



项目编号：21602-2025-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：杭州智全科技有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）： 杜万成

审核组员（签字）： 杜万成

报告日期： 2025 年 11 月 17 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：杜万成

组员：



受审核方名称：杭州智全科技有限公司

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
	杜万成	组长	审核员	2024-N1QMS-1412435	33.03.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	郑春琴	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：中华人民共和国劳动合同法

中华人民共和国安全生产法

中华人民共和国公司法

中华人民共和国特种设备安全法

中华人民共和国产品质量法

消费者权益保护法



中华人民共和国民法典

中华人民共和国仲裁法

中华人民共和国环境保护法

中华人民共和国计量法

中华人民共和国消防法

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：YS/T

661-2016电池级氟化锂

24CDX009-2数据中心机电设施设计与安装——电力模块、锂离子电池柜、间接蒸发冷却空调系统

CAB 1022-2014锂离子蓄电池汽车应急启动电源

DL/T 1397.1-2014电力直流电源系统用测试设备通用技术条件 第1部分：蓄电池电压巡检仪

DL/T 2864-2024电池储能系统储能协调控制器技术规范

GB/T 10077-2008锂原电池分类、型号命名及基本特性

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年11月17日上午至2025年11月17日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年1月5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:新能源电池健康管理系统的技术服务

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：浙江省杭州市拱墅区杭行路 688 号星运大厦 1 幢 1808 室（自主申报）

办公地址：浙江省杭州市拱墅区杭行路 688 号星运大厦 1 幢 1803 室

经营地址：浙江省杭州市拱墅区杭行路 688 号星运大厦 1 幢 1803 室

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）：

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 11 月 16 日 08:30 至 2025 年 11 月 16 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：Q 服务过程控制； Q 运行策划和控制； Q 绩效测量和监视； Q 内审和管理评审

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：
- 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：综合管理部的 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 12 月 17 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 17 日前。

- 2) 下次审核时应重点关注：

不符合整改的验证、过的管控、绩效的监视和测量

- 3) 本次审核发现的正面信息：

体系过程管控良好，绩效的监视和测量有效进行，所制定的目标均能达成。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

- 1) 成熟度评价：

体系过程管控良好，绩效的监视和测量有效进行，所制定的目标均能达成，但是内审员能力还需要进一步提升，成熟度尚可。

- 2) 风险提示：

内审员能力需要进一步提升。

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：2020 年 4 月 1 日体系实施时间：2025 年 1 月 5 日

- 2) 法律地位证明文件有：

营业执照

- 3) 审核范围内覆盖员工总人数：21 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:

服务流程:

签订合同--明确需求--数据上传---技术服务（安全预警、故障检测、价值评估）

关键过程：技术服务

特殊过程：技术服务

外包过程：物业管理

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

杭州智全科技有限公司成立于2020年04月01日，注册地位于浙江省杭州市拱墅区杭行路688号星运大厦1幢1808室（自主申报），法定代表人为吴奇斌。经营范围包括一般项目：技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；计算机系统服务；互联网数据服务；数据处理服务；人工智能公共数据平台；人工智能应用软件开发；资源再生利用技术研发；软件开发；小微型客车租赁经营服务；二手车交易市场经营；机动车鉴定评估；电池销售；智能车载设备销售；电机及其控制系统研发；电子产品销售；电子专用材料销售；智能基础制造装备销售；新能源汽车生产测试设备销售；电子元器件与机电组件设备销售；计算机软硬件及辅助设备批发；云计算设备销售；人工智能硬件销售；新能源汽车废旧动力蓄电池回收及梯次利用（不含危险废物经营）；货物进出口；技术进出口(除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动)。

注册地址：浙江省杭州市拱墅区杭行路688号星运大厦1幢1808室（自主申报）

经营地址：浙江省杭州市拱墅区杭行路688号星运大厦1幢1803室

企业提供有效营业执照和租赁合同。

公司组织机构部门设置有技术部、运营部、管理层、综合管理部

公司人数21人，社保缴费20人。工作时间：9:00-12:00，下午13:00-17:30，无夜班。

服务流程:

