



项目编号：20022-2026-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：煊翔（北京）文化有限公司

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：2026年02月02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809

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：岳艳玲

组员： /



受审核方名称：焯翔（北京）文化有限公司

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	岳艳玲	组长	审核员	2024-N1QMS-1319559	29.08.09,29.09.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	鞠安丽、范祎萍	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 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：管理体系审核计划（通知）书；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法等。

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：SJ/T 10466.13-1993 售后服务质量指南、GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系、GB/T 19001-2016质量管理体系要求、GB/T8567-2006 计算机软件产品开发文件编制指南等。

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：2026年02月02日上午至2026年02月02日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年6月20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：图书、实体服务器的销售；智能化系统软件的销售

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：北京市房山区城关街道农林路1号4层B026

办公地址：房山区天星街1号院16号楼2107房间

经营地址：房山区天星街1号院16号楼2107房间

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2026年01月21日08:30至2026年01月21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/服务提供控制过程；产品和服务放行控制

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：人事财务部/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2月1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2027年1月21日前。

2) 下次审核时应重点关注：

不符合项的整改；Q：能力、内部审核、管理评审、运行策划和控制、监视和测量分析和绩效评价。

3) 本次审核发现的正面信息：

公司领导重视管理体系的建设和保持，提供了必要的资源；建立了管理体系；近一年实现了目标；近



一年未发生事故和顾客投诉；按照计划进行了内审和管理评审；提供了满足要求的资源和基础设施。

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，内审员能力有待于提升、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、受审核方基本情况

1) 组织成立时间：2022年07月28日 体系实施时间：2025年6月20日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照（统一社会信用代码 91110111M1ABUJ7A94T），有效期内。

公司取得出版物经营许可证（新出发 京批字第直 22085 号），经营范围：图书、期刊、电子出版物批发、零售、网上销售。有效期限至 2028 年 4 月 30 日。发证机关：北京市新闻出版局。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：8 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：

公司主营业务：图书、实体服务器的销售；智能化系统软件的销售。

经现场确认，公司策划了流程：

销售服务流程：

售前服务→签订合同→采购商品→验收→发货→结算

关键过程：无

需确认过程：销售过程

外包过程：基础设施租赁、软件研发。

无倒班情况。不属于劳动密集型。服务过程识别正确。

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

1、该公司质量方针目标：

质量方针：优质服务，顾客满意；科学管理，持续进步。



质量目标：顾客满意度 ≥ 90 分；产品交付合格率 100%。

公司利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，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，目标和管理方案具有可行性和合理性，经过测量已经完成。质量目标符合企业情况和标准要求。

2、管理体系范围：

公司认证范围为：Q：图书、实体服务器的销售；智能化系统软件的销售。公司实施管理体系的具体范围：经营场所：房山区天星街 1 号院 16 号楼 2107 房间，确定了公司内部和外部联系人，确保了管理体系一致性和完整性。

3、管理体系文件的策划：

受审核方按照标准要求建立了所需的文件和记录，包括质量手册、程序文件、各部门管理制度以及记录表格等文件化的信息，编制的体系文件基本符合标准规定的要求，能够覆盖和规范体系范围内各部门、岗位的活动。满足公司和可适用的标准的要求。文件策划符合要求。管理体系文件控制：策划的文件控制程序，均满足公司管理体系需求，同时确保了所有文件和记录都按照标准的要求控制和更新，保持了文件和记录的有效性。

4、组织建立组织机构分为：

管理层、人事财务部、运营部、采购部职能部门。组织机构策划合理，符合公司实际经营状况。

5、实施和资源规划：

公司策划对管理体系实施和运作所需的人员、设备、物资、环境、安全等资源的规划和保障。人力资源、设施设备、工作环境等均满足服务服务的需求。

6、实施体系监督和测评：

图书、实体服务器、智能化系统软件的销售过程中监督管理体系的有效性和持续改进，同时制定了适当的测评活动，验证了管理体系运作的有效性。

7、内部审核：

公司编制了适宜的内部审核实施计划，按照内部审核实施计划，于2025年10月10日进行了内部审核，内部审核发现的不符合项已经有效整改并验证关闭。确保了管理体系符合标准和组织要求，并持续改进。内审结论：本公司管理体系基本符合GB/T19001-2016/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。

8、管理评审：

公司于 2025 年 11 月 10 日实施了管理评审；对管理体系的有效性和合规性进行评估和审核，制定了改进和改进计划。评审结论：公司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。管理体系运行基本符合标准要求，公司的管理体系的运行是适宜、充分和有效的。

