

项目编号：20061-2025-Q

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：上海海恒机电仪表股份有限公司

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）：陈丽丹

审核组员（签字）：

报告日期：2025 年 02 月 14 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](http://www.china-isc.org.cn)

邮 箱：[service@china-isc.org.cn](mailto: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：陈丽丹

组员：——



受审核方名称：上海海恒机电仪表股份有限公司

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     |
|----|-----|------|------|--------------------|----------|
| 1  | 陈丽丹 | 组长   | 审核员  | 2024-N1QMS-2246137 | 29.10.07 |

其他人员

| 序号 | 姓名 | 审核中的作用 | 来自   |
|----|----|--------|------|
| 1  | 杨稳 | 向导     | 受审核方 |

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☒单体系审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：不涉及；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》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 5749-2022 生活饮用水卫生标准》、《GB/T 5750.3-2023 生活饮用水标准检验方法 第3部分：水质分析质量控制》、《GB/T 9969-2008 工业产品使用说明书 总则》、《GB/T 11606-2007 分析仪器环境试验方法》、《GB/T 13384-2008 机电产品包装通用技术条件》、《HJ 164-2020 地下水环境监测技术规范》等；

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：厂家企业标准、客户合同要求等。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年02月14日 上午至2025年02月14日 下午实施审核。



审核覆盖时期：自2024年06月25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）：

水质检测仪的销售

#### 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：上海市金山区兴塔镇兴发路 39 号

办公地址：上海市闵行区浦江镇浦锦路 1266 号 240 室

经营地址：上海市闵行区浦江镇浦锦路 1266 号 240 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）：——不涉及  
注册地址与实际经营地址不一致，注册地址无人办公，已敦促企业尽快去市场监管局报备实际经营地址。

#### 1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 02 月 12 日-2025 年 02 月 12 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：人员能力、销售服务过程控制

#### 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/Q7.2

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 02 月 21 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 2026 年 02 月 13 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

人员能力、销售服务过程控制

3) 本次审核发现的正面信息：

1、公司行业经验丰富，质量稳定，无重大质量问题发生，暂无客户投诉。

2、管理体系运行数年，管理层比较重视，提供了必要的资源，各部门能够贯彻执行体系文件。

3、公司为上市公司、高新技术企业，目前有多项发明专利及软件著作权，行业竞争力强。

#### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：受审核方管理层对 ISO9001：2015 体系运行和认证活动较为支持，公司结合水质检



测仪的销售过程，制定了包括《管理手册》、《程序文件》、相关制度等文件，基本符合标准要求。

各部门管理人员对 ISO9001：2015 体系标准、公司策划的各类体系文件，通过公司组织的培训来提升理解，同时部门职责划分及实际工作运行，基本可以运用，能够在日常管理和销售过程运用管理体系工具、过程方法，对产品和服务提供过程、内部审核、管理评审基本可以应用，但深入程度还需要加强。对现场观察发现对现场 5S 管理等方面还需要加强。

公司各部门自我发现问题、解决问题的机制在体系运行过程应用较好，总体体系的成熟度尚可。

2) 风险提示：经营地址与注册地址不一致，存在风险。

### 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：1998 年 10 月 26 日 体系实施时间：2024 年 06 月 25 日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照，营业执照，统一社会信用代码：91310116631262111K，法人：王志武；营业期限：1998-10-26 至无固定期限，有效。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：17 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：单班次，上班时间：早 8：30—17:00；

4) 范围内产品/服务及流程：

销售服务流程：

客户询价-寻找货源-报价-收到客户订单-给供应商下采购订单-客户收货-开具发票-收款

本公司的关键过程：寻找货源 需确认过程：销售服务过程

外包过程：物流运输。

## 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

总经理陈英介绍：

上海海恒机电仪表股份有限公司，成立于 1998 年 10 月 26 日，注册地址：上海市金山区兴塔镇兴发路 39 号；经营地址：上海市闵行区浦江镇浦锦路 1266 号 240 室，是一家从事水质检测仪的销售企业。提供有与经营地址一致的《租赁合同》，租赁期限为 2021 年 1 月 1 日-2030 年 12 月 31 日。

注册地址与实际经营地址不一致，注册地址无人办公，已敦促企业尽快去市场监管局报备实际经营地址。

企业注册资本 500 万人民币。公司组织机构部门设置和管理层、综合部、销售部。



提供有效的营业执照，统一社会信用代码：91310116631262111K，营业期限：1998-10-26 至 无固定期限。公司经营范围：一般项目：软件开发；技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；网络与信息安全软件开发；软件销售；仪器仪表制造；实验分析仪器制造；仪器仪表销售；环境应急检测仪器仪表销售；水质污染物监测及检测仪器仪表销售；专用化学产品销售（不含危险化学品）；化工产品销售（不含许可类化工产品）；仪器仪表修理。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）

认证范围在营业执照范围内。符合要求。资质有效。现场查看营业执照原件，与提供的复印件一致。

公司体系覆盖人数 17 人。

主要从事水质检测仪的销售。

自公司 2024 年 06 月 25 日以来企业管理体系运行整体良好，开展了内审和管理评审等相关工作。

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。

经与总经理沟通了解：为提高公司信誉和竞争能力，策划并建立了系统化和文件化的管理体系。外部环境从政治环境、经济环境、社会环境、技术环境、竞争力、气候变化等方面，内部环境从财务因素、资源因素、人力因素、运营因素等方面进行了分析和评价，体现在《组织环境识别表》及《内、外部因素及监视评审表》，编制/日期：朱蒙 2024.6.25 审批/日期：陈英 2024.6.25。

