

项目编号：20982-2025-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：上海效毅信息技术有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）： 吴亚清

审核组员（签字）： 吴亚清

报告日期： 2025 年 07 月 10 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，不向第三方泄露。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：吴亚清

组员：吴亚清



受审核方名称：

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	吴亚清	组长	Q: 审核员	2024-N1QMS-1341354	29.09.01,29.09.02,33.02.02

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	孙翠红、瞿晴	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, 环境管理体系, 职业健康安全管理体系**）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：

Q: 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：ISC-QR-R-06 申请评审及审核方案策划表；

d) 相关的法律法规：民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、消防法、道路交通安全法、消费者权益保护法等。

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：

GA/T 1543-2019信息安全技术 网络设备信息探测产品安全技术要求、GB/T15624-2011服务标准化工作指南、GB/T 32403.2-2015基于公用电信网的宽带客户网络设备技术要求 第2部分：企业用宽带客户网关、YD/T 1454-2014 IPv6网络设备技术要求 核心路由器、GB/T 9813.3-2017计算机通用规范 第3部分：服务器、GB/T 17900-1999网络代理服务器的安全技术要求等技术标准和规范



f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：无

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年07月09日上午至2025年07月10日上午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年01月06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：信息系统集成服务；计算机软硬件及辅助设备销售；通信设备销售；网络设备销售；信息安全设备销售

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：上海市崇明区长兴镇江南大道 1333 弄 1 号楼（上海长兴海洋装备产业基地）

办公地址：上海市浦东新区荷丹路 88 号宝钢浦东国贸大厦 C 座 2 楼 206 室

经营地址：上海市浦东新区荷丹路 88 号宝钢浦东国贸大厦 C 座 2 楼 206 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）：有信息系统集成服务的临时场所：

项目名称：专用BB设备项目专项

项目性质：设备供应，部署安装和信息系统集成

客户名称：中国电子科技集团公司第三十六研究所

施工地址信息：上海市宝山区淞行路 323弄芳草寓1 幢辅楼 13 号/何鸿皓

开工时间：2025.05.31

竣工时间：2025.08.31

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 07 月 08 日上午-2025 年 07 月 08 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：管理目标完成情况及管理方案的落实情况，销售服务提供过程的控制，绩效的监控情况，相关方信息反馈和抱怨处理，内部审核和管理评审实施的有效性等。

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（）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:综合部 Q7.2 条款

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 07 月 30 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 07 月 09 日前。

2) 下次审核时应重点关注：本次不符合跟踪，内审和管理评审的深入、销售服务实现过程及过程控制情况、环境因素和危险源的识别、环境安全的运行控制等。

3) 本次审核发现的正面信息：总经理为业务经营的第一负责人，对体系运行较关注。对国外市场、运营绩效和客户评价反馈情况比较熟悉且时刻关注。非常重视销售服务的过程控制及服务质量，现阶段服务质量可保证，环境及职业健康安全控制状态良好。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：最高管理层能够积极参与管理体系运行，能够落实管理体系标准和管理体系中的各项要求；能够有效履行合规义务/适用的法律法规和标准要求

2) 风险提示：对标准的熟知和切实运行仍需要不断培训，对标准的持续性有待强化，只有加强对标准的理解和执行，才能将标准落到实处并取得效益。同时要关注国际贸易的相关法律法规，合理规避经营风险。

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：2024 年 12 月 12 日体系实施时间：2025 年 01 月 06 日

