

项目编号：20217-2024-QEO

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：天津星光通信技术有限公司

审核体系：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）： 邹淑萍

审核组员（签字）： 邹淑萍

报告日期：

2025 年 8 月 19 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
☒ 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：邹淑萍

组员：邹淑萍



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
	邹淑萍	组长	审核员	2024-N1EMS-1300074	29.09.02
	邹淑萍	组长	审核员	2024-N1OHSMS-1300074	29.09.02
	邹淑萍	组长	审核员	2024-N1QMS-1300074	29.09.02

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王亭	向导	受审核方
2		观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系）认证后，进行，进行第一次监督审核■证书暂停后恢复□其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否■暂停原因已消除，恢复认证注册，□保持认证资格。

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 、 GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 、
GB/T45001-2020 / ISO45001：2018

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：中华人民共和国水污染防治法、生活饮用水卫生标准、城镇排水与污水处理条例、建设项目环境保护管理条例（修订）、中华人民共和国消防法、机关团体企事业单位消防管理规则、仓库防火安全管理规则、消防监督检查规定（修订）、消防安全标志设置要求GB15630-1995、天津市火灾高危单位消防安全管理办法、国家危险废物名录2022版、排放污染物申报登记管理规定、天津市生态环境保



护条例、天津市市容和环境卫生管理条例天津市工伤保险条例、工作场所有害因素职业接触限值 第2部分：物理因素 GBZ 2.2-2007、工作场所有害因素职业接触限值 第1部分：化学有害因素、工作场所有害因素职业接触限值 GBZ 2.2-2007、关于进一步做好夏季防暑降温工作的通知、职工带薪年休假条例、天津市城乡居民基本养老保险实施办法、天津市失业保险条例、劳动防护用品管理规定、劳动保护用品配备标准（试行）、中华人民共和国妇女权益保障法、中华人民共和国未成年人保护法、天津市消防条例。均为有效版本。

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：《商品经营服务质量管理规范》GB/T16868-2009、《服务标准化工作指南》GB/T15624-2011、集群移动通信系统设备通用规范GB/T 15874-1995、无中心多信道选址移动通信系统设备通用规范GB/T 15939-1995、900MHz TDMA数字蜂窝移动通信系统设备总技术规范(第三分册)移动台设备技术规范GF 015.3-1996、800MHz CDMA数字蜂窝移动通信系统设备总技术规范:移动台部分YD/T 1028-1999、800MHz CDMA数字蜂窝移动通信系统设备总技术规范:基站部分YD/T 1029-1999等，

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同及协议

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年08月18日上午至2025年08月19日上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年11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）：

E:移动通信系统设备的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O:移动通信系统设备的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

Q:移动通信系统设备的销售

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：天津市南开区红旗南路 305 号彩虹花园 21-21

办公地址：天津市南开区红旗南路 305 号彩虹花园 21-21

经营地址：天津市南开区红旗南路 305 号彩虹花园 21-21

多场所地址：无

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 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：超期未监督

暂停期间体系运行情况及认证证书及标识使用情况：暂停期间，按照北京国标联合认证有限公司的通知要求停止使用所有引用认证资格的广告材料，证书标志均未使用，未发生误用证书和认证标志的现



象。

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：已按北京国标联合认证有限公司的要求提出恢复使用认证证书和标志的申请，本次监督审核验证纠正措施有效，同意恢复。

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（1）项，涉及部门/条款：综合部/QE0：7.2 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 9 月 19 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 8 月 18 日前。

2) 下次审核时应重点关注：内审管理评审有效性、内审员能力、员工体检、销售过程、质量、环境职业健康安全运行控制过程。

3) 本次审核发现的正面信息：受审核方质量/环境/安全管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，各部门职责明确，销售产品质量/环境/安全较稳定，无质量/环境/安全事故，供方及销售客户形成长期合作伙伴，销售顾客稳定，通过质量/环境/安全管理体系运行促进产品质量/环境/安全的管理水平及环境安全意识提高。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：管理层对结合型管理体系运行和认证活动支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，可以运用，能够在日常的管理和服务过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基本可以应用，尚不深入，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可。

2) 风险提示：标准理解、员工管理意识、环保、安全意识提高；环境因素、危险源运行控制有效性有待提高；随时关注行业动态，把控行业竞争风险。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：

