**项目编号：**10344-2025-Q

# 管 理 体 系 审 核 报 告

## （第二阶段）

**组织名称：广州赛恩科学仪器有限公司**

**审核体系：**质量管理体系

**审核组长（签字）：** 杨冰

**审核组员（签字）：** /

**报告日期：** **2025年 6 月5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日内可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：杨冰

组员：/

**受审核方名称：广州赛恩科学仪器有限公司**

## 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 | 杨冰 | 组长 | 审核员 | 2023-N1QMS-2222864 | 19.05.01,29.10.07 |

**其他人员**

| 序号 | 姓名 | 审核中的作用 | 来自 |
|---|---|---|---|
| 1 | 孟辉辉、江佩帆 | 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☑**单一体系审核**☐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：中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国合同法、中华人民共和国公司法等

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 30096-2013 实验室仪器和设备常用文字符号、GB/T 40024-2021实验室仪器及设备 分类方法、GB/Z 27427-2022实验室仪器设备管理指南等

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06月05日上午至2025年06月05日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年9月 5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）：

Q:实验室仪器的设计和销售

**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：广州市海珠区华新一街12号2906室（仅限办公）

办公地址：广州市海珠区华新一街12号2906、2907室

经营地址：广州市海珠区华新一街12号2906、2907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）：无

**1.5.4 一阶段审核情况：**

2025年05月30日08:30至2025年05月30日12:30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：

8.4外部提供的产品和服务； 8.3产品的设计和开发，8.5产品和服务的提供

**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:综合管理部 Q7.2 和 Q8.4.1

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6月20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6月5日前。

2）下次审核时应重点关注：

8.4外部提供的产品和服务； 8.3产品的设计和开发，8.5产品和服务的提供

3）本次审核发现的正面信息：

该公司已建立质量管理体系并持续运行了一段时间。公司的设计和销售流程相对比较固定，设计环节和

销售过持续受控。公司已按照 9001 要求有效运行体系，并实现持续改进。经过市场调研，暂无相关方投诉。

**1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示**

1）成熟度评价：

该公司质量管理体系能全面有效地予以贯彻实施，各部门员工能够理解本部门的质量职责，设计环节此项受控，销售过程通过销售质量调查证明搜空，过程管理基本受控，质量管理体系运行基本有效。

2）风险提示：需进一步加强对设计人员的培训，内审和管评的深入程度需要进一步提高。

**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：2012 年 03 月 29 日体系实施时间：2024年9月5日

2）法律地位证明文件有：

营业执照：成立于 2012 年 03 月 29 日，注册资金 200.000000 万人民币；法定代表：刘伍兵。营业执照：统一社会信用代码 914401015915417994；

经营范围：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;工程和技术研究和试验发展;电子测量仪器制造;光学仪器制造;仪器仪表制造;仪器仪表销售;教学专用仪器制造;信息技术咨询服务;集成电路设计;电工仪器仪表销售;电子产品销售;电子元器件批发;技术进出口;货物进出口。

注册地址：广州市海珠区华新一街 12 号 2906 室（仅限办公）

经营地址：广州市海珠区华新一街 12 号 2906 室（仅限办公）

企业注册地址和经营地址一致，租赁巫楚兴的物业作为办公地址，提供有《补充协议》（广州版租赁合同）和《房屋租赁信息采集表》。

法律证明文件：

- ◆ 营业执照，见以上描述。
- ◆ 经营地址，已经提供《补充协议》（广州版租赁合同）和《房屋租赁信息采集表》

上述法律文件均符合要求。

3）审核范围内覆盖员工总人数：15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：

服务流程：**签订销售合同→采购销售、研发产品→产品验证→按顾客要求送货及服务→客户对销售产品**

**验收确认→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

**1组织环境**

公司总经理：孟辉辉

1.公司的资质证书

1.1 营业执照：成立于 2012 年 03 月 29 日，注册资金 200.000000 万人民币；法定代表：刘伍兵。营业执照：统一社会信用代码 914401015915417994；

经营范围：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;工程和技术研究和试验发展;电子测量仪器制造;光学仪器制造;仪器仪表制造;仪器仪表销售;教学专用仪器制造;信息技术咨询服务;集成电路设计;电工仪器仪表销售;电子产品销售;电子元器件批发;技术进出口;货物进出口。

1.2 注册地址：广州市海珠区华新一街 12 号 2906 室（仅限办公）

1.3 经营地址：广州市海珠区华新一街 12 号 2906 室（仅限办公）

1.4 企业注册地址和经营地址一致，租赁巫楚兴的物业作为办公地址，提供有《补充协议》（广州版租赁合同）和《房屋租赁信息采集表》。具体见提供的附件。地址：广州市海珠区华新一街 12 号 2906 室、2907 室，用途办公室，面积 236 平方。 无食堂，无宿舍。

2.企业基本情况：总经理孟辉辉介绍：成立于 2012 年 03 月 29 日。总部位于广州市海珠区，是一家科技型中小企业和高新技术企业。该公司专注于科学仪器的研发与制造，主要产品包括数字锁相放大器、电化学工作站、前置放大器等，广泛应用于物理、化学、生物等领域的微弱信号检测。公司与中山大学等高校合作开发教学实验设备，并承接发明专利转让。公司核心产品包括：**数字锁相放大器**：覆盖 10MHz 至 60MHz 频段，如 OE2031、OE2041 等型号；

**教学实验设备**：与中山大学联合开发的 OE5001 实验箱，支持微弱信号检测教学，配套实验课程获国家级奖项；**电化学工作站**：SE1106 型设备适用于化学分析领域；**前置放大器**：包括 FET 型低噪声放大器及 BJT 型 x10/x100 前置放大器。

**2.内外部环境**

公司应确定与其目标和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的各种外部和内部因素，公司应对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审。

本公司的内部环境有企业文化、公司的价值观、 知识积累、绩效、财务因素、资源因素、人力因素和运营因素等。

公司的外部环境有与经营相关的政治环境、法律、经济环境、社会文化环境、技术环境、自然环境、竞争力等。

提供了《组织内外部环境识别表》

| 类型 | 类别 | 内容细节描述 | 相关过程 |
|---|---|---|---|
| 外部因素 | 法规要求（政治因素） | 包括环境法律法规及相关的产品质量要求，严格按照法律法规的要求执行 | 采购过程<br>供应商管理过程<br>产品质量检验过程 |
| | 社会因素 | 本地失业率、安全感，教育水平等 | 采购过程<br>供应商管理过程<br>产品质量检验过程 |
| | 宏观经济因素 | 时代的发展和需求，经济不景气，资金回笼慢 | 供应商管理过程 |
| | 供应商因素 | 产品生产方面新技术、新材料、新设备较多，对原辅材料的要求越来越高 | 供应商管理过程<br>产品质量检验过程 |
| | 技术因素、竞争力 | 如新领域科技、材料及设备，职业道德等<br>包括市场占有率，相似货可替代产品及服务，顾客增长趋势，市场稳定性、同行业竞争大，价格下调、合同签订困难等 | 所有过程 |
| | 顾客因素 | 顾客流失，顾客投诉和索赔，顾客经营困难，资金难收到价格下调 | 产品销售过程 |
| | 工作环境因素 | 生产及办公环境差，设施配置不齐；天气因素 | 产品质量检验过程 |
| | 气候变化因素 | 重视低碳环保，积极配合相关部门的监测，以应对全球气候变化 | 所有过程 |
| 内部因素 | 资源因素 | 如基础设施，过程运行环境，组织的知识等 | 所有过程 |
| | 人力因素 | 人员能力，企业文化，人员稳定性 | 所有过程 |
| | 运营因素（财务因素、管理过程相关因素） | 如过程、产品质量保证及交付能力，顾客评价、管理体系绩效等 | 所有过程 |

制表：江佩帆　审核：孟辉辉　日期：2024.09.05

本公司定期对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，提供了《组织内外部环境识别评价表》：

| 类型 | 环境因素类别 | 内容细节描述 | 环境影响 | 监视和评审频次 | 监视方法 | 评审结论 | 相关过程 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 正面/负面 | | | | |
| 外部因素 | 法规要求（政治因素） | 包括环境法律法规及相关的产品质量要求，严格按照法律法规的要求执行目前中国政治更加稳 | 良好的政治环境给经济的发展带来稳定的秩序条件 | | 通过电视网络等媒体时刻关注中国和世界的政治环境 | 当前国际国内政治总体形势趋于更加稳定，随着中国“一带一路”和互通互联战略的推进，给 | 采购过程<br>供应商管理过程 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 定，社会更加和谐，与周边国家和地区总体关系稳步发展。 | | | | 制造业的发展提供了契机。 | |
| | 社会因素 | 本地失业率、安全感，教育水平等 | 一系列社会因素，造成公司人力资源成本越来越高，招工难为公司发展一大难题 | | 通过对时政关注，<br>了解社会环境发展<br>变化 | 面对人力不足的现状，<br>通过多种途径解决人<br>力资源问题 | 人力资源过程<br>供应商管理过程 |
| | 宏观经济因素 | 时代的发展和需求，经济不景气，资金回笼慢 | 国家指明了创新为企业“五大发展理念”之首，是引领发展的第一动力，鼓励创新为本公司指明了方向 | | 从网络、电视上或其它媒体中了解经<br>济发展动态 | 在国内处于良好的经济形式下坚持创新发展。 | 供应商管理过程<br>产品销售过程 |
| | 供应商因素 | 产品生产方面新技术、新材料、新设备较多，对原辅材料的要求越来越高 | 到货不及时影响生产,批量大，占用更多资金,库存积压周期长,制冷剂供应商质量不稳定，交期无保障,产品涨价,供方单一、供方经营困难,倒闭。 | | 通过和供应商长期合作；决定最佳的存货量，以减少原材料不及时导致的风险。同时对原材料的采购人员进行奖罚机制。建立相关的原料采购和供应商管理制度 | 已建立外部提供的产品和服务管理规范、采购管理制度等，目前未发生外部服务带来的问题。 | 供应商管理过程 |
| | 顾客因素 | 顾客流失，顾客投诉和索赔，顾客经营困难，资金难收到价格下调 | 1、顾客流失<br>2、顾客投诉和索赔<br>3、顾客经营困 | | 1、和顾客建立长期合作伙伴、战略<br>2、加强公司内部质量管理，建立建全质量检验考核制度，确保质量第一，始终满足顾客求。<br>3、加强内部质量成本管理 | 已建立顾客合同评审、顾客交流制度和顾客满意度评价制度，目前未发生顾客方面的问题 | 产品销售过程 |
| 内部因素 | 资源因素 | 如基础设施，过程运行环境，组织的知识等 | 所有过程 | 每年管理评审前 | 公司现有的工艺、设备如果比较落后，造成产品的成本较高，不符合环保要求材料无法取代，缺少市场竞争力 | 通过引进新的设备等提高公司的工艺平<br>降低产品成本，提高公司的市场竞争力 | 所有过程 |
| | 人力因素 | 人员能力，企业文化，人员稳定性 | 1、员工不稳定<br>2、员工不熟悉操作规程，可能导致产品服 | | 1、工资、加班工资及福利管理程序、培训对照表. | 公司目前制定的员工考勤、人员绩效奖金、服务 | 人力资源过程 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 务质量不合格<br>3、员工成本上升 | | 2、通过签订劳工合同来增强人员的稳定性，3、同时加强员工培训、较多的从员工本身考虑问题，4、购买雇员保险，订立有效的员工激励机制 | 管理规范等能有效减少因员工不稳定带来的风险。 | |
| | 运营因素（财务因素、管理过程相关因素） | 如过程、产品质量保证及交付能力，顾客评价、管理体系绩效等 | 所有过程 | | 1、健全风险管理机制，将损失降到最低程度 2、提高认识，增强管理者的财务风险意识。<br>3、强化资金管理，保持良好的财务状况 | 公司定期召集主管人员参加外部的国家政策和产业政策培训，并落实到工作中 | 所有过程 |
| | 工作环境因素 | 生产及办公环境差，设施配置不齐；天气因素 | 部分环境因素的员工对环境产生的影响，收集处理装置及车间通风装置运转维护不足； | | 1. 完善现场警告标志，加强环保设施的日常维护及管理<br>2. | 3. 定期对公司的标志标牌经行更新，对环保设备每月进行保养维护 | 所有过程 |
| | 气候变化因素 | 重视低碳环保，积极配合相关部门的监测，以应对全球气候变化 | 气候变化降低生物多样性；气候变化对水资源的可持续利用产生了深远影响。 | | 减少温室气体排放<br>引入绿色技术和可持续发展 | 了解气候变化的原因和影响，以及采取相应的应对措施，是我们共同应对这一挑战的关键。 | 所有过程 |

