

项目编号：21012-2024-QEO

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称：杭州孚莲信息科技有限公司

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）：张磊

审核组员（签字）：

报告日期：2025年1月10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：张磊

组员：



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	张磊	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-2258213 2022-N1EMS-2258213 2023-N1OHSMS-225821 3	Q:29.09.01 E:29.09.01 O:29.09.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	方晴晴	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：；

d) 相关的法律法规：劳动法、产品质量法、消防法、环境保护法、安全生产法等

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/T15532-1995 计算机软件单元测试、电子计算机机房设计规范GB 50174-93、综合布线系统工程设计规范GB 50311-2007、综合布线系统工程验收规范GB 50312-2007、笔记本电脑产品翻盖的试验规范DB45/T 2423-2021



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08日 上午至2025年01月10日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自年月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）：原范围描述与企业不相符

Q：计算机软硬件的销售及其售后服务

E：计算机软硬件的销售及其售后服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：计算机软硬件的销售及其售后服务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：浙江省杭州市西湖区文三西路 118 号杭州电子商务大厦 6 层 G 座

办公地址：浙江省杭州市西湖区古荡街道西城纪商务大厦 2 号楼 1420 室

经营地址：浙江省杭州市西湖区古荡街道西城纪商务大厦 2 号楼 1420 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）：

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 1 月 7 日- 2025 年 1 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：销售和技术服务监控、环境安全运行监控

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:综合办 QEO7.2

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 1 月 15 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：

外来文件管理、管理评审、内审的深入、环境因素和危险源的识别、环境安全的运行控制、应急准备与响应。

3) 本次审核发现的正面信息：



受审核方质量/环境/安全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/环境/安全较稳定，无质量/环境/安全事故，供方及销售客户形成长期合作伙伴，销售顾客稳定，通过质量/环境/安全管理体系运行促进产品质量/环境/安全的管理水平及环境安全意识提高。

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生产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：

人员安全环保知识加强培训，提高保护环境、保障人身安全的意识。

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：2010年06月08日 体系实施时间：2024年3月1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：12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：

销售服务流程：需求信息确认→业务洽谈→接受意向订单→合同评审→签合同→组织采购货源→销售

技术服务流程：需求信息确认提交服务调度系统-服务单分配-工程师接单-工程师完成服务-结果反馈-评价及回访

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

按照 GB/T19001-2016/ISO9001:2015/GB/T24001-2016/ISO14001:2015/GB/T45001-2020 / ISO 45001:2018 标准的要求，对体系进行了策划，2024年3月1日开始全面推广实施

本次审核覆盖2024年3月1日至今的运行情况策划组织最近一次于2024年8月28日组织了管评、2024年8月13日组织了内部审核，结论为公司质量/环境/职业健康安全管理体系运行适宜、充分、有效。组织的自我完善机制持续建立。受审核方形成的质量/环境/职业健康安全管理体系文件包括—管理手册含管理方针目标、程序文件、管理制度作业文件、记录；获取了体系运行所需的法规标准—经文审、一阶段审核的修改目前满足要求，于2024年3月1日起运行。



文审、一阶段审核组提出的不符合按要求进行了整改，经现场验证，符合。

●与管理者代表方晴晴访谈时了解到：组织在建立质量、环境和职业健康安全管理体系时，结合企业的发展，考虑了与企业发展的战略规划。

●总经理确定与其宗旨和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素/问题/议题(企业的知识、绩效、企业文化等)和外部因素/问题/议题(国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等)；这些因素/问题/议题包括了需要考虑的正面和负面因素或条件，并能够保持监视和更新，符合要求。

