

项目编号：30533-2023-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：山东心百灵健康科技有限公司

审核体系：☒质量管理体系（QMS） ☐50430（EC）

☒环境管理体系（EMS）

☒职业健康安全管理体系（OHSMS）

☐能源管理体系（ENMS）

☐食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

☐其他_____

审核组长（签字）：朱晓丽

审核组员（签字）：杨园，刘贺

报 告 日 期：2023 年 7 月 24 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址：北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

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：朱晓丽

组 员： 杨园 刘贺



受审核方名称：山东心百灵健康科技有限公司

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	朱晓丽	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2021-N1QMS-3205805 2021-N1EMS-3205805 2022-N1OHSMS-1205805	Q:19.01.01,29.08.09,33.02.01 E:29.08.09,33.02.01 O:29.08.09,33.02.01
B	杨园	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2021-N1QMS-1215052 2022-N1EMS-1215052 2022-N1OHSMS-1215052	Q:29.08.09 E:29.08.09,33.02.01 O:29.08.09,33.02.01
C	刘贺	组员	Q:专家 E:专家 O:专家	ISC-JSZJ-700 ISC-JSZJ-700 ISC-JSZJ-700 山东心灵悦科贸有限公司	Q:19.01.01 E:19.01.01 O:19.01.01

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	桂宁宁	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, 环境管理体系, 职业健康安全管理体系**）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：

Q：GB/T19001-2016/ISO9001:2015, E：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015, O：
GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018

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：劳动法、产品质量法、消防法、环境保护法、安全生产法、国家职业卫生标准管理办法、火灾事故调查规定、生态环境标准管理办法、城市生活垃圾管理办法、国家危险废物名录等

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：GJB 362B-2009 刚性印制板通用规范 GJB 3404-1998 电子元器件选用管理要求 GJB 546B-2011 电子元器件质量保证大纲 GB/T 11457-2006 信息技术 软件生存周期过程 四 GB/Z 18493-2001 信息技术 软件生存周期过程 GB/T 8566-2007 计算机软件文档编制规范 GB/T 8567-2006 计算机软件需求规格说明规范 GB/T 9385-2008 计算机软件测试文档编制规范 GB 8898 音频、视频及类似电子设备 安全要求等

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：2023年07月23日 上午至2023年07月24日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年1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：教学应用及管理软件硬件产品、通讯软硬件产品、心理服务网络平台产品、心理咨询软件硬件产品的开发、销售；体育用品的销售

E：教学应用及管理软件硬件产品、通讯软硬件产品、心理服务网络平台产品、心理咨询软件硬件产品的开发、销售；体育用品的销售所涉及相关场所的环境管理活动

O：教学应用及管理软件硬件产品、通讯软硬件产品、心理服务网络平台产品、心理咨询软件硬件产品的开发、销售；体育用品的销售所涉及相关场所的职业健康安全管理活动

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：中国（山东）自由贸易试验区济南片区世纪大道 15612 号 1 号楼 1309

办公地址：山东省济南市历下区新泺大街 1166 号奥盛大厦 1 号楼 2010

经营地址：山东省济南市历下区新泺大街 1166 号奥盛大厦 1 号楼 2010

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 2023 年 7 月 22 日上午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：文件、外来文件的适宜性、充分性；生产销售过程控制；产品检验、管理目标及其实现情况；环境因素、危险源的识别及评价；应急演练；环境安全运行控制等

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:办公室 Q7.5.3 EO6.1.3 9.12

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: 2023 年 7 月 26 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 2024 年 7 月 24 日前。

2) 下次审核时应重点关注: 设计开发过程、服务过程、放行过程、环境因素危险源识别、运行控制

3) 本次审核发现的正面信息: 受审核方质量/环境/安全管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视,管理水平有所提高,各部门职责明确,产品质量/环境/安全较稳定,无质量/环境/安全事故,供方及销售客户形成长期合作伙伴,销售顾客稳定,通过质量/环境/安全管理体系运行促进产品质量/环境/安全的管理水平及环境安全意识提高

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价: 管理层对结合型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: 无

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: 2021 年 2 月 10 日 体系实施时间: 2023 年 1 月 1 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: 15 人。

倒班/轮班情况(若有,需注明具体班次信息): 无倒班

4) 范围内产品/服务及流程:

产品开发/销售流程: 客户需求—签订合同--产品开发(策划-设计输入-输出-评审-验证-确认-更改)--委托加工—检验--交付

体育用品的销售: 顾客沟通—签订合同--实施采购---交付-售后服务

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



组织环境

编制并执行《组织环境分析控制程序 BL-PD27》，办公室为归口部门，负责内部环境中组织总体表现、组织知识、组织文化、人力因素、组织相关因素的分析、评价。

查见编制了《组织环境识别表》（含质量、环境、职业健康安全），评审内容包含内外部因素，具体现状描述，信息来源，优劣势分析。

经查，识别的外部环境主要有：政治环境、法律环境、经济环境、社会文化环境、技术环境、自然环境、竞争力等方面；识别的内部环境主要有：生产、生活、财务因素、人员、采购产品、应急演练、企业文化、公司价值观、知识积累、绩效等方面；