签订合同--明确需求--数据上传---技术服务（安全预警、故障检测、价值评估）

关键过程：技术服务

特殊过程：技术服务



外包过程：物业管理

质量管理体系文件无不适用条款。

公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求，体系建立以来，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。

企业编制了组织环境内外部因素识别评价清单，识别和评价了内部因素如：价值观、资源因素：财务因素
资源因素：基础设施、过程运行环境、组织知识、人力因素、组织文化、过程或交付能力等，外部因素如：政治、经济、技术、自然环境、气候变化等方面的因素，经了解，气候变化对企业的影响比较小。

基本符合要求。

企业编制了相关方及其需求清单，识别和评价了相关方包括：员工、股东、体系认证机构、顾客、供方和合作伙伴

政府等需求期望如下：

员工： 良好的工作环境，职业健康安全，得到薪资、承认和奖励，职业发展。员工各方面需求得到满足

供方和合作伙伴： 互利和连续性，互利共赢，战略合作 产品质量、售后服务、成本价格、交付期、环保、健康安全

政府： 各类法律、法规、标准、通知、政策，税收、行政服务等

.....

其余不一一赘述。

基本符合要求。

查见公司《质量手册》，手册中确定了管理体系的范围及边界，明确了体系的范围，质量手册可获得并得到保持，

Q:新能源电池健康管理系统的技术服务

经营地址：浙江省杭州市拱墅区杭行路688号星运大厦1幢1803室



在确定管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。管理体系的边界和适用性符合要求。

查见公司《质量手册》，确定了质量管理体系的范围及边界。质量手册中明确了体系的范围，质量手册可获得并得到保持。

在体系文件中规定了确保有效运行和控制所需的准则和方法。管理层已对各部门配置了适宜的资源和信息，来支持这些过程的运行和对这些过程的监视。由最高管理者负责组织及相关部门配合对管理体系过程进行了监视、测量和分析。最高管理者分派职责和权限以及对职能的分配。明确服务实现主要过程及管理职责。在实现其目标和预期结果的经营活动中，明确了所处的环境，通过对各过程进行了风险的评估，识别，评价并制定相应措施进行风险处理。通过监视、测量和分析的结果以及内审，管理评审等进行自我完善，不断改进其有效性。

总经理承诺在质量管理过程中实施以下活动：

- a) 制定公司质量方针，并确保方针与组织的战略方向保持一致以及方针在公司内得到理解和实施。对质量管理体系的有效性承担责任；
- b) 在相关职能、层次、过程上建立公司质量目标，定期对目标的完成情况进行分析、总结以及改进，确保与组织环境和战略方向相一致；
- c) 建立公司培训系统，定期制定培训计划，理解满足顾客和法律法规要求的重要性，提高全体员工的过程方法的意识，传达有效的体系管理以及满足管理体系、服务要求的重要性，确保质量管理体系要求融入与组织的业务过程；
- d) 建立合理的公司组织结构，确保管理体系所需资源能被获得。

——确保质量管理体系所需资源的配置和获得。在服务经营活动中，严格遵守当地政府的法律法规和其他要求，将质量作为整个服务经营活动的一部分，在决策、部署服务经营活动中的事项时：

——首先考虑环境和职业健康安全的要求，优先安排这方面的事宜；

- e) 促进使用过程方法和基于风险的思维。

——在质量管理体系中使用过程方法，对各个过程进行风险评估，制定各类风险应急预案，确保风险受控；



——持续治理事故隐患，为服务提供合格的办公条件；

——全面开展风险管理，及时识别作业场所和活动中的环境因素和危险源，将风险控制在可接受的程度。

f) 建立有效的沟通渠道，在各个层次上理解符合质量管理体系要求的重要性。吸纳、指导和支持员工参与对公司管理体系的有效性作出贡献，增强体系持续改进和创新；

g) 确保实现质量管理体系的预期结果；

h) 创造良好的文化氛围，鼓励所有员工参与公司组织的活动，奖励表现突出的员工，促使、指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性；