2) 法律地位证明文件有：提供营业执照（统一社会信用代码 91310230MAE6W12082），经营范围覆盖了认证范围，合规有效。

注册地址：上海市崇明区长兴镇江南大道1333弄1号楼（上海长兴海洋装备产业基地）；

经营地址：浙江省金华市金东区多湖街道光南路148号金万达广场5号楼2003室

3) 审核范围内覆盖员工总人数：10 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：

经与总经理沟通，公司主要进行信息系统集成服务；计算机软硬件及辅助设备销售；通信设备销售；

网络设备销售；信息安全设备销售。

策划了服务实现的流程：

信息系统集成服务流程：签订合同→方案定制→设备采购→项目施工（综合布线、系统设备安装等）

→系统联合调试→试运行→培训→交付验收→售后服务



销售服务流程：需求信息确认→合同评审→签订合同→采购→交付顾客验收→售后服务

关键过程：安装调试和销售服务

需确认过程：销售过程。外包过程：物流运输。

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

组织按照 GB/T19001-2016 标准策划编制了质量手册、程序文件、管理制度、应急预案、运行记录等体系文件，于 2025 年 01 月 06 日实施。一阶段审核后该公司对文审问题进行了整改，经现场验证基本符合要求。公司相关体系文件及记录的策划工作日趋完善，相关体系文件及记录较充分、适宜，基本上能够满足标准和相关管理的要求。

1、组织结构、职责分工和履行情况

按照标准要求和实际经营管理情况设置了管理层、综合部、项目部和商务部等职能部门；按照职能分工，明确了部门工作的职责；查验其职责规定相关文件，规定基本合理，充分；基本满足管理体系运行的需要。经现场了解，各部门对职责内容基本掌握，并能在工作中履行。

2、方针的适宜性、有效性

组织已建立了管理方针：诚信守约、科学管理、提供优质服务。公司的管理方针记录在《质量手册》中，方针通过贯标培训、文件下发，内部理解在组织内部得到宣传、沟通。方针是管理层共同研究决定的，结合了公司产品特点和目前的实际状况。实施过程中，也强调了方针的意义。

3、组织及其环境

查见《质量手册》相关条款，公司最高管理者确定了与公司宗旨、目标和战略方向相关并影响其实现质量、环境和职业健康安全预期结果的各种内部、外部问题或因素。将内部、外部问题或因素的分析结果，作为建立管理体系考虑的因素。提供“组织内外部环境要素识别表”等，对内外部环境进行了策划和监测，如：外部环境：政治、经济、市场竞争环境、全球气候变暖等。内部环境：财务因素、资源因素、人力资源因素等，识别比较全面、充分。对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通（总结、会议、培训等形式）及内部沟通总结等方式进行监视和评审。

4、理解相关方的需求和期望

企业确定了管理体系有关的相关方包括：客户、供应商、员工、政府职能部门等。

经现场沟通了解：客户的需要和期望：订单及时交付、产品合格、配合终端客户的审查、投诉得到及时满意的处理、沟通渠道畅通；供应商的需要和期望：采购信息描述清楚完整、价格合理、沟通渠道畅通、不要给回扣；员工：良好的工作与住宿环境、质量信息明确少返工、较多的培训学习机会、合理的工作时间等；不同的相关方对组织的需求和期望是不同的，企业主要通过电话沟通、微信交流、登门拜访、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。

5、管理体系应用（不适用和外包过程、需确认过程等）情况

公司主要进行信息系统集成服务；计算机软硬件及辅助设备销售；通信设备销售；网络设备销售；信息安全设备销售

策划了销售服务实现的流程：需求信息确认→合同评审→签订合同→采购→交付顾客验收→售后服务

信息系统集成服务流程：签订合同→方案定制→设备采购→项目施工（综合布线、系统设备安装等）



→系统联合调试→试运行→培训→交付验收→售后服务

关键过程：安装调试和销售服务

需确认过程：销售服务。外包过程：物流运输。

编制了相关的程序文件如《服务提供控制程序》、《顾客满意度测量程序》和《合同评审程序》等，内部根据销售服务经营特点编制了销售服务规范、销售管理制度等，策划了顾客满意度调查表、销售合同、送货单、服务质量考核表等记录，总经理对过程质量进行监督，基本符合要求。

6、过程的识别与控制：公司 2025 年 01 月 06 日依据 ISO9001:2015 标准制订并实施的《质量手册》，识别了公司质量环境职业健康安全管理体系运行所需的过程，明确了边界和适用性，从范围的内容来看，公司考虑了理念、价值观、文化等相关因素及相关方的要求，还考虑了公司在国际、国家、地区或本地引起的法律、技术、竞争、文化、社会、经济和自然环境等方面的问题及应对方法，标准的所有条款均适用于该组织。过程较完整。