基本满足要求

**3相关方**

公司对持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的具体影响和潜在影响的相关方进行了识别

在《管理手册》中规定，公司相关方关注公司持续提供的产品和服务质量是否符合顾客要求，是否适销对路，以及生产经营的合规情况。公司明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关方，通过调查、访谈了解上述相关方的要求。同时每年通过访谈、网站向社会告知企业联系方式和经营情况，持续与相关方沟通，了解相关方要求，对他们的要求进行评审并保留相关记录《相关方的需求和期望评价表》。

关注气候变化控制要求，采取适当控制措施

提供了《相关方的需求和期望评价表》：

| 内部因素 |
|---|

| 序号 | 相关方类型 | 需求和期望 | 监测指标或项目 | 监测频率 | 监测结果 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 顾客、最终用户或受益人 | 1.产品质量验收符合顾客要求和相关国家法律法规要求<br>2.产品交期及时<br>3.服务态度好，与相关方关系融洽，无投诉<br>4.出现客户投诉能及时进行处理<br>5.产品价格在保证质量的前提下尽可能低 | 产品验收 100%合格 | 每年一次 | 产品验收合格率 100% |
| | | | 统计产品质量及时出厂交付数量 | 每年一次 | 交付及时率 100% |
| | | | 与客户沟通了解 | 每年一次 | 暂无客户投诉 |
| | | | 统计客户投诉及及时处理次数 | 每年一次 | 暂无客户投诉 |
| | | | 统计客户满意度 | 每年一次 | 客户满意率 97% |
| 2 | 所有者或股东 | 持续的盈利能力、团结的管理团队、透明度 | 公司管理层人员绩效考核 | 每年一次 | 人员绩效考核 100% |
| 3 | 公司员工 | 1、薪资、福利增加<br>2、提供培训机会<br>3、有一定的娱乐活动<br>4、良好的工作环境<br>5、职业安全和健康<br>6、得到承认和奖励、知识 | 1、人力资源控制程序、培训计划与记录表<br>2、改善工作环境 | 每年一次 | 根据《人力资源控制程序》要求进行，制定了培训计划并按照要求进行了培训，并对培训人员及培训效果进行了考核，考核结果合格 |
| **外部因素** | | | | | |
| **序号** | **相关方类型** | **需求和期望** | **监测指标或项目** | **监测频率** | **监测结果** |
| 1 | 供方与合作伙伴 | 1、供应及时性<br>2、产品质量好<br>3、及时付款<br>4、服务态好<br>5、互利和连续性、良好的付款信誉 | 供应商年审核考评表 | 每年一次 | 对供应商进行了考核 |
| | | | 来料批数合格率 | 每月一次 | 来料合格率 100% |
| | | | 货款月结 | 每月一次 | 符合要求 |
| 2 | 社会 | 1、就业机会、环境保护、道德行为、遵守法律法规等<br>2、积极参加行业协会活动，并提供必要的支持；<br>3、开发新技术、新方法，为行业的科技发展创新作贡献 | 经营指标、环境健康安全指标 | 每年一年 | 符合要求 |
| 3 | 审核机构 | 公司体系运作的有效性、充分性和符合性；满足相关标准要求；持续改进，认真监审，合理使用认监标识，严格执行收费标准。 | 内审、外审、管理评审 | 每年一年，时间间隔不超过 12 个月 | 已经计划进行 2024-2025 年度内审及管理评审，具体详见内审及管理评审资料。 |
| 4 | 政府及监管机构 | 1.销售过程符合国家相关标准、规范的要求，进行自检或送检，保证产品质量；<br>2.销售过程中注重保护环境，三废达标排放；<br>3.销售过程严格按相关安全规定作业，杜绝安全事故的发生 | 规范化经营，产品质量验收合格 | 每年一次 | 无工商部门处罚情况 |
| | | | 环境污染事件发生 | 每月一次 | 无环保部门处罚情况 |
| | | | 工伤事故考核 | 每年一次 | 暂无工伤事故 |

| | |
|---|---|
| 编制：综合管理部 | 审批：孟辉辉 |
| 日期：2024.09.05 | |

基本符合要求

**4风险和机遇**

1.公司在策划质量管理体系时，考虑到影响公司目标和战略方向和管理体系绩效的内外因素和公司相关方的要求，确定需要应对的风险和机遇，以便：

a）确保质量管理体系能够实现其预期结果；

b）增强有利影响；

c）避免或减少不利影响；

d）实现改进。

**——关注气候变化控制要求，采取适当控制措施。**

2.公司根据风险分析结果，策划应对这些风险和机遇的措施，包括规避风险，为寻求机遇承担风险，消除风险源，改变风险的可能性和后果，分担风险，或通过明智决策延缓风险。实施新实践，推出新产品，开辟新市场，赢得新客户，建立合作伙伴关系，利用新技术以及能够解决组织或其顾客需求的其他机会。明确如何在质量管理体系过程中整合并实施这些措施；评价这些措施的有效性。

应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。

3.总经理孟辉辉介绍了公司风险和机遇的情况，并提供了《相关方的需求和期望及其风险和机遇分析控制表》

| 相关方 | 相关方的需求和期望 | 需求和期望的监控方法 | 组织面对的风险和机遇 | | 应对风险和机遇的措施 | 措施有效性评价 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 顾客、最终用户 或受益人 | 1.产品质量验收符合顾客要求和相关国家法律法规要求<br>2.产品交期及时<br>3.服务态度好，与相关关系融洽，无投诉<br>4.出现客户投诉能及时行处理 | 客户投诉登记表<br>客户满意度调查表 | 风险 | 1.采购产品质量不达标、处罚<br>2.产品未按期交付，造成违约处罚<br>3.服务质量差，被投诉，影响企业声誉 4.客户投诉，影响公司的品牌形象<br>5.产品造价高，影响企业接单和盈利 | 1.严格按国家、行业标准、工艺要求进 行经营，严格按经营任务单进行经营， 按时保质完成产品交付，过程中如有异 常，及时与顾客沟通，保留沟通记录； 定期进行客户回访，发放满意度调查表 2.持续开发供应商，通过战略合作的方 式，在保证质量的前提下，降低材料价 格<br>3.树立公司的品牌形象，为招投标加分； | 严格按照采购控制 程序进行采购产品，技术部定期进 行检查，<br>公司发放了满意度 查表，暂无客户投诉现象发生。 |
| | | | 机遇 | 现在产品合同大多通过招投标的形式， 公司经营多年，各方面资源充足，资质 齐全，业绩和口碑好，有利于中标； | | |
| 所有者或股东 | | 财务报表、 股东会议 | 风险 | 1.企业亏损，财务投资失败； | 1、建立公司管理层人员绩效考核 | 公司已建立完善的管理人员绩效考核 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 持续的盈利能力、团结 的管理团队、透明度 | | | 2.团队建设差，不员不稳定，公司 无发展潜力和空间； | 2、完善公司股权结构，建立有效的员工 激励机制。<br>3、建立完整的财务风险考核系统，公司 每个月向总经理汇报财务管理状况。<br>4、每年制定公司中长期发展规划，落实 到相应主管，和绩效薪酬有效结合，提 升主管的责任心和归属感。 | 制度，及财务管理 制度，目前未出现 管理人员离职和财 务问题。 | 综合管理部 / 江佩帆 |
| | | | 机遇 | 公司财务状况良好，企业发展稳定，业 务面持续扩大 | | | |

编制人：江佩帆　　审批人：孟辉辉　　时间：2024.7.10

基本满足要求。

**5.方针和目标**

公司在管理手册中规定了公司的管理方针，并由总经理孟辉辉制定、批准、发布。

公司的质量方针：

**质量第一，服务至上；**

**持续改进，追求完美。**

方针沟通方式：

1）质量方针以文件的形式发布，在公司内部以板报、内部网络、宣传画等形式，以便让员工及时知晓。

2）公司应将质量方针对全体员工进行宣讲、教育，确保每个员工熟悉、理解并贯彻执行。

3）必要时，质量方针及质量政策要求向相关方提供，告知相关方。

4）公司应通过管理评审对质量方针进行适意性评审和修订，以反映不断变化的内部、外部条件和信息。

2024 年 12 月 20 日管理评审中评价：公司制定的体系文件适宜、质量方针符合公司的宗旨、支持了公司的战略方向同时满足适用要求。

基本符合要求。

企业确定了质量目标：

（1）顾客满意度≥90 分

（2）产品交付及时率≥95%

（3）研发项目一次达成率≥90%

公司对目标进行了分解，建立各部门目标，并在《质量管理体系管理手册》中予以明确。

提供了公司《质量目标分解表》：

| | |
|---|---|
| **质量目标** | （1）顾客满意度≥90分<br>（2）产品交付及时率≥95%<br>（3）研发项目一次达成率≥90% |

| 部门 | 分解要求 | 主要措施 | 责任人 |
|---|---|---|---|
| 综合管理部 | 1、采购及时率 100%;<br>2、采购产品合格率 100%.<br>3.文件管理控制有效率 100%;<br>4.培训计划完成率 100% | 1.按照生产需求及时对原材料等产品进行采购<br>2.对供方进行评审调查，采购的产品需从合格供方名录中进行采购<br>3.及时做好文件的登记、发放、回收工作，确保文件现行状态得到识别。<br>4.认真编制实施培训计划，并按照计划实施培训，做好培训的相关记录。 | 江佩帆 |
| 市场部 | 1、顾客满意度≥90 分。<br>2、顾客投诉处理及时率 100%<br>3、产品交付及时率≥95% | 1、加强与顾客交流沟通，及时了解顾客需求，不断增强顾客满意<br>2、完善售后服务，认真对待顾客意见、建议及反馈信息，及时处理顾客抱怨，策划并是落实好顾客满意度调查活动。<br>3、准时做好与客户的产品交付，并确保产品是否合格 | 赵石斌 |
| 技术部 | 1、项目完成及时率 100%<br>2、研发项目一次达成率≥90% | 3、1.按照公司要求，将完成好的项目及时上报，并记录合格情况<br>4、2.按照技术要求，将研发项目研发完成率提高 | 邝志健 |
| 考核周期：具体见统计表 | | | |

