

项目编号：11209-2024-QEO

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称：山东经世智能科技有限公司

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）：李东

审核组员（签字）：李洪国，周长润

报告日期：2024年11月14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

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：李东

组员：李洪国 周长润



受审核方名称：山东经世智能科技有限公司

## 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
1	李东	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1305317 2024-N1EMS-1305317 2024-N1OHSMS-1305317 7	Q:18.05.07,29.10.07,33.02.01 E:18.05.07,29.10.07,33.02.01 O:18.05.07,29.10.07,33.02.01
2	李洪国	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1330572 2024-N1EMS-1330572 2024-N1OHSMS-1330572 2	Q:18.05.07,29.10.07 E:18.05.07,29.10.07,33.02.01 O:18.05.07,29.10.07,33.02.01
3	周长润	组员	Q:实习审核员 E:实习审核员 O:实习审核员	2024-N0QMS-1465923 2024-N0EMS-1465923 2024-N0OHSMS-1465923 3	

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王亭亭, 于超	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：中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国大气污染防治法、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、中华人民共和国消防法、工伤保险条例、《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国民法典》

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，环境管理体系 要求及使用指南，职业健康安全管理体系 要求及使用指南，中华人民共和国安全生产法，中华人民共和国民法典，GB/T 18349-2001集成电路/计算机硬件描述语言Verilog，GB/T 14394-2008计算机软件可靠性和可维护性管理，GB/T 15532-2008计算机软件测试规范，GB/T 18492-2001信息技术 系统及软件完整性级别，GB/T19001-2000应用于计算机软件的指南，GB/T 19003-2008软件工程，数据处理 转义序列的登记规程，GB/T 8566-2022系统与软件工程 软件生存周期过程，GB/T 8567-2006计算机软件文档编制规范，GB/T 9385-2008计算机软件需求规格说明规范，GB/T 9386-2008计算机软件测试文档编制规范，GB 1526-1989信息处理 数据流程图、程序流程图、系统流程图、程序网络图和系统资源图的文件编制符号及约定，GB/T 11457-2006信息技术 软件工程术语，GB/T 20917-2007软件工程 软件测量过程，GB/T 19000-2016质量管理体系 基础和术语，GB/T 20157-2006信息技术 软件维护，GB/T 14394-2008计算机软件可靠性和可维护性管理，山东省消防条例，山东省环境噪声污染防治条例，山东省审计监督条例，烟台市安全生产监督管理条例

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：无

## 1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年11月12日 上午至2024年11月14日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年12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：数字孪生仿真系统（方案、软件）设计开发，移动机器人设计开发、销售

E：数字孪生仿真系统（方案、软件）设计开发，移动机器人设计开发、销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：数字孪生仿真系统（方案、软件）设计开发，移动机器人设计开发、销售所涉及场所的相关职业健康安全活动

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：山东省烟台市高新区蓝海路1号4号楼

办公地址：山东省烟台市高新区经三路36号联东U谷A67栋

经营地址：山东省烟台市高新区经三路36号联东U谷A67栋



企业注册地址有无办公证明文件，但是由于地址不一致，审核组也与企业负责人沟通，建议尽快去工商部门备案

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2024年11月11日08:30--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：ES运行策划和控制；ES绩效测量和监视。Q 设计销售过程控制；

#### 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（2）项，涉及部门/条款：行政部 QEO7.2,7.5

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11月30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11月10日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q：设计销售过程控制；E0运行策划和控制；E0绩效测量和监视。

3) 本次审核发现的正面信息：

领导足够重视，管理体系健全，流程清晰，文件类资料整理有序，各部门能够贯彻执行体系文件。

#### 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重视，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：

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：2018-04-17 体系实施时间：2023.12.01

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：25 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：

