



项目编号：21890-2025-Q

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：北京和悦佳诚在线科技有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）： 吴太平

审核组员（签字）： 吴太平

报告日期： 2025 年 12 月 7 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：吴太平

组员：



受审核方名称：北京和悦佳诚在线科技有限公司

## 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
A	吴太平	组长	审核员	2025-N1QMS-1468194	29.09.02,29.12.00

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	李海龙 肖梦菲	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/T 19001-2016/ISO 9001:2015

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：管理体系审核计划（通知）书；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国专利法》、《中华人民共和国价格法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国知识产权保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《废弃电器电子产品回收处理管理条例》、《中华人民共和国无线电管理条例》、《能源效率标识管理办法》、《电信设备进网管理办法》等。



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：《质量管理体系 要求 GB/T19001 - 2016》、《GB/T 16784-2025 工业产品售后服务 总则》、《SJ/T 10466.13-1993 售后服务质量指南》、《SB/T 10401-2006 商品售后服务评价体系》、《GB/T 29827-2013信息安全技术 可信计算规范 可信平台主板功能接口》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12月07日上午至2025年12月07日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年11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:电子产品销售

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：北京市大兴区金星西路5号及5号院3号楼10层2单元1101

办公地址：北京市大兴区金星西路5号及5号院3号楼10层2单元1101

经营地址：北京市大兴区金星西路5号及5号院3号楼10层2单元1101

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12月06日 08:30至2025年12月06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生产/服务过程控制；Q外部提供的过程、产品和服务的控制。

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：2026年1月6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 12 月 6 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

本次不符合的验证; 运行策划和控制; 生产/服务过程控制; 绩效测量和监视;

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, 未发生质量投诉。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:

最高管理者对管理体系高度重视和支持, 并对标准有一定程度的理解和掌握, 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:

本次不符合的验证; 公司内审员能力需提高, 管理层对体系的掌握程度需提高, 管理人员加强体系文件学习。

### 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: 2022 年 03 月 15 日, 体系实施时间: 2024 年 11 月 01 日

2) 法律地位证明文件有:

法律证明文件: 营业执照(统一社会信用代码 91110117MA7K19Q11W), 经营范围覆盖认证范围, 有效期内。。

3) 审核范围内覆盖员工总人数: 5 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:

Q: 电子产品销售

流程: 接收订单→合同评审→签订合同→组织采购→产品交付→售后服务

需确认过程: 销售过程 外包过程: 产品运输

## 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

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。

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。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了质量方针。

质量方针：以人为本，品质为先；精益求精，客户满意

质量方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。

公司质量总目标：

销售产品准时交付率 $\geq 98\%$ ；

顾客满意度 $\geq 90$ 分

质量目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件，组织对目标进行了分解及考核。现场抽查 2025 年目标、指标完成情况监控记录，均达到了既定目标。

企业规定了需要对质量管理体系进行变更时，应考虑到变更目的及其潜在后果；质量管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。确保质量管理体系的完整性。

依照 GB/T19001-2016 标准，结合实际情况，围绕质量方针、质量目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。

为了确保获得合格产品和服务，确定了运行所需的知识。内部来源，知识产权；经历；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果。外部知识包括：标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的技术人员等方式对确定的知识及时更新。

编制了《文件控制程序》、《记录控制程序》等，符合标准和企业实际。企业根据 GB/T19001-2016、标准和实际，编制了管理管理体系文件，包括：a) 形成文件的管理方针和管理目标。b) 《管理手册》、《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有效运行的证据而建立的记录，包括标准所要求的记录。识别产品标准：《质量管理体系 要求 GB/T19001 - 2016》、《GB/T 16784-2025 工业产品售后服务 总则》、《SJ/T 10466.13-1993 售后服务质量指南》、《SB/T 10401-2006 商品售后服务评价体系》、《GB/T 29827-2013 信息安全技术 可信计算规范 可信平台主板功能接口》等。通过文件审核和审核确认，《管理手册》等符合标准要求、法律法规和企业实际，具有可操作性。

### 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

通过现场了解以及沟通，确定认证覆盖范围为：Q：电子产品销售

产品实现的过程和活动的管理控制情况：

企业最高管理者为增强顾客满意，确保顾客和适用的法律法规的要求得到满足，对建立、实施、保持和改进质量管理体系做出了承诺。建立和实施并初步形成了纠正、预防和持续改进机制。严格执行了体系