7、应对风险和机遇的措施

编制有《风险和机遇控制程序》对风险和机遇应对的策划和控制要求进行了规定，根据组织环境分析、相关方需求和期望分析及管理体系范围、产品范围等确定了质量管理体系需应对的风险和机遇，制定了针对性的应对措施，并将相关措施与业务活动相结合，确保经营过程中的质量风险控制在可接受的范围。经与总经理交流，目前管理体系风险主要的风险主要体现在市场和价格的波动、客户需求的稳定等方面；环境保护方面的要求越来越多，监管部门监管力度的加大，如公司执行不规范，可能存在被查处的风险；外部客户对服务质量标准提高以及国外客户的期望值提升，给公司服务管理提出新的要求，可能导致不符合要求，均采取了相应的措施，并对措施进行测评。现场沟通交流，到目前为止，公司经营各方面正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。基本符合要求。

8、目标的实施和考核情况

公司管理层以公司的管理方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定了公司总的质量目标：顾客满意度 ≥ 90 分；服务交验合格率 $\geq 98\%$ 。为确保目标的实现，对管理目标进行了分解，并规定了考核办法。已按要求，对各部门目标实现情况进行测评，在每次管理评审前由对目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。提供 2025 年 01 月至 2025 年 06 月的目标考核记录，管理目标均已达成。

9、法律法规的识别及获取情况

提供有《外来文件清单》，符合要求。综合部作为外来文件的收集、更新归口部门，对法律法规与其他要求从网络、地方部门、行业协会等获取，内部主要通过培训、学习、发文等方式对法律法规和其他要求进行传达。提供适用的外来文件清单，有文件名称、发布日期、实施日期等，识别收集了民法典、产品质量法、安全生产法、消防法、交通安全法、消费者权益保护法、货物进出口管理条例、进出口商品检验法、中华人民共和国出口管制法等国家和地方适用的法律法规及其他要求及相关产品技术标准。文件有纸质或电子文档保存，各部门通过公司内部共享。

10、变更的策划

公司于 2025 年 01 月建立管理体系，为使公司管理体系有效运行，并持续改进，要求各部门按管理体



系文件中的规定贯彻实施，文件中的规定与实际运作应保持一致。企业目前主要通过监视、测量、分析、评价、管理评审，内部审核结果等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。随着管理方针、目标的变化，定期评审及时修订质量环境和职业健康安全管理体系文件，确保其有效性、充分性和适宜性。质量、环境和职业健康安全管理体系建立后，不断完善，持续改进，提高有效性和效率。

11、组织的知识

组织运行所需的知识来源主要通过内外部收集、沟通、学习等，主要知识点包括产品主要优点优势、材料规格及用途、管理优化知识等，以及逐步形成自己的产品商标、部门管理人员的管理知识与经验提供、重要岗位人员技能提升，国家标准，国际法规等。由管理者代表组织收集归类，每年至少评估一次其知识变化及应用情况。目前知识结构基本符合要求。

12、产品和服务提供更改的控制情况

公司质量手册明确了公司体系变更控制要求，要求应有计划地和系统地进行变更，考虑对变更的潜在后果进行评价，采取必要的措施，以确保产品和服务完整性。规定了应将变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息形成文件。体系实施以来，体系运行各过程未发生变更。

到现阶段为止，公司经营方面基本正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。

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）

公司管理体系经运行以来能基本达到方针、目标和预期结果。组织职责进一步明确并形成文件信息；基本具备过程和活动所需的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金、工作时间等资源，建立了及时充分提供资源的机制。并形成了文件信息的管理方针、目标，在各职能和层次建立目标的分解，体现了对重要过程的控制和遵守法规和标准，体现了对持续改进的承诺。识别销售服务过程为需要确认的过程，识别物流运输为外包过程。对监视和测量、分析、纠正措施和改进等进行了策划，有一定的针对性和可操作性，具备防止不合格品的产生、满足顾客和适用的法律法规、标准的要求的持续能力。