i) 通过监视和测量、绩效评价等方法，推动改进；全面推行质量管理体系，持续提高管理绩效。

j) 支持其他管理者履行其相关领域的职责。

同时以顾客为关注点，每年定期发放顾客满意度调查表的形式来测量顾客满意度，始终致力于提升顾客满意。

基本符合要求。

质量方针

顾客至上、诚信守法

持续改进、科学管理

质量目标：

1、顾客满意度 ≥ 90 分；

2、交付及时率=100%

企业通过培训、面谈和会议等各种形式进行宣传贯彻，并向企业顾客进行了传达，将质量目标分解到相关职能和层次等，提出了合理的可测量数量指标，制定了考核计算方法，采集了管理体系运行的证据，并针对质量目标制定了管理方案，企业管理目标和管 理方案具有可行性和合理性。管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求。

为了有效的实施质量管理体系，公司设置有管理层、综合管理部、技术部、运营部等职能部门，并在质量手册及《部门职责》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员，包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。



查相关制度包括服务规范、合同管理制度、部门职责等管理制度，基本明确了各级人员的体系管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息等资源均能保证。

各部门除了负责各自上述的职责和要求外，还应做好配合的工作，如参与内审、体系不断改进等。公司组织机构明确，职责、权限得到分派、沟通和理解。

企业制定了风险和机遇的应对措施控制程序，符合企业实际。

查见风险和机遇识别与评估分析表，识别和评价了质量、环境、政策、经济、经营等方面的风险和机遇，并制定了应对措施。

环境：

行业淡季，影响公司经营发展及经济效益。

行业旺季，影响顾客交期，造成客户抱怨。

应对措施：

1.指定业务专人负责市场开发。

1.做好服务计划的编排、落实、跟进工作。

2.以市场需求提前计划人员招聘工作。

员工风险：采购人员、业务人员和其他管理人员，由于他们的疏忽或能力导致的风险，以及各岗位主要人员的离职等风险

应对措施：

1.公司每年年底做好综合管理部资源规划，并招聘适当的人员满足相关需求；

2.定期对公司内部人员进行培训，提升员工能力，满足销售要求。

.....

