



管理体系审核报告

受审核方：上海煜路电子科技有限公司

审核体系：

- ☒质量管理体系 (QMS)
- ☐环境管理体系 (EMS)
- ☐职业健康安全管理体系 (OHSMS)

北京国标联合认证有限公司

网址：www.china-isc.org.cn



一、 审核方基本信息

审核方名称	北京国标联合认证有限公司				
审核方地址	北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603				邮编
联系电话	010-51095332	传真	010-5351 6258	邮箱	
审核组成员					
姓名	组内身份	性别	注册资格	专业代码	
伍光华	组长	男	020-N1QMS-2219448	29.12.00;34.06.00	
与审核组同行人员					
姓名	性别	角色	工作单位	备注	

二、 审核目的

☒ QMS/ ☐ EMS/ ☐ OHSMS 第二阶段补充现场审核:	评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性,以确定是否推荐认证注册。
☐ QMS/ ☐ EMS/ ☐ OHSMS 再认证审核:	评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性,以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。
☐ 恢复审核:	评价组织在暂停期间整改及体系运行是否满足要求,以确定是否推荐恢复认证资格

三、 审核准则

- ☒ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准 不适用条款:无
☐ GB/T 50430-2017 标准 不适用条款:
☐ GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015 标准
☐ GB/T 28001-2011 idt OHSMS 18001:2007 标准
☐ ISO45001: 2018 标准
☒ 受审核方管理体系文件 ☒ 适用的法律法规 ☒ 其他

四、 受审核方基本信息

受审核方名称	上海煜路电子科技有限公司		组织人数	20 人	
注册地址	上海市闵行区中春路 7001 号 2 幢 3 楼 F3096 室				邮 编
经营地址 1	上海市闵行区中春路 7001 号 D 座 308 室				
联系人	樊莎莎	电话	13016135464	传真	
法人代表	胡惠忠	最高管理者	蒋成刚	体系负责人	胡惠忠
申请的产品/ 服务认证范围	QMS: 信息、通信、信号技术服务及其相关产品销售, 安防设备的销售				



专业代码	29. 12. 00;34. 06. 00	是否是一体化审核	☐ 是 ☒ 否
体系文件实施时间	2019 年 7 月 25 日	上次审核时间（再认证）	
体系区域	总部以外分公司（分场所）名称、地址（附多场所清单）：无 所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）：无		
上次审核后发生的 影响客户管理体系 的重要变更 （再认证）	不适用		

五、审核活动综述（远程审核）

1. 本次审核活动按审核计划执行（见附件 1）。

2. 已审核总部的部门、职能或过程：

部门：	职能或过程：
销售部	： <u>监视测量设备管理</u> ； <u>负责产品实现的策划</u> ； <u>负责与顾客有关的过程及顾客满意度调查</u> ； <u>服务过程控制</u> ； <u>放行控制</u> ； <u>不符合及纠正措施控制</u> 等

3. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息

分场所名称	职能或过程：	地址

4. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产-----）是

产品名称/ 服务名称	型号/ 服务类型	规格	执行标准
信息、通信、信号技术服务及其相关产品销售，安防设备的销售	服务		《铁路通信设计规范》（TB 10006-2016）《高速铁路设计规范》（TB 10621-2014）《铁路数字移动通信系统 GSM-R 设计规范》（TB 10088-2015）《铁路数字调度通信系统及专用无线通信系统设计规范》（TB 10086-2009）《铁路工程设计防火规范》（TB 10063-2007）《铁路无人值守机房环境远程监控系统工程设计规范》（TB/T 10034-2005）《铁路防雷及接地工程技术规范》（TB 10180-2016）《GSM-R 数字移动通信网技术体制（暂行）》（科技运[2006]120号）等国家法律法规、标准要求



5. 本次审核覆盖时期:

☒ 体系运行开始的 2019 年 7 月 25 日至 2021 年 4 月 14 日。

☐ 上次审核时间年月日至年月日 (再认证填写)

6. 完成情况说明:

☒ 已完成审核计划的全部工作

☐ 计划有修改, 但不会影响审核结论, 修改的内容和原因是

☐ 未完成计划, 未完成的内容和原因是:

