



项目编号：21449-2025-Q

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：珠海瑞图贸易有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）： 郭宣丽

审核组员（签字）： 郭宣丽

报告日期： 2025年9月30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](http://www.china-isc.org.cn)  
邮 箱： [service@china-isc.org.cn](mailto: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：郭宣丽

组员：



受审核方名称：珠海瑞图贸易有限公司

## 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	郭宣丽	组长	审核员	2025-N1QMS-1407571	29.10.07

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	何绮玲、赵换云	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：本次为单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：无；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国宪法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国国家安全法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国消费者权益保护法

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/T19001-2016《质量管理体系要求》、暖通空调温控器 QB/T 5789-2022、GB/T 14536.1《家用和类似用途电自动控制器 第1部分：通用要求》、GB/T 14536.10《家用和类似用途电自动控制器 温度敏感控制器



的特殊要求》。

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30日上午至2025年09月30日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年3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:温控器的销售

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：珠海市香洲区珠海大道33号2栋2004房

办公地址：珠海市香洲区珠海大道33号2栋2004房

经营地址：珠海市香洲区珠海大道33号2栋2004房

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29日08:30至2025年09月29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：产品和服务提供的控制、设计开发控制、外包识别

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 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10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30日前。

2) 下次审核时应重点关注：产品和服务提供的控制、外包方控制、内审员能力



3) 本次审核发现的正面信息：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：

领导重视和支持，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：

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：2018年7月4日，体系实施时间：2025年3月1日

2) 法律地位证明文件有：《营业执照》、《对外贸易经营者备案登记表》

3) 审核范围内覆盖员工总人数：3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：

合同评审--签订合同--订单准备--交付--验收--售后服务--满意度调查

## 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

受审核方于2025年03月01日按照GB/T19001-2016标准，建立实施保持并策划了管理手册、程序文件等。企业从事温控器的销售，结合公司销售过程策划了管理手册、程序文件、记录表单等，策划的主要内容如下：

#### 1) 组织的内外部环境、相关方需求及期望的策划、风险和机遇控制情况：

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，并确定了监视和评审方式：水平对比；市场调查；监视顾客需求、期望和满意度等。

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。

针对内外部因素、相关方及其需求和期望、风险和机遇，公司策划了相应的控制措施。提供了《组织环境内部因素分析表》、《组织环境外部因素分析表》、《相关方期望和需求识别表》等运行证据，基本符合企业实际。

查看《组织环境内部因素分析表》、《组织环境外部因素分析表》，识别的外部环境：1 政治环境、2 法律（含标准）、3 经济环境、4 社会文化环境、5 自然环境、6 竞争力；



内部环境：1 企业文化、2 公司价值观、3 知识积累、4 绩效、5 财务因素、6 资源因素、7 人力因素、8 运营因素；

企业确定了与质量体系有关的相关方及相关方的要求，对相关方及其要求的相关信息进行了监视和评审，并确定了监视和评审方式：市场调查；监视顾客需求、期望和满意度等。编制了《相关方期望和需求识别表》，评审了相关方的需求及相关过程，识别了相关方：法律法规及监管机关、顾客、最终用户或受益人、银行、外部供应商、第三方认证服务机构第三方监测机构、员工、政府机构等；

——抽供应商的期望：1 价格合理，结算及时，有规范的流程或手续；2 稳定、持续的进行双赢合作；3 通过深度合作降低双方成本以提高供应链的竞争力。

——抽客户期望：1 建立有效的质量管理体系并有效运行；2 产品质量符合顾客要求；3 及时交货  
4 价格合理。

目前企业未发生处罚、相关方投诉事件。

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。

查看《风险评估与应对措施表》和《机遇评估与应对措施表》，查看风险和机遇来源识别的类别有：战略错误风险、市场风险、资产安全风险、财务报告失真风险、客户合作风险、外部供方经营风险等；机遇识别的类别有：导入 ISO9001：2015 和 ISO14001：2015 和 ISO45001：2018 管理体系、互联网+时代到来，使网络营销成为重要的营销手段、随着温控器需要的提高，工业企业对温控器的需要和要求提升、国家、省、市减税政策的落实，营改增全面推开后，公司厂房建设、建材采购等均可抵扣进项税，有利于降低成本、公司传统产品已经趋于饱和，开发新市场等。

——抽外部供方经营风险带来的风险以及控制措施：

风险：1 所供物料质量达不到我公司要求 2 不能准时交货 3 不能及时应对我公司紧急变更需要（数量、交期、质量等）4 技术改进能力不能满足我公司的要求。

控制措施：寻求其他外部供方或加强来料质量监控；启用备用外部供方，加严检验；与外部供方沟通，提高产品质量；与外部供方沟通，提高准时交货能力；与外部供方沟通，提高应变能力；与外部供方沟通，提高技术能力。

——抽客户合作方面带来的风险以及控制措施：

风险：1 因产品质量达不到客户要求导致客户投诉；2 因服务不能满足客户要求导致客户投诉；3 因产品价格客户不能接受导致客户无法合作；4 产品不能满足客户要求导致客户投诉机遇：

控制措施：1 建立和运行“应急预案”应对紧急情况；2 对公司各部门的服务意识进行培训和宣贯；3 与客户沟通，采取价值沟通分析法，与客户共同采取措施以降低成本；

## 2) 管理体系应用策划情况：

受审方按照 GB/T19001-2016 标准策划了公司的管理体系，形成了《管理手册》、程序文件、作业文件等体系文件，支持公司管理体系各过程的运行，并持续改进，确保其有效性。策划基本符合标准和企业实际情况。

——公司地址信息：

注册地址：珠海市香洲区珠海大道 33 号 2 栋 2004 房

办公地址：珠海市香洲区珠海大道 33 号 2 栋 2004 房

经营地址：珠海市香洲区珠海大道 33 号 2 栋 2004 房

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

——认证范围：

Q:温控器的销售

不适用条款：无



### 3) 公司管理方针的适宜性、有效性

查见《管理手册》，公司质量方针：规范管理模式，优化产品品质，追求顾客满意，全心全意为客户服务。

公司通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。总经理考虑了相关方或公众的要求，以张贴，发放文件等适当的方式公开公司的质量方针，以便于社会了解公司的质量行为。

