

项目编号：11416-2024-QEO

# 管理体系审核报告

## (监督审核)



组织名称：北京牛特机器人科技有限公司

审核体系：■质量管理体系

审核组长（签字）：王冰

审核组员（签字）：/

报告日期：2025年11月5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
  - 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 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：王冰

组员：/



## 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	王冰	组长	Q: 审核员	2024-N1QMS-1456075	29.10.07

#### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王贺宇	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**）认证后，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：

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；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：/；

d) 相关的法律法规：中《中华人民共和国宪法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国认证认可条例》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：《家庭服务机器人 智能化分级评价规范T/CIE 174-2023》、《机器人与机器人装备 词汇GB/T 12643-2013》、《机器人与机器人装备 坐标系和运动命名原则GB/T 16977-2019》、《机器人控制器开放式通信接口规范GB/T 32197-2015》、《机器人软件功能组件设计规范GB/T 33263-2016》、《家用干式清洁机器人 性能测试方法GB/T 34454-2017》、《洁净机器人通用技术条件GB/T 37416-2019》、《机器人安全总则GB/T 38244-2019》、《家用移动机器人性能评估方法GB/T 40229-2021》等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同/协议。

### 1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年11月5日 上午至2025年11月5日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年12月02日（初审）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: 擦窗机器人的销售

### 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：北京市朝阳区望京东园 523 号楼 17 层 12001

办公地址：北京市朝阳区望京东园 523 号楼 17 层 12001

经营地址：北京市朝阳区望京东园 523 号楼 17 层 12001

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）不适合

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

### 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/Q7.3 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 12 月 5 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 11 月 5 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证；销售服务过程控制；任何变更情况。

3) 本次审核发现的正面信息：

该公司管理体系能够持续有效运行，未发生相关方投诉。相关运行要求保持较好；人员质量意识等较好。相关资质手续保持有效。资源比较充分，能保证方针和目标方案的实现。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

企业各部门职责明确，质量管理体系，能够全面有效地予以贯彻实施，各部门人员能基本理解和实施本部门涉及的相关过程。各部门质量管理过程能有效予以控制。

2) 风险提示：

继续加强培训，提高各层级人员对质量方针的理解，提高内审员审核能力，加强新员工培训。

### 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

组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现管理目标而建立的各层级管理目标具体、有针对



性、可测量并且可实现。

总管理目标实现情况的评价：

**质量方针：用户第一、质量第一、信誉第一、客户满意。**

**质量目标：顾客满意率≥95分，服务及时率≥98%**

经查2024-2025年度质量目标考核统计表，检查结果表明，自2024年12月份（初审）以来各部门质量目标和管理方案均已经完成。

## 2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

质量管理体系的建立运行情况：提供了文件化的管理体系-管理手册、程序文件、管理制度、作业文件、记录清单，自发布实施运行至今，基本符合标准的要求。建立运行的管理体系基本顺畅、有效。符合要求。

质量目标的建立、分解、考核：提供了文件化可分解的目标、指标，已分解到各部门，经查建立的管理目标符合标准要求，在方针的框架下展开，每月考核一次，提供2024年7月至今考核结果，经查目标能完成。符合要求。

职责分配情况：提供的管理手册中的职能分配表及职责权限部分规定了职能部门及岗位，分配了职责权限。经查职能分配覆盖了质量管理体系要求的职责。经现场沟通职责划分合理，可以支持质量管理体系运行。

### 产品和服务有关确定、评审

由销售部经理确认与产品有关的要求：

1、适用的法律法规要求，销售服务各过程均满足法律法规要求，未出现违法违规问题。

2、组织认为的必要要求：包括产品名称、规格/型号、交付、价格、供货期、服务等方面的要求，通过合同、发货单等形式予以确认。

该企业主要负责，通过市场调研、顾客满意调查及反馈等方式获取信息。产品交付后的活动由销售部负责。参与招投标的合同/订单：由销售人员根据投标平台发布的招投标信息，对产品名称、规格/型号、交付、价格、供货期、服务等信息确认后，组织人员对其信息以微信、电话或面对面的形式进行沟通后，编制标书，最终经总经理审核的形式进行评审，中标后与客户签订框架合同。

其他的合同/订单：合同/订单由销售人员对产品名称、规格/型号、交付、价格、供货期、服务等信息确认后，以微信、电话或面对面的形式经总经理审核、沟通的形式进行评审并与客户签订合同/订单。