无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价



2.1 目标的实现情况 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

在方针的框架下，策划建立的质量目标、环境目标和指标、公司职业健康安全目标和指标：

公司质量目标：1、顾客满意度 ≥ 95 分；2、出售的商品合格率100%；。

环境/职业健康安全目标：1、固体废弃物有效处置率100%；2、火灾事故次数为零。3、员工意外伤害次数为零。经询问管代，切合企业的实际，经查阅符合标准的要求。

分解到了各部门，规定了措施和考核的办法要求，目前阶段性目标完成，提供了各部门每月一次考核记录，考核结果：达到目标值。

在公司总体目标的基础上综合部分解统计结果达到目标要求：查见“目标指标统计表” 综合部目标分解如下：1) 培训完成率 $\geq 98\%$ ；2) 确保环保/安全资金到位率100%；3) 固体废弃物有效处置率100%；4) 火灾事故次数为零；5) 员工意外伤害次数为零。查见2024年管理目标完成统计表（每月）、2025年1月-7月管理目标完成统计表，统计考核结果达到目标要求，考核人：综合部/陈菲菲，考核频次：每月考核1次，考核日期：每月最后一天。

在公司总体目标的基础上业务部分解统计结果达到目标要求：查见“目标指标统计表” 业务部目标分解如下：1) 顾客满意度 ≥ 95 分；2) 出售的商品合格率100%；3) 交期完成率 $\geq 99\%$ ；4) 采购物品合格率 $\geq 100\%$ ；5) 固体废弃物有效处置率100%；6) 火灾事故次数为零；7) 员工意外伤害次数为零。查见2024年1月- 2025年7月每月统计考核结果达到目标要求，考核人：业务部/刘岩 日期：每月检查1次，经查基本符合要求。

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐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）

按照公司编制环境安全《运行控制程序》、《环境职业健康安全监视和测量程序》等，公司重要环境清单：固体废弃物（含危废）的处理、潜在火灾的发生

不可接受风险清单：意外伤害（交通事故等）、潜在火灾、触电事故。

环境职业健康安全的运行控制：围绕公司重要环境因素和不可接受的风险，各部门办公场所对环境安全运行情况控制情况如下：

1、资源能源消耗：查看办公区域宽敞明亮，通风较好。主要消耗的办公用品是纸张，废纸回收再利用。水电的消耗，综合办均使用节能灯,做到人走灯灭。目前建立了相应和管理制度，要求各部门人员提高节约意识。

2、火灾管理，主要包括：办公区域超负荷用电、线路老化、使用明火点燃易燃物引起火灾发生等。控制措施：按照安全防火制度规定执行，并请相关人员参加培训；现场配置适宜的消防器材；易燃材料保存在易于保管的房间并有专人管理，且远离火源；操作过程严格按照操作规程执行,维修请技术人员进行；用电和



临时用电遵照公司相关制度执行,严禁私自拉线;加强对操作人员消防安全的教育和日常过程的消防安全检查,及时消除安全隐患;定期对办公设备、消防器材、电线线路等进行检查,消除消防隐患。采用防火材料。紧急疏散图准确和各类消防设备充足;禁止办公区域部内使用大功率电器,防止意外事故的发生。对线路进行检查,老化线路检查及时发现问进行更换。建立应急预案并定期演练等。企业于2025年2月18日组织进行了火灾应急预案演练。

3、触电主要包括:办公区域电线老化漏电、湿手插开关、电器漏电等导致触电;控制措施:加强日常安全检查和员工安全意识培训。防电遵守电法,用电和临时用电遵照公司相关制度执行,严禁私自拉线;严格遵守用电管理制度;组织培训各作业规程,要求日常工作严格按照作业规程操作;加强对操作人员的监督,杜绝违章操作;建立健全安全责任制,加强各部门人员的自我安全管理;操作人员应配戴相应的劳防用品;严格遵守用电管理制度;建立应急预案并定期演练等。

4、固体废弃物管理:主要包括:办公区域产生的废弃硒鼓、墨盒/废电池/废旧灯管、废纸张、废包装以及职工生活垃圾等,废墨盒、废硒鼓、废电池等由出租方统一分类处理。废包装、废纸等售卖再利用,生活垃圾由出租方统一收集处理,现场查看,办公过程产生固废的处理按要求放到指定地点,现场查看无混放现象等。