体系建立以来，体系未变化。

●公司确定了与管理体系有关的相关方包括但不限于顾客、所有者、组织中的成员、供应商、银行、工会、合伙人、竞争对手或社会团体或行业协会。

●相关方对企业的要求有：

客户：订单及时交付，产品合格。

供应商：长期合作、双赢，采购产品合格率高，及时付款。

员工：提供岗位培训及晋升加薪机会，有集体活动。

●组织成立了风险/机遇管理团队，对发现的风险和机遇进行分析和评估，制定了风险管理计划，并向总经理报告风险和机遇评估结果，提供《风险和机遇评估分析表》

如：风险：1.不能按时交付；2.交付的产品不符合客户的要求。

措施：1.产品采购计划管制；2.产品采购的品质控制。

●内部知识：产品重大品质异常；技术人员以往的经验累积；现有工作中的缺失的经验汇总；.部门内部相互学习，相互培训的经验交流；厂内部门间的经验交流。

●外部知识：品质异常客户投诉；组织外部培训，学习前沿的学术及技术；对客户资料分析，学习；从互联网上下载所需要的技术资料。

办公室负责组织知识的管理及协调工作，通过组织学习，建立资料库对组织的知识进行保持和传承。

●在管理手册及《岗位任职要求》中规定了部门负责人的职责权限，在《人力资源管理程序》规定了具体岗位的学历、能力、工作经历、经验、素质等方面的要求。包括了每个岗位的具体要求。

●抽查生产人员的任职资格：经过培训，掌握了质量、环境、职业健康安全管理体系知识、体系文件要求及实际操作知识等，经过考核合格。

●企业员工目前12人，均具有多年同类产品工作经验。

管理方针：

优质高效、持续改进；安全第一、保护健康；改善环境、和谐发展。

与企业的宗旨相一致，包含了持续改进、顾客满意的要求，为质量目标的建立提供了框架依据。

为实现公司的管理方针，公司管理目标：

●组织对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定了目标。基本情况如下：

质量目标：a)销售交货合格率100%；b)顾客满意度 ≥ 95 分；c)技术服务及时率 $\geq 98\%$

环境和职业健康目标：a)固废分类回收率100%；b)火灾事故发生次数为0；c)交通意外发生次数为0；d)触电发生次数为0

目标可测量，与管理方针一致。

具体由管理层直接通过管理评审会议评审目标考核统计结果。查2024年1-4季度的目标考核记录，各项目标均已完成。

组织针对重要环境因素和不可接受风险制订了管理方案和应急准备和相应控制措施，并予以实施，基本有效，详见其它各部门等该条款分解考核记录。

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)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)

●组织根据手册第6.1.2条款、《环境因素识别与评价控制程序》《危险源辨识、风险评价与控制措施



制定程序》要求，由综合办负责指导各部门环境因素和危险源的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门负责组织实施，综合办负责汇总整理。

●查看组织《环境因素辨识、评价表》，组织在办公区、仓库、运输现场等场所，按照活动过程调查、识别和确定了环境因素及其环境影响，销售和技术服务过程中能结合生命周期观点，从原材料的采购、产品运输、产品分配与销售以及产品的最终处理的全部生命过程中可以涉及的环节进行识别；供方包括相关方影响等，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。

●涉及的环境因素有外来人员的控制、生活污水排放、日光灯管废弃、电器设施漏电、水管破裂、火灾、设备噪声、安装过程固废、办公纸消耗、水电消耗、固体废弃物、打印机硒鼓、墨盒废弃等。

●采取多因子评价法对整个公司的环境因素进行评价，查到“重要环境因素清单”，评价出：固体废弃物排放；火灾事故的发生等重要环境因素。

●查《危险源识别评价表》，分办公、组装区域各种作业包括检验作业等，能考虑常规非常规各种活动、考虑各个作业活动过程，电器使用、文件复印、销售各工序、工作、驾驶、仓库产品堆放、运输、相关方、设备维修等。

●识别的危险源主要有：饮水具不卫生、复印机废粉的排放、地上有积水、电路老化、触电、火灾、电磁辐射、砸伤、交通工伤事故、传染病、未按规定穿戴劳保用品、物料未固定好、电箱无门、非电工作业、未采取消音、吸音措施、防护装置有缺陷、消防器材过期、消防通道占用、职业病伤害、防护物资不足、人员防护距离不够、人员密切接触造成的传染病等。基本符合要求。