外部环境：位于重要城市，社会文化环境优良，地理位置优越，洪水、暴风等极端天气情况较少，产品仅有少量暂存，室内均有空调设施，受气候变化影响极小；不涉及海运、偏远地区等可能造成供应链中断的情况；行业内市场竞争力强等。

内部环境：员工队伍稳定，组织员工大多为本地居民，受气候变化造成人员流动影响较小。组织架构有待科学化完善等。目前公司存在的风险主要为受经济大环境影响，订单量减少，价格优势小；客户对产品功能设计质量标准提高的同时期望价格降低，给公司产品质量和售后管理提出新的要求；租赁场地的园区物业如有变动影响公司正常经营活动等。

公司每年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。

企业确定管理体系有关的相关方包括：顾客、供方、员工、外部审核、政府机构及利益相关方等。

经与总经理沟通了解：

顾客的需求和期望：服务质量符合顾客要求、及时服务、价格合理、运输方式合理，产品不受气候变化影响；

供方的需求和期望：长期合作、双赢、供应商合格率高、及时付款；

政府机构及利益相关方：按相关环保要求提供服务、就业最大化、经营效益好；

员工：薪资、福利增加、提供培训机会、公司文化活动；

外部审核：公司体系运作的有效性、充分性和符合性；

不同的相关方对组织的需求和期望是不同的，企业主要通过登门拜访、电话微信、电子邮件、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。

通过现场了解以及沟通，确定认证覆盖范围为：

水质检测仪的销售。

企业管理体系覆盖质量管理体系标准的所有条款，无不适用条款。

关键过程：寻找货源 需确认过程：销售服务过程

外包过程：物流运输。

过程识别充分合理，符合要求。

管理体系范围形成文件，经总经理批准。并通过文件发放的方式在公司内部进行传递。

企业依据 GB/T19001-2016 标准的要求，建立了质量管理体系，形成管理体系文件。公司明确



规定了过程的输入、输出及开展的活动和投入的资源。公司编制管理手册、程序文件及管理制度汇编、记录表格等。并通过管理手册、管理文件、表单等明确职责和权限以及对职能的分配。明确管理职责。

通过对各过程进行了风险的评估，识别，评价并制定相应措施进行风险处理。通过监视、测量和分析的结果以及内审，管理评审等进行自我完善，不断改进其有效性。符合要求。

与总经理交流，识别建立了应对风险与机会的过程，同时将顾客要求和与适用于顾客所需要的产品销售相关的适用的法律法规要求进行充分准确地识别和确定，以保证持续提供满足顾客要求和法律法规要求的能力，通过分析和识别公司的内外部环境因素、相关方的需求和期望，策划识别应对风险和机遇的措施等，将影响到顾客满意的不利因素降到最低，能够做到以顾客为关注焦点，深入了解顾客需求，提供满意的销售服务，为顾客提供及时便利的产品，能加强与顾客的沟通，建立了稳定的业务关系，多年来与供方及顾客诚信合作，对顾客提出的问题能及时响应，目前公司经营发展相对稳定。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针：

质量方针：

诚信至上，优质高效；

持续改进，满足顾客；

遵纪守法，控制风险。

质量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，为建立质量目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容。符合要求。

最高管理者为确保实现其期望的业务结果，满足顾客要求和适用法律法规要求，对组织的角色、职责和权限进

行分派，编制了组织机构图和职能分配表。经查该公司组织机构分为：管理层、综合部、销售部等职能部门。公司通过制定《总经理职责与权限》、《管理者代表职责与权限》、《综合部管理制度》、《销售部管理制度》对管理层、各部门的职责和权限进行了规定。

公司任命王志武为管理者代表，经现场询问，了解管理者代表的职责和权限，并基本能按工作职责履行。

角色、职责和权限的分配适宜，符合要求。

组织对影响实现管理体系预期结果的各种内外部因素进行识别与评价，有效应对风险和机遇。在实现其目标和预期结果的经营活动中，不定期组织会议进行风险和机遇的识别。组织提供了《风险和机遇评估分析表》。

经与总经理交流：目前管理体系风险主要有以下方面：受经济大环境影响，订单量减少，价格优势小；客户对产品功能设计质量标准提高的同时期望价格降低，给公司产品质量和售后管理提出新的要求；租赁场地的园区物业如有变动影响公司正常经营活动等。

目前管理体系机遇主要有以下方面：公司遵纪守法，做诚信企业，为企业带来赞誉；有相对完善的企业管理制度；通过质量管理体系认证开展各类招投标；企业为高新技术企业，目前有多项发明专利及软件著作权，通过备案网站“www.haihengsh.com”体现部分宣传作用，行业竞争力强，目前产品适用行业广泛，行业包括农村安全用水、自来水厂、排放污水环保行业水产养殖业、江河水、湖水、游泳池行业、医院、疾控中心等；国家对环保中水质污染物指标检测越来越重视，企业水质检测仪产品一定程度上市场需求仍在增大等方面。

针对公司的现状，公司深入市场，深度调查客户市场需求，根据调研情况，取得相关资质来符合客户要求。做好市场维护工作。在确保目前主要客户稳定的前提下，努力与其他顾客发展合作机会，拓展适用



行业，扩大市场占有率，保持公司产品的竞争力。目前实施良好。

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，及时做好内外部沟通和信息交流，及时作出相应的调整，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，并定期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目标：