公司按规定的考核频次对目标实现情况进行考核，针对各目标均有考核公式，2024 年 9-12 月和 2025 年 1-5 月公司目标均已完成。

| 项　目 | 统计方法 | 指标值 | 执行部门 | 统计频率 | 2024 年 | | | | 2025 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 客满意度 | 调查客户总分÷客户数量 | ≥90 分 | 市场部 | 1 次/年 | - | - | 95 | - | - | - | - | - |
| 交付及时率≥95% | 交付及时数量/总数量×100% | 100% | 市场部 | 1 次/月 | 97% | 98% | 96% | 97% | 97% | 97% | 97% | 97% |
| 项目一次达成率≥90% | 研发项目一次达成次数/研发项目达成总次数 | 100% | 技术部 | 1 次/月 | 96% | 94% | 95% | 95% | 96% | 96% | 96% | 96% |

**6.体系和过程策划**

企业依据 ISO9001:2015 标准，编制《质量管理手册》、15 个《程序文件》、9 个有关制度或文件及对应的运行记录。公司的管理体系文件 A/0 版 2024 年 9 月 05 日发布。

通过管理手册和程序文件明确各部门职责和权限以及对职能分配，明确管理职责。资源管理，服务提供和改进、运行控制等过程，阐述相互关系的接口和联系。在体系文件中规定了确保有效运行和控制所需的准则和方法。管理层已对各部门配置了适宜的资源和信息，来支持这些过程的运行和对这些过程的监视。由最高管理者负责组织及相关部门配合对管理体系过程进行了监视、测量和分析。最高管理者分派职

责和权限以及对职能的分配。明确产品实现主要过程及管理职责。在实现其目标和预期结果的经营活动中，明确了所处的环境，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。

识别了公司的服务流程：

**签订销售合同→采购销售、研发产品→产品验证→按顾客要求送货及服务→客户对销售产品验收确认→售后服务**

关键过程：研发过程

需确认的过程：销售过程

特殊过程：无

外包过程：样品试制

**7. 变更的策划**

当出现新的情况，体系有变更需要时（如组织机构发生重大变化、特定的项目或合同要求等，公司明确规定，需要对管理体系的变更进行策划，并保证这些策划不仅符合本条款要求，还必须与公司管理体系文件规定的其它要求一致，以保持管理体系的完整性。

组织应考虑：

a) 变更目的及其潜在后果；

b) 质量环境管理体系的完整性；

c) 资源的可获得性；

d) 责任和权限的分配与再分配。

公司目前对管理体系暂无变更。

**8.资源的提供**

公司申报体系覆盖人数 15 人，5 月社保人数为 17 人（见提供的社保证明）。人数情况与申报人数基本一致。

制定了《人力资源控制程序》，对目的、范围、职责、工作程序等内容进行了规定，有能力需求确定、能力评价及对策、培训对象和内容、培训方式、培训计划的编制等。

2 公司注册地址：广州市海珠区华新一街 12 号 2906 室（仅限办公）

经营地址：广州市海珠区华新一街 12 号 2906 室（仅限办公）

公司租赁巫楚兴的物业作为办公地址，提供有《补充协议》（广州版租赁合同）和《房屋租赁信息采集表》。具体见提供的附件。地址：广州市海珠区华新一街 12 号 2906 室、2907 室，用途办公室，面积

236 平方。 无食堂，无宿舍

3. 现场查看，主要设备主要为办公用设备设施，

办公用设备包括：网络、电脑、打印机、办公桌、会议桌、等。

无生产用设备设施。

监视和测量设备：包括示波器、数字万用表和信号发生器各一台，已校准

充分适宜，满足要求

4.公司在《质量管理体系管理手册》中对组织知识进行了规定。公司应确定并获得运行过程所需的知识，应予以保持，并在需要范围内可得到。为应对不断变化的需求和发展趋势，公司要获取更多必要的知识，并进行更新。

公司知识是从其经验中获得的特定知识，是实现组织目标所使用的共享信息。

组织知识可以基于：

a）内部来源，知识产权；经历；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果；

b）外部来源，标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识。

满足要求

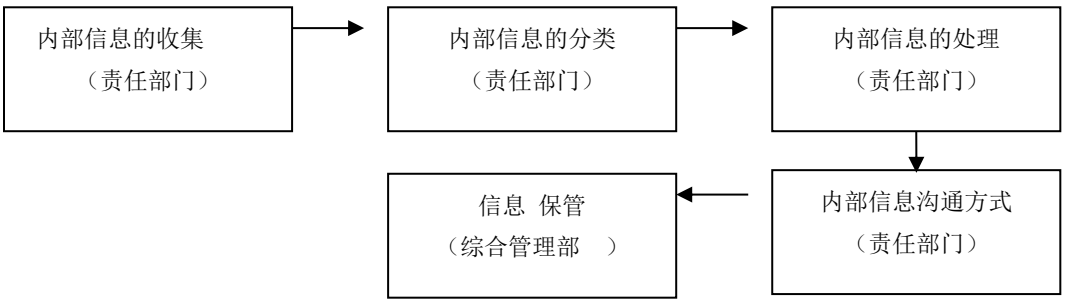
**9.信息和沟通**

——公司根据质量管理体系运行要求，明确与体系相关的内部外部沟通要求。

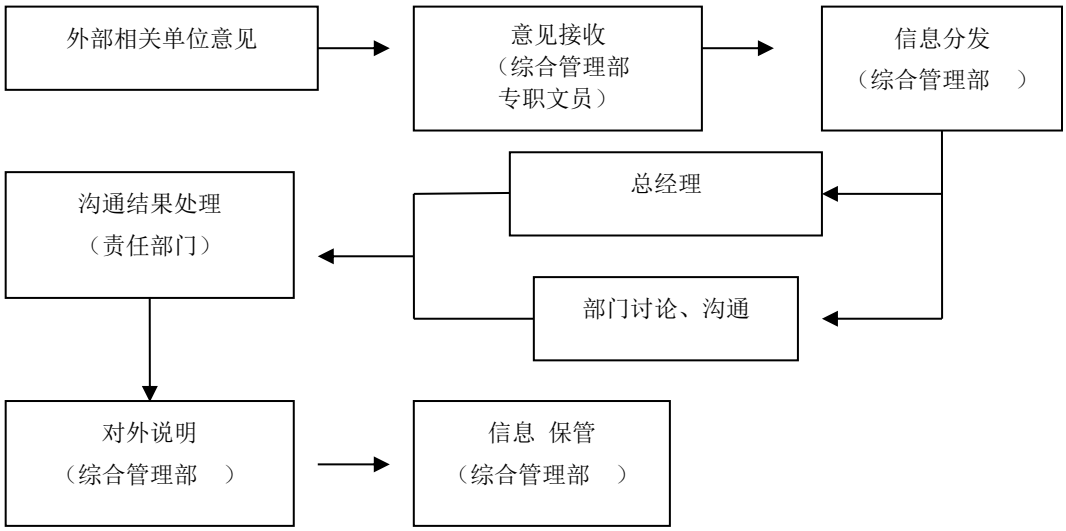
——沟通内容：a）沟通什么； A）何时沟通； c）与谁沟通； d）如何沟通； e）谁负责沟通

——内部沟通方式包括：会议形式；办公系统交流；公司业务 QQ 群等网络形式；以活动形式；公布栏形式；电话、传真形式。

——内部信息的传递：




——外部信息的传递：




1）综合管理部 负责收集公司质量体系相关信息，负责统筹公司对内、外相关信息的沟通与处理；

2）综合管理部 负责收集顾客反馈的要求、供方等信息，并负责沟通和处理；

3）技术部 负责收集与产品和服务质量的信息，负责质量信息的沟通和处理；

4) 综合管理部 负责收集销售过程和工艺管理等信息，并负责沟通和处理；

5)各部门主管负责本部门内质量管理信息的收集、传达与交流。

经查，内外部信息交流/沟通方式可行、有效。

公司沟通机制已经建立，基本有效。尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。

**10.内审和管评**

- 建立有《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：内审每年至少进行一次，按部门/过程审核。管代 江佩帆介绍内审的安排和做法，与程序文件“内部审核控制程序”相符。现场询问管代，参与了内部审核。2024 年内审时间 12 月 10 日。
- 企业制定了《管理评审控制程序》规定了管理评审要求：一年至少要进行一次管理评审。

2024 年管理评审的时间：2024 年 12 月 20 日

**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）

**生产和服务过程的策划和控制**

**产品和服务要求的确定**

公司制定了《与顾客有关的过程控制程序》，和顾客要求的确定流程进行规定。

据市场部负责人赵石斌介绍：顾客沟通方式有面谈、电话、网络等联系方式，了解顾客需求，确定生产服务项目和内容，并向客户承诺服务项目和质量等信息。在服务的过程中，及时向顾客报告工作的进度，工作状况等。在适宜的时机，和客户沟通交付情况及后续服务内容。及时收集顾客对服务的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉。负责人介绍，和客户的沟通渠道畅通，信息交流及时，解决及时，未发生过客户投诉等情况。

顾客交流，主要进行以下沟通：

a、顾客明示的服务要求，包括对交付及交付后活动的要求；

b、顾客未明示的，但规定的用途或已知的预期用途所必须的要求；

c、国家有关法律法规规定的要求；

上述要求被确认后，应在合同文本中叙述清楚。

到目前为止，未发生顾客不满意及投诉现象。

查《合同评审记录表》，对合同 1、交付期；2、价格；3 产品/服务；4、原辅料供应；5、质量要求；6、技术能否得到 7. 运输要求、8 其他要求等方面进行合同评审，根据评审结果决定是否签订合同。