流程：

数字孪生仿真系统软件设计开发流程：需求分析→系统设计→编码实现→测试与调试→部署与维护

关键过程：测试调试过程

特殊过程：无

移动机器人设计开发流程：需求分析→图纸设计→开发→组装（外包）→测试与调试→交付

关键过程：测试调试过程

特殊过程：无

销售流程：客户售前咨询→客户现场拜访调研→售前方案设计制作→合同评审签订→产品开发→现场调试→交付验收

关键过程：销售服务

特殊过程：无

外包过程：产品运输，产品组装

不适用条款：无；全条款适用于质量、环境、职业健康安全管理体系。

重要环境因素：固废排放、潜在火灾。

不可接受风险：触电、交通事故、潜在火灾

## 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环境职业健康安全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。



企业确定了与质量环境职业健康安全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。

企业在策划质量环境职业健康安全管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量环境职业健康安全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、实施并保持了管理方针：顾客至上、优质高效 全员参与、持续改进，预防污染、绿色排放 遵守法律、安全第一；管理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。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。现场抽查《质量环境职业健康安全目标指标分解考核表》，内容包括：

软件开发完成率 $\geq 99\%$

顾客满意率 $\geq 90\%$

课程完成培训率 100%

固体废弃物分类处置率 100%

火灾触电发生为 0

意外伤害事故为 0

从 2023 年 12 月份至今，以上目标均能达成并将指标进行了分解。抽查《环境职业健康安全目标管理方案》，针对所有重大环境和危险源等制订管理措施，有重要环境因素和重大危险源、管理目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等。质量环境安全目标和管理方案已经实现。符合要求。

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。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。经查公司暂无变更，没有变更的策划。

为了确保获得合格产品和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：业务人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），管理经验；《车间管理制度》等。外部来源获取有：顾客提供的产品信息；国家、行业标准等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。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、招聘人员等方式对确定的知识及时更新。

编制了《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识与风险评价程序》，符合标准要求和企业实际。查看和查阅《环境因素识别评价表》，主要包括：固废排放、潜在火灾、资源消耗、能源消耗、生活垃圾排放等。抽查《重要环境因素清单》，包括：固废，火灾。查看和查阅《危险源辨识和风险评价记录》，



主要包括：火灾、触电伤害、车辆伤害、滑倒摔伤等。抽查《重大危险源清单》，包括：触电、潜在的火灾、意外伤害。识别充分适宜和合理。

编制了《法律法规及其他要求清单》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国固体废物污染防治法》、《中华人民共和国消防法》等。均为有效版本。

一阶段提出的问题验证：无

### 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

公司主要做数字孪生仿真系统、移动机器人的设计开发、销售

- a) 确定产品和服务的要求；--《合同》、《招投标文件》
  - b) 建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---验收标准、《合同》、《招投标文件》
  - c) 确定符合产品和服务要求的资源；---《服务规范》
  - d) 按照准则实施过程控制；---过程监控、客户验收等
  - e) 保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录
- 策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。  
----外包过程：产品组装、零部件采购；  
----关键过程的识别：测试调试过程  
----经确认：暂无策划的更改。

#### 一、河南省烟草公司南阳市公司卷烟物流配送中心基于数字孪生技术的智慧物流建设项目

需求分析→系统设计→编码实现→测试与调试→部署与维护

##### 1. 需求分析

负责人：王茹 齐瑞

时间：2023.9.10

项目开发前期，销售和开发部门，通过现场调研、会议沟通的方式，确认开发需求和细节。经过与甲方沟通确认，拟定《项目需求分析说明书》确认详细开发需求。

##### 2. 系统设计

负责人：王茹、齐瑞

时间：2023.9.31

项目进入开发设计阶段，对《项目需求分析说明书》进行详细内部拆解和评审，制定《项目内部开发进度表》和人员分工，按阶段实施开发计划；制作《详细开发设计说明书》，包含详细的系统架构设计图，与甲方进行深入沟通，确认设计开发大致方向。

##### 3. 编码实现

负责人：王茹、齐瑞

时间：2023.10.10

依据《项目需求分析说明书》、《详细开发设计说明书》《合同技术协议》中的各项指标要求，建模工程师对场景进行建模、软件开发工程师对系统进行编码开发。本项目建设系统包含，3D模型构建，园区三维数字孪生系统，联合工房三维数字孪生系统，数字孪生开发平台系统，调度中心场景数字化监管系统，基于UWB高精度人员定位三维管理系统，IOT工业互联网数据融合系统，智能访客系统，工业车辆管理系统，智慧园区系统，设备智能管理系统，微应用构建与管理系统。