现场与桂经理沟通，介绍了公司现状及经营模式，市场前景等进行了分析，桂经理介绍，中国教育软件行业是一个非常具有前景的市场，近年来，随着教育技术的发展，教育软件的应用越来越广泛，教育软件的市场规模也在不断扩大。教育软件的应用范围正在不断扩大。不仅可以用于基础教育，还可以用于继续教育、职业教育、在线教育等领域。另外教育软件的应用越来越广泛。其次，教育软件的用户群体正在迅速扩大。随着中国社会教育水平的不断提高，越来越多的家庭和机构正在大力投资教育，教育软件的用户群体也在迅速扩大。此外，政府对教育软件行业也给予了大力支持。公司内部来说，招聘了专业的技术研发人员，自主开发能力较强，公司市场前景发展良好。但也存在不足，如市场开发能力较弱。

根据企业识别的内外部环境和分析出的优劣势制定了发展策略。总经理介绍，教育技术发展和政府支持和推动给企业带来了一定的契机。

公司每年定期对这些内外部因素进行监视和评审，方式主要有：网站获取、顾客沟通（总结、会议、培训等形式）及内部沟通总结等方式。已输入管理评审。

相关方需求

查企业《管理手册》相关条款、及《相关方管理控制程序 BL-PD15》规定，由办公室每年确定与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的相关方，编制了《相关方的需求和期望》，评审了相关方的需求及监视指标，识别了相关方：顾客、供方、员工、审核机构、政府机构等；

——抽供方期望：长期合作，双赢；进料合格率高；及时付款；制定了应对措施和检测指标：采购合格率，年度绩效考核；结果评价：已满足

——抽政府监管机构：提供安全环保的产品和服务、就业最大化、经营效益好；监测指标：工伤事故考核、安全产品和服务、效益；考核记录：见相关报表，已满足。

另查其他相关方评审了其需求，建立了检测指标，符合要求。

目前企业未发生处罚、相关方投诉事件。

管理体系的范围

●查见公司《管理手册 BL-QEOM-2023》，版本 A/0,发布实施时间：2023 年 1 月 1 日。明确了管理体系的范围及边界。

管理体系的范围：

Q：教学应用及管理软件硬件产品、通讯软硬件产品、 心理服务网络平台产品、心理咨询软件硬件产品的开发、销售；体育用品的销售

E：教学应用及管理软件硬件产品、通讯软硬件产品、 心理服务网络平台产品、心理咨询软件硬件产品的开发、销售；体育用品的销售所涉及相关场所的环境管理活动

O：教学应用及管理软件硬件产品、通讯软硬件产品、 心理服务网络平台产品、心理咨询软件硬件产品的开发、销售；体育用品的销售所涉及相关场所的职业健康安全管理活动



注册地址：中国（山东）自由贸易试验区济南片区世纪大道 15612 号 1 号楼 1309

审核地址：山东省济南市历下区新泺大街 1166 号奥盛大厦 1 号楼 2010 及系统集成在建项目临时场所；

无不适用条款。

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，考虑了与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。

管理体系及其过程

●本公司按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 等标准的要求，识别了经营各环节的过程及其相互作用，建立了质量/环境/职业健康安全管理体系，并形成文件，本公司全体员工将有效地贯彻执行并持续改进其有效性。

管理体系及其过程：公司对质量/环境/职业健康安全管理体系进行策划，识别了各个过程、环境因素、危险源等，编制了管理手册、程序文件、三级作业文件及记录，于 2023 年 1 月 1 日发布并实施。经过近半年的运行，管理体系运行正常。

经识别，外包过程：硬件委托加工。

领导作用和承诺

公司最高管理者通过以下活动证实其对质量环境职业健康安全管理体系的领导作用和承诺：

制定方针和目标，建立培训系统，建立合理的组织结构，建立有效的沟通渠道，创造良好的氛围，推动改进，对管理体系有效性承担责任等方面；

与总经理洪文沟通，有较强的管意识，能说出自己对于体系的领导作用和承诺，回答基本正确。

公司最高管理者组织相关部门制订发展规划、管理承诺、管理方针及管理目标，始终致力于顾客满意，提高员工队伍整体素质。

管理方针

查见《管理手册》BL-QEOM-2023，制定了企业的质量、环境、安全管理方针：

技术先进、品质一流、服务完善、信誉卓越

安全第一、规范操作、确保安全、科学管控

遵守法律、节能降耗、防治污染、持续环保

以上管理方针记录在《管理手册》中，并在组织内部得到广泛的宣传、沟通。

方针是管理层共同研究决定的，结合了公司服务特点和目前的实际状况。方针初步制定后，由公司员工进行讨论，在公司管理体系文件的发布会上，对管理方针和目标进行了讲解，使全体员工能够理解。同时，通过贯标培训、文件下发，内部理解，实施过程中，始终强调方针的意义的内涵。

管理方针通过签订安全协议、相关方告知、合同等方式向相关方提供。

经 2023 年 5 月 29 日召开的管理评审会议评价，管理方针适应其宗旨和环境并支持其长远战略方向；为制定管理目标提供框架；包括满足适用要求的承诺和持续改进质量管理体系的承诺。方针基本能够满足标准的要求。

基本符合要求。

应对风险和机遇的措施

●查企业编制了《风险和机遇应对控制程序 BL-PD26》，规定了各部门按周期进行风险识别，落实了职责权限的分配，资源支持，风险控制，风险控制措施验证的要求。



查见编制有《风险和机遇评估分析表》，编制：高占民 批准：王秀秀 2023.1.1

针对公司现状，企业对各部門不同过程的风险及公共风险进行了识别并制定了对应的管理措施，规定了执行部门和实施时间，

识别出风险如：

公司目前主要是从事软件开发、销售，市场口碑较好，但是竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。