5、废水排放:主要为办公、生活污水的排放至市政管网。

6、废气排放:办公过程无废气产生。

7、与员工签订劳动合同,维护员工合法权益。提供劳动合同书, 合同内容包含:劳动合同期限、工作岗位和工作地点、甲方的权利和义务、乙方的权利和义务、工作时间、劳动报酬、社会保险及福利、劳动保护、劳动条件、职业培训和劳动纪律、劳动合同的变更、解除、终止、续订的条件、违反劳动合同责任、劳动争议处理、其他事项等内容。查见公司员工刘岩、王亭、张群方、赵国敏等签订劳动合同书,经查合法有效。签订日期在有效期内。

8、员工上下班要求遵守道路交通安全法规,不违章驾车,驾驶员要求遵守道路交通安全法规,不违章驾车,驾驶证和车辆定期年审,确保行车安全。

9、环境安全运行检查:

查有2024年4月-2025年7月《环境(卫生)、安全检查记录》:每月检查一次,环境方面检查项目包括:噪声情况、节约用水、一般固废分类的处置、现场环境清洁、干净等,职业健康安全方面检查项目包括:用火、用电有无违章,人员经过消防安全培训,办公场所配置灭火器是否有缺;灭火器材配置适宜并在有效期内等,检查结果均为:环境和安全状况良,检查结果:符合要求,检查人:各部门负责人,验证人:陈菲菲

10、员工健康情况:公司属销售企业,不涉及有毒有害和职业病,但需要员工做身体的一般健康体检,未提供员工健康体检报告,与企业沟通,希望关注员工身体健康,负责人已经提高意识,加以重视,并将体



检计划纳入下半年的工作日程。

11、查见《社会保险参保证明》。为部分员工缴纳的社会保险包括：养老险、失业险、工伤险等，每月本部财务会及时为员工办理缴纳社保手续。

12、用于环境及职业健康安全资金投入情况：查见《环境安全费用投入统计表》包括：水电费、人员社保、体检费用、消防设施、物业费、培训费、劳保用品、体系认证费等，均能保证环境、职业健康安全资金的使用。

13、合规义务：建立法律法规与其他要求控制程序，控制要求包括法律法规的获取途径及收集、职业健康安全和环保法律法规和其他要求的管理等。查见《法律法规清单》，识别了环境保护法、大气污染防治法、环境噪声污染防治法、职业病防治法、消防法等，识别基本适宜。

2025进行适用的法律法规及其他要求合格性评价，提供了《合规性评价报告》，评价了相关的法律法规，涉及固废、火灾、交通事故、触电等环境因素及危险源等。公司领导和有关部门主管进行评价。评价结果：公司能够按照有关法律法规、公司文件进行控制、检查，能够遵守国家、地方对环境管理的法律法规，合规性评价符合要求。编辑、评价：徐健铭、陈菲菲、刘岩、王亭，审核：陈菲菲 批准：徐健铭，日期：2025年2月21日。

环境职业健康安全的运行控制基本有效，其它见业务部EO:8.1。

销售产品运行控制

一、运行的策划和控制，公司依据产品特点和相关贸易惯例策划出以下服务提供流程：

移动通信系统设备的销售流程：接订单—合同评审—签订合同—组织货源—销售（发货）—客户验货—售后服务，注：销售服务过程为关键过程。外包过程：产品运输

编制了《销售管理制度》、《市场开拓过程管理规定》、《销售服务过程作业指导书》等作业文件。

配备了电脑、传真机、打印机等办公设备以及相应的人力资源。

策划了《采购计划》、《合同评审记录》《产品检验记录》《销售服务质量检查记录》等服务提供过程控制及检验记录。

产品执行标准：《商品经营服务质量管理规范》GB/T16868-2009、《服务标准化工作指南》GB/T15624-2011、集群移动通信系统设备通用规范GB/T 15874-1995、无中心多信道选址移动通信系统设备通用规范GB/T 15939-1995、900MHz TDMA数字蜂窝移动通信系统设备总技术规范(第三分册)移动台设备技术规范GF 015.3-1996、800MHz CDMA数字蜂窝移动通信系统设备总技术规范:移动台部分YD/T 1028-1999、800MHz CDMA数字蜂窝移动通信系统设备总技术规范:基站部分YD/T 1029-1999等，该公司目前因无特殊合同、特殊项目，不需进行特殊的产品和服务提供策划，所以暂无质量计划。

