025年01月08日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自 2024 年 5 月 3 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：办公设备的销售

E：办公设备的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：办公设备的销售所涉及场所的相关职业健康安全活动

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：浙江省杭州市西湖区文三路 369 号文三数码大厦 603 室

办公地址：浙江省杭州市西湖区文三路 369 号文三数码大厦 601 室、603 室、611 室、613/615 室

经营地址：浙江省杭州市西湖区文三路 369 号文三数码大厦 601 室、603 室、611 室、613/615 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 2025 年 01 月 06 日上午-2025 年 01 月 06 日上午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：管理目标完成情况及管理方案的落实情况，环境因素、危险源辨识和风险评估及其运行控制情况，销售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:行政人事部

QE07.2/Q7.1.4/E08.1/E08.2

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：2025年2月7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2026年1月7日前。

2) 下次审核时应重点关注：本次不符合跟踪，内审和管理评审的深入、销售服务实现过程及过程控制情况、环境因素和危险源的识别、环境安全的运行控制等。

3) 本次审核发现的正面信息：对运营绩效和客户评价反馈情况较关注。较重视销售服务的过程控制及服务质量，现阶段服务质量可保证，环境及职业健康安全控制状态良好。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：最高管理层能够积极参与管理体系运行，能够落实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：由于企业目前的经营模式较传统，人员也较少，对标准的理解欠深度，需不断加强对标准的理解和落实。

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：2015年09月21日，体系实施时间：2024年5月3日

2) 法律地位证明文件有：提供营业执照（统一社会信用代码91330106MA27WMKY7J），长期。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：45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：

经与总经理沟通，公司主要进行办公设备的销售，策划了销售实现的流程：业务洽谈→合同评审→签订合同→采购→交付→售后服务

关键过程/需确认过程：销售服务过程。外包过程：仓储服务、产品运输、物业管理。

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

公司按照 GB/T19001-2016、GB/T45001-2016、GB/T45001-2020 标准策划编制了管理手册、程序文件、管理制度、运行记录等体系文件，于2024年5月3日起实施。一阶段审核后该公司对文审问题进行了整改，经现场验证基本符合要求。公司相关体系文件及记录的策划工作日趋完善，相关体系文件及记录比较充分



和适宜，基本上满足标准和相关管理的要求。

1、组织及其环境

查见《管理手册》相关条款，公司最高管理者组织环境分析会，分析确定与公司宗旨、目标和战略方向相关并影响其实现质量、环境和职业健康安全预期结果的各种内部、外部问题或因素。将内部、外部问题或因素的分析结果，作为建立管理体系考虑的因素。提供“内外部环境因素识别和评审表”，识别比较全面、充分。对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通（总结、会议、培训等形式）及内部沟通总结等方式进行监视和评审。组织机构分工明确。通过形成文件的信息，会议，培训等方式将职责，权限传达到企业内部。整体运行较好。经与管代沟通：为提高公司信誉和产品竞争能力，策划并建立有系统化和文件化的管理体系。组织识别到的外部环境：政治环境、法律（含标准）、经济环境、社会文化环境、自然环境、竞争力。公司地理位置优越，基础设施满足要求。内部环境：企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素、人力因素、运营因素等。公司每季度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，制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。符合要求。

2、理解相关方的需求和期望

企业确定管理体系有关的相关方包括：客户、供应商、员工、第三方认证及沟通、政府职能部门等。经现场沟通了解：顾客的需要和期望：1、服务质量稳定，符合顾客要求；2、货源稳定；3、同类产品价格具有竞争力等；供应商的需要和期望：1、长期合作、双赢；2、进料合格率高；3、及时付款等。员工：1、薪资、福利增加；2、提供培训机会；3、有一定的娱乐活动等；审核机构：公司体系运作的有效性、充分性和符合性等；股东：持续的盈利能力和透明度；战略目标包含营业额及净利润；政府职能部门：满足法律法规要求等；不同的相关方对组织的需求和期望是不同的，企业主要通过电话沟通、微信交流、登门拜访、会议招标文件、定期访问相关方官方网站等方式获取和确定相关方的要求。符合要求。