9、绩效评价：

组织对管理体系开展管理例会、每年的内部审核、管理评审以及不定期的检查，并持续改进。组织能够利用管理体系进行正常运行，满足顾客要求和适用的法律法规要求；组织产品和服务稳定；能够保持产品实现过程稳定受控；能确保产品和服务持续满足要求。组织通过体系的有效应用，以及体系持续改进过程的有效应用；保证符合顾客要求和适用法律法规要求。公司能实现预期的管理目标，提供合格产品和服



务，满足顾客及相关方需求。

10、持续改进

公司还关注了持续改进，不断改进管理水平，持续增强实现预期结果的能力，以满足顾客不断发展变化的需求，增强顾客满意。公司严格按相关法律法规运作，管理体系在运行中，无相关方投诉和抱怨，无重大质量事故，无重大的客户投诉情况发生。管理体系正常运行。目前为止，没有顾客和相关方投诉，企业能够守法经营，没有发现违法违规情况。

公司管理体系的策划基本合理。

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）

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销售服务，通过现场观察及查阅以往的记录，受审核方能严格按照规定的要求实施服务监控。

一、产品设计开发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：公司从人员、设备、材料、方法、活动的场所、测量等方面出发，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。此次审核对外包过程进行了抽样，公司对外包过程进行了控制，确定了合格供方，对外包方资质进行了收集，过程能力满足要求。

四、监测和绩效评估：在设计开发、产品服务实现过程中，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。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。

公司编制了一层次文件质量手册、二层次文件程序文件、另有三层次文件管理文件汇编等。

运行和控制：

公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录，对运行过程进行控制。

公司主营业务：图书、实体服务器的销售；智能化系统软件的销售

经现场核实，公司策划了图书、实体服务器的销售；智能化系统软件的销售流程图：

销售服务流程：售前服务→签订合同→采购商品→验收→发货→结算

关键过程：无

需确认过程：销售过程

外包过程：基础设施租赁、软件研发

策划了《产品质量监视和测量控制程序》、《不符合控制程序》、《采购控制程序》、《采购产品检验控制程序》、《服务提供过程控制程序》等；管理制度包括岗位任职要求、办公场所管理制度、合同管



理制度、供方挑选评定制度等，能够规范图书、实体服务器的销售；智能化系统软件的销售。

制定了质量目标并分解到各部门，目标可测量。

收集了相关法律法规要求及服务相关标准，主要包括：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法、SJ/T 10466.13-1993 售后服务质量指南、GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系、GB/T 19001-2016质量管理体系要求、GB/T8567-2006 计算机软件产品开发文件编制指南等。

策划了作业指导书：《采购产品检验控制程序》、《服务提供过程控制程序》等。

策划了验收技术文件：《产品质量监视和测量控制程序》等。

策划了过程运行记录，主要包括检验记录、外来文件清单、受控文件清单、内部审核报告、管理评审报告等。

查看运行控制：过程运行记录齐全、完整，2025年6月至今各项质量目标均达成，内部审核、管理评审已经完成。

运行的策划和控制基本符合要求。

产品和服务的要求：

制定并实施《合同评审控制程序》，基本符合标准要求和公司实际。

经与部门负责人沟通，部门在对市场展开调研并针对定向顾客提供产品和服务时，需从以下几个维度来明确与服务相关的要求：

1、顾客特定要求：涵盖顾客对服务所明确规定的各项要求，其中包括服务具体内容、质量标准、交付周期、费用预算以及售后支持等方面的要求。

2、法律法规要求：涉及与所提供产品或服务紧密相关的各类法律法规要求，确保服务符合法律规范。

3、公司附加要求：包含公司基于自身发展战略、市场定位等因素所确定的其他额外要求。

公司的核心业务：图书、实体服务器的销售；智能化系统软件的销售。在服务拓展方面，主要通过招投标、客户引荐以及市场主动开拓等多种形式开展工作。

在与客户沟通协作上，组织明确由采购部承担主要职责。具体沟通方式丰富多样，包括会议交流、电话洽谈、邮件往来以及微信互动等。沟通内容全面细致，涵盖服务的详细信息介绍、客户反馈及投诉的妥善处理、合同或订单的洽谈协商以及相关变更事项的沟通确认等。而沟通时机的选择，则设定在服务过程中出现任务不确定因素，需要及时确认并沟通的情况下，以确保信息的准确传递与问题的有效解决。

