

项目编号：20069-2025-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京亚北时代科技有限公司

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）： 王冰

报告日期： 2025 年 1 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■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：贾海平

组员：王冰



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	贾海平	组长	审核员	2024-N1QMS-1287023	33.02.04
B	王冰	组员	审核员	2024-N1QMS-1456075	33.02.04

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	丁永昌	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：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《北京市生活垃圾管理条例》、《北京市消防条例》《中华人民共和国消防法》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：《服务标准化工作指南GB/T15624-2011》、《商业服务业顾客满意度测评规范SB/T 10409-2007》、《计算机软件可靠性和可维护性管理GB/T 14394-2008》、《计算机软件测试规范GB/T 15532-2008》等国家标准。



f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）合同及顾客要求。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年01月19日 上午至2025年01月19日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年7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）：

计算机维修服务

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：北京市昌平区东小口镇天通苑 203B 号楼 3 单元 1 门 1 层 101 室

办公地址：北京市昌平区东小口镇天通苑 203B 号楼 3 单元 1 门 1 层 101 室，查见商铺租赁合同。房屋

坐落地址：北京市昌平区天通苑老一区 1 号楼 6 单元 1 号，与负责人沟通，该地址与认证申请审核地址北京市昌平区东小口镇天通苑 203B 号楼 3 单元 1 门 1 层 101 室为同一地址，由于园区内部重新编号，导致名称不同。公司提供有“关于楼宇地址说明”。面积约 121.755 平方米。查见《商铺租赁合同》，出租方：何力。承租方：张海飞。租赁期：三年，租赁期限自 2023 年 07 月 01 日至 2026 年 06 月 30 日。租赁期间，水费、电费、取暖费、等由乙方负担。公司一层维修接待办公室，二层办公室，共面积 121.755 平方米：房屋用途为手机配件、电脑维修，电脑配件及电脑售后服务等业务。

经营地址：北京市昌平区东小口镇天通苑 203B 号楼 3 单元 1 门 1 层 101 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 1 月 18 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；计算机维修服务运行控制；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 2 月 18 日提交审核组长。



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 18 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、内审员能力提升、任何变更情况等，

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：

公司在管理体系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 12 月 06 日，体系实施时间：2024 年 7 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 91110114MA00A9GB8D），经营范围覆盖认证范围 2016-12-06 到 2046-12-05，有效期内

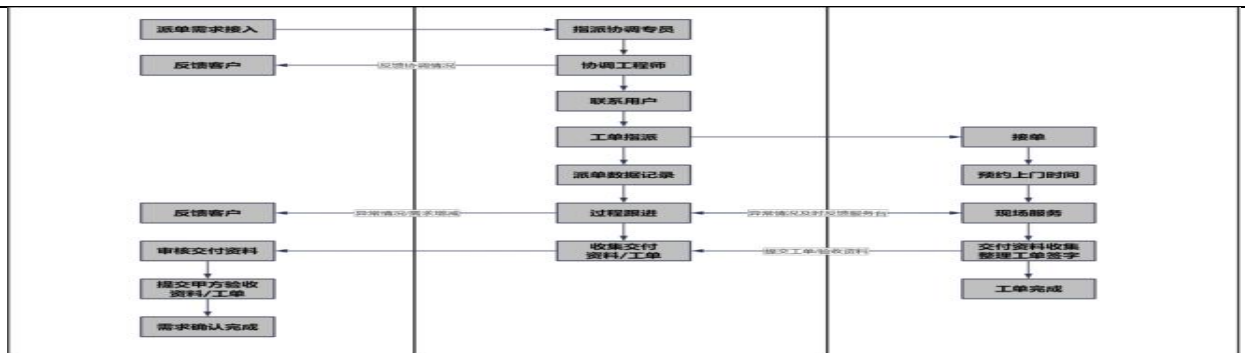
3) 审核范围内覆盖员工总人数：29 人。

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：计算机维修服务

计算机维修服务流程：



关键过程:服务过程

特殊过程: 无

外包过程: 人力资源

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: 诚信守约、科学管理、提供优质产品及服务

质量目标: a)销售交货及时率 100%; b)顾客满意率≥95%

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。总经理尹长云,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:计算机维修服务。无不适用要求及条款。

注册地址: 北京市昌平区东小口镇天通苑 203B 号楼 3 单元 1 门 1 层 101 室

办公地址: 北京市昌平区东小口镇天通苑 203B 号楼 3 单元 1 门 1 层 101 室

经营地址: 北京市昌平区东小口镇天通苑 203B 号楼 3 单元 1 门 1 层 101 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

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、项目部等职能部门。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：

计算机维修服务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 2024.12.14-2024.12.15 实施了内审。内审共开一般不符合项 1 个（未见对供方的合格评价。）

2024.12.06 进行了培训记录表，已关闭

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. 12. 28 实施了管理评审，提供了年度管理评审计划、年度管理评审通知单、管理评审会议记录及签到表、年度管理评审报告、管理者代表质量管理体系运行报告、项目部质量管理体系运行报告、综合部质量管理体系运行报告、管理评审综述、改进计划、培训记录表。管理评审的目的：通过对质量管理体系进行系统的评价，提出并确定各种改进的机会和变更的需要，进而确保质量管理体系持续适宜性、充分性、有效性。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. 12. 29 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计算机维修服务，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、服务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。

