

项目编号：20254-2025-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京哈易技术有限公司

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）： 陈芳

审核组员（签字）： 刘园园

报告日期：

2025 年 3 月 18 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：陈芳

组员：刘园园



受审核方名称：北京哈易技术有限公司

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	陈芳	组员	审核员	2022-N1QMS-6015478	33.02.04
B	刘园园	组员	实习审核员	2025-N0QMS-1488630	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	娄慧 李利	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；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国劳动法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国招标投标法中华人民共和国网络安全法、电信和互联网用户个人信息保护规定、互联网信息服务管理办法等。

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：接入网技术要求——综合接入系统YD T 1418-2005 、通信设备用低频连接器技术要求及试验方法YD/T641-2012、互联网数据中心和互联网接入服务信息安全管理系统技术要求 YD/T2248-2011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03月18日 上午至2025年03月18日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年6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）：

呼叫中心的系统的通信技术服务

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：北京市朝阳区阜通东大街6号院1号楼4层503

办公地址：北京市朝阳区阜通东大街6号院1号楼4层503

经营地址：北京市朝阳区阜通东大街6号院1号楼4层503

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3月17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：Q 技术服务过程控制；Q 检验过程控制。

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（2）项，涉及部门/条款：办公室 7.2 营销部 8.1

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4月18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3月18日前。

2) 下次审核时应重点关注：

加强通讯服务相关法规识别及管理要求制定、外包方的控制管理，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：

加强通讯服务相关法规识别及管理要求制定、外包方的控制管理，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：2023 年 12 月 26 日体系实施时间：2024 年 6 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：91110105MAD78LMK1X），增值电信业务经营许可证（经营许可证编号：B2-20243254，有效期至 2029 年 10 月 29 日）

3) 审核范围内覆盖员工总人数：4 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：

业务流程：招标→投标→ 中选→确定项目具体内容和实施细则→合同签订→项目实施（项目方案策划→与外包方对接相关业务→技术服务）→验收交付→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

企业成立于2023年12月26日，注册资本1000万元，法定代表人李全朴。注册地址:北京市朝阳区阜通东大街6号院1号楼4层503，经营地址：北京市朝阳区阜通东大街6号院1号楼4层503。注册地与办公地为同一地址，该办公地为位于方恒国际中心C座503室，办公室约96平米左右。单一场所，原办公室为厚朴通讯北京分公司办公地,与本公司为同一法人公司，目前该办公地无厚朴公司人员，办公区内无本公司名称标识，标有厚朴通讯北京分公司企业负责人李利介绍，目前公司正在制作公司名称标识牌，计划一周左右完成，挂在门口，无外设仓库，主要从事呼叫中心的系统的通信技术服务。公司无网站。

自2024年6月1日以来企业管理体系运行整体良好，进行了内审和管理评审。确认企业现有人员4人，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。公司成立时间不长，目前在签订销售合同后，对服务内容编制策划方案，并将部分内容与外包方对接，如系统平台接入技术服务、线路供应商服务提供、通讯技术服务等，公司近期也在壮大管理及服务团队，招聘营销、财务、专业技术等人员。

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

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：质量第一、信誉至上、顾客满意、持续改进。

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、持续改进管理体系的承诺等内容。符合。

办公室为体系运行主控部门，负责各部门的目标考核及统计汇总工作，建立了公司及部门的质量目标，对目标进行了分解，形成了《24年质量管理目标考核记录表》，制定了考核方法，目标为每季度统计一次。



查见《24年质量管理目标考核记录表》
公司目标完成情况：

办公室及公司目标基本适宜，内容基本齐全，基本符合要求。

质量目标	管理方案	考核方法	考核结果		
			2季度	3季度	4季度
产品交付合格率 100%	按顾客要求进行最终检查， 每季度汇总检验与结果进行 统计	验收合格数/产品总数× 100%	100%	100%	100%
合同履约率 100%	定期对合同交付验收进行识 别确认和考核	合同合格数/合同总数	100%	100%	100%
顾客满意率≥90%	根据《顾客满意度测量程序》 要求，每年开展顾客进行满 意度调查评价活动	顾客满意度分数总和/满意 调查表份数×100%	/	9 7.5%	/