企业的质量方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。

### 4) 组织结构、职责分工和履行情况

查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。《管理手册》规定了各级各岗位人员职责、权限和相互关系，制定了《岗位职责说明》。公司编制了岗位任职要求，对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。

### 5) 目标的实施和考核情况

查《管理手册》，明确了管理目标，并在相关职能、层次、过程上确定质量目标，制定公司质量目标：  
顾客满意度 $\geq 90$ 分；  
销售产品合格率 100%；

为确保以上目标的实现，公司将目标进行了分解并定期进行考核，见《质量目标策划及分解表》和《运行目标及运行统计表》，以及制定了《质量目标控制程序》、《顾客满意度控制程序》、《成品检验规范》等。

### 6) 质量管理体系安全产品实现的策划情况

1. 经查该公司主要进行：温控器的销售

策划了服务流程：合同评审—签订合同—订单准备—交付—验收—售后服务—满意度调查

2. 产品执行标准：

质量管理体系要求 GB/T 19001-2016、暖通空调温控器 QB/T 5789-2022、GB/T 14536.1《家用和类似用途电自动控制器 第1部分：通用要求》、GB/T 14536.10《家用和类似用途电自动控制器 温度敏感控制器的特殊要求》。

3. 制定了产品质量目标以及实现措施：

顾客满意度 $\geq 90$ 分；

销售产品合格率 100%；

将目标进行了分解并定期进行考核，编制了《质量目标策划及分解表》和《运行目标及运行统计表》以及制定了《质量目标控制程序》、《顾客满意度控制程序》、《成品检验规范》等，为销售服务实现提供了充足的信息。

为实现产品质量目标配置了相应人员，市场部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家/国际相关标准、法规，策划输出的具体结果包括以下内容：

a) 确定产品和服务的要求：合同、标准、规范等。

b) 确定符合产品和服务要求的资源：具有能力的人员、服务的场所、设施设备、采购的产品、策划的文件及记录、过程监控记录等。

c) 按照准则实施过程控制：服务过程监控

d) 保持、保留必要的文件和记录：文件和质量记录

策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。

4. 制定了销售服务实现过程中应填写的质量记录有：来料检验记录、样品抽检记录、销售过程考核记录等。需确认过程：销售服务过程。

5. 配备了销售服务所需资源为：办公室、电脑、打印机、办公桌椅、网络设备、电源盒测试工装等。



自体系运行以来，策划未发生变更；如发生变更，变更前，评审非预期变更的后果。

### 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）

#### 1) 供方管理情况

1. 查公司编制并执行了《外部提供产品、服务和过程控制程序》，《采购管理制度》，规定了对外部供方的控制要求，明确了对供方选择、评价及再评价的准则。

2. 据了解，客户所有温控器都是采购于同一供应商：

——抽采购合同 4 份：

• 珠海博奇电子科技有限公司

合同编号：RTF2506

提供产品：

Tx928N(671210)温控器，产品描述：1. 电源 220V，（高中低）3 速；2. 四管式；3. 白色镜面，丝印客户 logo；4. RS485 联网；5. 白色背光；6. 黑色字体；7. 客制封套；8. 程序：张工的程序。

TX1000E0220- V4MW-WBW 镭雕型号：VTM 20671211 温控器：产品描述：1. 电源 85-240VAC (230VAC)；

2. 冷暖型，适用于四管制 ECM 风机（0-10V 风机）或四管制风机盘管；3. 开关输出控制冷阀（1 个继电器 1(2)A）和暖阀（1 个继电器 1(2)A）或压缩机，阀门负载同 TX928N 一样；4. （AO）0-10V 输出控制三速风机（手动高中低和自动风速）；5. 普通三速风机（手动高中低和自动风速），风机：5(3)A；6. 带 RS-485 通讯功能（波特率可通过高级设置选择：4800, 9600, 19200, 38400, 57600, 112000）；7. 轻触屏+双温度显示（室温&设定温度），新 LCD 已修正 FRI；8. 黑色背光，VA LCD 白色字和图标；9. 外壳&镜面颜色白色；10. 圆后盖，14 个端子如右图示；11. 镜面不带 logo+后面板镭雕客户 LOGO；12. 标准牛皮纸盒包装；13. 带 UI 外置传感线或房卡功能；14. 带 WiFi+蓝牙功能；15. 软件版本：P3.3 (SC95F8617B, 新背光)。

• 珠海博奇电子科技有限公司

合同编号：RTF2507

提供产品：TX1000ML024- V2NP-WSB 温控器

产品描述：1. 电源 24VAC；2. 冷暖型，适用于二管制风机盘管；3. 0-10VDC 输出控制调节型电动阀；4. 高中低三速+自动风速，风机：5(3)A；5. 带 u 外置传感线或房卡功能；6. 轻触屏+双温度显示（室温&设定温度）；7. 白色（天蓝色）背光，TN LCD 黑色字和图标；8. 外壳&镜面颜色白色；9. 圆后盖，9 个端子；10. 镜面带 Trueway Logo+后面板镭雕新 Trueway LOGO；11. Trueway 标准包装内盒：包装含说明书+螺丝+合格证+珍珠棉垫，说明书瑞图提供；12. 软件版本：赛元 A1413. 不带周编程

• 珠海博奇电子科技有限公司

合同编号：RTF2511

提供产品：TX1000ML024- V2NP-WSB 温控器

产品描述：1. 电源 24VAC；2. 冷暖型，适用于二管制风机盘管；3. 0-10VDC 输出控制调节型电动阀；4. 高中低三速+自动风速，风机：5(3)A；5. 带 u 外置传感线或房卡功能；6. 轻触屏+双温度显示（室温&设定温度）；7. 白色（天蓝色）背光，TN LCD 黑色字和图标；8. 外壳&镜面颜色白色；9. 圆后盖，9 个端子；10. 镜面带 Trueway Logo+后面板镭雕新 Trueway LOGO；11. Trueway 标准包装内盒：包装含说明书+螺丝+合格证