由运营部负责确认与服务有关的要求：

适用的法律法规要求，确保销售服务各环节均符合法律法规，杜绝违法违规行为。

组织认为的必要要求：涵盖服务名称、服务标准、交付方式、费用标准、服务周期、售后保障等方面的要求，通过合同、服务确认单等形式予以明确。

该企业主要通过市场调研、顾客满意度调查及反馈等途径收集信息。服务交付后的相关工作由运营部负责落实。

经核查，合同签订形式包括电子版和书面两种，均由相关人员签字或单位盖章确认。通过与运营部负责人现场沟通了解到，该公司采用线上、线下两种销售模式，销售渠道主要包括客户引荐、市场开拓、顾客自主下单等，公司严格依据顾客要求开展服务销售工作，各环节均满足法律法规要求，未发生任何违法



违规情况。

线下合同/订单：销售人员确认服务名称、服务标准、交付要求、价格条款、服务周期、配套服务等信息后，以微信、电话或面对面的方式，经总经理审核并沟通完成评审，随后与客户签订合同/订单。

线上合同/订单：销售人员依据线上平台（拼多多、天猫等）确认客户订购图书情况、交付要求等信息后，以微信、电话或面对面的方式，经总经理审核并沟通完成评审，随后与客户签订合同/订单。

拼多多平台：焯翔童书专营店、焯翔图书专营店

天猫平台：骁谣客旗舰店

1、抽查公司与“北京图可图图文化科技有限公司”签订的图书经销/代销协议

签订日期：2024年1月1日

协议有效期：2024年1月1日-2025年12月31日

销售产品：图书

协议主要包括：双方基本信息、发货条款、对账结算、退货要求、免责事由、其他约定等。协议约定事项齐全，销售产品信息明确，有双方盖章，签署规范。

部门负责人介绍，与该公司已洽谈好后续代销协议，目前正在签订流程中。

2、抽查公司与“上海珑璁实业有限公司”签订的销售合同

签订日期：2025年10月15日

销售产品：服务器（Lenovo WenTian WA5480 G3）15套

合同内容包括：产品明细、质量标准、交货日期、交货方式、付款方式、违约责任、其他约定等。合同约定事项齐全，销售产品信息明确，有双方盖章，签署规范。

3、抽查与“华美浩联医疗科技(北京)有限公司”签订的软件销售合同

签订日期：2025年10月22日

销售产品：大数据智能标注系统

合同内容包括：合作方式、合同标的、交货日期、交货方式、付款方式、知识产权条款、验收要求、售后服务支持、违约责任、其他约定等。合同约定事项齐全，销售产品信息明确，有双方盖章，签署规范。

4、抽查与“吉林省通禾科技有限公司”签订的软件销售合同

签订日期：2025年12月29日

销售产品：异构融合的低空空域动态通信导航监视一体化服务平台

合同内容包括：双方基本信息、产品及服务内容、交货日期、交货方式、付款方式、知识产权条款、验收要求、售后服务支持、违约责任、其他约定等。合同约定事项齐全，销售产品信息明确，有双方盖章，签署规范。

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。

设计和开发、生产和服务提供过程的控制：

总经理介绍销售服务提供情况，运营部负责收集销售信息，并与客户展开洽谈。在签订合同/订单前，严格依据质量管理体系要求，对客户要求进行全面评审。评审内容涵盖行业法律法规、公司内部规定以及客户的特定要求，确保均能满足后，方可签订合同/订单，并依据合同/订单为客户提供服务。



销售服务流程：售前服务→签订合同→采购商品→验收→发货→结算

关键过程：无。

需确认过程：销售服务过程。

外包过程：基础设施租赁、软件研发。

无倒班情况。不属于劳动密集型。服务过程识别正确。

作业规范与过程监测：公司基于所售产品及服务的特性，精心制定了一套较为完善的作业规范体系。该体系涵盖职能分配与部门职责界定、过程运作控制程序、销售服务规范以及售后服务管理制度等多个关键方面。通过这些规范，明确了各部门在产品销售及服务过程中的具体职责与工作流程，为保障产品质量和服务水平奠定了坚实基础。

与此同时，公司借助日常顾客满意度调查表等多样化方式，对销售服务全过程展开有效监测。这种监测机制能够及时收集顾客对产品和服务的反馈信息，以便公司及时发现问题并加以改进。经严格审核，抽查的合同均保存状态良好，在合同条款、签署流程及存档管理等各方面，均符合质量管理体系的相关要求。