经查基本符合要求。

二、销售服务的设计和开发，与负责人沟通确认，销售部负责移动通信系统设备的销售产品的设计和开发，



销售过程主要设计和开发人员1人,在相关行业从事设计和开发工作多年,能力满足公司设计和开发的需要,公司自成立以来,专业从事移动通信系统设备的销售,完全按照国家法定的投标招标规定和客户的要求进行销售,且公司现在客户群基本固定,销售的产品类型也基本固定,暂时也没有增加新产品的销售计划,目前销售的流程固定不变,无需策划新的营销方式,后期如果增加将按照标准要求,根据客户的要求设计开发策划新的销售流程。查公司管理手册8.3条款,按新标准要求,规定了产品设计和开发过程及相互作用,对设计开发过程进行了界定,明确了设计开发的流程为:策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有设计和开发管理要求,内容符合要求。

公司所销售的流程工艺均已定型,采购产品供应商来源固定,不对流程、材料进行更改,所销售的产品没有进行设计和开发相关工作,随着市场发展和顾客要求的不断变化,顾客对产品和服务的要求也不断变化,如顾客要求和市场需要开发新产品时,公司按照策划的:设计和开发要求进行设计开发,确保产品的安全性、符合性、适用性。以应对顾客不断变化的需求和期望,并超越顾客期望。基本符合要求。

三、销售服务提供的控制,公司对产品销售和服务提供过程进行了策划,对人、机、料、法、环诸因素进行了较好的控制,销售过程部门严格按策划的作业流程予以控制。

经理介绍该公司产品销售主要是移动通信系统设备各种型号,公司采购产品后销售成品,不含安装。公司主要任务收集相关产品信息来提高销售能力,满足客户需求,从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于产品销售、市场营销及完善的售后服务,以品牌、资源及资金为发展支点,促进对科技成果产业化的转换,实现品牌运营。

产品的销售依据的标准有:质量标准,顾客技术要求及相关国家/行业标准。

公司产品主要从以下方面进行销售:

A市场占有率 B 技术水平 C性价比 D节能环保 E客户要求

通过信息的收集加以整理,根据客户需求和国家标准进行销售。

产品销售流程:

接订单—合同评审—签订合同—组织货源—销售(发货)—客户验货—售后服务

注:销售服务过程为关键过程。

相关法律法规要求:《民法典》、《消费者权益保护法》等。

获得和使用适宜的监视测量资源:受审核方为销售业务,只是对产品包装、型号等进行检验,不进行性能检验,故无监视测量设备。

使用适宜的设备和过程环境:有台式电脑、复印机、打印机、传真机空调等,可以满足工作需要.设备数量保证,维修及时, 办公现场宽敞整洁,电脑、传真、打印机及网络运行正常。

销售人员岗前经过专业培训,有相关销售工作经验,符合公司岗位能力需求。

抽查过程监视和测量情况,提供了销售服务质量检查评定表,对各工序等过程的监控记录及安全文明销售



记录、工艺纪律检查等建立了记录，并对过程参数予以控制。

公司根据以市场销售情况进行销售和采购，下销售任务过程中产品的技术资料 and 采购合同及记录等相关资料，内容齐全；查阅任务通知记录能反映客观情况。

销售过程中各环节通过进货检验，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。

在产品交付之前，销售人员跟客户用电话网络进行沟通，确认好产品型号、数量等，双方确认核对无误后，联系物流发货，确保销售产品交付至客户处，客户验收合格后签收，公司业务部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。有问题及时反馈到相关部门。