基本符合要求。

由于顾客、相关方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，并规定与变更有关的过



程和相关资源。包括：管理变更更改进行了控制，对变更的部门职责进行了规定，管理者代表负责组织会议，所有的变更在变更前应进行风险评估，变更的全过程要留有记录。

基本符合要求。

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）

企业制定了采购控制程序，对采购过程及供方进行控制，确保采购的产品符合规定的采购要求。

综合管理部为本程序的主控部门，负责产品、设备、工具及其他材料的采购工作；主控部门负责组织相关部门参加，对采购产品供方进行评价，管理层负责合格供方资格的审批。

查见合格供方名录：

供应商名称 提供产品

天猫得力官方旗舰店 a4打印纸等办公用品

天猫商景旗舰店 专利证书框

天猫得力官方旗舰店 笔记本子等办公用品

京东一站式全屋大件拼购店 创维电视机

查见对以上供方均进行了合格供方评定，评定结论均列入合格供方。

抽采购订单：

供方：宁波得力电子商务有限公司

产品：A4纸、电池等

日期：2025.7.31

供方：宁波得力电子商务有限公司

产品：A4本

日期：2025.5.14



外包过程：物业管理

企业的垃圾处理消防器材检点依托于物业。

基本符合要求。

企业制定了顾客投诉及满意测量控制程序、内部审核控制程序、管理评审控制程序等，符合企业实际。

通过沟通和现场查证，在质量管理体系实施过程中，公司主要实施了下列方面的监视、测量、分析和评价：

已确定需要监视和测量的对象主要有：组织的内外部因素、服务实现、体系内部审核、绩效考核和顾客满意等方面。

组织采用的监视、测量、分析和评价方法：采用了分析监测、调查表、内审、管理评审、质量目标实现情况、外部供方绩效等统计技术手段。

体系的改进：通过管理评审，对体系提出了改进计划，目前已实施纠正措施并在有效保持中。

定期进行质量目标考核，查见对质量目标进行了统计考核，阶段性全部达标。

顾客满意度情况：每年定期发放顾客满意度调查表来测量顾客满意度，无顾客投诉及质量事故发生。提供针对部分顾客的满意度调查统计证据，已达到目标要求。

过程监测、测量和分析基本符合要求。

企业制定了设计开发控制程序，同时公司手册 8.3 条款，按标准要求，规定了产品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。

企业主要从事新能源电池健康管理系统的技术服务，目前服务成熟，未对服务过程进行设计开发，企业完全具备设计开发的能力，如果顾客未来有需求，会进行设计开发。

基本符合要求。

公司制定了服务过程控制程序等，同时手册明确了受控条件包括：

各部门在执行服务任务时应获得的服务的特性信息；



在服务各相关阶段应有相对应的作业指导书来指导服务过程；

使用相适宜的设备，并由技术部对其进行管理，以保证所需过程的能力；

技术部应对服务采取相适应的监视与测量方法及准则；

技术部应对服务的交付和交付后的活动进行控制。

1、作业指导书主要包括：销售服务规范等

2.设备包括电脑、打印机等，符合产品销售的条件及要求。

3 监视和测量设备： 电池组检测均衡仪

服务流程：

签订合同--明确需求--数据上传---技术服务

关键过程：技术服务

特殊过程：技术服务

外包过程：物业管理

查见2025年3月对特殊过程技术服务过程从技术指导性文件、设备、人员、记录等方面进行了确认，结果：满足要求。

经现场与部门负责人沟通以及现场观察该过程可控。

经现场了解企业的技术服务内容：顾客会对新能源汽车委托企业做技术服务，企业用电池组检测均衡仪来测量电池的数据，或者是通过新能源汽车动力电池国家溯源管理平台去获取数据，然后提供技术服务。

数据上传：用电池组检测均衡仪来测量电池的数据，或者是新能源汽车动力电池国家溯源管理平台去获取数据，然后导入企业的新能源电池健康管理平台，操作人员陈某等

技术服务： 电池数据上传到企业的新能源电池健康管理平台之后，平台会进行数据的分析，然后给出结论，提供给顾客。

现场抽记录如下：

查见对江苏广华声波科技发展有限公司的服务记录2025-10-21：江苏广华回收了中创新航科技集团股份有



限公司的新能源电池，企业通过企业的新能源电池健康管理平台去分析数据，然后给出电池剩余价值评估，
电池回收参考价:17855.70

查见对河南杰夫的健康度分析报告2025.9.30：内容包含：容量衰减特性分析、温度一致性分析、电压一致性分析、自放电率分析、用电行为评估等方面，最终电池健康综合评分: 92.1。

查见对长兴县质量技术监督检测中心电池健康度趋势分析报告2025.7.21：内容包含剩余能量数据趋势，同时显示当前健康度75，风险预警40%。

企业制定了放行控制程序等，对放行予以控制。除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排已圆满完成之前，不应向顾客交付服务。

企业主要是采购办公用品，

抽办公用品验收记录：

产品名称：打印纸

检验项目：外观 规格 数量等

验收结果：合格

验收人员：郑某

日期：2025.1.20

产品名称：硒鼓墨盒

检验项目：外观 规格 数量等

验收结果：合格

验收人员：郑某

日期：2025.4.19

产品名称：签字笔

检验项目：外观 规格 数量等

验收结果：合格



验收人员：郑某

日期：2025.10.18

查过程服务质量管理：企业主要通过对服务人员考核等方式对过程服务质量进行管理，查见2025年1月到5月对服务人员陈某、林某等从商务礼仪、服务态度、服务中是否发生欺瞒顾客事件、向公司反馈顾客建议是否及时等方面进行考核，结果均非常优秀。同时针对于服务的内容会出具报告，交付给客户，具体见8.5.1.

