

项目编号: 10838-2023-QEO

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称: 河北恒纳信息技术服务有限公司

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) : /

报告日期 : 2024 年 1 月 29 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：

<input checked="" type="radio"/> 管理体系审核计划（通知）书	<input checked="" type="radio"/> 首末次会议签到表	<input checked="" type="radio"/> 文件审核报告
<input checked="" type="radio"/> 第一阶段审核报告	<input checked="" type="radio"/> 不符合项报告	<input type="checkbox"/> 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：/



受审核方名称：河北恒纳信息技术服务有限公司

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:29.09.01,33.02.02,33.02.04 E:29.09.01,33.02.02,33.02.04 O:29.09.01,33.02.02,33.02.04

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	蔚连卿	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：中华人民共和国突发事件应对法、中华人民共和国未成年人保护法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国工会法、中华人民共和国社会保险法、突发公共卫生事件应急条例、女职工劳动保护规定、工伤保险条例、作业场所职业健康管理暂行规定、用人单位劳动防护用品管理规范、女职工禁忌劳动范围的规定、消防安全标志设置要求、职业健康检查管理办法中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国环境噪声污染防治法、中华人民共和国可再生能源法



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：突发公共卫生事件应急条例、女职工劳动保护规定、工伤保险条例、作业场所职业健康管理暂行规定、用人单位劳动防护用品管理规范、女职工禁忌劳动范围的规定、消防安全标志设置要求、固体废物防治法《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》（国务院147号令）《信息安全等级保护管理办法》（公通字[2007]43号）《关于开展全国重要信息系统安全等级保护定级工作的通知》（公信安[2007]861号）《关于推动信息安全等级保护测评体系建设和开展等级测评工作的通知》（公信安[2010]303号）《中华人民共和国网络安全法》GB17859-1999 计算机信息系统安全保护等级划分准则等

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： 2024年01月26日 上午至2024年01月29日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年4月10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：信息技术咨询服务；信息系统集成服务；计算机软硬件及辅助设备的销售

E：信息技术咨询服务；信息系统集成服务；计算机软硬件及辅助设备的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：信息技术咨询服务；信息系统集成服务；计算机软硬件及辅助设备的销售所涉及场所的相关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：河北省保定市莲池区杨庄乡裕华东路 1000 号莲池创业园 2 号楼 11 层 11012 室

办公地址：河北省保定市莲池区杨庄乡裕华东路 1000 号莲池创业园 2 号楼 11 层 11012 室

经营地址：河北省保定市莲池区杨庄乡裕华东路 1000 号莲池创业园 2 号楼 11 层 11012 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）：

注册地址：河北省保定市莲池区杨庄乡裕华东路 1000 号莲池创业园 2 号楼 11 层 11012 室

办公地址：河北省保定市莲池区杨庄乡裕华东路 1000 号莲池创业园 2 号楼 11 层 11012 室

经营地址：河北省保定市莲池区杨庄乡裕华东路 1000 号莲池创业园 2 号楼 11 层 11012 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）：

项目名称：莲池区政府服务中心冗余设备采购

项目性质：信息技术咨询服务；系统集成

地址：保定市莲池区裕华东路1199号



系统集成: 开工时间: 2023年10月30日 预计完工时间: 2024年2月

技术咨询服务：2024年1月26日

1.5.4 一阶段审核情况:

于 2024 年 01 月 25 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；服务过程控制、过程确认；服务过程检验；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:行政部 QEO7.2

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： 2024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 2025 年 1 月 29 日前。

- 2) 下次审核时应重点关注：内审管理评审有效性、内审员能力、员工体检、服务过程、放行过程控制

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，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: 员工管理意识、环保、安全意识提高; 环境因素、危险源运行控制有效性有待提高

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 4 月 11 日

体系实施时间: 2023 年 04 月 10 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:

系统集成流程: 了解顾客需求 → 对相关要求进行评审 (洽谈、签约) → 开展设计 → 进场实施 (安装、调试等) → 交付 → 售后服务 → 顾客确认

信息技术咨询服务业务流程图: 签订合同 → 需求采集 → 技术方案 → 客户验收 → 交付、资料归档

销售: 顾客需求 (合同、协议或电话) → 合同评审 → 签订合同 → 产品采购 → 检验验证 → 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

组织及其环境

1、基本情况: 现场查看了营业执照, 编号: 91130606MA7L8J602N; 有效期: 2022-04-11 至 无固定期限;