如客户验收不合格，质量问题包退换。

抽服务提供过程控制记录：

抽1：《服务监控记录表》

客户：天津科仕盟科技有限公司

销售产品：倒伏设备+趴脚支架，数量：1个

服务周期：2025年4月20日至2025年4月30日

业务负责人：王亭 执行部门：业务部

1) 顾客沟通：

服务执行人：：王亭 服务监督检查人：刘岩

服务内容：确认客户需求和要求，沟通关于产品的质量、数量等，沟通交付物流要求等。

服务标准：沟通及时、沟通彻底、服务礼仪、规范、服务流程、服务方式等，目的达到顾客满意

时间：2025年4月20日

2) 订单评审：

服务执行人：：王亭 服务监督检查人：刘岩

就服务有关要求主要通过招标文件、合同、技术规范等形式体现，在招投标和合同签订前对与销售服务有关要求实施确认和评审，以便更好地满足顾客要求。

评审人：陈菲菲、刘岩 批准：徐健铭

时间：2025年4月22日

3) 签订合同：

服务执行人：：王亭 服务监督检查人：刘岩

跟客户进行合同面签或者发电子订单、邮件等形式，注重合同签订的签章完整性，清晰，且扫描电子档存档及发送相关部门如财务，用做后期催交货款。

批准：徐健铭



时间：2025年4月25日

4) 向供应商下单：

服务执行人：：王亭 服务监督检查人：刘岩

依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给生产方：温州市旭视智能安防有限公司

批准：徐健铭

时间：2025年4月26日

5) 产品由供应商配送至客户方

服务执行人：：陈菲菲 服务监督检查人：刘岩

供应商根据下单内容和交付期组织货源和安排物流，服务人员负责督促和监督供应商准时保证数量、质量

交付时间：2025年4月28日前

6) 客户验收：

服务执行人：：陈菲菲 服务监督检查人：刘岩

配送过程和配送地址的安全和准确性，由服务执行人负责监督和检查，确保货至客户准时交付；供应商将销售产品配送至客户指定地点后或者物流运输配送至客户指定地点后，进行客户验收，服务人员联系沟通客户验收；按照合同定价收取销售产品货款，

时间：2025年4月30日

抽2：《服务监控记录表》

客户：天津科仕盟科技有限公司

销售产品：B40 双通道20W基站，数量：2个

服务周期：2026年6月9日至2025年6月20日

业务负责人：王亭 执行部门：业务部

1) 顾客沟通：

服务执行人：王亭 服务监督检查人：刘岩

服务内容：确认客户需求和要求，沟通关于产品的质量、数量等，沟通交付物流要求等。

服务标准：沟通及时、沟通彻底、服务礼仪、规范、服务流程、服务方式等，目的达到顾客满意

时间：2025年6月10日

2) 订单评审：

服务执行人：王亭 服务监督检查人：刘岩

就服务有关要求主要通过招标文件、合同、技术规范等形式体现，在招投标和合同签订前对与销售服务有关要求实施确认和评审，以便更好地满足顾客要求。

评审人：陈菲菲、刘岩 批准：徐健铭



时间：2025年6月11日

3) 签订合同：

服务执行人：王亭 服务监督检查人：刘岩

跟客户进行合同面签或者发电子订单、邮件等形式，注重合同签订的签章完整性，清晰，且扫描电子档存档及发送相关部门如财务，用做后期催交货款。

批准：徐健铭

时间：2025年6月15日

4) 向供应商下单：

服务执行人：王亭 服务监督检查人：刘岩

依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给生产方：福州锐迪优通讯科技有限公司

批准：徐健铭

时间：2025年6月16日

5) 产品由供应商配送至客户方

服务执行人：陈菲菲 服务监督检查人：刘岩

供应商根据下单内容和交付期组织货源和安排物流，服务人员负责督促和监督供应商准时保证数量、质量
交付时间：2025年6月18日

6) 客户验收：

服务执行人：陈菲菲 服务监督检查人：刘岩

配送过程和配送地址的安全和准确性，由服务执行人负责监督和检查，确保货至客户准时交付；供应商将销售产品配送至客户指定地点后或者物流运输配送至客户指定地点后，进行客户验收，服务人员联系沟通客户验收；按照合同定价收取销售产品货款，

