



项目编号：21393-2025-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：河南美淘优选科技有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）：强兴

审核组员（签字）：李国

报告日期：2025年9月24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：强兴

组员：李国



受审核方名称：河南美淘优选科技有限公司

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
1	强兴	组长	审核员	2023-N1QMS-2263375	33.02.04,33.03.01,34.06.00,35.19.00,35.21.03
2	李国	组员	审核员	2025-N1QMS-1369462	34.06.00,35.19.00,35.21.03

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	杨江伟、王晓娜	向导	受审核方
2	无	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 单体系审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国民法典、中华人民共和国计量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国标准化法实施条例、中华人民共和国招标投标法实施条例。

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：GB/T 35273-2020《信息安全技术 个人信息安全规范》、GB/T 36322-2018《电子商务信息系统安全等级保护实施指南》、GB/T 42436-2023《信息技术 人工智能 数据标注框架》等



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09月23日上午至2025年09月24日上午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年1月1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:资质范围内人力在线客服中心外包服务、在线数据处理与交易处理业务（经营类电子商务）、信息咨询(客服外包服务)、数据标注、呼叫中心服务

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：河南省安阳市内黄县城关镇朝阳路东段路北 316 号

办公地址：河南省安阳市内黄县果蔬城行政楼向北 70 米路东 48 号楼电商公共服务中心二层

经营地址：河南省安阳市内黄县果蔬城行政楼向北 70 米路东 48 号楼电商公共服务中心二层

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：

于2025年09月22日 08:00至2025年09月22日 12:00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：服务过程控制、内部审核和管理评审

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：经营地址做了变更

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 Q7.2

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10月24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 9 月 24 日前。

2) 下次审核时应重点关注：服务过程控制、内部审核和管理评审



3) 本次审核发现的正面信息：：管理体系健全，领导能够重视，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：

管理层对管理体系运行和认证活动非常支持，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生产检验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： 在审核过程中发现内审员能力较弱，存在一定的风险，本次审核开具一项不符合。

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：2021年02月23日，体系实施时间：2025年1月1日。

2) 法律地位证明文件有：

营业执照、增值电信业务经营许可证、人力资源服务许可证。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：150人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：两班倒 8:00-16:00；16:00-24:00。

4) 范围内产品/服务及流程：

资质范围内人力在线客服中心外包服务：签订合同-委托方培训-内部测线-上线接待（全链路在线客服接待）；

在线数据处理与交易处理业务（经营类电子商务）：后台数据填写-跟甲方沟通解决方案-答复买方；

信息咨询服务(客服外包服务)：签订合同-委托方培训-内部测线-上线接待（售前接待）；

数据标注：签订合同--委托方培训-内部验收-数据处理-提交审核；

呼叫中心服务：签订合同-委托方培训-内部测线-上线接待（全链路电话客服接待）；

注：确认过程：无；外包：物流。

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/IS09001:2015标准的要求，对体系进行了策划，2025年1月1日开始全面实施。

受审核方形成的质量管理体系文件包括一质量手册含质量方针目标、程序文件、管理制度作业文件、记录；获取了体系运行所需的法规标准，经文审、一阶段审核的修改目前满足要求。

组织识别了相关内、外部因素，并明确了对识别出的内外部因素（价值观、文化、知识、绩效、政策、法律法规、技术、文化、社会、经济、竞争等）进行监视和评审的方式方法。



组织确定了与管理体系有关的相关方包括但不限于顾客、监管部门、组织中的成员、供应商、客户、竞争对手或社会团体或行业协会。企业对这些相关方要求和期望进行监视和评审的方法有：管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部环境要素识别与评审。

组织确定了需应对的风险和机遇，如：政策风险、市场需求风险、技术风险、环境风险、财务风险、管理风险、经营风险等，组织考虑了适用的法律法规、客户要求变更造成的风险等。组织成立了风险/机遇管理团队，对发现的风险和机遇进行分析和评估，制定了风险管理计划，并向总经理报告风险和机遇评估结果。

该公司建立了组织机构和各部门的岗位职责和权限，目前公司设置有综合部、项目部等，编制了《岗位职责》，要求各岗位符合任职要求，定期进行评价，目前各部门负责人及重要岗位人员符合任职要求。

