

项目编号：20069-2025-Q

# 管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：北京亚北时代科技有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）：岳艳玲

审核组员（签字）：/

报告日期：2025年12月15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，不向第三方泄漏。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：岳艳玲

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	岳艳玲	组长	审核员	2024-N1QMS-1319559	33.02.04

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	丁永昌、郭文哲	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，进行第 1 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：

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：管理体系审核计划（通知）书；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《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》、《北京市生活垃圾管理条例》、《北京市消防条例》《中华人民共和国消防法》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：《服务标准化工作指南 GB/T15624-2011》、《商业服务业顾客满意度测评规范 SB/T 10409-2007》、《计算机软件可靠性和可维护



性管理GB/T 14394-2008》、《计算机软件测试规范GB/T 15532-2008》等国家标准。

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12月15日上午至2025年12月15日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年1月19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：计算机维修服务

**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：北京市昌平区东小口镇天通苑 203B 号楼 3 单元 1 门 1 层 101 室

办公地址：北京市昌平区东小口镇天通苑 203B 号楼 3 单元 1 门 1 层 101 室

经营地址：北京市昌平区东小口镇天通苑 203B 号楼 3 单元 1 门 1 层 101 室

多场所地址：

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）

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证证书及标识使用情况：

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：GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.3 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：2026 年 1 月 14 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 12 月 15 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

本次审核不符合项的验证、内审、管理评审有效性; Q 生产和服务提供的控制; Q 绩效测量和监视。应对机遇和风险的措施情况、任何变更情况等。

3) 本次审核发现的正面信息:

最高管理者重视体系建设, 对体系运行比较理解。公司质量目标均能实现达成, 公司法律法规收集比较齐全。公司质量稳定, 无重大质量问题发生, 暂无客户投诉。公司重视体系建设, 规模扩大的同时重视管理。

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服务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:

公司在管理体现运行过程中对记录的及时形成和保留意识上有待加强, 管理评审工具应用不够、部分管理人员对公司质量文件、程序文件理解掌握不到位。

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

**质量方针:** 诚信守约、科学管理、提供优质服务。

受审核方制定的质量方针与公司经营宗旨相关适宜, 同时也满足了GB/T24001-2016 标准对方针的要求。

**质量目标:** 公司对质量目标及其实现进行了策划, 制定公司总体目标, 并对其分解。

查见2025年质量目标分解表, 具体情况如下:

部门	质量目标/绩效	考核方式	考核频次
公司	顾客满意度≥95 分	调查每项得分的总和/调查数量	一年一次
	服务及时率 100%	服务次数/服务总数×100%	一月一次
综合部	员工培训一次合格率≥95%	培训合格人次/培训人次×100%	一月一次
	文件控制率 100%	文件配制数/文件发放控制数×100%	一年一次
	纠正措施完成率 100%	每年中对纠正措施完成情况进行统计	一年一次
	顾客满意度≥95 分	调查实际分数/调查总分数×100%	一年一次
项目部	服务及时率 100%	服务次数/服务总数×100%	一月一次



合同履约率 100%

合同准时履约数/合同总数×100%

一月一次

公司通过会议、文件等手段保证质量方针为全体员工理解并落实到工作中。管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。质量方针通过文件、培训等形式将公司质量方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过行政部获取公司质量方针

质量目标制定合理，目标可测量。

质量目标的管理：公司对各职能部门也进行了目标分解，除顾客满意率按年度考核外，其余按月对各层级质量目标完成情况进行考核评价。各部门组织对所属员工进行目标的培训，确保全体员工清楚公司及本部门的目标，并付诸实施；按节点对目标进行检查，针对影响目标达成的原因，适时采取纠正和预防措施；管理评审时，均需对目标进行评审，确保其适宜性。

抽查2025年质量目标考核情况，公司及各部门质量目标均达成。

质量目标及其实现的策划基本符合要求。

## 2.2 重要审核点的监测及绩效 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）

受审核方基本能够按照管理体系策划的安排对产品实施监视测量，能够按照生产服务规范提供计算机维修服务，通过现场观察及查阅以往的记录，受审核方能按照规定的要求实施服务监控。

