

项目编号：20456-2025-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：上海优有唯电子有限公司

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 04 月 05 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：陈丽丹

组员：——



受审核方名称：上海优有唯电子有限公司

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	薛俊娟	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》、《中华人民共和国广告法》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：《GB/T 28122-2011 液晶显示器（LCD）用聚乙烯醇（PVA）膜 厚度测定方法》、《GB/T 25275-2010 液晶显示器（LCD）用偏振片 光学性能和耐候性能测试方法》、《GB/T 33762-2017 有机发光二极管（OLED）电视机显示性能测量方法》、《GB/T 43787-2024 曲面有机发光二极管（OLED）光源光学性能测试方法》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04月05日 上午至2025年04月05日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年09月02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）：

电子产品的销售和技术服务

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：中国（上海）自由贸易试验区金沪路 99 弄 3 号 1415 室

办公地址：上海市浦东新区沪南路 2157 弄 B 座 1501

经营地址：上海市浦东新区沪南路 2157 弄 B 座 1501

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 04 月 04 日-2025 年 04 月 04 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、服务过程提供的控制

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：人事行政部/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 04 月 12 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 04 月 04 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

人员能力、服务过程提供的控制

3) 本次审核发现的正面信息：

1、公司行业经验丰富，产品及服务质量稳定，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。



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，公司结合电子产品的销售和技术服务过程，制定了包括《质量手册》、《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。

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；产品验收过程有效性需加强。

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 05 月 26 日 体系实施时间：2024 年 09 月 02 日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照，统一社会信用代码：91310000342013768N，法人：王天礼；营业期限：2015-05-26 至 2065-05-25，有效。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：14 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 9：00—18:00；外派技术人员工作时间不固定，根据客户方工作时间调整

4) 范围内产品/服务及流程：

销售服务流程

合同签订-接单-采购-客户收货-账单核对-开票-结算费用

技术服务流程

合同签订-接单-技术服务提供-账单核对-开票-结算费用

关键/特殊过程：技术服务

外包：人力资源（外聘工程师）

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

总经理王玮莹介绍：

上海优有唯电子有限公司，注册地址：中国（上海）自由贸易试验区金沪路 99 弄 3 号 1415 室；经营地址：上海市浦东新区沪南路 2157 弄 B 座 1501；是一家从事电子产品的销售和技术服务的企业。提供有与经营



地址一致的《不动产权证书》，编号：沪（2020）浦字不动产权第 107182 号，使用期限为 2020 年 10 月 20 日-2052 年 12 月 17 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 1000 万人民币。公司组织机构部门设置有管理层、人事行政部、项目部。

提供有效的营业执照，统一社会信用代码：91310000342013768N，营业期限：2015-05-26 至 2065-05-25。

公司经营范围：公司经营范围：从事货物与技术的进出口业务，电子产品、电子元器件的研发、销售，通讯设备及配件、机电产品、仪器仪表、家用电器、日用百货的销售，从事信息、电子科技领域内的技术咨询、技术服务、技术开发、技术转让。【依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动】。

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

公司体系覆盖人数 14 人。

主要从事电子产品的销售和技术服务。

自公司 2024 年 09 月 02 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、法律（含标准）、经济环境、社会文化环境、自然环境（含气候变化）、竞争力等方面，内部环境从企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素等方面进行了分析和评价，体现在组织内外部环境要素识别表。编制：唐帅云 批准：王玮莹 日期：2024.09.02

与总经理沟通，外部环境：地理位置处于上海，洪水、暴风等极端天气情况较少；产品为供方直接发货；不涉及海运、偏远地区等可能造成供应链中断的情况。内部环境：员工队伍相对稳定，实行资源调整，组织员工大多为本地常住居民，受气候变化造成人员流动影响较小，技术人员外派地持续关注气候变化影响等。目前公司存在的风险主要为受经济大环境影响，行业竞争力越来越大，价格优势逐渐降低；客户对产品及技术服务质量标准提高的同时期望价格降低，给公司产品及技术服务质量和售后管理提出新的要求，目前客户工厂大多在海外，受国际关系形势影响较大，需持续关注等。