注册、经营地址: 河北省保定市莲池区杨庄乡裕华东路 1000 号莲池创业园 2 号楼 11 层 11012 室

企业负责人介绍: 企业主要承接社保局、医保局、银行业务, 2022 年因市场及公司发展需要, 成立了河北恒纳信息技术服务有限公司, 主要承接技术咨询、系统集成及集成项目涉及计算机软硬件及辅助设备的销售。

2、企业目前经营状况: 网上查询, 无被投诉情况, 无质量/环境/安全事故。

3、内部因素和外部因素:

查阅《管理手册》相关条款, 公司最高管理者组织环境分析会, 分析确定与公司宗旨、目标和战略方向相关并影响其实现质量、环境和职业健康安全预期结果的各种内部、外部问题或因素。将内部、外部问题或因素的分析结果, 作为建立管理体系考虑的因素。

提供《组织的内外部环境因素评审记录》, 对企业内外部环境进行了识别

对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通 (总结、会议、培训等形式) 及内部沟通总结等方式进行监视和评审。

相关方的需求和期望

公司应对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审, 以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。

a) 与质量、环境、职业健康安全管理体系有关的相关方;

b) 这些相关方的要求;

管理层和行政部负责更新以上确定的结果, 以便于理解和满足影响顾客要求和顾客满意度的需求和期望。

主要涉及考虑以下相关方及需求

理解相关方的公司内外部所处生存环境以及需求和期望可以帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标, 做到目的明确, 满足相关方的要求并争取做到更高的期望值。

目前企业未发生处罚、相关方投诉事件。



质量管理体系的范围

查见公司《管理手册》，发布实施时间：2023年04月10日。确定了管理体系的范围及边界。管理手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持，查文件发放回收记录，有发放记录，有签收人签名。

公司管理体系范围是：

Q：信息技术咨询服务；信息系统集成服务；计算机软硬件及辅助设备的销售

E：信息技术咨询服务；信息系统集成服务；计算机软硬件及辅助设备的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：信息技术咨询服务；信息系统集成服务；计算机软硬件及辅助设备的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

注册/经营地址（同营业执照）：河北省保定市莲池区杨庄乡裕华东路1000号莲池创业园2号楼11层11012室

在确定质量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。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：公司于2023年对质量/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、支持性文件及记录，于2023年4月10日发布并实施。经过近半年的运行，管理体系运行正常

方针

该企业的管理方针是：

质量方针：把握市场靠质量，客户满意靠真诚，持续改进靠管理

环境方针：营造绿色环境，遵守法律法规；实现污染预防，推进节能降耗。

职业健康安全方针：加强预防为主，做好控制保护；强化依法监督，追求卓越绩效。

公司的管理方针记录在《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。

通过文件、告知书、合同（与投标文件中提到）等物理介质或电子方式向相关方提供。

经2023年11月23日召开的管理评审会议，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。

风险和机遇的措施

查《管理手册》，规定了行政部协助管理者代表组织各部门，通过公司所处环境、相关方的需求及期望、环境因素、危险源、法律法规要求和其他要求、组织变更等确定所需应对的风险和机遇。

查企业编制了《风险和机遇的应对控制程序》《风险和机遇识别、评估与应对措施评审表》，针对公司现状，企业对各部门的风险及公共风险进行了识别并制定了应对措施。

公司对各风险制定了应对的措施，措施有效

目标及其实现的策划

查看《管理手册》，公司管理层以公司的质量/环境/职业健康安全方针为框架，结合公司的实际运营情况，



制定公司总的管理目标：

- 1) 交付顾客验收合格率 100%
- 2) 顾客满意度达 90% 以上
- 3) 固体废弃物分类处理率达 100%
- 4) 职业病发生率为零
- 5) 杜绝重大安全事故和伤亡事故
- 6) 无重大环境事故发生

为确保目标的实现，对管理目标进行了分解，并规定了考核办法。由行政部组织有关人员对各部门质量目标实现情况进行测评，结果报总经理。

为确保环境目标指标和安全目标指标的实现，编制了管理方案，落实了各项管理计划和资金投入，并进行了阶段性验收。

变更的策划

公司于 2023 年 4 月建立质量/环境/职业健康安全管理体系，为使公司质量、环境和职业健康安全管理体系有效运行，并持续改进，各部门按质量、环境和职业健康安全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。

企业通过过程业绩分析，监视、测量、分析、评价、管理评审，内部审核结果等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，其中包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。

随着质量、环境和职业健康安全管理体系的变化，质量和环境、职业健康安全方针、目标的变化，定期评审及时修订质量环境和职业健康安全管理体系文件，确保其有效性、充分性和适宜性。质量、环境和职业健康安全管理体系建立后，不断完善，持续改进，提高有效性和效率。