公司目前主要服务区域习惯性的固定消费，同时顾客习惯跟固定服务商合作，新服务新客户开拓难度较大

。。。。。。

制定应对措施如：及时关注公司服务市场的情况，收集信息及时调整，保持公司服务的竞争力

。。。。。。

识别出的风险落实了责任部门，查对风险控制措施有效性进行了评价。均有效。

相关措施由责任部门负责人进行跟踪实施和验证，查验均按要求执行。风险和机遇已提交至管理评审。

基本符合要求。

查有重要环境因素清单，识别出公司重要环境因素：固废排放，火灾。

查有不可接受风险清单，识别出公司不可接受风险：触电，火灾，交通事故。

策划措施

组织管理层策划关于开展管理体系中所采取措施，以便管理环境/安全目标、环境因素、危险源、合规性义务、法律法规组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果

质量目标、指标

服务验收合格率 100% 100%

客户满意率达≥96% ≥96%

环境目标、指标

固废达标处理率 100% 100%

无火灾事故发生 0

职业健康安全目标、指标

无触电事故发生 0

无交通事故发生 0

无火灾事故发生 0

为确保以上目标的实现，制定了《各部门质量、环境和职业健康安全目标、指标分解及考核办法》，管理目标分解至各部门，制定了考核方法、实现措施和考核频次。

提供了《2023 年目标、指标和管理方案实施情况监控记录》，定期对目标进行考核。

从考核记录来看，2023 年 1-2 季度均完成了目标考核。

针对重要环境因素和不可接受风险，制定了《环境/安全目标指标管理方案》，有管理措施和资金投入，并定期检查管理方案落实情况，截至审核，各部门均完成了设定的目标。

变更的策划

公司于 2023 年 1 月份建立质量管理体系以来，为使公司质量管理体系有效运行，并持续改进，各部门按质量管理体系文件中的规定贯彻实施，文件中的规定与实际运作应保持一致。

随着质量管理体系的变化，质量方针、目标的变化，定期评审及时修订质量管理体系文件，确保其有效性、



充分性和适宜性。质量管理体系建立后，不断完善，持续改进，提高有效性和效率。
公司自运行以来没有发生变更。

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

运行的策划和控制

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，对服务过程进行控制。

产品开发/销售流程：客户需求—签订合同—产品开发（策划—设计输入—输出—评审—验证—确认—更改）—委托加工—检验—交付

体育用品的销售：顾客沟通—签订合同—实施采购—交付—售后服务

外包过程：硬件委托加工

不适用条款：无。

执行标准：GJB 362B-2009 刚性印制板通用规范 GJB 3404-1998 电子元器件选用管理要求 GJB 546B-2011 电子元器件质量保证大纲 GB/T 11457-2006 信息技术 软件生存周期过程 四 GB/Z 18493-2001 信息技术 软件生存周期过程 GB/T 8566-2007 计算机软件文档编制规范 GB/T 8567-2006 计算机软件需求规格说明规范 GB/T 9385-2008 计算机软件测试文档编制规范 GB 8898 音频、视频及类似电子设备 安全要求等

3、配置了办公设备：台式电脑、打印机、固定电话等，基本满足要求。

4、监视测量设备：无监视测量设备。监视测量软件：PyCharm、Goland、Git、MySQL、ElasticSearch、Redis、Navicat、禅道。

5、项目通过测试和验收来对产品实现过程进行检测。项目实施过程中由项目负责人组织进行测试/检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求。

6、服务场所：办公面积：70 平米；软件测试在办公楼内进行，电脑台式机、服务器 3 台、2 台正在使用、1 台备用；打印机、传真机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。

7、编制有“风险和机遇控制程序”，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。

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。

与客户有关的过程

企业介绍，公司主要通过当面拜访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：

1、在产品交付中向顾客提供保证电力安全工器具等的产品品质的有关信息。

2、接受顾客问询、询价、合同的处理。

3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。

到目前为止，未发生顾客不满意及投诉现象。

提供了《合同订单登记表》，签订的销售合同/订单均进行了登记。

登记了顾客采购产品的名称、型号、数量等。

查销售合同，查看销售合同，能覆盖教学应用及管理软件硬件产品、通讯软硬件产品、心理服务网络平台产品、心理咨询软件硬件产品、体育用品的销售，所销售产品覆盖了认证范围，合同有双方签字盖章或有中标通知书，合同有具体订购产品的数量、型号、技术要求、发货时限、违约责任等。

查以上销售合同均进行了登记。

企业介绍，合同的评审均在合同签订之前时行，确保顾客的各项要求合理、明确、书面化，双方协调一致，企业有能力满足。根据实际情况进行口头或会议评审。

对于大型项目合同或订单：由总经理 / 办公室会同办公室组织生产部以微信或者会议方式对招标文件进行评审。

评审以购买标书和制定标书为评审输出；对于国网以外其他类型合同以签订协议为评审输出；



查以上合同均进行了书面或口头评审，并进行了登记，评审通过后购买标书。
合同在执行过程中供需双方任何一方需修订合同条款，应由办公室负责组织修订。
该公司目前暂无合同更改情况。

设计和开发

公司按照手册《设计开发控制程序》进行控制。

抽团体辅导管理系统、智能心理云平台、心灵之窗、心理教师教案管理系统的开发策划、输入、评审、验证、确认、输出、更改等材料，符合要求。

生产和服务提供的控制（软件）

a) 获得的文件化信息

1) 编制了质量《管理手册》《设计开发控制程序》中 8.5.1 明确了控制的过程、活动、要求以及控制的职责和方法。编制了《详细设计说明文件》《测试计划》等作业文件，能够软件开发过程起指导作用。