+珍珠棉垫，说明书瑞图提供；12. 软件版本：赛元 A1413. 不带周编程

• 珠海博奇电子科技有限公司

合同编号：RTF2515

提供产品：TX1000ML024-V2-WSB 温控器

产品描述：1. 电源 24VAC；2. 冷暖型，适用于二管制风机盘管；3. 0-10VDC 输出控制调节型电动阀；4. 高中低三速+自动风速，风机:5(3)A；5. 带 UI 外置传感线或房卡功能；6. 轻触屏+双温度显示（室温&设定温度），新 LCD 已修正 FRI；7. 白色（天蓝色）背光，TN LCD 黑色字和图标；8. 外壳&镜面颜色白色；9. 圆后盖,9 个端子；10. 镜面带阿联酋新 Trueway logo+后面板镭雕新 Trueway LOGO；11. Trueway 标准包装；12. 软件版本：赛元 n14；13. 带周编程。

查见采购合同中明确了产品名称、规格型号、包装要求、质量要求与技术标准、检验方式与标准、交货期限、违约责任等。

3. 查《供方评定记录表》：

查见对珠海博奇电子科技有限公司的评价表和考核表。

供应商评审表

供应商名称	珠海市博奇电子科技有限公司		供应商地址	/	
联系人	田小姐		联系电话	13852233188	
评审内容	温控器		评审时间	2025.3.10	
评审项目	得分	权重	评审项目	得分	权重
质量管理体系	98	15%	检查和纠正措施	97	10%
质量控制	98	10%	员工专业素质	98	10%
文件控制	97	10%	客户服务	98	15%
生产控制	98	15%	按期交付	98	15%
评审得分	98				
评审人员	综合部		市场部		
	赵焕云		何绮玲		
评审结果	列为合格供应商				
评审标准	每项总分为 100 分，按照权重算出整体总分。当分数在 90 以上为优秀，优先作为公司的合格供方；当分数在 71~89 分时，可考虑作为公司合格供方，但应视情况而定；当分数在 70 分以下时，一般不考虑作为公司合格供方。				
审批	SUNIL MURUKESAPILLAI RAJAM				

供方评价基本符合要求。

## 2) 设计和开发

组织管理体系不适用条款：无。

公司销售服务过程均依据相关产品标准和顾客要求进行。销售的产品是温控器，据了解产品运输都是采用空运，首先向客户邮寄小量样品，经客户确认后双方签订合同后进行批量采购，采购时要求供方出具产品出厂检验报告，公司进行样品抽检，公司见电源盒测试工装一台，提供公司抽检记录。物流大多由客户直接安排货代，少量客户由公司安排运输。由供方直接将货物送至货代仓库，以客户签收为验收确认，提供客户签收单。



查公司管理手册 8.3 条款，明确市场部 对服务的设计和开发进行策划和控制。

销售服务过程设计开发输入资料：

1) 法律法规、相关标准、顾客要求：中华人民共和国宪法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国国家安全法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国消费者权益保护法、GB/T19001-2016《质量管理体系要求》、暖通空调温控器 QB/T 5789-2022、家用电冰箱和房间空调用温控器 QB/T 1740-1993、GB/T 14536.1《家用和类似用途电自动控制器 第 1 部分：通用要求》、GB/T 14536.10《家用和类似用途电自动控制器 温度敏感控制器的特殊要求》等。

2) 其它：公司内部要求、以往类似项目的服务过程、潜在的失效后果等

销售服务设计过程策划输出内容包括：

销售管理制度、销售服务过程确认记录、销售服务检查记录。

公司策划了设计变更的管理要求，近一年来，该服务过程设计和开发未发生更改，手册策划了设计更改的控制：如有更改，对更改进行评审、验证和确认，由总经理批准后实施。

目前组织所提供的货物出口销售流程均已定型。该服务的客户类型、服务供方较固定，短期内不对服务规范、服务流程进行更改，目前没有进行新的设计和开发相关工作。但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，如后续顾客要求和市场需要开发新服务时，公司将按照设计和开发策划要求进行设计开发，确保整个销售服务的安全性、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。

公司在管理手册中明确了设计开发过程的控制要求，以确保后续服务的提供。

公司的设计过程基本受控。

### 3) 顾客沟通/产品和服务要求、顾客财产

公司主要进行：温控器的销售。

沟通方式：电话、微信、邮件等。

沟通内容：产品的要求、服务的内容、客户反馈及抱怨处理、合同或订单以及变更、如何处理或控制顾客财产、对满足顾客要求有负面影响时，采取的应急措施等。

沟通的时机：当存在产品和服务过程中任何有不确定需要确认沟通时进行。

由市场部经理确认与产品和服务有关的要求：

- 1、顾客明确规定的要求：包括产品和服务质量、交付形式、交付期、价格、运输方式等方面的要求。
- 2、顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求。如操作性、安全性和可用性等特性。
- 3、顾客要求及法律法规规定的要求等。

以上要求通过合同或订单形式予以确认。

——抽：销售合同

1. 客户名称：ABK-Qviller AS

日期：2025 年 5 月 16 日

销售产品：温控器 VTM10- 671210，要求：触屏式恒温器，四管 220V，带 RS485 (Modbus) 三速风扇，我们的型号 Tx928N OEM, ALTOC 品牌，如设计所示：白色身体，白色背光，黑色文字-根据批准，采用 ALTOC 标志的独立包装盒设计，按照批准的设计进行内箱包装 (ALTOC 品牌)、

温控器 VTM 20-671211，要求：1. 85-240VAC 电源；2. 在 ISU01 中，可选择 EMC 电机风扇或三速风扇模式选项 (固件版本 P3.3) ISU01=0 是 EMC 模式，ISU01=1 是三速风扇 FCU 模式；3. 系统类型默认值为 Cool & Heat、4-pipe FCU/EMC、ISU 中的 ON-OFF 配置选项；4. 三档风扇用三个继电器：5A，1 个加热阀继电器：2A 和 1 个冷却阀继电器：2A；5. 传感器元件：10K (@25°C) NTC；6. 触摸式恒温器，配有大液晶显示屏和双温度显示