3、管理体系应用（不适用和外包过程、需确认过程等）情况

公司主要进行办公设备的销售，策划了销售服务实现的流程：业务洽谈→合同评审→签订合同→采购→交付→售后服务。关键过程/需确认过程：销售服务过程。外包过程：仓储服务、产品运输、物业管理。编制了相关的程序文件如《服务提供控制程序》、《顾客满意度测量控制程序》等，内部根据销售服务经营特点编制了销售服务规范、销售管理制度等，策划了顾客满意度调查表、销售合同、送货单、服务质量检查表等记录，总经理对过程质量进行监督，基本符合要求。

4、过程的识别与控制：公司2024年5月3日依据ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001:2018标准制订并实施的《管理手册》，识别了公司质量环境职业健康安全管理体系运行所需的过程，明确了边界和适用性，从范围的内容来看，公司考虑了理念、价值观、文化等相关因素及相关方的要求，还考虑了公司在国际、国家、地区或本地引起的法律、技术、竞争、文化、社会、经济 and 自然环境等方面的问题及应对方法，标准的所有条款均适用于该组织。过程较完整。

5、方针的适宜性、有效性

组织建立的管理方针为：诚信经营，扩展市场，满足客户，持续改进；全员参与，注重环保，预防为主，遵章守法；安全第一，以人为本，保护健康，科学发展。

公司的管理方针记录在《管理手册》中，结合了公司服务特点和目前的实际状况。通过贯标培训、文件下发等方式在内部得到理解。

6、组织结构、职责分工和履行情况

按照标准要求和实际经营和管理情况设置了管理层、行政人事部、销售部、财务部等职能部门；查验



其职责规定相关文件，按照职能分工，明确了部门工作的职责；各部门职责规定基本满足管理体系运行的需要。经现场了解，各部门对自身职责基本掌握，并能在工作中履行。

7、应对风险和机遇的措施

管理手册对风险和机遇应对的策划和控制要求进行了规定，根据组织环境分析、相关方需求和期望分析及管理体系范围、产品范围等确定了质量、环境和职业健康安全管理体系需应对的风险和机遇，制定了针对性的应对措施，并将相关措施与业务活动相结合，确保经营过程中的质量、环境和职业健康安全风险控制可在可接受的范围。经与总经理交流，目前管理体系风险主要的风险主要体现在市场和价格的波动、客户需求的稳定等方面；环境保护方面的要求越来越多，监管部门监管力度的加大，如公司执行不规范，可能存在被查处的风险；外部客户对服务质量标准提高以及期望值提升，给公司服务管理提出新的要求，可能导致不符合要求，均采取了相应的措施，并对措施进行测评。与总经理沟通，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，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。基本符合要求。

8、目标的实施和考核情况

公司管理层以公司的管理方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定了公司总的质量、环境安全目标，有：质量目标：a) 采购产品验收合格率 100%；b) 顾客满意度 $\geq 90\%$ ；c) 一次交付合格率 100%。环境目标：a) 固废合规处理率 100%；b) 火灾事故为 0。职业健康安全目标：a) 火灾事故发生次数为 0；b) 触电事故发生次数为 0；c) 交通事故发生次数为 0。为确保目标的实现，对管理目标进行了分解，并规定了考核办法。已按要求，对各部门目标实现情况进行测评，在每次管理评审前由对目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。提供 2024 年 5 月-12 月的目标考核记录，管理目标均已达成。

9、法律法规的识别及获取情况

提供有《法律法规和其他要求控制程序》，符合要求。行政人事部作为外来文件的收集、更新归口部门，对法律法规与其他要求从网络、地方部门、行业协会等获取，内部主要通过培训、学习、发文等方式对法律法规和其他要求进行传达。提供适用的法律法规及其他要求清单，有文件名称、发布日期、实施日期等，识别收集了民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、消防法、交通安全法、消费者权益保护法等国家和地方适用的法律法规及其他要求及相关产品技术标准。文件有纸质或电子文档保存，各部门通过公司内部共享。

10、变更的策划

公司于 2024 年 5 月建立一体化管理体系，为使公司管理体系有效运行，并持续改进，要求各部门按管理体系文件中的规定贯彻实施，文件中的规定与实际运作应保持一致。企业目前主要通过监视、测量、分析、评价、管理评审，内部审核结果等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。随着管理方针、目标的变化，定期评审及时修订质量环境和职业健康安全管理体系文件，确保其有效性、充分性和适宜性。质量、环境和职业健康安全管理体系建立后，不断完善，持续改进，提高有效性和效率。

11、组织的知识

组织运行所需的知识来源主要通过内外部收集、沟通、学习等，组织运行所需的知识来源包括：行业协会、供应商、客户、内部成功经验或失败经验、知识产权、咨询公司或认证公司等；主要知识包括：信