组织运行过程所需的知识从内部来源获取的有：技术人员以往多年工作经验（员工过去所有的）等；外部来源获取有：体系咨询人员传授的体系知识及所实施的内审员的培训；顾客方提供的产品技术图纸等。获取及保持方法：老员工传帮带新员工；为应对不断变化的需求和发展趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的人员等方式对确定的知识及时更新。

该公司建立了收集法律法规、标准和其他要求的渠道，目前收集的法律法规、标准基本齐全，能够满足产品实现需求和体系运行的要求。

组织的质量方针：质量为本、服务至上、顾客满意、持续改进。

与企业的宗旨相一致，包含了持续改进、顾客满意的要求，为质量目标的建立提供了框架依据。

公司质量目标：

顾客满意度 ≥ 95 分；及时交付率100%；

质量目标在质量方针的框架下展开，符合标准要求和企业目前的发展水平。并分解到了各个部门，根据具体情况规定了年度的考核要求，管理评审前均进行了考核，查阅管理评审输入资料，各部门目标完成，总目标完成。

组织的质量管理体系已得到策划和建立。

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

查服务实现的策划、设计以及运行控制：公司制定了《上岗验收标准》、《客服解决方案》、《常见问题与话术》、《培训手册》、《工单处理流程宣贯》、《培训验收标准》、《消费者常见问题话术库》、《管理制度》等文件进行过程控制。

1、综合部获取客户信息，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，根据合同为客户提供服务。

服务流程：

质范围内人力在线客服中心外包服务：签订合同-委托方培训-内部测线-上线接待（全链路在线客服接待）；

在线数据处理与交易处理业务（经营类电子商务）：后台数据填写-跟甲方沟通解决方案-答复买方；

信息咨询服务(客服外包服务)：签订合同-委托方培训-内部测线-上线接待（售前接待）；

数据标注：签订合同-委托方培训-内部验收-数据处理-提交审核

呼叫中心服务：签订合同-委托方培训-内部测线-上线接待（全链路电话客服接待）；

2、监视测量资源：客服在线智能监控记录、《日常监控现场拨测表》、《内黄职场质检辅导单》等



3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：中华人民共和国民法典、中华人民共和国计量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国标准化法实施条例、中华人民共和国招标投标法实施条例。GB/T 35273-2020《信息安全技术 个人信息安全规范》、GB/T 36322-2018《电子商务信息系统安全等级保护实施指南》、GB/T 42436-2023《信息技术 人工智能 数据标注框架》等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。

4、查看服务现场：现场清洁卫生，配备有消防设施。现场有台式电话、电脑、笔记本、交换机、网络、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。

5、服务人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。

6、无需要确认过程。

7、服务结果需经项目负责人确认后方可交付给客户，交付后，严格遵守合同中的各项承诺，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，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，服务人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。

9、现场服务人员称服务过程中有问题随时与客户沟通，得到客户确认后方进行相关修改。

10、识别的交付后的活动：本部门与其它部门通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。

11、目前未发生因产品质量问题导致的客户反馈及投诉的情况。

查人力在线客服中心外包服务过程的控制：甲方：今麦郎饮品股份有限公司《客服委托服务》，提供了9月份服务过程监控记录，内容包括：客服姓名、订单号、监控时间、监控类型、质检结果、质检评语、聊天记录、关键错误、非关键错误、服务红线、应答方案、承诺兑现、责任心、流程执行、工单规范、服务用语、效率保障等。

提供了9月3日客服张旭《接待页面记录》，通过界面可以看到，客服人员礼貌规范、能够及时响应并解决买方问题。

提供8-9月份《奖惩标准记录》，根据奖励和处罚原因进行增加或者扣除积分。

提供9.10日《日常监控现场拨测表》，对客户反馈问题跟进、退款方式、结论不一致需解决问题等检查。

查数据标注：根据委托方提供培训材料对员工进行培训，培训合格后上岗。提供了数据处理过程截图，标准成果经过内部验收后提交客户。提供《地下垂直泊入泊出-2508-5-1【审核】记录》，内容包括：标注人、标准数量、审核数量、审核进度、审核成功率等。

另查信息咨询服务(客服外包服务)、呼叫中心服务、在线数据处理与交易处理业务等业务过程控制：提供了培训手册和记录、内部员工测线、售前接待；答复买方、跟甲方沟通方案、后台数据填写；培训记录、内



