



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co.,Ltd.

ISC-B-10-2(B/0)管理体系审核报告（初审）

项目编号：21082-2025-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：上海收易科技有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）： 钱涛

审核组员（签字）： /

报告日期： 2025 年 08 月 08 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：钱涛

组员：/



受审核方名称：上海收易科技有限公司

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	钱涛	组长	审核员	2025-N1QMS-1465209	29.09.01,29.09.02,34.06.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	刘丽如	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☐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：

中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国宪法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国国家安全法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国计量法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国劳动合同法、企业质量信用评价规范（DB31/T 385-2014）、质量管理 顾客满意度测评指南（DB31/T 634-2012）、标准化良好行为企业创建规范（DB31/T 479-2010）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/T19001-2015《质量管理体系要求》、GB/T 44280—2024《工业互联网平台 监测分析指南》、GB/T 44281—2024《工业互联网平台 解决方案分类方法》、GB/T 44282—2024《工业互联网平台 质量管理要求》、通信设备技术标准、通信产品标准、IP 电话计费营业系统工程技术规范、锐捷网络产品标准保修服务政策等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。合同

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年08月07日上午至2025年08月08日上午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年01月10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: 网络科技、通信科技领域内的软硬件的销售及技术服务

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：上海市静安区沪太路 799 号 4 幢 501-2 室

办公地址：上海市浦东新区浦东大道 138 号永华大厦 23B01

经营地址：上海市浦东新区浦东大道 138 号永华大厦 23B01

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）：

项目名称：宁波银行(甲方委托对于银行内交易电话Avaya电话及交易键盘进行维保服务)

工程性质：网络科技、通信科技领域内的软硬件技术服务

施工地址信息：宁波银行 上海市浦东新区世纪大道210号21世纪大厦19楼、20楼

合同期限：2025年5月29日至2026年5月28日

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 08 月 01 日 09:00 至 2025 年 08 月 01 日 13:00 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：

Q: 服务过程控制

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（2）项，涉及部门/条款:

综合部：Q7.2 a）、Q7.2 b）

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 09 月 07 日前提提交审核组长。

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 08 月 08 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

销售服务的过程

3) 本次审核发现的正面信息:

公司领导重视，全体员工配合，管理体系比较健全，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:

最高管理者对管理体系高度重视和支持，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行

2) 风险提示:

受审核方管理体系运行时间较短，服务过程按固有经验进行，人员素质及技能对服务质量影响大。

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：2017 年 04 月 18 日 体系实施时间：2025 年 01 月 10 日

2) 法律地位证明文件有:

营业执照：统一社会信用代码：91310115MA1K3P8TXJ, 经营范围覆盖认证范围，有效期内。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：13 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）:

上班时间：9:00-17:30（午休半小时），无倒班。

4) 范围内产品/服务及流程:

软硬件销售及技术服务流程:

接受意向订单→需求信息确认→签订合同→组织采购→现场查看、确认安装环境→安装→测试→交付



→客户验收

维护保养服务流程：

接受意向订单→需求信息确认→签订合同→按合同定期维保、维修→客户验收

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

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了质量方针：企业管理方针：品质第一、满足客户、持续改善、科学管理

质量方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。现场抽查《质量目标指标分解考核表》，内容包括：

1. 合同履约率 100%

2. 顾客满意率≥90 分

查《目标分解完成情况考核表》，2025 年 1 月--2025 年 6 月对目标进行考核，考核情况为：

a) 合同履约率 100%；

b) 顾客满意度 96 分。

均达到目标，并将指标进行了分解。2025 年 7 月目标正在统计中。

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。依照 GB/T19001-2016 标准标准，结合实际情况，围绕质量方针及目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。

为了确保获得合格服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：知识产权、从经历获得的知识、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、过程和服务的改进结果；



外部来源有：标准、学术交流、专业会议，从业主或外部供方收集的知识等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的工程技术人员等方式对确定的知识及时更新。

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、中华人民共和国宪法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国国家安全法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国计量法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国劳动合同法、企业质量信用评价规范（DB31/T 385-2014）、质量管理 顾客满意度测评指南（DB31/T 634-2012）、标准化良好行为企业创建规范（DB31/T 479-2010）、GB/T19001-2015《质量管理体系要求》、GB/T 44280—2024《工业互联网平台 监测分析指南》、GB/T 44281—2024《工业互联网平台 解决方案分类方法》、GB/T 44282—2024《工业互联网平台 质量管理要求》、通信设备技术标准、通信产品标准、IP 电话计费营业系统工程技术规范、锐捷网络产品标准保修服务政策等。