温控器 VTM 20-671212，要求：1. 85-240VAC 电源；2. 在 ISU01 中，可选择 EMC 电机风扇或三速



风扇模式选项(固件版本 P3.3) ISU01=0 是 EMC 模式, ISU01=1 是三速风扇 FCU 模式; 3. 系统类型默认值为 Cool & Heat、4-pipe FCU/EMC、 ISU 中的 ON-OFF 配置选项; 4. 三档风扇用三个继电器:5A, 1 个加热阀继电器:2A 和 1 个冷却阀继电器:2A; 5. 传感器元件:10K(@25°C) NTC; 6. 触摸式恒温器, 配有大液晶显示屏和 2 个温度显示器(根据所选温度, 显示室温和设定值)

2. 客户名称: Trueway Controls Hong Kong LTD

日期: 2025 年 6 月 13 日

销售产品: 温控器

产品要求: 24VAC, 0-10VDC, 电容式触摸恒温器控制风扇开-关及三极开关, 室内恒温器温控器&控制(0-10VDC)调制致动器, 白色外壳, 天蓝色背光, 型号 TX1000ML024-V2NP-WSB, HS 编码: 90321000 MADE IN, 前面板上带有 Trueway 标识的产品, 标准 Trueway 软件包。

3. 客户名称: Trueway Controls Hong Kong LTD

日期: 2025 年 9 月 1 日

销售产品: 温控器, 要求: 24V, 阀门信号:模拟输出, 风扇信号:模拟输出/开/关输出, 材料:塑料外壳用于 HVAC 系统 (FCU) 温度控制

4. 客户名称: ABK-Qviller AS

日期: 2025 年 9 月 17 日

销售产品: 温控器, 要求: 触摸屏恒温器 4 管 220V, 带 RS485 (Mdbus) 3 速风扇, 我们的型号 TX928N CEM 为 ALTOC 昆牌, 符合设计要求。

: -白色车身

: -背光白色, 带黑色字母

: -根据批准, 带有 ALTCC 标志的独立盒子设计

内箱包装符合批准的设计 (ALTOC 品牌) ABK 订购 1000 件 ALTOC 品牌内盒

与 P046713 一起使用 40 个用于 P046713, 400 个用于 P047696, 300 个用于 P049314, 200 个用于 P050324, 最终剩余的箱子为 60 个。

温控器, 要求: 185-240VAC 电源, 2. EMO 电机风扇或 3 速风扇模式选项 ISUD1 (固件版本 P33) 中提供

ISUD1=0 是 EM 模式, ISUD1=1 是 3 速风扇 FC 模式; 3. 系统类型默认为冷热、管 FC/EMC、开关智能开关单元中的配置选项; 4. 3 速风扇继电器:5A, 加热阀继电器:2A&冷却阀继电器:2A, 5. 传感器元件:10K (@25°C) NTC, 6. 触摸板恒温器, 带大液晶显示器和 2 个温度。显示 (宝温和设定值均按所选), 7. 显示背光:黑色 L①, 带白色图标和文本&. 前壳:VEW\_白色前壳+黑色 L, 9. 用 70x70mm 方箱或 60mm 画箱安装, 10 恒温器屏幕上没有微标和 ABK 微标印刷背板 11 外部传感器或钥匙卡功能的用户界面, 12 Modbus 通信, 波特率选择:4800, 9600, 19200 34800 57600 115200, 13. 通过 Tuya 或智能生活应用程序进行 W-Fi 通信 14. 带二维码的标准标签。

.....

5. 客户名称: Trueway Controls Hong Kong LTD

日期: 2025 年 9 月 22 日

销售产品: TX1000ML024-V2-bbb 房间恒温器温控器, 要求: 24V, 阀门信号:模拟输出, 风扇信号:模拟输入/ON-O+输出; 材质:塑料外壳; 用于暖通空调系统 (FCU) 温度控制。

TX1007ML024-V2-BBW 房间恒温器温控器, 要求: 24V, 阀门信号:模拟输出, 风扇信号:模拟输入/OF 输出; 材质:塑料外壳, 用于暖通空调系统 (FCU) 温度控制

经查以上合同明确了产品名称、规格型号、数量、交货地点、付款条件、包装要求等, 符合要求。

---抽: 合同评审

为了明确与产品和服务有关的要求, 确保公司有能够满足顾客要求; 在公司向顾客做出提供服务的承诺之前对服务有关要求进行了评审, 抽《合同评审表》2 份:



• 客户名称：ABK QVILER AS，合同编号：RTS2522。

评审内容：合同内容是否全面，明确，包括交付及服务要求；是否有含糊，未达成一致之处；是否符合法规要求；安全要求是否明确，且公司有有能力达到；公司是否具备能力完成合同。

评审意见：合同内容全面，明确；未有含糊，已达成一致之处；符合法规要求；安全要求明确，且公司有有能力达到；公司具备能力完成合同。

评审结论：以上合同内容涉及：产品品名(以国家规定为合格产品)、规格、型号、数量、质量标准等、合同内容全面，服务要求明确。双方负责人签字、盖章生效。评审：赵换云 何绮玲 评审日期：2025.05.14

• 客户名称：TRUEWAY CONTROLS HONGKONG LIMITED，合同编号：RTS2526。

评审内容：合同内容是否全面，明确，包括交付及服务要求；是否有含糊，未达成一致之处；是否符合法规要求；安全要求是否明确，且公司有有能力达到；公司是否具备能力完成合同。

评审意见：合同内容全面，明确；未有含糊，已达成一致之处；符合法规要求；安全要求明确，且公司有有能力达到；公司具备能力完成合同。

评审结论：以上合同内容涉及：产品品名(以国家规定为合格产品)、规格、型号、数量、质量标准等、合同内容全面，服务要求明确。双方负责人签字、盖章生效。评审：赵换云 何绮玲 评审日期：2025.06.11