一、服务实现过程的质量控制：在产品实现过程中，需要采取质量管理手段，比如说制定标准流程、设定严格的程序，保证服务的质量符合预期要求。

二、活动的质量管理控制：这方面公司从人员、设备、材料、方法、活动的场所等方面出发，采取相应的管理控制措施，确保产品质量达标。

三、重要审核点：在产品实现和活动进行过程中，需要进行重要审核点的监测和评估，例如对关键过程进行控制等，关键过程：服务过程。此次审核对外包过程进行了抽样，外包过程主要有：人力资源外包。对关键过程控制也进行了抽样。

四、监测和绩效评估：在服务实现过程中和活动进行过程中，需要进行持续的监测和绩效评估。这包括对产品实现过程的质量进行持续监控等。公司对质量表现的监测信息、所采取的运行控制、对组织管理目标符合情况的文件记录。包括了管理目标完成情况的监测。包括日常运作的监控。通过管理方案执行情况监测记录，对管理方案实施进展情况进行了监测；结果均为合格。公司管理目标及指标统计表；各部门各项目标、指标均完成规定值。

公司质量管理体系覆盖的产品及相应的活动为：计算机维修服务。

### 意识：

公司手册规定了人员、能力控制规定，制定并实施《人力资源管理程序》，程序规定了招聘、考核、培训等要求，各岗位任职要求规定了主要岗位人员任职资格要求。

经现场确认：该企业未涉及到特种作业人员。

现场抽查夏云森、谷自永、丁永昌劳动合同，约定内容齐全、双方签字盖章，满足要求。

提供《岗位能力要求表》，从学历、工作经历、技能与经验要求等方面对管理层岗位要求进行规定。



提供《岗位能力确认记录》，从学历、岗位培训、独立操作技能、岗位经验等 8 个方面进行评分，评分 90 以上为胜任，经查全体员工均胜任其所在岗位。

企业通过对人员培训、招聘人员等措施，确保人员能够满足岗位要求。通过培训提高岗位作业水平。

▲查：综合部部分员工对公司管理方针“诚信守约、科学管理、提供优质产品及服务”理解不透彻，不符合。不符合 GB/T19001-2016/ISO9001：2015 标准 7.3 条款：“组织应确保在其控制下工作人员知晓：a) 质量方针；”的要求。

#### 运行的策划和控制：

公司建立和运行《与顾客有关过程控制程序》、《顾客满意程度测量程序》、《采购控制程序》、《设计开发控制程序》、《办公室工作制度》《项目部管理制度》、《客户服务管理制度》、《客户回访制度》等程序和规定，对产品和服务实现过程的策划进行控制。对运行过程进行管控。

公司对产品质量目标、采购过程、销售过程所要求的验证、确认、监视、检验以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录，进行运行策划和控制。

公司主营业务：计算机维修服务

策划了计算机维修服务流程：派单需求接入→指派协调专员→协调工程师（同时反馈客户）→联系用户→工单指派→派单数据→接单→预约上门时间→现场服务（异常情况及时反馈服务台→过程跟进→异常情况需求增减→反馈客户）→交付资料收集整理工单签字（提交工单验收资料→收集交付资料清单→审核交付资料→提交甲方验收资料/工单→需求确认完成）→工单完成

关键过程：服务过程

特殊过程：无

外包过程：人力资源

不适用条款：无

1、确定了质量目标，目标基本合理，可测量。

2、配置了办公设备：电脑和办公设备、电话、热风枪，电烙铁、超声波清洁剂，加热台，撬片，酒精，无尘纸，主要用于公司计算机维修服务等，基本满足要求

3、监视和测量设备：金钥匙测试软件。

收集了相关法律法规要求及主营业务的相关标准，主要包括：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《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》、《服务标准化工作指南 GB/T15624-2011》、《商业服务业顾客满意度测评规范 SB/T 10409-2007》、《计算机软件可靠性和可维护性管理 GB/T 14394-2008》、《计算机软件测试规范 GB/T 15532-2008》等国家标准。与产品有关的要求在销售合同中予以明确和确定。现场查看，符合企业情况和标准要求，识别和获取齐全有效。