**查公司产品销售合同：**

合同 1. 甲方：北京阿秒科技有限公司。供方：广州赛恩科学仪器有限公司

合同编号 SSI20250310-3 签订时间：2025.3.10

产品：**锁相放大器**，型号 OE1022　1 台

提供了合同评审记录：

| | | | |
|---|---|---|---|
| 客户名称 | 北京阿秒科技有限公司 | 产品名称 | 锁相放大器 |
| 合同类别 | ■ 订单　□ 投标　□ 其他 | 合同/订单号 | / |
| 评定类别 | ■ 初次评定　□修订（原评审表号：　） | | |
| 参加评审部门及人员：<br>市场部：赵石斌　综合管理部/管代 ：江佩帆　技术部：邝志健 | | | |
| 评审内容：<br>1）交付期：■ 满足　□ 不能够满足<br>2）价　格：■ 接受　□ 不能够接受<br>3）产品/服务能否保证：■ 能够保证　□ 无法保证<br>4）原辅料供应：　□ 客户供应　■ 自行采购<br>5）客户质量要求：■ 能够得到　□ 无法得到<br>6）技术能否得到：■ 能够得到　□ 无法得到<br>7）运输要求：　□ 送货到客户　□ 客户自提　■ 无<br>8) 其他： | | | |

评审结论：

■ 能够满足客户要求及相关法律法规要求，同意接受订单

□ 无法满足客户要求或相关法律法规要求，不接受订单

确认人：孟辉辉　　日期：2025.03.05

已经通过合同评审确认客户需求。

合同 2. 甲方：福州市昊然光电科技有限公司。供方：广州赛恩科学仪器有限公司

合同编号 SSI20250311-2 签订时间：2025.3.11

产品：**锁相放大器**，型号 OE2042 1 台

**斩波器　型号 OE3001 1 台**

提供了合同评审记录：

| | | | |
|---|---|---|---|
| 客户名称 | 福州昊然光电科技有限公司 | 产品名称 | 锁相放大器、光学斩波器 |
| 合同类别 | ■ 订单　□ 投标　□ 其他 | 合同/订单号 | / |
| 评定类别 | ■ 初次评定　□修订（原评审表号：　） | | |
| 参加评审部门及人员：<br>市场部：赵石斌　综合管理部/管代 ：江佩帆　技术部：邝志健 | | | |
| 评审内容：<br>1）交付期：■ 满足　□ 不能够满足<br>2）价　格：■ 接受　□ 不能够接受<br>3）产品/服务能否保证：■ 能够保证　□ 无法保证<br>4）原辅料供应：　□ 客户供应　■ 自行采购<br>5）客户质量要求：■ 能够得到　□ 无法得到<br>6）技术能否得到：■ 能够得到　□ 无法得到<br>7）运输要求：　□ 送货到客户　□ 客户自提　■ 无<br>8) 其他： | | | |
| 评审结论：<br>■ 能够满足客户要求及相关法律法规要求，同意接受订单<br>□ 无法满足客户要求或相关法律法规要求，不接受订单<br>确认人：孟辉辉　日期：2025.03.06 | | | |

已经通过合同评审确认客户需求。

合同 3. 甲方：福州市昊然光电科技有限公司。供方：广州赛恩科学仪器有限公司

合同编号 SSI20250408-1 签订时间：2025.4.8

产品：**锁相放大器**，型号 OE2042 2 台

**斩波器**　型号 OE3001 2 台

提供了合同评审记录：

| | | | |
|---|---|---|---|
| 客户名称 | 福州昊然光电科技有限公司 | 产品名称 | 锁相放大器、光学斩波器 |
| 合同类别 | ■ 订单　□ 投标　□ 其他 | 合同/订单号 | / |
| 评定类别 | ■ 初次评定　□修订（原评审表号：　） | | |
| 参加评审部门及人员：<br>市场部：赵石斌　综合管理部/管代 ：江佩帆　技术部：邝志健 | | | |

| |
|---|
| 评审内容：<br>1）交付期：■ 满足 □ 不能够满足<br>2）价 格：■ 接受 □ 不能够接受<br>3）产品/服务能否保证：■ 能够保证 □ 无法保证<br>4）原辅料供应： □ 客户供应 ■ 自行采购<br>5）客户质量要求：■ 能够得到 □ 无法得到<br>6）技术能否得到：■ 能够得到 □ 无法得到<br>7）运输要求： □ 送货到客户 □ 客户自提 ■ 无<br>8) 其他： |
| 评审结论：<br>■ 能够满足客户要求及相关法律法规要求，同意接受订单<br>□ 无法满足客户要求或相关法律法规要求，不接受订单<br>确认人：孟辉辉 日期：2025.03.06 |

合同 4：甲方：振电（苏州）医疗科技有限公司。供方：广州赛恩科学仪器有限公司

合同编号 SSI20250427-1 签订时间：2025.4.27

产品：**电流放大器**，型号 OE4101 1 台

提供了合同评审记录：

| | | | |
|---|---|---|---|
| 客户名称 | 振电（苏州）医疗科技有限公司 | 产品名称 | **电流放大器** |
| 合同类别 | ■ 订单 □ 投标 □ 其他 | 合同/订单号 | / |
| 评定类别 | ■ 初次评定 □修订（原评审表号： ） | | |
| 参加评审部门及人员：<br>市场部：赵石斌 综合管理部/管代 ：江佩帆 技术部：邝志健 | | | |
| 评审内容：<br>1）交付期：■ 满足 □ 不能够满足<br>2）价 格：■ 接受 □ 不能够接受<br>3）产品/服务能否保证：■ 能够保证 □ 无法保证<br>4）原辅料供应： □ 客户供应 ■ 自行采购<br>5）客户质量要求：■ 能够得到 □ 无法得到<br>6）技术能否得到：■ 能够得到 □ 无法得到<br>7）运输要求： □ 送货到客户 □ 客户自提 ■ 无<br>8) 其他： | | | |
| 评审结论：<br>■ 能够满足客户要求及相关法律法规要求，同意接受订单<br>□ 无法满足客户要求或相关法律法规要求，不接受订单<br>确认人：孟辉辉 日期：2025.02.05 | | | |

合同 5：甲方：广州穗铨机电设备有限公司。供方：广州赛恩科学仪器有限公司

合同编号 SSI20250427-1 签订时间：2025.3.18

产品：偏执可调**电流放大器**，型号 OE4101 2 台

电流源 型号 OE4201 2 台

阻抗分析仪　型号 SE1106　1 台

提供了合同评审记录：

| | | | |
|---|---|---|---|
| 客户名称 | 广州穗铨机电设备有限公司 | 产品名称 | 电流源、阻抗分析仪 |
| 合同类别 | ■ 订单　□ 投标　□ 其他 | 合同/订单号 | / |
| 评定类别 | ■ 初次评定　□修订（原评审表号：　） | | |
| 参加评审部门及人员：<br>市场部：赵石斌　综合管理部/管代 ：江佩帆　技术部：邝志健 | | | |
| 评审内容：<br>1）交付期：■ 满足　□ 不能够满足<br>2）价　格：■ 接受　□ 不能够接受<br>3）产品/服务能否保证：■ 能够保证　□ 无法保证<br>4）原辅料供应：　□ 客户供应　■ 自行采购<br>5）客户质量要求：■ 能够得到　□ 无法得到<br>6）技术能否得到：■ 能够得到　□ 无法得到<br>7）运输要求：　□ 送货到客户　□ 客户自提　■ 无<br>8) 其他： | | | |
| 评审结论：<br>■ 能够满足客户要求及相关法律法规要求，同意接受订单<br>□ 无法满足客户要求或相关法律法规要求，不接受订单<br>确认人：孟辉辉　日期：2025.02.05 | | | |

已经通过合同评审确认客户需求。

满足要求

**过程的实现和控制**

**生产过程控制**

公司策划了对销售过程的控制要求。

产品的实现过程（销售过程）策划主要由销售部负责人负责完成，过程策划包含了销售过程处于受控状态，策划销售服务过程及过程实现中各项活动的控制条件，预防不合格的产生，确保完成销售计划，服务水平达到顾客满意。

（1）编制了相应的过程文件：

销售管理规范；销售服务质量控制规范；业务人员礼仪、职业道德标准；营销理念、技巧标准要求；销售方案；

销售工作流程：客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款------入帐------采购-----发货-----验收

需确认过程：销售过程，提供该过程的确认记录：

| 需确认名称：销售过程 | |
|---|---|
| 确认项目 | 确认结果 |
| 1. 从业人员是否经过培训合格 | 从业人员等均经过培训，有岗前培训和在岗培训，培训主要内容为：销售规程、销售服务态度进行培训。 |

| | |
|---|---|
| 2．如需使用设备的名称，该设备是否符合要求 | 本过程主要使用的服务设备符合要求，设备能力满足要求。 |
| 3．作业指导书名称，该作业指导书是否符合要求 | 见“销售工艺文件”-销售作业指导书-符合工艺要求 |
| 4．该过程需要的记录是否合理（如有记录，写明记录名称） | 有记录，销售凭证 |
| 确认结论：<br>■该关键过程具备达到质量要求的能力，确认合格。<br>☐ 该关键过程在以下方面确认不合格：<br>确认人：孟辉辉 确认日期：2024.09.05 | |
| 如确认不合格，经过整改后再次确认的结论：<br>确认人： 确认日期： | |
| 再次确认记录 | |
| 2025 年确认结论：<br>☑ 确认合格。<br>☐ 需要整改后重新确认。<br>☐ 重新确认合格。<br>确认人：孟辉辉 确认日期：2025.02.10 | 2026 年确认结论：<br>☐ 确认合格。<br>☐ 需要整改后重新确认。<br>☐ 重新确认合格。<br>确认人： 日期： |

公司对该销售人赵石斌、庞禧宇的工作技能、工作效率、执行力、工作质量、协作精神、判断力和学习能力等方面进行了评价。评分 100 分（优，完全胜任岗位要求）。编制：江佩帆、批准：孟辉辉，2024.9.5。提供《销售人员服务质量考核表》

| 销售人员 | 赵石斌 | 所属部门 | 市场部 |
|---|---|---|---|
| 考核日期 | 2024.09.05 | 考核人 | 孟辉辉 |
| 考核评价内容 | | | |
| 1.对客户需求能否及时正确识别（10 分）： √能（10 分） □否（0 分）<br>2.与客户的交流沟通能力（25 分）：<br>√较强（25 分） □一般（15 分） □欠缺（5 分）<br>3.解决客户提出问题的能力（15 分）：<br>☑ 较强（15 分） □一般（10 分） □欠缺（5 分）<br>4.受到顾客投诉情况（15 分）：<br>√无（15 分） □一次（10 分） □二次（6 分） □二次以上（3 分）<br>5.对客户建议是否采取措施（10 分）： □无 （0 分） √及时向公司汇报（10 分）<br>6.个人总体业绩情况（25 分）：<br>□优（25 分） √良（20 分） □一般（10 分） □有待提升（5 分） | | | |
| 考核标准：<br>总体得分：① 95-100 分: 优秀 ② 80-94 分：良好 90<br>③ 60-79 分：一般 ④ ≤60 分：需进行培训 | | | |
| 评价情况总结：<br>考核合格，能够胜任本职工作。<br>评价人/日期：孟辉辉/ 2024.09.05 | | | |