息公告、会员动态、政策法规、案例分析、产品功能参数及维保知识、产品和服务方法、职责权限分配技巧、绩效考核、目标设定方法、流程优化知识、证书和管理体系知识等；应用方式：纳入外来文件及内部培训计划、转化为作业指导书实施、转化为新产品和服务项目、转化为作业指导书实践、转化为目标分配表、绩效考核表等。负责人称，企业会不定期的对员工进行培训以及会议沟通等方式来提升知识积累。企业对知识的管控清晰有效。基本符合要求。目前知识结构基本符合要求。

12、产品和服务提供更改的控制情况

公司管理手册明确了公司体系变更控制要求，要求应有计划地和系统地进行变更，考虑对变更的潜在后果进行评价，采取必要的措施，以确保产品和服务完整性。规定了应将变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息形成文件。体系实施以来，体系运行各过程未发生变更。

到现阶段为止，公司经营方面基本正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。

公司最近一次于 2024 年 8 月 11 日组织了内部审核，于 2024 年 9 月 11 日组织了管评，结论为公司管理体系运行适宜、充分、有效。组织的自我完善机制基本建立。

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

（需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中 FH 应包括使用危害分析的方法和对食品职业健康安全小组的评价意见；H 体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）

公司一体化管理体系经运行以来能基本达到方针、目标和预期结果。组织职责进一步明确并形成文件信息；基本具备过程和活动所需的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金、工作时间等资源，建立了及时充分提供资源的机制。并形成了文件信息的管理方针、目标，在各职能和层次建立目标的分解，体现了对重要过程的控制和遵守法规和标准，体现了对持续改进、环保无污染、安全的承诺。识别销售服务过程为需要确认的过程，识别仓储服务、产品运输、物业管理为外包过程。对监视和测量、分析、纠正措施和改进等进行了策划，有一定的针对性和可操作性，具备防止不合格品的产生、满足顾客和适用的法律法规、标准的要求的持续能力。

经沟通查询，公司经营过程中无质量环保安全等事故发生，也无被投诉情况发生，经营状态正常。

●服务过程实现的运行策划：公司目前主要从事办公设备的销售，对服务的质量目标、实现过程所要求的验证、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。1、公司确定了销售过程的质量目标和质量要求：公司按国家行业相关产品标准以及客户要求销售，已设质量目标有：采购产品验收合格率 100%；顾客满意率≥90%；一次交付合格率 100%。2、策划了办公设备的销售流程：业务洽谈→合同评审→签订合同→采购→交付→售后服务。关键过程/需确认过程：销售服务过程。外包过程：仓储服务、产品运输、物业管理。3、收集了销售过程中相关的法规和执行标准如宪法、民法典、消防者权益保护法、中华人民共和国招投标法、产品质量法、顾客要求等国家地方相关法律法规标准及 SB/T 10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范、GB/T17540-2017 台式激光打印机通用规范、CCEC/T 18-2003 打印机和打印/传真一体机节能产品认证技术要求、GB/T 18892-2002 复印机械环境保护要求 静电复印机节约能源、CCEC/T 20-2003 复印机节能产品认证技术要求、GB/T 29244-2024 网络安全技术 办公设备安全规范、GB/T 29244-2012 信息安全技术 办公设备基本安全要求、DB34/T 4525.2-2023 商品源数据 属性信息规范 第 2 部分：特征属性-政府采购办公设备及耗材类、GB/T 16273.8-2010 设备用图形符号 第 8 部分：办公设备通用符号等产品和服务的技术标准。并按顾客要求组织销售，并通过对产品进行市场调查，获取顾客需求的相关信息。4、策划配置了相关的资源，包括销售人员、办公设施等均配备齐全，满足要求。5、编制了相关的程序文件以及销售过程管理制度等，策划了合同评审表、顾客满意度调查表、销售台帐等记



录。6、体系实施以来，未发生过部门职责、目标指标等运行策划需要进行更改的情况。若变更，则要求相关部门制订过程控制措施，评审了非预期变更的后果及采取相关措施消除不利影响。服务实现的策划基本适宜，适于组织的运作方式。