经沟通查询，公司经营过程中无质量等事故发生，也无被投诉情况发生，经营状态正常。

●**过程的识别与控制：**公司于 2025 年 01 月 06 日依据 ISO9001:2015 标准制订并实施的《质量手册》，识别了公司质量环境职业健康安全管理体系运行所需的过程。明确了边界和适用性，从范围的内容来看，公司考虑了理念、价值观、文化等相关因素及相关方的要求，还考虑了公司在国际、国家、地区或本地引起的法律、技术、竞争、文化、社会、经济和自然环境等方面的问题及应对方法，标准的所有条款均适用于该组织。

●**顾客满意度调查：**该公司顾客满意度调查部门为市场部，公司《顾客满意度测量程序》规定了对顾客满意程度的调查内容、方法、频次等内容。公司在 2025 年 6 月份向主要顾客发放了满意度调查表，对顾



客满意度调查进行了分析和评价，顾客满意度平均达 96 分，达到公司质量目标（≥90 分）的要求。

●**过程的监视和测量：**依据程序文件规定要求对管理体系各个过程进行监视：各职能部门的质量/环境及职业健康安全管理目标的实现情况；对过程检查中出现的不合格/潜在不合格采取纠正/预防措施，防止不合格再发生/发生；采用网络征询、微信平台、发放顾客满意度调查表等方式征询顾客对产品的质量意见，发现问题及时采取适当的纠正和纠正措施确保顾客满意。提供有设计开发过程以及维修服务人员考核过程的原始记录等对过程的监视和测量，控制有效，可满足要求。同时日常工作中对维修工程师进行工作内容的监督考核，针对考核中出现的不规范行为进行教育、培训等。质量事故：未发生。对服务实现过程的监视和测量情况符合要求。

●**产品和服务的设计开发：**质量手册对设计和开发进行了规定，查看，策划基本合理。基本符合要求。公司目前的销售服务方式为常规型的买进卖出，较传统。目前无新的销售服务的方式。经沟通，如有新的销售服务方式，则按照产品和服务设计开发的要求实施。

●**更改控制：**组织明确组织应对服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。目前不存在更改情况。

●**数据分析：**综合部对部门目标考核进行记录分析；对供方进行评价统计；项目部和商务部对客户满意度进行统计分析，形成顾客满意度调查报告等。并将以上数据分析的结果作为管理评审会议的输入内容。所实施的数据分析符合要求。

●**服务过程实现的运行策划：**公司目前主要从事信息系统集成服务；计算机软硬件及辅助设备销售；通信设备销售；网络设备销售；信息安全设备销售，对服务的质量目标、实现过程所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。

1、公司确定了服务的质量目标和质量要求：顾客满意度≥90 分；服务交验合格率≥98%。

2、策划了信息系统集成服务；计算机软硬件及辅助设备销售；通信设备销售；网络设备销售；信息安全设备

信息系统集成服务流程：签订合同→方案定制→设备采购→项目施工（综合布线、系统设备安装等）→系统联合调试→试运行→培训→交付验收→售后服务

销售服务流程：需求信息确认→合同评审→签订合同→采购→交付顾客验收→售后服后

关键过程：安装调试和销售服务

特殊过程：销售服务

外包过程：物流运输

3、收集了销售过程中相关的法规和执行标准如民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、消防法、道路交通安全法、消费者权益保护法以及GA/T 1543-2019信息安全技术 网络设备信息探测产品安全技术要求、GB/T15624-2011服务标准化工作指南、GB/T 32403.2-2015基于公用电信网的宽带客户网络设备技术要求、GB/T 15624-2011服务标准化工作指南、GB/T 32403.2-2015基于公用电信网的宽带客户网络设备技术要求 第2部分：企业用宽带客户网关、YD/T 1454-2014 IPv6网络设备技术要求 核心路由器、GB/T 9813.3-2017计算机通用规范 第3部分：服务器、GB/T 17900-1999网络代理服务器的安全技术要求等技术标准和规范。并按顾客要求组织销售，并通过对产品进行市场调查，获取顾客需求的相关信息。

4、策划配置了相关的资源，包括销售人员、办公设施等均配备齐全，满足要求。



5、编制了相关的程序文件以及销售服务规范等，确定了相关的服务规范、售后服务管理制度等，策划了合同订单评审表、特殊过程确认记录、报关单、出货记录、内审检查记录表等。