提供《配置管理计划》：对人员职责、软硬件资源、配置项和基线计划、配置库结构及权限设置、备份计划等进行了规定。

2) 公司的软件开发是依据需求进行。同时符合相关法律法规要求：

3) 策划了《软件测试规范》等作业指导书和《软件设计说明书》等记录。

b) 获得和使用监视和测量资源：

现场查看员工能正确使用测试软件，PyCharm、Goland、Git、MySQL、ElasticSearch、Redis、Navicat《测试用例》能够满足测试需要。

c) 实施监视和测量

服务器情况：服务器共 3 台，2 台用于测试存储，1 台备用。机房上锁，机房负责人及行政部各备一把钥匙。设置权限，个人有登录权限。备份：系统 7 天 1 次，数据库即时备份。

数据库有预留空间，防止后期数据存储。

配置管理计划，抽配置项：开发计划，与配置管理计划一致，符合要求。

抽（测试人员能力评价表，符合要求

人员均签订了保密协议，不得泄露公司技术机密。

抽立项报告、开发计划、需求规格说明书/概要设计/详细设计/用户手册等，均保存完好，符合要求。

d) 使用适宜的基础设施，保持适宜的环境

设备有电脑、服务器、打印机、传真机、扫描仪等，设备维护主要是灰尘清扫、数据备份等，有专人负责，基本可满足日常办公需要。

e) 配备胜任的人员，包括所要求的资格

提供了岗位职责与任职要求。对员工岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价。

抽测试人员能力评价，符合要求

f) 需确认过程

企业软件开发过程中识别需确认过程为：无：

g) 采取措施，防止人为错误：

通过以下几个方面防止人为错误，并制定措施

由于员工经验不足、培训不够导致的人为错误，采取上岗前培训、转岗培训等措施，防止人为错误发生；由于工作方法不同而造成的人为错误，采取制定标准化操作程序等措施，防止人为错误发生；由于员工精神状态、情绪而造成的人为错误，采取定期休假、上级主管心理辅导等措施，防止人为错误发生。

h) 实施放行、交付和交付后的活动

软件发布（发送通知到应用市场，提示更新下载软件）

安装部署云端：浏览器直接访问

交付后的活动主要是按照签订的售后服务协议书或公司的服务承诺实施售后服务，主要有电话技术支持、



远程指导、使用培训等。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。

上线后对客户进行远程操作培训，现场提供操作手册。

定期备份。

过程受控

生产和服务提供的控制（硬件）

a）获得的文件化信息

1）编制了质量《管理手册》中 8.5.1 明确了控制的过程、活动、要求以及控制的职责和方法。执行标准、客户要求等等作业文件，能够对开发过程起指导作用。

提供《配置管理计划》

对人员职责、软硬件资源、配置项和基线计划、配置库结构及权限设置、备份计划等进行了规定。

2）公司的开发是依据需求进行。同时符合相关法律法规要求：《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》GJB 362B-2009 刚性印制板通用规范 GJB 3404-1998 电子元器件选用管理要求 GJB 546B-2011 电子元器件质量保证大纲 GB 8898 音频、视频及类似电子设备 安全要求等国家法律法规、标准要求；

3）策划了《设计说明书》等记录。

b）获得和使用监视和测量资源：

产品委托加工，委托加工检验合格后发货到客户处，企业技术人员进行现场安装，在现场与客户代表一起进行软件安装并测试产品功能、性能，企业无需监视测量设备。

c）实施监视和测量

抽概要设计说明书、产品使用说明书、PCB 制板文件、原理图文件，均保存完好，符合要求。

d)使用适宜的基础设施，保持适宜的环境

提供主要办公设备有电脑、打印机等，办公设备的局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材等工作有专人负责，基本可满足日常办公需要。

e)配备胜任的人员，包括所要求的资格

提供了岗位职责与任职要求。对员工岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价。开发人员均为相关专业本科学历及以上，多年工作经验，可满足软件策划需要。

f)需确认过程，经确认，产品设计过程无需要确认的过程。

g)采取措施，防止人为错误

定期对用例及脚本进行阶段备份，内部局域网进行定期杀毒，测试用例及脚本进行加密管理。

定期对服务器内容进行备份。测试记录均保存。

h)实施放行、交付和交付后的活动

开发完成后由工程师将系统程序文件夹分类制作光盘，进行运行安装验收；部分软件源代码；说明书等均采取移动存储设备拷贝形式进行。

现场有员工正在进行开发工作，有序进行，现场观察员工能够按照工作规范和要求进行工作，抽查一名开发人员询问开发相关要求，能够较准确回答，满足要求。

提供了开发策划书、产品说明书等

抽查项目立项文件、设计方案、研发工作计划、需求分析表等，均保存完好，符合要求。

提供《配置管理计划》

对人员职责、软硬件资源、配置项和基线计划、配置库结构及权限设置、备份计划等进行了规定，配置管理计划较合理，满足要求。

过程受控

销售服务过程控制

●策划了销售流程：合同评审--采购--交付验收



●公司对产品销售和服务提供过程进行了策划，对人、机、料、法、环因素进行了较好的控制，销售过程办公室严格按策划的作业流程予以控制。该公司产品销售主要教学应用及管理软件硬件产品、通讯软硬件产品、心理服务网络平台产品、心理咨询软件硬件产品、体育用品的销售。