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、认证机构、政府监管部门、员工、供方和合作伙伴等。

经与总经理沟通了解：

顾客的需求和期望：产品质量、售后服务、成本价格、交付期、环保、健康安全、原材料及工艺变更时通知顾客、运输方式合理，产品不受气候变化影响；

供方和合作伙伴的需求和期望：互利和连续性，互利共赢，战略合作、产品质量、售后服务、成本价格、交付期、环保、健康安全；

政府部门：各类法律、法规、标准、通知、政策，税收、行政服务等；

员工：良好的工作环境，职业健康安全，得到薪资、承认和奖励，职业发展。员工各方面需求得到满足；

认证机构：符合 ISO9001 标准；

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：



电子产品的销售和技术服务。

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/特殊过程：技术服务

外包过程：人力资源（外聘工程师）

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。公司编制质量手册、程序文件及管理制度汇编、记录表格等。并通过质量手册、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电子产品的销售和技术服务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，提供满意的服务，为顾客及时提供电子产品的销售和技术服务，能加强与顾客的沟通，建立了稳定的业务关系，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：

**诚实守信，技术先进，永铸品牌；
周到服务，质量稳定，超越客户期望。**

质量方针包含在质量手册中，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、人事行政部、项目部等职能部门。公司在质量手册 5.3 条款及职能分配表中对管理层、各部门的职责和权限进行了规定。

公司任命薛俊娟为管理者代表，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：目前公司存在的风险主要为受经济大环境影响，行业竞争力越来越大，价格优势逐渐降低；客户对产品及技术服务质量标准提高的同时期望价格降低，给公司产品及技术服务质量和售后管理提出新的要求，目前客户工厂大多在海外，受国际关系形势影响较大，需持续关注等。

目前管理体系机遇主要由以下方面：公司遵纪守法，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等方面，通过保证服务质量来稳定客户，同时促进公司内部的管理水平，保持质量领先，提高公司的竞争优势，目前企业合作客户主要为各大型家电品牌以及其它电子产品品牌，客户稳定性强。

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，努力与其他客户发展合作机会，扩大市场，保持公司技术服务的竞争力。目前正在逐步实施。

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 and 信息交流，及时作出相应的调整，利用备案网站“u-win-group.com”起到部分宣传作用，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：

顾客满意度 ≥ 95 分；客户满意评分平均分；每年；抽 2025 年 1 月完成情况：96 分

技术服务及时率 100%；及时数/总数 $\times 100\%$ ；每月；抽 2024 年 9 月-2025 年 3 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《目标分解及完成情况考核表》，统计结果表明，自2024年09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：电子产品的销售和技术服务。

a) 确定了相应质量目标，目标基本合理，可测量。

b) 识别和确定了服务流程：

销售服务流程

合同签订-接单-采购-客户收货-账单核对-开票-结算费用

技术服务流程

合同签订-接单-技术服务提供-账单核对-开票-结算费用

关键/特殊过程：技术服务

外包过程：人力资源（外聘工程师）

策划了相关制度规范：针对采购过程，编制了《采购管理程序》、《合格供方名录》等，控制要求和方法适宜合理；针对服务过程，编制了《服务运作控制程序》、《顾客满意度测量程序》、《过程和服務的测量监控程序》等，控制要求和方法适宜合理；

c) 识别了公司电子产品的销售和技术服务所需符合的法规标准包含《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国广告法》、《GB/T 28122-2011 液晶显示器（LCD）用聚乙烯醇（PVA）膜 厚度测定方法》、《GB/T 25275-2010 液晶显示器（LCD）用偏振片 光学性能和耐候性能测试方法》、《GB/T 33762-2017 有机发光二极管（OLED）电视机显示性能测量方法》、《GB/T 43787-2024 曲面有机发光二极管（OLED）光源光学性能测试方法》等。均为有效版本。

d) 接收准则：国家法律法规、行业标准、地方标准、顾客要求等。

e) 配置了适宜的销售和技术服务设备，销售和技术服务设备能够满足运行策划和控制需要。

销售和技术服务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。销售和技术服务及办公设备：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、关键过程确认记录、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

建立项目部质量目标：抽《目标分解及完成情况考核表》2024年09-2025年03月完成情况如下：

顾客满意度 ≥ 95 分；客户满意评分平均分；每年；抽2025年1月完成情况：96分

技术服务及时率100%；及时数/总数 $\times 100\%$ ；每月；抽2024年9月-2025年3月完成情况：100%；

目标指标基本可测量。

建立人事行政部质量目标：抽《目标分解及完成情况考核表》2024年09-2025年03月完成情况如下：

公司内部质量目标考核率100%；已完成数/总数 $\times 100\%$ ；每月；抽2024年09-2025年03月完成情况：100%；

培训计划完成率100%；已完成次数/总次数 $\times 100\%$ ；每月；抽2024年09-2025年03月完成情况：100%；

不合格服务控制率100%；不合格服务控制数/不合格服务总数 $\times 100\%$ ；每月；抽2024年09-2025年03月完成情况：100%；

采购产品合格率100%；采购产品一次合格批次/采购产品批次 $\times 100\%$ ；每月；抽2024年09-2025年03月完成情况：100%；

合同评审率100%；评审数/总数 $\times 100\%$ ；每月；抽2024年09-2025年03月完成情况：100%；

合同履行率100%；合格数/总数 $\times 100\%$ ；每月；抽2024年09-2025年03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《服务运作管理程序》YYW-CX-07；文件适宜。