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 不符合

环境因素、危险源识别及控制措施

编制了《环境因素识别评价表》《危险源识别、风险评价和控制程序》，有针对性的确定那些具有或可能具有重大环境影响的环境因素（重要环境因素）、确定其重要环境因素的准则、环境因素及相关环境影响、重要环境因素、危险源辨识、风险评价和必要的控制措施的确定。考虑了生命周期的观点，从各环节节约资源，对客户施加了环境影响。

提供有《环境因素识别评价表》《重要环境因素清单》，各部门对环境因素进行了识别，在办公、销售、咨询服务、系统集成、信息技术咨询服务等各有关过程的环境因素，包括纸张的消耗、废弃纸张、生活废水排放、墨盒废弃、矽鼓废弃等环境因素。

并评价出重要环境因素：固废排放、火灾。

控制措施：《废弃物管理办法》《火灾应急预案》

提供有《危险源辨识评价表》《不可接受风险清单》，各部门对危险源进行了识别，识别了办公过程的电脑、复印辐射、办公电器漏电触电等危险源。

系统集成、信息技术咨询服务现场及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

评价出不可接受风险：火灾、爆炸、触电。

危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、日常培训教育等运行控制措施。

在对相关方进行评价时，对其环境及职业健康安全遵守情况进行了评价。对其施加了环境安全影响，就公司的重要环境因素、不可接受风险应遵守的环境安全要求进行了告知，告知的内容包括公司的方针、环境和安全目标、环境和安全管理规定等。对于进入工作区域的外来人员，由本公司人员陪同，并告知公司相应管理规定。明确了公司的方针、环境及安全目标和对服务供应商废弃物处理方等相关方的要求。查对相关方告知书。内容包括：告知名称、告知时间、告知内容包括环境职业健康安全相关要求、被告知人回复等。内容完整，符合。并且考虑了产品生命周期，在物资采购阶段选用环保产品。在运输阶段减少能源、资源



及废物排放。在使用和处理阶段减少资源使用，最大限度的减少环境污染和废物排放。符合要求
部门识别和评价基本充分，符合规定要求。

合规义务、合规性评价

建立实施了《合规义务控制程序》。

查《环境法律法规清单》、《职业健康安全法律法规清单》。

已识别法律法规及其它要求的适用条款，能与环境因素、危险源相对应。行政部根据需要随时网上获取、识别更新，并通过培训、宣传、会议等形式传达给员工和相关方，各部门如有需要随时到行政部查阅。

法律法规识别充分，符合要求

提供 2023-10-25 “安全法律法规合规性评价记录表” “环境法律法规合规性评价记录表”

评价人：赵欢、刘广兴、张磊

查看“2023 年合规性的评价报告”

评价小组：赵欢、刘广兴、张磊 2023 年 10 月 25 日

合规义务、合规性评价符合要求。

运行控制

编制了《信息交流、协商、参与和沟通控制程序》《环境、职业健康安全运行控制程序》《应急准备和响应控制程序》《重大危险源安全检测、监控管理制度》《消防安全管理制度》《职业卫生管理制度》《职业病危害事故应急救援预案》《文明工作管理制度》《环境管理制度》《垃圾分类管理规定》《劳动保护及防护用品管理制度》《节能降耗控制办法》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，按要求放到指定地点，查看无混放现象；办公用品按要求由行政部负责发放，作好记录，抽废弃物处置记录，符合要求

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。

4.配备了消防栓和灭火器，街道统一维护。

5.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。

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。

6.相关方施加影响：查见《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。对主要相关方进行了告知。并且考虑了产品生命周期，在物资采购阶段选用环保产品。在运输阶段减少能源、资源及废物排放。在使用和处理阶段减少资源使用，最大限度的减少环境污染和废物排放。符合要求。

7.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。

8 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。

9 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。

10 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。

11 刺伤/割伤：日常办公时注意安全，各种办公用品放置整齐。

12 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。

应急准备和响应

公司建立了《应急准备和响应控制程序》，确定可能对环境、职业健康安全造成影响的潜在的紧急情况或事故、事件，规定响应措施，以便防止和减少可能随之引发的有害的环境影响和相关的职业健康安全不良后果。

识别出紧急情况有火灾、触电。

查应急预案汇编，包含《火灾应急处理预案》、《触电事故应急救援预案》等



配合行政部做好应急演练工作，参加了公司统一组织的应急演练；

2023年5月23日参加了公司组织的触电演练，2023年6月16日火灾演练

均写明了演习目的、内容、效果评价

火灾演练效果评价：

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，公司制定的应急预案和响应措施，具有可操作性、充分、适宜，能满足应急响应的要求。