组织通过管理评审、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、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，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，无变更。

一阶段提出的问题，已经整改完毕并验证有效。

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）

公司对通讯服务业务的质量目标、实现过程；产品所要求的验证、确认等接收准则进行了策划，并规定了所需的记录,对服务过程进行控制。

- 1、本公司的主要业务为：呼叫中心的系统的通信技术服务
- 2、策划了销售服务流程：招标→投标→ 中选→确定项目具体内容和实施细则→合同签订→项目实施（项目方案策划→与外包方对接相关业务→技术服务）→验收交付→售后服务。
- 3、配置了办公设备：电脑、打印机、网络等，基本满足要求。
- 4、监视测量设备：组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，保留了相应记录。
- 5、策划了《服务过程控制程序》、缺少平台接入操作规定及线路测试要求等，编制有《合同台帐》、《合同评审记录》、《合格供方名录》、《供方评价表》、《项目策划方案》、客户问题反馈微信群记录等。
- 6、收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准：

收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准：接入网技术要求——综合接入系统 YD T 1418-2005 、通信设备用低频连接器技术要求及试验方法 YD/T641-2012、互联网数据中心和互联网接入服务信息安全管理系统技术要求 YD/T2248-2011、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国招标投标法中华人民共和国网络安全法、电信和互联网用户个人信息保护规定、互联网信息服务管理办法、电信网码号资源管理办法等。

与负责人李利沟通及经现场确认，由于公司目前人员较少，营销部负责业务流程的设计，主要设计人



为蒯慧，公司的服务项目完全按照国家法定的投标招标规定和客户的要求进行合同签订，且公司现在的工作流程方式比较固定，主要对合同中规定的服务项目进行工作内容分配，根据服务内容确定相应的外包方，暂时也没有改变工作模式的计划，目前业务流程固定不变，后期如果增加相应的专业技术人员后，将按照标准要求，策划新的工作流程模式。服务的设计和开发控制基本符合要求。查公司管理手册制8.3条款，制定相关的要求，一阶段发现缺少设计开发程序，已补充相关内容，按标准要求规定业务流程为：招标→投标→中选→确定项目具体内容和实施细则→合同签订→项目实施（项目方案策划→与外包方对接相关业务→技术服务）→验收交付→售后服务。产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

该公司主要业务是呼叫中心的系统的通信技术服务。营销部人员接到客户咨询产品信息后，与客户进行需求沟通，确定项目具体内容和实施细则、合同要求，在合同正式签定之前，公司组织合同评审或口头评审，总经理同意后方可签定合同。合同签订之后，依据合同要求，由营销部负责进行项目实施。项目完成后客户可以正常使用平台进行呼出工作，并按合同要求支付相应费用付为交付证据。

——文件支持：

1.相关法律法规要求及通讯技术服务的相关标准：接入网技术要求——综合接入系统YD T 1418-2005、通信设备用低频连接器技术要求及试验方法YD/T641-2012、互联网数据中心和互联网接入服务信息安全管理要求 YD/T2248-2011、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国招标投标法中华人民共和国网络安全法、电信和互联网用户个人信息保护规定、互联网信息服务管理办法、电信网码号资源管理办法等。

2.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《服务过程控制程序》，未能提供平台接入操作规定及线路测试要求，本次开具不符合，编制有《合同台帐》、《合同评审记录》、《合格供方名录》、《供方评价表》、《项目策划方案》、客户问题反馈微信群记录等。

——指派胜任人员：营销部所有人员岗前经过专业培训，并且为本公司工作多年的人员，有相关通讯技术服务工作经验。

——基础设施：在办公区内有电脑、打印机、办公桌椅等办公设备，内容齐全；

项目服务过程中各环节通过自检、监督、复核对业务信息进行检验，在各外包方对平台接入、线路接通后，营销部人员进行检查确认，客户在正常进行外呼使用后，依据合同要求定期支付费用，作为交付确认的证据。