##### 4. 测试与调试

负责人：王茹、齐瑞



时间：2024.1.20

项目开发完成后，内部进行初步评审。修改后，与客户进行线上评审。针对客户提出的修改意见，进行系统完善和修改。修改完成后，进行内部测试和调试，对于测试中出现的问题，及时调整和整改。出具测试报告，经甲方确认后，进行部署实施，交付验收。

#### 6. 部署与维护

负责人：王茹、齐瑞

时间：2024.07.20

经客户线上确认后，项目进行现场部署实施，最后部署完成后，进行项目验收。日常做好项目档案管理，和后续维护保障，做好资料交接和人员培训。

### 一、档案管理相关设备物资-档案管理复合机器人采购项目

需求分析→图纸设计→开发→组装（外包）→测试与调试→交付

#### 1. 需求分析

负责人：齐瑞、王茹、阚铄、韩凯华

时间：2023.10.10

项目开发前期，销售和开发部门，通过现场调研、会议沟通的方式，确认开发需求和细节。经过与甲方沟通确认，拟定《项目需求分析说明书》确认详细开发需求。

#### 2. 图纸设计

负责人：韩凯华

时间：2023.12.31

项目签订后，由机械设计工程师根据《项目需求分析说明书》，进行机器人设备的机械机构、外观进行图纸设计，设计效果经甲方评估确认后，交由第三方公司进行生产加工。

#### 3. 软件开发

负责人：齐瑞、阚铄

时间：2024.1.20

依据《项目需求分析说明书》、《详细开发设计说明书》《合同技术协议》中的各项技术参数指标要求。制定详细的软件开发进度表，进行机器人软件系统的详细开发。

#### 4. 组装、装配（外包）

由山东经世智能科技有限公司外包给山东经世机器人有限公司，进行产品组装、装配，依据经世智能设计开发图纸进行。

#### 2. 测试与调试

负责人：齐瑞、阚铄

时间：2024.4.20

项目开发完成后，内部进行初步评审。对于不合格项进行修改，修改后，与客户进行会议，进行线上评审。针对客户提出的修改意见，进行系统完善和修改。

2024年7月15日，进行整体联动运行测试，测试结果：本次测试旨在验证借阅归档一体机、档案管理软件与档案管理机器人的联动运行情况确保机器人能够通过软件指令顺利完成档案的借阅、归还、盘点和纠偏等操作。测试环境包括最新的档案管理软件版本和已部署的档案管理机器人。

#### 6. 交付验收

负责人：齐瑞、刁李鸿锐

时间：2024.10.17

经现场调试部署，部署完成后，进行项目验收，验收合格。

公司设计开发流程的关键过程确定为：测试调试过程。



制定了设计开发程序，对关键过程的管理从：过程依据的文件、准则，人员能力，记录要求，验证准则，结论等对关键过程的质量予以控制，提供该关键过程确认单。

设计开发过程基本受控。

公司制定了《销售服务过程运作控制程序》

明确了受控条件包括

1、公司编制了《销售管理制度》、《售后服务管理制度》、《销售作业指导书》等对公司的产品销售过程进行了控制。

组织产品覆盖范围：数字孪生仿真系统（方案、软件）设计开发，移动机器人设计开发、销售

2、销售流程：客户售前咨询→客户现场拜访调研→售前方案设计制作→合同评审签订→产品开发→现场调试→交付验收

关键过程：销售服务

特殊过程：无

3、技术要求 合同：销售合同

1) 验收规范：合同技术要求及相应产品的国家/行业标准、法律法规。

2) 作业指导书：《销售管理制度》、《售后服务管理制度》、《销售作业指导书》、《销售人员考核制度》等。

3) 使用适宜的设备：电脑和办公设备等。

4) 监视和测量设备：无。

5) 实施监视和测量：公司未制订需求计划和采购计划，按客户实际需求进行采购。

4、现场查看销售流程：客户售前咨询→客户现场拜访调研→售前方案设计制作→合同评审签订→产品开发→现场调试→交付验收

查看为“档案管理相关设备物资-档案管理复合机器人采购项目”服务记录

1. 客户售前咨询

负责人：王茹

时间：2023. 10. 20

项目初期，接到客户业务咨询，项目销售王茹与甲方人员沟通，经过初步的电话、微信、会面等方式的沟通，了解项目的具体需求，找出需要解决的本质问题，在具有初步意向的基础上，进行商务策略沟通，探讨设计概念和设计思路。