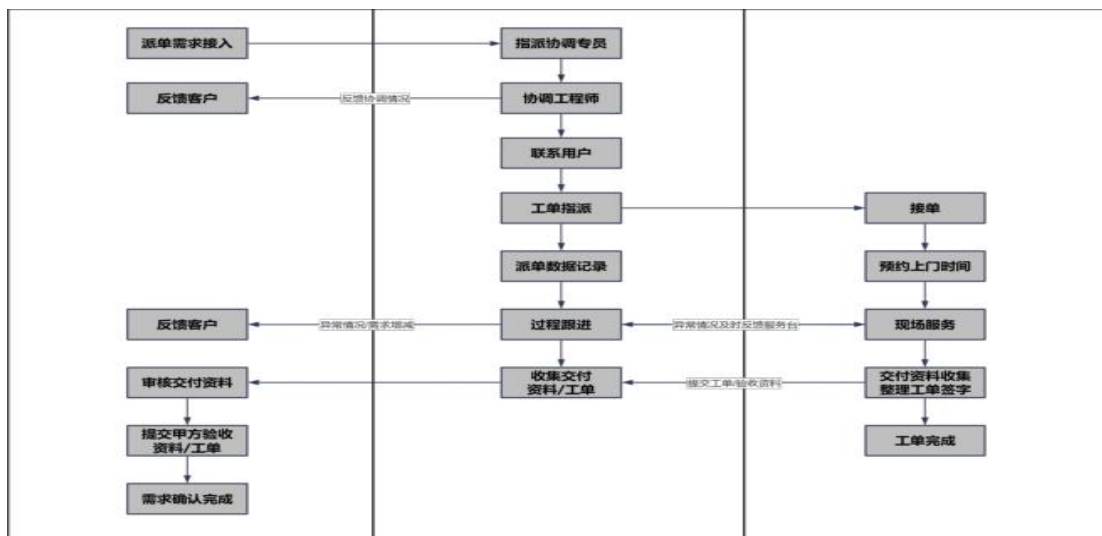
二、活动的质量管理控制：这方面公司从人员、设备、材料、方法、活动的场所等方面出发，采取相应的管理控制措施，确保产品质量达标。

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，关键过程：服务过程。此次审核对外包过程进行了抽样，外包过程主要有：人力资源外包。对关键过程控制也进行了抽样。

四、监测和绩效评估：在服务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：计算机维修服务

服务流程：



关键过程：服务过程

特殊过程：无

外包过程：人力资源

不适用条款：无

公司识别的外包过程为人力资源外包。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。

运行的策划和控制：

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》、《采购控制程序》、《设



计开发控制程序》、《办公室工作制度》《项目部管理制度》、《客户服务管理制度》、《客户回访制度》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。

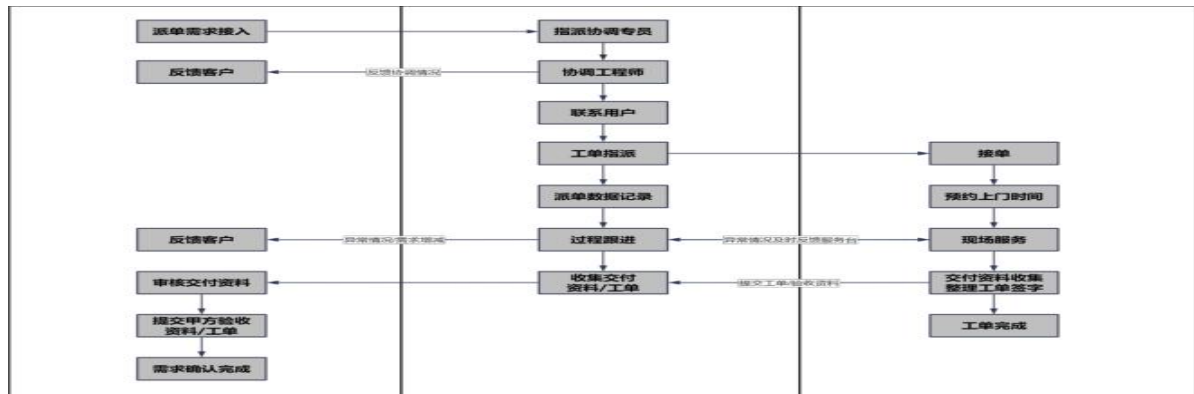
公司对产品质量目标、采购过程、销售过程所要求的验证、确认、监视、检验以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录，进行运行策划和控制。

公司主营业务：计算机维修服务

1、策划了计算机维修服务流程：

服务流程

:



关键过程：服务过程

特殊过程：无

外包过程：人力资源

不适用条款：无

2、确定了质量目标，目标基本合理，可测量。

3、配置了办公设备：电脑和办公设备、电话、热风枪，电烙铁、超声波清洁器，加热台，撬片，酒精，无尘纸，主要用于公司计算机维修服务等，基本满足要求

4、监视和测量设备：金钥匙测试软件。

收集了相关法律法规要求及主营业务的相关标准，主要包括：企业收集了《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《北京市生活垃圾管理条例》、《北京市消防条例》《中华人民共和国消防法》等法律法规。另外还收集了产品标准：《服务标准化工作指南 GB/T15624-2011》、《商业服务业顾客满意度测评规范 SB/T 10409-2007》、《计算机软件可靠性和可维护性管理 GB/T 14394-2008》、《计算机软件测试规范 GB/T 15532-2008》等国家标准。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，符合企业情况和标准要求，识别和获取齐全有效。

7、策划了验收准则：合同、标准、顾客要求等。

8、策划实现过程所需记录，相关运行记录包括：受控文件清单、外来文件清单、内审报告、管理评审报告、服务质量检查表、顾客满意度调查表、进货检验记录等记录。



现场查看，有计算机维修服务过程、服务记录：过程能力确认报告、顾客满意度调查表、顾客满意度统计分析表等。

管代丁文昌介绍，公司按照策划要求对管理体系运行过程进行控制，整体运行情况较好，合同履约率、顾客满意度等各项质量目标均达成，未出现顾客投诉、上级部门处罚等情况。

运行策划和控制基本符合要求。

产品和服务的要求

公司主要进行计算机维修服务。

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》、《合同评审控制程序》、《项目部管理制度》、《客户服务管理制度》、《客户回访制度》，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。