六、审核发现及审核证据说明

(一) 策划的充分与合理性	1、组织及其环境的识别情况 企业 2016 年 5 月成立, 本次为转机构后初次审核, 原机构国标兴业认证 (北京) 有限公司, 企业未接受过上级部门检查, 企业是一家通信、信号、信息及计算机系统销售、集成和技术研发、服务的专业公司, 位于上海市闵行区, 为通信、信号、信息等项目提供主要系统设备和产品, 市场遍及铁路、城市轨道交通、高速公路、城市综合管廊、智能楼宇、信息化等领域。目前企业经营活动基本正常。 公司按照标准要求编写了体系文件, 于 2019.7.25A/0 发布、实施, 由管理者代表组织人员编写, 总经理批准实施。文件中描述了质量管理体系建立的原则及质量管理体系的各个过程。确定了质量管理体系的过程及控制方法, 配备了所需设施及符合能力要求的各任职人员。 公司通过多种来源获得内外部因素的信息, 包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。公司识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内外部因素, 并且关注不断变化的内外部信息。 符合要求。
	2、相关方需求和期望识别情况 公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方: 顾客; 外部供应商; 雇员; 法律法规及监管机关; 地方社区团体; 非政府组织等。 管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通 (如: 电话、面对面、调查问卷等) 形式了解相关方的需求, 然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务, 目前公司能满足相关方的需求和期望。 相关方进行监视和评审的方式方法: 公司通过走访、会议、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。抽相关方列表, 符合要求。 相关方需求识别充分, 目前未发生相关方投诉事件。
	3. ☒ 质量/☐ 环境/☐ 职业健康安全方针 (组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等) 企业策划并制定了质量方针: “科学领先, 顾客满意, 持续改进, 行业领先, 质量一流, 服务一流” 方针在质量手册中予以规定, 经总经理批准实施。 质量方针体现了标准的要求, 包括: 公司的宗旨和环境并支持其战略方向, 为目标制定了框架, 满足适用要求的承诺, 持续改进质量管理体系的承诺, 通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻, 可为相关方获取。质量方针基本适宜。
	3、风险识别与控制策划 (QMS) 公司编制了《风险和机遇控制程序》, 通过识别与评价对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素, 有效应对风险和机遇。 微信提供风险和机遇应对措施表, 公司的风险和机遇识别、控制基本符合要求。
	4.QMS 过程 质量管理体系过程有: 策划过程、生产和服务过程、放行过程等 其中关键过程有 <u>设计过程、销售服务过程、采购过程</u> 需要确认过程 : 销售/技术服务过程 不适用条款是 <u>无</u>, 不适用理由: _____