2. 客户现场拜访调研

负责人：王茹

时间：2024. 11. 1

在需求获取阶段，销售前往客户生产车间，进行需求调研，实地考察，用户所需采集数据的节点、机器人的部署方式、车间的距离和机器人的抓取节拍问题，制定切实可行开发方案。

3. 售前方案设计制作

负责人：王茹、齐瑞、韩凯华

时间：2024. 11. 30

在需求分析阶段，销售和机械设计工程师对收集到的需求进行整理，机械工程师提前设计制作场景图纸和产品设计图纸，确保需求的可行性和技术实现难度清晰明了。软件开发工程师，对机器人的生产和抓取节拍进行仿真模拟，确保机械臂抓取的可触达性、机器人运行的可通过性。机械工程师制作好设计图纸，软件工程师进行仿真验证，销售工程师，对客户进行汇报，接收客户反馈和修改意见，确定合作意向。

4. 合同评审签订

负责人：王茹

时间：2024. 12. 17

客户对汇报结果满意，双方达成合作意向，拟定详细的合作内容和技术协议，后期根据合同进行开发。

5、产品开发

负责人：齐瑞 阚铄

时间：2024. 2. 20

机械工程师完善机器人图纸细节，确保无误后委托生产加工厂家进行机械件制作；软件开发人员依据合同和技术协议，进行代码编写、进行软件系统的开发。

6. 现场调试部署

负责人：齐瑞

时间：2024. 2. 26



开发成果满足客户需求后，进行现场调试和部署，在部署实施过程中对发现的问题及时解决，排除部署难题。

7. 交付验收

完成最终设计开发成果，进行交付验收。对设计成果进行全面检查，确保无误后提交给客户进行最终审核。客户对设计成果进行验收，确认无误后签字确认。整理设计源文件、效果图、使用说明等交付文件，按合同要求交付给客户

查见发货单

客户：山东阅芯电子科技有限公司，机型：IA616M，物料编码：MCR240017001，产品名称：复合机器人，末端夹具，车身载盘，智能充电桩，上料台等，装箱员：钟涵颖

。。。。。。。。。。

整个销售过程基本受控。

抽《顾客满意度调查表》

客户：江苏智库智能科技有限公司，对产品质量 交付及时性 售后 价格 人员态度等进行了考评，得分：94分，满意。时间：2024.04.28

.....

抽销售人员考核记录：

依据：《销售管理制度》、《售后服务管理制度》、《销售人员考核制度》等。

抽：服务质量绩效考核表

考核期间 2024.9.30

考核项目：销售服务过程

考核部门/人：销售部/于超

考核项目：销售业绩，职业素质，服务质量。

考核结论：该员工能够胜任本职工作。

考评人：秦立夫

.....

查见服务过程检查记录：客户名称：山东乾恒智能科技有限公司，验证方式，产品名称，观察、查阅记录，验证结论，验证人员等，均有记录

现场查看销售于超正在与客户沟通机器参数的事宜。

公司关键过程确定为：销售服务过程。制定了《销售服务过程控制程序》，对关键过程的管理从：人员能力、设备配备、销售方法评定等进行了规定。通过配备有能力的销售人员，对关键过程的服务质量予以控制，提供该关键过程进行确认记录，结果:该需确认过程具备达到质量要求的能力，确认合格。确认人/日期：秦立夫 2024.3.5

销售服务过程基本受控。

公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查（见 9.1.2 记录）等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。

公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如：

- a) 法律法规要求；
- b) 与服务相关的潜在不期望的后果；
- c) 其服务的性质、用途；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。

此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的质量保证、技术服务、物流运输服务、客户产品验收发现产品问题的处理等。

现场查相关记录及与负责人沟通得知，组织的：

- 1) 物流服务：负责人介绍，产品的运输通过物流公司。



2) 装卸活动：厂内人员使用地牛自己装卸。

3) 交付的地点及验收：供货现场交付。

山东经世智能科技有限公司销售清单(随货同行)：

山东阅芯电子科技有限公司，机型：IA616M，物料编码：MCR240017001，产品名称：复合机器人，末端夹具，车身载盘，智能充电桩，上料台等，装箱员：钟涵颖，附带收货单。

