



监督审核报告

受审核方：北京鸿易科技有限公司

审核体系：

- ☒ 质量管理体系 (QMS) ☐ 50430 (第 1 次)
- ☐ 环境管理体系 (EMS) (第次)
- ☐ 职业健康安全管理体系 (OHSMS) (第次)

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	100101
联系电话	010-5351 6278					
审核组信息						
姓名	性别	职务	注册级别	审核员注册号	专业代码	组内代号
朱晓丽	女	组长	审核员	2018-N1QMS-22 05805	29.10.07	ISC-205805
与审核组同行人员信息						
姓名	性别	角色	工作单位			

二、审核目的

□ 认证注册: _____

☑ 保持认证注册资格:

□ 恢复认证注册资格: _____

□ 扩大认证范围:

□ 其它: _____

三、审核准则

■ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准不适用条款:8.3

□ 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 ☑ 认证合同

四、受审核方基本信息

受审核方名称	北京鸿易科技有限公司			组织人数	6 人
注册地址	北京市朝阳区安慧里二区 12 号楼院 2 幢 4 层 421 房间			邮 编	
经营地址 1	北京市朝阳区安慧里二区 12 号楼院 2 幢 4 层 421 房间				
联系人	张宏涛	电话	13810015532	传真	
法人代表	张宏涛	最高管理者	张宏涛	体系负责人	冯志超
审核日期	2021 年 5 月 11 日 上午至 2021 年 5 月 11 日下午		一体化审核	□ 是 ☑ 否	
范围: 仪器仪表的销售					
是否要求 变更	否	变更的认证范围: 无			



专业代码	29.10.07	证书有效期	2023 年 5 月	上年度审核日期	2020 年 5 月 4 日 (2020-06-18 现场验证审核)
------	----------	-------	------------	---------	---------------------------------------

五、审核活动安排综述

1. 本次审核活动按相关审核计划执行（见附件 1）
2. 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：无
3. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产-----）是：仪器仪表的销售
☐ 本次审核新增加范围的产品/服务抽查了
4. 本次审核覆盖时间：从上次审核结束日的 2020 年 5 月至 2021 年 5 月 11 日
5. 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、审核证据及审核发现综述、

（二）策划的充分与合理性	1、组织及其环境的识别情况 总经理：张宏涛 人员状况：6 企业于 2017 年 7 月成立，一直从事仪器仪表的销售，主要客户为企事业单位。企业将于 5 月 18 日在泰富酒店进行推介会，参会者为企业合作伙伴或同行，共同讨论行业发展现状并推广企业产品，另资源整合。 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。 管理层识别、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，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。 企业识别内部环境因素和对策主要有：外部环境：竞争对手、顾客要求、法律环境、行业前景等 内部环境：公司制度、员工质量意识、知识积累、绩效、资源环境、人力环境等 总经理：张宏涛 2021.1.20
	2、相关方需求和期望识别情况 沟通：企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关方：如客户、外部供方、员工等，通过调查、访谈了解相关方的需求和期望。通过回访、网站等渠道获取相关方的信息，并持续与相关方沟通，了解相关方要求。 提供相关方列表，基本同去年，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：“以人为本，科学管理，品质一流，用户满意” 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 提供风险和机遇应对措施表： 从法律法规内容的变化、客户需求、管理流程、行业标准的变化、供应商的要求、第三方的需求、主要活动区域、基础设施管理、公司运行环境等方面风险/机遇及措施，基本同去年，无重大变化，符合要求。 风险与机遇识别基本充分，有效



	5. QMS/□50430 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>销售服务过程、采购过程</u> 需要确认过程：销售服务过程 不适用条款是 <u>8.3</u>，不适用理由：<u>企业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的能力或责任</u> 6. 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 (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 7. 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） 销售的仪器仪表合格率 98%以上；（销售的仪器仪表合格率=（一批销售的仪器仪表中的合格产品数量÷这批产品总量）×100%） 顾客满意度 90 分以上（顾客满意度=调查单位中满意总分数÷调查单位数） 2020 年 5 月至 2021 年 4 月目标完成情况：均完成 公司的质量目标已分解到相关职能部门 8. 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) 本次监督不涉及此条款
(二) 资源评价	人力资源的简要说明.： 本次监督不涉及此条款 设备设施（包括信息系统）、 1) 企业目前主要工作人员 6 名，包括管理、销售和采购人员等。可满足产品和服务控制需要。查看办公室（含会议室）约 50 平方米左右，租赁，有租赁合同，符合要求。配备了电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。 2) 外部资源，如供方、客户等相关方。 目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。 过程运行环境 本次监督审核不涉及此条款 监视和测量资源 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。直接送企业库房的产品均为标准包装，检验时检验数量、规格、合格证等即可，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。 知识 本次监督审核不涉及此条款

**1. 针对方针的管理职责评审**

(包括针对组织宗旨, 制定相关管理方针政策、确保方针为员工理解并在运营中实施, 监视方针的实施并评审方针的适宜性)

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, 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、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: 会议、数据信息传递、网络传播

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): 与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等。