7、策划了验收准则：合同、标准、顾客要求等。

8、策划实现过程所需记录，相关运行记录包括：受控文件清单、外来文件清单、内审报告、管理评审报告、服务质量检查表、顾客满意度调查表、进货检验记录等记录。

现场查看，有计算机维修服务过程、服务记录：过程能力确认报告、顾客满意度调查表、顾客满意度统计分析表等。

管代丁文昌介绍，公司按照策划要求对管理体系运行过程进行控制，整体运行情况较好，合同履约率、顾客满意度等各项质量目标均达成，未出现顾客投诉、上级部门处罚等情况。

运行策划和控制基本符合要求。

#### 产品和服务的要求：



公司主要进行计算机维修服务。

据负责人介绍：顾客沟通方式有面谈、电话、网络、宣传彩页、书面、公告、讨论、影像、互联网等沟通的方式予以传递等联系方式，了解顾客需求，确定生产服务项目和内容，并向客户承诺服务项目和质量等信息。在服务的过程中，及时向顾客报告工作的进度，工作状况等。在适宜的时机，和客户沟通交付情况及后续服务内容。及时收集顾客对服务的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉。负责人介绍，和客户的沟通渠道畅通，信息交流及时，解决及时，未发生过客户投诉等情况。

公司编制并执行《与顾客有关过程控制程序》、《合同评审控制程序》、《项目部管理制度》、《客户服务管理制度》、《客户回访制度》，明确规定了与产品和服务有关要求确定的规定，策划合理，符合企业实际和标准要求。

公司主要业务为计算机维修服务。

按法律法规要求和顾客的要求等进行经营和服务。公司向客户明示公司生产服务项目和品质等内容，通过宣传册、网络、广告、传单、名片、电话、缘故介绍等多种渠道向客户和潜在客户宣传贯彻。

公司按照《服务标准化工作指南GB/T15624-2011》、《商业服务业顾客满意度测评规范SB/T 10409-2007》、《计算机软件可靠性和可维护性管理GB/T 14394-2008》、《计算机软件测试规范GB/T 15532-2008》等国家标准的的要求及顾客要求从事相关产品的服务。与产品有关的要求在销售合同中予以明确和确定。现场查看，企业收集了《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《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》、《北京市生活垃圾管理条例》、《北京市消防条例》《中华人民共和国消防法》等法律法规等法律法规、行业规范、标准、顾客要求等。符合企业情况和标准要求，识别和获取齐全有效。

查服务要求及评审情况

与负责人沟通，公司计算机维修服务模式主要有零散顾客和企业客户。企业客户销售合同一般为框架合同，零散客户提供现场填写《联想服务工单》作为合同进行服务。经与管代交流，公司主要企业客户为辉瑞投资有限公司、北京北方华创真空技术有限公司。

1) 抽查公司2025.09.26与“辉瑞投资有限公司”签订的服务协议

服务内容：提供 PC 电脑含笔记本、台式机、一体机样件硬件服务

该协议为框架协议，服务期限为2025年9月30日到2026年9月29日。协议内容包括：协议和工作一览表、协议服务的提供、服务费及支付、服务成果及验收、服务提供方保证、生效和终止、违约责任、权利与义务转让、协议的采用和转让、权力行使及放弃、保密和物品返还、商业道德、隐私和信息安全、协议双方的关系、法律适用和争议解决、通知等内容。另外附有工作一览表、履行服务的地点、服务费及其支付方式、采用通知、国际反腐败和反贿赂原则、隐私和信息安全附录、第三方安全要求基准规范等内容。内容全面，双方签字盖章、具有法律效力。

公司于2025.09.23组织人员进行了合同评审。项目部意见/综合部意见：可以在合同规定日期之前完成服务。评审人：丁永昌、郭文哲。总经理（张海飞）意见：同意上述结论。

2) 抽查公司2025.11.25与北京北方华创真空技术有限公司签订的IT外包服务合同书

服务期限：2025年12月1日起一年

合同内容主要包括：服务内容及方式、服务标准、服务期限、费用及支付方式、保密条款、损坏赔偿、合同的变更与终止、争议解决方法、其他等。



公司于2025年11月22日组织人员进行了合同评审。项目部意见/综合部意见：可以在合同规定日期之前完成服务。评审人：丁永昌、郭文哲。总经理（张海飞）意见：同意上述结论。