	5. 法律法规及其他要求 (1) 获取法律法规项, ☒法律法规获取充分, ☐法律法规获取有遗漏, 缺少 (2) 结合公司的☒产品/服务☐环境因素☐危险源, ☒确定 ☐未确定法律法规要求的具体条款 (3) 法律法规的宣传方式: a)通过各种列会传达、通报质量管理情况(如工作例会、经营会议等); b)各部门内部会议等; c)内部文件的学习和传递; d)公司宣传栏等方式 (4) 法律法规要求及时更新了: 未发现过期版本的法律法规 6. 目标、方案 (在相关层次上建立可测量的目标, 目标、方案的有效性, 对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法) 1) 合同履行率 100% (合同履行率=周期已履约合同数/周期所签合同总数*100%) 2) 顾客满意率≥90% (顾客满意率=调查的所有合格项目/收回调查表的所有调查项目) 3) 项目验收合格率≥98% (项目验收合格率=项目验收合格的数目/报验项目*100%) 2020 年 3 月至 2020 年 6 月目标完成情况: 合同履行率 100%, 项目验收合格率 99%; 顾客满意率 95%。 公司的质量目标已分解到相关职能部门。 7. 文件与记录控制 (文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等) 公司制定了《文件控制程序》对文件的编制、审批、文件的控制、文件的保存与归档、文件的修订、更新评审与更改、文件的作废处置等做出了规定, 内容基本符合标准要求。 制定了《记录控制程序》, 对记录的标识、贮存、保护、检索、保留和处置等均做出了规定。内容基本符合标准要求。 公司质量管理体系文件包括: 质量手册、程序文件、公司规章制度、岗位操作规程、各类记录等。运行控制的相关程序基本覆盖了主要活动的控制要求, 并有管理制度等, 确保管理体系运行在受控状态。已建立“受控文件清单”。 查: 公司质量《管理手册》、《程序文件》以 GB/T19001-2016 版为依据编制, 于 2019.7.25 发布实施, 目前版本为 A/0 版。 查《受控文件清单》内容有质量手册、程序文件、作业文件等, 版本 A/0 版。总经理批准实施。 提供“消防设备名录”, 显示了记录名称、编号、状态、使用部门等内容。 查: 培训计划、培训记录等, 其成文信息标识清晰, 填写规范、齐全、清晰, 记录在文件柜中分类编目保存, 记录的贮存和保护符合要求, 检索方便。 各成文信息由各部门负责保存, 目前尚无文件销毁的记录 文件、记录保持清晰, 保存完好。
(二) 资源评价	人力资源的简要说明.: 已识别与 QMS 相关人员: 各部门负责人、销售人员、采购人员、内审员, 提供了岗位职责与任职要求。新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种。企业编制了《岗位职责说明书》, 对人力资源管理进行了规定 编制了任职条件: 抽对行政部工作权限与内容、经验知识个人素质、专业技能要求。 抽岗位人员任职要求与评价表, 符合要求。查有内审员任命书, 写明内审员的任职要求和审核要求。 查见《2019-2020 年度培训计划》, 抽培训记录, 均保存完好, 符合要求。
	设备设施 (包括安全信息系统)、 配备了电脑、打印机、传真、电话等办公设施、配备了无线网络。提供了《办公设备清单》主要有一体机电脑、笔记本电脑、打印机、投影仪等办公设备, 办公面积 150 平米左右, 基本能满足服务需要。 综合部设备的日常维护, 主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。电脑等维修保养由使用者自行解决, 自己无法解决时由技术人员进行维修, 无记录。
	过程运行环境 公司根据经营作业的需要, 负责确定并提供作业场所必须的基础设施, 创造良好的过程运行环境, 包括: 配置适用的行政部并根据需要适当对装修、防火; 配置适宜的温度、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, 努力提高工作效率。疫情期间, 发放口罩防护用品。符合基础设施的管理要求。
	监视和测量资源 微信沟通企业产品销售过程属服务性质, 供方发货到客户处, 客户进行验收, 企业无需检测设备。公司目前的监视和测量工具主要是《销售管理制度》《销售过程检验规范》和《顾客满意情况调查表》等, 通过表格来对产品的销售服务过程进行监督和检查, 以确保满足顾客要求。询问部门负责人称, 公司对于服务考核记录和顾客满意情况调查表在表格制定完成后使用前进行了确认, 分别对表格的格式、内容等内容进行了确认, 经确认表格的内容清晰、格式完整, 能够达到对服务进行监视和测量的目的。 技术服务不涉及监视测量设备, 对服务过程及人员进行考核, 能够达到对服务进行监视和测量的目的



	知识 行政部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。 询问部门负责人称，公司定期进行技术培训，由项目经理或技术负责人进行技术知识的培训。 已识别的公司内部知识包括：公司信息、专业技术知识、项目积累三大类。主要有：人员的工作经历、经验、技能、作业文件、工作程序等。 外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国知识产权法》、《中华人民共和国合同法》《铁路通信设计规范》(TB 10006-2016)《高速铁路设计规范》(TB 10621-2014)《铁路数字移动通信系统 GSM-R 设计规范》(TB 10088-2015)《铁路数字调度通信系统及专用无线通信系统设计规范》(TB 10086-2009)《铁路工程设计防火规范》(TB 10063-2007)《铁路无人值守机房环境远程监控系统工程设计规范》(TB/T 10034-2005)等。 已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。
(三) 体系运行情况	1. 针对方针的管理职责评审 公司通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。为确保公司质量管理体系持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向相一致，公司总经理应承担以下领导作用和承诺：符合要求。 公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过合同需求、市场调研、电话沟通等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的要求、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措​​施，使其得到落实。企业策划并制定了质量方针：“科学领先，顾客满意，持续改进，行业领先，质量一流，服务一流”。方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。 质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 2. 组织内部沟通的充分性与效果；（OHSMS 员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等） 内部沟通的情况：内部沟通方式：a) 通过各种例会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等）；b) 各部门内部会议等；c) 内部文件的学习和传递；d) 公司宣传栏等方式 内部沟通的效果：良好 组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：a) 与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；b) 与顾客沟通新产品信息、产品质量、交付情况和服务方面等；c) 与当地政府主管部门进行交流沟通。 内外部信息交流/沟通方式可行、有效
	3. QMS 组织对重要过程实施控制的结果 (包括对 QMS 关键工序(过程)、特殊过程控制;评价组织对过程实施控制情况/) 公司针对服务的特点进行了如下策划： 一、策划了流程： 技术服务流程：客户要求识别--出技术方案--交付→售后服务 销售流程：客户需求一面对面服务—签订合同—采购—发货--验收 二、确定了相应的质量目标，目标基本合理、可测量、可达到。 三、策划了相关文件：《铁路通信设计规范》(TB 10006-2016)《高速铁路设计规范》(TB 10621-2014)《铁路数字移动通信系统 GSM-R 设计规范》(TB 10088-2015)《铁路数字调度通信系统及专用无线通信系统设计规范》(TB 10086-2009)《铁路工程设计防火规范》(TB 10063-2007)《铁路无人值守机房环境远程监控系统工程设计规范》(TB/T 10034-2005)《铁路防雷及接地工程技术规范》(TB 10180-2016)《GSM-R 数字移动通信网技术体制（暂行）》（科技运[2006]120 号）《铁路 GSM-R 数字移动通信系统网络技术规划》（铁信息函[2005]120 号）《GSM-R 无线网络覆盖和服务质量（QOS）测试方法（V1.0）》（科技运 [2008] 170 号）《铁路数字移动通信系统（GSM-R）总体技术要求》（TBT 3224-2013）等国家法律法规、标准要求； 策划了《销售管理制度》《服务过程检验记录》等记录。 四、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服务评价，符合要求。 五、场所：服务在办公楼内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。 六、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。 七、无外包过程。 策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求