其主要任务收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于市场营销及完善的售后服务，以品牌、资源及资金为发展支点，促进对科技成果产业化的转换，实现品牌运营。

编制了《销售服务规范》等工艺文件和记录，并定期进行销售服务质量考核。

●收集了销售依据的标准有：质量标准：顾客技术要求及相关国家/行业标准：中华人民共和国民法典、质量法、

及 GB/T 19851.12-2005 中小学体育器材和场地 第 12 部分：学生体质健康测试器材等标准。

●使用适宜的设备和过程环境：现场查看办公场所宽敞整洁，配备有办公室、洽谈室，主要设施：电脑、电话、打印机、开票机、汽车，满足销售服务需求。

●所有销售人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，经考核符合公司岗位能力需求。

●获得和使用适宜的监视测量资源：销售服务过程中，受审核方只是对产品包装、型号、数量、材质单等进行检验，对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。

--抽查过程监视和测量情况，提供了销售计划、过程记录及检验记录。并对过程参数予以控制。销售人员定期召开销售例会，制定销售计划、下发销售任务等。

●公司根据销售和研发进度进行采购，下销售任务过程中产品的技术资料 and 采购合同及记录等相关资料，内容齐全；

每天晨会，汇报销售计划或招投标计划等；

●提供了《特殊(关键)过程确认记录》，对需确认过程--销售服务过程进行了确认，从销售人员任职能力，销售设施、网络，营销策略、作业指导书等方面进行了确认，确认结论：特殊过程确认合格，确认人：高占民、李怀武，批准：王秀秀。日期：2023.3.1 日。

●通过对客户要求样品标签标识，专人负责管理，销售人员确认，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。

●产品交付至客户处，通过物流服务企业，客户签收，销售人员通过电话跟踪沟通及定期拜访等方式确认交付及交付后服务的满意程度。

产品售出后，采购硬件和配件直接发货至顾客处，企业安排软件研发人员去客户现场进行软件安装和指导服务。并对客户进行培训，保留了培训记录，有顾客签字确认。

办公室定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见 Q9.1.2 审核记录。

现场巡视，销售现场配备了电脑、电话，巡视办公环境干净整洁，网络正常，满足运行环境。

办公室销售人员正在与**学校进行沟通，采购一批“宣泄墙”和教学软硬件产品事宜，甘肃**科技有限公司采购沙盘套装、多维态情绪疏导训练系统的采购报价，其他销售人员通过电话、微信开展销售业务，有序开展工作，查看保留有销售合同，合同覆盖认证范围，具体见 8.2 记录。

提供有“销售服务质量检查记录表”、“销售部员工业绩考核表”，显示销售服务过程符合要求

产品和服务的放行

公司按照“设计开发控制程序”要求控制研发过程。开发主要通过测试和试用方式进行监视和测量

查关键/重要件（特性）项目明细表、产品说明书、结构图；总成图纸；评审记录；客户确认函、硬件设计方案；硬件原理图；PCB 图纸；元器件 BOM；PCB 制版及贴片文件等，均保存完好，符合要求。

抽委托加工检验记录：企业向委托加工方发生生产工艺、图纸等文件，委托加工方按要求进行生产，企业技术人员随时去委托加工方查看产品生产情况，确保产品质量，产品生产完成后直接发货到客户处，企业技术人员进行软件及产品总体测试，验收。

委托加工件受控

抽产品测试、验收控制记录，均保存完好，符合要求

放行受控



环境因素、危险源识别

查企业编制了《环境因素识别与评价控制程序》《危险源辨识、风险评价与控制措施的确定控制程序》，用于识别和控制与各过程相关的环境因素和危险源，并确定重要环境因素，不可接受风险及控制办法。

●提供了《环境因素清单及识别、评价表》，办公室识别出环境因素主要包括：办公过程的电脑使用、水电的能源消耗，办公纸张的浪费、电源线路老化、漏电或其他原因导致火灾的发生、生活废水、生活垃圾的排放、灯管废弃等；

采用评分法评价出重要环境因素并编制了《重要环境因素》，识别出重要环境因素：固废排放，火灾。

●提供《危险源辨识评价表》，办公室识别出危险源主要包括：触电危险、电气火灾、驾驶外出的交通风险、办公过程的烫伤、滑倒摔伤、自身防护不到位等的风险，采用 LEC 定量评价法评估出不可接受风险，编制了《不可接受风险清单清单》，不可接受风险为：火灾、触电、交通事故。

对识别出的重要环境因素和不可接受风险，均制定了相应的管理措施如废弃物管理办法、应急预案、培训、演练、设备操作规程、定期检查等。

法律法规、合规性评价

●根据《法律法规及其他要求控制程序》要求，办公室负责对适用的法律法规的识别和收集，随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。获取渠道为网络和期刊等。

●提供《法律法规清单》，收集了适用的质量、环境和安全法律法规：国家职业卫生标准管理办法、火灾事故调查规定、生态环境标准管理办法、城市生活垃圾管理办法、国家危险废物名录、劳动保障监察条例、女职工劳动保护特别规定、工作场所职业卫生管理规定、企业职工伤亡事故调查分析规则、女职工禁忌劳动范围的规定、工作场所所有害因素职业接触限值第 2 部分化学有害因素、中华人民共和国妇女权益保障法。。企业法律法规未识别产品设计执行标准及企业所在地适用法律法规，已开不符合。