3) 抽查公司2025. 12. 08与北京海博鼎辉科技有限公司签订的维修合同

服务内容：维修主板 1件

合同内容主要包括：服务内容、价格、交货地点及方式、验收、违约责任、争议解决、其他等。公司于2025年12月3日组织人员进行了合同评审。项目部意见/综合部意见：可以在合同规定日期之前完成服务。评审人：丁永昌、郭文哲。总经理（张海飞）意见：同意上述结论。

抽查服务工单：

1) 抽查联想服务工单，单号：202511152100458001

服务时间：2025年11月15日

服务工单主要包括：服务时间、产品型号、故障现象描述、服务记录等，维修工程师及客户确认签名。

2) 抽查联想服务工单，单号：202511212100457019

服务时间：2025年11月21日

服务工单主要包括：服务时间、产品型号、故障现象描述、服务记录等，有维修工程师及客户确认签名。

3) 抽查联想服务工单，单号：202511182100457019

服务时间：2025年11月18日

服务工单主要包括：服务时间、产品型号、故障现象描述、服务记录等，维修工程师及客户确认签名。

当合同发生更改时，按评审要求重新评审并与顾客签订补充协议。更改后情况要通知各相关部门(目前尚未涉及)。从目前的生产条件看,公司有能力满足顾客的要求。通过多种渠道主动向顾客介绍产品,提供宣传资料及相关产品信息,与顾客沟通方式:电话、文件传递、上门服务、电子邮件等,发放顾客满意度调查表等。沟通内容:提供有关产品和服务的信息;处理问询、合同或订单,包括更改;获取有关产品和服务的顾客反馈,包括顾客投诉;处置或控制顾客财产;关系重大时,制定应急措施的特定要求。

询问部门负责人,自上次审核以来未发生合同变更的情况。

产品和服务要求的确定和评审基本符合要求。

**产品和服务的设计和开发:**

与管理者代表沟通确认,项目部负责计算机维修服务方案设计,主要设计人员郭文哲、陈俊霖、张建华、夏云森等,在相关行业从事服务多年,能力满足公司计算机维修服务方案设计的需要,公司自成立以来,均依据相关标准和顾客要求进行服务,服务的类型也基本固定。有计算机维修服务方案设计的相关规定,体系运行以来,原服务方案也无变更,一直按标准要求进行服务活动。

产品和服务的设计和开发基本符合要求。

**外部提供过程、产品和服务:**

公司制定《采购控制程序》,对采购过程、供方及外包方实施控制,确保选定的供方具有满足公司要求的能力,保证所采购的产品符合规定的质量要求,使采购活动在受控状态下有序地进行。

项目部负责本程序的全面贯彻和正确执行。负责组织供方评审、选择和对供方提供产品的控制,对供方提供产品的经济性、及时性质量负责,对物资采购计划的编制及组织实施负责。对供方提供的产品的验证工作负责,对供方质保能力的评价负责。对供方生产能力的评价负责。



公司外包过程：人力资源外包。

提供《合格供方名录》，主要合格供方包括：毫厘科技(北京)有限公司、北京直真信通科技有限公司、北京民讯通商贸有限责任公司、北京厚德志远科技有限公司、联想公司。外包方：途耀信息技术（上海）有限公司，提供桌面支持工程师等。

查供方评定情况，项目部提供了《供方调查评价表》。

《供方调查评价表》显示评价内容：资质状况、提供相同（类似）产品经历、质量、包装、价格、服务、交货期限、供货能力、信誉、调查情况综合评价，评定合格后列入合格供方名录。

抽查：

1、毫厘科技(北京)有限公司

供货内容：工作站

评定结论：公司各部门对其的评价内容包括：资质状况、提供相同（类似）产品经历、质量、包装、价格、服务、交货期限、供货能力、信誉、调查情况综合评价等10个维度进行，部门评价意见：列入合格供方。