项目完成后，营销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。

公司经识别无特殊过程。

现场查2024.12.1与厦门卡西塞科技有限公司签订“语音通讯服务协议”，无合同编号，乙方为甲方提供全国范围内语音通信业务服务，并根据双方约定的资费标准向甲方收取费用，此项业务服务内容包括但不限于通信线路、固定特服号码、运营维护、系统升级、故障处理等，服务期限:2024年12月1日至2025年11月30日。

1.接到有需求业务信息，营销部人员聂一帆进行对接；

2.前期确定项目具体内容和实施细则：进行电话沟通，沟通时间为2024年11月，沟通人聂一帆，主要对呼出业务的计费标准进行沟通，并确认该公司是否为符合要求无违规的服务业务。沟通内容及记录留存不全，沟通。

3.与该公司签订技术协议，合同签定日期为2024年12月1日，对接人员为聂一帆。

4.营销部编制《厦门卡西塞科技项目策划方案》，服务期限：2024年12月1日-2025年11年30日

服务项目：通信线路、号码资源、运营维护、系统升级、故障处理等。针对服务项目明确了具体的服务内容，如.通信线路是将自有软件系统通过SIP接入或调用平台接口，通过使用或集成平台提供的通讯技术服务，从而为客户构建软件系统的即时通讯能力。

5.2024年12月1日进行平台接入及线路联通，并经过测试后完成。（接入平台由外包方厚朴通讯（深圳）有限公司完成，线路由外包方中国电信股份有限公司惠州分公司提供）。

6.目前客户已开始正常使用，公司建立微信群，对客户反馈问题进行及时调整，客户依据合同要求定期支付相关费用作为交付的认证据。

查看办公现场干净整洁，电脑、打印机及网络运行正常。现场巡视办公秩序良好，符合该公司的规定



要求。现场查看娄慧，正在与“北京神州租车租赁有限公司”，进行沟通，前期信息确认已完成，目前在沟通价格阶段，符合要求。

查公司产品销售合同：

——抽查销售合同1

查2024.12.31与深圳四同信息技术控股有限公司签订“通讯技术服务协议”，协议编号:HV-【2024年12月31日】-【01A】，服务内容：(1)通讯技术服务(2)软件服务，期限自【2024】年【12】月【31】日起至【2025】年【12】月【30】日，有双方签字盖章。

——抽查销售合同2

2024.12.1与厦门卡西塞科技有限公司签订“语音通讯服务协议”，无合同编号，乙方为甲方提供全国范围内语音通信业务服务，并根据双方约定的资费标准向甲方收取费用，此项业务服务内容包括但不限于通信线路、固定特服号码、运营维护、系统升级、故障处理等，服务期限:2024年12月1日至2025年11月30日，有双方盖章。

——抽查销售合同3

2024.5.10与杭州度言软件有限公司签订“通讯技术服务合同”，协议编号:HPV-【2024年5月10日】-【01A】，服务内容：语音通讯技术服务，期限自【2024】年【5】月【10】日起至【2025】年【5】月【9】日止。有双方盖章。

另抽其他日期、其他产品的服务协议，均明确了服务内容、服务费用、服务期限、保密条款等。服务合同能覆盖呼叫中心的系统的通信技术服务的认证范围。

提供了《合同评审记录》，查上述合同的评审记录：

——顾客单位：深圳四同信息技术控股有限公司，产品名称：通讯技术服务，合同编号：/，评审日期：2024.12.30，合同内容概述：本合同为深圳四同信息技术控股有限公司的通讯技术服务合同。记录人/日期：聂一帆2024.12.30