公司主要业务为计算机维修服务。

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《服务标准化工作指南GB/T15624-2011》、《商业服务业顾客满意度测评规范SB/T 10409-2007》、《计算机软件可靠性和可维护性管理GB/T 14394-2008》、《计算机软件测试规范GB/T 15532-2008》等国家标准的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《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《北京市生活垃圾管理条例》、《北京市消防条例》《中华人民共和国消防法》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，公司计算机维修服务模式主要有零散顾客和企业客户。企业客户销售合同为框架合同、零散客户提供现场填写《联想服务工单》作为合同进行服务。公司主要企业客户为辉瑞投资有限公司

1) 公司于2024.09.29与辉瑞投资有限公司签订的服务协议。该协议为框架协议，服务期限为2024年9月30日到2025年9月29日。协议内容包括：协议和工作一览表、协议服务的提供、服务费及支付、服务成果及验收、服务提供方保证、生效和终止、违约责任、权利与义务转让、协议的采用和转让、权力行使及放弃、保密和物品返还、商业道德、隐私和信息安全、协议双方的关系、法律适用和争议解决、通知等内容。另外附有工作一览表、履行服务的地点、服务费及其支付方式、采用通知、国际反腐败和反贿赂原则、隐私和信息安全附录、第三方安全要求基准规范等内容。内容全面，双方签字盖章、具有法律效力。



公司于2024. 09. 28组织人员进行了合同评审。项目部意见/综合部意见：可以在合同规定日期之前完成服务。评审人/日期：丁永昌、郭文哲/2024. 09. 28。总经理意见：同意上述结论。总经理/日期：张海飞/2024. 09. 28。

2) 公司于2024.03.22与晖致医药有限公司签订的合同编号为2022. 12 VERSION的服务协议。该协议为框架协议，服务期限为2024年4月1日到2026年3月31日。协议内容包括：协议和服务订单、协议服务的提供、服务费及支付、服务成果及验收、服务提供方保证、生效和终止、违约责任、权利与义务转让、协议的采用和转让、权力行使及放弃、保密和物品返还、商业道德、隐私和个人信息保护、协议双方的关系、法律适用和争议解决、通知等内容。另外附有服务项目信息等内容。内容全面，双方签字盖章、具有法律效力。

公司于2024. 03. 20组织人员进行了合同评审。项目部意见/综合部意见：可以在合同规定日期之前完成服务。评审人/日期：丁永昌、郭文哲/2024. 03. 19。总经理意见：同意上述结论。总经理/日期：张海飞/2024.03.19。

2025-01-12 18:49:16，贾斯磊在公司填写联想服务工单。

公司于2025-01-11组织人员进行了合同评审。项目部意见/综合部意见：可以在合同规定日期之前完成服务。评审人/日期：丁永昌、郭文哲/2025-01-11。总经理意见：同意上述结论。总经理/日期：张海飞/2025-01-11。

2025-01-12 18:49:16，李先生在公司填写联想服务工单。

公司于2025-01-13组织人员进行了合同评审。项目部意见/综合部意见：可以在合同规定日期之前完成服务。评审人/日期：丁永昌、郭文哲/2025-01-13。总经理意见：同意上述结论。总经理/日期：张海飞/2025-01-13。

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, 公司有能力满足顾客的要求。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。

询问部门负责人，自体系也运行以来，未发生合同变更的情况。

产品和服务设计和开发

与管理者代表沟通确认，项目部负责计算机维修服务方案设计，主要设计人员郭文哲、陈俊霖、张建华、夏云森等，在相关行业从事服务多年，能力满足公司计算机维修服务方案设计需要，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。有计算机维修服务方案设计的相关规定，体系运行以来，原服务方案也无变更，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。

外部提供过程、产品和服务

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。

项目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：人力资源外包。

提供《合格供方名录》，主要合格供方包括：北京厚德志远科技有限公司、联想公司。外包方：途耀信息技术（上海）有限公司，提供桌面支持工程师等。

查供方评定情况，项目部提供了《供方调查评价表》。

《供方调查评价表》显示评价内容：资质状况、提供相同（类似）产品经历、质量、包装、价格、服务、交货期限、供货能力、信誉、调查情况综合评价，评定合格后列入合格供方名录。

抽查：

1、北京厚德志远科技有限公司

供货名称：电脑

评定结论：公司各部门对其的评价内容包括：资质状况、提供相同（类似）产品经历、质量、包装、价格、服务、交货期限、供货能力、信誉、调查情况综合评价等 10 个维度进行，部门评价意见：列入合格供方。

评定人：郭文哲 审批：张海飞 评价日期：2025.01.18

评价日期：2025.01.18

2、联想（北京）有限公司

供货名称：电脑零部件

评定结论：公司各部门对其的评价内容包括：资质状况、提供相同（类似）产品经历、质量、包装、价格、服务、交货期限、供货能力、信誉、调查情况综合评价等 10 个维度进行，部门评价意见：列入合格供方。

评定人：郭文哲 审批：张海飞 评价日期：2025.01.18

评价日期：2025.01.18

外包方：

1、途耀信息技术(上海)有限公司

公司

供货名称：桌面支持工程师

评定结论：公司各部门对其的评价内容包括：资质状况、提供相同（类似）产品经历、质量、包装、价格、服务、交货期限、供货能力、信誉、调查情况综合评价等 10 个维度进行，部门评价意见：列入合格供方。

评定人：郭文哲 审批：张海飞 评价日期：2025.01.18

评价日期：2025.01.18

抽采购合同

公司对于维修时所需零部件的采购在联想公司开发的 ServiceForce 服务云系统实施采购。

抽查采购情况：



1) 预约单号: PR20250119210045000008

服务工单号: 202501192100458003

备件编码: 5B21L37188

备件名称: LVMN I913900HX 4.