文件规定要求，认真贯彻执行 GB/T 19001-2016 标准，产品质量稳定并符合产品标准和顾客要求。实现了企业方针和目标，达到了预期结果。

企业建立了较完善的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金等资源确定和提供等渠道，能够确保满足建立、实施、保持、改进质量管理体系，提供符合要求的产品的实际需求。

企业在策划建立质量管理体系时较充分地识别了所需的过程，包括产品实现所需的过程，包括明确顾客及其规定用途和已知的预期用途所必需的要求、适用的法律法规要求、组织附加的要求，对各种要求进行评审，确认可以满足要求，并传递到相关岗位。

企业明确了所提供产品的质量目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和产品监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

按照产品实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在销售实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量设备的控制等能够按照规定准则正常运行，并保证提供产品符合规定的要求。

该组织策划了实现流程图，经识别，生产和服务过程中需确认过程：销售过程。对过程进行生产和服务质量考核控制及监督，基本符合要求。

#### **质量运行策划和控制：**

公司主要进行电子产品销售。对销售服务实现进行策划，包括以下方面：

- 1、销售服务实现过程：接收订单→合同评审→签订合同→组织采购→产品交付→售后服务。
- 2、确定了相应的质量目标，目标基本合理、可测量、可达到。
- 3、策划了相关文件：策划了《销售过程控制程序》、《顾客满意度测量控制程序》等文件。
- 4、服务过程中由部门负责人进行考核/检查，由客户进行服务评价，符合要求。
- 5、场所：销售服务在办公室内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，外围销售人员主要开拓市场，无坐班要求，基本满足工作需要。资源基本满足。
- 6、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。

需确认过程：销售过程

外包过程：产品运输

策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求。

#### **产品和服务的要求：**

组织编制的质量手册 8.2 条款、《与顾客有关的过程控制程序》中规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：

- (1) 顾客对产品规定的要求,包括产品内容、技术、进度和费用要求及后期服务要求；
- (2) 与产品有关的法律、法规要求；
- (3) 公司确定的其他附加要求等。

公司主要进行电子产品销售。

销售渠道：主要通过招投标、客户引见、市场开拓等形式进行销售。

组织由销售部负责与客户进行沟通。

沟通方式：会议、电话、邮件、微信等。

沟通内容：产品和服务的信息，客户反馈及抱怨处理、合同或订单以及变更等内容。



沟通时机：当存在产品和服务过程中任务有不确定需要确认沟通时进行。

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，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：电子产品销售

#### 查销售情况：

1、合同：与北京中创兴业商贸有限公司签订的购销合同

合同编号：HYJC-ZCXY-20251117；

签订日期：2025.11.17；

设备清单：产品名称：电子计算机\*服务器，型号配置：--，数量：36；

2、合同：与江西鸿盛电子通信技术有限公司签订的购销合同

签订日期：2025.8.18

合同编号：HYJC-HSDZ-20251117；

设备清单：产品名称：计算机配套产品\*显卡，型号配置：RTX4090，数量：80；

3、合同：与北京玩的屋顶竞技体育有限公司签订的软件技术服务合同

合同签订日期：2025年9月9日；

提供产品：数据模板可视化系统。

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、货物交付及验收、货物质保及售后、争议解决等。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。