办公环境与业务动态：对办公室现场进行查看，环境清洁卫生，配备有电脑、打印机等日常办公设备，且设备运行状况良好。

审核期间，公司总经理马靖与盟拓数字科技(苏州)有限公司软件维护技术员电话沟通系统二级分类需优化的具体事宜。运营部负责人范依萍进行电商平台产品页面维护，汇总节假日促销活动事宜。采购部负责人张晓蕊与出版社联系新品资料，详情信息及发货时效。

人员资质：销售业务人员均经过培训且考核合格，同时具备多年工作经验，符合岗位资质要求。

产品交付：产品经检验合格后，通过快递方式运输至客户指定地点。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。

售后反馈：总经理介绍，自质量管理体系建立以来，销售产品未出现退货投诉情况。

查：《顾客满意度调查表》、《服务过程质量控制和检查记录表》。

查客户：北京图可图图文化科技有限公司对公司提供的产品/服务，从质量（整体质量、使用效果、安全性能）、服务（服务的及时性、服务的有效性、服务人员态度）、价格（产品价格、质量信价比）、交付（产品交付及时、资料交付及时）共4个方面进行了评估，总计得分95分。调查人/日期：范祎萍 2025.9.25。

查客户：上海珑璁实业有限公司对公司提供的产品/服务，从质量（整体质量、使用效果、安全性能）、服务（服务的及时性、服务的有效性、服务人员态度）、价格（产品价格、质量信价比）、交付（产品交付及时、资料交付及时）共4个方面进行了评估，总计得分95分。调查人/日期：范祎萍 2025.9.25。

查客户：华美浩联医疗科技（北京）有限公司对公司提供的产品/服务，从质量（整体质量、使用效果、安全性能）、服务（服务的及时性、服务的有效性、服务人员态度）、价格（产品价格、质量信价比）、交付（产品交付及时、资料交付及时）共4个方面进行了评估，总计得分95分。调查人/日期：范祎萍 2025.9.25。

查：《服务过程质量控制和检查记录表》。

抽查2025年6月、2025年9月、2025年12月《服务过程质量控制和检查记录表》。检查人武晶晶，检查项目：服务人员仪表、标识的佩戴情况、服务设施维护使用及完好情况、服务环境的保持、接待质量（包括来人来电）、电话记录的及时、完整、清晰情况、制定需求计划和采购计划并实施采购、商品的运输、订购商品的验收、商品的储存、顾客要求评审的及时性、提供产品的质量合格率、顾客沟通及时性、主动



性、顾客投诉的及时处理、合同的执行情况跟踪、顾客产品使用情况回访、服务情况回访等，检查结果均为符合。

需确认过程：经识别，销售服务过程为特殊且需确认的过程。公司于2025年6月20日对该过程进行了确认。销售人员：人员已经过培训考核合格，可以上岗。销售设备：电脑、手机等办公设备处于完好状态，定期进行维护保养，能够满足工作正常需求。销售服务所需的资源：办公场所、办公设施、人力资源等，合理配置。作业文件及记录：有销售管理制度，并对过程进行记录。环境：现场工作环境适宜，照明、通风良好。该特殊过程具备达成质量要求的能力，确认合格。确认人：范祎萍。

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。

物流、安装及交付验收相关情况

1) 物流服务：据总经理介绍，销售产品的运输主要通过物流发货。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：公司销售的服务器、软件产品由客户自行负责安装，需要时公司通过电话、微信予以指导。

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，依据合同对产品质量、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维修、赔偿等处理，总经理介绍自管理体系建立运行以来，未发生过此类情况。销售服务过程控制基本受控。

公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。与采购部负责人沟通，销售服务变更采取补充签订合同、协议的方式进行。自管理体系建立运行以来，尚未发生销售服务变更的情况。

产品和服务过程基本受控。

外部提供过程、产品和服务的控制：

制定并实施《采购控制程序》，对采购过程、供方及外包方实施控制，保证所采购或提供的产品或服务符合公司规定的要求，且对供应商、外包方满足环境和职业健康安全法律法规提出相关要求。