设计开发

企业销售过程是根据顾客要求进行采购、销售活动。销售产品、销售模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的 8.3 条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品能力或责任。

技术服务设计开发过程：抽拉林技术服务资料，策划、输入、输出、验证、确认、更改均符合要求。未见本项目评审记录，已开不符合。经补充现场审核验证，不符合已整改，纠正有效。

外部提供过程、产品和服务过程管理

微信沟通，并通过微信传输所需记录：

为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求，要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名单”：

供应商名称	采购产品
上海西岱尔电子有限公司	安防设备
法施达（上海）工程材料有限公司	通信相关产品
上海弈睿轨道交通工程技术有限公司	信号相关产品
常熟市捷通通信设备安装有限公司	信息相关产品
京东/淘宝	办公用品

。。。。。。

查见上述供方调查评价内容包括：供方评价记录表质量体系认证情况、生产能力和供应能力情况、历史及社会、信誉情况、质量及以往使用情况等。

批准人：蒋成刚 日期：2020.1.12

销售部签订合同后，采购员下采购单，经总经理审批后进行采购。每批次采购产品完成后，供方通知企业核对订单，无误后产品直接发货至客户指定地点，客户验收。

抽采购合同、采购检验、“验收报告”，产品检验报告等，符合要求。

采购过程受控

生产及服务过程控制

微信沟通：

1、销售部获取市场信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。

服务流程：

技术服务流程：客户要求识别--出技术方案--交付→售后服务

销售流程：客户需求一面对面服务—签订合同—采购—发货--验收

确定了销售服务、技术服务为需确认过程

2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《销售管理制度》《服务过程检验记录》等作业规范。

通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。具体见 8.6 条款抽样。

接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《铁路通信设计规范》（TB 10006-2016）《高速铁路设计规范》（TB 10621-2014）《铁路数字移动通信系统 GSM-R 设计规范》（TB 10088-2015）《铁路数字调度通信系统及专用无线通信系统设计规范》（TB 10086-2009）《铁路工程设计防火规范》（TB 10063-2007）《铁路无人值守机房环境远程监控系统工程设计规范》（TB/T 10034-2005）《铁路防雷及接地工程技术规范》（TB 10180-2016）《GSM-R 数字移动通信网技术体制（暂行）》（科技运[2006]120 号）《铁路 GSM-R 数字移动通信系统网络技术规划》（铁信息函[2005]120 号）《GSM-R 无线网络覆盖和服务质量（QOS）测试方法（V1.0）》（科技运[2008]170 号）《铁路数字移动通信系统（GSM-R）总体技术要求》（TBT 3224-2013）等接收准则。

微信沟通审核获悉，销售部主要依据招标文件和合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，供方直接将产品送到客户所在地，客户进行验货。



抽合同均保存完好，符合要求。

产品直接发送到客户处，有验收报告，抽 2019 年 4 月 8 日中国铁路通信信号上海工程局集团有限公司（安防产品）工程物资到货清单、2020 年 6 月 3 日技术服务验收报告书、2019 年 5 月 27 日通信、信息相关设备签收单、2019 年 7 月 11 日信号、信息相关产品验收单，均保存完好，符合要求，具体见附件 1