通过面访、电话、微信、邮件等方式同客户保持沟通，目前企业合作客户主要为各大型家电品牌以及其它电子产品品牌，抽查销售合同的执行情况：

1.提供与客户“绵阳惠科光电科技有限公司（简称 HKC）”的《第三方质量控制服务合同》，合同编号：HKC-YYW-2024-1，日期：2024-01-01 至 2024-12-24（经沟通，2025 年的合同还在走流程中，服务内容及要求基本与 2024 年一致），服务项目：Open Cell 委托批量检测，服务内容：根据第三方质量控制服务技术要求提供服务，乙方按照 HKC 提供的作业指导书提供专业服务并达到 HKC 要求，检测：乙方检测完成后提交 11SReport 供 HKC 参考（内容包括 RMA 号、型号、序号、故障描述等初步检测结果），检验规范：经由甲乙双方事先确认的检验规范或者技术要求，作为维修 HKC 送修品所参照的维修检验标准，另规定了服务费用、服务报表、技术支持和服务调整、乙方的义务、赔偿、法律规定、不可抗力等，附件包括价格清单、质量控制服务技术要求；有双方盖章；

2.提供与客户 TCL 集团下，TCL 华星光电技术有限公司及 5 个分公司的《第三方检验服务合同》，合同编号：HETONG-JC00430-2407J001，合同有效期：2024 年 7 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日，项目名称：LCD 产品客户端检验，数量：以双方确认的实际累计工时计算，操作规范：按照甲方提供的检验规格为标准进行检验，驻厂人员要求规范：乙方驻厂人员需按照甲方要求定期回复驻厂报告，包括但不限于日报、周报、月报等，相关报告的回复时间按照甲方实际需求执行，驻厂人员职责包括但不限于跟线，复判，客端就地报废协助，客端紧急事项沟通协调等，技术方案包括人员资质、人员培训、人力、场地、治具、静电管控、作业效率等，另规定了费用结算、双方权利和义务、不可抗力、争议解决、履约保证金等，附件包括保密协议、TCL 合作伙伴行为准则、知识产权协议、安全环保协议书、安全承诺书、服务费率表、履约保函格式、供应商企业社会责任声明、惠州华星标段第三方月度服务评分表，有 6 个公司和企业盖章；

3.提供与客户“联宝电脑香港有限公司”的《委外服务协议 工作说明》，合同编号：HK11TQM20248312，生效日期：2024-03-04，联宝委托服务方为联宝提供咨询、培训、调查、研究、加工、承揽、制作或为联宝进行标志、图标及产品外观、造型、结构、包装、印刷线路图及其他平面或立体图形、形象的设计或其他服务，工作描述：区域（印度），城市（Pondicherry），服务内容（挑选、返工、复判、维修），区域（巴西），城市（Indaiatuba），服务内容（挑选、返工、复判），正常工作时间均为 8:00-17:00，实际根据工厂规定时间，每天不少于 8 小时；服务内容描述（1.服务方须按照联想的 SOP 流程，并按联想时效要求将“好件”、“良品”或者“不良品”返还给联想或者联想授权服务提供商。时效要求：按照联想跟联宝以及服务方沟通的最合理的工作时间。2.挑选如果有不良品，服务方会与联宝确认，同时请联宝与联想确认双方的检测标准是否致，届时第三方根据统一的检测标准进行复判，如若仍有不良品，请联宝与联想沟通，或接受不良。3.服务方须严格按照联宝的工作要求，向联想及联想授权服务提供商提供各项运作服务；在服务方提供服务的过程中，联想有权管理、监控和考核服务方的服务质量。4.服务产品范围：目前市场所有联想或联宝的产品；）联想为联宝公司的客户，另规定了业务流程、工作标准和质量、期限和工期、联宝的工作、报酬和支付、人员资产和现场管理、知识产权、违约责任等，有双方盖章；