●对识别出的危险源采取D=LEC进行评价，查到《不可接受风险清单》，评价出重大危险源，包括：火灾、触电、交通事故等。

●提供公司适用的法律法规及要求清单，主要有安全生产法、环境保护法、环境噪声污染防治法、劳动法、消防法、环境空气质量标准、固体废弃物环境防治法、《突发环境事件应急管理办法》《职业健康检查管理办法》《城市生活垃圾管理办法》《城市市容和环境卫生管理条例》、《环境空气质量标准》、《工作场所有害因素职业接触限值》、《质量管理体系 要求》、《环境管理体系 要求及使用指南》、《职业健康安全管理体系 要求》及相关标准。

获取方式：网上查录或购买，经查阅为现行有效版本，目前满足体系运行需要。

查合规性评价报告：2024年4月15日进行合规性评价，提供了《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》，对相关法律法规适用条款及对应公司活动列明，并逐项进行评价。评价结果：基本遵守。公司能够按照有关法律法规、公司文件进行控制、检查，能够遵守国家、地方的法律法规，合规性评价符合要求

●本部门应执行的运行控制文件：《环境、职业健康安全运行控制程序》、《节材节能控制程序》、《污染物（噪声、废水、废气、废弃物）排放控制程序》等。

●环境运行控制情况：

■节能：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；节约用水，水龙头及时关闭。

■固废：公司办公产生的废硒鼓、废墨盒由供应方公司回收；分类集中存放，及时处理。

■公司有办公生活废水，未涉及到生产废水。生活废水统一导入市政管网。

■公司未涉及到生产废气。未涉及到厂区噪声。未涉及到生产危废。

●职业健康安全运行情况：

■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，使用过程中注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；

■主要劳保用品为：手套，由综合办负责发放，作好记录。

■公司为员工缴纳了工伤保险，提供了缴纳保险的证据。

■驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全；



■消防：现场查看办公区域配备有符合要求的消防栓、灭火器（干粉），综合办设备、电器状态良好，无安全隐患。

■用电：不随便拉电线，不随便使用大功率电器；有过流保护器；全公司使用 220V 的电压；有电力警示标志；

■摔倒：地面及时清理和清洁；悬挂警示标志；

■中暑：有空调、风扇；有冷饮、凉茶；有清凉油、防中暑药品等。

■公司无生产，未涉及到废水、废气和噪声监测，未涉及到现场职业危害因素监测。

●公司的各项资源基本充分，包括：人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等。

办公区域面积 100 平方米

公司目前工作人员 12 人，其中管理人员 4 人。

基础设施包括：办公用房、办公设施，仓库等

●生产主要设备有：电脑、电话、办公桌椅、展板、文件柜、汽车等。

●主要检测设备：无

●查设备台帐，主要是办公设备，包括：电脑、电话、办公桌椅、展板、文件柜、汽车等；综合办电脑、传真、打印机及网络运行正常，日常维护保养包括对电脑的定期杀毒，车的定期保养、大中小修、定期年检。全部完好。

●消防栓、灭火器若干，配电箱无异常。

●特种设备：无

●公司销售和技术服务只是对产品包装、型号、数量、材质单等进行检验，发货前对计算机软硬件是否能正常运作进行确认调试，对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。

●以上基础设施基本可以满足体系运行的需要。

●对于管理体系覆盖范围内的销售过程，组织已在管理体系运行之初进行了销售及相关服务实现的策划，形成的各类文件包括《销售及技术服务控制程序》、《过程的测量监控程序》等能确保管理体系正常运行。

●编制了相应的过程文件：

(1) 销售服务流程：

需求信息确认→业务洽谈→接受意向订单→合同评审→签合同→组织采购货源→销售

技术服务流程：需求信息确认提交服务调度系统-服务单分配-工程师接单-工程师完成服务-结果反馈-评价及回访

本公司关键过程为“采购”，特殊过程为“销售和技术服务”