经查询，识别的法律法规均为现行有效版本，并以电子版形式存放于各部门电脑上。

●查企业编制了《法律法规及其他要求控制程序》《合规性评价控制程序》。为持续保持对法律法规及其他要求的符合性，公司定期开展合规性评价。原则上每年至少对本公司活动、产品和服务中适用的法律法规和其他要求进行一次合规性评审；特殊情况下要补充评审。

于 2023 年 4 月 1 日开展了合规性评价工作，以确认环境管理体系和职业健康安全管理体系法律法规及其他要求的遵循情况。

提供了《合规性评价记录》《合规性的评价报告》，评价内容包括：污水排放过程合规情况，固废排放合规情况，能源使用，紧急情况和事件，环境和职业健康安全方案情况。。。

合规性评价结论：a. 对相关部门的活动的合规性评价来看，各部门将自身环境和职业健康安全行为与公司确定的、适用于环境因素和危险源的法律法规和其他要求适用条款进行逐一对照，并将这些要求贯彻并应用于重要环境因素影响和危险源的控制、方针的实现、目标指标的达成、相关运行控制程序和应急程序的有效实施。

b. 此次环境和职业健康安全法律、法规符合性评价涉及了水、气、声的排放、固废的、安全、职业病管理处置、能源管理、服务管理等内容，从总体上讲，公司环境和职业健康安全行为符合相关环境法规要求，基本实现了组织对遵守法律法规及其他要求的承诺。

c. 因大家对管理体系文件的不太了解，熟悉。导致一些程序等还执行不到位。以后要加强监督，加强大家环保和职业健康安全意识，加大宣传力度，使大家从被动变为主动；及时补充相应的记录，进一步加强环境和职业健康安全运行的控制及实施。加强环境和职业健康安全方面的检查及监督。公司在对相关方施加影响的工作还需加大力度。

运行控制

编制了《废弃物管理办法》《能源资源管理办法》《环境和职业健康安全绩效监测与测量控制程序》《相关方管理控制程序》《应急准备和响应控制程序》等管理制度



1. 办公过程水、电资源，注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源。
2. 办公过程产生的固废，执行《废弃物管理办法》，按要求放到指定地点，查看无混放现象；
3. 工作时间平均每天不超过 8 小时，公司为员工购买了社保，查看社保缴费记录，符合要求
5. 办公楼道内疏散通道有应急灯、疏散指示标志等设施，配备了灭火器，查看灭火器状态，符合要求，园区物业统一维护。

6. 环境方面：办公区产生的污水主要为日常清洁，污水无外排情况。

抽 2023 年 1-6 月《环境卫生检查记录》，检查内容：地面是否干净、办公桌有无尘土、纸张是否进行再利用、玻璃是否干净、物品摆放是否整齐、废弃物是否清理或分类存放

检查结果：符合

气体排放：主要是日常打印和复印产生，量较小。

噪声：办公活动无重大噪声。

固废：提供了《废弃物处置记录》，一般办公固废主要是办公用纸、外包装等，按照公司垃圾分类规定分类放置，硒鼓、墨盒、灯管等由办公室统一更换，旧物收集，定期交供应商回收处理，公司未发生乱扔现象。

7. 相关方施加影响：抽查《相关方告知书》，对相关方传递了环境安全方针，遵守法律法规的要求。

8、安全方面：火灾：定期检测用电办公设备和线路，发现故障及时修复，正确使用设备，防止火灾发生，制定了消防预案并组织进行了演练。

提供了 2023 年 1-6 月《管理体系运行检查和监督记录》

检查内容：固废处理、消防管理、触电、交通安全预防

结论均符合要求。

物业负责消防设施检查。制定了消防预案并组织进行了演练，具体见 E08.2 条款

节约能源：公司在日常办公时尽量减少纸张及办公用品的消耗，日常注意节水节电，正常使用。

触电：定期检测用电办公设备和线路，发现故障及时修复，正确使用设备，防止触电、火灾事故发生。

交通事故：对员工进行交通安全的培训，上下班途中遵守交通规则，不违章，防止交通事故的发生。

刺伤/割伤：日常办公时注意安全，各种办公用品放置整齐。

职业病伤害：无

办公区域的环境、职业健康安全的控制基本满足要求。

提供了“管理体系运行资金投入记录”：包括劳保用品、保险费用等，共计 4000 元。

应急准备和响应

查策划有《应急准备和响应控制程序》，编制有《火灾应急预案》《触电应急预案》《交通事故应急预案》。

提供有“消防演练记录”，效果评价：效果良好，全体人员消防意识有所提高，到目前无火灾事故发生

目前未发生意外事故，本公司应急预案有效

监视、测量、分析和评价

公司编制了《顾客投诉处理与满意度调查控制程序》，对销售服务的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。

公司制定《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》和《环境和职业健康安全绩效监测与测量控制程序》为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。

查阅“目标、指标和管理方案完成情况监控记录”，

提供管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。

查阅“环境和职业健康安全目标指标完成情况检查表”，体系建立至今共进行的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。

环境和职业健康安全运行管理检查情况：抽查 2023 年 1-6 月《管理体系运行检查和监督记录》

检查内容：固废处理、消防管理、触电、交通安全预防

结论均符合要求。



查公司每月为员工购买有养老等保险，提供保险单。

外部对公司环境和安全管理要求一般口头交流；对供应商及客户等相关方有“相关方告知书”等。

目前未发现公司出现违规现象。无被动性绩效的监视和测量。

公司不需要对环境影响的运行的关键特性和职业健康安全绩效进行监测和测量的设备。

公司制定《环境和职业健康安全绩效监测与测量控制程序》，收集和分析适当的数据，评价公司管理体系的适宜性和有效性，充分识别可以改进的机会

提供了公司质量、环境、职业健康安全管理体系运行情况报告，包括产品交付合格率、顾客满意率、运行过程控制、供方业绩评定、体系运行绩效情况等方面的汇总分析，工作成果符合预期效果，提出继续保持建议。