4.提供与越南客户“UP WAY Co., Ltd”的采购订单，采购日期：2025.02.20，采购单号：S202502205，完成时间：2025.02.01-2025.04.30，产品型号及描述：jig（治具），数量：1 件；规定了单价总价，有双方盖章；

5.提供与印度客户“Swzf Technology Pvt Ltd”的采购订单，采购日期：2025.01.21，采购单号：S202501218，完成时间：2025.01.01-2025.03.31，产品型号及描述：jig（治具，测试机及配件），数量：4 件；规定了单价总价，有双方盖章；

另提供有合同及对应采购订单，采购日期：2024.11.23，采购单号：S202411239，完成时间：2024.11.01-2024.12.31，产品型号及描述：3.7”LCD（液晶显示屏），货物技术参数：TM202403093829A，数量：1000 个；规定了单价总价，有双方盖章；

暂不涉及口头合同。

查，合同评审，提供有订货日期为 2025 年 2 月 20 日的合同评审记录表，顾客名称：UP WAY Co., Ltd，产品：jig；数量未明示，已沟通，人事行政部意见：确认客户订单的要求，付款方式，验货、交付方式。客户要求完全识别，可按照合同要求执行。评审人/日期：唐帅云 2025.2.18；项目部意见：货物准备完毕后即可安排发出。评审人/日期：薛俊娟 2025.2.18；订单完成结果确认：准时交货。



提供有订货日期为 2024 年 11 月 23 日的合同评审记录表，顾客名称：Swzf Technology Pvt Ltd，产品：3.7”LCD；数量未明示，已沟通，人事行政部意见：确认客户订单的要求，付款方式，验货、交付方式。客户要求完全识别，可按照合同要求执行。评审人/日期：唐帅云 2024.11.20；项目部意见：货物准备完毕后即可安排发出。评审人/日期：薛俊娟 2024.11.20；订单完成结果确认：准时交货。

另查看订货日期为 2024.7.1 的合同评审记录，控制方式与上述一致，该合同为检验服务，非货物，个别描述不适宜，已沟通。

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，项目部负责销售和技术服务的设计和开发，主要设计和开发人员为薛俊娟，在相关行业服务型管理岗位工作多年，能力满足公司销售和技术服务设计和开发的需要，公司自成立以来，专业从事电子产品的销售和技术服务，均依据相关标准和顾客要求提供销售服务，依据顾客作业指导书、技术规格书等提供技术服务。有设计和开发的相关规定，体系建立以来，公司没有销售和技术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和技术服务。

查公司质量手册 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，内容基本符合要求。

公司所提供的销售和技术服务流程早已定型，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》QP-18；文件适宜。

1、采购的主要产品及服务：测试机、电子线、人力资源（外聘工程师）等。

2、查“合格供方名单”：

供应商名称	提供产品/服务
深圳市精诚祥电子设备行	治具（测试机、电子线）
天马微电子股份有限公司	3.7” LCD（液晶显示屏）
任励窝人力资源服务（广州）有限公司	人力资源（外聘工程师）

提供与“深圳市精诚祥电子设备行（营业执照：91440300MA5DP0E620）”签订的报价单，采购物料：mini 测试机 4 台、40pin0.4 线 5 条、30pin0.5 线 5 条，签订日期：2025.01.21，规定了单价总价，有双方盖公章；

另提供报价单，采购物料：mini 测试机 1 台、40pin 线 5 条、30pin 线 3 条，签订日期：2025.02.20，规定了单价总价，有双方盖公章；

提供与“天马微电子股份有限公司（营业执照：914403001921834459）”签订的报价单，采购物料：mini



测试机 4 台、40pin0.4 线 5 条、30pin0.5 线 5 条，签订日期：2025.01.21，规定了单价总价，有双方盖章；

提供与人力资源外包方“任励窝人力资源服务（广州）有限公司（营业执照：91440101MA9W3XD283）”签订的《服务外包合同》，规定了甲方需要乙方提供现场工程师等岗位外包服务，双方权利义务、服务方式、服务费用、法律责任、通知与送达、争议解决等内容，合同有效期：2024 年 12 月 23 日至 2025 年 12 月 22 日，到期前双方无异议自动顺延 1 年。另附有《服务项目及服务价格确认书》，有双方盖章；