备件类型: 主板

项目: 联想售后服务业务

产品线: 笔记本

需求类型: 借用

2) 预约单号: PR21004500202501080007

服务工单号: 502100452412160001

备件编码: SP50H29652

备件名称: PPN. ATX 500N 92.

备件类型: 电源

项目: 联想售后服务业务

产品线: Thinkstation

需求类型: 批量

3) 预约单号: PR21004502202412170001

服务工单号: 502100452412160001

备件编码: 62EEMCR3CS

备件名称: PPN. ATX 500N 92.

备件类型: 电源

项目: 联想售后服务业务

产品线: 台式

需求类型: 批量

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。

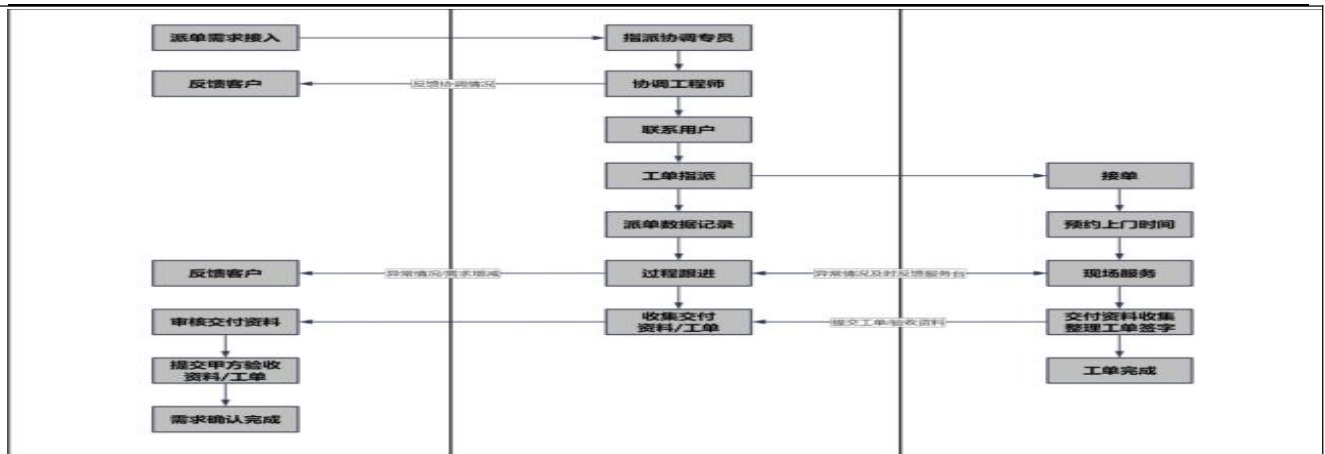
产品服务提供的控制

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, 对服务过程进行控制。

1、公司编制并执行《与顾客有关过程控制程序》、《合同评审控制程序》、《项目部管理制度》、《客户服务管理制度》、《客户回访制度》, 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。

2、组织产品覆盖范围: 计算机维修服务

3、流程及过程



关键过程：服务过程

特殊过程：无

外包过程：人力资源

不适用条款:无

4、技术要求：服务协议、约定验收标准

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》、《合同评审控制程序》、《项目部管理制度》、《客户服务管理制度》、《客户回访制度》等。