公司与产品有关要求主要在合同/订单中体现，合同/订单内容包含产品名称、价格、供货期等，产品信息明确，符合要求。

经查该公司尚未发生口头合同，如有发生，以记录为准，由记录人确认，由销售部销售人员确认评审后及时回复顾客。

为了明确与产品有关的要求，确保公司有满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前



对产品有关要求进行了评审。

查合同评审情况：提供《合同评审记录表》；

顾客名称：北京中创兴业商贸有限公司，提供产品：计算机\*服务器；

合同签订日期：2025年11月17日；

评审内容：合同履行能力、质量能否满足客户要求、合同责任权利、交货期限能否满足客户要求、产品价格是否合理等；

评审人员：销售部:肖梦菲,综合部:李海龙；

总经理意见：同意签订该合同，周磊 2025.11.15。

顾客名称：江西鸿盛电子通信技术有限公司，提供产品：计算机配套产品\*显卡；

合同签订日期：2025年8月18日；

评审内容：合同履行能力、质量能否满足客户要求、合同责任权利、交货期限能否满足客户要求、产品价格是否合理等；

评审人员：销售部:肖梦菲,综合部:李海龙；

总经理意见：同意签订该合同，周磊 2025.8.17。

3) 顾客名称：北京玩的屋顶竞技体育有限公司，提供产品：数据模板可视化系统；

合同签订日期：2025年9月9日；

评审内容：合同履行能力、质量能否满足客户要求、合同责任权利、交货期限能否满足客户要求、产品价格是否合理等；

评审人员：销售部:肖梦菲,综合部:李海龙；

总经理意见：同意签订该合同，周磊 2025.6.25。

当合同/订单发生更改时，按评审要求重新由销售部负责人评审并与顾客签订补充合同/订单。更改后情况要通知各相关部门（尚未涉及）。从目前的销售服务条件看，公司有能满足顾客的要求。

以上合同自签定未出现合同变更或顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。

基本符合要求。

### 产品和服务的设计和开发：

查销售服务过程的设计，管理手册 8.3 条款对设计和开发规定了流程要求及控制要求。

经与企业沟通和现场审核发现：受审核方销售部负责产品和服务的设计开发。配备了专业的服务人员。询问服务人员肖梦菲等：其在公司范围内从事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。自公司成立以来，公司专业从事电子产品销售工作。公司所提供的服务均为按照法律法规要求、国家标准要求及顾客要求进行服务。有设计和开发的相关规定，近一年以来，公司均按顾客要求进行服务，暂无新生产方案的研发活动，原服务方案也无变更，一直按标准要求和顾客要求进行服务。

查公司管理手册 8.3 条款，规定了服务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。

公司所提供的服务过程均已定型，配制的人员能力达到要求，不对服务内容进行额外更改，所提供的服务暂时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，顾客对服务的要求也不断变化，如顾客要求和市场需要提供更好的服务方案时，公司按照策划的：设计和开发要求进行设计开发，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。

**外部提供过程、产品和服务的控制：**

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

销售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，对供方提供的服务的经济性、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。

公司外包过程：产品运输

提供《合格供方名录》，共 4 家合格供方

企业名称	供应产品/服务名称
北京鲁禹宏伟环保科技有限公司	计算机*服务器
无锡得实惠科技有限公司	计算机配套产品*显卡
北京裕铭华科技有限公司	数字模板可视化系统
联航物流供应链（深圳）有限公司	产品运输外包

检查供方评定情况，提供了《供方评价表》。

抽查评定情况：

--对北京鲁禹宏伟环保科技有限公司、无锡得实惠科技有限公司、北京裕铭华科技有限公司、联航物流供应链（深圳）有限公司等从营业资质齐全、信誉履约能力、价格、能否沟通良好、质量保证能力、送货及时等方面对供应商能力进行评定，评价日期均为 2024 年 11 月 1 日，评审负责人为肖梦菲，评定结论：可以列为合格供方！，总经理周磊签署同意意见。综上，这四家供方均满足各项评价要求，被列为合格供方。

**抽查供应商合同签订情况：**

1、与“北京鲁禹宏伟环保科技有限公司”签订的购销合同

合同编号：BJLY-HYJC-20251117

供货清单：产品名称：计算机\*服务器，型号配置：--，数量：36；

签订日期：2025-11-17。

2、与“无锡得实惠科技有限公司”签订的购销合同

合同编号：DSH-HYJC-20250818；

供货清单：产品名称：计算机配套产品\*显卡，型号配置：RTX4090，数量：80；

签订日期：2025 年 8 月 18 日。

3、与“北京裕铭华科技有限公司”签订的软件技术服务合同

合同编号：BJ20250910；

项目名称：数字模板可视化系统；

签订日期：2025 年 9 月 10 日。

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、货物交付及验收、货物质保及售后、争议解决等，有双方盖章，合同有效。