●**产品和服务的要求及确定：**销售部经常对顾客进行走访、网络沟通等方式进行售前、售中、售后服务，了解顾客的意见。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。对顾客一般提出的问题，由销售人员负责解决，不能解决的或关系重大时，公司派专人到现场去查看，确属公司服务质量问题的，并组织人员制定紧急应对措施，进行处理。体系建立实施至今未发生顾客投诉情况。在管理手册 Q8.2 规定了对顾客要求的确认、评审的职责和工作程序要求，策划基本符合要求。目前主要客户基本为企事业单位和附近数码城的办公设备零售商等，办公设备主要包括电脑、打印机、一体机等，通过买进卖出形式，外购成品后直接对外销售。抽查多份认证范围内的产品销售合同以及相应的合同确认评审记录，经沟通，上述合同项下的所售办公设备均为常规性产品，由销售经理对产品价格进行确认后加盖合同章，合同生效，签盖后即默认接受了顾客的相关要求。同时部分办公设备的销售为政府平台采购项目，为投标方式，投标前已对客户对产品和服务的要求进行了充分的确认。合同评审过程基本符合实际运行需要和行业模式。目前无顾客要求未形成文件情况和合同变更情况。公司暂无口头定单、合同更改情况。

●**产品和服务的设计开发：**查公司管理手册 8.3 条款，已规定了产品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，符合标准要求。规定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的服务模式时，公司则按照策划的设计和开发要求进行服务方案设计，以确保服务的符合性、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。公司目前的销售服务方式为常规型的贸易类服务模式，暂不设计开发新的服务和新流程，对现有服务以及流程也未进行更改，也无权更改顾客要求。经沟通，如有新的销售服务方式，则按照产品和服务设计开发的要求实施。

●**外部提供过程的控制：**提供有《采购和相关方控制程序》，规定了公司采购的职责、工作程序，明确了采购产品的分类方法，规定了对供方选择、评价和再评价原则等，符合要求。公司采购的办公设备主要为各品牌电脑、打印机、一体机、复印机等，同时公司为佳能公司在浙江省一级代理商，从事佳能公司产品的销售和售后服务等。查合格供应商名录，主要有：厦门宝德信科技股份有限公司（供货产品：佳能品牌的打印机、复印机等办公设备及办公耗材）、杭州梵荣科技有限公司（供货产品：电脑）、杭州锦康数码科技有限公司（供货产品：电脑、打印机、复印机等办公设备及办公耗材）等，编制：施红丽，审核：王芳。提供有供应商业绩定期考核评估表，对供方进行评价，评价内容有：交货准时率、品质、服务配合度等几方面进行，评价记录均为同意继续列入合格供方名录。采购信息主要包括签订的购销合同、佳能电子订货系统等，传达采购信息及采购要求。公司目前的采购信息，主要根据客户合同以及定购单来确认，采购内容包括有产品名称、品种、规格、数量、价格、质量要求、交货期限及数量等，公司在合格供应商目录中进行采购，同时与供应商签订合同或下达订单，合同或订单内容除基本信息外，还包括交货地点、运输方式及费用负担、包装标准及包装物、产品验收、违约责任等其他约定内容。经沟通，公司在经营场所将 615 室作为中转仓库和耗材仓库，采购件由公司仓管员对所购产品的包装外观、产品说明书、质量保证书、保修卡、数量等进行验证，验证合格后入库。提供给外部供方的过程基本可控。

●**销售服务实现过程控制：**1、公司目前通过业务洽谈、投标、网络推广等形式与客户接洽，有规定，如较大的项目一般确定后由销售部负责制作合同文件，通过合同明确服务相关信息及特性。销售服务流程、管理制度和岗位职责等文件，对于销售的作业流程都作了规定和说明。2、经询问，组织已对企业员工进行了相关管理规定的培训学习，可阻止人为因素产生不合格现象。3、设备包括网络、电话机、电脑、传真机、打印机等，设备定期维护保养，保持有效性，工作环境满足办公要求。4、销售服务过程控制：主要通过销