运营部负责选择和评价供方，编制《合格供方一览表》，负责对采购产品进行进货检验验收。

外包过程：基础设施租赁、软件研发。

提供《合格供方一览表》，主要合格供方及产品/服务内容如下：

主要合格供方	产品/服务内容
北京牵手文化交流有限公司	知音、青年文摘等图书
深圳市旭浩晖科技有限公司	电子计算机、服务器
盟拓数字科技(苏州)有限公司	软件产品、大数据智能标注系统
北京中青雄狮文化传媒有限公司	动漫艺术、人文社科、生活励志、科技、少儿、教材等图书
个人（高崧淇）	基础设施租赁

检查供方评定情况，提供《供应商业绩定期考核评估表》。

提供《供应商业绩定期考核评估表》显示，公司从实物质量、完成交货周期及履约能力、服务能力、生产和检验能力、环境运行控制、职业健康安全运行控制共6个方面对供方进行评价。

1、抽查对“北京牵手文化交流有限公司”的考核评估情况：



供货内容：知音、青年文摘等图书

评定人：马靖、武晶晶、张晓蕊、范祎萍、鞠安丽

评定日期：2025年8月20日

评定结果：纳入合格供方名录。有总经理签字批准。

2、抽查对“深圳市旭浩晖科技有限公司”的考核评估情况：

供货内容：电子计算机、服务器

评定人：马靖、武晶晶、张晓蕊、范祎萍、鞠安丽

评定日期：2025年8月20日

评定结果：纳入合格供方名录。有总经理签字批准。

3、抽查对“盟拓数字科技(苏州)有限公司”的考核评估情况：

供货内容：软件产品、大数据智能标注系统

评定人：马靖、武晶晶、张晓蕊、范祎萍、鞠安丽

评定日期：2025年8月20日

评定结果：纳入合格供方名录。有总经理签字批准。

查采购合同/协议签订情况：

1、抽查与“北京牵手文化交流有限公司”签订的书刊采购合同

签订日期：2025年12月10日

采购产品：授权公司在全网平台销售甲方书刊

合同主要内容包括：双方基本信息、双方责任、合作流程、违约责任和合同终止、其他约定等。合同约定事项齐全，合同约定事项齐全，采购信息明确，有双方盖章，签署规范。

2、抽查与“北京中青雄狮文化传媒有限公司”签订的书刊采购合同

签订日期：2025年9月1日

采购产品：动漫艺术、人文社科、生活励志、科技、少儿、教材等图书

合同主要内容包括：双方基本信息、折扣、账期、对账、结算、订货和发货、收货和验货、销售和退换货、销售和回款奖励、争议解决、其他约定等。合同约定事项齐全，采购信息明确，有双方盖章，签署规范。

3、抽查公司与“深圳市旭浩晖科技有限公司”签订的采购合同

签订日期：2025年10月15日

采购产品：动漫艺术、人文社科、生活励志、科技、少儿、教材等图书

合同主要内容包括：双方基本信息、产品明细、质量与技术标准、交货事项、货物签收、验收及异议、争议解决、其他约定等。合同约定事项齐全，采购信息明确，有双方盖章，签署规范。

4、抽查与“盟拓数字科技(苏州)有限公司”签订的软件委托开发合同

签订日期：2025年10月21日

服务内容：委托其开发软件产品“大数据智能标注系统”

合同主要内容包括：双方基本信息、合作方式、合同标的、交货日期、交货方式、付款方式、知识产权条款、验收要求、售后服务支持、违约责任、其他约定等。合同约定事项齐全，采购信息明确，有双方



盖章，签署规范。

总经理介绍，采购产品检验项目包括：外观、规格型号、数量、合格证等，对软件的检测项目还包括功能测试、上线试运行等。自管理体系试运行以来，采购过程中未出现过质量问题。

外部提供的过程基本符合要求。

产品和服务的放行：

制定并实施《产品质量监视和测量控制程序》，为验证产品的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定。查见公司检验管理制度规定了原材料、生产过程、成品出厂所有产品的检验方法、要求。公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。

部门负责人介绍：进货一般以验证供方的产品及服务质量为主，检查项目主要包括：外观质量、数量、核对型号等，采取目测检查的方式。检验工作由采购人员负责。

一、进货检验情况：

1、提供北京牵手文化交流有限公司截止2025年12月10日发货对账单记录：

2024年11月4日-2025年5月27日，采购读者精华本套装（2-24）、青年文摘40周年美文珍藏版共1228册。

2025年6月6日-2025年12月5日，采购读者精华本套装（2-24）、青年文摘40周年美文珍藏版、读者创刊44周年夏、读者原创版25A卷、知音40周年纪念珍藏版等共47345册。