介绍说人员经过培训考核后上岗，人员基本稳定，未变更。

经查基本符合要求。

（1）制定了《销售管理规范》等作业规范文件；

（2）现场对销售各过程填写有销售合同台账、合同评审表、不合格品处置单、销售合同等各种监视和测量记录；

（3）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。

销售服务过程，各人员经培训后上岗。

查看现场工作情况：

1.现场有相关文件，规定了服务提供作业要求，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。

2.查看到公司办公楼位于广州市海珠区华新一街 12 号 2906、2907 室

3.部门相关打印机、电话、电脑、记录表单等资源配置齐备，设施设备可以满足要求。

4 查看合同进行了评审，参见 Q8.2 审核记录。

5.现场提供有客户验收记录，参见 Q8.6 审核记录。

6.管理人员以及业务员都经过了培训，能力满足要求，本部门无特种作业人员，公司对销售服务过程相关了人、机、料、法、环等各方面，提供了《销售服务质量检查表》（2025 年 1-5 月）符合要求。 抽查 2025.3 月记录：

| 序号 | 检验项目 | 质量要求 | 检查情况 | 结论 | 检查人 | 时间 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 人员仪表、标识的佩戴情况 | 仪表整洁、大方；举止端庄；佩戴工作牌 | 仪表整洁、大方、举止端庄；均佩戴了工作牌 | 符合要求 | 江佩帆 | 2025.03.31 |
| 2 | 服务设施维护使用及完好情况 | 各类服务设施完好，正常使用 | 各类服务设施完好，均能正常使用 | 符合要求 | 江佩帆 | 2025.03.31 |
| 3 | 环境的保持 | 环境舒适、清洁 | 公司的环境舒适、清洁 | 符合要求 | 江佩帆 | 2025.03.31 |
| 4 | 接待质量（包括来人来电） | 对来人来电接待礼貌、细致、耐心、专业 | 对来人来电均接待礼貌、细致、耐心、专业 | 符合要求 | 江佩帆 | 2025.03.31 |
| 5 | 服务设备的储存 | 储存环境、防护 | 储存环境不漏雨，通风、照明适度，不潮湿，有消防设施；库存产品防护适当 | 符合要求 | 江佩帆 | 2025.03.31 |
| 6 | 服务设备的运输 | 及时和安全 | 及时和安全 | 符合要求 | 江佩帆 | 2025.03.31 |
| 7 | 服务的验收 | 对所有服务的发货单和签收单检验，确保经检验合格的服务方可入档。 | 对所有服务的客户单据已进行检查验收，收到的单据均检验合格 | 符合要求 | 江佩帆 | 2025.03.31 |
| 8 | 人员职责履行情况 | 合同履行率 100% | 合同履行率已经达 100% | 符合要求 | 江佩帆 | 2025.03.31 |
| 9 | 顾客要求评审的及时性 | 对顾客要求评审及时率 100% | 对每次顾客的要求，均及时进行了评审，评审的及时率 100% | 符合要求 | 江佩帆 | 2025.03.31 |
| 10 | 顾客异议及时处理 | 顾客异议及时处理率 100% | 顾客异议均及时进行了处理，及时处理率 100% | 符合要求 | 江佩帆 | 2025.03.31 |

满足要求

7.制定了《销售服务质量控制规范》等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。

8.现场查看到销售人员赵石斌正在就合同的具体事宜与客户（北京昊然伟业光电科技有限公司）通过微信沟通。沟通过程：介绍详实，记录详细、技能熟练，填写结算单信息，熟悉相关工作流程和要求。

公司主要通过客户的走访、微信/企业微信、邮箱等了解市场的需求状态。主要以合同、电话等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。

由市场部业务人员直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通（如电话、微信等方式）；

公司的销售流程受控。

**产品的放行**

放行依据：根据产品对应的国标或行业标准，包括客户在合同中明确认的功能（可以是技术附件）作为验收标准。

产品销售放行，通过发货单，并由客户提供在《送货单》上签名作为放行验收记录。

查 1：单号 20250310-001 的《送货单》，日期 2025 年 3 月 17 日

客户：北京阿秒科技有限公司

地址：北京市海淀区农大南路 88 号

联系人：韩**

产品名称：OE1022 锁相放大器 1 台

客户签收：韩**，签收日期：2025.3.17

查 2：单号 20250318-001 的《送货单》，日期 2025 年 3 月 25 日

客户：广州穗铨机电设备有限公司

地址：广州市增城区新塘镇白江村近隔山厂房 1 号

联系人：刘**

产品名称：电流放大器 2 台　电流源 2 台　阻抗分析仪 1 台

客户签收：刘**，签收日期：2025.3.25

查 3：单号 20250311-001 的《送货单》，日期 2025 年 3 月 19 日

客户：福州昊然光电科技有限公司

地址：福建省闽侯县上街镇高新大道 32-1 号光电产业基地 C 区

联系人：林**

产品名称：斩波器 1 台 锁相放大器 1 台

客户签收：林**，签收日期：2025.3.19

根据上述抽查情况，产品放行符合要求

产品交付后企业为客户提供售后服务：业务人员会电话回访，无问题不做记录，有问题安排解决问题。

部门负责人对样机或产品测试过程中的功能符合性进行监督检查。

公司无紧急放行情况发生，公司的设计开发能力基本满足要求。

组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

现场巡视企业放行控制，人员均按公司要求进行控制，均符合要求

**交付后的活动**

产品交付后活动包括：后期技术服务、设计联络、设计技术要求和培训、保质期内的设备维护等.