本公司外包过程：物流

(2) 制定了作业指导书《销售管理制度》；

(3) 规定了产品的检验验收准则，并制定了相应的检验规范；

(4) 部门对销售各过程填写有收货单、销售和技术服务检查记录、发货单等各种监视和测量记录；

(5) 资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。

●组织采购和销售过程主要依据合同约定，确定产品名称、送货地点、时间等信息，技术部专人下单给供货单位，确认供货单位开出的发货单信息，送达客户单位后，由客户单位验收货物信息，产品、数量、质量等信息，由用货单位在送货单上确认，组织将确认的送货单按月度统计到明细表中，货款结算清，流程结束，具体抽样信息记录见 Q8.6。

以上采购合同销售和技术服务的策划工作基本符合要求，能确保采购、销售和技术服务过程受控和目标的实现。

抽查近一年的购销合同（包括采购和销售），负责人柯卫华表示，均已按要求实施。

目前采购和销售过程无其他变更情况。

公司外包过程：产品运输

该公司销售和技术服务提供过程策划基本符合要求。



●顾客沟通方式有电话、传真、电邮等联系形式。确认订单时向顾客了解顾客对产品质量、生产进度等的要求；向顾客报告生产的进度，再次确认交货地点、时间等，及时收集顾客对产品的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉。

●该公司产品按照国家标准、法律法规要求及顾客要求生产，与产品有关的要求主要体现在合同及相关法律法规中。另外，该公司确定并收集了相关法律法规及标准文件，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。

——顾客名称：浙江拓境数智科技有限公司，合同编号：/，签订时间：2024年8月18日

产品名称：软硬件维护

——顾客名称：绍兴市上虞杭州湾滨海新城投资开发有限公司，合同编号：SYSXITZC20243091，签订时间：2024年7月4日

产品名称：200台台式计算机等

●编制《采购控制程序》，规定了对选择评价和重新评审供方的方法。通过调查供方的质量保证能力如：具有营业登记、产品质量、价格、交货、服务、质量信息反馈等方面进行评价。

●主要采购物资有：电脑/软件/服务器/电源设备/打印机/耗材/电脑配件等。

●经识别，公司外包过程：产品运输。

●查《供应商名录》，有上海仁馨国际贸易有限公司、洛阳奕浪办公家具有限公司、杭州昕晴科技有限公司、浙江普加特科技有限公司、杭州锦康数码科技有限公司、杭州国美数码科技有限公司、杭州效天科技有限公司、杭州青缙通信设备有限公司等多家供应商。

●公司对供应商的管理和控制按照策划的要求开展。

●与负责人沟通确认，技术部负责产品的销售设计，主要方晴晴、孙冰溶等人，在相关行业从销售工作多年，能力满足公司销售设计的需要，公司自成立以来，专业从事计算机软硬件的销售及其售后服务，均依据相关标准和顾客要求采购销售。有设计和开发的相关规定，近一年以来，公司没有新产品销售的研发活动，原销售模式发也无变更，一直按标准要求采购销售。

●查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了产品销售模式设计过程及相互作用，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。各过程要求符合标准要求。编制有设计和开发管理要求，内容符合要求。

●公司所销售的产品销售模式均早已定型，按照客户需求采购产品，不会私自对销售方式和客户要求进行修改，所销售的产品没有进行设计和开发相关工作，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销售产品时，公司按照策划的：设计和开发要求进行设计开发，确保产品的安全性、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。基本符合要求。

●提供《销售及技术服务控制程序》《监视和测量设备控制程序》《过程的测量监控程序》《管理手册》中规定了服务过程受控条件。企业目前根据客户订单，进行阀门部件采购，采购物资为：电脑/软件/服务器/电源设备/打印机/耗材/电脑配件等。依据采购产品要求进行售前组装，并调试性能，计算机软硬件确认无误后，进行包装发货。