部门：办公室，评审意见：相关法规、培训、技术指标、服务工期，■ 可满足，负责人：李利

部门：营销部，评审意见：售后能力，√ 可满足，负责人 娄慧

评审结论：■可承接此合同。签名/日期：李全朴2024.12.30

——顾客单位：厦门卡西塞科技有限公司，产品名称：通讯技术服务，合同编号：/，评审日期：2024.11.30，合同内容概述：本合同为厦门卡西塞科技有限公司 的通讯技术服务合同。记录人/日期：聂一帆2024.11.30

部门：办公室，评审意见：相关法规、培训、技术指标、服务工期，■ 可满足，负责人：李利

部门：营销部，评审意见：售后能力，√ 可满足，负责人 娄慧

评审结论：■可承接此合同。签名/日期：李全朴2024.11.30

——顾客单位：杭州度言软件有限公司，产品名称：通讯技术服务，合同编号：/，评审日期：2024.5.9，合同内容概述：本合同为杭州度言软件有限公司的通讯技术服务合同。记录人/日期：聂一帆2024.5.9

部门：办公室，评审意见：相关法规、培训、技术指标、服务工期，■ 可满足，负责人：李利

部门：营销部，评审意见：售后能力，√ 可满足，负责人 娄慧

评审结论：■可承接此合同。签名/日期：李全朴2024.5.9

另抽查其他《合同评审记录》方式相同，合同内容建议对各项不同业务情况加以明确描述，明描述该行业是否符合相关规定要求。与负责人沟通，合同有可能出现的变更服务期限更改（根据合同和甲方要求），通过追加合同进行，目前没有发生过变更。

采购依据《采购控制程序》等制度进行控制，办公室主要负责办公用品的采购，公司目前没有对服务项目中的设备及工具进行采购，均使用外包方的设备。营销部主要负责对外包方的控制及管理。

对外包方定期进行合格供方评价，提供《供方调查、评价记录表》等，经由总经理确认后，纳入公司合格供方。

提供有《合格供方名录》： 供方名称：厚朴通讯（深圳）有限公司、中国电信股份有限公司惠州分公司，明确了服务内容。

——抽查外包方合同1：

2024.10.20与厚朴通讯（深圳）有限公司签订的“技术服务协议”，协议编号:HV-【2024年10月20日】



-【011A】，服务内容：(1)通讯技术服务(2)软件服务，期限自【2024】年【10】月【20】日起至【2025】年【10】月【20】日，有双方盖章。

提供了《供方评价表》，对厚朴通讯（深圳）有限公司进行了评价，供货种类：技术服务，供方地址深圳，联系人：焦国辉，评价内容：

- a) 供货资质证明的有效性： ☒有效 ☐无效
- b) 供货类型及供货能力： ☒类型符合要求 ☒供货能力强 ☐供货能力差
- c) 供货质量稳定型： ☒优 ☐差 ☐适中
- d) 供方管理体系情况（是否通过认证）： ☒质量 ☐环境 ☐安全 ☐3C
- e) 供货交货期及交付后服务情况： ☒履约 ☒服务
- f) 供货价格情况。 ☐低 ☐高 ☒适中

总经理意见（可否选为合格供方）：经评价，可选为合格供方。总经理：李全朴，日期：2024.8.5。

——抽查采购合同2：

2024.6.1与中国电信股份有限公司惠州分公司签订的“[天翼云呼]服务合同”，合同编号：ZDHLZL2401837CGN00，服务内容：天翼云呼项目进行专项服务，有效期至2027年6月30日，有双方盖章。

提供了《供方评价表》，对中国电信股份有限公司惠州分公司进行了评价，供货种类：技术服务，供方地址：惠州市，联系人：王经理，评价内容：

- a) 供货资质证明的有效性： ☒有效 ☐无效
- b) 供货类型及供货能力： ☒类型符合要求 ☒供货能力强 ☐供货能力差
- c) 供货质量稳定型： ☒优 ☐差 ☐适中
- d) 供方管理体系情况（是否通过认证）： ☒质量 ☐环境 ☐安全 ☐3C
- e) 供货交货期及交付后服务情况： ☒履约 ☒服务
- f) 供货价格情况。 ☐低 ☐高 ☒适中