- a) 顾客满意度 $\geq 95$ 分；顾客满意度总分/调查企业数量；每年；抽 2024 年 10 月完成情况：顾客满意度 97 分；
- b) 销售产品提供及时率 $\geq 97\%$ ；（销售及时批次/需销售批次） $\times 100\%$ ；每月；抽 2024 年 6 月至 2025 年 1 月完成情况：100%。

目标基本可测量，管理目标基本可实现、均已完成。

在相关职能部门对目标进行了分解和考核，详见各部门记录。通过发邮件，书面沟通、口头交流等方式，传递给相关方和关注企业的公众。

查见《质量目标及分目标完成情况统计报告》，统计结果表明，自 2024 年 06 月以来各部门质量目标均已经完成。

组织通过管理评审、内部审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。并明确了管评、内审未能达到预期效果、公司的岗位、职责和权限的分配或再分配、资源的可获得性、质量管理体系的完整性等情况下，需要对体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目的，考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价。确保质量管理体系的完整性。

据体系负责人介绍：自体系运行以来，质量管理体系保持了完整性，体系正常有效运行，运行至今未发生变更。

目前产品及服务：水质检测仪的销售。

- a) 确定了相应质量目标，目标基本合理，可测量。

- b) 识别和确定了销售服务流程：

客户询价-寻找货源-报价-收到客户订单-给供应商下采购订单-客户收货-开具发票-收款

关键过程：寻找货源 需确认过程：销售服务过程

外包过程：物流运输

- c) 策划了相关制度规范：针对采购过程，编制了《采购控制程序》、《合格供方名录》等，针对销售过程，编制了《顾客满意和服务控制程序》、《销售服务提供控制程序》、《销售服务控制程序》、《销售服务规范》、《服务质量检查考评办法》等，控制要求和方法适宜合理；

- d) 识别了公司产品销售所需符合的法规标准包含《中华人民共和国质量法》、《商业服务业顾客满意度测评规范》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《GB 5749-2022 生活饮用水卫生标准》、《GB/T 5750.3-2023 生活饮用水标准检验方法 第 3 部分：水质分析质量控制》、《GB/T 9969-2008 工业产品使用说明书 总则》、《GB/T 11606-2007 分析仪器环境试验方法》、《GB/T 13384-2008 机电产品包装通用技术条件》、《HJ 164-2020 地下水环境监测技术规范》等。

- e) 销售接收准则：国家法律法规、行业标准、企业标准、顾客要求等。

- f) 配置了适宜的产品销售设备，产品销售设备能够满足运行策划和控制需要。

产品销售过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求。产品销售及办公设备：电脑、扫描仪、打印机、电话等，基本满足要求。



f) 检测仪器：无。

g) 实现过程所需记录，包括文件和质量记录等。策划有相关运行记录如：合同评审记录、特殊过程确认记录、外来文件清单、内部审核检查表、顾客满意度调查表等。  
策划的输出适合于组织的运行。企业规定，当顾客要求、产品标准、组织自身变化，应进行策划变更控制。经沟通，目前未发生策划的变更。

### 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

建立销售部质量目标：抽《质量目标及分目标完成情况统计报告》2024年06-2025年01月完成情况如下：  
顾客满意度 $\geq 95$ 分；顾客满意度总分/调查企业数量；每年；抽2024年10月完成情况：97分；  
销售产品提供及时率 $\geq 97\%$ ；（销售及时批次/需销售批次） $\times 100\%$ ；每月；抽2024年06-2025年01月完成情况：100%；  
合同履行率100%；（合同履行数/合同总数） $\times 100\%$ ；每月；抽2024年06-2025年01月完成情况：100%；  
顾客反馈意见及时处理率达100%；（顾客反馈意见及时处理次数/顾客反馈总次数） $\times 100\%$ ；每月；抽2024年06-2025年01月完成情况：100%；  
目标指标基本可测量。  
统计结果表明自体系运行以来管理体系目标已经完成。

公司编制了《销售服务提供控制程序》HHJD-CX-13；文件适宜。

通过面访、电话、微信等方式同客户保持沟通。

销售合同的执行情况：

建立了销售合同台账，查看组织与客户“云南天巨自动化设备有限公司”签订的购销合同，合同编号：MG241021A18，签订日期：2024.10.21，产品型号及名称数量：RPB10 PH 值测试笔 1 个，SS-3Z 便携式悬浮物测定仪 1 台，ZIS-07 重金属测定仪 1 台，WS-COD 便携式光度计 1 台；质量标准：企业标准；交货时间：预付全款；交货方式：快递；违约责任：按民法典；合同有效期：1 年，保修期：一年内三包（人为因素或不可抗力所引起的损坏除外）；合同由双方盖有合同专用章；  
查看与客户“鄂尔多斯市琢成生物科技有限责任公司”签订的购销合同，合同编号：HH241202A88，签订日期：2024.12.02，产品型号及名称数量：XZ-0125 多参数水质分析仪（带盐度计）1 台，752 紫外分光光度计 1 台，HGZ-250 光照培养箱 1 台等；质量标准：企业标准；交货时间：款到发货；交货方式：快递；违约责任：按民法典；合同有效期：1 年，保修期：一年内三包（人为因素或不可抗力所引起的损坏除外）；合同由双方盖有合同专用章/公章；  
查看与客户“宜昌智腾科技有限公司”签订的产品购销合同，合同编号：HH240822A18，签订日期：2024.8.22，产品型号及名称数量：ZXWCS-1 在线多参数水质分析仪（余氯、浊度、PH、温度）6 台，插入式流量计带压力 15 台；质量标准：质量精度符合国家现行相关标准和完好；质量保证：仪器质保期为 1 年（人为因素或不可抗力所引起的损坏除外），终生维护；交货时间：收到预付款后 10 个工作日内发货；运输方式：物流；另规定了违约责任、仲裁诉讼及其它内容；合同由双方盖有合同专用章；  
暂不涉及口头合同。