●根据项目要求，采购部下达任务单，包括项目编号、服务内容、完成时限等。

销售服务流程：需求信息确认→业务洽谈→接受意向订单→合同评审→签合同→组织采购货源→销售

技术服务流程：需求信息确认提交服务调度系统-服务单分配-工程师接单-工程师完成服务-结果反馈-评价及回访

1. 编制的管理制度规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。



2. 资源配置齐备，设施设备可以满足要求。
3. 查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见 Q8.2。
4. 提供有产品检验记录表、发货单、产品合格证，参见 Q8.6。
5. 管理人员以及业务员、质检员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。
6. 抽查过程监视和测量情况，提供了服务过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录予以控制。
7. 识别特殊过程：销售和技术服务过程，查 2024 年 3 月 20 日《特殊过程确认记录》，真对销售过程的人员、工作环境、管理要求等进行确认。确认人：柯卫华
8. 负责人柯卫华介绍，销售人员均经组织培训并确认合格后上岗，销售和技术服务均在组织考核控制范围内提供。
组织对计算机软硬件的销售及其售后服务进行了规定和明确，销售控制流程要点：合同评审、采购、资格查验、发货等，符合销售和技术服务流程的控制要求。与顾客签订合同或下订单后，由技术部负责人负责采购的审核、总经理负责采购等过程的批准，采购后直接送至顾客使用处并进行验收工作。
 - 产品售出后，技术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。经查基本符合要求。
 - 原材料检验详见 Q8.6
 - 现场查看，现场摆放公司常规销售产品，便于客户直观了解公司产品，有益于产品销售。安全通道宽敞，通风，防潮，配备了相应的消防设. 工作环境满足销售要求。
 - 人员能力及资质
询问员工能力确认情况，负责人介绍，销售员工都经过培训上岗具备能力，不涉及特种设备人员。不定期对销售人员的销售技巧进行培训考核，确认人员能力符合要求。
现场查看管代方晴晴正在与客户进行发货时间的安排
现场随机询问孙冰溶，能够熟练说出销售的注意事项，满足人员要求。
 - 查企业销售发货记录，提供《发货单》：
时间：2024 年 9 月 27 日，交付地点：浙江大学，产品：固态硬盘等，运输方式：运输公司运输，运输至客户地址后由客户自行装卸，客户现场确认无误进行验收，后期依据销售合同提供相换货等售后服务，详见 Q8.5.5
时间：2024 年 9 月 20 日，交付地点：浙江省银行业协会，产品：长城电脑、统信系统等，运输方式：运输公司运输，运输至客户地址后由客户自行装卸，客户现场确认无误进行验收，后期依据销售合同提供相换货等售后服务，详见 Q8.5.5
时间：2024 年 9 月 30 日，交付地点：浙江省水利河口研究院，产品：华为电脑含操作系统、等，运输方式：运输公司运输，运输至客户地址后由客户自行装卸，客户现场确认无误进行验收，后期依据销售合同提供相换货等售后服务，详见 Q8.5.5
 - 组织对计算机软硬件的销售及其售后服务进行了规定和明确，销售控制流程要点：合同评审、采购、资格查验、发货等，符合销售和技术服务流程的控制要求。
企业目前根据客户订单，进行计算机软硬件采购，采购物资为：电脑/软件/服务器/电源设备/打印机/耗材/电脑配件等。依据采购产品要求进行售前组装，并调试性能，确认无误后，进行包装发货。
各过程控制详见如下：
 1. 产品和服务咨询：业务部要求对客户订单 24 小时内回复，接受客户的订单后向供应商咨询价格、交货情况及付款方式等；
 2. 合同评审：见 Q8.2 控制记录；
 3. 签订合同（见 Q8.2 控制记录）；
 4. 采购：及时和供应商订立采购合同，按交期进度完成
——检验依据：公司制定的进货检验规程。根据销售单号进行采购，入库前，通常采取验证供方产品规格、合格证和数量的方式，合格后签字验收，方可入库。



提供《长虹佳华签收单》时间：2024.9.27，物料名称：华为笔记本、笔记本配件等等，记录了物料型号、供应商名称、到货数量、针对数量、外观、规格、产品合格证明等进行确认，确认无误后，签字验收，验收人：周**

提供《杭州腾杰贸易（浩坤）销售出库单》时间：2024.9.11，物料名称：绿联千兆网卡、交换机等配件等，记录了物料型号、供应商名称、到货数量、针对数量、外观、规格、产品合格证明等进行确认，确认无误后，签字验收，验收人：周**