三、查售后服务质量管理

定期做顾客满意度调查，主要通过发放顾客满意度调查表的形式来进行。

查见2025年3月企业发放3份顾客满意度调查表，顾客从服务质量、交付及时、价格、服务态度等方面对企业进行评价，结果满意度率98%/98%/99%，达成了企业目标的要求。

基本符合要求。

售前：网络或电话沟通、了解相关信息等，确定与顾客签订合同；

售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。

针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。对顾客一般提出的问题，由业务人员负责解决，不能解决的或关系重大时，公司派专人到现场去查看，确属公司服务质量问题的，并组织人员制定紧急应对措施，进行处理。体系建立实施至今未发生顾客投诉情况。

对服务过程中直接影响服务要求符合性的各种因素进行控制，确保满足顾客要求。针对销售合同，由业务员制定合同，报部门负责人、总经理进行审核，总经理进行批准，同意后盖章。

现场抽销售 合同如下：

顾客：江苏广华声波科技发展有限公司

项目名称：动力电池安全检测评估系统技术服务

日期：2025.8.26



顾客：河南杰夫锂电池有限公司

项目名称：退役动力电池安全检测评估系统技术服务

日期：2025.7.30

顾客：长兴县质量技术监督检测中心

项目名称：新能源电池全生命周期检测能力与质量提升技术服务

日期：2024.10.23

现场抽合同评审记录，对以上合同均进行了评审，结果：均同意签订

若顾客要求发生更改，应确保相关的形成文件的信息得到修改，并通知相关人员知道已更改的要求。

企业制定了顾客投诉及满意测量控制程序，对顾客满意程度进行监视和测量，评价其满意程度是否到达公司预定目标。综合管理部为本程序主控部门，负责与顾客联络，处理顾客抱怨，负责保存相关服务记录；组织对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求；分析顾客反馈信息，确定责任部门并监督实施。对顾客面谈、信函、电话、传真等方式进行的咨询、提供的建议，及时记录、收集；暂时未能解答的，要详细记录并与有关部门研究后予以答复。

企业主要每年通过定期发放顾客满意度调查表的形式来测量顾客满意度。

查见2025年3月企业发放3份顾客满意度调查表，顾客从服务质量、交付及时、价格、服务态度等方面对企业进行评价，结果满意度率98%/98%/99%，达成了企业目标的要求。

顾客满意度基本符合要求。

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

企业制定了内部审核控制程序，符合企业实际，每年内至少一次。

查见近期内审资料：

审核时间：2025年4月12日 审核组成员：组长：郑春琴 组员：陈舒浩

内审员经过了培训，但是依然存在内审能力不足，已在7.2开具不符合。

查见提供内审检查表，基本符合要求。



内审过程中发现一项不符合：

不符合项事实：

没有提供人员能力确认记录。

此项不符合已经进行了关闭。

内审结论： 综合审核结果，审核组认为：本公司管理体系基本符合ISO9001：2015标准的要求，是适用、有效的，运行效果基本达到标准要求，本次审核真实、有效。

公司内审基本符合要求。

提供有《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。符合要求。

查最近一次管理评审，提供了管理评审计划、会议签到表、质量体系运行报告、各部门的汇报材料、会议纪要、管理评审报告、改进计划等。

评审时间： 2025.4.22 评审参加部门、人员：总经理、管代及各部门负责人

评审内容：

- a) 以往管理评审所采取措施的情况；
- b) 与质量管理体系相关的内外部因素的变化；
- c) 下列有关质量体系绩效和有效性的信息，包括其趋势：
- d) 顾客满意和相关方的回馈；
- e) 质量目标的实现程度；
- f) 过程绩效以及服务的符合性，包括过程、测量和监控的结果(由各部门作绩效报告)。
- g) 不合格以及纠正措施；
- h) 外部质量审核结果(顾客或验证机构审查)及改正措施。
- i) 内部质量审核结果及改正措施。
- j) 顾客的回馈,包括客诉案的处理、满意度的测量结果、顾客沟通的结果及改正措施。