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

公司针对产品销售的特点进行了如下策划:

一、策划了流程:

销售服务实现过程: 客户需求—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: DB50/T 756-2017 仪器仪表可靠性分配指南 DB12/T 371-2018 电子信息仪器仪表类产品标准编写通用规范 GB/T 13983-1992 仪器仪表基本术语等国家法律法规、标准要求;

策划了《销售管理制度》《销售过程检验规范》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: 销售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的能力或责任

生产和服务提供

1、销售部获取销售信息, 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。

产品销售流程: 客户需求—面对面服务—签订合同—采购—发货—验收

确定了销售服务为需确认过程

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》《销售过程检验规范》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。

3、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 DB50/T 756-2017 仪器仪表可靠性分配指南 DB12/T 371-2018 电子信息仪器仪表类产品标准编写通用规范 GB/T 13983-1992 仪器仪表基本术语及合同要求等接收准则



审核获悉，销售部主要依据招标文件和销售合同要求，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。

部分产品直接发送到客户处，有供货单，有客户及收货人签字确认。具体见 8.6

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。

产品到客户处后，签“货物签收单”，符合要求。

4 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，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。

8、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

放行控制

公司通过员工服务质量考核等形式对销售服务过程进行监视和测量。

抽销售服务检查记录、顾客满意度调查表、产品验收，放行受控。

4. QMS/□50430 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

销售部经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求，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。

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/□50430 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

无

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品以口头、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。

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。



	7. 对特种设备的维护，检定；（适用时） 无
（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 1 对质量目标指标进行了考核，各部门能可以完成质量目标要求。目标具备可测量性。
	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 98%，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》，审核目的，范围、依据、审核主要内容、审核要求、审核成员、时间安排等内容。 内审时间：2021 年 1 月 7-8 日。 依据 GB/T19001-2016 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。 审核组长：张宏涛(A) 审核组成员：冯志超(B) 提供了内审员任命书，写明了内审员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。 内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）： ——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作 本次未开具书面不符合。 内审结论：质量管理体系基本上符合管理体系标准的要求，运行基本有效。 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） 提供管理评审资料： 公司制定了编号：《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于 2021 年 1 月 20 日组织进行了一次管理评审。 查《管理评审计划》写明了时间、地点、参与人员、评审内容等。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等。 提管理供《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：通过对质量方针、目标、服务质量、顾客反馈等情况进行评审，公司建立实施的质量管理体系基本适应性和有效性。 做出如下改进决定： 行政部建议加强新版质量、环境管理体系标准要求的培训，为销售服务人员更好的理解实施管理体系做好准备。 总经理决定由行政部组织人员进行新版质量管理体系标准要求培训，在 2021 年 8 月份完成； 抽改进措施实施整改情况：已完成，查看培训记录，符合要求
	9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息：无
（五） 持续改进	1 纠正措施的实施及效果； 公司为不断改进体系、产品和服务创造氛围，使每个员工都有参与改进的意识和机会，通过使用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审等提高 QMS 的有效性。 管代：为了保证质量管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的。
	2. （上次审核后）重大事故、顾客/相关方投诉： 无
	3. 创新情况：无



3. 上次不符合的整改情况
上次不符合已关闭, 符合要求。

七、其它需要说明的问题

☐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	

☒达到审核目的

☐未达到审核目的, 未达到目的的原因是:

八、本次审核不符合项

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, 见不符合项分布表。(Q/J/E/S 分开填写)

九、审核结论

就现场审核所收集证据看企业质量管理体系的适宜性、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 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。

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. 审核组推荐意见:

■推荐保持 (■QMS□50430□EMS □OHSMS)

□(在完成纠正措施后)推荐保持 (□QMS□50430□EMS □OHSMS)

□延期推荐 (□QMS□50430□EMS □OHSMS)

□不推荐 (□QMS□50430□EMS □OHSMS)

延期推荐、不推荐或缩小认证范围的说明:

十、不符合项纠正措施要求

根据相关规定, 请组织对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。



十一、任何影响审核方案的重要事项：无

十二、审核组签字

审核组组长（签名）：朱晓丽

审核组成员（签名）：/

日期：2021 年 5 月 11 日

十三、纠正措施验证及结论：

1. 审核中发现的 ☐ QMS () 个一般不符合, (0) 个严重不符合, ☐ 验证合格 ☐ 仍有问题

审核中发现的 ☐ 50430 () 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：无

2. 验证结论：

☐ 同意保持注册 ☐ 不同意保持注册

组长签字：

十四、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：（技委委员会填写）

十五、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

十六、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

十七、填表说明：

1. 本审核报告适用于单体系审核，也适用于多体系结合审核情况；
2. 应依据审核任务书布置的管理体系领域（指：QMS, 50430, EMS, OHSMS），在相应的 ☐ 内划“√”；
3. “括号”内属于本报告基本要求的内容，除按要求填写外，未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况，内容多时可附页；
4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co., Ltd. ISC-B-II-13 管理体系审核记录表(03 版)

十八、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明：

本次审核基于抽样检查，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的产品或服务的全部活动。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。