4、与“联航物流供应链（深圳）有限公司”签订货物运输代理合同--产品运输外包方

服务项目：产品运输；

签订日期：2025 年 4 月 5 日；

合同均约定了合同期限、运输范围及货物种类、货物交接及运输、甲乙双方权利和义务、运输保价、



理赔和索赔程序、运费及其结算方式、特别约定、违约责任等，有双方盖章，合同有效。

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，采购产品由供方检验合格后发至甲方指定地点，由甲方负责验收。公司与供方和采购方均形成双方盖章确认的《产品验收单》。

基本满足要求。

### 生产和服务提供过程、产品和服务放行及交付后活动

公司编制了《过程和产品的监视和测量控制》、《销售过程控制程序》、《采购控制程序》、《销售服务考核作业指导书》、《订购产品检验作业指导书》、《跟单工作管理制度》、《销售与服务规范》等对公司的产品销售过程进行了控制。

组织产品覆盖范围：电子产品销售。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。

销售服务过程受控条件包括：

配备了运行过程所需的资源：

销售部共有员工 3 人，经过培训及能力评价并有多年工作经验的人员，满足目前公司运营要求。

现场查看办公设施主要是笔记本、台式机、打印机、办公桌椅、文件柜、空调等，满足工作需要。

验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规、货物验收标准。

公司制定《销售与服务规范》，等文件，明确了销售部在销售、顾客满意度调查方面的职责及产品的销售活动程序与要求，确定了检验、监视等各项活动的准则，明确了各过程所需的监视和测量要求以及所需的记录。

监视和测量设备：对进入本公司产品做如下检验：名称、规格、数量、外观、日期、是否有产品合格证等信息，产品应符合相关标准的规定或行业规定。无监视和测量设备的要求。

销售部负责与客户洽谈、沟通、合同的签订及合同的实施。

销售流程：接收订单→合同评审→签订合同→组织采购→产品交付→售后服务

产品经供方检验合格后由企业指定物流运送至客户指定地点或者由企业中转经物流运送至客户指定地点。产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。

自体系建立以来，销售的产品无退货投诉的情况。

查过程确认情况：

提供 2025 年 2 月 22 日开展的《特殊过程确认记录表》，过程名称：销售过程：

本次确认时机：■ 过程前

人员资格：

■本次确认全过程中的岗位工作人员经过相关培训和考核，具备上岗资格；

■所有岗位工作人员已在本岗位试工作过且获得认可。

过程方法鉴定

■部门已将业务洽谈过程规程发放到相关岗位；



■全过程中岗位工作人员确实已按照业务洽谈过程相关规定执行。

■ 业务洽谈过程相关规定对公司的服务具有指导作用，适宜。

设备鉴定：■办公设备、网络均正常运行，网络平台工具等均能满足工作要求

过程控制：业务洽谈过程中规定要控制的要求：

已按销售服务过程理制度执行

结论：■过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力；

过程确认人员签字/日期：肖梦菲，2025年2月22日；总经理签字/日期：周磊，2025年2月22日。

查见《销售服务质量检查考核记录》，对该过程服务人员从销售人员态度、销售过程风险把控情况、销售主动性、接待质量、来电记录、顾客要求评审及时性、顾客沟通及时性、顾客投诉处理及时性、合同执行的跟踪情况、顾客产品使用情况回访等方面进行考核，检查结果均符合要求。

现场查相关记录及与负责人肖经理沟通得知，组织的：

1) 物流服务：负责人介绍，销售产品的运输由供方或企业指定物流发货。组织通过电话、微信跟供货方及物流信息对产品到货信息进行监控。

2) 安装、装卸活动：企业负责人介绍，客户自行安装调试。由物流/快递负责产品的装卸。

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，由销售人员协调供方进行维修、赔偿等处理。

抽查放行交付及签收情况：提供签收记录并覆盖公章；

项目名称	签收时间	验收证据
北京中创兴业商贸有限公司	2025. 11. 17	发货验证记录、《产品验收单》（双方盖章）
江西鸿盛电子通信技术有限公司	2025. 8. 18	发货验证记录、《产品验收单》（双方盖章）
北京玩的屋顶竞技体育有限公司	2025. 11. 15	发货验证记录、《产品验收单》（双方盖章）