k) 监视和测量结果；

l) 审核结果；

m) 外部供方的绩效。

n) 资源的充分性（如设备、人员、可扩展的空间及质量体系之维持）；

o) 应对风险和机遇所采取措施的有效性；

p) 改进的机会

请各部门准备好以上资料,在开会时应提出。

评审结论：通过本次质量管理评审基本能达到管理体系持续的适宜性、充分性和有效性，以及对企业战略方针一致性，但由于我公司人员流动的情况变化，有关人员对标准的理解要求的仍然需要加强。

基本符合要求。

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

企业制定了不合格控制程序，对不合格服务实施控制，防止其对本公司带来不利影响，以更好的满足顾客要求。管代称，每次上传完数据之后基本都会对企业的新能源电池健康管理平台进行微调，针对于不同的电池更好的去进行数据匹配，未出现过不合格的情况。

基本符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

企业制定了纠正与预防措施控制程序，为了防止现实的不符合再次发生和潜在的不符合发生。

现场不符合项事实：

没有提供人员能力确认记录。

查见内审中发现一项不符合：

不符合项事实：

1 没有提供人员能力确认记录。

原因分析：

由于综合管理部对工作疏忽，没有按时对人员能力进行确认。

分析人：郑春琴

拟采取的纠正措施：

本公司通过这次的内审，对发现的问题给予及时的纠正。

针对发现的不符合项，立即对人员能力进行确认，建立有效的人员能力评定机制，对涉及的管理



人员采取严格的教育，组织相关人员对该条款进行学习。查验培训计划的其他内容，杜绝此类事件的再次发生。

纠正措施完成情况：

已补充完善相关的人员能力确认记录，并举一反三，未发生类似情况。

部门负责人：郑春琴 日期：2025.4.13

纠正（预防）措施跟踪验证情况：

已整改完毕，并对相关人员进行了培训，对标准有进行学习交流。

验证人：郑春琴 日期：2025.4.13

基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求，体系建立以来，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。