时间：2025年6月20日

抽3：《服务监控记录表》

客户： 河南省飞宇通信科技有限责任公司

销售产品：贴壁天线，数量：3个

服务周期：2025年4月8日至2025年4月30日

业务负责人：王亭 执行部门：业务部

1) 顾客沟通：

服务执行人：王亭 服务监督检查人：刘岩

服务内容：确认客户需求和要求，沟通关于产品的质量、数量等，沟通交付物流要求等。

服务标准：沟通及时、沟通彻底、服务礼仪、规范、服务流程、服务方式等，目的达到顾客满意



时间：2025年4月6日

2) 订单评审：

服务执行人：王亭 服务监督检查人：刘岩

就服务有关要求主要通过招标文件、合同、技术规范等形式体现，在招投标和合同签订前对与销售服务有关要求实施确认和评审，以便更好地满足顾客要求。

评审人：陈菲菲、刘岩 批准：徐健铭

时间：2025年4月7日

3) 签订合同：

服务执行人：王亭 服务监督检查人：刘岩

跟客户进行合同面签或者发电子订单、邮件等形式，注重合同签订的签章完整性，清晰，且扫描电子档存档及发送相关部门如财务，用做后期催交货款。

批准：徐健铭

时间：2025年4月8日

4) 向供应商下单：

服务执行人：王亭 服务监督检查人：刘岩

依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给生产方：广州司南技术有限公司

批准：徐健铭

时间：2025年4月9日

5) 产品由供应商配送至客户方

服务执行人：王亭 服务监督检查人：刘岩

供应商根据下单内容和交付期组织货源和安排物流，服务人员负责督促和监督供应商准时保证数量、质量
交付时间：2025年4月30日前

6) 客户验收：

服务执行人：王亭 服务监督检查人：刘岩

配送过程和配送地址的安全和准确性，由服务执行人负责监督和检查，确保货至客户准时交付；供应商将销售产品配送至客户指定地点后或者物流运输配送至客户指定地点后，进行客户验收，服务人员联系沟通客户验收；按照合同定价收取销售产品货款，

时间：2025年4月30日

另查见其它移动通信系统设备的销售服务监控记录表；符合要求。

查看产品的主要销售现场。



查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。

业务员正在与顾客从网络上联系。现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。

对关键过程确认的过程：编制了《特殊过程确认准则》，该公司目前经识别确认的关键过程为销售服务过程。查见《过程确认记录》，确认内容包括：服务人员、服务流程、服务规范、服务办公设施、服务过程控制记录、服务过程检查、销售服务产品质量验收等，确认结论：过程能力满足要求；确认人：徐健铭，确认时间：2024年11月30日

该关键过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。经查基本符合要求。负责人介绍物流服务外包给物流公司，同时包含卸货活动，装卸货服务由物流公司承担，销售服务过程中，需要外出时，一般都是驾驶自己的车出行，现场查见工作人员基本都有驾驶本。

抽售后服务记录单，记录有产品名称、客户名称、故障现象描述、问题分析等。符合要求。

经理介绍对于交付后的情况包括客户验收情况，物流情况、卸货情况、售后服务情况、有专人负责为顾客进行回访，调查满意度情况。

部门主管负责对销售过程的服务质量进行监督检查，

查见《销售服务过程质量检查考核记录》，内容包括：考核项目、要求、考核办法、考核情况、判定、**产品和服务的放行**：组织产品严格执行相关国家或行业标准、顾客技术要求进行采购、销售；组织依据顾客方确定的材料、产品接收标准编制了“采购产品验证规范”、“产品检验规程”等文件，按以上文件及顾客图纸的规定，进行采购产品验收。一般数量等由业务人员进行核实，对产品进行数量、规格型号、检验合格报告等进行验证，并填写验证记录。建立业绩档案，做下次是否继续列入供方名录的依据，目前供方为该厂一直合作单位，材料进货验证时未出现过批量不合格情况，查验各检验文件具有一致性，业务部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。

经查编制了销售服务规范和销售服务标准，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。

查2024年—2025年“销售服务质量检查表”检查人，刘岩

检查内容有销售服务基本规范、销售合同、顾客沟通、顾客满意度、合同履约情况、存在的问题等，检查结果：符合要求。

抽查2024.8.31、2024.10.31、2024.12.31、2025.1.25、2025.3.31、2025.5.31、2025.7.31“销售服务质量检查表”记录，符合要求。

查见”销售过程监督评价记录表”记录，符合要求。

产品采购、销售的检验、验证：

根据下达的采购需求计划，在合格供方采购相应物资，查见**采购进货验证记录：**

查见1：深圳市京华信通信技术有限公司，产品：空调型基站天线（4端口），进货日期：2024.07.01，数量：30面，验收项目：外观、数量、包装、检验报告、合格证等，验收合格，验收人：陈菲菲



查见2: 深圳市京华信通信技术有限公司, 产品: 空调型基站天线(12端口), 进货日期: 2024.07.01, 数量: 186面, 验收项目: 外观、数量、包装、检验报告、合格证等, 验收合格, 验收人: 陈菲菲

查见3: 广州司南技术有限公司, 产品: 贴壁天线, 进货日期: 2025.04.08, 数量: 3个, 验收项目: 外观、数量、包装、检验报告、合格证等, 验收合格, 验收人: 王亭

查见4: 温州市旭视智能安防有限公司, 产品: 倒伏设备+趴脚支架, 进货日期: 2025.04.21, 数量: 1个验收项目: 外观、数量、包装、检验报告、合格证等, 验收合格, 验收人: 王亭

查见5: 福州锐迪优通讯科技有限公司, 产品: B40双通道20W基站, 进货日期: 2025.06.15, 数量: 2个验收项目: 外观、数量、包装、检验报告、合格证等, 验收合格, 验收人: 王亭

查见6: 佛山市林创科技有限公司, 产品: 微功率直放站, 进货日期: 2025.06.06, 数量: 6个, 验收项目: 外观、数量、包装、检验报告、合格证等, 验收合格, 验收人: 陈菲菲

查见7: 开平市泰通通讯科技有限公司, 产品: 室内定向水管天线, 进货日期: 2025.03.31, 数量: 39个验收项目: 外观、数量、包装、检验报告、合格证等, 验收合格, 验收人: 陈菲菲

.....