售管理制度、相关合同等工作文件，现场与销售主管交流，言谈较热情，工作状态总体良好。现场审核获悉，销售服务过程质量的评价包括内部评价和外部评价。公司内部有制定“人员绩效考核记录”、“服务质量检查表”等考核评价准则。5、查《管理手册》及相关文件，该部门目前确认的特殊过程为销售服务过程。对销售服务的过程因其特性要求进行确认，主要对作业程序及相关规定、销售服务水平及考核方式、人员认可等方面进行确认，评审意见：经过评审，作业文件、人员及过程控制方法均满足要求。服务过程严格按照该过程控制方式进行。确认：牛小晶等人。6、主要以“客户名称”“销售单”“销售渠道”等来体现标识和可溯。7、公司顾客财产主要涉及为顾客信息，按顾客相关规定要求进行操作，顾客财产如发生泄密等情况，与顾客协商解决，公司目前尚无财产损失情况发生。要求供方按产品防护和顾客要求进行包装和运输，标识标牌清晰。运输过程中遵守交通法，做好产品防护等。8、要求供方按产品原包装要求以及顾客要求进行包装和运输，标识标牌清晰。运输过程中遵守交通法，做好产品防护等。产品实施三包，有破损情况的退换货处理等。9、经查问公司交付主要内容包括：1）明确交付条件，根据顾客的资信情况和要求明确交付条件；2）确定交付方式；3）交付过程：提供服务。具体在服务合同当中明确。按交付清单办理交付手续，交付凭证应有接受方签字；交付后交付人应向组织内有关人员反馈信息并得到确认，以采取下一步的措施，如建立顾客档案等。所有的产品都必须经检验合格后方可交付，同时商品三包期的管理、交付后出现质量问题的退换货、赔偿等。销售部负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，销售部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由销售部开具销售出货单，依据发货单发货，随货同行有产品说明书、保修卡等，同时联系货运交付到指定地点。售后服务由销售部业务员按照售后服务规范执行，去客户现场培训和演示产品的使用方法和注意事项等。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。经查基本符合要求。过程可控。

●**服务过程的监视和测量**：依据程序文件规定要求对一体化管理体系各个过程进行监视：各职能部门的质量/环境及职业健康安全目标的实现情况；对过程检查中出现的不合格/潜在不合格采取纠正/预防措施，防止不合格再发生/发生；采用电话、回访或网络客服回复等方式征询顾客对产品的质量意见，发现问题及时采取适当的纠正和纠正措施确保顾客满意。提供有销售过程的原始记录等对过程的监视和测量，控制有效，可满足要求。同时日常工作中对销售人员进行工作内容的监督考核，针对考核中出现的不规范行为进行教育、培训，情节严重予以辞退，日常巡检发现的不合格立即进行整改；如果由多次业务考核不合格时，立即调离原岗位，自体系运行以来，未出现过项目主管及员工因服务不符合要求被辞退现象。质量事故：未发生。对服务实现过程的监视和测量情况符合要求。

●**更改控制**：组织明确组织应对服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要的措施的要求。体系实施以来，体系运行各过程未发生变更。符合要求。

●**顾客满意度调查**：该公司顾客满意度调查部门为销售部，公司《顾客满意度监测程序》规定了对顾客满意程度的调查内容、方法、频次等内容。公司在2024年6月份向主要顾客发放了满意度调查表，对顾客满意度调查进行了分析报告，顾客满意率达97分，达到公司质量目标（≥80分）的要求。

●**数据分析**：通过内审和管理评审，对质量管理体系的绩效和有效性进行评价，结合本年度内审和管理评审，公司质量管理体系运行有效。提供公司各部门目标完成情况统计，均已达成。针对部分顾客的满意率调查统计证据，已达到目标要求等。并将以上数据分析的结果作为管理评审会议的输入内容。所实施的数据分析基本符合要求。

●**改进**：制定《纠正措施控制程序》，采取有效的改进、纠正和预防措施，实现持续改进管理体系的有效性。行政人事部通过管理方针和目标的贯彻过程、审核结果、数据分析和预防措施的实施、管理评审的结果，积极寻找体系持续改进的机会，确定需要改进的方面，组织各部门进行策划，制定《改进计划》报总经理批准后，予以实施。总经理及各职能部门持续改进质量/环境/职业健康安全管理体系的适宜性、充



分性和有效性，以提升质量/环境/职业健康安全绩效，并考虑管理评审的分析和评价结果，以确定是否存在需求或机遇，这些需求或机遇应作为持续改进的一部分加以应对。企业致力于持续改进，以以适应不断变化的运营情况。基本符合要求。