经询问和查看，合同形式为电子版签订、书面签订，均有相关人员/单位签字、盖章。

现场与销售部负责人沟通了解，销售方式采取线下销售+线上（京东商城销售），销售渠道：通过招投标、客户引见、市场开拓等形式进行销售；该公司主要依据顾客要求进行产品的销售，各过程均满足法律法规要求，未出现违法违规问题。

范围：Q:擦窗机器人的销售

查销售情况：

1、合同：与湖南婕俏贸易有限公司签订购销合同

签订日期：2025年8月20日；

设备清单：Hobot 擦窗机器人

2、合同：与北京杰思佳创科技有限公司签订购销合同

签订日期：2025/4/25；

设备清单：Hobot 擦窗机器人；

3、京东销售截图

订单编号 341894014255，于2025年11月1日16:03:30下单，11月4日06:48:33完成。商品为玻妞（HOBOT）R3全自动家用双向喷水擦窗机器人，原价3980元，实付1514.70元，含运费0元，通过在线支付购买。商品从广州常温C平台发货，由京东物流配送至福建泉州市惠安县，已签收，且含运费险。



以上合同明确了产品名称、规格型号、数量、合同金额、合同结算、验收、甲乙双方责任、违约责任等。均进行了合同评审；

另抽其他合同，均符合要求。

另外，该公司确定并收集了产品质量法、民法典等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。该公司目前在销售服务提供过程中没有附加要求。

#### 产品和服务的设计开发过程：

与负责人沟通确认，销售部负责产品的销售服务方案设计，主要设计人员为杨文字，在相关行业从事销售多年，能力满足公司销售方案设计的需要，公司自成立以来，专业从事擦窗机器人的销售，均依据相关标准和顾客要求进行销售，且公司现在客户群基本固定，销售的产品类型也基本固定。有销售方案设计的相关规定，体系运行以来，公司没有新产品的销售活动，原设计方案也无变更，一直按标准要求进行销售活动。查公司管理手册 8.3 条款，按标准要求，规定了服务方案设计的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有方案管理要求，内容符合要求。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服务方案设计，确保服务的安全性、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。基本符合要求。

#### 外部提供的过程的控制

公司制定《采购及供方控制程序》，用于对质量有影响的采购产品的控制及供方选定、评价。

综合部是采购的归口管理部门。负责组织供方评审、选择和对供方提供服务的控制，对供方提供服务的经济性、及时性质量负责，对物资采购计划的编制及组织实施负责。对供方提供的服务的验证工作负责，对供方质保能力的评价负责。负责对供方生产能力的评价负责。

外包过程：官网服务器维护、物流运输、仓储服务；

提供合格供方名录共 3 家合格供方，

供应商名称 提供产品

深圳好伯特科技有限公司 Hobot-s7pro；擦窗机器人

深圳市创科慧科技有限公司 锂电池

秦皇岛宸晟科技有限公司 Hobot388 擦窗机器人

京东物流运输有限公司 物流运输外包、仓储服务外包

北京昊瑞尔科技有限公司 官网服务器维护

检查供方评定情况，综合部提供了《供方评估报告》。

抽查评定情况：

深圳好伯特科技有限公司、深圳市创科慧科技有限公司、秦皇岛宸晟科技有限公司、北京昊瑞尔科技有限公司等，经总经理、管理者代表、综合部、销售部从实物质量、交货履约等 6 个维度评估，评价合格，评定人丛日忠、牛立庚于 2025.3.1 参与评定，最终总经理牛立庚 审核同意将其列入合格供应商，部门建议纳入《合格供方名录》。

合格供方名录中的外包方均进行供方评价；

抽查供应商合同签订情况：

与深圳好伯特科技有限公司”签订购销合同

供货清单：Hobot-s7pro；擦窗机器人

日期：2025-08-14；

与“深圳市创科慧科技有限公司”签订购销合同

供货清单：锂电池；



签订日期：2025年7月30日；

与“秦皇岛宸晟科技有限公司”签订购销合同

供货清单：擦窗机器人；

签订日期：2025年6月20日；

与“京东物流运输有限公司”签订合同

供货清单：仓储服务、物流运输；

签订日期：2025-09-25；

北京昊瑞尔科技有限公司，官网服务器维护外包与初审无变化，合同在服务期内；

以上合同均约定了货物清单、金额、交付方式、期限、质保条款、保密约定、违约责任等；

在现场与部门负责人沟通后了解到，采购办公产品时，会优先在天猫、京东等平台筛选品牌知名度高且用户评价良好的供应商。采购的产品首先会针对外观、数量等进行初步检验，后续在实际使用过程中还会开展深度验收。一旦在使用过程中发现问题，将及时联系供应商，协调处理相关事宜。