4) 售后服务：按合同质量技术要求客户进行验收。如遇产品质量问题，采取退、换的形式进行处理。如是批量质量问题，则有技术人员跟进上门处理。负责人介绍，自体系建立以来，未有客户的投诉或质量不良的反馈情况。

乙方在收到客户关于产品异议后，应在 10 日内负责处理，如商品不符合订单相关要求的，在满足下列条件的，乙方应无条件退换货；商品保持出售时原状且配件齐全；塑封包装和商品无污损；耗材类商品防伪标记完整未被破坏；商品在保质期内，商品如发生质量问题，乙方应提供换货、退货或维修等服务。如因商品质量问题给甲方造成损失的，由乙方承担一切损失和法律责任；发生退换货时，如因乙方原因(包括但不限于无货、质量问题、送错货送错地址等情况)造成的退换货，乙方承担退换货费用，并承担相应损失；其他未约定的售后服务条款以网上商城有关退货、换货的规定和售后服务的要求执行。

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。

查阅现场记录及与负责人沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。

公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《客户满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有 2024 年 4 月 28 日《客户满意度调查表》调查表共 3 份：调查顾客有：江苏智库智能科技有限公司，江苏华章物流科技股份有限公司，山东乾恒智能科技有限公司。

一调查内容包括：产品质量、服务态度、交货期、价格等

--统计分析结果顾客满意度：95 分

--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。

--提供顾客满意调查分析报告，报告显示：针对以上的分析可以看出，顾客满意度为 95 分，已经达到目标 90 分以上的要求，为公司掌握了顾客满意度的信息，为以后的改进工作提供了依据。

这次调查，只是针对部分用户进行的调查，用户基本能够达到满意程度。为了更好的做好这项工作，我们坚持每年组织销售和服务人员对用户进行全面、系统的访问和调查，希望通过这项工作，可以了解顾客的意见和需求，不断改进我们的产品，更好的为用户服务，使这项工作成为企业发展的动力。

在研发部现场查看，研发部重要环境因素有：1) 火灾；2) 固体废弃物的排放排放。

研发部根据部门的重要环境因素，策划的环境管理制度有：《应急准备和响应程序》、《废弃物管理制度》、《消防安全管理制度》、《应急预案》等。

现场询问，重要环境因素控制。

#### 1、固废排放管理：

公司编制了《废弃物管理制度》，规定了办公和服务过程固废处理的管理要求。

查，办公环节的主要固废为：废纸、废办公用品、以及生活垃圾等。现采取集中收集，交由物业处理。在办公公共区域内垃圾桶标识明确。

现场查看，生活垃圾、维护维修更换的废弃物等均分类存放垃圾桶交由物业处理。

#### 2、火灾预防：

制定并实施《应急准备与响应控制程序》。

组织办公的区域，均按要求配备灭火器及安全出口标识。管理人员每月点检灭火器情况；公司人员对可能产生火灾隐患的区域予以监督排查，若发现问题及时上报、整改。经现场确认：实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求。



查项目现场对危险源的控制措施

查，潜在火灾风险控制措施为：

1. 行政部全面负责公司的防火安全工作。
2. 行政部建立健全防火检查，事故应急制度，发现火险隐患，必须立即消除，不能立即消除的要限时整改
3. 办公区域内严禁抽烟，对于吸烟情况严禁随意丢烟头。
4. 配备齐作灭火设施，并每年最少组织一次消防演习。
5. 严禁非电工人员随意连接电线

行政部组织进行火灾消防演练，并做好记录，以后每年最少一次组织消防队员的技能提高演练；

各部门每月对本部门的重点消防区域及消防设施进行检查，每月对全公司的重点消防区域及消防设施进行检查，发现消防隐患及时整改，并保持检查及整改记录。

现场禁止烟火，增加标识。

触电控制措施为：

1. 定期检查
2. 及时更换破损电线
3. 禁止违章作业，落实安全操作

交通事故风险控制措施为

1. 加强对员工的职业健康安全教育
2. 合理安排工作时间，避免路面车辆高峰期路中间的工作

危险源识别基本充分，控制措施需要完善。

在数字孪生仿真系统（方案、软件）设计开发，移动机器人设计开发过程中在系统中都有记录供随时查阅，分析成果通过及时推送微信群、提供日报、月报、周报等形式交于客户，无仓库；