依据合同要求进行后续的保修及售后服务。

另公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。

现场沟通，产品质量问题由受审核方联系供方进行处理，主要是依据合同的质保期限和质保内容。

暂未发生有关的报修或售后服务。

**标识和可追溯性**

公司的合同以合同编号唯一识别。

销售的产品，每台设备均有出厂检验状态标识，同时带有S/N码，一般为数字形式。通过S/N码实现可追溯性标识，产品带二维码。具有唯一性，可追溯

**设计和开发**

公司编制了《设计和开发控制程序》，符合标准要求和公司产品设计实际情况。

1.**抽查“高精密偏执可调电流放大器”的设计流程**

——《项目建议书》，申请人：卢树鹏

项目来源：市场部/技术部

产品需求：

1.产品的主要功能、性能要求

a) 通过集成高精度电流测量放大技术

b) 利用跨阻放大结构实现精准灵敏的电流放大

c) 基于客户要求，增加输入偏置可调功能

2.适用法律法规及标准：GBT6587-2012 电子测量仪器通用规范

3.经验

4.其他要求：存储温度-40℃-100℃，工作温度-40℃-100℃

经过总经理审批，孟辉辉 2024.11.18

——提供《设计开发计划书》

项目编号 OE411 ,产品名称：偏置可调电流放大器 OE411

负责人：刘佳业，起止日期：2024.11.18-2025.1.15

费用预计：略

开发阶段　负责人　进度要求　　配合单位

设计输入　　罗永佳　2024.11.18 前　　赵石斌

设计输出　　刘佳业　　2024.11.20 前　　赵石斌

设计评审　　刘佳业　　2024.11.21 前　　赵石斌等

设计验证　　刘佳业　　2024.12.14 前　　赵石斌等

设计确认　　刘佳业　　2024.12.25 前　　赵石斌等

总经理评审同意，2024,11,18

——提供了《设计开发输入及评审》

设计开发输入清单：

产品需求：高精密偏执可调电流放大器的研发

1.产品的主要功能、性能要求

2 适用的法律法规及标准

3.以往经验

4.其他要求

输入充分性评审：要求清洗、明确，满足客户及公司要求

评审人赵石斌、叶汉、孟辉辉、罗永佳

批准：孟辉辉 2024.11.18，编制刘佳业 2024.11.18

——提供了《设计开发输出及评审》

输出清单：

1、产品图样、工艺文件、包装设计

2、验收准则

3、适当的采购、服务信息

4、产品技术规范

5、样品：小批市产合格封样

输出充分性评审：项目输出符合输入要求，可进行下步工作

批准孟辉辉，2024.11.21 编制刘佳业 2024.11.21

——提供了《样机验证报告》

样品测试验证：检验试用合格　技术部叶汉 2024.12.25

工艺适宜性验证：生产过程可操作性强。综合部罗永佳 2024.12.25

采购可行性验证：材料采购容易　　综合部罗永佳 2024.12.25

成本核算：预算之内　　财务部马晓丹

设计检验结论：符合输入要求　　技术部刘佳业 12.25

设计确认：经客户试用，已认可样机，已下订单 。

——提供了《设计开发验证记录》

对型号为 OE4101 的偏置可调电流放大器，由包括技术部、综合部、管理层等人员共同评审。

评审内容包括：合同、标准符合性、结合合理性、环境影响、产品功能适用性、采购可行性、美观性、安全性、生产可行性、可检验性、产品价格竞争力进行评审，评审结论为通过。

审批孟辉辉　　编制：刘佳业 2024.12.25

——提供了《设计开发确认报告》

参加确认人员包括技术部（研发）、市场部、综合部和技术部（品质）

确认内容：

样品 ok

元件清单 ok

配线图纸 ok

原理图 ok

PCB 线路丝印图 ok

技术规格书 ok

确认结果：开发输出文件完整、产品质量状况良好　孟辉辉 2024.12.25

——并提供了《设计开发信息联络单》、《原理图及 PCB 评审报告》、《样品测试报告》、《功能设计评审报告》、《加工供应商清单》等作为支持材料。

——该设计开发过程没有出现变更情况

——提供了该产品的线路图作为输出材料。符合要求。

**2.抽查“基于 FPGA+ARM 架构的数字锁相放大器”的设计流程**

——《项目建议书》，申请人：梁坚诚

项目来源：市场部

产品需求：**基于 FPGA+ARM 架构的数字锁相放大器**

1.产品的主要功能、性能要求

a) 实现在传统电子系统设计模式中。通过增加陷波器的方法来取除噪声的干扰

b) 通过 FPGA 来实现项目大量算法，充分利用硬件的并行性

c) 利用 FPGA 技术，各模块并行处理，使系统更稳定晶显示控制，键盘控制与 FPGA 通信灯功能

2.适用法律法规及标准：GBT6587-2012 电子测量仪器通用规范

3.经验

4.其他要求：存储温度-40℃-100℃，工作温度-40℃-100℃

经过总经理审批，孟辉辉 2022.1.17

——提供《设计开发计划书》

项目编号 RD01 ,产品名称：**基于 FPGA+ARM 架构的数字锁相放大器**

负责人：邝志健，起止日期：2022.1.18-2022.5.31

费用预计：略

开发阶段 负责人 进度要求 配合单位

设计输入 李先锋 2022.1.18 前 梁坚斌

设计输出 邝志健 2022.2.22 前 梁坚斌

设计评审 邝志健 2022.3.15 前 梁坚斌等

设计验证 邝志健 2022.4.27 前 梁坚斌等

设计确认 邝志健 2022.5.30 前 梁坚斌等

总经理评审同意，2022,1,17

——提供了《设计开发输入及评审》

设计开发输入清单：

产品需求：**基于 FPGA+ARM 架构的数字锁相放大器**

1.产品的主要功能、性能要求

2 适用的法律法规及标准

3.以往经验

4.其他要求

输入充分性评审：要求清洗、明确，满足客户及公司要求

评审人赵石斌、叶汉、孟辉辉、李先锋

批准：孟辉辉 2022.1.18，编制邝志健 2022.1.18

——提供了《设计开发输出及评审》

输出清单：

1、产品图样、工艺文件、包装设计

2、验收准则

3、适当的采购、服务信息

4、产品技术规范

5、样品：小批市产合格封样

输出充分性评审：项目输出符合输入要求，可进行下步工作

批准孟辉辉，2022.3.15 编制邝志健 2022.3.15

——提供了《样机验证报告》

样品测试验证：检验试用合格　技术部叶汉 2022.4.21

工艺适宜性验证：生产过程可操作性强。综合部李先峰 2022.4.21

采购可行性验证：材料采购容易　　综合部李先峰 2022.4.21

成本核算：预算之内　　财务部刘伍斌 2022.4.21

设计检验结论：符合输入要求　　技术部邝志健 2022.4.21

设计确认：经客户试用，已认可样机，已下订单 。

——提供了《设计开发验证记录》

对锁相放大器，由包括技术部、综合部、管理层等人员共同评审。

评审内容包括：合同、标准符合性、结合合理性、环境影响、产品功能适用性、采购可行性、美观性、安全性、生产可行性、可检验性、产品价格竞争力进行评审，评审结论为通过。

审批孟辉辉　　编制：邝志健 2022.4.26

——并提供了《设计开发信息联络单》、《原理图及 PCB 评审报告》、《样品测试报告》、《功能

设计评审报告》、和**《OE1022 整机测试记录表》**（根据产品说明书详细开展）《加工供应商清单》等作为支持材料。

——该设计开发过程没有出现变更情况

——提供了该产品的线路图输出材料作为输出。符合要求。

**3.抽查"超低抖动光学斩波器"的设计流程**

——《项目建议书》，申请人：卢树鹏

项目来源：市场部/技术部

产品需求：**超低抖动光学斩波器**

1.产品的主要功能、性能要求

a) 采用高精度锁相环准确跟踪外部触发信号

b) PID 控制精准的驱动电机并提供稳定的参考输出信号

c) 斩波机械包括斩波座和斩波叶片等部分。实现斩波动作

2.适用法律法规及标准：GBT6587-2012 电子测量仪器通用规范

3.经验

4.其他要求：存储温度-40℃-100℃，工作温度-40℃-100℃

经过总经理审批，孟辉辉 2022.11.18

——提供《设计开发计划书》

项目编号 OE3001 ,产品名称：**超低抖动光学斩波器**

负责人：刘佳业，起止日期：2022.11.18-2023.1.15

费用预计：略

| 开发阶段 | 负责人 | 进度要求 | 配合单位 |
|---|---|---|---|
| 设计输入 | 罗永佳 | 2022.11.18 前 | 赵石斌 |
| 设计输出 | 刘佳业 | 2022.11.20 前 | 赵石斌 |
| 设计评审 | 刘佳业 | 2022.11.21 前 | 赵石斌等 |
| 设计验证 | 刘佳业 | 2022.4.27 前 | 赵石斌等 |
| 设计确认 | 刘佳业 | 2022.5.30 前 | 赵石斌等 |

总经理评审同意，2022,11,18

——提供了《设计开发输入及评审》

设计开发输入清单：

产品需求：**超低抖动光学斩波器**

1.产品的主要功能、性能要求

2 适用的法律法规及标准

3.以往经验

4.其他要求

输入充分性评审：要求清洗、明确，满足客户及公司要求

评审人赵石斌、叶汉、孟辉辉、罗永佳

批准：孟辉辉 2022.11.18，编制邝志健 2022.11.18

——提供了《设计开发输出及评审》

输出清单：

1、产品图样、工艺文件、包装设计

2、验收准则

3、适当的采购、服务信息

4、产品技术规范

5、样品：小批市产合格封样

输出充分性评审：项目输出符合输入要求，可进行下步工作

批准孟辉辉，2022.1.21 编制刘佳业 2022.11.23

——提供了《样机验证报告》

样品测试验证：检验试用合格　技术部叶汉 2022.12.25

工艺适宜性验证：生产过程可操作性强。综合部罗永佳 2022.12.25

采购可行性验证：材料采购容易　　综合部李先峰 2022.12.25

成本核算：预算之内　　财务部刘伍斌 2022.12.25

设计检验结论：符合输入要求　　技术部邝志健 2022.12.25

设计确认：经客户试用，已认可样机，已下订单 。

——提供了《设计开发验证记录》

对锁相放大器，由包括技术部、综合部、管理层等人员共同评审。

评审内容包括：合同、标准符合性、结合合理性、环境影响、产品功能适用性、采购可行性、美观性、

安全性、生产可行性、可检验性、产品价格竞争力进行评审，评审结论为通过。

审批孟辉辉　　编制：邝志健 2022.12.25

——提供了《设计开发确认报告》

参加确认技术部的品质和技术、市场部、综合部

确认内容

样品、元件清单、配线图纸、原理图、PCB 线路丝印图、技术规格书、

确认结果：开发输出文件完整、产品质量状况良好

孟辉辉 2022.12.25

——并提供了《设计开发信息联络单》、《原理图及 PCB 评审报告》、《样品测试报告》、《功能设计评审报告》、和《OE1022 整机测试记录表》《加工供应商清单》等作为支持材料。

——该设计开发过程没有出现变更情况

——提供了该产品的线路图输出材料作为输出。符合要求。

**4.抽查“PXIE 板卡锁相系统”的设计流程**

——《项目建议书》，申请人：王城英

项目来源：市场部/技术部

产品需求：**PXIE 板卡锁相系统**

1.产品的主要功能、性能要求

a) 采用高精度锁相功能，满足复杂信号同步需求

b) 确保 PXIE 板卡与其他设备的高速数据传输

c) 设计具备高稳定性的锁相电路。降低信号抖动；

d) 满足 PXIE 总线标准，保障系统兼容性；

e) 支持多通道同时进行锁相操作，提升测试效率

f) 优化板块散热，保证长时间稳定运行

2.适用法律法规及标准：GBT6587-2012 电子测量仪器通用规范、GB/T 40676-2021 PXI Express 总线模块通用规范

3.经验

4.其他要求：存储温度-40℃-90℃，工作温度-40℃-90℃

经过总经理审批，孟辉辉 2025.3.18

——提供《设计开发计划书》

项目编号 OE3001 ,产品名称：**PXIE 板卡锁相系统**

负责人：刘佳业，起止日期：2025.3.18-2026.1.15

费用预计：略

开发阶段　负责人　进度要求　　配合单位

设计输入　　罗永佳　2025.3.18 前　赵石斌

设计输出　　刘佳业　　2025.6.20 前　　赵石斌

设计评审　刘佳业　　2025.7.21 前　　赵石斌等

设计验证　　刘佳业　　2025.10.14 前　　赵石斌等

设计确认　　刘佳业　　2025.12.25 前　　赵石斌等

总经理评审同意，2025,3,18

——提供了《设计开发输入及评审》

设计开发输入清单：

产品需求：**PXIE 板卡锁相系统**

1.产品的主要功能、性能要求

2 适用的法律法规及标准

3.以往经验

4.其他要求

输入充分性评审：要求清洗、明确，满足客户及公司要求

评审人赵石斌、叶汉、孟辉辉、罗永佳

批准：孟辉辉 2025.3.18，编制刘佳业 2025.3.18

——提供了《功能设计评审报告》

对 **PXIE 板卡锁相系统**，

性能设计验证：计算结果符合输入要求　技术部邝志健 2025.4.14

功能性验证：仿真结果通过　　技术部邝志健 2025.4.14

功能实现可行性验证：预估评审通过　技术部邝志健 2025.4.14

设计合理以及后续优化性：　合理通过　技术部邝志健 2025.4.14

设计检验结论：符合输入要求。　技术部邝志健 2025.4.14

设计确认：功能设计确认。可进行原理图制作。

该项目仍在实施过程中。

另查看，高精度电流放大器的设计 研发资料，研发时间 2023.11.18-2024,1,15.研发流程与上述抽查情况基本一致。

公司涉及的产品的设计流程基本满足要求

**采购的控制**

1)编制《供方控制程序》，规定了对选择评价和重新评审供方的方法。

2）公司采购的原材料主要是电子元器件

3）本公司识别的外包过程：样品试制。

4）公司对供应商的管理和控制按照策划的要求开展。在《采购控制程序》中规定评价和选择的方法及程序：采购人员根据采购物资技术标准、合格供方评定准则和销售需要，通过对物资的质量、价格、供货期等进行比较，选择合格的供方，填写《供方评定记录表》。对同类的重要物资和一般物资，应同时选择几家合格的供方。采购人员负责建立并保存合格供方的质量记录。根据《供应商分类明细表》规定的产品类别，明确对供方的控制方式和程度。

对有多年业务往来的重要物资的供方，应提供充分的书面证明材料，即可直接纳入《合格供方名录》。证明资料可以包括以下内容，以证实其质量保证能力：

a) 产品或体系认证证书；

A) 本公司对供方质量管理体系进行审核的结果；

c) 本公司及供方其他顾客的满意程度调查；

d) 供方产品的质量、价格、交货能力等情况；

e) 供方的财务状况及服务和支持能力等。

5）提供《合格供方名录》如下表，共有 4 家供应商，抽查其中 3 家供应商：

查 1: 武汉达尔信电子有限公司的《供方评审表》，

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 供方概况 | 供方名称 | 武汉达尔信电子有限公司 | | |
| | 经济性质 | 有限公司 | 供应产品 | 晶闸管 |
| | 联 系 人 | 郭丹 | 联系电话 | / |
| | 地　　址 | 武汉经济技术开发区 17C1 地块东合中心一期商业区 3 栋 1-4 层 3 号 3 层 301 室 | | |
| 评审部门及人员：<br>市场部：赵石斌<br>技术部： 邝志健 | | | | |

| |
|---|
| 综合管理部/管代 ：江佩帆 |
| 评审内容：<br>1）产品质量：■产品质量优良 □产品质量一般 □产品质量较差<br>2）企业资质：■ 齐全 □ 不齐全<br>3）产品价格：□比同类价格低 ■ 和同类产品价格一样 □比同类产品价格高<br>3）售后服务：■售后服务情况较好 □售后服务情况一般 □售后服务情况较差<br>3）到货速度：□到货速度较快 ■到货速度一般 □到货速度稍慢<br>附加： |
| 评审结论：<br>■ 作为我公司合格供应商<br>□ 有待进一步考察<br>□ 不能作为我公司合格供应商<br>确认人：孟辉辉<br>评审日期：2024.9.10 |
| 备注 |