总经理意见（可否选为合格供方）：经评价，可选为合格供方。总经理：李全朴，日期：2024.5.5。

公司目前外包方为以上二家，建议公司对外包方的控制制定相应的管理制度，确保外包方的服务能满足客户要求，沟通。

根据本公司服务项目实现过程的具体情况，查相关标识情况。公司管理手册8.5.2条对产品标识、状态标识的实施做了规定。在接入平台时每个客户生成了一个唯一的ID号，在客户使用通讯设备进行呼出业务时，由外包方厚朴公司通过接入平台对信息进行监控，通过ID号进行识别客户。

查服务交付情况：平台接入及线路接通完成后，客户通过正常使用确认是否符合要求，如能达到正常的使用，依据合同要求定期支付通讯费用，未另行签定线路接通的确认记录，通过支付费用的方式作为交付的确认证据。公司及外包方建议服务微信群，对客户提出的问题进行解决，抽查度言项目微信群记录，

2025-03-14 13:28:40

0秒0秒1531555793415624384084

2025-03-14 13:45:361秒0秒15315557934 15069022984

@颜县^0^麻烦看看，这个主叫号码客户反馈秒挂的比较多，是有所管控了吗？

稍等，这边看一下

厚朴-李纯 2025年3月14日 15:09

调整了一下配置，麻烦再观察一下@最美的期待

厚朴-李纯 号码配置问题

抽查卡西塞项目微信群记录：

2025年3月12日 15:27

阳光甚好 @123 @心雨~保险人工线路有劳优化下 接通率较低

123 好的

阳光甚好 优化后有劳同步下

123 优化了@阳光甚好

阳光甚好 好的 这边观察下哈



经查基本符合要求。

通讯服务项目严格执行相关国家或行业标准、依据顾客要求进行项目具体内容确认；目前办公室负责对办公用品的采购，其他服务相关的设备等由外部供方提供。公司目前仅对客户反馈的问题进行跟踪处理，无专业测试等活动。

——采购产品验收：

公司办公室一般在京东进行办公用品购买，收货后进行订单信息核对，并确认收货，目前公司无其他服务相关的设备购买。

——产品交付验收：

提供《对账单》，客户名称：厦门卡西赛科技有限公司，消耗时间：2024年12月1日-2024年12月31日，

业务类型	总分钟数	通话次数	单价(元/分钟)	消耗金额(元/含税)
广州多点-保险	1397597	1040972	***	***
广州多点-保险-固话	428617	427862	***	***
业务类型	投诉明细	投诉数量	单价（元/个）	投诉罚款
投诉罚款（12321）	见附件	17	0	0.00

有对应的数据源，提供招商银行入账回单，与该对账单一致，符合要求。

另抽其他项目付款及确认方式相同，不在详述。

营销部目前人员较少，对外包方的服务监控管理上有待加强，目前未出现客户投诉的情况，公司目前无紧急放行情况发生，公司的项目服务能力基本满足要求。组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

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

编制《内部审核控制程序》，策划基本合理，内容符合标准要求。

抽查《年度内审计划》，计划于2024年10月22实施内审。内容包括：审核目的、审核范围、审核依据、审核组成员、审核要求、审核时间等。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽查营销部《内审检查表》，已编制并由内审员按要求实施了检查，并填写了检查记录，内容比较齐全。本次内审共开一般不符合项1个，已进行了跟踪验证和关闭。符合要求。

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。

抽查《内部审核报告》，明确了审核的目的、范围、依据、审核情况综述、不符合项等，对质量管理体系的评价：通过本次审核，从内审情况看到公司领导的质量意识，顾客意识，法律法规意识，持续改进的意识较强，对质量管理体系的建立并持续运行提供了必要的资源和积极支持。各部门负责人及员工增强了质量管理意识，提高了质量控制能力。公司的管理已开始纳入规范化、科学化管理的轨道，公司的经营效果有所提高，产品质量有很大的提高，并得到了顾客的好评和信誉。审核组认为本公司建立的质量管理体系基本符合GB/T 19001-2016标准的要求，且运行有效。对内部审核控制符合要求。