相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方：客户\供应商\外来人员等。

公司给员工上社保，提供了社保缴费记录

现场查看，员工操作符合要求。

现场查看，配置了必备的应急药品，如创口贴、急救包等。

企业在数字孪生仿真系统（方案、软件）设计开发，移动机器人设计开发过程中不存在职业病危害因素。

### 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

公司策划了《内部审核控制程序》，规定公司确定质量、环境、安全管理体系覆盖的部门每年至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核，符合要求。

查审核实施计划，包括审核目的、审核准则、审核范围、审核方式、审核频次、审核组安排、审核组成员职责、审核时间、审核检查表要求、审核报告，对各项内容均进行了规定，内容全面，编制：王婷婷，审批：秦立夫，2024年5月10日，符合要求。

查有2024年内审管理资料，包括2024年度内审计划，内部审核实施计划、首末次会议签到表、内部审核不符合报告、内部审核报告、各部门检查表等。

查内审实施计划，有审核目的，依据，范围，审核日程安排，于2024年5月16日，进行质量、环境和安全三体系的内审，符合要求。

审核组内审员2名，内审组长：王婷婷，组员：于超，有总经理的授权书。

提供内审检查表，包括受审核部门，审核员，标准条款、审核内容、审核记录、结论，涉及领导层及各职能部门，查质量环境职业健康安全管理体系标准内容，与内审实施计划相符合。

查：行政部内审检查表：由王婷婷审核，审核时间：2024年5月16日，行政部审核条款全面，描述基本正确，判标尚准确，查看6.1.2、6.1.3、9.1.2、9.1.3条款审核情况，检查内容全面，包括了产品实现的策划，环境因素、危险源识别评价，无遗漏；审核内容全面，符合要求。



另查管理层、销售部、研发部的审核记录，条款涵盖全面，判标尚准确，基本符合要求。

此次内部审核共开具 1 项书面一般不符合项，提供有《内部审核不合格报告》，不合格产生部门为行政部，不符合条款：E08.2，不合格事实描述基本清楚，判标正确，对不合格事实进行了原因分析，采取了纠正措施，并进行了跟踪验证，验证人：王婷婷，基本符合。

查内部管理体系审核报告，包括审核目的、范围、依据、时间、审核过程综述等，审核组意见：基本符合计划安排和标准的要求，并得到了较有效实施和保持，仍需进一步改进（内审发现的问题）

审核现场与内审员沟通内部审核流程、技巧及审核资料内容：审核员于超、孙一焱称公司内部审核属于公司聘请了外部咨询老师进行辅导完成，现场询问内审员对内审要求及标准了解情况，内审员对内审的流程了解不够透彻，同时对 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020 标准内审条款的要求不能回答清楚，内审知识欠缺，内审能力不足。在 7.2 开具了不符合

内审结果已向相关管理者和工作人员及其他有关的相关方报告。

基本符合要求。

公司编制《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查 2024 年 5 月 21 日《管理评审计划》，其内容包括评审目的、时间、参加人员、评审内容、评审的准备工作等内容；计划于 2024 年 5 月 27 日进行管理评审。经查已按计划时间进行了管理评审。主持人：总经理秦立夫，各部门负责人、其他相关人员。详见会议签到表。

