项目编号：10838-2023-QEO-2024

管 理 体 系 审 核 报 告

（监督审核）

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）：潘琳

审核组员（签字）：徐红英

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

■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 日内可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：潘琳

组员：徐红英

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	潘琳	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1304083 2024-N1EMS-1304083 2024-N1OHSMS-1304083	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
2	徐红英	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-4034524 2022-N1EMS-3034524 2022-N1OHSMS-3034524	Q:29.09.01 E:29.09.01 O:29.09.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	姜翠匣、陈双娅	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,环境管理体系,职业健康安全管理体系**）认证后，进行第一次监督审核☐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：

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、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》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：

GB17859-1999 计算机信息系统安全保护等级划分准则

GA/T75-94安全防范工程程序与要求

GB 50174-2017数据中心设计规范

GB2887-2011计算机场地通用规范

GB9361-2011计算机场地安全要求

GB16796-2022安全防范报警设备 安全要求和试验方法

GB/T 20985.1-2017信息技术 安全技术 信息安全事件管理 第1部分:事件管理原理等

GBIT 20985.2-2020 信息技术 安全技术 信息安全事件管理 第2部分:事件响应规划和准备指南

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11月14日 上午至2024年11月14日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年1月30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）：保定市莲池区裕华东路1199号莲池区政府服务中心

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资格使用情况：

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（0）项，涉及部门/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：年月日前提交审核组长。

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年月日前。

2）下次审核时应重点关注：

人员管理；生产和服务提供的控制；应急响应措施；合规性评价

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生产检验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，

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：

受审核方目前处于发展阶段，公司人员的管理对于企业来说至关重要，下次审核予以关注。

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

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。应在每次管理评审前由行政部对目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。
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。
抽环境/安全目标管理方案：
火灾事故发生率为 0
措施：
1. 1 加强日常巡视；
2. 加强设备设施检查管理；
3. 现场如有动火必须严格按动火手续办理证件，并采取有效防范措施；
进行消防专队训练，并组织消防演练。

重大安全事故为 0
措施：
1.加强电线电器设施的管理；
2.加强日常检查巡视；
3.对人员进行安全教育培训。
4 专职人员做好监督检查；
5 人员按要求正确佩戴劳保用品；
6 加强设备操作规范培训。

固废合理处置率 100%
措施：
固废定点暂存，集中清运，固体废弃物分类放置区，可回收和不可回收的固体废弃物分类堆放，按分类标准加以划分。
委托有关单位定期及时清运各类固废。
进行培训，加强使用和操作管理，减少固废产生。

抽 2024 年 1-10 月目标完成情况：均完成，符合要求
具体目标指标考核情况见各部门详细审核记录。

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）

●运行的策划：

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
1、该企业的产品销售为：计算机软硬件及辅助设备的销售，与上一次审核相比无变化；
2、销售服务流程无变化：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、办公设备无变化：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、信息安全技术 服务器安全测评要求 GB/T 25063、数据中心设计规范 GB 50174、计算机场地通用规范 GB2887、计算机场地安全要求 GB9361、安全防范报警设备 安全要求和试验方法 GB16796、计算机信息系统安全保护等级划分准则 GB17859、计算机软件文档编制规范 GB/T8567、计算机软件需求规格说明规范 GB/T9385、计算机软件测试文档编制规范 GB/T9386、信息技术安全技术信息安全事件管理指南 GB/Z20985……
与上一次审核相比，运行的策划与控制基本未发生变化。

●与产品有关要求的确定：

提供：合同订单登记表

序号	客户名称	合同内容	签订日期
1	唐县农村信用合作联社	维护服务	2024-1-1
2	定兴县农村信用联社股份有限公司	证卡打印机、读卡器、高拍仪、签字屏	2024-1-20
3	易县农村信用联社股份有限公司	证卡打印机、读卡器、高拍仪、签字屏、密码键盘	2024-3-21
4	阜平县农村信用合作联社	便携证卡打印机	2024-3-27
5	保定市医疗保障局	证卡打印机、电脑、读卡器、高拍仪、签字屏、色带	2024-5-8
6	河北安国农村商业银行股份有限公司	社保卡便携制卡机、色带	

2024-8-30
7 唐县农村信用合作联社 社保卡便携制卡机、色带
2024.11.1
……
上述合同均保存完好，产品销售合同中规定了产品名称、规格型号、数量、功能配置及参数要求、交货方式及地点、货物包装与运输、验、质量包装和售后服务、双方权利及义务、违约责任、解决纠纷的方式等内容；技术服务合同中规定了服务内容及方式、技术支持的要求、服务期限、地点、费用及支付、双方权利及义务、保密责任、违约责任、解决纠纷的方式等内容。以上合同有双方签字、盖章，符合要求。
以上合同范围基本覆盖了认证范围。