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）：

现场查看，公司体系人数 21 人，面积约为 495 平方。

注册地址：浙江省杭州市拱墅区杭行路 688 号星运大厦 1 幢 1808 室（自主申报）

经营地址：浙江省杭州市拱墅区杭行路 688 号星运大厦 1 幢 1803 室

查设备包括办公电脑、打印机等，可以满足需要。

抽查设备、设施维护保养记录，设备有《设备保养记录》，记录完善。

特种设备： 无

测量设备： 电池组检测均衡仪，校准报告见附件。

目前该公司基础设施符合要求，基本能满足客户的要求，工作环境基本受控。

作业场所光线较充足，通风良好。

2) 人员及能力、意识：

企业制定了培训、意识和能力控制程序，对所有对质量有影响的工作人员进行培训，确保上述人员能够胜任本岗位工作，保证质量体系有效运行。

查见人员能力确认表，对主要人员从学历、相关工作年限工作能力、培训等方面进行了确认，结果均胜任本职工作。

企业主要通过培训的方式来提升人员的能力和意识。

查见年度培训计划，内容包括：宣贯公司方针和目标、ISO9001 标准、公司手册、程序文件、内审员培训、

外部审核前公司提高培训、新进员工培训等方面。

现场抽培训记录如下：

时间：2025.6.18 培训项目：外部审核前公司提高培训 参加培训人员：

郑春琴、陈舒浩等



有效性评估：

通过对公司方针、目标的宣贯，全体员工基本能理解 ISO9001 标准、公司手册、程序文件的相关内容，并能灵活运用到实际工作中，以体现出本次培训的效果。

评价人：吴奇斌 日期：2025.6.18

时间：2025.2.10 培训项目：ISO9001 标准、公司手册、程序文件 参加培训人员：郑春琴、陈舒浩等

有效性评估：

通过对公司方针、目标的宣贯，全体员工基本能理解 ISO9001 标准、公司手册、程序文件的相关内容，并能灵活运用到实际工作中，以体现出本次培训的效果。

时间：2025.8.10 培训项目：新进员工培训 参加培训人员：全体新进员工

有效性评估：

通过对员工入职培训，所有新进员工都能很好的掌握相应知识，并能灵活运用到实际工作中，以体现出本次培训的效果。

.....

现场与内审组长郑春琴沟通，得知其内审是在咨询公司辅导下进行，存在内审能力不足，开具不符合。

基本符合要求。

3) 信息沟通：

经与主管沟通，日常工作中主要通过发放文件、召开会议、微信电话或口头交流等方式就管理体系有关服务质量、客户反馈、法规等各种信息进行沟通交流，确保公司各个管理系统都能有效地实施。

内部沟通活动主要通过微信群、开会、内部文件的学习和传递等方式通报质量管理、体系运行、顾客反馈等情况。能提供相关沟通的记录信息，内部沟通方式可行，沟通活动正常、有效。

外部沟通主要通过以下方式进行：与公司顾客沟通公司产品质量、交付情况，服务需改进方面等；与当地工商、消防、安全主管部门定期进行交流沟通，并积极参加有关各种会议及文件学习。

截止目前未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。

体系运行以来，未见重大顾客投诉的情况。

目前企业内外部沟通顺畅。

基本符合要求。

4) 文件化信息的管理：

编制了《文件和记录控制程序》等，符合标准和企业实际。企业根据 GB/T19001-2016 标准、的要求和实际，编制了管理体系文件，包括： a)形成文件的管理方针和管理目标。 b)《质量手册》、《程序文件》。 c)标准所要求的形成文件的程序。 d)为确保管理体系过程的有效策划、运行和控制的文件等。 e)为提供符合要求及管理体系有效运行的证据而建立的记录，包括标准所要求的记录。

质量手册：版本：A/1 文件编号：ZT/Q01-2025 发布日期：2025.1.5

程序文件：版本：A/1 文件编号：ZT/Q02-2025 发布日期：2025.1.5

管理制度包括：合同管理规范、客户满意度调查管理办法、培训管理办法、文件管理规定等

记录包含：内外部因素识别评价清单、合格供方名录、合同评审表、风险和机遇评估分析表、培训计划、培训记录、顾客满意度调查表、设备保养记录等

外来文件清单包括：中华人民共和国劳动合同法

中华人民共和国安全生产法

中华人民共和国公司法



中华人民共和国特种设备安全法
 中华人民共和国产品质量法
 消费者权益保护法
 中华人民共和国民法典
 中华人民共和国仲裁法
 中华人民共和国环境保护法
 中华人民共和国计量法
 中华人民共和国消防法
 YS/T 661-2016 电池级氟化锂
 24CDX009-2 数据中心机电设施设计与安装——电力模块、锂离子电池柜、间接蒸发冷却空调系统
 CAB 1022-2014 锂离子蓄电池汽车应急启动电源
 DL/T 1397.1-2014 电力直流电源系统用测试设备通用技术条件 第1部分：蓄电池电压巡检仪
 DL/T 2864-2024 电池储能系统储能协调控制器技术规范
 GB/T 10077-2008 锂原电池分类、型号命名及基本特性
 外来文件一般通过网络下载的方式。
 文件一般包括电子版和纸质版，配置文件柜，妥善保存。
 基本符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q新能源电池健康管理系统的技术服务

经营地址：浙江省杭州市拱墅区杭行路 688 号星运大厦 1 幢 1803 室

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，杭州智全科技有限公司的

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：杜万成 杜万成

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。