查管理评审输入主要包括：

内部质量环境安全体系审核的结论及其改进措施的效果；

与质量/环境/职业健康安全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、指标和管理方案的执行情况；

质量环境安全管理体系的建立和实施情况；

市场信息、相关方的反馈信息；

外部供方的绩效；

开展纠正和预防措施的有关信息；

组织机构、管理职能是否合适和协调；

资源配置是否适当；

可能影响质量环境安全体系的策划和变更，如包括与组织环境因素、危险源有关的法律法规和其他要求的发展变化；

应对风险和机遇所采取措施的有效性，风险和机遇的变化；

改建的建议。

输入内容基本满足要求。

抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制《管理评审报告》。并经总经理批准下发。与员工代表进行了交流，协商并确定了相关方的需求和期望、建立和制定职业健康安全方针目标并为其实现进行了策划，并对目标进行了考核，考核结果均已完成。识别和获取了职业健康安全法律法规要求和其他要求、制定了采购管理制度，对采购进行控制的要求。协商和制定了内部审核方案的策划，并按照审核方案进行了实施。并告知员工本次管理评审提出 1 项改进建议（加强对体系文件、体系标准的理解，由管理者代表组织在 2024 年 5 月底组织培训），提供了培训记录。目前已经整改完毕并验证有效

评审结论：综上所述，公司质量环境及职业健康安全管理体系是适宜的、充分的和有效的。改进和建议：

公司部分管理人员对标准不是很熟悉，建议在 2024 年 5 月集中组织培训学习。

输出内容基本满足要求。

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，现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，但管评的深入程度方面需持续关注。

管理评审基本符合要求

**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**

公司制定《不合格输出控制程序》明确了各类、各阶段的不合格的控制管控要求，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品的影响程度。对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。

现场抽查《不合格处理单》

内容涉及不合格描述、不合格原因、意见及处置办法、验证情况等。

对不合格进行了识别、标识、评审和处置，防止了不合格品非预期的使用或交付。

**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。对销售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正在进行中，下次审核时关注。

**3) 投诉的接受和处理情况：**

2023年12月以来，没有发生质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

**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）：**

查见，设备清单，公司配置的设备主要有办公设备、电脑、打印机等设备。可以满足数字孪生仿真系统（方案、软件）设计开发，移动机器人设计开发的需要。

1、设备保养采取日常保养的方式进行，抽查《设施设备维护保养记录》

日期：2024年3月 设备：电脑、打印机

保养项目：合适的温度环境，计算机病毒的预防工作完好等。

保养人：于超

日期：2024年4月 设备：服务器

保养项目：清理机身灰尘、清楚系统垃圾、杀毒、资料备份等。

保养人：于超

2、查公司设备日常维修情况：

现场观察数字孪生仿真系统（方案、软件）设计开发，移动机器人设计开发服务/办公设备运行正常，基本能满足工作的需要。

研发部办公区域为公司公共开放面积，按消防要求配备消防设施，设施完好有效；办公场宽敞明亮，实施了定置管理，电脑，打印机摆放有序，人流物流通道明确，制定有《现场管理制度》。

公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：

人文因素与物理因素的结合，例如：

a) 社会因素（社会稳定，招工相对容易）；

b) 工作环境（内部工种环境和外部环境满足公司经营要求）；

c) 财务因素（公司财务资金状况良好，不存在贷款等情况）。

经现场确认（观察、记录查阅、沟通调查）：

以上相关的社会因素、工作环境、财务因素等均基本满足要求。如：招工相对容易。

依据《管理手册》7.1.5 相关规定进行管理建立了《监视和测量资源控制程序》。

监视和测量设备：无。

**2) 人员及能力、意识:**

企业对影响质量环境职业健康安全工作的 人员，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。企业人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。

**3) 信息沟通:**

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性，涉及体系运行过程及管理等多方面，通过沟通促进过程输出的实现，提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事质量活动的有效性。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。企业对外交流，主要包括与劳动局等沟通环境职业健康安全情况，通过媒体了解环境职业健康安全要求。对顾客、供方、出入公司的相关方通过发放相关方告知书进行沟通。对相关方施加环境影响。

**4) 文件化信息的管理:**

企业编制了管理体系文件。体系文件结构主要包括：管理手册、管理制度、作业文件和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围，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。记录格式按照文件控制要求进行管理，记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认，体系文件符合标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。管理体系文件符合适宜和充分。

**四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述**

Q: 数字孪生仿真系统（方案、软件）设计开发，移动机器人设计开发、销售

E: 数字孪生仿真系统（方案、软件）设计开发，移动机器人设计开发、销售所涉及场所的相关环境管理活动

O: 数字孪生仿真系统（方案、软件）设计开发，移动机器人设计开发、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，（山东经世智能科技有限公司）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 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:李东 李洪国 周长润



## 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。