采购业务相关产品，采购产品的进货验证：负责人介绍，采购产品部分由供方检验合格后发至甲方指定地点，由甲方负责验收。备货产品由企业仓储服务外包方对外观数量进行清点后入库，后续发往客户指定地点；企业跟踪验收情况。

基本满足要求；

#### 生产/服务提供过程控制情况：

1、销售部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同/订单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/订单，根据销售合同/订单为客户提供服务。

2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《与顾客有关过程控制程序》、《顾客满意程度测量程序》、《产品和服务提供管理程序》、《运行策划控制程序》、《采购及供方控制程序》、《过程、产品的监视和测量控制程序》、《职责和权限》《供方管理规定》、《检验规范》、《服务流程管理规范》、《质量目标考核制度》、《销售服务规范》、《服务人员行为准则和服务标准》等作业规范。

通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。抽合同均保存完好，符合要求。

#### 3、查看办公室情况：

现场清洁卫生，有电脑、打印机等日常办公设备，设备运行良好。因本公司销售人员大部分均在外开拓市场，所以，审核当日办公室办公人员杨经理在，正在与销售部门传达公司双11大促的政策。

4、业务人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。

#### 5、产品交付：有两种交付方式；

1) 据负责人介绍，如有库存，则企业向仓储服务外包、运输服务外包下达指令，发货至客户处；由客户进行验收；销售的产品如无库存，则由采购方直接发货至客户指定地点；公司通过电话、微信等方式，与供货方及物流方保持沟通，对产品到货信息进行实时监控，由客户统一验收；产品交付后，公司严格履行销售合同中的各项承诺，最大程度降低客户抱怨和投诉的可能性。

6、售后反馈：自质量管理体系建立以来，销售产品未出现退货投诉情况。

#### 7、本公司的关键/需确认过程：销售服务过程；

公司于2025-3-1对该过程进行了确认，确认目的在于证实过程实现策划结果的能力，具体确认项目及结论如下：

确认项目1：销售服务人员培训情况。结论：销售服务人员均经过岗前培训，并定期参与业务知识学习与销售服务技巧训练。

确认项目2：销售服务办公设施适宜性。结论：办公设施如电脑、网络等，基本能够满足当前销



售服务需求。

确认项目 3：销售服务作业规范符合性。结论：销售服务作业规范文件未发生变更，在销售服务产品类型、销售服务渠道、销售服务流程以及验收标准等方面，均遵循以往要求，并严格执行客户合同及招投标规定。

确认项目 4：销售服务过程控制记录有效性。结论：销售服务过程控制记录基本适宜且有效，如销售服务计划、销售服务订单、招投标方案等记录，具备良好的可追溯性。

确认项目 5：销售服务过程检查及产品质量验收情况。结论：销售部定期对销售服务过程质量进行检查，涵盖销售服务态度、单据准确性、发货及时性等方面。客户对销售服务产品进行验收，未出现退货情况。

主管部门确认意见：该特殊过程具备达成质量要求的能力，确认合格。确认人：杨文字，日期：2025 年 3 月 1 日。自此次确认后，人员及工作流程未发生变更，亦未出现需再次确认的情况。经审核，基本符合质量管理体系要求。

#### 8、物流、安装及交付验收相关情况

1) 物流服务：据负责人介绍，如有库存，则企业向仓储服务外包、运输服务外包下达指令，发货至客户处；由客户进行验收；销售的产品如无库存，则由采购方直接发货至客户指定地点；公司通过电话、微信等方式，与供货方及物流方保持沟通，对产品到货信息进行实时监控。

2) 安装、装卸活动：产品为擦窗机器人，不涉及安装活动；装卸活动则由合作的物流公司承担。

3) 交付的地点及验收：销售产品运送至甲方指定地点。客户收货后，依据合同对产品数量等进行查验。若产品出现问题，客户与销售人员进行沟通确认后，由销售人员协调进行退还、赔偿等处理。