6、体系实施以来，未发生过部门职责、目标指标等运行策划需要进行更改的情况。若变更，则要求相关部门制订过程控制措施，评审了非预期变更的后果及采取相关措施消除不利影响。

服务实现的策划基本适宜，适于组织的运作方式。

●**产品和服务的要求及确定：**商务部经常对顾客进行走访、网络沟通等方式进行售前、售中、售后服务，了解顾客的意见。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。对顾客一般提出的问题，由销售人员负责解决，不能解决的或关系重大时，公司派专人到现场去查看，确属公司服务质量问题的，并组织人员制定紧急应对措施，进行处理。体系建立实施至今未发生顾客投诉情况。在质量手册 Q8.2 规定了对顾客要求的确认、评审的职责和工作程序要求，策划基本符合要求。目前主要客户基本为国外印尼的相关公司，通过与客户签订合同和合同评审达到产品和服务有关要求的评审和确认。抽查多份认证范围内的产品销售合同以及相应的合同确认评审记录，列有顾客名称、合同编号、签订日期、交货时间、服务内容、评审依据等，由综合部、项目部和商务部主管分别对价格、交付方式、及时性等方面进行了评审，由总经理批准，评审结论为可满足合同签订。目前无顾客要求未形成文件情况和合同变更情况。公司暂无口头定单、合同更改情况。

●**外部提供过程的控制：**查公司编制并执行了《外部供方控制程序》，规定了采购控制要求，明确了对待方选择、评价、及再评价的准则。符合要求。

企业能提供了《合格供方名录》，现有合格供应商：成都阿波波自动化设备有限公司（供货产品：综合系统化软件&技术支持）、上海多联系网络科技有限公司（供货产品：服务器&办公软件）、上海盈合信息技术有限公司（供货产品：防火墙）、上海按筑云科技有限公司（供货产品：信息安全设备）、北京中神网盾科技有限公司（供货产品：Fortigate 防火墙、Fortigate 防火墙、信息安全产品 Palo、alto 防火墙、技术服务）等

.....

编制：孙翠红，批准：张立平 2025.04.25

供应商评价记录，具体有供应商名称、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、售后服务等，查《供方调查评价表》均按照规定要求进行了评价。

组织对外部供方实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终产品质量的关键采购产品和外包方进行从严控制。

●销售服务实现过程控制：

公司制定了《服务提供控制程序》和《采购控制程序》

明确了受控条件包括

1、公司编制了《进货检验规范》、《采购流程规范》、《销售服务规范》等对公司的产品销售过程进行了控制。

组织产品覆盖范围： 信息系统集成服务；计算机软硬件及辅助设备销售；通信设备销售；网络设备销售；信息安全设备销售

1、销售流程：需求信息确认→合同评审→签订合同→采购→交付顾客验收→售后服务

信息系统集成：信息系统集成签订合同→方案定制→设备采购→项目施工（综合布线、系统设备安装等）→系统联合调试→试运行→培训→交付验收→售后服务

关键过程：安装调试和销售服务

需确认过程：销售服务过程。



2、技术要求合同：销售合同和技术服务合同

3、1) 验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。

2) 作业指导书：《销售人员行为规范》、《销售作业指导手册》、《销售服务规范》、《销售人员考核制度》...等。

3) 使用适宜的设备：电脑和办公设备等。

4) 监视和测量设备：销售产品由供应商提货验收直接运输到客户处。客户根据送货单和供方提供产品检验报告进行核验。收货时验收数量、外观、规格、效期，检查供方出具的产品检测报告为验收依据，进行核验，最终产品质量由顾客确认，暂未配置检测设备。