查，合同评审，提供有评审日期为 2024 年 10 月 20 日的合同评审表，顾客名称：云南天巨自动化设备有限公司，产品名称：WS-COD 光度计、RPB-10 PH 测试笔、SS-3Z 便携式悬浮物测定仪、ZJS-07 重金属测定仪，评审意见：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。

另查看评审日期为 2024 年 8 月 21 日、2024 年 12 月 1 日的合同评审表，控制方式与上述一致。  
公司接收订单前均进行多部门评审。评审内容包括对顾客对质量明示与潜在的要求等进行评审，评审达到公司服务能力再进行合同签订。

与负责人沟通确认，销售部负责销售服务的设计和开发，主要设计和开发人员为杨稳，在相关行业销



售岗位工作多年，能力满足公司销售服务设计和开发的需要，公司自成立以来，专业从事水质检测仪的销售，均依据相关标准和顾客要求提供销售服务。有设计和开发的相关规定，体系建立以来，公司没有销售服务的设计开发活动，原设计开发流程也无变更，一直按标准要求提供销售服务。

查公司管理手册 8.3 条款，规定了服务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。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。

公司所提供的销售服务流程早已定型，所提供的服务暂未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发生变更时，公司按照策划的设计和开发要求进行设计开发，确保产品和服务的安全性、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。

企业编制了文件《采购控制程序》HHJD-CX-04；文件适宜。

1、采购的主要产品及服务：水质检测仪相关产品，包括硝酸盐氮在线分析仪、COD 消解器、火焰光度计等。

2、查“合格供方名单”：

| 供应商名称          | 提供产品/服务   |
|----------------|-----------|
| 南京亦乐环保科技有限公司   | 硝酸盐氮在线分析仪 |
| 无锡新龙鼎自动化科技有限公司 | COD 消解器   |
| 上海析谱仪器有限公司     | 火焰光度计     |

询问物流运输外包方不固定，一般均为小件快递，通过线上下单即为单次合作，遵循快递公司平台协议，通过单号进行跟踪，

提供与南京亦乐环保科技有限公司（营业执照：91320117MA25XNXFOR）签订的《购销合同》，采购产品：硝酸盐氮在线分析仪，数量：1 套，以及单价总价等，签订时间：2024.9.24，规定供方收到货款后 7 个工作日内发货，质保期为发货之日起 13 个月，另规定了付款方式、交货方式、验收、争议等。

提供与无锡新龙鼎自动化科技有限公司（营业执照：91320282076333004P）签订的《产品购销合同》，编号：XLD-20241111001，签订时间：2024 年 11 月 11 日，采购产品及数量：消解装置 1 套，COD 测量接收光源 4，COD 测量发光光源 1 个，消解垫片 5 组，规定了单价及总价，供货期 3 天，规定了验收及异议期限、结算方式、违约责任等。

提供与上海析谱仪器有限公司（营业执照：913101170559424764）签订的《产品购销合同》，编号：XP20241210009，签订时间：2024 年 12 月 10 日，采购产品：火焰光度计，规格型号：FP6410，数量：1 台，规定了单价及总价，款到发货，质保期 1 年，终生维护，另规定了运输方式、验收及异议期限、结算方式、违约责任等。

查《供方评定记录》：

供方名称：南京亦乐环保科技有限公司

评价内容：供货能力、加工能力、材料价格、材料质量、公司相关资质包括（营业执照等）、信誉，销售服务、交付方式等；

评价结论：纳入合格供应商，评价时间：2024.9.23

供方名称：无锡新龙鼎自动化科技有限公司

评价内容：供货能力、加工能力、材料价格、材料质量、公司相关资质包括（营业执照等）、信誉，销售服务、交付方式等；

评价结论：纳入合格供应商，评价时间：2024.11.10



供方名称：上海析谱仪器有限公司

评价内容：供货能力、加工能力、材料价格、材料质量、公司相关资质包括（营业执照等）、信誉，销售服务、交付方式等；

评价结论：纳入合格供应商，评价时间：2024.12.9

综合部负责人及总经理参与了评价。

供方评价基本符合要求。

3、采购产品的验证：询问综合部朱蒙：采购产品验证按规定要求查看对应产品的检验报告或合格证，重量/数量、规格型号等与采购单相一致，相关参数一致，附产品说明书。公司采购的产品主要对数量、产品包装、来料单据、感官等来验证产品质量；公司确保了供方提供的原材料质量，不会对顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。组织确保外部提供的过程保持在其管理体系的控制之中；规定对外部供方的控制及其输出结果的控制。考虑了供方提供的原材料满足顾客要求和法律法规要求。供方自身控制的有效性；对供方进行了评价；确定必要的验证或其他活动，确保外部提供的过程，产品和服务满足要求。

4、组织对外部提供的过程、产品和服务控制的类型和程度取决于外部供方提供的过程、产品或服务对产品或服务符合要求可能造成的影响，组织确定了对外部实施的具体控制要求。这些控制旨在确保产品或服务提供按计划进行并符合要求，确保外部提供的过程、产品和服务不会对组织稳定地向顾客提供合格的产品和服务的能力产生不利影响。