5. 验收：客户验收后在送货单上签字确认：产品交付时，销售人员和顾客对产品、数量等进行核对，根据合同要求，由供方开具《发货单》随货物到顾客方，由顾客负责人验收产品，并在《送货单》上进行确认签字。

时间：2024年11月29日，交付地点：浙江科技大学，产品：录音笔、电脑显示器、无线鼠标等，运输方式：运输公司运输，运输至客户地址后由客户自行装卸，客户现场确认无误进行验收，签收人：陈**

时间：2024年11月28日，交付地点：浙江大学医学院附属妇产科医院，产品：笔记本电脑等，运输方式：运输公司运输，运输至客户地址后由客户自行装卸，客户现场确认无误进行验收，签收人：徐青

时间：2024年11月13日，交付地点：浙江大学，产品：笔记本电脑、鼠标等，运输方式：运输公司运输，运输至客户地址后由客户自行装卸，客户现场确认无误进行验收，签收人：李思宇

时间：2024年8月23日，服务地点：绍兴市上虞区邵逸夫绍兴院区，售后服务新机安装，安装人员：李真好，客户验收意见：满意，验收人：张俊为

公司产品监视和测量控制基本符合规定要求。

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

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，2024年8月28日进行了2023年的管理评审，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：目前正在改进实施中。

经查阅记录和询问面谈，管理评审模式化和形式化，对企业的管理决策和利用信息、实际、数据推动体系运行深化没有起到应有作用。但对质量管理体系的评价较为客观，提出的改进对促进体系的运行有效，管理评审尚可。

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，2024年8月13日进行了2024年的内部审核。查阅审核计划、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，内审员经过培训。经过查阅、观察、询问，内审的深度和内审员的审核技巧尚需加强和提高。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，内审报告中对质量管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

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

公司制定并执行了《不合格输出控制程序》，文件对不合格的控制方法作出了规定，基本符合标准要求。采购验证时发现的不合格品采取直接退换货的方式。

运输过程中的违规或不符合现象，进行警告或教育的方式进行控制，体系运行期间生产过程尚未发生不符合产品。

交付后产生的不符合，目前为止尚未发生不合格情况，组织的不合格品控制基本有效。

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、配件加工等的要求及变更。

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）：

●公司的各项资源基本充分，包括：人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等。

办公区域面积 100 平方米

公司目前工作人员 12 人，其中管理人员 4 人。

基础设施包括：办公用房、办公设施，仓库等

●生产主要设备有：电脑、电话、办公桌椅、展板、文件柜、汽车等。

●主要检测设备：无

●查设备台帐，主要是办公设备，包括：电脑、电话、办公桌椅、展板、文件柜、汽车等；综合办电脑、传真、打印机及网络运行正常，日常维护保养包括对电脑的定期杀毒，车的定期保养、大中小修、定期年检。全部完好。

●消防栓、灭火器若干，配电箱无异常。

●特种设备：无

●公司销售和技术服务只是对产品包装、型号、数量、材质单等进行检验，发货前对计算机软硬件是否能正常运作进行确认调试，对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。

●以上基础设施基本可以满足体系运行的需要。

2) 人员及能力、意识:

公司制定《岗位任职要求》《员工能力评定表》，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：以文件表格传递、会议、面谈、电话、每天早晨上班后碰头会方式沟通，沟通顺畅，工作任务等下达执行顺利，沟通有效。

外部沟通：对供应商、客户以电话、传真、邮件、面谈形式沟通，企业体系运营近几个月以来，客户稳定，供方稳定沟通有效。其他如政府部门以其要求的方式沟通。

4) 文件化信息的管理:

质量环境安全管理体系文件由综合部管理部组织编写，总经理批准发布实施，综合部管理部打印传阅，公司文件柜存放，每个人均可查阅。外来文件电子版本在综合部管理部电脑里，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。综合部管理部根据质量环境安全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，综合部管理部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: 计算机软硬件的销售及其售后服务

E: 计算机软硬件的销售及其售后服务所涉及场所的相关环境管理活动

O: 计算机软硬件的销售及其售后服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

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，（杭州孚莲信息科技有限公司）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:张磊



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。