均为有效版本，符合要求。

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）

企业最高管理者为增强顾客满意，确保顾客和适用的法律法规的要求得到满足，对建立、实施、保持和改进质量管理体系做出了承诺。建立和实施并初步形成了纠正、预防和持续改进机制。严格执行了体系文件规定要求，认真贯彻执行 GB/T19001-2016 标准，产品质量稳定并符合产品标准和顾客要求。实现了企业方针和目标，达到了预期结果。

企业建立了较完善的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金等资源确定和提供等渠道，能够确保满足建立、实施、保持、改进质量管理体系，提供符合要求的产品的实际需求。

企业在策划建立质量管理体系时较充分地识别了所需的过程，包括服务实现所需的过程，包括明确顾客及其规定用途和已知的预期用途所必需的要求、适用的法律法规要求、组织附加的要求，对各种要求进行评审，确认可以满足要求，并传递到相关岗位。

企业明确了所提供产品的质量目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和产品监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

按照服务实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在服务实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量的控制等能够按照规定准则正常运行，并保证提供产品符合规定的要求。

该组织策划了实现流程图，经识别，生产和服务过程中，需确认的过程：关键过程：安装、测试；特殊过



程：销售过程。基本符合要求。

产品/服务设计和开发：企业编制《管理手册》，规定了设计和开发策划、输入、输出、评审、验证和确认以及更改等要求。企业在成立之初就已经完成了服务的设计和开发，目前销售服务内容比较固定，服务流程稳定成熟，服务流程为：

软硬件销售及技术服务流程：接受意向订单→需求信息确认→签订合同→组织采购→现场查看、确认安装环境→安装→测试→交付→客户验收

维护保养服务流程：接受意向订单→需求信息确认→签订合同→按合同定期维保、维修→客户验收

企业设计的《采购控制程序》、《销售服务过程控制程序》、《顾客满意控制程序》、《产品的监视和测量控制程序》等制度及相应的质量记录等自体系运行以来均未发生变化。

由于企业在体系运行阶段没有进行服务设计和开发活动，故此次审核不涉及。如顾客要求和市场需要开发销售新产品和服务时，公司按照策划的设计和开发要求进行设计开发。以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。

公司制定了《销售服务过程控制程序》明确了受控条件：

a) 获得规定以下内容的文件化信息：

1) 提供的服务或执行的活动的特征，确定产品和服务的要求：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国宪法、GB/T19001-2015《质量管理体系要求》、GB/T 44280—2024《工业互联网平台 监测分析指南》、GB/T 44281—2024《工业互联网平台 解决方案分类方法》、GB/T 44282—2024《工业互联网平台 质量管理要求》、通信设备技术标准、通信产品标准、IP 电话计费营业系统工程技术规范、锐捷网络产品标准保修服务政策等。

2) 要达到的结果：网络科技、通信科技领域内的软硬件的销售及技术服务的成果能够满足相关法律法规要求，能够满足读者服务要求。

①与组织的产品及服务有关的法律法规：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国宪法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国国家安全法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国计量法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国劳动合同法、企业质量信用评价规范（DB31/T 385-2014）、质量管理 顾客满意度测评指南（DB31/T 634-2012）、标准化良好行为企业创建规范（DB31/T 479-2010）等。

②编制了：服务评价规定、办公设备保养作业指导书、运作流程图、客户服务规范、废弃物管理制度、节能降耗管理制度、投标管理制度等。

策划了销售服务流程：

软硬件销售及技术服务流程：接受意向订单→需求信息确认→签订合同→组织采购→现场查看、确认



安装环境→安装→测试→交付→客户验收

维护保养服务流程：接受意向订单→需求信息确认→签订合同→按合同定期维保、维修→客户验收

销售合同见审核记录 Q8.2.2

b) 获得和使用适宜的监视和测量资源：

企业不涉及监视和测量资源。

c) 在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则；

对于新项目安装服务：

客户提供要求，签订合同，按照合同要求，企业进行采购、实地勘察、安装、调试，最后由客户验收。

对购买的商品的品名、型号、外观、合格证、数量等进行验收。企业根据合同，给客户开出安装条件确认单，并与客户共同确认安装条件，具备安装条件后，进行安装，安装完成后，根据合同要求进行呼入、呼出、会议转接功能、录音情况等调试、测试，测试合格后，交由客户进行验收，如某些功能无法达到客户要求时，会重新调试，直到客户满意为止。