另抽其他验收报告，均保存完好，符合要求。

销售人员与客户间建立微信沟通群，有问题再微信中说明/解决。

4、微信视频查看产品销售情况：

现场清洁卫生，配备有消防设施；现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。企业无库房。

5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。

6、识别了需要确认的过程为销售/技术服务，提供《特殊过程确认表》，符合要求。

7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。

8、微信视频现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。

9、自体系建立以来无合同更改情况

销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误。

服务过程受控

放行控制

产品直接发送到客户处，有验收报告，抽 2019 年 4 月 8 日中国铁路通信信号上海工程局集团有限公司（安防产品）工程物资到货清单、2020 年 6 月 3 日技术服务验收报告书、2019 年 5 月 27 日通信、信息相关设备签收单、2019 年 7 月 11 日信号、信息相关产品验收单，均保存完好，符合要求，具体见附件 1

另抽其他验收报告，均保存完好，符合要求。

查阅《服务检查记录》、顾客满意度调查表，符合要求。

服务的放行受控。符合要求

4. QMS 产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况

与顾客有关的过程

销售部经理微信介绍到公司产品销售、技术服务由客户提出需求，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求、技术要求等。销售部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。

企业通过电话、客户了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。

抽销售合同：企业负责人介绍说：企业客户基本为铁路行业，项目周期较长，目前部分正在执行的合同为 2019 年年初签订。

查销售过程控制记录：抽查合同及合同评审记录，符合要求。

公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：

- 1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施
 - 2、接受顾客问询、询价、合同的处理。
 - 3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。
 - 4、合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。目前沟通渠道畅通
- 目前无合同更改情况发生。



	5.QMS 国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果 未发生监督部抽查
	6. 不合格品/项的识别、控制; 企业提供的《不合格品控制程序》中规定了对不合格品的标识、隔离、记录评审和处置的控制要求。组织采购产品验收相关文件规定, 采购/销售产品交付客户指定场所后客户组织产品验收, 验收过程中发现不合格品直接退回供方单位, 并要求做好验收确认记录; 销售和过程中不合格以口头、书面信息向相关责任部门/人员反馈, 并责令改进, 如道歉等。未发现批量的采购/销售产品不合格, 以及销售和服务过程不合格。 技术服务过程中及时与客户进行沟通, 未发生客户投诉事件。 抽不符合记录, 企业目前为止未发生不符合事件。 内审过程中发现的不符合已经整改, 符合要求。 产品和服务过程监视和测量过程中有导入风险思维, 主要有通过加强员工培训, 加大监督和检查力度等措施, 以达到预防措施的目的。
	10. 对特种设备的维护, 检定; 无特种设备
	11. 对危险化学品销售、使用、储存、运输处置, 规定的执行力度(必要时); 不涉及
(四) 监视测量方面	1. 对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况 总的质量目标为: 1) 合同履行率 100% (合同履行率=周期已履约合同数/周期所签合同总数*100%) 2) 顾客满意率≥90% (顾客满意率=调查的所有合格项目/收回调查表的所有调查项目) 3) 项目验收合格率≥98% (项目验收合格率=项目验收合格的数目/报验项目*100%) 2020 年 3 月至 2020 年 6 月目标完成情况: 合同履行率 100%, 项目验收合格率 99%; 顾客满意率 94%。 公司的质量目标已分解到相关职能部门。。 行政部: 培训计划完成率 100%; (实际培训人次/应培训人次) 2020 年 3 月至 2020 年 6 月目标完成情况: 100%, 符合要求 销售部: 合同履行率 100%; (实际履行合同/应履行合同) 顾客满意度≥90% (按调查表统计) 2019 年 7 月-2020 年 6 月目标完成情况: 均完成。 采购部: 供方评定率 100% (已评定供方家数/供方总数) 项目验收合格率≥98% (应检产品批次-已检产品批次) /应检产品批次) 2019 年 7 月-2020 年 6 月目标完成情况: 均完成
	2. 顾客满意 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视, 并编制《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算, 公司对主要客户进行了电话问卷调查, 分别对质量、价格、交货期、售后服务等内容进行调查, 客户均对相关内容进行了反馈, 从统计数据中可以看出, 顾客满意度平均分为 95%, 超过了质量目标要求, 目标完成
	3. 内审（包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性） 公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过 12 个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。 提供了《审核实施计划》，策划了审核目的、依据、审核频次、审核要求、审核组成员等内容。 内审时间：2020 年 03 月 02 日 依据 ISO9001：2015、GB/T19001-2016 标准版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。 公司按计划实施了内审。内审员经培训达到任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。 提供了内审检查表。内审不符合 1 项，已整改验收合格。 内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。