部测线、上线接待等记录。

现场查看，项目部技术人员杨雅涵、张恒瑜正在进行数据标注工作，主要针对甲方提供的图片、语音等文档进行目标产品标注；增加数据库产品信息等。王亚琦正在进行呼叫中心服务，接听买方对乳制品的咨询和解答；董森浩正在进行在线客服服务。数据标注人员和客服人员业务熟练，能够按时保质保量交付；能够解答买方疑惑、流程清楚，回复及时，做到让客户满意。

企业客服服务、在线数据处理服务和数据标注服务等过程的控制符合标准规定的要求。

查服务的放行：为确保采购物资符合要求，对采购物资实施验证活动；暂无在供方处验证要求，同时也没有要求在供方处进行验证。

查，企业采购主要是办公用品及设备，通过网络平台购进，主要通过确认数量、外观、功能等方式验收。

在服务过程中的适当阶段安排了《职场质检辅导》检查，对服务过程中产生的问题进行辅导面谈。

提供了客服在线监控记录，对发现的问题提出质检评语等。查9月12日，评语：客服人员补发赠品，订单未备注。已纠正。服务过程监控及验收详见8.5.1.

客户验收或抽查结果，企业因保密原因未能提供。

公司产品的监视和测量控制基本符合规定要求。

查监视测量分析：公司编制《MT/B10-2025 监视、测量、分析和评价控制程序》，办公室通过月度巡查考核对各部门进行监控。

公司质量管理体系的符合性和有效性进行监视和测量，执行《内部质量管理体系审核控制程序》和《管理评审控制程序》；

查《质量目标完成情况统计表》，2025.6.30日综合部对质量目标完成情况进行了检测，公司及各部门目标能完成。

查《内部审查检查表》，2025.4.1对公司领导层对于内部审核涉及标准条款、涉及文件、审核内容和方法等进行检查，检查结果符合要求。

查《风险和机遇评估分析表》编号：JL-6.1-01，制表：综合部 审核：杨江伟 日期：2025.1.1。

对法律、法规内容的变化、行业标准的变化、监管部门的监管力度、供应商的要求、客户的需求、第三方的要求、公司市场占有率、市场领先趋势、顾客增长趋势、市场稳定性、市场容量、竞争力、价格风险、主要销售区域消费习惯、本地失业率、安全感、教育水平、公共假日、工作时间、国际经济走向、汇率的变动、通货膨胀或通货紧缩、信贷可得性、利率的变动、管理流程、服务过程能力等多项指标进行了全年的分析。

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

编制并执行《MT/B11-2025 内部审核控制程序》，由组长杨江伟组织内部审核。

与内审组长杨江伟面谈，2025.4.1进行了内审，提供了内审资料：

查年度审核计划：提供《内部审核实施计划》，其内容已包括了审核目的、范围、准则、审核方法，计划编制人：杨江伟，批准：杨楠，编制日期2025.3.10日

审核目的：验证质量管理体系对标准的符合性及实施的有效性和充分性，持续改进管理体系。



审核依据：GB/T19001-2016 的标准、体系文件、顾客要求、相关法律法规等。

1. 内部审核实施：组长：杨江伟 A 组员：杨楠、杨小强 B 审核时间 2025 年 4 月 1 日，共 1 天。

2. 审核日程安排较为合理，审核按计划进行，抽查检查表综合部、项目部审核记录与计划相一致，2 名内审员经总经理授权，参照内审检查表模板进行的内审，经交流能力尚需加强。

审核计划已考虑到互查的公正性，无审核员审核本部门的工作，计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系。

提供了内部审核检查证据，其中包括对管理层、综合部、项目部的审核记录，电子档，条款与策划一致，记录完整。

本次内审发现 1 个一般不符合项，涉及 GB/T19001-2016 标准 9.1.2 条款（顾客进行了满意度调查，但未对调查结果进行汇总，提供不出汇总报告）。针对这 1 个不合格，综合部已分析了原因并采取了纠正措施，按要求进行了整改，2025.4 月 2 日内审员杨江伟进行了验证，纠正措施实施有效。

内部审核结论：提供了 2025.4.1 日的《内部审核报告》，对现场审核进行了综述，对质量管理体系进行了符合性的综合评价，最后结论为：①公司建立的管理体系符合自身管理体系的要求和 ISO9001:2015 标准要求；②公司建立的管理体系运行正常、有效。