公司为验证服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程及记录等予以规定，公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样。

1、公司编制了《顾客满意和服务控制程序》、《销售服务提供控制程序》、《销售服务规范》、《服务质量检查考评办法》等对公司的产品销售过程进行了控制。

组织产品覆盖范围：水质检测仪的销售

2、客户询价-寻找货源-报价-收到客户订单-给供应商下采购订单-客户收货-开具发票-收款

本公司的关键过程：寻找货源 需确认过程：销售服务过程

外包过程：物流运输。

3、技术要求

1)验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。

2)作业指导书：《销售服务规范》、《服务质量检查考评办法》等。

3)使用适宜的设备：电脑和办公设备等。

4)监视和测量设备：无。

5)实施监视和测量：公司未制订需求计划和采购计划，按客户实际需求进行采购。

4、查看，合同跟踪情况：

采购合同见 8.4 条款审核记录。

销售合同见 8.2 条款审核记录。

现场查看销售部经理杨稳正与客户沟通确认订单交货期限、产品明细确认事宜。

销售过程检验：

依据：《销售服务规范》、《服务质量检查考评办法》等。

抽：《销售服务质量考核表》考核日期：2024.12.30

考核项目：工作守时与考勤、仪容仪表、礼节礼貌、工作质量效率业绩、工作能力、销售服



务知识能力、销售服务态度、团队意识、合作态度等；

考核部门/人：销售部/杨稳、销售部/胡昌宏

得分：95 分、94 分；

评价结论：符合要求；

评价人：陈英

查交付情况，销售产品采购验收后由快递上门取件运输到客户处。客户根据送货单和供方提供产品报告进行核验。产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。公司需确认过程确定为：销售服务过程。制定了《销售服务提供控制程序》，对需确认过程的管理从：人员能力、过程设备能力、作业文件能力、业务洽谈步骤、服务评价记录等进行了规定。通过产品检验和配备有能力的销售人员，对需确认过程的服务质量予以控制，提供该需确认过程进行确认的记录，确认时间：2024.07.10，从设备认可、人员资格、文件、记录等方面进行确认，结论：该过程可满足需求。 确认负责人： 杨稳 日期：2024 年 7 月 10 日。

公司在管理手册 8.5.2 条款中进行了规定，制定了标识管理要求，通过对成品及配件耗材的标识，方便识别使用。销售过程采用客户投诉记录、售后服务回访表等进行标识；

产品通过送货单、仪器信息标识等进行追溯，主要记录内容：产品名称、型号、客户名称、日期、数量等，基本满足追溯条件；

查看《送货单》，单号：2102086，日期：2024 年 9 月 18 日，客户：长沙捷盟医疗器械有限公司，品名规格：GX8-010113 便携式浊度仪，数量：1 台；经手人：何\*；

单号：2102090，日期：2024 年 11 月 18 日，客户：绍兴东聚合材料有限公司，品名规格：便携式氨氮仪 AD-1A，数量：1 台；以及配套 智能水质检测内置 1 件，经手人：曹\*\*；

标识和可追溯性基本符合要求。

公司顾客、外部供方的财产有顾客信息、供方信息、采购及销售合同等，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失、损坏时，应告知顾客或外部供方。在现场保护好顾客财产，不出现损伤。

负责人表示目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损坏情况。

根据公司水质检测仪的销售的特点，公司在管理手册 8.5.4 条款中规定了成品的贮存、搬运、防护等要求。

目前公司客户下单后综合部负责采购，仪器到货简单验收后还原包装即联系快递上门取货，如有来料包装破损产品无影响的情况下重新更换包装，有交代快递员轻拿轻放，运输过程防雨防潮等，产品防护基本良好，基本无库存，未设置库房，偶有个别暂存情况，暂存区域未做明显标识，已沟通。

公司产品及服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如：

- a) 法律法规要求；
- b) 与产品和服务相关的潜在不期望的后果；
- c) 其产品和服务的性质、用途；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。

实施放行、交付和交付后活动:交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的产品及服务保证、质保期、售后服务、客户验收发现产品问题的处理等。

现场查相关记录及与负责人沟通得知，组织的：



1) 产品及服务：负责人介绍，公司目前产品主要涉及水质检测仪的销售。

2) 交付的地点及验收：客户所在地，按企业标准或国家相关标准进行验收。

提供有 2024.10.30《顾客满意度调查表》调查表共 2 份，调查顾客为：云南天巨自动化设备有限公司、宜昌智腾科技有限公司。

--调查内容包括：产品外观、产品性能、产品质量、服务、交货期、产品价格、应急能力、业务员态度、相互沟通、工厂环境等。

--统计分析结果顾客满意度：97 分（达到公司质量目标）。

4) 售后服务：按合同质量技术要求客户进行验收。如遇产品质量问题，采取退、换的形式进行处理。如是批量质量问题，则有技术人员跟进上门处理。负责人介绍，自体系建立以来，未有客户的投诉或质量不良的反馈情况。质保期内设备出现问题，企业提供免费远程指导维修服务，必要时提供有偿维修服务，对部分客户进行指导设备的安装与调试，协助客户完成设备跟各软件平台及接口的对接，提供设备相关资料，配合完成项目验收。

查看售后维修记录，单号：2102092，日期：2025 年 01 月 02 日，客户：白云山东泰商丘药业有限公司，品名规格：WS-05 污水五参数检测仪（维修），数量：1 台；经手人：何\*；