编制《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《管理评审计划》，其内容包括评审目的、评审时间、评审方式、评审依据、评审内容等；计划于2024年11月5日进行管理评审。经查以按计划时间于进行了管理评审。主持人：总经理、管代，参加人员各部门经理。有会议签到表。抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制《管理评审报告》。并经总经理批准下发。本次管理评审提出1项改进建议（各部的人员能力、技术水平提高一些。），提供了



培训记录。目前已经整改完毕并验证有效。评审结论:公司质量管理体系运行以来,各部门的质量有了较大的改观,产品质量、服务有了较大提高。通过内审、日常工作的监督检查,各部门的工作逐步按《质量手册》进行规范。证实公司质量体系的运行基本上是充分适宜的、有效的,公司的方针、目标符合当前公司的实际。管理评审基本符合要求。

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,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

编制《不合格品控制程序》,确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制,防止不合格项的非预期使用或交付。内容符合标准要求。公司规定对顾客发现的问题,营销部应负责做好详细记录,提供客观证据,报告营销部经理,并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。事后进行原因分析,防止类似时间发生。自体系运行以来,客户反馈问题在微信群内基本都能互相沟通解决,记录管理有待加强。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

编制《纠正和预防措施控制程序》,符合标准和企业实际。内审中的不符合,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。对日常工作中出现的不符合,办公室督促责任部门及时整改并跟踪验证。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。

3) 投诉的接受和处理情况:

据负责人介绍,公司遵守法律法规要求,守法经营,近一年以来未发生过重大质量事故,也没有重大顾客投诉及行政处罚等。通过现场查阅资料、网上查询,并与企业负责人询问交谈,现场未发现有违反法律法规、顾客投诉及行政处罚的相关证据资料。

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):

经营地址:北京市朝阳区阜通东大街6号院1号楼4层503。该办公场所为租赁,有租赁合同,有效期至2025年12月20日,现场查看,现有人员4人。办公区域面积96平方米左右,办公室内设备:电脑、电脑桌、文件柜等。无特种设备。监视和测量设备:无。办公通信设备:网络、电脑等。运输设备:无,邮寄合同主要使用顺丰快递。

2) 人员及能力、意识:

公司在《培训管理程序》、《员工手册》中规定了招聘、考核、培训等要求。程序规定了各岗位任职要求,规定了主要岗位人员任职资格要求。符合要求。公司通过招聘方式引进人才,对所有岗位人员的能力要求进行了评价。提供了《员工能力评价表》,对李全朴、李利、姜慧、聂一帆进行了评价,结果符合任职要求,能胜任工作。现场询问内审员李利、姜慧,对内审的要求及标准了解情况,不能回答清楚,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。——不符合。

3) 信息沟通:

管理手册中规定公司环境内外部信息交流的管理。公司内部沟通的方式:会议、检查、培训等方式,公司随时有需要传达的事情和问题,随时召开会议,总结布置工作的完成情况和需改进的方面。



经交流，体系运行中，通过口头、电话、办公会议等方式进行内部沟通，外部信息进行沟通的情况：主要是通过媒体、政府网站等，及时采取应对措施。公司对内部、外部交流比较畅通。基本符合标准要求。对外部相关方（顾客、供方、员工、政府、银行等）进行信息的交流方式：通过现场交流、合同协议、施加影响等方式沟通协商，目前主要是接收上级通知；与供方通过合同就采购产品的技术参数等方面的要求进行沟通。

4) 文件化信息的管理：

公司依据 GB/T19001-2016 标准要求，策划运行了质量体系，体系文件包括：《管理手册》、《程序文件》、《管理文件》、法律法规标准、记录等，文件覆盖了组织管理体系范围，体现了对管理关系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。该公司的体系文件基本符合管理体系标准的要求，对文件的控制符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

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，北京哈易技术有限公司的

☒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：陈芳 刘园园

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。