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。

4、查看，合同跟踪情况：

销售产品销售渠道和方式主要是固定客户，签订固定的框架合同。

查，与深亘信息科技（上海）有限公司签订计算机软硬件、技术服务的销售合同。

查，该合同的采购情况：

供应商名称	产品	名称/型号
上海逸颂信息科技有限公司	软件	Winsvr2022

当客户提出需求时，立即联系相应供方商量采购事宜，同时联系物流公司安排运输事宜，将产品运往客户指定地点。

办公室查看，项目部人员朱*然负责奇安信项目的设备安装调试、数据集成、拓朴架构设计、验收调试方案的设计等，刚从洛阳出差回来，正在进行差旅费用的报销事宜

8、抽《顾客满意度调查表》

客户：上海立顺电子科技有限公司、深亘信息科技（上海）有限公司

对销售的产品质量、交付及时率、价格、服务态度、顾客意见处理等进行了考评，平均得分：96分，满意度分析：总的来说，顾客满意度达到了质量目标的要求，调查的顾客期望价格能够降低，以后我们将在产品交付速度方面做得更好，同时通过控制成本尽量降低价格，满足顾客要求。

分析人：张立平，时间：2025.06.01

9、抽，交付情况，销售产品由供应商按要求直接运输到客户指定处。客户根据合同和供方提供的质量合格证书进行核验。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。

抽客户签收单：

抽1，2025年05月26日

收货客户：中国电子科技集团公司第三十六研究所

产品名称：路由器；规格型号：CCR2216-1G-12XS-2XQ；数量：2台；

产品名称：交换机；规格型号：N3K-C3063PQ；数量：2台；

产品名称：光纤跳线；规格型号：多模块 MPO-1G-10 米/多模块 MPO-10G-10 米/多模 LC-1G-3 米；数量：各 40 根；

.....

签收人：杨**

信息系统集成服务（针对客户涉密内网不同系统数据的集成与服务）



市场开发：了解客户需求

系统集成方案制定：根据客户需求及现场勘查提供方案，交客户确认后设备进行设备采购、系统集成环境的搭建。

软件安装调试：到顾客现场，进行集成软件或硬件的安装和测试，测试如果有问题现场修改，如无问题交给顾客

试运行：顾客进行试运行，过程中如有功能改进，现场进行改进完善，如无问题通过后进行交付。如果未通过再进行修改完善，达到交付要求。

交付验收之后为企业提供服务：主要包括定期回访、如果客户有任何使用问题随时提供技术支撑、使用咨询和集成系统的升级等服务。

抽 5，顾客：奇安信技术集团

项目名称：某单位网络演训项目，

开始时间：2025.04.01

完成日期：2025.08.31

该项目目前已完成 SONICWALL3650 基础配采截图，并同步给现场接口人，正处于配合深蓝出的工程师，登陆设备，做基础验证工作

公司负责人介绍，公司成立时间短，大多数信息系统集成服务项目都还没有完结。

现场去信息系统集成服务的临时多场所中国电子科技集团公司第三十六研究所 上海市宝山区淞行路 323 弄芳草寓 1 幢辅楼 13 号，由于涉密单位，苹果手机电脑都不让带进去。

项目部何**、朱**在为应用软体、计算机信息系统集成（专项 BB 设备项目专项系统）正在处理“NE40E-X3A 路由器，S5736 交换机版本补丁升级及设备连线及 IP 地址规划，现场使用活动扳手、螺丝刀、斜口钳、65 寸液晶显示屏，根据软件测试程序逐步调试管理模块的探测灵敏度、电脑显示数据的正确性等，技术人员对软件及系统集成知识较熟悉，操作熟练。

10、特殊过程：

公司特殊过程确定为：销售服务过程。制定了《服务提供控制程序》，对特殊过程的管理从：人员能力、过程服务能力、业务文件能力、业务洽谈步骤、服务评价记录等进行了规定。通过产品检验和配备有能力的销售人员，对特殊过程的服务质量予以控制，提供该特殊过程进行确认记录。

销售服务过程基本受控。

销售服务过程基本受控。

●服务过程的监视和测量：依据程序文件规定要求对一体化管理体系各个过程进行监视：各职能部门的质量/环境及职业健康安全管理目标的实现情况；对过程检查中出现的合格/潜在合格采取纠正/预防措施，防止合格再发生/发生；采用电话、回访或网络客服回复等方式征询顾客对产品的质量意见，发现问题及时采取适当的纠正和纠正措施确保顾客满意。提供有销售过程的原始记录等对过程的监视和测量，控制有效，可满足要求。同时日常工作中对销售人员进行工作内容的监督考核，针对考核中出现的违规行为进行教育、培训，情节严重予以辞退，日常巡检发现的不合格立即进行整改；如果由多次业务考核不合