抽查交付及签收情况：

交付及签收情况

查交付记录：

北京杰思佳创科技有限公司 董先生 2025.4.26 北京市大兴区黄村镇观音寺街 10 号

京东平台订单 刘女士 2025.11.03 福建泉州市惠安县东园镇建发·和著六栋

天猫平台订单 王先生 2025.11.04 山东省日照市东港区秦楼街道威海路住宅区滨海佳园

#### 10、售后服务情况

产品交付过程严格依据合同或订单要求，在顾客处进行交付。供方对产品进行严格检验，确保合格后交付，顾客在接收时进行验收。若产品出现问题，客户与销售人员进行沟通确认后，由销售人员协调进行退还、赔偿等处理。

自质量管理体系建立以来，公司未收到客户的投诉或质量不良反馈。公司设有专人负责解答客户售后问题，并组织策划了顾客满意度调查表，安排专人定期对客户满意度进行跟踪、收集、分析与评价，以持续提升客户满意度。提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：服务质量、价格、服务进度、售后服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值最终结果。抽查 2025.8.30 日 3 份客户的满意度调查。提供顾客满意度统计分析表，最终顾客满意度 95.5 分，达到目标要求。

#### 产品和服务放行：

销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行销售；

采购产品均依据国家标准、行业标准或客户要求，由供方检验合格后直接发货至客户指定地点客户负责签收（验收）。客户签收记录见 Q8.5.1 条款的内容

采购产品均依据国家标准、行业标准或客户要求，由企业仓储外包方进行入库；检验项目主要为外观、数量、规格型号等。

深圳好伯特科技有限公司 Hobot-s7pro；擦窗机器人

深圳市创科慧科技有限公司 锂电池

秦皇岛宸晟科技有限公司 Hobot388 擦窗机器人

查入库单情况：

2025 年 8 月 3 日，深圳市创科慧科技有限公司供应的 锂电池到货，检验人罗飞当日对其外观、规格型



号、外包装等项目进行检验，检验结论为合格。

2025年8月18日，深圳好伯特科技有限公司供应的Hobot-s7pro；擦窗机器人到货，检验人罗飞当日对其外观、规格型号、外包装等项目进行检验，检验结论为合格。

2025年7月26日，秦皇岛宸晟科技有限公司供应的Hobot388擦窗机器人到货，检验人罗飞当日对其外观、规格型号、外包装等项目进行检验，检验结论为合格。

目前货物采购无至供方现场实施验证的情况发生。

销售部经理每月负责对销售服务过程、技术服务过程的服务质量进行监督检查：

——抽2025.3.3、2025.3.28、2025.6.25销售服务检查记录，检查内容目标达成情况、顾客投诉的及时处理、提供服务的质量合格率等方面，考核结论符合合格。考核人：牛立庚

——抽2025.3.3、2025.3.28、2025.6.25技术服务检查记录，检查内容目标达成情况、顾客投诉的及时处理、提供服务的质量合格率等方面，考核结论符合合格。考核人：牛立庚

公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。

组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

产品和服务的放行控制基本符合要求。

### 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

经查阅相关记录确认，企业在2025.8.24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，判标准确，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。

上次不符合提出内审员不具备能力，本次现场确认，经过培训对内审的要求及方法有一定的了解，今年再次参加了内审员培训，能力基本满足要求，建议仍需加强学习提高内审能力。上次不符合的验证有效。

企业最高管理者在2025.8.30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，企业已完成整改。管理评审基本符合要求。对输入内容开具不符合。

现场与管代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。

### 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

编制《不合格输出控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。内容符合标准要求。

介绍，公司规定对顾客发现的不合格，市场部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告市场部经理进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。事后进行原因分析，防止类似时间发生。

体系运行以来，未发生过顾客投诉和产品质量问题

#### 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、环境和安全事故。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,年度无质量环境安全事故发生,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。

### 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:人数变为30
- 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

经现场确认,上次审核提出的不符合:

“综合部:GB/T19001-2016/ISO9001:2015标准7.2条款内审员能力不足。。本次现场确认原内审员经过培训对内审的要求及方法有一定的了解,今年再次参加了内审员培训,能力基本满足要求,建议仍需加强学习提高内审能力,上次不符合的验证有效。以上不符合企业已完成整改,措施有效,上次不符合未再发生。但还需要继续提升对标准的理解。”

### 五、认证证书及标志的使用

现场查见认证证书及标识使用情况,符合要求。

### 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,北京牛特机器人科技有限公司的

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 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



**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: 王冰



## 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。