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

●查企业制定了《内部审核控制程序 BL-PD18》，程序要求内审每年一次，由办公室组织。

按程序要求策划并开展了内审并提供以下资料：

1、提供了《2023 年度内审计划》，计划含盖本次内审的目的，范围，依据，流程。计划编制时间：2023.4.10。内审员：高占民，李怀武。内审员经过了培训，具体见 7.2 记录，经总经理任命，并提供有《关于体系认证内审员任命的决定》，任命时间 2023.4.13。

2、提供了《内部审核实施计划》，计划编制合理，内审员没有审核自己部门工作，无遗漏条款现象。

2023 年 4 月 20 日组织实施了内审，提供了《内审首/末次会议记录》，记录了会议主要内容，有参会人员签到。

3、查审核记录《2022 年三体系内审检查表》，通过询问、现场查看、查阅资料等形式进行了内部审核，在审核过程中内审员没有审核自己的部门，保证了审核的客观性和公正性。审核范围覆盖了体系所要求的部门及相关活动，审核活动符合审核策划的要求。抽查办公室内审检查表，内审条款无遗漏，审核内容基本符合规定。

4、本次内审提出不符合项 1 项，提供了《不符合报告纠正措施计划表》，不符合分布在项目部（不符合 Q8.5.2 及 E08.2 条款），不符合事实描述清楚；进行了原因分析并制定了纠正措施，纠正措施已实施。内审员进行了验证，验证人/日期：高占民，2023.4.21。

5、提供了《内部审核报告》，对内审进行了总数和总结，得出审核结论：

在不符合项采取了纠正措施并验证其有效性后，本公司质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性、适宜性和符合性将有所提高，质量、环境和职业健康安全管理体系文件得到了有效的实施和保持。

编制：高占民 批准：王秀秀 日期：2023.4.20

内审员基本清楚内审流程和方法，提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。内审符合要求。

编制有《管理评审控制程序 BL-PD07》，程序规定了管理评审的时间，各部门职责，程序等，要求每年至少一次，总经理主持。

查企业策划并于 2023 年 5 月 29 日按策划开展了管理管理评审，提供了管理评审计划、管理评审会议记录、管理评审报告、各部门体系运行报告等资料。

1. 查《管理评审计划》，明确了管理评审目的、准则、参加评审的人员、评审的内容和各部门需准备的评审材料。计划有总经理批准，2023.5.23。

2. 2023 年 5 月 29 日在公司会议室由总经理和管代召开主持了管理评审。

提供了管理评审会议记录，会议记录有各部门签到，提供了管理者代表做的管理体系运行情况报告及各部门领导所做的本部门体系运行工作汇报。

查管理评审内容包括：管理方针、目标和指标的适宜性及目标指标的实施情况、组织架构设置、资源配置、体系文件评审情况、内审、事件、不符合、纠正、预防措施应用处理、合规义务遵守情况、产品和服务的



符合性，过程绩效，环境/职业健康安全绩效、风险和机遇管理措施等，管理评审输入较全面。

查看各部门体系运行报告，包括本部门工作情况，目标指标完成情况，内审情况等方面。

3.查《管理评审报告》，对管理评审过程做了综述，并得出管理评审结论：公司已按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标准建立了符合本公司实际的管理体系，体系是持续适宜的、充分的和有效的。基本能够得到实施和保持。方针、目标和指标是适应的，正在通过体系的运行不断实现。

通过本次管理评审，确保了质量和环境方针、目标和管理体系持续的适宜性、充分性和有效性的保证性，达到了持续改进的目的，为下一步外审工作奠定了良好的基础。

4.本次管理评审提出改进决议：

加强对职业健康安全管理体系学习，特别是在应对安全隐患应急演练方面的知识的学习。办公室于 5 月 31 日前组织公司全体员工对安全隐患应急演练方面知识进行集中培训学习。

针对管理评审提出的改进意见，编制了《2023 年管理评审改进计划》，制定了改进措施，落实了责任部门，完成时间，经验证，办公室于 2023 年 5 月 31 前组织公司员工对安全隐患应急演练方面的知识的学习标准进行集中培训学习，

提供了培训记录，管理评审提出的改进措施已培训完成，目前已实施完成。

管理评审符合要求。

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：

查有《不合格品管理程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。

询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。

查《不合格处理记录》，处理过程符合要求。

针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。

目前风险和机遇无需更新，质量管理体系无需变更。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。如包装、交期、价格、运输等的要求及变更。

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）：

公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进职业健康安全管理体系所需的资源。

人力资源：目前职工人数 15 人。配有专业的研发技术人员，办公和销售。有本公司的销售网络和稳定的客户群体。

基础设施：现场巡视，办公位于山东省济南市历下区新泺大街 1166 号奥盛大厦 1 号楼 2010，建筑面积约 100 m²，整体环境良好，配有饮水机，绿植，干净整洁。