查，公司策划了《顾客财产控制程序》，对顾客财产的管理要求。

询问负责人，公司的顾客财产主要为顾客信息及顾客合同，公司对顾客财产进行了登记管理：均采用电子档或纸质件的形式进行专人存档保管。

负责人反馈自体系建立以来，没有顾客信息泄露和图纸遗失的情况。

顾客财产管理基本受控。

#### 4) 顾客投诉、顾客满意度、可追溯性情况

公司制定有《顾客满意度控制程序》，主要通过电话回访、邮件回访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。抽《顾客满意度调查表》调查表共 2 份，参与满意度调查的顾客单位为：客户：ABK QVILER AS、客户：TRUEWAY CONTROLS HONGKONG LIMITED

对上述顾客从产品性能、使用方便性、说明资料、交付及时性、交付可靠性、服务及时性、服务人员态度、投诉处理效果、产品开发速度、配合变化能力等进行了顾客满意度调查，均为 97 分。

暂无明显需实施纠正措施的改进事项。

#### 5) 生产和服务提供控制、产品防护（以产品的实现流程为基础追查产品的可追溯性系统，并

结合实现过程，审核生产服务提供的控制、产品标识、生产过程监控情况等），产品的放行。

一、组织策划了《外部提供产品、服务和过程控制程序》、《生产和服务提供控制程序》、《产品和服务的放行控制程序》、《销售管理制度》、《合同管理制度》、《成品检验规范》等，为确保在受控条件下进行产品和服务提供，由公司市场部 根据程序要求组织策划并建立和保持《销售管理制度》，文件中描述了市场部的工作流程、销售人员服务规范，作为操作人员的作业指南。对公司的产品销售过程进行控制。

组织产品覆盖范围：温控器的销售。

确定销售流程：合同评审—签订合同—订单准备—交付—验收—售后服务—满意度调查

外包过程：物流运输

需确认过程：销售服务过程

过程名称		销售服务过程
人员	对人员有无特殊资质要求	无
评定	销售人员	何绮玲



	<p>对人员的工作能力评定： 销售服务人员有2年以上的相关销售工作经验，由公司组织进行了专业知识和规范制度培训。</p> <p>评定人：SUNIL MURUKESAPILLAI RAJAM      日期： 2025.9.1</p>	
设备 评定	设备名称	电脑等办公设备
	设备编号	/
	型号/规格	/
	<p>对设备的能力评定： 电脑等办公设备能满足工作需要，由公司综合部制定维护保养计划，并定期进行维护保养，均处于正常运行状态，满足服务需求。</p> <p>评定人：SUNIL MURUKESAPILLAI RAJAM      日期：2025.9.1</p>	
服务 评定	为保证产品质量需控制的文 件	《销售人员管理制度》、《检验规范》等
	<p>工艺文件的完整性、适宜性评定、记录要求：销售服务类规章制度能保证销售服务质量持续稳定。</p> <p>评定人：SUNIL MURUKESAPILLAI RAJAM      日期：2025.9.1</p>	
<p>以往产品质量反馈情况：销售服务质量能持续满足顾客要求。</p> <p>评定人：SUNIL MURUKESAPILLAI RAJAM      日期： 2025.9.1</p>		
<p>评定的过程：货物出口（温控器）</p>		
<p>评定结论：经验证：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销售服务活动。</p> <p>批准：SUNIL MURUKESAPILLAI RAJAM      日期：2025.9.1</p>		

二、组织为产品销售配备了适宜的设备：电脑，网络、打印机、电话、办公桌椅、电源盒测试工装等，确保订单处理，客户沟通等办公活动所需的基础设施。

三、组织为各过程配备了必要的人员，公司的销售服务不需要有资格证的特殊专业人员，销售人员有一定的外语基础，会对服务的相关人员进行服务过程培训，提供有相关培训记录。

四、公司进行订单准备时对采购的产品进行控制：对采购产品要求供应商提供出厂检验报告以及公司进行样品测试。

珠海市博奇电子产品测试报告

——抽产品出厂检验报告：

批次号	2518	产品型号	Tx928N (671210)	订单号	RTP2506	订单数量	300	测试过程发现 不合格数量	3个不通电 2个连焊 已修正
检验项目	检验方法							测试结果	
LCD显示	目测，对比客户确认样机显示是否正常							PASS	
温度	目测，对比温度计温度范围是否在±2℃范围内								
风机输出	使用产品测试工装检测输出是否正常								
阀门输出	使用产品测试工装检测输出是否正常								

批次号	2518	产品型号	TX1000E0220- V4MW-WBW 镗雕型号：VTM 20 671211	订单号	RTP2506	订单数量	100	不合格数量	2个RS485 1个连焊 已修正
检验项目	检验方法							测试结果	
LCD显示	目测，对比客户确认样机显示是否正常							PASS	
温度	目测，对比温度计温度范围是否在±2℃范围内								
风机输出	使用产品测试工装检测输出是否正常								
阀门输出	使用产品测试工装检测输出是否正常								

批次号	2518	产品型号	TX1000E0220- V4MW-WBW 镗雕型号：VTM 20 671211	订单号	RTP2506	订单数量	100	不合格数量	1个WIFI通讯不良 1个背光不亮 已修正
检验项目	检验方法							测试结果	
LCD显示	目测，对比客户确认样机显示是否正常							PASS	
温度	目测，对比温度计温度范围是否在±2℃范围内								
风机输出	使用产品测试工装检测输出是否正常								
阀门输出	使用产品测试工装检测输出是否正常								

结论：  
 产品外观是否符合要求       是       否  
 产品温度显示是否符合要求       是       否  
 产品输出是否符合要求       是       否