●外部提供的过程：

依然执行《管理手册》8.4 条款及《外部提供过程、产品和服务控制程序》。
体系建立之初建立了《合格供方名录》，按照程序文件的要求，每年对合格供方的业绩进行评审，对合格供方名录进行调整后重新进行发布，提供 2024 年 1 月 5 日重新评审后的《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
保定市竞秀区昊丰电子产品经营部 计算机硬件 防火墙
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：2024-1-5
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。
●设计开发情况（销售）
与负责人沟通及经现场确认，企业根据顾客要求进行有服务，通过对外部供方的控制得到符合要求产品，编制了《外部提供过程、产品和服务控制程序》《合格供方选择、评价和重新评价准则》《顾客满意度测评方法》《顾客管理作业指导书》《销售服务规范》《销售服务考核办法》等控制文件。
公司产品的销售完全按照国家法定的投标招标规定和客户的要求及相关国家和行业标准进行销售，且公司现在客户群基本固定，销售的产品类型也基本固定，在体系运行之前模式以固定，暂时也没有增加新产品的销售计划，目前销售的流程固定不变，无需策划新的营销方式，后期如果增加将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的销售流程。产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。
●设计开发情况（系统集成）
抽查“保定市医疗保障局区县医保经办冗余设备升级改造项目”文件：

查设计任务书及策划：
项目内容：保定市医疗保障局区县医保经办冗余设备升级改造项目
设计规范依据：国际电讯联盟标准（ITU-T）国际电气与电子工程师学会标准（IEEE）国际电工学会标准（IEC）国际标准化组织标准（ISO）《信息技术设备包括电气设备的安全》GB4943-95《以太网标准（802.3ab/802.3u/802.3z 等）》IEEE-802.3《虚拟网标准》IEEE-802.1q《优先级 IEEE》IEEE-802.1p《低压系统的浪涌过电压防护器规范》。IEC61643《低压系统的浪涌过电压防护器规范》。IEC61644《建筑安装工程质量检验评定统一标准》GBJ300-88《电子计算机机房设计规范》GB50174-93《电磁兼容-实验测量技术》GB/T17626《计算机信息系统安全保护等级划分准则》 GB17859-1999《安全防范工程技术规范》GB 50348《中华人民共和国安全行业管理规范》《软件工程国家标准》《中国电气安装工程施工及验收规范《民用建筑电气设计规范》JGJ/T16-92《安全防范工程程序与要求》GB/T50311-2000《建筑与建筑群综合布线系统工程设计规范》GB/T50312-2000《安全防范系统验收规则》GA308-2001《智能建筑设计标准》GB/T50314-2000
职责划分：项目经理：张磊 参与人：程林等
实施计划

任务名称	开始日期	完成日期
需求调研及现场勘测	2024.8.17	2024.8.18
方案设计及确认	2024.8.17	2024.8.20
设备采购及入场检验	2024.8.21	2024.9.6
施工	2024.9.10	2024.12.8

.. .. ..
设计评审：策划对设计方案进行评审，时机/方案完成后由项目经理组织实施；设计验证：通过以往经验和联调、运行对系统进行验证，由项目经理组织实施；设计确认：由客户对设计方案进行确认，时机设计方案完成后。
计划较清晰，写明了各阶段的责任人、工期等，进行了阶段划分，规定了评审、验证、确认活动安排，满足要求。
编制：张磊 审批：程林 2024 年 8 月 22 日

查看项目的设计输入内容：
1、项目合同书 1 份
2、中标文件等
3、适用的法律法规以及行业技术标准规范：国际电讯联盟标准（ITU-T）国际电气与电子工程师学会标准（IEEE）国际电工学会标准（IEC）国际标准化组织标准（ISO）《信息技术设备包括电气设备的安全》GB4943-95《以太网标准（802.3ab/802.3u/802.3z 等）》IEEE-802.3《虚拟网标准》IEEE-802.1q《优先级 IEEE》IEEE-802.1p《低压系统的浪涌过电压防护器规范》。IEC61643《低压系统的浪涌过电压防护器规范》。IEC61644《建筑安装工程质量检验评定统一标准》GBJ300-88《电子计算机机房设计规范》GB50174-93《电磁兼容-实验测量技术》GB/T17626《计算机信息系统安全保护等级划分准则》GB17859-1999《安全防范工程技术规范》GB 50348《中华人民共和国安全行业管理规范》《软件工程国家标准》《中国电气安装工程施工及验收规范《民用建筑电气设计规范》JGJ/T16-92《安全防范工程程序与要求》GB/T50311-2000《建筑与建筑群综合布线系统工程设计规范》GB/T50312-2000《安全防范系统验收规则》GA308-2001《智能建筑设计标准》GB/T50314-2000 等
4、以前类似项目的设计信息资料（电子版汇总）
汇总人：张磊
查合同书中写有客户需求：客户需求表述清晰。合同保存完好，符合要求。
公司通过客户需求分析等方式对客户需求进行确认，确保满足客户需求，符合要求。
查对设计输入情况进行了评审，输入清晰完整，较充分适宜，符合要求。