查 2：深圳市鼎芯无限科技有限公司的《供方评审表》：

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 供方概况 | 供方名称 | 深圳市鼎芯无限科技有限公司 | | |
| | 经济性质 | 有限公司 | 供应产品 | 驱动器、电源模块 |
| | 联 系 人 | 臧花 | 联系电话 | / |
| | 地 址 | 深圳市龙华区民治街道民乐社区星河 WORLD 二期 C 栋 2601 | | |
| 评审部门及人员：<br>市场部：赵石斌<br>技术部： 邝志健<br>综合管理部/管代 ：江佩帆 | | | | |
| 评审内容：<br>1）产品质量：■产品质量优良 □产品质量一般 □产品质量较差<br>2）企业资质：■ 齐全 □ 不齐全<br>3）产品价格：□比同类价格低 ■ 和同类产品价格一样 □比同类产品价格高<br>3）售后服务：■售后服务情况较好 □售后服务情况一般 □售后服务情况较差 | | | | |

| |
|---|
| 3）到货速度：☐到货速度较快 ■到货速度一般 ☐到货速度稍慢<br>附加： |
| 评审结论：<br>■ 作为我公司合格供应商<br>☐ 有待进一步考察<br>☐ 不能作为我公司合格供应商<br>确认人：孟辉辉<br>评审日期：2024.9.20 |
| 备注 |

查 3：株洲华梁电气有限公司的《供方评审表》

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 供方概况 | 供方名称 | 株洲华梁电气有限公司 | | |
| | 经济性质 | 有限公司 | 供应产品 | 压接组件 |
| | 联 系 人 | 潘亦工 | 联系电话 | / |
| | 地 址 | 天元区花园一村 14 栋 102 号 | | |
| 评审部门及人员：<br>市场部：赵石斌<br>技术部： 邝志健<br>综合管理部/管代 ：江佩帆 | | | | |
| 评审内容：<br>1）产品质量：■产品质量优良 ☐产品质量一般 ☐产品质量较差<br>2）企业资质：■ 齐全 ☐ 不齐全<br>3）产品价格：☐比同类价格低 ■ 和同类产品价格一样 ☐比同类产品价格高<br>3）售后服务：■售后服务情况较好 ☐售后服务情况一般 ☐售后服务情况较差<br>3）到货速度：☐到货速度较快 ■到货速度一般 ☐到货速度稍慢<br>附加： | | | | |

| |
|---|
| 评审结论：<br>■ 作为我公司合格供应商<br>□ 有待进一步考察<br>□ 不能作为我公司合格供应商<br>确认人：孟辉辉<br>评审日期：2024.10.15 |
| 备注 |

供方的选择和评价满足文件规定要求。

5）**样机试制的外包方：广州贝塔铁克电子科技有限公司没有纳入外部供方管理。已经开具不符合项Q8.4.1**

**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

**内审**

- 建立有《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：内审每年至少进行一次，按部门/过程审核。管代 江佩帆介绍内审的安排和做法，与程序文件“内部审核控制程序”相符。现场询问管代，参与了内部审核。
- 查 2024 年内审有关记录：

1） 年度计划：制定《内部管理体系审核计划》，方案包括了审核目的、范围、准则、成员、频次时间和日程安排, 审核时间：2024.12.10，包括每天每个部门的具体审核内容和条款。编制：江佩帆，批准：孟辉辉，2024.12.5。

2）《内审首次会议签到表、会议记录》，总经理、综合管理部、技术部和市场部负责人参加。并形成了会议记录。

3）审核记录：提供《内部审核检查表》，审核内容基本符合规定。查看管理层和技术部、综合管理部内审检查表，按计划实施了内审，无条款遗漏。

4）本次内审提出不符合项 1 项，查见《不符合项报告》，不符合分布在综合管理部 Q7.1.6，不符合事实描述清楚，纠正措施已实施，内审员邝志健 在 2024.12.13 进行了验证。不符合项整改提供了《员工培训记录及效果评价表》2024.12.12，已经由参训人员进行了签到并评价有效性。考核结果：通过现场讨论及回答提问，参加培训人员对所学知识基本能够熟练掌握，考核基本均能通过。有效性评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。评价人：吴老师。2024.12.12.

5）提供了《内部审核报告》，对本次内审进行了概况描述，对管理体系运行状况进行了评价，得出审核结论综合审核结果，结论：①公司建立的管理体系符合自身管理体系的要求和 GB/T19001-2016/IS09001:2015 标准要求；②公司建立的管理体系运行正常、有效。

编制：江佩帆　　批 准：孟辉辉　　日期：2024.12.13

8）内审员经过了培训并经过授权，提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。**同内审员江佩帆 、邝志健沟通，介绍其内审主要是在辅导老师指导下进行的。现场询问其对标准了解情况及内审流程和要求，回答不够全面，存在能力不足情况。已在综合管理部开具不符合项 Q7.2**

内审基本符合要求，有待提高深入程度。

**管理评审**

企业制定了《管理评审控制程序》规定了管理评审要求：一年至少要进行一次管理评审。

——查管理评审计划：

管理评审的时间：2024 年 12 月 20 日

评审目的：评价质量管理体系的有效性、充分性和适宜性

参加人：最高管理者、管理者代表、综合管理部、市场部、技术部

管理评审输入要求：

1、与管理体系相关的内外部因素的变化；

2、顾客满意和有关相关方的反馈、质量目标的实现程度、过程绩效以及产品和服务合格情况、不合格及纠正措施、监视和测量的结果、审核结果、外部供方的绩效等方面有关管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势；

3、资源的充分性；

4、应对风险和机遇所采取措施的有效性；

5、改进的机会；

管理评审输出要求：

1、改进的机会方面的相关决策和措施；

2、管理体系所需的变更方面的相关决策和措施；

3、资源需求方面的相关决策和措施；

——管理评审会议签到表。各部门负责人与会并签到

——管理评审报告

评审结论：

1、公司制定的体系文件适宜、质量方针符合公司的宗旨、支持了公司的战略方向同时满足适用要求；2、

公司相关资源（包括人员、设施、环境等）配置合理、充分，对管理体系的建立、实施、保持和持续改进提供了保障；

3、管理体系目前无变更的需求。

总体上看，公司现有管理体系是充分、有效和适宜的。

改进意见：加强对销售人员销售知识和销售技巧的培训。

编制：江佩帆 审批：孟辉辉 2024.12.20

——查《管理评审改进计划》

改进措施：由综合管理部 负责，对公司销售人员组织培训，计划于两周内完成对由管代江佩帆进行跟踪验证。

制定人：孟辉辉　　2024.12.20

提供《培训记录表》2024.12.23 作为佐证。

培训内容：1、销售技能培训；2、销售话术培训；3、领导期许

考评方式：现场提问

成　　绩：合　格

培训效果评价：

通过此次的培训，参加培训人员的对培训内容能够认识和理解。

评价人：吴老师　　评价日期：2024.12.23

管理评审基本有效。

**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《不合格控制程序》和《纠正和预防措施控制程序》，确保生产和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。

不合格品一旦产生后，发现部门或责任部门应对不合格品进行标识或隔离。所有发现的不合格品，在处理前，必须经技术部检验核实。

产品问题或者故障，依据合同要求进行售后服务，具体见市场部审核记录。

未发生过顾客投诉和服务质量问题。

**2）纠正/纠正措施有效性评价：**

提供《纠正/纠正措施控制程序》，有编审批，基本符合标准要求与公司实际。

《管理手册》中“8.7不合格的输出的控制”与“10.2事件、不合格和纠正措施”以及程序文件《纠正和预防措施控制程序》《不符合控制程序》《事故/事件/不符合管理程序》《不合格控制程序》，对事件、不合格识别、处置相关要求做了规定，符合标准要求。

2024年内审发现一项不符合综合管理部Q7.1.6，不符合事实：查公司组织知识相关材料时，未能及时提供公司相关组织知识管理清单的相关证据，。

不符合标准条款：ISO9001：2015标准中7.1.6条款的相关要求。

通过原因分析、纠正措施、现场纠正措施验证的方式得到解决；并且提供“内审不符合培训记录”，有效果评价。基本符合标准要求。结论：纠正措施实施有效。

**3）投诉的接受和处理情况：**

介绍说，自公司成立以来，暂无没有相关行政主管部门的检查，在审核现场也未发现抽查、相关方投诉等情况。

暂时没有国家/地方抽查情况。

**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）：**

1、公司申报体系覆盖人数 15 人，5 月社保人数为 17 人（见提供的社保证明）。人数情况与申报人数基本一致。

制定了《人力资源控制程序》，对目的、范围、职责、工作程序等内容进行了规定，有能力需求确定、能力评价及对策、培训对象和内容、培训方式、培训计划的编制等。

2 公司注册地址：广州市海珠区华新一街 12 号 2906 室（仅限办公）

经营地址：广州市海珠区华新一街 12 号 2906 室（仅限办公）

公司租赁巫楚兴的物业作为办公地址，提供有《补充协议》（广州版租赁合同）和《房屋租赁信息采集表》。具体见提供的附件。地址：广州市海珠区华新一街 12 号 2906 室、2907 室，用途办公室，面积 236 平方。 无食堂，无宿舍

3. 现场查看，主要设备主要为办公用设备设施，

办公用设备包括：网络、电脑、打印机、办公桌、会议桌、等。

无生产用设备设施。

监视和测量设备：包括示波器、数字万用表和信号发生器各一台，已校准

充分适宜，满足要求

4.公司在《质量管理体系管理手册》中对组织知识进行了规定。公司应确定并获得运行过程所需的知识，应予以保持，并在需要范围内可得到。为应对不断变化的需求和发展趋势，公司要获取更多必要的知识，并进行更新。

公司知识是从其经验中获得的特定知识，是实现组织目标所使用的共享信息。

组织知识可以基于：

a）内部来源，知识产权；经历；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果；

b）外部来源，标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识。

满足要求

**2）人员及能力、意识：**

经综合管理部负责人江佩帆介绍，公司制订了管理体系的《岗位任职要求》和《人力资源控制程序》，明确了公司与质量管理体系有关的人员的岗位任职要求，包括教育、经历、技能和培训等要求。