部门负责人介绍，以上图书均合格。

2、提供北京图可图图文化科技有限公司给公司开具的发票

项目名称：印刷品*图书 948本

公司予以了确认，采购的948本图书质量合格。

3、提供货权转移通知书：

货物明细：服务器（Lenovo WenTian WA5480 G3）15套

公司予以了确认，采购的15套服务器质量合格。

开票日期：2025年10月21日。

二、查顾客验收情况：

1、提供拼多多商家后台记录

订单编号260113-551257392694009 申请开票日期2026年01月21日 订单状态：已收货 售后状态：正常。

订单编号260113-389189506633620 申请开票日期2026年01月21日 订单状态：已收货 售后状态：正常。

订单编号260113-28994186340115 申请开票日期2026年01月21日 订单状态：已收货 售后状态：正常。

2、抽查天猫商家后台记录

订单编号3198954110857127971 申请开票日期2026年01月21日 订单状态：已收货 售后状态：正常。

订单编号3199975140946475164 申请开票日期2026年01月22日 订单状态：已收货 售后状态：正常。

订单编号5026499283499800829 申请开票日期2026年01月22日 订单状态：已收货 售后状态：正常。

3、提供公司给“上海珑璁实业有限公司”开具的发票



项目名称：*电子计算机*服务器 规格型号：Lenovo WenTian WA5480 G3 共15套 开票日期：2025年10月27日，部门负责人介绍顾客确认提供产品合格后，双方履行开票、付款手续。

4、提供公司给“华美浩联医疗科技（北京）有限公司”开具的发票、软件发送记录

软件发送记录显示，发送内容：大数据智能标注系统。发送状态：投递成功。华美浩联医疗科技（北京）有限公司给予了确认，软件在使用过程中运行正常，未发现问题。

产品和服务放行基本符合要求。

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

内部审核情况：

编制了《内部审核控制程序》，公司对武晶晶、范祎萍进行了内审员授权，由组长武晶晶组织内部审核。

提供有2025年度审核计划：

审核目的：评价质量管理体系是否符合GB/T 19001-2016管理体系的要求，并得到有效实施和保持。

审核准则：GB/T 19001-2016、管理手册、程序文件、管理制度、国家/行业/地方/法律法规/标准/合同。

审核日期：2025.10.10。

审核组成员：武晶晶、范祎萍

查有内审首末次会议的签到表。参加部门及人员：管理层（总经理、管代）、人事财务部、运营部、采购部负责人。

审核计划已考虑到互查的公正性，无审核员审核本部门的工作，计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系。

提供了内部审核检查证据，其中包括对管理层、人事财务部、运营部的审核记录。审核按计划于2025年10月10日进行，抽查检查表人事财务部、人事财务部审核记录与计划相一致。

本次内审发现1个一般不符合项：不能提供公司经营中可能存在的风险进行识别的相关证据。针对此项不符合，责任部门已分析了原因并采取了纠正措施，按要求于2025年10月11日进行了整改，外聘培训老师，组织培训GB/T 19001-2016标准6.1条款、《风险和机遇应对措施控制程序》，并对培训效果的有效性进行评价，结果满足要求。纠正措施实施有效。

内部审核结论：公司已建立并保持了管理体系，管理体系的目标绩效已全部达成，已建立PDCA循环持续改进的机制。公司管理体系基本符合GB/T 19001-2016标准的要求，管理体系得到有效运行并良好保持。

与总经理沟通，需要公司加强培训力度，关注培训结果的有效性，组织学习质量管理体系标准，提升人员能力，将企业的实际自我检查与内审结合，提升内审的有效性。避免将内审流于形式，与公司实际运行过程的自我检查机制脱节。

内部审核基本符合要求。

管理评审情况：

公司制定并设施《管理评审控制程序》，对管理评审过程进行控制。

查：《年度管理评审计划》，主要内容包括：评审目的、评审时间、评审参加人员、评审的主要内容。



经查已按计划于2025年11月10日进行了管理评审。

主持人：总经理马靖

参加人员：管代、各部门经理

查管理评审输入报告资料，管代、各部门提交了体系运行情况总结。主要内容包括：内部质量管理体系审核的结论及其改进措施的效果；与质量管理体系相关的内外部因素的变化；过程的业绩和销售产品质量的符合性；法律法规的遵循情况；方针、目标的执行情况；质量管理体系的建立和实施情况；顾客满意和相关方的反馈信息；外部供方的绩效；不合格及纠正措施；质量目标的实现程度；过程绩效以及产品和服务的符合性；监视和测量结果等。输入内容基本满足要求。