格时，立即调离原岗位，自体系运行以来，未出现过项目主管及员工因服务不符合要求被辞退现象。质量事故：未发生。对服务实现过程的监视和测量情况符合要求。

●**改进：**主要利用方针和目标指标和管理方案的贯彻实施、内外部审核的结果、监视、测量、分析和评价的结果、纠正预防措施的实施、应对风险与机遇的措施、管理评审等持续改进管理体系有效性。在持续改进方面，主要体现在：服务改进方面：市场占有率在原基础上保持了稳定；对管理目标进行分解，并通过对各部门的目标完成情况考核汇总，评价职责落实的程度，通过员工质量、环保及安全意识的提高，将提高绩效的循环工作做的更好，在内审中发现的不符合项，已采取了纠正措施，并进行了有效整改；在日常排查中发现的不符合采取立即纠正的方式进行以达到持续改进等，满足要求。

●**绩效监视和测量：**编制《目标和方案控制程序》、《顾客满意度测量程序》，对服务质量绩效进行监视和测量，以确保符合相关的法律法规、目标和各项制度的要求。通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量，如内审、管理评审、目标考核等，审核周期内，公司未出现质量事故，也未出现顾客及相关方的投诉。基本符合要求。

近一年内未发生国家上级主管部门对产品质量抽查情况，经查该公司客户满意度调查表，客户反馈产品质量均满意。

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

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，企业于 2025 年 06 月 01 日进行了首次年度内部审核。提供有审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域。对内部审核发现的 1 个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，企业于 2025 年 06 月 14 日进行了管理评审，总经理主持，各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求。评审中提出的改进建议有 1 项，已实施。管理评审过程实施基本有效。

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

公司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。检查发现的 1 个不符合之处，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。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

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。对销售过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置。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：

规定了商务部为投诉接受及处理部门，建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。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。如交期、价格、服务



等的要求及变更。近一年以来，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）：

公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量管理体系所需的资源。

该企业目前人员有 10 人，该公司组织结构分为：管理层、综合部、项目部和商务部，质量手册中对各部门职责和权限情况进行了规定，通过会议、学习、培训等各种形式进行了内外沟通，以确保各层次和职能相互了解清楚，便于相互协调和配合。符合要求。

公司租赁上海捷宏企业管理服务有限公司位于上海市浦东新区荷丹路 88 号宝钢浦东国贸大厦 C 座 2 楼 206 室作为办公经营用，面积约 107 平方，租期 2025.03.01~2027.02.28。办公场所配有电脑、电话、网络配置等办公设备。资源配置和经营形势相对比较充分。

2) 人员及能力、意识：

企业对影响质量工作的人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。

现场同内审员孙翠红沟通，其介绍公司自体系实施之后的内审和管理评审活动主要是在咨询老师指导下进行的，现场再次询问其对内审过程中的程序和要求，回答不够全面，存在内审能力不足。审核组已开出不符合，要求企业限期整改。

3) 信息沟通：

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性。再通过多种渠道，如网络、投标、走访客户、发放顾客满意度调查表等，主动向顾客介绍服务内容，包括产品的相关信息、合同或订单的处理、付款方式、价格、服务、顾客抱怨等。现场抽查顾客满意度调查表等，能够充分利用顾客反馈信息，对顾客的要求进行及时有效处理。符合要求。

4) 文件化信息的管理：

管理体系文件由综合部组织编写，总经理批准发布实施，综合部打印传阅，公司文件柜存放，外来文件电子版本在综合部电脑里，每个人均可查阅。受控文件纳入《受控文件清单》进行控制，清单中收集并汇总以上文件，用于证实体系有效运行的相关文件化信息等，策划的体系文件基本充分、并符合标准要求和企业实际

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：信息系统集成服务；计算机软硬件及辅助设备销售；通信设备销售；网络设备销售；信息安全设备销售
物理边界：上海市浦东新区荷丹路 88 号宝钢浦东国贸大厦 C 座 2 楼 206 室

经现场审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书信息确认表》。

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，（上海效毅信息技术有限公司）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:吴亚清



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。