对于维护保养服务：

客户提供要求，签订合同，按照合同要求，如：巡检的频次、故障响应时间等进行维护维修保养。每次巡检完成、或故障维修后，均需客户验收、并签字确认。

基本符合要求。

d) 使用适宜的设备和过程环境：

企业配备了台式电脑、笔记本电脑、打印机、投影仪等设备

人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。

服务环境无特殊要求。

e) 配备胜任的人员，市场技术部经理所需求的资格：大专（含）以上学历 具有良好的谈判技能，具有良好的市场意识，能与外界客户进行谈判。有销售工作的实际经验，熟悉本公司产品的一般性能。

业务员所需求的资格：大专（含）以上学历 具有良好的谈判技能，具有良好的市场意识，能与外界客户进行谈判。 1. 具有三年以上的工作经验；2 熟悉本公司产品的一般性能。

具体见 Q7.2 条款审核记录。

f) 若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认。

特殊过程为：销售服务

关键过程为：安装、测试

查见《特殊过程确认表》 确认过程：销售服务过程 确认日期：2025.01.15。



确认内容包括：人员评定、设备评定、销售方法评定等。确认结论：办公设备、人员资格、销售服务规范满足服务的质量要求。可依照以上评定要素进行网络科技、通信科技领域内的软硬件的销售及技术服务活动。确认人：朱翔、刘丽如，批准：管健。

查见《关键过程确认表》 确认过程：安装、测试过程。 确认日期：2025.01.10。

确认内容包括：操作人员、使用设施、作业文件、流程确认等。确认结论：安装、测试过程所使用的文件、设备设施和人员能够满足产品要求，管理规定有效。确认人：刘丽如，批准：管健。

h) 实施产品和服务的放行、交付和交付后的活动：

查交付：根据网络科技、通信科技领域内的软硬件的销售及技术服务合同要求进行交付，客户会在合同规定时限内进行验收，对于提出的意见能够及时反馈并解决。

查交付后的活动：合同中都会规定交付后的质保期，提供的软硬件技术服务验收后，在质保期内，企业会提供：日常电话技术支持服务、现场设备维修服务、故障部件的更换、定期巡检、培训，规定电话响应时间等的免费的售后服务。

交付后活动还包括：按合同约定执行，回访、顾客反馈意见的处理。交付后的活动通过顾客满意度调查实现。查看顾客满意度调查表，顾客都较为满意，顾客满意率达到 96 分。

2025 年 08 月 07 日，与企业工程师黄建龙来到宁波银行（上海市浦东新区世纪大道 210 号 21 世纪大厦 19 楼、20 楼），现场查看巡检情况，工程师黄建龙查看了机房环境、服务器、电线的连接、硬盘是否正常、抽查几条录音，录音质量是否良好，再查看录音内存情况、软件版本、备份情况等。巡检完成后，提交录音巡检报告，由客户确认、签名。

查相关记录及与负责人沟通得知，组织的：

1) 软硬件的销售及技术服务的输入：GB/T19001-2015《质量管理体系要求》、GB/T 44280—2024《工业互联网平台 监测分析指南》、GB/T 44281—2024《工业互联网平台 解决方案分类方法》、GB/T 44282—2024《工业互联网平台 质量管理要求》、通信设备技术标准、通信产品标准、IP 电话计费营业系统工程技术规范、锐捷网络产品标准保修服务政策、合同等。

2) 软硬件的销售及技术服务的输出：企业按照合同要求提供给客户安装条件确认表，客户依据安装条件确认表现场配置软硬件，具备安装条件后，企业技术人员进入现场安装，并进行系统整体配置及调试、测试。

3) 交付的验收：服务系统测试通过后，由客户对呼入、呼出、录音效果等进行验收。

4) 售后服务：部门负责人介绍，售后服务主要是交付后的技术答疑、保质期内的巡检、维保、故障排除等，合同中均有规定，并且规定了相应时间，确保出现故障后，以最快的速度解决问题。

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。



负责人讲，近一年来没有客户的重大投诉事件发生。

查见现场记录及与负责人沟通确认：已基本满足交付和交付后活动的要求。

生产和服务控制过程、服务的放行控制，基本符合要求。

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

经调阅相关记录确认，企业在 2025 年 4 月 29 日策划和实施了完整的内审。内审员经过了标准培训，对内审方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法，并得到了有效实施。内审记录清晰完整，并表明内审员具备必要的能力和能够保持独立性，提出了 1 项不符合，形成内部审核不合格报告，判定准确，对不符合项责任部门进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性。内审报告表述清楚，对质量环境职业健康安全管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见，基本符合标准要求。