查管理评审输出资料，公司编制《年度管理评审报告》，经总经理批准后下发。内容主要包括：评审目的、评审的输入、评审的输出、体系评价、持续改进情况等，基本涵盖了标准要求。

管理评审结论：公司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。管理体系运行基本符合标准要求，公司的管理体系的运行是适宜、充分和有效的。

管理评审提出1项改进建议：有关人员对标准的理解不够，要求各管理人员要进一步学习标准知识及管理文件。

检查管理评审改进建议的落实情况，已于2025年11月11日整改完毕并验证有效。见证资料：改进计划、管理评审培训记录表。

管理评审控制基本符合要求。

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

编制了《不符合控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》，对纠正预防措施识别处理等作了规定，基本符合实际及标准要求。

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。

经沟通，体系运行以来公司按照体系的要求，通过运行控制、加强培训，以及开展管理评审活动等方式采取预防措施，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制，人员质量意识有了明显提高，没有发现潜在的不符合，没有发生重大质量事故和投诉处罚。企业纠正措施的管理符合标准规定要求。不合格品输出的控制基本处于受控状态。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对设计开发过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施已整改。

3) 投诉的接受和处理情况：

自质量管理体系建立运行以来，公司没有发生质量事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

4) 企业实际情况与其预期质量目标之间存在的差距和改进机会



与公司总经理进行面对面访谈，经询问总经理对公司质量方针、目标比较了解，全程参与了公司质量方针目标的制定、分解过程，对领导作用及承诺理解到位，能够积极推动资源提供到位。总经理介绍，通过运行质量管理体系及严格管控，公司质量目标均得以实现，但仍然存在较大的改进机会。主要表现在公司部分人员对标准的理解不到位，与实际工作结合不紧密，在 2026 年将加大培训力度，促进管理体系与实际工作深度融合。与总经理沟通，建议公司加强记录管理。

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）：

公司制定《人力资源管理程序》、《基础设施管理程序》等程序及管理制度，对资源进行管理。为了实施质量管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。

资源的提供和外部供方获得的资源，包括人力资源、设备设施、工作环境、服务设施等。

——人力资源

公司现从业人员 8 人，管理人员 3 人，其他人员 5 人。

设置总经理、各部门经理、行政、销售、财务等岗位，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，研发人员经验较为丰富，人力资源基本符合要求。

——基础设施

经营地址：房山区天星街 1 号院 16 号楼 2107 房间。此场所为租赁性质。提供房屋租赁合同，出租方：高崧淇。租赁面积 110.72 平方米。房屋用途：办公。租赁期限为壹年，自 2025 年 12 月 7 日起至 2026 年 12 月 6 日止。

受审核方办公室及车间工作环境干净整洁，公司水电网齐备，为员工提供了基本的从事产品生产所需的安全、卫生、适宜的温度、湿度、洁净度以及防污染、防噪音等条件。

配置了办公设备：台式电脑、笔记本、打印机、办公网络、办公桌椅等。

销售服务过程使用的管理软件：聚水潭 SaaS ERP 协同平台。

监视和测量设备：无。

资源配置能够满足公司目前业务需要。

2) 人员及能力、意识：

制定并实施《人力资源管理程序》，对人力资源进行管理，程序规定了招聘、考核、培训等要求。

人事财务部为人力资源管理主控部门。人事财务部通过开展工作分析，识别从事影响产品质量工作的人员的能力需求，建立公司各岗位的《岗位工作人员任职要求》（各部门配合），确定各岗位所需的教育（包括后续教育）、培训（包括上岗培训）、必备技能、工作经验等，报部门负责人审核，总经理批准。《岗位工作人员任职要求》经批准后，人事财务部以此作为人员选择、招聘、考核、培训的基础。

提供《2025 年培训计划表》、《培训记录表》、《岗位能力要求表》、《岗位能力确认记录》，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定，内容符合要求。

公司通过网上招聘、员工推荐等方式招聘配备有管理人员、业务人员等，能够满足主营业务要求。查看人员岗位能力确认记录，从学历要求、工作经历要求、技能与经验要求进行评价，各岗位人员均符合任职要求。