触电演练效果评价：

效果良好，全体人员触电意识有所提高，公司制定的应急预案和响应措施，具有可操作性、充分、适宜，能满足应急响应的要求

目前未发生过环境、安全事件，应急管理符合要求

监视和测量总则

组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。

公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。

公司制定《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》和《绩效与合规性评价程序》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“管理目标分解考核结果”：

提供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：抽查各季度《管理体系运行检查和监督记录》，主控部门：行政部，检查人：赵欢；对固废处理、消防管理、安全预防进行检查，一切正常。

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《绩效与合规性评价程序》，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。

产品销售运行策划与控制

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。

本公司的产品销售为：计算机软硬件及辅助设备的销售；

策划了销售服务流程：顾客需求（合同、协议或电话）---合同评审---签订合同---产品采购---检验验证---交付---售后服务---回访。

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。

组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，保留了相应记录。

5、策划了《合格供方选择、评价和重新评价准则》《顾客管理作业指导书》《销售服务规范》等规范销售过程。

6、制定了市场部的管理目标和考核办法。

7、收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国政府采购法等



参考标准：安全防范工程程序与要求 GA/T75-94 信息安全技术 服务器安全测评要求 GB/T 25063-2010 数据中心设计规范 GB 50174-2017 计算机场地通用规范 GB2887-2011 计算机场地安全要求 GB9361-2011 安全防范报警设备 安全要求和试验方法 GB16796-2009 计算机信息系统安全保护等级划分准则 GB17859-1999 计算机软件文档编制规范 GB/T8567-2006 计算机软件需求规格说明规范 GB/T9385-2008 计算机软件测试文档编制规范 GB/T9386-2008 信息技术安全技术信息安全事件管理指南 GB/Z20985-2007 。。。

与顾客有关的要求

查见《管理手册》，8.2 条款相关要求及《销售服务规范》《销售服务考核办法》有与顾客沟通的相关规定。经与市场部主管沟通，本公司产品销售模式主要有：老客户转介绍、参加招投标、电话联系沟通等。

提供了公司简介、产品介绍、制作的标书等。

目前主要是老客户为主，每年开发部分新客户。

公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：在合同签订前与顾客沟通产品数量质量要求、交货期等问题；接受顾客问询、询价、合同的处理。

与顾客沟通的内容在合同中进行了规定，包括产品名称、规格型号、数量、价格、质量标准、交货方式、违约责任等。

体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。

提供：合同订单登记表，符合要求

与市场部负责人沟通，由于我公司人员较少，合同评审主要为口头评审和会议合同评审，涉及到招投标的项目，参与招标前进行了会议评审，评审内容包括合同风险、甲方技术要求、交货能力、交货方式、付款期限、质量保证、价格等方面，各方面能满足要求进行投标；小合同基本客户给负责人打电话，负责人直接给客户报价，客户接受即可执行此订单。

与负责人沟通，合同有可能出现的变更为供货期更改（根据合同和甲方要求），通过追加合同进行，目前没有发生过变更。

外部提供的过程、产品和服务的控制

管理手册 8.4 条款规定了确定候选供方、选定合格供方、控制类型和程度、外部供方信息等方面控制方法及要求。

已编制形成《合格供方名录》：

供方名称 供应的产品（服务）名称及类别

保定市莲池区英峰电脑服务部 计算机软硬件及辅助设备 系统集成施工（外包方）

杰立卡科技（北京）有限公司 色带、读卡器

顺丰 运输

京东 办公用品

。。。。

查 合格供方评价记录

评价内容：供应能力、技术能力、质量能力、获得哪些质量认证证书和产品认证（获奖）证书、使用结果及结论

均按要求进行了评价，有各部门人签字确认，符合要求。

评定结论：可列入合格供方名录

签字：程林 日期：2023-4-10

企业办公用品根据实际需求进行采购，计算机软硬件及辅助设备在集成项目合同签订后根据合同内容进行采购。

采购人员根据需求写采购计划，总经理审批后进行采购。

查采购检验：办公用品核对订单数量、型号、包装无误后验收，无记录

计算机软硬件及辅助设备基本均为系统集成项目使用，具体见技术部系统集成部分设备验收。



采购流程基本符合要求。

产品销售服务提供的控制

该公司产品销售主要是：计算机软硬件及辅助设备。

市场部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。致力于产品销售、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。