提供《售后服务记录表》，反馈时间：2024.9.30，客户名称：宜昌智腾科技有限公司，产品名称：在线多参数水质分析仪、插入式流量计带压力；用户反馈信息：对产品满意；客户对我司的售后服务评价：满意。

公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，会有专人定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。

查见现场记录及与负责人沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。

公司根据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《GB 5749-2022 生活饮用水卫生标准》、《GB/T 5750.3-2023 生活饮用水标准检验方法 第 3 部分：水质分析质量控制》、《GB/T 9969-2008 工业产品使用说明书 总则》、《GB/T 11606-2007 分析仪器环境试验方法》、《GB/T 13384-2008 机电产品包装通用技术条件》、《HJ 164-2020 地下水环境监测技术规范》等策划了产品和服务要求的管理规定。规定了质量管理要求。

采购产品质量管理及对外包方的控制：详见综合部 8.4 条款审核记录。

查产品和服务放行情况：

产品检验：采购仪器到货时由销售部业务员进行简单验收，主要核对产品型号数量，查看仪器外观及包装有无破损，耗材配备是否与采购要求一致，是否配备合格证、使用说明书等，部分仪器提供出厂检验报告，查看产品名称光源的检测报告，产品型号：COD-G700，检验日期：2024.11，检测项目包括绝缘厚度、电性能、绝缘机械性能、波长等，规定了技术要求，检测结果，查看结论均为合格，检验员：检 02，厂家：无锡新龙鼎自动化科技有限公司。

查看产品名称 FP6410 火焰光度计的出厂检验记录，检验日期：2024.12.5，企业标准：Q31/0112000551C001，检测项目包括稳定性、重复性、线性误差、检测限、响应时间、样品吸喷量、绝缘电阻、介电强度、泄露电流、外观等，规定了技术要求，实测结果，查看结论均为合格；

提供《销售服务过程质量控制和检查记录表》，查看 2024.12.30 检查记录，检查项目包括销售人员仪表、标识的佩戴情况、销售服务设施维护使用及完好情况、销售环境的保持、接待质量（包括来人来电）、电话记录的及时、完整、清晰情况、制订采购计划并实施采购、商品的运输、订购商品的验收、商品的储存、顾客要求评审的及时性、提供产品的质量合格率、顾客沟通及时性、主动性、顾客异议及时处理、合同执行情况跟踪、顾客产品使用情况回访、销售服务情况回访等，规定了质量要求，记录了检查情况，结论均为符合，检查人：杨稳。

产品和服务放行过程基本符合要求。

企业编制了《顾客满意和服务控制程序》、《销售服务提供控制程序》、《顾客满意度调查测量办法》等。公司通过顾客满意度调查等证实产品及服务的符合性，通过对体系进行验证和确认，对体系进行



内部审核和管理评审，检查体系对标准要求的符合性，对发现的问题采取纠正和纠正措施；通过纠正、纠正措施、预防措施、改进计划、简单的统计分析等保持管理体系持续改进的有效性进行监视、测量、分析和评价。具体实施见各部门审核记录。

组织在管理手册 9.1.3 条款中进行了规定，部门根据监视和测量获得的数据和信息，组织相关部门进行了分析评价。包括：对公司及各部门质量目标完成情进行分析，确定质量体系运行状况，对顾客满意有关的信息进行了分析，以确定顾客满意程度。

对内部审核的有关信息和应对风险措施的有效性进行分析，以确定质量管理体系的有效性。

部门在汇总以上分析结果的基础上，分析针对风险和机遇所采取措施的有效性，积极寻找管理体系持续改进的机会，通过管理评审会议的改进决策进行管理体系的持续改进。

查顾客满意度调查表：公司 2024 年 10 月 30 日对顾客“云南天巨自动化设备有限公司、宜昌智腾科技有限公司”进行了满意度调查，共计发放 2 份，回收 2 份。对公司的产品外观、产品性能、产品质量、服务、交货期、产品价格、应急能力、业务员态度、相互沟通、工厂环境等项进行打分，得分均为 97 分。查《顾客满意度统计分析表》对满意度进行了分析：公司的整体的服务还是让顾客非常满意的，顾客都给出了近乎满意的评价，但是从详细分数来看，在对待相互沟通这一方面，公司做得仍然有很多不足，我们需要进一步改进售后服务方面，争取做到无延迟的顾客投诉处理速率以及百分百准确的纠正措施。

查质量目标统计等记录，公司 2024 年 06 月-2025 年 01 月目标统计的结果均满足要求。

查管理评审输入材料对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性等方面进行了分析，均控制良好。

根据组织提供的相关文件资料，数据分析合理，支持性数据文件足够。

### 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

查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，管理者代表负责年度内部审核的策划工作，制定年度内部审核工作计划，于每年初报总经理批准后实施，内部审核对公司管理体系所涉及的各部门每 12 个月不少于一次，下次审核关注内审实施时间。查 2024《年度内审计划》、《内部审核实施计划》

本次内部审核时间：2024 年 11 月 25 日，

目的：通过内部质量管理体系审核，以确定管理体系运行的符合性、有效性，并为管理体系的改进提供依据。。

范围：1、公司质量管理体系涉及各职能部门；2、水质检测仪销售。

查内审资料有 2024 年 11 月 20 日总经理对内审人员王志武（组长）、杨稳（组员）的任命书。

查内审员能力，提供有 2024.08.13《内审员培训记录》。现场与内审组长王志武、组员杨稳交流，基本知道内审流程，但对 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准涉及条款的要求不能回答清楚，内审员能力存在不足。已在 7.2 条款开具不符合。