●**环境因素、危险源识别以及重要环境因素、不可接受危险源的评价和确定情况：**公司根据管理手册第 E06.1.2 条款以及《环境因素识别和评价控制程序》、《危险源辨识和风险评价控制程序》的要求，由行政人事部负责指导各部门环境因素、危险源的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门负责组织实施，行政人事部负责汇总整理。各部门根据文件的规定，于 2024.5.3 对环境因素、危险源进行了识别，然后汇总到行政人事部进行最后确认并评价出重要环境因素和不可接受风险源，已结合产品销售过程中有关生命周期的观点，如产品从原材料的采购、产品的加工制造、产品运输、产品分配与销售以及产品的最终处理等全部生命过程中可以涉及的环节进行识别相关的环境因素、危险源。提供《环境因素识别与评价表》，按照服务活动等，识别和确定了环境因素及其环境影响，各部门参与识别评价。对环境因素的正常、异常、紧急状态进行评价，对应责任部门明确，有相应的保存期限、责任人和制定日期，基本满足环境因素识别、确定和保持要求。采取综合评分等级法对整个公司的环境因素进行评价，评价出公司重要环境因素主要有：固体废物排放、潜在火灾发生等。提供《危险源识别与评价表》，列有作业活动、危险源、可能导致事故、时态、状态、危险性评价、危险等级、是否重大危险源、控制措施等，通过 LECD 法评价公司的不可接受危险源主要为：潜在火灾、交通事故、触电事故，评价合理。根据识别的环境因素、危险源和作业风险，通过文件的学习、培训等方法在各层次和职能间沟通。环境因素、危险源识别较充分，重要环境因素和不可接受危险源评价比较合理，通过采用目标、管理方案、运行控制、应急准备进行控制。

●**适用法律法规/标准的识别的充分性和合规性评价情况：**提供有《法律法规和其他要求控制程序》，符合要求。行政人事部作为外来文件的收集、更新归口部门，对法律法规与其他要求从网络、地方部门、行业协会等获取，内部主要通过培训、学习、发文等方式对法律法规和其他要求进行传达。提供法律法规及其他要求清单，有文件名称、发布日期、实施日期等，识别收集了民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、消防法、职业病防治法、浙江省大气污染防治条例、浙江省固体废物污染环境防治条例等国家及地方适用的法律法规及其他要求及 SB/T 10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范、GB/T17540-2017 台式激光打印机通用规范、CCEC/T 18-2003 打印机和打印/传真一体机节能产品认证技术要求、GB/T 18892-2002 复印机械环境保护要求 静电复印机节约能源、CCEC/T 20-2003 复印机节能产品认证技术要求、GB/T 29244-2024 网络安全技术 办公设备安全规范、GB/T 29244-2012 信息安全技术 办公设备基本安全要求、DB34/T 4525.2-2023 商品源数据 属性信息规范 第 2 部分：特征属性-政府采购办公设备及耗材类、GB/T 16273.8-2010 设备用图形符号 第 8 部分：办公设备通用符号等技术标准。识别较充分全面，经查阅为现行有效版本。文件有纸质或电子文档保存，各部门通过公司内部共享。

提供有《合规性评价控制程序》，规定评价周期一年不少于一次，要求对照公司业务经营管理活动，评价这些活动及结果、影响是否符合国家相关法律法规和地方性其他要求。符合标准要求。提供 2024.5.30 合规性评价表、环境、职业健康安全管理体系合规性评价报告，分别从固废排放、噪声排放、废水排放、废气、能源资源的使用和消耗、相关劳动保护和职业健康安全法规方面等方面分别进行了，评价结果：公司经营活动符合相关的法律法规及相关要求，没有违法违规现象。经沟通，近大半年以来，企业没有发生质量环境安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。评价过程符合要求。

●**环境和安全运行控制：**提供了相关运行控制文件，如环境及安全方面的运行控制程序、应急准备与响应控制程序、管理制度等文件，对环境管理的运行准则、要求作出了规定，其中对变更的情况识别充分，例如淡旺季引起的工作人员变化、劳动负荷变化、工作时限变化等方面的管理说明。

公司确定的重要环境因素有固体废物排放、潜在火灾等，不可接受危险源主要为：潜在火灾、触电伤害、交通事故。运行控制情况：1、能资源控制：经沟通，有节约能源意识，日常经营中要求按节约能源的