查特殊人员资质：无。

抽查公司与员工鞠安丽、范祎萍、张晓蕊签订了劳动合同，有单位盖章、签字，在有效期内。

人事财务部负责负责员工培训工作，查 2025 年培训计划，培训内容主要包括：ISO9001：2015 体系、内审员技能、公司体系文件、业务流程、项目流程、相关法律法规、行业标准。经查所提供的培训记录显示均达到了培训效果。

抽查 2025 年 6 月 25 日的培训记录，培训内容：ISO9001：2015 体系。参加人员：马靖、武晶晶、范祎萍。培训方式：上课（培训老师：外聘张老师）。对考核情况进行了总结，进行了培训效果评价，结果有效。

抽查 2025 年 8 月 21 日的培训记录，培训内容：公司体系文件。参加人员：马靖、武晶晶、范祎萍。培训方式：上课（培训老师：外聘张老师）。对考核情况进行了总结，进行了培训效果评价，结果有效。

抽查 2025 年 9 月 23 日的培训记录，培训内容：业务流程。参加人员：武晶晶、范祎萍。培训方式：上课（培训老师：马靖）。对考核情况进行了总结，进行了培训效果评价，结果有效。

公司通过对人员培训、招聘人员、调换岗位等措施，确保人员能够满足岗位要求。能通过培训增强岗位作业水平和质量意识，明确各岗位质量要求，对自身工作质量影响。

▲现场询问企业内审员范祎萍，对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，并且内审是在外聘老师指导下进行，不具备独立审核的能力。——开具不符合。

3) 信息沟通：

公司制定并实施《信息交流与沟通控制程序》，基本符合标准要求和公司实际。

公司内部沟通的方式：会议、检查、培训等方式，公司随时有需要传达的事情和问题，随时召开会议，总结布置工作的完成情况和需改进的方面。

经交流，体系运行中，通过口头、电话、办公会议等方式进行内部沟通，外部信息进行沟通的情况：主要是通过媒体、政府网站、上级监管部门，了解质量要求，及时采取应对措施。公司对内部、外部交流比较畅通。基本符合标准要求。

4) 文件化信息的管理：

制定并实施《文件控制程序》、《记录控制要求》。

公司于 2025 年 6 月 20 日按照 GB/T19001-2016 标准的要求，编制了《质量管理手册》、《程序文件》、《管理制度汇编》等，按照策划的文件对管理体系各过程进行了管理，形成了记录。经文件审核和现场核实，公司的体系文件基本符合管理体系标准的要求，体现行业和企业特点。对文件的控制符合基本要求。

查看成文信息包括：一层次文件质量管理手册、二层次文件程序文件、另有三层次文件管理制度汇编包括：岗位任职要求、办公场所管理制度、合同管理制度、供方挑选评定制度等。另有法规、标准等外来文件，收集的文件适宜有效。提供《记录一览表》，保存期限 3 年。经查该公司针对文审提出的问题，对《质量管理手册》进行了修改，其他文件无更改情况。公司文件和记录主要以电子文档和纸质两种形式进行保存，电子原版文档综合办统一保存。查文件的编制、审核、批准情况：

《质量管理手册》编号：XX/SC—2025；版本号 A/1；受控状态：受控；审核：武晶晶，审批：马靖，发布实施日期：2025 年 6 月 20 日。《程序文件》编号：XX/CX-2025；版本号 A/0；受控状态：受控；审核：武晶晶，审批：马靖，发布实施日期：2025 年 6 月 20 日。现场提供《受控文件清单》，内容包括：文件编



号、文件名称等，登录有《质量管理手册》、《程序文件》、《管理制度》等。均在有效期内，符合要求。

提供《文件发放回收登记表》，内容包括：文件名称、文件编号等。公司使用的质量有关外来文件由人事财务部收集、统一编号后并分发相关部门。公司目前基本以电子版本方式发放。

公司目前没有回收文件。以版本进行更新。

现场提供《外来文件清单》，主要包括：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法、SJ/T 10466.13-1993 售后服务质量指南、GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系、GB/T 19001-2016 质量管理体系要求、GB/T8567-2006 计算机软件产品开发文件编制指南等。

现场提供《记录清单》包括质量管理体系所用记录，基本满足标准要求。易于识别和检索，能够到达唯一可追溯。记录主要是电子版、部分用纸张形式。

与部门负责人沟通，部分记录需要进一步规范，建议公司加强记录管理。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：图书、实体服务器的销售；智能化系统软件的销售

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，焯翔（北京）文化有限公司的

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：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

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、联系方式的变更、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。