查见客户到货验收记录:

查见1: 客户: 中国移动通信集团北京有限公司, 货品名称: 空调型基站天线(4端口), 数量: 30面, 到货验收日期: 2024.8.02, 验收合格, 验收人: 马卫景

查见2: 客户: 中国移动通信集团北京有限公司, 货品名称: 空调型基站天线(12端口), 数量: 3186面, 到货验收日期: 2024.8.02, 验收合格, 验收人: 马卫景

查见3: 客户: 中国移动通信集团北京有限公司朝阳分公司, 货品名称: 高增益美化射灯天线, 数量: 6面, 到货验收日期: 2025.1.6, 验收合格, 验收人: 唐亮

查见4: 客户: 中国移动通信集团北京有限公司朝阳分公司, 货品名称: 高增益美化射灯天线, 数量: 3面, 到货验收日期: 2025.5.20, 验收合格, 验收人: 刘士东

查见5: 客户: 中国移动通信集团北京有限公司朝阳分公司, 货品名称: 高增益美化射灯天线, 数量: 3面, 到货验收日期: 2025.6.16, 验收合格, 验收人: 胡斌

查见6: 客户: 中国移动通信集团北京有限公司, 货品名称: 高增益美化射灯天线, 数量: 15面, 到货验收日期: 2025.6.12, 验收合格, 验收人: 徐宗宝

查见7: 客户: 河南省飞宇通信科技有限责任公司, 货品名称: 贴壁天线(中高频), 数量: 3副, 到货验收日期: 2025.4.31, 验收合格, 验收人: 田宇

查见8: 客户: 天津科仕盟科技有限公司, 货品名称: 倒伏设备+趴脚支架(1.2米 220V), 数量: 1个, 到货验收日期: 2025.4.28, 验收合格, 验收人: 张一鸣

查见9: 客户: 天津科仕盟科技有限公司, 货品名称: B40双通道20W基站, 数量: 2个, 到货验收日期:



2025.6.18, 验收合格, 验收人: 张勇

抽查销售的第三方《产品检验报告》

查见1: 样品名称: 4端口空调型美化天线

检测项目: 工作频段、极化方式、平均功率容限(单端口)、峰值功率容限(单端口)等共28项参数,

检测依据: 依据企业委托标准检测, 检验结果: 符合要求

样品检测日期: 2024.10.19-2024.10.25, 检验机构: 深圳市第三方检测技术有限公司

查见2: 样品名称: 12端口空调型美化天线

检测项目: 工作频段、极化方式、平均功率容限(单端口)、峰值功率容限(单端口)等共28项参数,

检测依据: 依据企业委托标准检测, 检验结果: 符合要求

样品检测日期: 2024.10.19-2024.10.25, 检验机构: 深圳市第三方检测技术有限公司

查见3: 样品名称: 深度覆盖天线 (698-960/1710-2690/3300~3700Mhz)2端

检测项目: 工作频段、极化方式、平均功率容限、输入阻抗三阶互调抑制PIM(2×37dBm)等共21项参数,

检测依据: 依据企业委托标准检测, 检验结果: 符合要求

样品检测日期: 2025年6月17日, 检验机构: 深圳市京立安检测有限公司

查见4: 样品名称: 8端口移动频段赋形天线

检测项目: 工作频段、极化方式、平均功率容限、峰值功率容限等共20项参数

检测依据: YD/T2868-2020移动通信系统无源天线测量方法, 检验结果: 符合要求

样品检测日期: 2024年4月29日, 检验机构: 武汉网锐检测科技有限公司

另查见: 移动板合路器 (四端口)、检验日期: 2025.01.142025.01.24, 电信版合路器 (四端口), 检验日期: 2025.01.142025.01.24, 4端口4T4R赋形天线 (电信版), 检验日期: 2025.7.8, 4端口4T4R赋形天线 (移动版), 检验日期: 2025.7.8, 地下室 (车库) 覆盖专用天线 (宽波束), 检验日期: 2025.6.17等的检验报告。