经与内审员面谈，是依据内审检查表模板进行的内审，内审员对体系标准知识不够熟悉，审核能力和审核深度尚需加强，已在 7.2 条款开具了不符合报告。

公司制定并实施《管理评审程序》，管理评审每年进行一次，由总经理根据实际需要决定是否增加管理评审的频次。

与总经理与交流，体系运行以来进行一次管理评审，总经理简述管理评审开展基本流程、参加人员和评审情况和结论，基本符合要求。

查有 2025 年公司管理评审活动资料如下：

查《管理评审计划》，批准：杨楠；评审目的：评价质量管理体系的有效性、充分性和适宜性；评审时间：2025.4.20；评审地点：总经理会议室；评审主持人：杨楠；参加人员：最高管理层、管理者代表和体系涉及各职能部门负责人。

管理评审输入：

- 1、以往管理评审所采取的措施情况；
- 2、与管理体系相关的内外部因素的变化；
- 3、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；
- 4、资源的充分性；
- 5、应对风险和机遇所采取措施的有效性；
- 6、改进的机会：顾客满意率统计分析报告、过程业绩符合性报告、纠正预防措施实施情况统计分析报告、公司管理方针、目标适宜性分析报告、合规性评价、信息交流与参与协商情况、环境运行管理报告、职业健康安全运行管理报告、关于如何提高公司管理体系运行的质量和效率的建议等；

查有：管理评审实施记录：提供会议签到、会议记录，主持人：公司总经理，按期实施；

查有：管理评审形成《管理评审报告》，有评审目的、评审时间、参加者、主持人、会议内容，形成评审结论：

- 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：公司需要加强对业务人员销售服务技巧的培训。

与管代杨江伟沟通，其对管理体系审核标准内容及管理评审流程掌握的不够全面，能力不足，需加强培训。

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

通过日常监督和检查，对不合格进行了识别、标识、评审和处置，防止不合格项非预期的使用或交付。

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。对服务过程中发现的不合格项，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：

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）：

查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。

受审核方企业租赁场地：河南省安阳市内黄县果蔬城行政楼向北 70 米路东 48 号楼电商公共服务中心二层，提供了办公室房屋租赁证明。面积约 1500 平方米。企业目前拥有员工 150 人，设置了项目部、综合部等部门，拥有服务设施管理包括：网关、交换机、无线路由器、机柜、无线网卡、电脑等，基本满足办公、服务需要。

运行环境：公司选址合适，办公场所卫生干净整洁，采光良好，有足够的光照度。设备布局合理，办公、生产环境较好。

监视和测量设备：无。

无特种设备。

可以满足服务所涉及场所的相关质量管理活动的需要。

2) 人员及能力、意识：

公司制定《岗位职责》，从教育、培训、经历、能力进行要求，并对职能部门负责人、各重要岗位人员进行任职能力评价，目前各职能部门及重要岗位人员任职能力符合要求。

3) 信息沟通：

内部沟通：以文件表格传递、会议、面谈、电话、每天早晨上班后碰头会方式沟通，沟通顺畅，工作任务等下达执行顺利，沟通有效。

外部沟通：对供应商、客户以电话、传真、邮件、面谈形式沟通，企业体系运营近几个月以来，客户稳定，供方稳定沟通有效。其他如政府部门以其要求的方式沟通。

4) 文件化信息的管理：

质量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，



每个人均可查阅。外来文件电子版本在综合部电脑里，每个人均可查阅，产品技术标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过综合部经理批准。综合部根据质量管理体系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，综合部不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。抽查：文件管理、内审、采购管理、设备设施管理、培训、产品检验相关的记录等，其成文信息标识清晰，填写规范、齐全、清晰，记录在文件柜中分类编目保存，能防潮、防虫蛀、防丢失、防水、防火，记录的贮存和保护符合要求，检索方便。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q:资质范围内人力在线客服中心外包服务、在线数据处理与交易处理业务（经营类电子商务）、信息咨询
服务(客服外包服务)、数据标注、呼叫中心服务

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，河南美淘优选科技有限公司的

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	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input type="checkbox"/> 达到	<input checked="" type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 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： 强兴、李国

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予以配合。

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。