抽查《销售部内审检查表》审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。

查本次内审共发现不符合项 1 个，属一般不符合。涉及部门：综合部，不符合事实：综合部未识别外来文件。不符合条款：GB/T19001-2016 7.5.3 条款，责任部门已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。



审核结论：管理体系运行初步具有了符合性、有效性，目前，体系的有效运行对提高内部管理水平，满足顾客要求，强化满足顾客要求的意识起到了积极的指导作用。

编制《管理评审控制程序》HHJD-CX-12，内容符合标准要求。文件适宜。

抽查《管理评审计划》，其内容包括评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等内容；计划于2024. 12. 5进行管理评审。经查已按计划时间进行了管理评审。参加评审人员：总经理及各部门经理。

查管理评审输入主要包括：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；

资源的充分性；应对风险和机遇所采取措施的有效性；改进的机会；方针目标适宜性等。输入内容基本满足要求。

抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制了《管理评审报告》。并经总经理批准下发。与管代进行了交流，确定了相关方的需求和期望、建立和制定质量管理目标并为其实现进行了策划，并对目标进行了考核，考核结果均已完成。识别和获取了相关的法律法规要求和其他要求。提供了内审报告和内审不符合项纠正措施情况。并告知员工本次管理评审提出1项改进建议（加强对体系标准的学习，由综合部组织在2024年12月31日前完成管理体系的强化培训），已于2024-12-22完成改进。评审结论：质量方针、目标、指标、管理方案符合策划要求；质量体系的现状是适宜、充分和有效的。各部门应按照会议决议和管理体系文件规定，认真、切实地做好本部门的工作，以改进质量管理体系，提高质量，保证本公司的管理体系持续有效。

现场与总经理陈英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，现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，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

公司制定系列程序文件《不合格品控制程序》等，规定了不合格品的控制要求。对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。

现场了解，公司在产品销售服务过程中的不符合主要为客户端使用时发现的不合格，主要为检测时仪器故障、耗材不匹配等，审核周期内公司暂未接到顾客对公司产品及服务相关的投诉问题。

经与部门负责人沟通，体系建立以来产品和服务未发生不合格的情况，若发生按上述程序文件的相关规定执行。自开展质量管理体系以来，各部门都能以管理体系要求为标准进行运行；在管理体系运行方面，通过内审，对管理体系运行的符合性和有效性进行监视和测量。内审发现的1个不符合项，通过相关部门的及时确定并采取纠正措施，现已能按要求运行；通过管理评审，由各部门提出相应的持续改进项目，积极发现工作中的可改善项，及时提出纠正预防措施，更加有效的提高了工作效率，增强了风险的管理。利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。销售过程中暂未发现不合格品。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施已经整改完毕并验证。

公司不合格处理基本受控。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

组织编制了《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《纠正与预防措施管理程序》及《内部审核控制程序》等，在管理手册第10章对持续改进的过程进行了规定，以实现管理体系及产品和服务符合性的



持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。

公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。

经沟通，审核周期内未发生不合格/不符合。

### 3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，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。自管理体系运行以来，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）：

公司提供了办公场所，配置了相应的办公及产品销售设备。制定了管理程序对为实现产品销售服务符合性所需的基础设施的控制进行了规定。

组织的规模情况/资源配置情况：公司办公室面积约 60 m<sup>2</sup>，配有办公桌、打印机、电话、空调、网络等设施；目前公司客户下单后综合部负责采购，仪器到货简单验收后还原包装即联系快递上门取货，基本无库存，未设置库房，偶有个别暂存情况，暂存区域未做明显标识，已沟通。

销售服务设备：电脑 12 台、打印机 1 台；

检测设备：无；

特种设备：无；

无食堂、宿舍等辅助设施；

基础设施设备等资源的配置满足公司产品销售服务需求。

抽：2024 年 09 月 20 日，电脑《办公设备检修记录》，检修内容：清洁、查杀病毒、文件备份、检查配件有无损坏；责任人：朱蒙；

2024 年 12 月 20 日，打印机《办公设备检修记录》，检修内容：清洁、检查配件有无损坏；责任人：朱蒙。

查看《办公设备检修计划》，设备每 3 个月检修保养 1 次。

负责人介绍，电脑、打印机等日常保养由设备保管员和使用人员负责，如出现故障送至外部修理店或厂家进行维修，审核周期内没有出现损坏现象。

现场观察设备运行正常，设备能力稳定。

运行环境：公司选址合适，场所卫生干净整洁，通风、采光良好，有足够的光照度，设备布局合理，办公、园区环境较好。员工在工作前及工作结束后能够及时清理环境及设备。工作环境得到良好的控制。

查看公司从事水质检测仪的销售，不涉及计量器具。

### 2) 人员及能力、意识：

提供了《岗位人员任职要求能力确认》，对公司各岗位人员从教育程度、经验、质量意识、专业知识/岗位、等方面进行了考评。

抽查销售部经理杨稳、综合部经理朱蒙等，均考评合格，胜任本岗位工作。



另提供《绩效考核表》，每季度对主管人员工作态度、工作能力、自我评价等方面进行考核，均考核合格。提供了《销售服务质量考核表》，对公司销售人员的服务质量进行考核，项目包括工作守时与考勤、仪容仪表、礼节礼貌、工作质量效率业绩、工作能力、销售服务知识能力、销售服务态度、团队意识、合作态度等，