审核现场与内审员沟通内部审核资料内容：审核员朱翔称公司内部审核属于公司聘请了外部咨询老师进行辅导完成，现场询问内审员对内审要求及标准了解情况，内审员对内审的流程了解不够透彻，同时对 GB/T19001-2016 标准内审条款的要求不能回答清楚，内审知识欠缺，内审能力不足。出具轻微不符合。

企业最高管理者在 2025 年 05 月 20 日进行了管理评审，管理评审由总经理主持，管理评审目的明确，输入充分，管理评审记录表明评审真实有效，管理评审输出提出 1 项改进建议（内容：提高员工质量管理意识），改进措施：进行员工进行 ISO9001：2015 标准的培训，提高质量意识。于 2025 年 5 月 22 日完成。管理评审基本符合要求。

现场与总经理交流管理评审控制情况，基本了解管理评审的输入、输出、改进等，需要进一步加强对标准的理解，现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，但管评的深入程度方面需持续关注。

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

策划保持《不合格品控制程序》、《不符合与纠正措施控制程序》等，规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制，基本符合企业实际和标准要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审发现的不符合，形成内部审核不合格报告，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。管理评审中的改进，制定有措施单。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量事故。基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：



建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，年度无质量事故发生，也没有发生相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。

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）：

上海收易科技有限公司经营地址位于：上海市浦东新区浦东大道 138 号永华大厦 23B01，主要为图网络科技、通信科技领域内的软硬件的销售及技术服务使用。

此场所为租赁性质，提供有租赁合同 合同号：永（租）24 第 004 号 甲方（出租人）：上海永华房地产开发有限公司，乙方（承租人）：上海收易科技有限公司，甲方出租给乙方的办公室座落在上海市浦东新区浦东大道 138 号永华大厦 23B01、B02。租赁合同期限：2024 年 03 月 15 日至 2026 年 03 月 15 日。双方签字盖章生效。

企业负责人介绍，此租赁场地被分隔为永华大厦 23B01、永华大厦 23B02，企业实际经营地址为上海市浦东新区浦东大道 138 号永华大厦 23B01，永华大厦 23B02 已出租给其他企业办公。

企业注册地址为：上海市静安区沪太路 799 号 4 幢 501-2 室。

提供注册地址无经营办公声明。

永华大厦 23B01 面积约 120 平方米，分隔为：办公室、会议室等。配置有电脑、打印机、投影仪等。

水、电、无线网络等齐全。

企业设置有综合部、市场技术部等职能部门；总人数共计 13 人。人员结构稳定，进行过相关培训，满足网络科技、通信科技领域内的软硬件的销售及技术服务要求。受审核方办公室环境干净整洁，企业水电网齐备，为员工提供了基本的从事服务所需的安全、卫生等条件。

办公通信设备：网络、电脑、电话、打印机等

特种设备：电梯（公用）

计量器具：无

消防设施：消防栓、灭火器、喷淋头、烟感报警器等

监控设施：无

以上基础设施能够满足服务和顾客要求的能力。

办公室、会议室设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了空调等设施，作业场所光线较充足。目前工作环境符合经营需要。

运行环境及资源满足环境技术咨询服务。

2) 人员及能力、意识：

企业规定了工作人员岗位任职要求，另有岗位能力确认表，在学历、工作经历、技能与经验要求待等



方面做出规定。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。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。企业相关人员基本具备相应能力和意识。

基本符合要求。

《2025 年培训计划》只排到 2025 年 7 月，下半年没有培训计划，年度培训计划应贯穿 2025 年一整年。同时，计划于 2025 年 7 月进行“顾客满意度调查规范培训”，但未见培训记录，也无培训延期说明，出具轻微不符合。

3) 信息沟通：

企业编制了《沟通交流协商参与控制程序》规定了沟通内容，包含沟通的对象、沟通的主责部门、沟通的内容、方式等内容，符合标准要求。使各部门了解信息沟通渠道及要求，便于组织内各部门的协调，以确保管理体系的有效性进行。沟通内容包括：内部信息和外部信息，信息沟通渠道畅通。基本满足要求。

4) 文件化信息的管理：

文件化信息的管理：公司编制了管理体系文件，按体系文件结构包括：管理手册、程序文件汇编、管理制度等。其中方针、目标也形成了文件并纳入到管理手册中。文件覆盖了组织的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改订控制有效。经现场确认，该公司的体系文件基本符合据 GB/T19001-2016 标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q: 网络科技、通信科技领域内的软硬件的销售及技术服务

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，上海收易科技有限公司的

☒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：钱涛

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、联系方式的变更、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。