检验人：余桂云      检验日期：2025.05.14





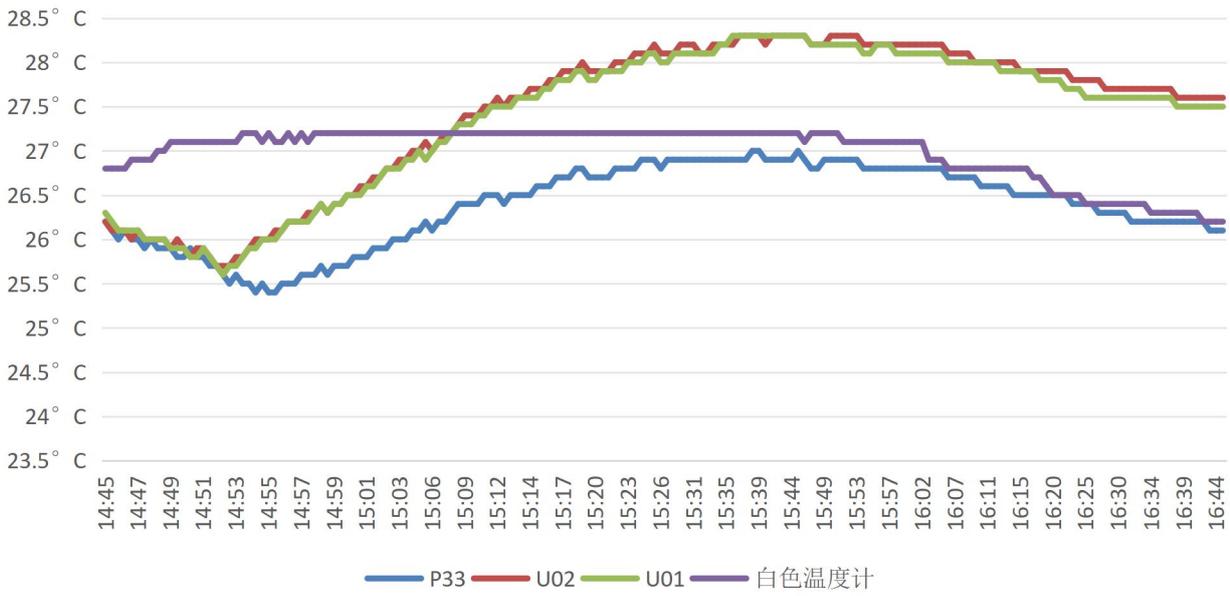
---抽公司样品测试记录:

(抽取部分内容):

时间	P33	U02	U01	白色温度计	P33 温差	U02 温差	U01 温差
14:45	26.2° C	26.2° C	26.3° C	26.8° C	-0.6° C	-0.6° C	-0.5° C
14:45	26.1° C	26.1° C	26.2° C	26.8° C	-0.7° C	-0.7° C	-0.6° C
14:46	26° C	26.1° C	26.1° C	26.8° C	-0.8° C	-0.7° C	-0.7° C
14:47	26.1° C	26.1° C	26.1° C	26.8° C	-0.7° C	-0.7° C	-0.7° C
14:47	26° C	26° C	26.1° C	26.9° C	-0.9° C	-0.9° C	-0.8° C
14:47	26° C	26.1° C	26.1° C	26.9° C	-0.9° C	-0.8° C	-0.8° C
14:47	25.9° C	26° C	26° C	26.9° C	-1° C	-0.9° C	-0.9° C
14:48	26° C	26° C	26° C	26.9° C	-0.9° C	-0.9° C	-0.9° C
14:48	25.9° C	26° C	26° C	27° C	-1.1° C	-1° C	-1° C
14:49	25.9° C	26° C	26° C	27° C	-1.1° C	-1° C	-1° C
14:49	25.9° C	25.9° C	25.9° C	27.1° C	-1.2° C	-1.2° C	-1.2° C
14:49	25.8° C	26° C	25.9° C	27.1° C	-1.3° C	-1.1° C	-1.2° C
14:50	25.8° C	25.9° C	25.9° C	27.1° C	-1.3° C	-1.2° C	-1.2° C
14:50	25.9° C	25.8° C	25.8° C	27.1° C	-1.2° C	-1.3° C	-1.3° C
14:51	25.8° C	25.9° C	25.8° C	27.1° C	-1.3° C	-1.2° C	-1.3° C
14:51	25.8° C	25.9° C	25.9° C	27.1° C	-1.3° C	-1.2° C	-1.2° C
14:51	25.7° C	25.8° C	25.8° C	27.1° C	-1.4° C	-1.3° C	-1.3° C
14:51	25.7° C	25.7° C	25.7° C	27.1° C	-1.4° C	-1.4° C	-1.4° C
14:52	25.6° C	25.7° C	25.6° C	27.1° C	-1.5° C	-1.4° C	-1.5° C
14:52	25.5° C	25.7° C	25.7° C	27.1° C	-1.6° C	-1.4° C	-1.4° C
14:53	25.6° C	25.8° C	25.7° C	27.1° C	-1.5° C	-1.3° C	-1.4° C
14:53	25.5° C	25.8° C	25.8° C	27.2° C	-1.7° C	-1.4° C	-1.4° C
14:54	25.5° C	25.9° C	25.9° C	27.2° C	-1.7° C	-1.3° C	-1.3° C



图表标题



五、交付控制：

产品运输：产品运输都是采用空运，大多情况由客户直接安排货代负责货物的订舱、托运报关，少量客户由公司安排运输。公司安排的运输，由外包方货代公司珠海市卓航物流有限公司负责订舱、托运货物以及报关，公司通过敦豪，联邦等国际快递运输，装机后空运公司签发提单，公司负责将提单、商业发票、装箱单发送给客户，以客户提货为验收确认，公司保留物流到货截图。公司提供有装箱单，报关单，快递面单以及快递送达状态截图。

六、抽《顾客满意度调查表》3份

- 客户：GK GLOBAL LIMITED
- 客户：Shirki Direct Inc
- 客户：GK GLOBAL LIMITED

对上述顾客从服务质量、交付及时率、价格、服务态度、顾客意见处理等进行了顾客满意度调查，分别为96分、96分、98分。顾客意见与建议：顾客意见与建议：服务质量好，价格适中，满足我司要求。时间：2025年5月30日。