经沟通，企业工程师至客户地进行检测、维修等技术服务时，使用的设备均为客户方提供，企业不涉及技术服务过程使用设备的采购，办公用品使用天猫、京东等电商平台采购。

查供方评定记录表：

供方名称：深圳市精诚祥电子

评价内容：供方资质、生产能力、技术状况、检测能力、价格情况、供方信誉、样品情况、业绩、售后服务；

评价结论：列入合格供方，评定人：唐帅云，批准：王玮莹

供方名称：天马微电子股份有限公司

评价内容：供方资质、生产能力、技术状况、检测能力、价格情况、供方信誉、样品情况、业绩、售后服务；

评价结论：列入合格供方，评定人：唐帅云，批准：王玮莹

另查看人力资源外包方任励窝人力资源服务（广州）有限公司的供方评定记录表，控制方式与上述一致，但该外包方提供的为人力资源服务，不涉及生产检测样品等描述，已沟通建议改进。

供方评价基本符合要求。

3、采购产品的验证：询问部门负责人：采购产品目前由供方直接发国际包裹至顾客处，依据海关要求良好防护，完善的报关手续，客户收货后验证对应产品随箱附的装箱单、合格证、标签信息、数量、规格型号等与采购订单相一致，相关参数一致，附产品说明书，具体性能由客户使用时验证；必要时由外派驻厂技术人员共同参与验收工作，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，建议后期如有大批量采购时至供方处进行验收，日常加强收集产品合格证/检验报告等。

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《服务运作管理程序》、《顾客满意度测量程序》、《过程和服务的测量监控程序》、《绩效测量与监测管理程序》等对公司的电子产品的销售和技术服务过程进行了控制。

组织产品及服务覆盖范围：电子产品的销售和技术服务

2、工艺流程：



销售服务流程

合同签订-接单-采购-客户收货-账单核对-开票-结算费用

技术服务流程

合同签订-接单-技术服务提供-账单核对-开票-结算费用

关键/特殊过程：技术服务

外包过程：人力资源（外聘工程师）

现场查看总经理王玮莹正与客户沟通确认订单交货期限事宜。

项目部薛俊娟正与客户 TCL 沟通驻厂工程师到岗时间及技术服务内容，与联宝客户在岗工程师确认技术服务的内容以及上月度提交客户方的技术服务报表反馈，工程师李*表示其按照联宝公司的技术标准要求进行包括挑选、返工、复判、维修、检验等技术服务工作，上月度报表客户已确认无异议，故障零件部分经过挑选后返工或维修处理，通过复判检验合格后流入下一步工序。现场未见异常。

查看 2025 年 3 月提供给联宝客户的英文版服务报告，抽查日期：2025.3.3，班次：G，供应商：LCFC，型号：E14GEN6，零件名称：D-COVER，零件编号：SCB1P67916，阶段：离线，序列号：8SSCB1P67916ZZPF4CX01E6，故障描述：套管缺失，附故障照片；另查看当日其它零件故障包括触摸板连接器损坏、螺纹成型问题、螺纹毛刺等，均附有故障照片。

3、技术要求

1)验收规范：国家标准、行业标准、客户合同要求等。

2)作业指导书：《项目部管理制度》、《服务运作管理程序》、顾客方作业指导书、技术规格书、检验规程等。

3)使用适宜的设备：电脑、打印机、电话、网络等。

4)监视和测量设备：销售服务的监视和测量过程不涉及使用计量器具，在顾客现场提供检测维修等技术服务过程中使用顾客方的计量器具，由顾客控制。

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，按客户要求提供技术服务。

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。

5、产品及服务检验：

见 8.6 条款审核记录

服务过程检验：

依据：《服务运作管理程序》、《顾客满意度测量程序》等。

抽：《服务考核记录》，考核日期：2025.3.30

考核项目：遵纪守法、敬业奉献、仪表得当、文明礼貌、顾客满意度、顾客沟通跟踪管理、满足顾客服务要求、季/年度业绩、考勤等

被考核部门/人：项目部/白**、黄**、何**、李*

评分均为 96 分以上。

考核人：薛俊娟



经沟通，对于技术服务过程，顾客方定期对技术人员考核评价，评价合格才能继续录用。

查交付情况，销售产品采购后由供方直接通过国际物流运输到客户处。客户根据装箱单及销售合同规定要求进行核验。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。

公司关键/特殊过程确定为：技术服务。制定了《服务运作管理程序》，对关键过程的管理从：对关键工序的人员、过程设备、作业文件情况等进行了规定。通过配备有能力的技术人员，对关键过程的服务质量予以控制，提供该关键过程进行确认的记录，确认时间：2024.9.2，从人员、过程设备、作业文件情况等方面进行确认，结论：经确认，能满足工作的需要。参与确认人：薛俊娟、唐帅云 审批人：王玮莹 2024.9.2