公司产品主要从以下方面进行销售：A 市场占有率 B 技术水平 C 性价比 D 节能环保 E 客户要求通过信息的收集加以整理，根据客户需求和国家标准进行销售。

现场与受审核方市场部主管沟通，市场部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确顾客产品要求，合同要求等，与顾客进行前期业务洽谈，公司组织合同评审或口头评审，对产品质量能否满足，货款支付，违约责任等确定之后签订合同，依据合同要求，由采购人员依据合同要求实施采购。采购均从合格供方处进行采购。

文件支持：产品的销售依据的标准有：质量标准：顾客要求及相关国家/行业标准。相关法律法规要求：产品质量法、民法典、参考标准：安全防范工程程序与要求 GA/T75-94 信息安全技术 服务器安全测评要求

GB/T 25063-2010 数据中心设计规范 GB 50174-2017 计算机场地通用规范 GB2887-2011 计算机场地安全要求 GB9361-2011 安全防范报警设备 安全要求和试验方法 GB16796-2009 计算机信息系统安全保护等级划分准则 GB17859-1999 计算机软件文档编制规范 GB/T8567-2006 计算机软件需求规格说明规范

GB/T9385-2008 计算机软件测试文档编制规范 GB/T9386-2008 信息技术安全技术信息安全事件管理指南 GB/Z20985-2007 等。

根据产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《合格供方选择、评价和重新评价准则》《顾客管理作业指导书》《销售服务规范》等文件和记录。

指派胜任人员：

指派胜任人员：销售人员经过专业的产品知识培训及销售服务方面的培训，掌握专业知识，进行了服务技能、服务意识的教育，现场沟通，基本掌握公司销售服务等的要求。经年度人员能力评价，对人员能力及表现进行了评价，符合公司岗位能力需求。

市场部根据公司任务制定销售计划，下达销售任务过程中产品的技术资料和采购合同及记录等相关资料，内容齐全；

销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。

产品交付至客户处通过物流服务企业，客户验收签收。

经理对销售员进行任务分配，并向销售员提供服务流程。

经查符合要求。

现场抽查销售合同，均符合要求。

销售现场干净整洁，电脑、打印机及网络运行正常。保证供水、照明、空调、通讯、电梯、消防安全等设备设施完好。

获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方为服务型公司，目前的产品检验主要为数量、型号、外观等，无需对产品进行检验。生产厂家出合格证或检验报告，故无监视测量资源。

抽查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及服务记录，并对过程予以控制。

销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，检验合格的产品信息方可流转到下道工序，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。市场部结合行政部定期对开发各工序开展巡检。

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。

现场销售人员讲每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量和预计到货日期，得到客户的确认后方才交



到物流公司发货或送货，防止货物发送错误。

产品交付前，确定产品质量，不合格的产品不得交付。通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。

产品交付至客户处通过物流服务企业，项目地验收（销售产品基本为系统集成项目设备），公司市场部通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。

现场查看销售服务情况：办公和服务场所设施齐全，水、电资源齐备。现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。与现场服务人员沟通了解到每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量和物流公司、到货日期，得到客户的书面确认后方才发货。售后服务主要是为后期回访、客户提供产品使用技术支持和答疑等，主要通过电话和远程服务的方式进行。公司产品使用方法较简单，一般按操作说明书操作即可。

现场服务过程基本满足策划要求。

产品售出后，市场部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作。

需要确认的过程：该公司目前经识别确认的需确认过程为销售过程。查见《特殊过程确认报告》

确认人：刘广兴、赵欢、程林 2023-4-12

该特殊过程自确认后，人员、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。

经查基本符合要求。

产品销售服务的放行

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，企业根据客户要求向供方发询价（基本为长期合作，价格熟悉），确认价格、技术条件、交付时间符合要求后，业务员向供方下采购订单或采购合同，供方发货前与企业核对采购产品数量、外观、技术参数等，确认无误后供方发货至客户指定地点，客户现场验货并在“物资配送验收单”签字，以结算作为验收依据。

企业收集了批次发货产品的检测报告、合格证等，符合要求。

抽验收单，均符合要求。

产品交付后企业为客户提供售后服务：业务人员会电话回访产品数量、产品质量，无问题不做记录，有问题安排解决问题。

企业销售产品基本为长期合作客户，目前无因产品质量问题进行退换货情况。

市场部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。

企业编制了《销售服务规范》《销售服务考核办法》，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。

销售服务质量检查表、销售服务考核表，符合要求。

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。

现场巡视企业放行控制，人员均按公司要求进行控制，均符合要求

咨询服务与系统集成运行策划和控制

公司针对信息技术咨询服务、系统集成服务的特点进行了如下策划：

策划了服务流程：

信息技术咨询服务流程：

签订合同---需求采集---技术方案---客户验收---交付、资料归档

系统集成服务流程：了解顾客需求→对相关要求进行评审（洽谈、签约）→开展设计→进场实施（安装、调试外包）→交付→售后服务→顾客确认

需确认过程：信息技术咨询服务、系统集成服务过程

二、确定了相应的质量目标：目标基本合理、可测量、可达到。

三、识别了规范和接收和放行准则：系统集成项目符合《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》（国务院 147 号令）《信息安全等级保护管理办法》（公通字[2007]43 号）《关于开展全国重要信息系统