管理规定执行。同时加强对员工的培训教育，提高节约能源资源的意识。日常加强监督检查，办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，下班前要关闭电源等；办公过程使用的电器如空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电。2、噪声控制：日常办公、销售过程无噪声产生。3、废水控制：主要为产生的生活污水，由物业管理，公司缴纳水费。4、固体废弃物控制：主要为办公废弃物、生活垃圾、包装垃圾等。生活垃圾定点投至相应垃圾桶后由商务楼物业环卫部门定期清理。自行办公产生的废硒鼓、废墨盒以及不良品、退货品等再由供方回收。包装材料均废物利用，用于快递时包装，边角料作为一般垃圾处理。办公室内垃圾桶未分类存放，已沟通改进。5、杜绝火灾发生：办公区域楼道内有消防栓，由物业进行管理，有点检记录。楼道内有逃生通道，照明灯正常。办公用电脑、电器状态良好，无安全隐患。但现场巡视时发现，办公区 3#会议室内有 3 只 2KG 手提式干粉灭火器，其中 2 只指针已接近黄区，无点检记录；巡视 615 室仓库内共有灭火器 5 个，也无点检记录。6、相关方管理：主要包括与经营相关的供方、客户等，要求将公司的环境安全要求通报供方或客户，使其运行活动和行为符合公司的要求，并由各相关部门分别落地管理。每款产品均附件有产品说明书和产品回收说明书等。投标文件中均附有环境和安全告知等。7、触电伤害和违章作业预防：定期对员工进行安全生产知识培训，加强安全防范意识。部门日常办公活动中，加强用电安全，禁止私接乱接电气线路，防止触电事故和火灾事故的发生。8、车辆伤害、交通事故等意外伤害控制：要求员工上下班或出差期间以及送货员工送货期间要求其遵守交通法规，不酒后驾车等，对员工开展安全教育。9、为员工缴纳的社保，包括工伤险等。10、主管介绍在销售服务活动过程中考虑顾客对产品环境和职业健康安全影响的要求，从要求供方提供的产品的设计阶段考虑环保和安全性，使用环保原材料，产品使用过程中不产生环境污染和职业健康损害，产品报废阶段回收处理等。对客户提出的产品环境安全要求，体现在研发阶段，确保产品达到客户要求等。公司范围内对可能影响到新服务、劳动安全、职业健康和环境的所有项目变更进行了管理。确定变更的管理程序和检查要求，确保因变更对活动、工艺、服务和设备的变化而产生的职业健康安全危险进行评估，识别其重大变化，制定有效控制。体系实施以来，没有新的过程、服务、组织机构发生，有关危险源和相关职业健康安全风险的知识或信息等无变更。目前公司已经成熟经营，无承包方实施活动情况，当有时按规定进行控制并施加环境和职业健康安全影响，确保在受控下开展工作。

●**应急准备和响应**：提供有《应急准备和响应控制程序》，规定了紧急情况的识别、应急准备、应急设备、应急措施物资配置及定期评审等控制要求，符合要求。查见公司分别于 2024. 7. 11 进行了消防应急演练，于 2024. 7. 10 进行了触电应急演练等，有演习计划、演习记录和效果评价等，对演习过程进行了描述总结，演练后组织各部门负责人对应急预案评审，一致认为，应急预案适合企业现状，无变更需求。查消防物资：防护物资、灭火器、应急通道等，询问以往紧急情况的处理：负责人回答未发生过。基本符合要求。企业将应急响应的相关信息传递给了相关方、访客等。基本符合要求。

●**绩效监视和测量**：编制有绩效监测等控制程序，对环境和职业健康安全绩效进行监视和测量，以确保符合相关的法律法规、目标、指标、管理方案和各项制度的要求。通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量，如内审、管理评审、目标考核等。抽查环境、安全运行检查情况，每月对公司环境、安全运行情况进行检查，检查结果均为符合要求。抽查法律法规和其他要求合规性评价情况，提供法律法规清单、合规性评价报告等。审核周期内，公司未出现质量、环境和安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。基本符合要求。

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：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，公司已于 2024 年 8 月 11 日进行了首次年度内部审核。提供有审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域。对内部审核发现的 1 个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠



正措施，并验证了有效性，内审报告中对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，公司已于2024年9月11日进行了管理评审，总经理主持，各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求。评审中提出的改进建议有1项，已实施。管理评审过程实施基本有效。