3)使用适宜的设备：电脑和办公设备、电话、热风枪，电烙铁、超声波清洁器，加热台，撬片，酒精，无尘纸，主要用于公司计算机维修服务。

5、查看，合同跟踪情况：

查合同执行情况：

“计算机维修服务”合同执行情况：

公司员工到客户现场维修服务情况

1) 公司提供联想服务工单：单号为202501062100458021，

工单类型：MA标准，

工单子类型：ND闪修，

接单时间：2025年1月6日，

望服务开始时间，2025年1月8日，

实际服务方式：送修，

产品型号：T14GeN3，

故障标签：开机类，

业务归属：商用。

客户姓名：金旷怡，

所属企业：辉瑞投资有限公司（辉瑞（中国）研究开发有限公司）

客户级别：重要KA，

地址：上海市静安区



详细地址：南京西路1168号中信泰富广场36楼。

服务记录：换件

故障现象及描述：无法充电，

部件大类：更换部件条码，主板：8SSB21M70658L1HF38Z02PY

故障部件条码：主板：8SSB21J64105L1HF27B00XP

服务结束时间：2025年1月10日

2) 公司提供联想服务工单：单号为202501142100458014，

工单类型：MA标准，

工单子类型：ND闪修，

接单时间：2025年1月14日，

望服务开始时间，2025年1月16日，

实际服务方式：上门，

产品型号：T14GeN3，

故障标签：开机类，

业务归属：商用。

客户姓名：曹琛峰，

所属企业：辉瑞投资有限公司北京分公司

客户级别：普通KA，

地址：北京市东城区

详细地址：朝阳门北大街3-7号，五矿广场B座9层。

服务记录：换件

故障现象及描述：无法充电，

部件大类：更换部件条码，主板：8SSB21J64105L1HF2AM0ADK

故障部件条码：主板：8SSB21J64105L1HF2A60028

服务结束时间：2025年1月18日

3) 公司提供联想服务工单：单号为202501142100458015，

工单类型：MA标准，

工单子类型：ND闪修，

接单时间：2025年1月14日，

望服务开始时间，2025年1月16日，

实际服务方式：上门，

产品型号：X13GeN3，

故障标签：开机类，

业务归属：商用。

客户姓名：李文涛，



所属企业：辉致北京办公室

客户级别：战略KA，

地址：北京市东城区

详细地址：朝阳门北大街3号，五矿广场-B座。

服务记录：换件

故障现象及描述：无法充电，

部件大类：更换部件条码，主板：8SSB21J64105L1HF2AM0ADK

故障部件条码：主板：8SSB21J64105L1HF2A60028

服务结束时间：2025年1月18日

公司识别的关键过程未：服务过程

公司于2024.07.01进行了关键过程确认

客户将电脑送到公司维修情况：

1) 公司提供联想服务工单：单号为202501122100458019，

工单标签：技术升级

工单类型：MA标准，

工单子类型：智慧服务，

接单时间：2025年1月12日，

望服务开始时间，2025年1月14日，

实际服务方式：送修，

产品型号：Legion Y9000P IAH7H，

故障标签：开机类，

业务归属：消费。

客户姓名：贾斯磊，

所属企业：/

客户级别：/，

地址：北京市昌平区

详细地址：北京市昌平区东小口镇天通苑203B号楼3单元1门1层101室。

服务记录：技术升级

故障现象及描述：无法充电，

部件大类：更换部件条码，主板：8S5B21072015L1HF234H0ZE

故障部件条码：主板：855B21D72015L1HF247D0VG

服务结束时间：2025年1月12日

2) 公司提供联想服务工单：单号为202501142100458001，

工单标签：技术升级

工单类型：MA标准，



工单子类型：ND闪修，

接单时间：2025年1月14日，

望服务开始时间，2025年1月15日，

实际服务方式：送修，

产品型号：T14，

故障标签：开机类，

业务归属：中小企业。

客户姓名：李先生，

所属企业：/

客户级别：/，

地址：北京市昌平区

详细地址：北京市昌平区东小口镇天通苑203B号楼3单元1门1层101室。

服务记录：技术升级

故障现象及描述：间歇性加电无显示，

部件大类：更换部件条码，主板：8SSB20X89439L1HF12R06BX

故障部件条码：主板：8SSB20X89432L1HF1981553

服务结束时间：2025年1月14日

公司识别的关键过程未：服务过程

公司于2024. 07. 01进行了关键过程确认

对关键过程（服务过程）公司采取了如下控制措施：

2024. 07. 01公司对“服务过程”进行了确认。确认主要从以下方面实施。

本过程概述：服务人员：服务人员经过培训，人员能达到服务过程所要求水平。工具材料电话、电脑、打印机、网络等；服务方法：相关服务过程管理制度

本次确认的时机：服务过程过程前

人员资格鉴定：

人员评定：本次确认全过程中的岗位工作人员经过相关培训和考核，具备上岗资格；所有岗位工作人员已在本岗位试工作过且获得认可。

过程方法鉴定：部门已将服务过程管理制度发放到相关岗位；全过程中岗位工作人员确实已按照服务过程管理制度的方法进行执行；服务过程过程对公司的服务过程具有指导作用，适宜。

设备鉴定：制定了年度的设备维修保养计划，并按照计划进行实施；办公设备、网络均正常运行，能满足工作需求。

过程控制：服务中规定要控制的要求：已按服务过程管理制度执行，对人员有无特殊资质要求：无。

结论：过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力；

过程确认人员签字/日期：丁永昌2024. 07. 01

总经理签字/日期：张海飞 2024. 07. 01



关键过程控制处于受控状态。

公司对服务人员也进行了考核

抽查，公司对 29 名员工进行进行了岗位能力确认，考核从学历、岗位培训、独立操作技能、岗位经验、异常处理经验、岗位业务熟悉、不良处理跟踪、5S 管理处理、结果均胜任。..

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，公司服务过程在网上登记，确定服务工单号，把工单和电脑放在一起，进行维修服务。整个过程均为唯一性标识，待修、已修都标识清晰。

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。公司在服务工单上规定了服务声明，服务声明1.软件或硬件维修有数据丢失风险，您已知悉相关风险，并自行备份数据，联想及服务机构不对数据丢失负责2.您已知悉并同意对设备进行拆机故障检测和/或更换部件维修。3.您需与服务方双方人员核对好随机附件清单，服务交付物以随机附件清单以记载内容为准。4.联想服务机构格不对产品的自然损耗(包括但不限于外壳、接插部件的自然磨损及老化，电池的自然消耗)承担任何责任。请您在收到取机通知后两个月内凭有效的取机凭证及时领取产品，如逾期不取，联想服务机构有权按照法律允许的方式处置5.清依妥善保管本取机凭证，联想服务机构将向且仅向出示取机凭证的用户归还维修产品，如因您丢失、泄露取机凭证导致取机失败或被他人代取，联想及联想聚务机构不承担任何责任。

与负责人沟通：工单上有数据确认，数据风险还，如果工程师拆坏了需要赔偿。

公司已对计算机维修服务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。

查计算机维修服务交付后好的情况：

由项目部负责组织制定《与顾客有关的过程控制程序》、《项目部管理制度》、《客户服务管理制度》、《客户回访制度》，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）。

公司制定客户服务管理制度

为了更好地贯彻落实公司的“全员服务”指导思想，把日常的客户服务工作做到家，高度关注客户对服务质量的满意度，及时接受和处理客户投诉，随时接受上级领导和单位的管理和监督，特制订本管理制度。

服务原则：在维护客户、发展商、公司三方利益的前提下，提倡天长地久优质服务精神，把优质服务贯穿于售前、售中、售后的整个过程中；在接受客户的特殊要求或投诉时要做到五个及时：及时接待、及



时跟进、及时协调、及时解决、及时反馈。

管理办法：定期向成交的客户征询服务意见，不定期对客户进行回访调查，以保持对客户服务满意度的检测；建立服务投诉管理系统，将客户投诉率和投诉负面影响程度减至最低点；每月定期设立客户服务培训，对过往发生的客户服务问题或投诉事件进行举一反三的案件培训，使加深对提高服务质量的理解。