安全等级保护定级工作的通知》（公信安[2007]861号）《关于推动信息安全等级保护测评体系建设和开展等级测评工作的通知》（公信安[2010]303号）《中华人民共和国网络安全法》GB17859-1999 计算机信息系统安全保护等级划分准则 GB/T22240-2008 信息安全技术信息系统安全保护等级定级指南 GB/T 25058-2010 信息安全技术信息系统安全等级保护实施指南 GB/T22239-2019 信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求等国家法律法规及标准要求。

《技术方案》中写明施工要点及作业要求，策划了《设计开发计划书》等记录。

系统集成项目通过材料设备到场验收、安装调试验收、完工验收等方式进行监测。项目实施过程中由项目负责人组织进行检查，项目完成后由客户进行验收。

信息技术咨询服务通过与客户保持良好畅通沟通，顾客满意度调查等方式进行监测

五、服务场所：办公配备电脑台式机、打印机、笔记本电脑、测卡仪等设备设施，基本满足服务需要，资源满足。

六、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

设计和开发

抽项目设计开发策划、输入、输出、评审、验证、确认、更改记录，符合要求，设计开发过程受控

系统集成服务提供控制及放行

a) 可获得的成文信息

公司编制了《项目管理制度》等作业文件，能够对项目实施起指导作用。

抽项目管理制度，符合要求

同时符合相关法律法规要求：《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》（国务院 147 号令）《信息安全等级保护管理办法》（公通字[2007]43 号）《关于开展全国重要信息系统安全等级保护定级工作的通知》（公信安[2007]861 号）《关于推动信息安全等级保护测评体系建设和开展等级测评工作的通知》（公信安[2010]303 号）《中华人民共和国网络安全法》GB17859-1999 计算机信息系统安全保护等级划分准则另合同约定了具体项目实施内容，企业根据合同要求进行项目实施。

b) 可获得和使用适宜的监视和测量资源：询问负责人讲公司系统集成施工过程外包，外包方完工后企业进行验收，验收过程主要设备可正常运行即可。

c 在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则：进场前需对客户财产进行识别状态，有问题与客户进行沟通并记录说明，无问题后可直接进场。本项目进场强进行了客户财产的检查，无争议性问题，直接进场。

抽施工方案、设备进场验收、项目验收，符合要求

项目目前有在建项目一个：保定市莲池区裕华东路 1199 号，莲池区政府服务中心

距离：1km，项目性质：系统集成；

开工时间：2023 年 10 月 30 日

预计完工时间：2024 年 2 月

现进行阶段：安装、调试；

该项目内容：相关设备的提供及安装、调试和集成服务。

顾客满意度调查表具体见 9.1.2

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。人员均为相关专业毕业，多年工作经验，可满足需要。



f) 需确认过程，经确认，需要确认的过程为集成服务过程

抽 2023 年 4 月 12 日确认记录：对人员、设备、作业指导文件等均进行了确认，符合要求。

g) 采取措施，防止人为错误

定期到项目地巡视。

h) 实施放行、交付和交付后的活动

项目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；均采取移动存储设备拷贝形式进行。

咨询服务过程提供及放行

a) 可获得的成文信息：设备生产厂家作业指导书、企业服务流程、计划及措施；技术服务合同；《中国人民银行办公厅、人力资源和社会保障部办公厅印发具有金融功能的第三代社会保障卡技术规范》等等