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

对采购品主要由公司仓管员对所购产品的包装外观、产品说明书、质量保证书、保修卡、数量等进行验证，验证合格后入库。入库后再根据出货单安排送货，由公司客户签收时对产品的外观、数量、规格等进行确认，确认无误进行签字验收，回单后交回公司，同时开展售后服务。经沟通，公司采购的办公设备基本为佳能、惠普、联想、兄弟等品牌产品，产品质量较稳定，同时产品实行三包服务，采购件不合格的均可以通过退换货处理。未发生采购件不合格的情况。经负责人介绍，销售服务过程中的不合格的服务项目，销售部负责人负责对管理体系和销售服务运作环节中所出现的不符合工作纠正措施的提出及完成情况审批，并行使是否批准恢复被停止的不符合工作的权力；各部门负责对在本部门发现的不符合工作的原因分析及纠正措施的实施；行政人事部负责人负责跟踪并验证非内审不符合工作的处理结果；公司总经理定期对已完成纠正的不符合工作的复查。同时日常工作中对销售人员进行工作内容的监督考核，针对考核中出现的不规范行为进行教育、培训，情节严重予以辞退，日常巡检发现的不合格立即进行整改；如果由多次业务考核不合格时，立即调离原岗位，自体系运行以来，未出现过项目主管及员工因服务不符合要求被辞退现象。经沟通，公司产品实行售后技术服务，多年行业内的销售经验可确保销售服务的实现，自公司成立及经营以来，未出现交付后不合格的情况，客户对公司提供的销售服务较满意，客户对公司提供的销售服务较满意。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

建立《纠正措施控制程序》，规定对发生的不符合实施事由描述、责任部门进行原因分析，制定纠正措施、实施、验证的要求。经询问相关负责人，服务过程中产生的不合格依据不合格处理程序进行，及时纠正并采取预防措施。另查该公司对于内审出现的一般不符合情况制订了纠正措施共1项，符合要求。对于管理评审提出的改进方案制订了预防措施共1项，符合要求。体系实施以来，未发生质量、环境及安全方面的不符合、事故或事件，对于一般性监督检查的不符合一般采取立即纠正和限期整改的方式进行。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：

规定了销售部为投诉接受及处理部门，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。如交期、价格、服务等的要求及变更。

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）：

公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量、环境及职业健康安全管理体系所需的资源。

企业目前人员有45人，该公司组织结构分为：管理层、行政人事部、销售部，管理手册中对各部门职责和权限情况进行了规定，通过会议、学习、培训等各种形式进行了内外沟通，以确保各层次和职能相互了解清楚，便于相互协调和配合。符合要求。



公司位于杭州市文三路 369 号楼码大厦 6 楼的 601 室、603 室、611 室、613/615 室，共计 377.5 平方米作为办公经营用。配有办公桌、电脑、打印机、电话、空调、网络等设施，办公设备主要由使用者定期清理、定期查毒等。设 615 室为办公设备用耗材周转仓库，约 50 平方米。无检测设备。无特种设备。无食堂。环境职业健康安全设备设施主要为消防栓、灭火器、垃圾桶、中央空调等。经沟通，基础设施设备等资源的配置可满足公司销售服务需求，可以满足销售服务所涉及场所的相关环境、职业健康安全管理活动的需要。

2) 人员及能力、意识：

在管理手册 5.3 中规定了各人员的职责，公司制定有《岗位任职要求》，对影响产品质量工作的人员，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。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。企业相关人员基本具备相应能力和意识。

内审活动中内审检查表为机打且记录较简单，再次与内审组长邹丽萍、内审员施红丽沟通其对三体系标准条款的要求了解情况及对公司建立的《内部审核控制程序》要求、内审审核频次及此次内审审核不符合整改要求，不能准确回答。介绍其内审仍是在咨询老师指导下进行的，自行开展内审的能力不足。审核组已开出不符合，要求企业限期整改。

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。再通过多种渠道，如网络、投标、走访客户、发放顾客满意度调查表等，主动向顾客介绍服务内容，包括产品的相关信息、合同或订单的处理、付款方式、价格、服务、顾客抱怨等。现场抽查顾客满意度调查表等，能够充分利用顾客反馈信息，对顾客的要求进行及时有效处理。符合要求。

4) 文件化信息的管理：

一体经管理体系文件由行政人事部组织编写，总经理批准发布实施，行政人事部打印传阅，公司文件柜存放，外来文件电子版本在行政人事部电脑里，每个人均可查阅。受控文件纳入《受控文件清单》进行控制，清单中收集并汇总以上文件，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

Q：办公设备的销售；

E：办公设备的销售所涉及场所的相关环境管理活动；

O：办公设备的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书信息确认表》。

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，杭州青鸟美印信息技术有限公司 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：单迎珍 周传林



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。