与现场负责沟通, 公司销售服务的放行主要是产品检验和销售服务的检查, 依据销售合同、采购合同验收、委托第三方检验报告进行放行。采购人员根据订单或合同采购产品, 与供方签订合同, 经确认质量合格后出货给顾客; 收到货物后, 客户验收签字。

经查基本符合要求。

2.3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: 提供的一体化管理手册中规定了内部审核活动职责的划分, 审核范围, 审核频次, 审核方案的编制等。企业策划并实施了2025年度内审工作, 于2025年2月20日至22日实施了一次内审 (QES一并实施); 明确了内审员, 对审核任务进行了分配。查见管理层、综合部、业务部的内审检查表, 基本按照计划进行了



审核。查：“不符合项报告”，本次审核共发1个一般不符合项，不合格项有纠正预防措施。查：“内部审核报告”，内容包括审核目的、范围、依据、审核综述、审核结论等。对审核过程进行了综述,对管理体系运行情况及有效性进行了总结,审核结论：通过本次审核，各部门负责人及员工增强了质量和安全意识，提高了质量和安全方面的控制能力，审核组认为本公司建立的管理体系基本符合GB/T19001-2016标准、GB/T24001-2016和GB/T45001-2020标准的要求，且运行有效。现场审核发现综合部、业务部等的内审检查表为机打并且比较简单，故询问内审组长陈菲菲、内审员刘岩、王亭对GB/T19001-2016/ISO9001:2015,GB/T24001-2016/ISO14001:2015,GB/T45001-2020/ISO45001:2018标准条款的要求了解情况，不能回答很清楚，询问对公司建立的《内部审核控制程序》要求、内审审核频次及此次内审审核不符合整改要求，不能准确回答，公司内审员内审的能力不足。

管理评审：公司有对2025年度管理评审进行策划（时间间隔原则上不超过12个月），查见，管理评审时间为2025年3月10日，提供管理评审的总结报告及各部门总结评审输入资料以及管理评审计划、管理评审报告等资料。管理评审会议由总经理穆顺通主持，各部门负责人和员工代表参加，查见管理评审签到表。

企业提供了，提供了管评输入资料；各部门提供了工作总结，提供了管理者代表、综合部、业务部的工作情况汇报。查见《管理评审报告》，报告包括：评审目的、范围、时间、参加人员、简述、评审结论等，查看2025年3月10日评审报告：对此次管理评审过程进行了综述,对管理体系进行了评审,评审结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系经过一段时间的有效运行是符合标准要求的。评审输入输出内容基本充分，涵盖了标准的所有要求且符合企业实际情况。查见管理评审输出整改计划、整改计划措施，目前已采取的措施，落实情况良好。经与张经理（管代）沟通了解，张经理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。

2.4 持续改进 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 不合格品/不符合控制：

对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，合规性评价发现的不符合及质量、环境的事件采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，制定具体措施，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。

需要时，更新策划期间确定的风险和机遇；需要时，变更质量、环境和职业健康安全管理体系。纠正措施应与所产生的不合格的影响（包括环境影响）的重要程度相适应。对不合格的性质以及随后所采取的措施的记录，及纠正措施的结果的记录予以保留。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现销售产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，定期进行潜在失效模式分析。纠正措施管



理工具的应用尚需加强。

3) 投诉的接受和处理情况:

4) 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。如包装、交期、价格、运输等的要求及变更。

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域: 无

2) 组织机构: 无

3) 管理体系: 无

4) 资源配置: 无

5) 产品及其主要过程: 无

6) 法律法规及产品、检验标准: 无

7) 外部环境: 无

8) 审核范围(及不适用条款的合理性): 无

9) 联系方式: 无

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上年度不符合已关闭, 未发生类似不符合, 纠正措施有效

五、认证证书及标志的使用

证书用于投标, 无证书使用不当行为

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

☒ 无变化

☐ 经过审核, 审核组认为认证范围适宜, 详见《认证证书内容确认表》。

说明: 审核范围在监督审核时有变化, 需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论: 根据审核发现, 审核组一致认为, 天津星光通信技术有限公司的

☒ 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

推荐意见: ☒暂停证书的原因已经消除, 恢复认证注册

☐保持认证注册

☐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, 保持认证注册

☐暂停认证注册

☐扩大认证范围

☐缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:邹淑萍 邹淑萍



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。