现场查看办公设施主要是电脑、打印机、开票机、电话等，技术人员配有笔记本电脑，研发软件，满足工作需要。

办公区楼道内配有灭火器和消防栓，现场查看均在有效期压力范围内。由大楼物业负责维护。



定期为员工发放口罩、工作服等劳保用品。

水电供应由办公室负责。

各部门负责保持各自部门的环境卫生和安全控制。各种废弃物的分类处置，办公室负责监督检查。

每个员工都有责任创造和谐、舒适的工作环境。

2) 人员及能力、意识:

●企业目前在职员工 15 人，给各部门配备了所需人员：行政办公人员、研发技术人员、销售、生产人员、内审员，新进员工已制定岗前培训计划。

●编制了《岗位工作人员任职要求》，规定了公司领导、部门领导、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。

一抽办公室主任岗位，提供有毕业证，学历证，符合上岗要求的规定。

查内审员经培训考核合格上岗。

查对公司目前人员的评价记录，也经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。

提供了《岗位工作人员能力评价记录》，抽李怀武、高占民等人的确认记录，从其学历、工作经历，业绩情况等方面进行了评价，结论：经考核，适应工作要求。 批准人：王秀秀，2023.1.1.

●桂宁宁主任介绍，编制并执行《人力资源控制程序》，通过下发文件、能力提升培训等方式提升人员能力。办公室负责调查员工需求并制定培训计划，培训记录，均符合要求

●桂宁宁主任介绍，通过会议传达、文件下发，口头传达等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的的目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。

办公室主任能说出企业的质量、环境、职业健康安全方针和企业的管理目标。

3) 信息沟通:

查企业制定了《信息交流控制程序》，企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：

内部沟通：通过各种列会传达、通报质量管理情况（如周例会、月例会等）；

各部门内部会议等；

内部文件的学习和传递；

公司宣传栏等方式。

外部沟通：通过电话、微信、邮箱

与供货方和外包方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；

与顾客沟通新产品设计开发信息、产品质量、交付情况和服务方面等；

与当地政府主管部门进行交流沟通。

内外部信息交流/沟通方式可行、有效。

部分内外部沟通重要事情进行了登记，公司沟通机制已经建立，基本有效。

尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。

4) 文件化信息的管理:

查企业建立了《文件控制程序》用于管理体系涉及的文件。

受审核方建立的管理体系文件包括 2 部分：

1) 标准要求的文件：公司管理方针、管理目标、认证范围、组织架构、职责权限等均在《管理手册》中明确。

2) 公司体系运行要求的文件：公司管理制度，产品标准，各种记录等文件。

企业编制了《文件控制程序》，《记录控制程序》用于文件、记录的控制。

《管理体系手册》BL-QEOM-2023, B 版,实施日期：2023 年 1 月 1 日；

《程序文件》BL-PD-2023, A 版,包含程序文件 28 份，实施日期：2023 年 1 月 1 日；



《三级文件》（管理文件汇编）BL-MF-2023, A 版,实施日期: 2023 年 1 月 1 日; 含各项管理制度包括: 劳动管理制度; 节水、节电管理办法; 能源资源管理办法; 废弃物管理办法; 员工职业健康及劳动保护管理办法等。

提供的文件发放回收记录显示, 有发放日期, 接收人签字, 均有文件名称、编号、编写人、审核、审批人签字等信息。符合要求。

文审问题已整改。管理手册进行了回收和重新发放。

提供了《受控文件清单（外来文件）》，收录了执行的国家标准，行业标准

中华人民共和国民法典、中华人民共和国质量法、软件工程 GB/T 19003-2008 应用于计算机软件的指南、计算机软件处理检测数据记录要求 DB15/T 1054-2016、信息技术 软件维护 GB/T 20157-2006、信息技术 信息服务管理规范 第 2 部分: IT 系统集成 DB21/T 1799.2-2019。。。。。

提供有法律法规清单, 收集了环境和职业健康安全方面适用的法律法规。

提供了《记录清单》收编了记录的名称、编号、保存期限等信息。

查文件发放登记表, 提供了受控文件及外来文件的发放记录, 记录了发放人, 接收人签字及日期。

与桂宁宁主任沟通, 收到了管理体系手册, 程序文件和管理制度汇编。

查作废文件: 《管理手册》和《文件控制程序》对作废文件做出了相关规定。与桂宁宁主任沟通, 体系运行以来, 没有作废文件。

查文件的保存: 办公室配有文件柜, 各种文件均分类保存在文件柜中, 便于检索和查询。由办公室定期对其进行检查, 目前保存完好。符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q: 教学应用及管理软件硬件产品、通讯软硬件产品、 心理服务网络平台产品、心理咨询软件硬件产品的开发、销售; 体育用品的销售

E: 教学应用及管理软件硬件产品、通讯软硬件产品、 心理服务网络平台产品、心理咨询软件硬件产品的开发、销售; 体育用品的销售所涉及相关场所的环境管理活动

O: 教学应用及管理软件硬件产品、通讯软硬件产品、 心理服务网络平台产品、心理咨询软件硬件产品的开发、销售; 体育用品的销售所涉及相关场所的职业健康安全管理活动

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, 山东心百灵健康科技有限公司的

☒ 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	☒ 符合	☐ 基本符合	☐ 不符合
适用要求	☒ 满足	☐ 基本满足	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☒ 满足	☐ 基本满足	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☒ 有效	☐ 基本有效	☐ 无效
审核目的	☒ 达到	☐ 基本达到	☐ 未达到
体系运行	☒ 有效	☐ 基本有效	☐ 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:朱晓丽 杨园 刘贺

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。