抽：合同，注明服务方式及内容

同时符合相关法律法规要求：《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》（国务院 147 号令）《信息安全等级保护管理办法》（公通字[2007]43 号）《关于开展全国重要信息系统安全等级保护定级工作的通知》（公信安[2007]861 号）《关于推动信息安全等级保护测评体系建设和开展等级测评工作的通知》（公信安[2010]303 号）《中华人民共和国网络安全法》GB17859-1999 计算机信息系统安全保护等级划分准则另合同约定了具体项目实施内容，企业根据合同要求进行项目实施。

b) 可获得和使用适宜的监视和测量资源：读卡器、电脑等，满足服务需要。

c 在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则：

抽服务计划及措施、产品质量与技术咨询跟踪服务卡、12 月绩效考核情况汇总、对未完成任务人员进行响应扣款惩罚扣款单、顾客满意度调查，均符合要求

项目目前有在建项目一个：保定市莲池区裕华东路 1199 号，莲池区政府服务中心

距离：1km，项目性质：系统集成；信息技术咨询服务

项目性质：信息技术咨询服务

服务时间：2024 年 1 月 26 日

现进行阶段：服务平台使用讲解

工作人员：1 人 张磊

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。人员均为相关专业毕业，多年工作经验，可满足需要。

f) 需确认过程，经确认，需要确认的过程为信息技术咨询服务过程

抽 2023 年 4 月 12 日确认记录：对人员、设备、作业指导文件等均进行了确认，符合要求。

g) 采取措施，防止人为错误

定期对服务人员进行培训。

h) 实施放行、交付和交付后的活动

提供 7*24 小时电话热线技术支持，对于系统运行过程中的故障，在接到通知后，立即响应，2 小时内做出故障诊断报告。4 小时内修复，特殊情况在 4 小时内无法修复的，提供高于正在使用设备配置的同等产品使用，使系统正常运行。定期电话回访、质量调查、评价调查、老客户活动；技术问题解答、投诉、咨询和规划等，通过热线、即时通信、EMAIL 等方式与用户进行在线服务；长期为客户提供免费的技术咨询服务

服务及放行过程受控。

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



由管理者代表组织内部审核，一般每年进行一次内部审核，时间间隔不超过 12 个月，抽查最近一次的内部审核情况：

年度审核计划：提供《2023 年内部审核实施计划》，其内容已包括了审核目的、范围、依据、审核人员、日期

编制：赵欢 批准：程林 日期：2023 年 11 月 6 日

审核目的：验证组织 2023 年度管理体系是否满足标准和公司质量管理体系文件的要求，体系运行是否有效

审核依据：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准公司管理体系文件、有关法律法规、标准。

内部审核实施：组长：赵欢 审核组成员：张磊

审核时间：2023 年 11 月 13~14 日

审核按计划进行，经询问查 2 名内审员经内部培训合格，培训教师：咨询师。

现场与内审员沟通，内审员经过授权，标准知识有待提高，7.2 已开不符合。

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，其中包括对总经理/管理者代表、行政部、市场部、技术部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。

本次内审发现 1 个一般不符合项，公司需重视内审的有效性，已交流。责任部门已分析了原因并采取了纠正措施，按要求进行了整改，最后内审员进行了验证，纠正措施实施有效。

内部审核结论：提供了《内部审核报告》，对现场审核进行了综述，对质量、环境和职业健康安全管理体系进行了符合性的综合评价，最后结论为：总结：本次内审在个本门的支持与配合下，内审组能够教系统的对公司进行检查，认为公司三体系运行基本良好，运行达到一定的效果。

现场提供管理评审资料均为打印版，未见负责人签字版文件，明年关注

查公司内部审核的资料基本完整。

查最近一次管理评审，提供了管理评审计划、管理评审通知书、会议签到表、各部门的汇报材料、管理评审报告、改进计划

1.查《管理评审计划》，明确了评审目的、评审的时间、参加评审的人员、评审的内容和各部门需准备的评审材料。

2.实际执行：于 2023 年 11 月 23 日在公司会议室由总经理召开主持了管理评审。

提供了管理评审会议记录、各部门领导所做的本部门体系运行工作汇报。现场询问总经理，均参加了管理评审会议。

3. 查《管理评审报告》，评审结论：

评审结论：

公司已按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、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、环境和职业健康安全方针、目标和管理体系持续的适宜性、充分性和有效性，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. 改进建议或措施：1.体系运行时间尚短，行政部负责组织各部门加强 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准的学习。

管理评审提出的改进措施已培训完成，目前已实施完成。

现场提供管理评审资料均为打印版，未见负责人签字版文件，明年关注

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《不合格输出控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。内容符合标准要求。



公司规定对顾客发现的不合格，市场部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告市场部主管进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。事后进行原因分析，防止类似时间发生。

使用过程中出现的机器故障，依据合同要求进行售后服务。

自体系运行以来，未发生过顾客投诉和产品质量问题

2) 纠正/纠正措施有效性评价：对出现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，关注特种设备）：