公司在质量手册 8.5.2 条款中进行了规定，制定了标识管理要求，通过对原材料、成品的标识，方便识别使用。销售过程采用客户投诉记录、销售合同等进行标识；技术服务过程通过最终交给客户检验报告等进行标识，主要记录有日期、序列号、产品检验问题及图片等；物料通过采购单、装箱单等进行追溯，主要记录内容：产品名称、规格型号、交付日期、数量等，基本满足追溯条件；

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。提供

对于在顾客现场提供技术服务的情况，遵守双方合同要求，如对顾客产品、设备等造成损坏、刮伤等外观性不良，则扣除相应的维修费用，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。

根据公司电子产品的销售和技术服务的特点，公司在质量手册 8.5.4 条款中规定了产品的防护要求。

经沟通，企业采购后由供方直接发货至客户处，企业不涉及仓储，电子产品销售服务的客户目前主要为越南、印度等，包装按照国际包裹物流运输要求进行基本能保证良好防护。

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电子产品的销售和技术服务。

2) 交付的地点及验收：客户所在地，依据产品质量标准、技术规格书等验收合格后支付尾款、结算工程师费用。

查《顾客满意度调查表》，调查日期 2025.1.16,调查顾客数 4 名，反馈顾客数 4 名，调查顾客为：绵阳惠科光电科技有限公司、UP WAY Co.,LTD、TCL 集团、联宝电脑香港有限公司等。

调查表中项目包括产品质量、交付及时率、价格、服务态度、交货期等，以上 4 家顾客满意度均为 96 分；

提供了《顾客满意度调查情况分析报告》，统计分析结果顾客满意度：96 分（达到公司质量目标）

3) 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，则由项目部负责人跟进上门处理，视故障情况由技术人员维修处理或返厂维修处理。质保期一般为 1 年。对于技术服务中的质量问题，如检验或维修过程提交报告后顾客确认产品性能是否与顾客方技术要求一致，如有问题继续返工维修处理，技术人员按工时结算费用，如产生服务类的售后问题，由双方以具体情况协商后续费用结算事宜。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。

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。

公司对产品及服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。对于顾客方保留随时更改服务的范围、服务时间和服务地点的权利，公司接收服务更改后规定期限内以书面形式申请服务价格或服务时间表的调整。

经与负责人沟通：体系运行至今，暂未发生产品及服务提供的更改情形。

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》、《中华人民共和国广告法》、《GB/T 28122-2011 液晶显示器（LCD）用聚乙烯醇（PVA）膜 厚度测定方法》、《GB/T 25275-2010 液晶显示器（LCD）用偏振片 光学性能和耐候性能测试方法》、《GB/T 33762-2017 有机发光二极管（OLED）电视机显示性能测量方法》、《GB/T 43787-2024 曲面有机发光二极管（OLED）光源光学性能测试方法》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：详见人事行政部 8.4 条款审核记录。

查产品和服务放行情况：

经沟通，对于测试机及配件、LCD 液晶显示屏等电子产品由供应商控制放行，对服务过程的放行主要通过服务态度、仪容仪表等控制，随时向顾客方通报服务进展，并按不同顾客的要求，制作并提交服务报表，查看 2025 年 3 月提供给联宝客户的英文版服务报告，抽查日期：2025.3.3，班次：G，供应商：LCFC，型号：E14GEN6，零件名称：D-COVER，零件编号：SCB1P67916，阶段：离线，序列号：8SSCB1P67916ZZPF4CX01E6，故障描述：套管缺失，附故障照片；另查看其它零件故障包括触摸板连接器损坏、螺纹成型问题、螺纹毛刺等，均附有故障照片。



定期对服务人员进行考核，提供《服务考核记录》，考核日期：2025.3.30

考核项目：遵纪守法、敬业奉献、仪表得当、文明礼貌、顾客满意度、顾客沟通跟踪管理、满足顾客服务要求、季/年度业绩、考勤等

被考核部门/人：项目部/白**、黄**、何**、李*

评分均为 96 分以上。

考核人：薛俊娟

经沟通，对于技术服务过程，顾客方定期对技术人员考核评价，评价合格才能继续录用，例如 TCL 集团通过“第三方月度服务评分表”每月对技术服务人员打分考核，联宝公司定期考核服务方的服务质量，HKC 公司依据其质量控制服务技术要求以及维修检验标准进行抽查验收，技术服务过程中顾客方有权在现场进行抽检，按照抽样比例，不合格部分由技术人员进行免费重新作业，直到合格为止。负责人表示客户方对技术服务人员的考核记录、服务验收情况等公司无权获取，无异议反馈则默认考核合格按技术服务人员工时计算进行后续费用结算，项目部负责人表示审核周期内暂未发生产品及服务的质量不合格反馈。