处理投诉：设立专人，负责建立投诉跟踪记录档案库，对投诉事件的全过程进行记录和归案；接受客户投诉时由第一接待人跟进并记录，向销售现场负责人报告，再由经办人跟进处理；如属于非自我处理能力范围内的问题，可通过层级制度上报处理，并及时把处理结果向客户反馈；涉及到其他单位问题的客户投诉，按公司客户服务管理制度执行，报请客户服务中心协同处理；部门经理或综合部经理对投诉事件处理过程进行有效跟进和监督；投诉事件处理后，对现场处理效果进行考察；

管理责任：实行项目管理责任制，销售经理为第一责任人，对该项目现场管理负完全责任，严格执行客户服务管理制度；原则上项目经理负责对投诉事件的跟进和处理，负责协助经办人与相关人员或单位沟通，以达到完善处理效果；现场项目经理负责每月定期向部门反馈客户服务情况和客户意见，汇报现场投诉事件及处理结果，以达到部门对现场管理情况的了解。

奖惩制度和赔偿责任：每半年设立最佳服务奖励，对二次以上受到客户书面表扬或客户服务满意度回访测评最佳的人员，由部门从基金中给予奖励；对受到客户投诉，查证确因个人服务质量问题引起的，视情节轻重，处以当事人最低200元至最高1000元罚款惩戒；处以现场第一责任人最低100元至最高500元罚款的相应责任处分；涉及到处理后引起公司经济上的损失，处以当事人除罚款惩戒外，还需承担对公司经济上损失的赔偿责任。

客户回访制度

回访时间及内容

- 1.定期回访：部门人员根据工作需求对客户进行定期回访，了解客户的服务需求和消费特点、意向，
- 2.售后回访：服务验收后第一个月进行首次回访，了解客户对项目及服务的使用情况及满意度，及时反馈可能出现的问题；保质期内至少半年回访一次，保质期外进行不定期回访；
3. 投诉回访：处理客户投诉后及时对客户进行回访，表达歉意，了解客户对处理方式与结果的态度和意见；

客户回访准备

制定回访计划：部门人员根据客户资料制定《客户回访计划》包括客户回访的日期，回访的内容，回访的目的等，2.回访时间的选择：时间要充分考虑客户时间安排，尽量不要再客户忙的时候打扰到客户；3.准备回访资料：部门人员根据制定的回访计划准备客户回访相关资料包括客户基本情况（姓名，联系方式等）客户接受服务的相关记录等；

实施回访：1.部门人员要在回访时间内对客户进行回访2.部门人员要热情全面了解客户需求与对服务的意见并认真填写《客户回访记录表》3.回访结束后部门人员要及时将回访的相关资料送达有关部门并将所回访的信息反馈给有关部门。

整理回访记录：1.客户专员在结束回访后要根据回访过程与结果根据记录表填写回访报告表对客户回访过程与结果进行汇总与评价，2.主管领导审阅，项目部领导对客服的《客户回访记录》，《客户回访报告表》



进行审查。并提出指导意见

资料保存与使用：部门人员对《客户回访记录表》进行汇总经分类后由专人负责保存；如果遇到其他部门为了年终奖金提成那些要回访资料的问题时要经过负责人同意。

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

顾客满意

制定并实施《顾客满意度测量程序》，规定了顾客满意情况调查的有关程序，内容基本符合企业实际和标准要求。负责人介绍，公司主要通过调查表、专访（回访）、电话等形式，监视顾客对其要求已被满足的程度的感受信息，了解顾客满意程度信息，发放调查表对顾客满意度进行定期测量。

查见2024. 11. 30调查了辉致医药有限公司北京办公室(98分)、辉瑞投资有限公司北京分公司（98分）、辉瑞投资有限公司（辉瑞（中国）研究开发有限公司）（98分）3家顾客，回收了4份《客户满意度调查表》，内容包括：产品质量、交付及时率、价格、服务态度、顾客意见处理等。评分标准每项20分。

查见《顾客满意度统计分析表》，分析结果：总的来说，顾客满意度达到了质量目标的要求，虽然这次调查，只是针对部分用户进行的调查但通过了解这4家被调查的顾客的反馈和意见，我们认识到，以后要在及时交付、顾客意见处理方面等做得更好，同时通过控制成本尽量降低价格，满足顾客要求。

统计人：郭文哲，2024. 11. 30。

顾客满意测量基本符合要求。

分析与评价

公司建立《顾客满意度测定程序》、《数据分析管理程序》、《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》等程序，对体系运行过程进行监视、测量、分析和评价。

核查体系要求，公司建立有较完善的内部检查机制，其中包括：内审、管评、工作目标绩效考核，各层级例行的工作检查等。公司通过管理评审、内审、目标指标考核、过程控制、纠正措施和预防措施等方式，进行质量管理体系过程的监视和测量，找出改进点，持续改进质量、环境和健康安全管理体系的运行有效性。

查公司通过编制岗位说明书、规定从事影响物流部和产生重大环境/职业健康安全影响的人员岗位应有适当的教育、培训、技能和经验。查《岗位人员能力评价表》，对主要员工从学历、质量环境安全培训、独立操作技能、岗位质量环境安全经验、法律法规要求、工作经验、应急反应能力、环境因素、危险源辨识、5S管理等方面进行了能力确认，经确认均能胜任本职工作。

查《顾客满意度调查表》、《顾客满意度统计分析报告》，顾客满意度综合得分98分，符合公司管理目标——顾客满意度≥95分的要求。

经与项目部负责人沟通，部门通过发放文件、会议、培训等方式向员工传达公司管理目标及各年度的目标展开，经查公司有目标管理方案和目标、指标分解考核记录，通过分解目标、明确考核方式、划定责