评价人：陈英，被评价人：杨稳、胡\*\*，每季度考核一次，查看 2024 年三四季度均考核优秀。

查 2024-2025《年度培训计划》，主要由综合部组织管理，培训内容涉及：标准、管理手册程序体系文件、内审员培训、服务规范培训、管理职责等培训。

抽查《培训记录表》，

2024 年 6 月 28 日进行 ISO9001 标准、公司手册、程序文件的培训，参加人员：管理人员；培训人：外聘老师；通过提问口试对培训效果予以考核评价，考评结果：合格；经培训人评估此次培训有效。

2024 年 8 月 13 日进行内审员（ISO9001 标准）的培训，参加人员：内审员；培训人：外聘老师；通过提问口试对培训效果予以考核评价，考评结果：合格；经培训人评估此次培训有效。

2024 年 10 月 17 日进行服务规范培训，参加人员：管理人员；培训人：陈英；通过现场提问口试对培训效果予以考核评价，考评结果：合格；经培训人评估此次培训有效。

与内审组长王志武、组员杨稳交流，基本知道内审流程，但对 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准涉及条款的要求不能回答清楚，内审员能力存在不足，已开具不符合项。

不涉及特殊工种人员，电工等由园区物业统一管理。

公司通过培训、例会、管理制度等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻管理方针、达成目标及实现质量管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合质量管理体系要求的后果。

——经与员工沟通了解，基本具备以上必要管理体系相关意识。

### 3) 信息沟通:

在管理手册 7.4 条款中规定了公司内外信息交流的要求。

查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。

与总经理陈英交谈：其对员工提供了必要的机制、时间、培训和资源，对员工参与给予鼓励；确保将质量管理体系内相关角色的职责和权限分配到组织内各层次并予以沟通，且作为文件化信息予以保持；组织每一层次的工作人员为其所控制部分承担质量管理体系方面的职责；为质量管理体系的运行承担最终责任有清楚的认识。

与外部供方、认证机构的沟通主要由综合部负责，与顾客的沟通主要由销售部负责，与政府部门的沟通主要由总经理、综合部负责等。

### 4) 文件化信息的管理:

组织在《管理手册》、《文件控制程序》、《记录控制程序》中，明确了文件化信息的管理规则。组织根据本公司的规模、活动类型、过程、产品和服务的不同，建立、实施、保持并改进了构成管理体系的文件化信息。

组织策划的体系文件包括:

一级文件，管理手册 1 份，文件编号：HHJD-GS-A-2024，版本 A/0，发布日期：2024.6.25

二级文件，程序文件 13 份，文件编号：HHJD-CX-01~13 版本 A/0，发布日期：2024.6.25，如：《文件控制程序》、《销售服务提供控制程序》、《不合格品控制程序》、《人力资源控制程序》、《采购控制程序》、《顾客满意和服务控制程序》等。

三级文件，管理制度，如：《综合部管理制度》、《销售部管理制度》、《销售服务规范》、《服务质量检查考评办法》等。

四级文件；记录 65 份；如：《供方评价表》、《培训记录表》、《外来文件清单》、《合同评审表》等。

外来文件：



查《外来文件清单》，《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《GB 5749-2022 生活饮用水卫生标准》、《GB/T 5750.3-2023 生活饮用水标准检验方法 第3部分：水质分析质量控制》、《GB/T 9969-2008 工业产品使用说明书 总则》、《GB/T 11606-2007 分析仪器环境试验方法》、《GB/T 13384-2008 机电产品包装通用技术条件》、《HJ 164-2020 地下水环境监测技术规范》等。均为有效版本。

以上文件涵盖了 ISO9001：2015 标准要求的以及确定的为确保管理体系有效性的文件，符合标准的要求。

公司管理方针随手册一同发布，方针目标发布经过总经理批准、评审，适宜。

公司体系文件运行良好，能够满足经营需要。

查见《受控文件清单》，管理手册、程序文件等受控文件，包含了体系要求的成文信息，文件规定基本符合组织实际，满足标准要求。

抽查以上体系文件，均有编制、审批人员，符合要求。

查文件发放情况：

提供了《文件发放表(回收)登记表》，有管理手册、程序文件、制度文件等文件，由各部门负责人签收。

查外来文件管理，公司对外来文件及法律法规进行了收集、识别、分发、控制。外来文件采用了统一保管、借阅使用的方法进行控制。

查《记录清单》，记录设置符合公司实施运行要求，基本包含了体系要求的相关记录；《记录清单》，内容清晰，规定了记录的名称、编号、保存部门及期限等信息。记录以名称、编号进行唯一性标识。保存部门为综合部或销售部，保存期限为三年或长期。

通过查阅公司提供的组织的《外来文件清单》、《培训记录表》、《顾客满意度调查表》、《合格供方评价表》、《知识管理清单》等体系运行记录，记录比较完整，内容规范全面，易于检索，符合要求。

目前未发生更新。

#### 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

##### 1) 基本信息：

公司名称：上海海恒机电仪表股份有限公司

注册地址：上海市金山区兴塔镇兴发路 39 号

办公地址：上海市闵行区浦江镇浦锦路 1266 号 240 室

经营地址：上海市闵行区浦江镇浦锦路 1266 号 240 室

##### 2) 认证范围：

水质检测仪的销售

#### 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，（上海海恒机电仪表股份有限公司）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:陈丽丹



## 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](http://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。