产品和服务放行过程基本符合要求。

对顾客满意度测量：项目部每年向顾客发送《顾客满意度调查表》，调查顾客对公司产品及服务等方面的满意程度及建议。调查表的回收率要争取达到 100%以上，以便于进行统计分析。

查《顾客满意度调查表》，调查日期 2025.1.16,调查顾客数 4 名，反馈顾客数 4 名，调查顾客为：绵阳惠科光电科技有限公司、UP WAY Co.,LTD、TCL 集团、联宝电脑香港有限公司等。

调查表中项目包括产品质量、交付及时率、价格、服务态度、交货期等，以上 4 家顾客满意度均为 96 分；

提供了《顾客满意度调查情况分析报告》，平均得分 96 分；满意度分析：总之，这次调查，只是针对部分用户进行的调查，用户基本能够达到满意程度。为了更好的做好这项工作，我们坚持每年组织销售和服务人员对用户进行全面、系统的访问和调查，希望通过这项工作，可以了解顾客的意见和需求，不断改进我们的产品，更好的为用户服务，使这项工作成为企业发展的动力。

据负责人介绍：顾客满意除发放调查表外还主要通过直接沟通、数据分析等形式获取。今年以来，未发生顾客质量投诉等现象发生，达到管理层预期。

组织在质量手册 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》,调查日期 2025.1.16,调查顾客数 4 名,反馈顾客数 4 名,调查顾客为:绵阳惠科光电科技有限公司、UP WAY Co.,LTD、TCL 集团、联宝电脑香港有限公司等。

调查表中项目包括产品质量、交付及时率、价格、服务态度、交货期等,以上 4 家顾客满意度均为 96 分;

提供了《顾客满意度调查情况分析报告》,平均得分 96 分;满意度分析:总之,这次调查,只是针对部分用户进行的调查,用户基本能够达到满意程度。为了更好的做好这项工作,我们坚持每年组织销售和服务人员对用户进行全面、系统的访问和调查,希望通过这项工作,可以了解顾客的意见和需求,不断改进我们的产品,更好的为用户服务,使这项工作成为企业发展的动力。

查质量目标统计等记录,公司 2024 年 09-2025 年 3 月目标统计的结果均满足要求。

查管理评审输入材料对产品和服务的特性及趋势、供方、顾客满意、产品及服务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

查质量手册,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,规定原则上内部审核每年至少一次,特殊情况下由总经理决定增加审核次数。规定由管理者代表编制年度审核计划(本次编制人与规定不一致,已沟通),经总经理批准后执行。

查《内审计划》

本次内部审核时间:2025 年 2 月 8 日,

审核目的:质量管理体系的充分性、适宜性、有效性进行审查,对体系实施中的不符合采取纠正和预防措施,迎接第三方审核。

审核范围:手册中规定的范围(电子产品的销售和技术服务)。

查内审资料有 2025 年 2 月 5 日总经理对内审人员薛俊娟(组长)、唐帅云(组员)的任命书。

查内审员能力,提供有 2024.11.20《内审员培训记录》。现场与内审组长薛俊娟、组员唐帅云交流,基本知道内审流程,但对体系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。

抽查项目部《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:项目部,不符合事实:未对客户绵阳惠科光电科技有限公司进行合同评审。不符合条款:GB/T19001-2016 8.2.3 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:公司的质量管理体系已经全面实施、保持和改进,有效满足了公司的方针和目标,符合策划的安排;符合性、充分性、有效性较好。

编制《管理评审管理程序》YYW-CX-17,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、评审组织、评审内容、评审准备工作要求、评审时间等内容;计划于 2025.2.15 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（质量管理标准及体系知识认识不足，由人事行政部组织在 2025 年 2 月底前完成管理体系的强化培训，总经理进行监督。），已于 2025. 2. 26 完成改进。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。

现场与总经理王玮莹交流管理评审控制情况，其基本熟悉管评流程，询问其输入内容、输出内容，回答不够全面，已在 7.2 条款开具不符合项整改。

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，公司在电子产品的销售和技术服务过程中的不符合主要为客户现场使用时发现的不合格，主要为显示屏显示故障、测试机故障、技术人员服务能力不足等，审核周期内公司暂未接到顾客对公司产品及技术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，技术服务也未收到不满意反馈。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《管理评审管理程序》、《不合格管理程序》及《内部审核管理程序》等，在质量手册第 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，无需采取纠正及纠正措施的情况。