七、销售过程检验：

依据：《销售服务制度》。

——抽：2025年3月-9月《销售服务月度考核记录》

销售服务月度考核记录

过程名称		产品的销售服务过程	
目的	确保公司销售服务过程井然有序、发现问题及时改进		
销售人员	何绮玲		
考核时间：	2025.3.30	考核地点：	综合部
考核内容	1 销售人员仪表及考勤情况；2 销售服务设施维护使用及完好情况；3 销售环境的保持；4 接待质量（包括来人来电）；5 电话记录的及时、完整、清晰情况；6 采购申请上传及跟踪；7 商品的运输；8 跟踪订购商品的验收；9 商品的储存；10 顾客要求评审的及时性；11 提供产品的质量合格率；12 顾		



	客沟通及时性、主动性；13 顾客异议及时处理；14 合同执行情况跟踪；15 顾客产品使用情况回访； 16 销售服务情况回访		
结论	销售人员能够按照公司的《销售服务考核办法》进行服务，服务规范，符合公司规程要求		
考核人：	赵换云	日期：	2025. 3. 30
销售服务月度考核记录			
过程名称		产品的销售服务过程	
目的	确保公司销售服务过程井然有序、发现问题及时改进		
销售人员	何绮玲		
考核时间：	2025. 4. 28	考核地点：	综合部
考核内容	1 销售人员仪表及考勤情况；2 销售服务设施维护使用及完好情况；3 销售环境的保持；4 接待质量（包括来人来电）；5 电话记录的及时、完整、清晰情况；6 采购申请上传及跟踪；7 商品的运输；8 跟踪订购商品的验收；9 商品的储存；10 顾客要求评审的及时性；11 提供产品的质量合格率；12 顾客沟通及时性、主动性；13 顾客异议及时处理；14 合同执行情况跟踪；15 顾客产品使用情况回访；16 销售服务情况回访		
结论	销售人员能够按照公司的《销售服务考核办法》进行服务，服务规范，符合公司规程要求		
考核人：	赵换云	日期：	2025. 4. 28

.....

八、审核现场见，公司正通过邮件与国外客户洽谈合同，并电话与供应商沟通合同事宜。与市场部负责人沟通，了解产品防护包括标识、搬运、包装、贮存和保护等，货物包装会严格按照合同要求和空运的要求进行包装，并标明必要的运输标志。。

产品均按上述要求进行防护，基本符合要求。

与部门负责人沟通，暂未出现因防护问题的投诉或退货情况。

### 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：

公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法、频次等，规定每两次内审的时间不得超过 12 个月。

查《年度内审计划》，计划审核时间：2025. 7. 10 全天

审核目的：1、评价公司质量管理体系运行情况，寻找改进机会；2、评价公司管理体系与 QMS 标准的符合情况，确定能否接受第三方审核。

审核范围：质量管理体系覆盖的所有部门和产品实现的全过程。

查《内审人员授权书》，2025 年 7 月 2 日由总经理 SUNIL MURUKESAPILLAI RAJAM 授权组长：何绮玲，组员：赵换云为内审组成员，负责完成公司 2025 年度质量管理体系内审工作

查内审员能力：与内审组长：何绮玲，组员：赵换云面谈，内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，对内部审核过程中的程序和要求，回答不够全面，存在能力不足。见不符合项整改；具客户说明，内审是在咨询老师的指导下完成的，由于公司人员少，工作繁忙，审组成员对标准内容，内审程序和要求内还不能掌握

抽查《内审检查表》管理层、综合部和市场部审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己



部门的情况。在抽查内审实施情况时上述条款基本有覆盖，现场与企业沟通关注内审策划及实施的一致性

问题。  
查本次内审共发现不合格项 1 个，属一般不符合。涉及公司市场部 Q8.2.3 条款：市场部对 2025 年 6 月的与 Trueway Controls Hong Kong LTD 的销售合同未进行评审。针对发现的不符合项，立即对综合部相关负责人进行标准 Q8.2.3 条款培训，深入了解标准要求，提高相关人员对培训的重视度。针对该不符合项，已及时采取纠正措施后，经内审员验证关闭。

查审核结论：我司于 2025.7.10 对公司 ISO9001 2015 标准进行了一次内部审核，共发现轻微不合格项 1 个，涉及公司市场部。通过这次内部审核可以看出，我司质量管理体系运行正常，内审结果证明我司质量管理体系是有效的、充分的、适宜的，可以顺利通过本次的首次审核，同时本次内部审核的策划、组织、运作是成功的。

改进建议：

后续体系推进与维护过程中，关键要对各部门实施效果进行跟踪，对不符合项关闭。

#### 管理评审：

查公司《管理手册》，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定并执行《管理评审控制程序》，按程序要求进行管理评审，每年至少一次，总经理主持。

与管理者代表何绮玲面谈，一年一次管理评审，部门经理参加，提供了管理评审计划、会议签到表、质量管理体系运行总结报告、各部门的汇报材料、管理评审报告、改进计划等管理评审资料。

1. 查《管理评审计划》，明确了管理评审目的、准则、参加评审的人员、评审的内容和各部门需准备的评审材料。

2. 实际执行：于 2025 年 7 月 25 日在公司会议室由总经理和管代召开主持了管理评审。

提供了管理评审会议签到表、管理者代表做的管理体系运行情况报告及各部门领导所做的本部门体系运行工作总结。

3. 查《管理评审报告》，评审结论：从现阶段来看，本公司建立的体系文件是适用于企业体系运行的，资源投入充分、有效，销售服务过程控制有效，内审有效，体系运行适宜、充分、有效，能满足顾客的要求和法律法规的要求。

改进项目及建议：

一、综合部的 5S 工作做的还不够，我们要注意现场的管理，清洁卫生做好外还要进行完善的标识；

二、我们要加强对市场部的销售技能教育，更好的满足客户需求。

针对管理评审的两项建议，公司已于 2025 年 7 月 30 日进行了培训，查见培训记录。

### 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

公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，销售产品是由货代去供应商处提货，通过空运给客户，客户进行验收。由供应商进行过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》