	4.管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等） 公司制定了《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次（两次间隔不超过 12 个月）管理评审。总经理于 2020 年 3 月 26 日组织进行了一次管理评审。 查《管理评审计划》策划了管理评审目的、时间、参加人员、管理评审内容及资料等。总经理批准。 管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等。 提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。 评审结论：公司的质量方针和目标与公司目前的情况是适宜的、充分的；公司的管理体系与公司目前的状况是适宜、有效的，正沿着良性发展的道路运行着。 改进措施： 1)认真学习新的 ISO9001:2015 版本。 2)加强人员的培训，为公司升为管理体系的持续改进打基础。 3)组织一次加强对现场销售人员的质量意识教育。 抽管理评审改进措施完成情况：已完成，有培训记录，符合要求
	9. 其他能够证明组织绩效、信誉的证据/信息：无
(五) 持续 改进	1 纠正/预防措施的实施及效果； 企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；3）纠正所存在不符合的原因等。企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系，以提升销售和服务过程质量、产品质量和组织环境绩效。日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实管理体系的持续改进。
	2 (近一年) 重大事故、顾客/相关方投诉： 无
	3. 一阶段提出问题的整改情况？ 一阶段未提出书面不符合
	4.创新情况：无
	5. 上次不符合的整改情况（再认证填写）

七、本次审核不符合项

1. 本次审核共开具不符合项报告项；其中严重不符合项，一般不符合项，观察项分布在部门条款，分布见附件。（Q/J/E/S 分开填写）
2. 本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响 ☐ 较大 ☒ 不大

八、已识别出的任何未解决的问题：

☐ 可能影响本次审核结论可靠性的因素：

影响本次审核结论可靠性的因素	具体说明
☐ 样本量不足	



☐ 知识产权保护	
☐ 因受审核方信息造成的日数或审核资源不足	

九、是否达到审核目的

☒达到审核目的

☐未达到审核目的，未达到目的的原因是：

十、审核结论

1. 就远程审核所收集证据看企业☒QMS☐EMS ☐OHSMS 的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。

组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的法规要求，运行有效。

☒QMS ☐EMS ☐OHSMS 持续的符合性及运行的有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性及自我完善机制等。（远程审核）

审核准则的要求	☒ 符合	☐ 不符合
适用要求	☒ 满足	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☒ 满足	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☒ 有效	☐ 无效
审核目的	☒ 达到	☐ 未达到
体系运行	☒ 有效	☐ 无效

2.对审核范围适宜性结论

☒审核范围适宜，与申请范围一致

☐审核范围变更，

QMS：信息、通信、信号技术服务及其相关产品销售，安防设备的销售

3. 审核组推荐意见：

☒推荐认证注册(☒QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐在完成纠正措施后推荐认证注册(☒QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐推荐保持认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐在完成纠正措施后推荐保持认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐推荐扩大范围(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐在完成纠正措施后推荐扩大范围(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐延期推荐注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐不推荐认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐不推荐或缩小推荐范围的说明：

十一、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；



本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。

十二、不符合项纠正措施要求

一般不符合报告在天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。

十三、任何影响审核方案的重要事项：本次审核为补充现场审核。

十四、审核组签字

审核组组长（签名）：伍光华

审核组组员（签名）：

日期：2021年04月14日



十五、纠正措施验证结论：

1. 审核中发现的□QMS()个一般不符合，()个严重不符合，□验证合格□仍有问题

审核中发现的□EMS()个一般不符合，()个严重不符合，□验证合格□仍有问题

审核中发现的□OHSMS()个一般不符合，()个严重不符合，□验证合格□仍有问题

存在问题说明及意见：

2. 验证结论：

☒基于远程审核所见证据推荐注册□不推荐注册□推荐重新认证注册（再认证填写）

组长签字：

日期： 年 月 日

十六、认证评定与批准

1. 技术委员会评定结论：□同意注册□不同意注册

认证评定负责人： 日期： 年 月 日

2. 批准结论：□同意注册□不同意注册

批准人（总经理）： 日期： 年 月 日



十七、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：(技术委员会填写)

十八、审核报告的发放范围：

受审核方(含附件)：

1 份

北京国标联合认证有限公司：1 份

十九、附件

1. 审核计划（含项目清单）
2. 不符合报告/问题清单
3. 其他