**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电子产品的销售和技术服务设备。制定了管理程序对为实现电子产品的销售和技术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 61 m²，配有办公桌、打印机、电话、空调、电脑、网络等设施；电子产品由供方直接发货至客户处，不涉及仓储；

销售及技术服务设备：台式电脑 8 台，笔记本电脑 3 台，打印机 2 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电子产品的销售和技术服务需求。

查看日期为 2024 年 09 月 26 日的《设备维修记录》，设备名称：台式电脑，维修保养项目：重做系统，

责任人：唐**，维修人：邓**，确认人：唐**；

负责人介绍，设备等日常保养由设备保管员和使用人员负责，如出现故障一般由公司技术人员负责检修，如不能修复则联系外部维修人员上门维修，未保留日常点检保养的记录，已沟通。

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。

查看公司从事电子产品的销售和技术服务，监视和测量过程不涉及使用计量器具，在顾客现场提供检测维修等技术服务过程中使用顾客方的计量器具，由顾客控制。

2) 人员及能力、意识:

提供了《员工能力评定表》，对公司各岗位人员从教育、培训、技能、经验、环保、健康与安全等方面进行了考评。

抽查项目部经理薛俊娟、人事行政部经理唐帅云等，均考评合格，胜任本岗位工作。

评定日期：2024.9.2 编制：唐帅云 评定人：唐帅云 批准：王玮莹

不涉及特殊工种人员。

查 2024-2025 年《培训计划》，主要由人事行政部组织管理，编制：唐帅云 审核：王玮莹

培训内容涉及：标准、质量手册程序文件、内审员培训、顾客满意度、技术服务管理规范等培训。

抽查《培训记录表》，

2024 年 10 月 18 日进行 ISO9001 标准、公司手册、程序文件的培训，参加人员：全体骨干；培训人：王玮莹；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 11 月 20 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。



2025年3月8日进行采购规范的培训，参加人员：人事行政部；培训人：唐帅云；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。

现场审核期间与内审审核组长薛俊娟交流，基本知道内审流程，但体系内审的实施及控制较为薄弱，对内审所涉及体系标准条款不够熟悉，内审员能力存在不足；与总经理王玮莹交流，询问其管理评审的输入及输出内容，回答不够全面，已开具不符合项。

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:

在质量手册 7.4 条款中规定了公司内外信息沟通的对象、方式、记录等。

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。

与总经理王玮莹交谈：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人事行政部负责，与顾客的沟通主要由人事行政部、项目部负责，与政府部门的沟通主要由总经理、人事行政部负责等。

4) 文件化信息的管理:

组织在《质量手册》、《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，质量手册 1 份，文件编号：YYW-QM-2024，版本 A/0，发布日期：2024.9.2

二级文件，程序文件 24 份，文件编号：YYW-CX-2024 版本 A/0，发布日期：2024.9.2，如：《文件控制程序》、《服务运作管理程序》、《不合格管理程序》、《人力资源管理程序》、《采购管理程序》、《合同评审控制程序》等。

三级文件，管理制度 5 份，如：《项目部管理制度》、《投诉管理制度》、《采购产品检验规程》等。

四级文件；记录 32 份；如：《岗位任职要求》、《培训记录表》、《设备台账》、《合同评审记录》等。

外来文件：

编制了《外来文件清单》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国广告法》、《GB/T 28122-2011 液晶显示器（LCD）用聚乙烯醇（PVA）膜厚度测定方法》、《GB/T 25275-2010 液晶显示器（LCD）用偏振片光学性能和耐候性能测试方法》、《GB/T 33762-2017 有机发光二极管（OLED）电视机显示性能测量方法》、《GB/T 43787-2024 曲面有机发光二极管（OLED）光源光学性能测试方法》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》，质量手册、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《文件发放回收登记表》，有质量手册、程序文件、管理制度等文件，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、保存期限等信息。记录以名称、编号进行唯一性标识。保存期限均为三年。

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》、《供方调查评定表》、《设备台账》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。

企业文件目前未发生更新。

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: 上海优有唯电子有限公司

注册地址: 中国（上海）自由贸易试验区金沪路 99 弄 3 号 1415 室

办公地址: 上海市浦东新区沪南路 2157 弄 B 座 1501

经营地址: 上海市浦东新区沪南路 2157 弄 B 座 1501

2) 认证范围:

电子产品的销售和技术服务

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，（上海优有唯电子有限公司）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

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。