提供了《办公设备统计》，主要办公设备有：电脑、打印机、办公桌椅、空调等，可以满足工作需要。电脑、打印机定期进行系统升级、杀毒、加墨等维护。

办公现场宽敞整洁，行政部网络运行正常。

水电供应由行政部负责；

安全环保设备：配有灭火器、消防栓、监控设施。

可满足服务需要。

查特种设备：无

2) 人员及能力、意识：

公司对各岗位能力规定的要求包括了学历、工作经验、能力等。提供《岗位任职要求》主要对公司各部门负责人及员工能力要求分别从教育程度、经验等方面进行了规定，定期进行评价，根据结果采取措施，通常是培训。

提供 2023 年 4 月 10 日《工作人员岗位任职评价表》：对程林、刘广兴、赵欢、张磊教育经历、相关培训、专业技能、岗位经验进行了评价，均符合要求。

查看 2023 年培训计划共涉及体系实施、保持和改进、环境安全培训、应急预案培训、内审员培训、岗位技能培训、学习法律法规培训、学习三个标准培训、学习管理手册程序文件等。

抽查《培训记录》，符合要求

同内审员张磊、赵欢等交流，各内审员未取得内审员资格证，现场询问内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，对内部审核过程中的程序和要求（如内审输入要求、输出要求），回答不够全面，存在能力不足。

面谈总经理程林程总，对管理评审的流程和基本内容知之甚少，存在能力不足；

2024 年培训计划正在制定中

人员能力基本符合要求。

主要通过培训提高岗位作业水平及质量和环境、安全意识，明确各岗位要求，销售、采购、技术及办公人员自身工作对环境、安全目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高环境绩效，不符合质量管理体系要求的后果等。

现场询问行政部人员，清楚与其相关的重要环境因素及职业健康安全风险

3) 信息沟通：

现场审核，与负有法律责任的最高管理者：程林面谈：总经理作为公司管理体系及职业健康安全第一责任人，与其交流和沟通获知熟悉安全生产法的相关要求，合法经营，以员工的职业健康和安全为出发点，配备高效健康的管理资源，建立合理的劳动制度和监管体系，同时任命管理者代表积极推行职业健康安全管理体系的实施。

经沟通了解，全体员工选举，并经公司任命 张磊 同志为公司员工代表，现场与其进行了沟通，介绍自管理体系运行以来员工代表参与的活动包括：能够代表员工提出合理化建议，协商和参与提供了必要的机制、时间、培训和资源，提供了职业健康安全管理体系信息的访问渠道，确定和消除了妨碍参与的障碍，能够



持续改进职业健康安全管理体系。

与负责监视员工健康人员蔚连卿交谈：负责组织员工进行健康体检，关注员工的身心健康，及时了解员工在健康安全方面的需求和期望，交纳保险，代表健康安全委员会与员工代表就如何参与职业健康安全管理方针的制定。与公司职业健康安全管理体系程序的制定、实施和评审。参与环境因素、危险源的辨识，风险评价和风险控制的实施和评审。对公司为员工提供的安全工作环境实施监督检查等。

4) 文件化信息的管理:

受审核方建立的管理体系文件包括：

管理手册 QEO/HN-SC-2023 发布时间：2023年04月10日 实施时间：2023年04月10日

程序文件 QEO/HN-CXWJ-2023 发布时间：2023年04月10日 实施时间：2023年04月10日

3. 管理制度汇编：包括部门、岗位职责和任职要求、重大危险源安全检测、监控管理制度、消防安全管理制度、顾客管理作业指导书、销售服务规范、系统集成项目相关作业文件等文件。

4. 体系运行所需要的文件和记录

编制了《文件控制程序》《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。

查行政部管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。

行政部负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。

查见《环境法律法规清单》《职业健康安全法律法规清单》，内容包括：序号、名称、发布单位、实施/修正日期等，收集基本全面，基本符合。

以上外来文件保管良好，均为有效版本。

查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、归口单位、保存期等。

共登记有环境因素识别评价表、相关方环境影响调查表、采购计划等。

保存期限分别为三年和长期。

抽查行政部文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，填写及保管符合要求。

各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，行政部定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。

介绍：尚未有销毁记录，若有由行政部组织进行。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：信息技术咨询服务；信息系统集成服务；计算机软硬件及辅助设备的销售

E：信息技术咨询服务；信息系统集成服务；计算机软硬件及辅助设备的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：信息技术咨询服务；信息系统集成服务；计算机软硬件及辅助设备的销售所涉及场所的相关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，河北恒纳信息技术服务有限公司的

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 checked="" type="radio"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input checked="" type="radio"/> 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



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard United Certification Co., Ltd.

ISC-B-10-2(B/0)管理体系审核报告（初审）

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



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的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同机构的见证。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。