组织在人员能力不满足要求情况下，主要通过对相关人员进行培训、辅导、考核，或重新分配工作，或者招聘具备能力的人员等方式来弥补。

**抽查 1）市场部岗位任职要求：**

1、思想意识

a. 认真遵守国家的法律、法规；

b. 遵守职业道德，认真工作，有较强的事业心；

c. 能上下沟通，与员工及同事和睦相处，热心助人；

d. 保守企业的机密，维护企业的利益。

2、工作能力

a. 分析、判断能力；根据企业方针有过硬的专业能力和组织能力，总的质量方针与目标能制定本部门的目标，对管理和行政工作改进有分析、判断，作出适合的决策；

b. 拓展的能力：负责企业对外公共关系、宣传等工作，为企业树立良好的形象；

c. 组织协调能力：能够组织协调好上下级之间的关系，充分提高员工的积极性。

3、知识水平

3.1 专业管理知识

a. 熟悉国家的有关的法律、法规、ISO9001 准标准；

b. 了解企业的方针和目标，并能将其贯彻到各个有关的岗位；

c. 熟悉本部门各岗位的职责、规范，能在实践中贯彻企业的各项管理标准；

d. 熟悉人员管理和培训等工作；

e. 职业相关专业知识与能力。

3.2 相关知识

a. 人员培训与管理；

b.具有一定的攻关能力。

4、学历、经历与健康

a.学历：中文专业、具备大专以上学历；

b.经历：从事行政工作三年以上；

c.身体：健康，精力充沛。

**抽查 2）技术部经理任职要求：**

1、思想意识

a.认真遵守国家的法律、法规；

b.遵守职业道德，认真工作，有较强的事业心；

c.能上下沟通，与员工及同事和睦相处，热心助人；

d.保守企业的机密，维护企业的利益。

2、工作能力

a.分析、判断能力；根据企业方针有过硬的专业能力和组织能力，总的质量方针与目标能制定本部门的目标，对管理和行政工作改进有分析、判断，作出适合的决策；

b.拓展的能力：负责企业对外公共关系、宣传等工作，为企业树立良好的形象；

c.组织协调能力：能够组织协调好上下级之间的关系，充分提高员工的积极性。

3、知识水平

3.1 专业管理知识

a.熟悉国家的有关的法律、法规、ISO9001 准标准；

b.了解企业的方针和目标，并能将其贯彻到各个有关的岗位；

c.熟悉本部门各岗位的职责、规范，能在实践中贯彻企业的各项管理标准；

d.熟悉人员管理和培训等工作；

e.职业相关专业知识与能力。

3.2 相关知识

a.人员培训与管理；

b.具有一定的攻关能力。

4、学历、经历与健康

a.学历：中文专业、具备大专以上学历；

b.经历：从事技术工作三年以上；

c.身体：健康，精力充沛。

◆ 查人员能力确认情况。提供了《岗位能力评价表》抽查其中赵石斌、江佩帆、邝志健的能力确认情况，对工作内容、职业素质、服务意识、团体精神、组织纪律、责任意识进行了考核打分，考核结果均为能够胜任岗位。

◆ 经交流，组织目前没有使用外部专家协助设计和开发。

◆ 公司不需要特种作业人员，暂无特殊岗位人员。

◆ 提供了《培训计划表》，共制定了 11 项培训计划，包括：质量管理体系标准培训（2024.9）、质量手册/程序文件培训学习（计划时间 2024.10）；内审员技能深入培训（计划时间 2024.11）；顾客满意和法律法规要求培训（计划时间 2025.05）；市场营销培训（计划时间 2025.06）等内容。各项培训计划均有计划时间、考核方式、培训角色和主办部门、培训对象。

查 1）质量管理体系标准培训，提供《培训记录表》，培训时间 2024.09.18.应到 4 人，实到 4 人，考核方式**现场提问**，有效性评价：通过此次的培训，参加培训人员的对培训内容能够认识和理解。

查 2）内审员培训，提供《培训记录表》，培训时间 2024.11.21.应到 2 人，实到 2 人，

培训内容：1）对公司内审员进行 GB/T19001-2016/IS0 9001:2015 标准条款的培训，使其掌握标准条款内容，加深对标准条款的认知程度。2）内部质量审核的技巧、方法，使其能够在内部审核过程中，及时发现不符合项，并能够对相关的不符合项进行详细的表述。3）在内部质量审核过程中，公司内审员能够行使各自的职责，做好内部质量审核工作。

考核方式采用现场提问，有效性评价： 参加内审人员的反应效果较好。

**同内审员江佩帆 、邝志健沟通，介绍其内审主要是在辅导老师指导下进行的。现场询问其对标准了解情况及内审流程和要求，回答不够全面，存在能力不足情况。**

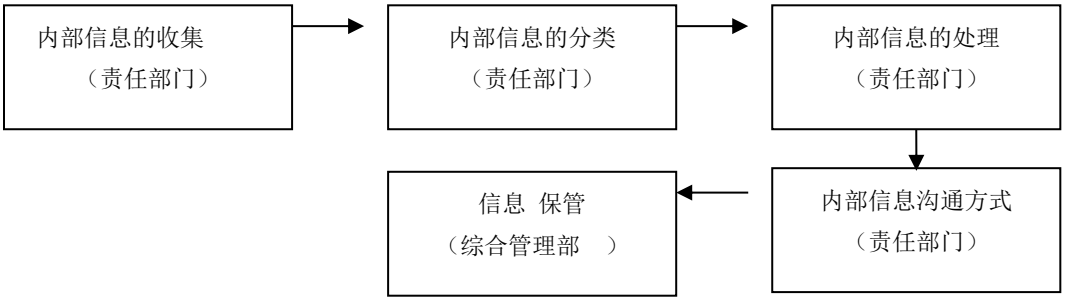
**3）信息沟通：**

——公司根据质量管理体系运行要求，明确与体系相关的内部外部沟通要求。

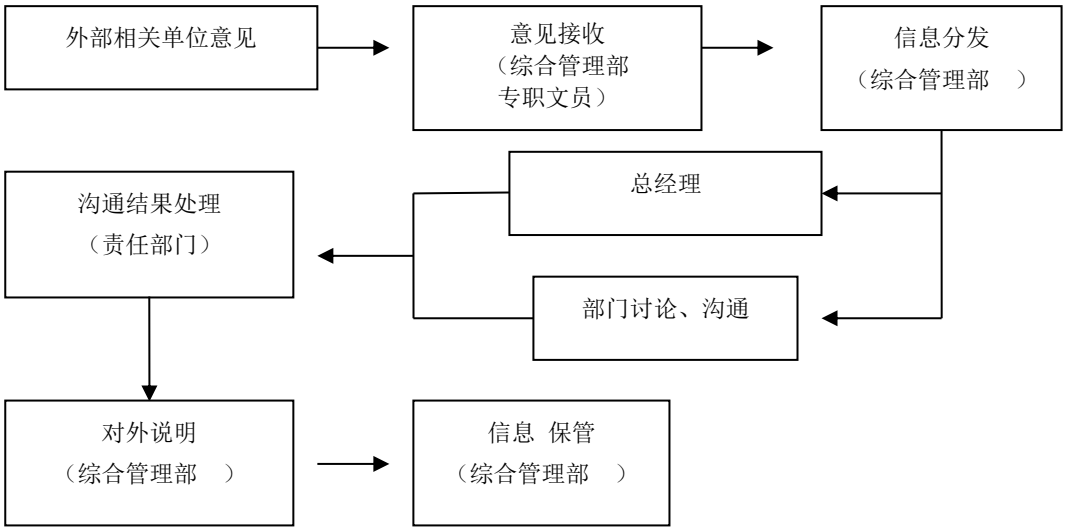
——沟通内容：a）沟通什么； A）何时沟通； c）与谁沟通； d）如何沟通； e）谁负责沟通

——内部沟通方式包括：会议形式；办公系统交流；公司业务 QQ 群等网络形式；以活动形式；公布栏形式；电话、传真形式。

——内部信息的传递：



——外部信息的传递：




1）综合管理部 负责收集公司质量体系相关信息，负责统筹公司对内、外相关信息的沟通与处理；

2）综合管理部 负责收集顾客反馈的要求、供方等信息，并负责沟通和处理；

3）技术部 负责收集与产品和服务质量的信息，负责质量信息的沟通和处理；

4) 综合管理部 负责收集销售过程和工艺管理等信息，并负责沟通和处理；

5)各部门主管负责本部门内质量管理信息的收集、传达与交流。

经查，内外部信息交流/沟通方式可行、有效。

公司沟通机制已经建立，基本有效。尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。

**4）文件化信息的管理：**

1.公司策划/保持的质量管理体系文件有：管理手册（含方针、目标、架构图、职责、任命书等）、程序文件（《文件控制程序》、《质量记录控制程序》、《供方控制程序》《顾客满意程度测量程序》等15 个程序文件）、相关支持性文件（《供应商管理制度》《仓库管理制度》《采购管理制度度》《岗位任职要求》等 7 个文件）、外来文件和相关法律法规标准、记录表格等。

2.公司编制/保持了《文件控制程序》明确了对文件的分类、编号和版本标识、编制，审批和分发、使用、回收、修改、作废等。内容基本符合标准要求。

（1）查：受控文件，包括：管理手册、程序文件和相关支持性文件等。

（2）查：文件编制、审批发放情况：

◆查《管理手册》编号：SEKX/QM-2024 版本：A/0，含管理方针、目标、岗位职责等。

编制：综合管理部，审核：江佩帆，批准：孟辉辉，A/0 版 发布日期：2024-09-05；

◆查《程序文件》编号：SEKX/QP-2024 版本：A/0,含 15 个标准要求的程序文件。

编制：综合管理部，审核：江佩帆，批准：孟辉辉，发布日期：2024-09-05。

体系文件涉及到综合管理部、技术部、市场部等。

（3）查：文件的使用保持：

抽查程序文件《文件控制程序》《不合格品控制程序》《顾客满意程度测量程序》，综合管理部均对其保持了清晰的文件、易于识别。各部门均有专用文件柜放置相关文件，便于部门人员的查阅。现场巡视，均为经批准的，最新版，受控文件。

（4）查：文件回收

组织提供的《文件发放回收记录》，内容包括：文件名称及编号、版本、数量、发放/回收日期、发放/回收版本等，基本符合要求。

查《文件发放回收记录》，分发/回收日期：2024-09-05；文件名称及编号：管理手册 SEKX/QM-2024；分发版本：A/0；分发/回收份数：4；签收人：江佩帆、孟辉辉。

（5）查：文件修改

经综合管理部负责人江佩帆介绍，管理手册、程序文件、相关支持性文件需要更新时，提出人需填写《文件更改通知单》，送原审批人审批后，交由综合管理部登记修订内容重新发放。暂无修订

（6）查文件控制标识

文件控制标识包括：受控文件需加盖红色“受控”章，修订及废止时的旧文件失效后回收应在文件上盖“作废”章。现场查看，发布的受控文件均已加盖红色“受控”章，使用部门均有适用的文件。文件管理基本满足要求。

**四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述**

注册地址：广州市海珠区华新一街12号2906室（仅限办公）

审核地址：广州市海珠区华新一街12号2906、2907室

认证范围：Q:实验室仪器的设计和销售

**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，**广州赛恩科学仪器有限公司**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：杨冰**

# 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的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。