4) 售后服务：负责人介绍，产品交付依据合同或订单要求，在顾客指定地点进行。交付前，供方会对产品进行严格检验，确保合格后才交付，顾客在接收时同步开展验收工作。

关于产品销售后的售后服务，主要为当客户遇到使用问题或技术问题时，企业提供在线、远程或电话技术服务，若出现产品质量问题，将采取维修或更换的方式解决。负责人表示，自体系建立以来，尚未收到客户投诉或质量不良反馈。

公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，会有专人定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。

审核当日，销售部郝立龙外出去北京中创兴业商贸公司去辅导产品安装使用。

查见现场记录及与负责人沟通确认：基本满足交付和交付后活动的要求。

基本符合要求。

销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、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（验）收。客户签收记录见 Q8.5.1。



目前货物采购无至供方现场实施验证的情况发生。

查《销售服务质量检查考核记录》，检查结果均符合要求。详见前面。

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。

公司策划了《顾客满意度测量控制程序》，用以收集和分析顾客对本公司是否满足其要求的意见的有关信息，

公司通过电话，网络、微信等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。

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 2025.1.25 日 2 份客户的满意度调查。提供 2025.1.31 顾客满意度统计分析表，最终顾客满意度 96 分，满足顾客满意度≥90 分达到目标要求。

### 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

经调阅相关记录确认，企业在 2025 年 2 月 10 日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。整改情况：提供不符合报告，于 2025 年 2 月 11 日完成整改，

审核现场与企业内审员沟通，该两名内审员对内审知识比较欠缺，还需要加强持续培训学习。对于能力方面开具的不符合。

企业最高管理者在 2025 年 3 月 10 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，于 2025 年 3 月 11 日完成。管理评审真实有效。

### 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

策划保持《不合格品控制程序》，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，基本符合企业实际和标准要求。

#### 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。



### 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）：

企业为建立、实施保持 GB/T19001-2016 标准标准并持续改进其有效性，确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量管理体系所需的资源。

##### 基础设施

--建筑物和相关设施：北京市大兴区金星西路5号及5号院3号楼10层2单元1101。此场所为租赁性质，主要为Q:电子产品销售和办公经营部门使用。出具了房屋租赁合同；出租方：张雄虎；承租人：周磊，周磊与公司签订了房屋无偿使用协议，本合同租赁期限自\_2025年6月15日起至\_2026年6月14日止。建筑面积97.76平方米；与经理沟通，该场所与东捷（北京）科技发展有限公司共用办公。

--办公通信设备：公司办公条件满足要求，电脑、电话、打印机等。其维护保养由综合部进行，现场设施完好。设备能力稳定。

--运输资源：无车辆

--支持性设施：无食堂，无库房

##### 人力资源

--人员：企业体系覆盖人数5人，其中管理人员3人，其他人员2人。提供社会保险单位参保证明。

--组织结构：设置总经理、各部门经理、行政、销售等岗位，岗位设置齐全，职工队伍相对稳定，管理人员有相关工作经验，操作人员实践经验较为丰富，人力资源基本符合要求。

监视和测量设备：无

特种设备：无

运行环境及资源满足组织：电子产品销售的要求。

资源管理基本符合要求。

#### 2) 人员及能力、意识：

企业规定了工作人员岗位任职要求，另有人员能力评价表，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。企业相关人员基本具备相应能力和意识。基本符合要求。审核现场与企业内审员沟通，内审员对内审知识比较欠缺，还需要加强持续培训学习。对于能力方面开具的不符合。

#### 3) 信息沟通：

企业在手册中规定了沟通内容，包含沟通的对象、沟通的主责部门、沟通的内容、方式等内容，符合标准要求。使各部门了解信息沟通渠道及要求，便于组织内各部门的协调，以确保管理体系的有效性进行。沟通内容包括：内部信息和外部信息，信息沟通渠道畅通。基本满足要求。

#### 4) 文件化信息的管理：

文件化信息的管理：公司编制了管理体系文件，按体系文件结构包括：管理手册、程序文件汇编、管理文件汇编等。其中方针、目标也形成了文件并纳入到管理手册中。文件覆盖了组织的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改订控制有效。经现场确认，该公司的体系文件基本符



合据 GB/T19001-2016 标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。

#### 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q:电子产品销售

#### 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，北京和悦佳诚在线科技有限公司的

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 checked="" type="checkbox"/> 有效	<input 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: 吴太平

## 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。