任部门/责任人、确定考核频次，使得员工理解和应用，2024年7月-12月部门管理目标均达到要求。

监视、测量、分析和评价基本符合要求。

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

内部审核情况：

企业编制《内部审核控制程序》，用于内部审核的策划和实施。

查 2024 年度内审资料：

编制 2024 年内部审核实施计划，计划于 2024 年 12 月 14-15 日实施内审。查见《内部审核实施计划》，内容包括：审核目的、审核依据、审核范围、审核组、审核活动日程等。

查内部审核实施计划，策划的综合部涉及条款覆盖了该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。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。均为手签；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，填写了检查记录，内容比较齐全。

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。

查《内部审核报告》，明确了审核的目的、审核范围、审核依据、审核计划实施情况、审核结果及综合评价、等，结论为：综合审核结果，审核组认为：本公司管理体系基本符合 ISO9001：2015 标准的要求，是适用、有效的，运行效果基本达到标准要求，本次审核真实、有效。具备认证审核的条件。

内审开具项个不符合项，责任部门：项目部。

不符合项事实描述：未见对供方的合格评价。

整改情况：提供不符合报告，于 2024 年 12 月 17 日完成整改，采取的纠正/纠正措施：“本公司通过这次的内审，对发现的问题给予及时的纠正。对相关人员进行教育，并培训 Q：8.4.2 条款及管理手册中相关内容。举一反三，检查工作，防止类似问题再发生。”，见证材料：《内审不符合项培训》。

内部审核基本符合要求。

管理评审情况

编制《管理评审控制程序》，策划合理，内容基本符合标准要求。

抽查《2024 年管理评审计划》，内容包括评审目的、范围、拟评审时间、参加人员、评审内容要点等；计划于 2024.12.28 进行管理评审。

查管理评审输入资料，主要包括：总经理、综合部、项目部管理评审汇报材料；

管理评审的主要内容：

1.管理评审所采取措施的实施情况；（无）

2.与质量管理体系相关的内外部因素的变化；

3.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。

4.资源的充分性；

5.应对风险和机遇所采取措施的有效性；

6.改进的机会。

7.方针目标适宜性

查管理评审输出资料，提供《管理评审报告》，经总经理张海飞批准下发。评审时间：2024.12.28，主持人：总经理张海飞，参加人员：管代、各部门负责人。评审结论：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。管理评审基本符合要求。

本次管理评审提出 1 项改进建议（各部门普遍对 QMS 文件欠熟悉），提供了管理评审改进计划、培训记录表，于 2024 年 12 月 29 日整改完毕并验证有效。

现场与管代交流管理评审控制情况，其基本熟悉管评流程，包括管评策划、管评输入内容、输出内容、改进项及其纠正措施情况等，但管评的深入程度方面需持续关注。

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

公司策划了《不合格输出控制程序》，对不合格控制做了规定。

公司确保对不合格产品和服务进行识别和控制，以防止非预期的使用或交付。

我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产品和服务的影响采取适当措施。这也适用于在设计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) 对提供的产品性能和服务进行修改、重新设计或暂停； 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。

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：

查：已建立《不合格控制程序》《纠正预防措施管理程序》，规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制。经查：文件适宜。

负责人称：体系运行以来，公司在销售、服务活动中未发生与客户及其他相关方服务被投诉或不满意的情况。目前未发生采购产品不合格退货等情况。

查：公司在内审中发现有不符合发生，相关责任部门针对内审中发现的管理体系采取了纠正和预防措



施，目前已关闭，本次审核未发现类似情况。具体见各部门审核记录。

查询：公司日常在生产活动中以对员工加强质量、环境、安全培训，增强员工质量、环境、职业健康安全意识等作为预防质量、环境、职业健康安全事故的发生。

查：业务部以加强对销售服务规范进行学习，以加强员工的质量意识，预防质量事故发生。

抽查内审《不符合报告》，针对内审中发现的不合格事实，责任部门进行了原因分析，制定了纠正措施并实施，经验证整改有效。

体系运行的其他方面经过日常工作检查和数据分析，暂未发现应采取纠正和预防措施的机会。日后应进一步加大日常工作检查力度，及时发现不符合及潜在不符合并及时采取相应措施，持续改进体系的有效性。

3) 投诉的接受和处理情况：

自 2024 年 07 月 01 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）：

公司制定《基础设施和工作环境控制程序》，对基础设施和环境进行控制。

基础设施

建筑物和相关设施：现场巡视，公司经营地址：位于北京市昌平区东小口镇天通苑 203B 号楼 3 单元 1 门 1 层 101 室。面积约 121.755 平方米，设置有总经理室、办公区及会议室。该地址为租赁出租方：何力。承租方：张海飞。租赁期：三年，租赁期限自 2023 年 07 月 01 日至 2026 年 06 月 30 日。租赁期间，水费、电费、取暖费、等由乙方负担。公司一层维修接待办公室，二层办公室，共面积 121.755 平方米：房屋用途为手机配件、电脑维修，电脑配件及电脑售后服务等业务。

办公通信设备：网络、电脑、电话、打印机、复印机等

运输资源：公司名下无车辆

用于计算机维修服务所需主要设备：热风枪，电烙铁、螺丝刀、超声波清洁剂，加热台，撬片，酒精，无尘纸。

监视测量设备：联想金钥匙测试软件。

特种设备：无

支持性设施：公司无食堂

过程运行环境：适宜的温度、照明、空气流通、卫生等，还包括社会的无歧视、和谐稳定、无对抗以及心理的舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感等

经查，办公设施设备采取定期日常维护的方式进行，现场查看设施设备完好。

抽查设备、设施维护保养记录，有《设备维护保养计划》、《2024 年设备日常保养记录表》，记录完善。

现场观察：设施完好，设备运行正常。设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，配备了空调、灭火器等设施，作业场所光线较充足。