评定人：郭文哲 审批：张海飞

评价日期：2025.06.30

2、北京直真信通科技有限公司

供货名称：耳机

评定结论：公司各部门对其的评价内容包括：资质状况、提供相同（类似）产品经历、质量、包装、价格、服务、交货期限、供货能力、信誉、调查情况综合评价等10个维度进行，部门评价意见：列入合格供方。

评定人：郭文哲 审批：张海飞 评价日期：2025.06.30

评价日期：2025.06.30

3、北京民讯通商贸有限责任公司

供货名称：平板

评定结论：公司各部门对其的评价内容包括：资质状况、提供相同（类似）产品经历、质量、包装、价格、服务、交货期限、供货能力、信誉、调查情况综合评价等10个维度进行，部门评价意见：列入合格供方。

评定人：郭文哲 审批：张海飞 评价日期：2025.06.30

评价日期：2025.06.30

3、外包方：途耀信息技术(上海)有限公司公司

供货名称：桌面支持工程师

评定结论：公司各部门对其的评价内容包括：资质状况、提供相同（类似）产品经历、质量、包装、价格、服务、交货期限、供货能力、信誉、调查情况综合评价等10个维度进行，部门评价意见：列入合格供方。

评定人：郭文哲 审批：张海飞 评价日期：2025.06.30

评价日期：2025.06.30

查采购合同签订情况：

1、抽查与“毫厘科技(北京)有限公司”签订的采购合同

采购产品：工作站 1台

签订日期：2025年12月11日



合同约定主要内容包括：产品型号、数量、规格、交货方式及地点、付款方式、货物签收、保修条款、知识产权、违约责任、其他等。合同有双方签章，签署规范。采购信息传递准确、清晰，符合要求。

## 2、抽查与“北京直真信通科技有限公司”签订的采购合同

采购产品：耳机 4副

签订日期：2025年12月10日

合同约定主要内容包括：产品型号、数量、规格、产品交付方式、产品验收方式、付款方式、保修及售后服务、违约责任、争议解决、其他等。合同有双方签章，签署规范。采购信息传递准确、清晰，符合要求。

## 3、抽查与“北京民讯通商贸有限责任公司”签订的采购合同

采购产品：苹果平板 12台

签订日期：2025年11月4日

合同约定主要内容包括：产品型号、数量、规格、质量及技术要求、售后服务、结算方式、运输方式、违约责任、争议解决、其他等。合同有双方签章，签署规范。采购信息传递准确、清晰，符合要求。

公司对于维修时所需零部件的采购在联想公司开发的ServiceForce服务云系统实施采购，查见预约单，主要内容包括服务工单号、备件编码、备件名称、备件类型、项目、产品线、需求类型等，采购的零部件主要有主板、显示屏、电源等。

部门负责人介绍，与外包方“途耀信息技术（上海）有限公司”主要通过微信沟通，在需要时要求对方提供桌面支持工程师，公司明确人员要求及使用期限，双方确认后外包方提供服务，服务满足要求后公司按照约定时间结账。

部门负责人介绍，公司按照合同约定要求对所供货产品外观、数量、包装等进行查看验收，未出现质量问题。

外部提供过程、产品和服务基本满足要求。

### 生产和服务提供的控制、产品和服务的放行：

公司对产品服务实现过程进行了策划，并规定了所需的记录，对服务过程进行控制。

1、公司编制并执行《与顾客有关过程控制程序》、《合同评审控制程序》、《项目部管理制度》、《客户服务管理制度》、《客户回访制度》，明确规定了与产品和服务有关要求确定的规定，策划合理，基本符合企业实际和标准要求。

2、组织产品覆盖范围：计算机维修服务

3、服务流程：派单需求接入→指派协调专员→协调工程师（同时反馈客户）→联系用户→工单指派→派单数据→接单→预约上门时间→现场服务（异常情况及时反馈服务台→过程跟进→异常情况需求增减→反馈客户）→交付资料收集整理工单签字（提交工单验收资料→收集交付资料清单→审核交付资料→提交甲方验收资料/工单→需求确认完成）→工单完成