公司明确并实施处置不合格输出的途径，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。

---公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。

---公司明确并实施不合格处置后须保留相关的记录

查《不合格情况记录》，不符合情况：无

负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况，不合格输出的控制基本符合要求。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

查编制有《不合格输出控制程序》，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。

**查纠正措施实施情况：**

对内审中提出不合格项进行了原因分析,并制定、实施了纠正措施,并由内审员对所采取的纠正措施进行了验证,纠正措施有效,管理评审中发现的薄弱环节,分析了原因,采取了纠正措施。

对产品的采购和销售不符合情况查看,每次都是先进行样品抽检,再进行批量采购,并要求供方提供出厂检验报告,通过公司抽检记录和顾客满意度调查情况查看,目前未发生产品不合格情况。

**3) 投诉的接受和处理情况：无****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）：**

现场了解,公司现有人员 3 人,办公室租赁面积 63.76 平方米。

监视和测量设备：无；特种设备：无

办公通信设备：电脑、打印机、办公桌椅、网络设备、电源盒测试工装等。

**2) 人员及能力、意识：**

公司建立有《人力资源管理程序》，综合部负责对人力资源进行识别和控制,制定公司整体培训计划(年度计划),并分发给各部门,各部门根据年度培训计划,负责对本部门的员工实施相应的知识、岗位技能的教育、培训和考核。

公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。

目前公司共有员工 3 人,基本满足产品销售要求。

查,公司策划了各岗位的人员任职要求,编制有《岗位任职要求》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求,对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责任和任职要求作了阐述,使与质量相关的岗位任职条件具体化了,为以后招聘工作指明了方面。

查见：《员工能力确认表》，对人员岗位工作经历、技能与经验均作了要求。基本符合要求。

与内审组长何绮玲,组员赵换云面谈,内审员对内审的要求及标准了解情况,不能回答清楚,对内部审核过程中的程序和要求,回答不够全面,存在能力不足,已开具不符合。

公司销售作业不需要特种作业人员资质。

查公司制定了“2025 年培训计划”,内容包括公司质量手册、管理规定培训、质量管理体系标准、内审员培训、消防安全生产培训、客户关系管理、销售技巧等,计划共培训 6 次,已培训 4 次。

编制：何绮玲 审批：SUNIL MURUKESAPILLAI RAJAM 日期：2025.3.5

查见：《培训记录表》

抽 2025.03.05 日培训记录：培训项目：公司质量手册、管理规定培训；培训教师：卢老师；参加培训人员：赵换云 SUNIL MURUKESAPILLAI RAJAM 何绮玲。

培训效果评价：全体参加培训员工对培训内容有了深刻认识和理解,达到了培训的目的,培训是有效的。

抽 2025.05.25 日培训记录：培训项目：熟悉内审操作流程,建立审核体系；培训教师：外聘老师；参加培训人员：何绮玲 赵换云。

培训效果评价：全体参加培训员工对培训内容标准有了深刻认识和理解,达到了培训的目的,培训是有效的。

抽 2025.03.25 日培训记录：培训项目：质量管理体系标准；培训教师：外聘老师；参加培训人员：赵换云 SUNIL MURUKESAPILLAI RAJAM 何绮玲。

培训效果评价：全体参加培训员工对培训内容标准有了深刻认识和理解,达到了培训的目的,培训是有效的。

**3) 信息沟通：**



公司《管理手册》的相关章节规定了企业内、外部沟通的要求，经查阅和交谈，符合标准要求。

总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。综合部负责公司与上级主管部门信息交流；市场部负责公司与顾客之间质量信息的交流；各部门负责部门内质量信息的反馈、传达，并按规定落实有关质量信息的处理措施。

目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。

**4) 文件化信息的管理：**

公司的质量管理体系文件----包括：

一级文件：管理手册

二级文件：程序文件

三级文件：三阶管理制度

四级文件：表格和检查表。

此外，外来文件即外部提供的文件通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。

查《外来文件清单》，编制：何绮玲 审批：SUNIL MURUKESAPILLAI RAJAM 日期：2025.6.1

包括：中华人民共和国宪法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国国家安全法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国消费者权益保护法、GB/T19001-2016《质量管理体系要求》、暖通空调温控器 QB/T 5789-2022、GB/T 14536.1《家用和类似用途电自动控制器 第1部分：通用要求》、GB/T 14536.10《家用和类似用途电自动控制器 温度敏感控制器的特殊要求》。

公司形成了文件化的管理手册、程序文件、管理制度以及所要求的记录。

查《管理手册》文件编号 Q/A-RT，版本状态：A/1。

编制：综合部 审核：何绮玲 批准：SUNIL MURUKESAPILLAI RAJAM，时间2025年3月1日实施，2025年9月28日修订实施。

查见《程序文件》文件编号 Q/B，版本状态：A/0。

编制：综合部 审核：何绮玲 批准：SUNIL MURUKESAPILLAI RAJAM，时间2025年3月1日实施。

以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态，文件审批手续齐全、文件清晰、编号符合文件控制程序要求。

查《文件发放、回收记录》对质量手册、程序文件、三级文件汇编进行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，编制：何绮玲 审批：SUNIL MURUKESAPILLAI RAJAM 日期：2025.3.12。

查《受控文件清单》，包括管理手册、程序文件、三级文件、岗位工作人员任职要求等，清单内写明了文件名称、文件编号、版本、生效日期。

编制：赵换云 审批：SUNIL MURUKESAPILLAI RAJAM 日期：2025.3.15，基本符合要求。

查记录文件，有培训记录表、基础设施台帐、目标和方案完成情况统计表等。

查文件控制要求：《文件控制程序》、《记录控制程序》对体系记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置等做了明确规定，符合要求。

**四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述：Q:温控器的销售**

**五、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，珠海瑞图贸易有限公司的

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 checked="" type="checkbox"/> 达到	<input 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：郭宣丽

## 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](http://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。