基础设施、工作环境管理基本符合要求。

2) 人员及能力、意识：



公司手册规定了人员、能力控制规定，制定《人力资源管理程序》，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。

经现场确认：该企业未涉及到特种作业人员。

现场抽查夏云森、谷自永、丁永昌劳动合同，约定内容齐全、双方签字盖章，满足要求；

提供《岗位能力要求表》，从学历、工作经历、技能与经验要求等方面对管理层岗位要求进行规定；

提供《岗位能力确认记录》，从学历、岗位培训、独立操作技能、岗位经验等 8 个方面进行评分，评分 90 以上为胜任，经查全体员工均胜任其所在岗位；

综合部负责员工培训工作，查《2024 年培训计划》，主要培训内容包括：ISO 9001 标准、公司手册、程序文件、内审员培训（ISO 9001 标准）、顾客满意度、管理制度、应急预案、服务规范，经查所提供的培训记录显示均达到了培训效果。

查：2024. 7. 31 的培训记录，培训内容摘要：ISO 9001 标准基础知识、公司质量手册、程序文件及相关的管理文件、相关的法律法规；参加培训人员：相关人员。培训教师：丁永昌；培训方式：上课。有效性评估：经过培训相关人员基本能理解 ISO 9001 管理体系的相关内容，明确了企业的手册、程序文件及相关的管理文件并在日常工作中按照管理文件要求进行操作，公司的体系已基本运转正常。评价人：丁永昌。

查：2024. 09. 26 的培训记录，培训内容摘要：顾客满意度；参加培训人员：相关人员。培训教师：丁永昌；培训方式：上课。有效性评估：通过顾客满意度的培训，使员工进一步认识到顾客满意度的重要性。评价人：丁永昌。

查：2024. 11. 30 的培训记录，培训内容摘要：应急预案；参加培训人员：相关人员。培训教师：丁永昌；培训方式：上课。有效性评估：通过应急预案的培训，使员工进一步认识到应急预案的重要性。评价人：丁永昌。

企业通过对人员培训、招聘人员等措施，确保人员能够满足岗位要求。通过培训提高岗位作业水平。

审核现场与内审员沟通内部审核资料内容：

现场询问内审员丁永昌、郭文哲对内审要求及标准了解情况，内审员丁永昌、郭文哲对内审的流程了解不够透彻，同时对 GB/T19001-2016 标准内审条款的要求不能回答清楚，内审知识欠缺，并且内审是在外聘老师指导下进行，不具备独立审核的能力。——在 Q7.2 条款开具不符合。

3) 信息沟通：

文件：《管理手册》第 7.4 条款；明确了信息交流、沟通的基本要求。文件适宜。

负责人称：公司有内部沟通和外部沟通的情况。

公司出示：公司微信及微信群沟通相关信息记录。

公司沟通对象主要为：工作有接口的外部相关方，政府、协会、顾客等；工作有接口关系的各职能部门之间；不同层次岗位之间的沟通；领导与不同层次的员工之间的沟通；部门/岗位与有工作接口关系的相关方之间。

企业沟通的主要方式为：内部沟通：主要采用非正式的沟通方式：每周有例会，平时有各部门之间的工作沟通的方式：电子邮件、会议、电话、微信、培训、检查等。能达到有效沟通提高效率的目的。沟通还包括部门和团队沟通，以及生管理和业务人员的沟通等；主要根据问题的重要性，内部沟通也有较正式的方式：



例如书面报告等；外部沟通对象主要为：顾客、供应商、政府部门等；外部沟通主要采用正式的报告、顾客满意度调查、发票、技术协议、访问等进行沟通。

4) 文件化信息的管理：

企业建立的管理体系文件包括三部分：

1) 标准要求的文件：企业管理方针、管理目标、体系覆盖范围、组织机构等均在《质量手册》中明确。

2) 企业体系运行要求的文件：公司管理制度，程序文件，产品标准，各种记录等文件。

企业编制了《文件控制程序》、《记录控制程序》，用于文件、记录的控制。

提供了《受控文件清单》，收录了手册、程序文件、管理制度等文件。主要包括：《质量手册》BJYB-SC-2024 版本：A/1；初始发布实施日期：2024.7.1。修订实施日期：2025.1.17；

《程序文件》BJYB-QP-2024，版本：A/1；初始发布实施日期：2024.7.1。修订实施日期：2025.1.17；

管理制度，主要包括：《办公室工作制度》、《项目部管理制度》、《客户服务管理制度》、《客户回访制度》。

以上文件均有电子版、纸质版保存。均有文件名称、编号、编写人、审核、审批人签字等信息。有发放记录。符合要求。

提供了《外来文件清单》，收录了：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《北京市消防条例》、计算机软件可靠性和可维护性管理 GB/T 14394-2008 等外来文件。

提供了记录清单，收录了记录的名称、编号、保存期限等信息。

查文件发放登记表，提供了受控文件及外来文件的发放记录，记录了发放人，接收人签字及日期。

询问部门负责人，收到了质量手册，程序文件和支持性文件。

查作废文件：《管理手册》和《文件控制程序》，《记录控制程序》对作废文件做出了相关规定。查记录主要是电子版、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。

文件化信息管理基本符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

认证范围：

QMS:计算机维修服务

物理边界：

注册地址：北京市昌平区东小口镇天通苑 203B 号楼 3 单元 1 门 1 层 101 室

经营地址：北京市昌平区东小口镇天通苑 203B 号楼 3 单元 1 门 1 层 101 室

审核地址：北京市昌平区东小口镇天通苑 203B 号楼 3 单元 1 门 1 层 101 室



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, (北京亚北时代科技有限公司) 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: 贾海平、王冰



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。