关键过程：服务过程

特殊过程：无

外包过程：人力资源

4、技术要求：服务协议、约定验收标准

1) 验收规范：合同技术要求及相应产品的客户标准、法律法规。

2) 作业指导书：编制了《与顾客有关过程控制程序》、《合同评审控制程序》、《项目部管理制度》、《客户服务管理制度》、《客户回访制度》等。

3) 使用适宜的设备：电脑和办公设备、电话、热风枪，电烙铁、超声波清洁剂，加热台，撬片，酒精，



无尘纸，主要用于公司计算机维修服务。

5、查看，合同跟踪情况：

查合同执行情况：

**抽查“计算机维修服务”合同执行情况：**

1) 提供现场服务记录单

用户：北京北方华创真空技术有限公司

接单时间：2025年12月1日

故障现象及服务需求：维护

问题是否解决：是

服务开始时间：2025年12月1日 完成维修时间：2025年12月5日

客户确认签名：刘\*

2) 提供现场服务记录单

用户：北京海博鼎辉科技有限公司

接单时间：2025年11月21日

故障现象及服务需求：无法开机

问题是否解决：是

服务开始时间：2025年11月28日 完成维修时间：2025年11月28日

客户确认签名：崔\*

2) 提供现场服务记录单

用户：辉瑞投资有限公司

接单时间：2025年10月15日

故障现象及服务需求：屏碎、更换屏幕

问题是否解决：是

服务开始时间：2025年10月17日 完成维修时间：2025年10月17日

客户确认签名：舟\*

**查零散客户计算机维修情况：**

1) 抽查联想服务工单，单号：202511152100458001

服务时间：2025年11月15日

产品型号：X13gen4

故障现象描述：显示类>>显示问题>>屏幕漏光

服务记录：更换主机上盖（含键盘）、LCD/LED显示屏

工程师签名：王建军

客户确认签名：王\*妮

2) 抽查联想服务工单，单号：202511212100457019

服务时间：2025年11月21日

产品型号：M90h G1s (Refresh)

故障现象描述：死机、卡顿

服务记录：调整/设置

工程师签名：李会彬

客户确认签名：纪\*



3) 抽查联想服务工单, 单号: 202511182100457019

服务时间: 2025年11月18日

产品型号: M90h G1s (Refresh)

故障现象描述: BIOS接口故障

服务记录: 调整/设置

工程师签名: 李会彬

客户确认签名: 张\*宝

公司识别的关键过程: 服务过程

对关键过程(服务过程)公司采取了如下控制措施:

2025.07.01公司对“服务过程”进行了确认。确认主要从以下方面实施。

本过程概述: 服务人员: 服务人员经过培训, 人员能达到服务过程所要求水平。工具材料电话、电脑、打印机、网络等; 服务方法: 相关服务过程管理制度

人员评定: 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: 部门已将服务过程管理制度发放到相关岗位; 全过程中岗位工作人员确实已按照服务过程管理制度的方法进行执行; 服务过程过程对公司的服务过程具有指导作用, 适宜。

设备鉴定: 制定了年度的设备维修保养计划, 并按照计划进行实施; 办公设备、网络均正常运行, 能满足工作需求。

过程控制: 服务中规定要控制的要求: 已按服务过程管理制度执行, 对人员有无特殊资质要求: 无。

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: 丁永昌

总经理签字: 张海飞

关键过程控制处于受控状态。

公司对服务人员也进行了考核, 查见2025年岗位能力确认表, 公司对29名员工进行进行了岗位能力确认, 考核从学历、岗位培训、独立操作技能、岗位经验、异常处理经验、岗位业务熟悉、不良处理跟踪、5S管理处理、结果均胜任。

审核期间, 现场查看, 项目部工程师谷自永正在编写北京昊瑞尔科技有限公司某项目投标书, 工程师张春雨在前台接待客户, 了解客户电脑故障维修需求。郭文哲在接待客户信诺创业公司来访, 了解客户计算机维修需求。另外, 两名工程师正在进行计算机维修。

生产和服务提供的控制、产品和服务的放行基本符合要求。

### 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

#### 内部审核情况:

查 2025 年度内审资料:

编制 2025 年内部审核实施计划, 计划于 2025 年 11 月 14-15 日实施内审。查见《内部审核实施计划》, 内容包括: 审核目的、审核依据、审核范围、审核组、审核活动日程等。

查内部审核实施计划, 策划的综合部涉及条款覆盖了该部门涉及的所有标准条款。再抽查其他部门的内审实施计划, 内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。

经查已按计划实施了内部审核活动, 有首、末次会议签到表。均为手签; 抽查综合部内审检查表, 已



编制并由内审员按要求实施了检查，填写了检查记录，内容比较齐全。

经沟通了解，审核组长在末次会议上对本次内审开具的不符合项及内审报告及时向最高管理者和相关部门负责人报告了审核结果。

查《内部审核报告》，明确了审核的目的、审核范围、审核依据、审核计划实施情况、审核结果及综合评价、等，结论为：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。具备认证审核的条件。

内审开具项个不符合项，责任部门：项目部。

不符合项事实描述：查综合部，对岗位职责不熟悉。

整改情况：提供不符合报告，于 2025 年 11 月 17 日完成整改，采取的纠正/纠正措施：“对相关人员进行教育，并培训 Q：5.3 条款及管理手册中相关内容。举一反三，检查工作，防止类似问题再发生。”，见证材料：《内审不符合项培训》。

内部审核基本符合要求。

#### 管理评审情况：

抽查 2025 年管理评审计划，内容包括评审目的、范围、拟评审时间、参加人员、评审内容要点等；计划于 2025. 11. 28 进行管理评审。

查管理评审输入资料，主要包括：总经理、综合部、项目部管理评审汇报材料；

管理评审的主要内容：

1. 管理评审所采取措施的实施情况；
2. 与质量管理体系相关的内外部因素的变化；
3. 有关质量管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：
  - (1) 顾客满意和相关方的反馈；
  - (2) 质量目标的实现程度；
  - (3) 过程绩效以及产品和服务的符合性；
  - (4) 不合格以及纠正措施；
  - (5) 监视和测量结果；
  - (6) 审核结果；
  - (7) 外部供方的绩效。
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。
7. 方针目标适宜性

查管理评审输出资料，提供《管理评审报告》，经总经理张海飞批准下发。评审时间：2025. 11. 28，主持人：总经理张海飞，参加人员：管代、各部门负责人。评审结论：公司各项经营管理及销售服务活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。公司的质量管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。质量管理体系运行基本符合标准要求。管理评审基本符合要求。

本次管理评审提出 1 项改进建议（加强内外部环境因素的学习），提供了管理评审改进计划、培训记录表，于 2025 年 11 月 29 日整改完毕并验证有效。

现场与管代交流管理评审控制情况，其基本熟悉管评流程，包括管评策划、管评输入内容、输出内容、改进项及其纠正措施情况等，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:

公司确保对不合格产品和服务进行识别和控制,以防止非预期的使用或交付。

主要是对不合格服务进行控制。根据不合格的性质及其对产品和服务的影响采取适当措施。这也适用于在设计交付之后发现的不合格,以及在服务提供期间或之后发现的不合格服务。

处置不合格服务的方式有: a) 纠正; b) 对提供的产品性能和服务进行修改、重新设计或暂停; c) 告知顾客; d) 获得让步接收的授权。

对不合格服务进行纠正之后应验证其是否符合要求。

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:

公司制定并实施《管理评审控制程序》、《纠正和预防措施管理程序》、《内部审核控制程序》,对持续改进的过程予以规定,以实现质量管理体系及服务符合性的持续改进。

通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式,以推动质量管理体系的持续改进。各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析,识别出不符合或潜在的不符合,并分析原因,实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。

公司主要按策划的质量手册、程序文件等实施运行,主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进,另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。

基本符合要求。

#### 3) 投诉的接受和处理情况:

自上次审核以来,公司没有发生质量事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

### 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: 无

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

公司对上次审核不符合项采取了纠正和纠正措施,经验证,措施有效。

### 五、认证证书及标志的使用

证书用于经营活动,目前未发生证书使用不当行为。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，北京亚北时代科技有限公司的

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：岳艳玲



## 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。