设计评审：程总介绍，此项目为招标项目，企业在投标过程涉及投标文件商务及技术部分，企业规模较小，

制作标书的过程程总全程进行了参与，方案设计过程大家随时进行讨论，最终形成投标文件，无评审记录。

设计和开发验证：企业中标、签订合同
提供项目合同，符合要求，有上方签字盖章

设计确认：
“设备签收交接单”
接收单位：保定市医疗保障局　　时间：2024 年 9 月 5 日
设备名称　品牌型号　数量　安装地点　设备运行情况
防火墙　亚信　AISFWF 280　10 台　市医保局机房　安装调试完成，与省市骨干网络连通
交换机　华为 S5735S-S48T4X　10 台　市医保局机房　安装调试完成，与省市骨干网络连通
供货方：河北恒纳信息技术服务有限公司　接收单位：保定市医保局
有双方公章

输出：
保定市医疗保障局区县医保经办冗余设备升级改造项目响应文件（磋商函、报价一览表、报价明细表、法定代表人身份证明、法定代表人授权委托书、组织结构基本情况及资格审查、技术响应与偏离表、项目实施方案、其他资料）
输出内容较清晰完整，保存较好。
汇总人：张磊

输出信息清晰完整，满足输入要求。
另抽查“施工方案”，保存完好，符合要求。

目前项目设计和开发尚未发生更改情况。

信息技术咨询服务设计过程：
企业有“技术服务内容”，客户主要为银行及社保局、医保局，主要围绕社保卡开展服务，涉及的问题均为社保卡制卡系统常见问题，企业制定了服务计划及措施，员工按照服务流程进行服务，从客户说明问题，服务人员根据问题点判断问题点给出解决方案并进行实施，例如：客户说明：卡读不出来（不能识别）；服务人员根据经验及服务流程对问题点进行排查，得出“制卡机需清洁”，服务人员对制卡机进行清洁，问题解决，设备可正常使用。策划、输入、输出、验证确认过程实际即为服务过程，具体见 8.5.1/8.6 条款。
●生产和服务提供过程的控制（销售）

依然执行《销售服务控制程序》。
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经理沟通，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：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。

销售办公现场干净整洁，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，详见 9.1.2 审核记录。

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》，对该过程从使用的主要设备及软件、网络、人员任职资格及培训情况、作业指导书等以及服务过程方面如礼仪是

否得体、销售人员服务态度、销售人员是否能有效沟通、销售人员是否对公司销售的产品了解、顾客要求是否被识别、销售人员考核及管理是否制定、是否满足了顾客的要求、是否对销售服务过程进行监视并保持记录等进行了确认评价。确认结论：特殊过程确认合格；有确认人员的签字，确认日期：2024.1.15。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。

根据本公司产品类型及产品实现过程的具体情况，查相关标识情况。

公司管理手册 8.5.2 条对产品标识、状态标识的实施做了规定。

企业无库房

合同按已执行、未执行、执行者标识。

可追溯性通过订单--产品名称、规格型号、二维码等进行追溯。

公司目前保管的顾客财产主要是顾客提供的个人信息， 对顾客的个人信息责任部门作好保密工作，确保不外泄。

外部供方财产：目前主要为外部供方的个人信息，组织要求相关人员严格保守商业信息秘密，不得对外透露。

经与市场部部门负责人沟通了解，目前为止，组织对顾客及外部供方财产的控制执行情况良好，未发生过顾客及外部供方信息泄露情况。

产品交付后，提供服务包括：商品三包期的管理、交付后出现质量问题、技术问题的退换货、赔偿、技术服务、顾客满意度调查等

公司规定，交付当日主动打电话向客户询问验收情况，产品是否满意，了解客户使用情况，对客户提出的问题做好电话记录，能在电话解决的立即解决，电话解决不了的转为现场服务。

根据客户需要进行远程指导安装和使用，特殊情况根据客户要求进行现场指导。

销售人员回公司后作出售后服务工作总结，分析原因对存在问题进行改进。

依据合同要求进行后续的保修及售后服务。

另公司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。经查符合要求。

现场沟通，产品质量问题由受审核方联系供方进行处理，主要是依据合同的质保期限和质保内容。

查变更的控制：

经与市场部门沟通，销售合同签订后，行政部按合同要求进行采购并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。

产品售出后由技术部进行系统集成安装和售后服务。

●生产和服务的提供控制（系统集成）

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：

概述

目的

明确工程项目管理工作流程，规范各部门职责及相关接口配合，保证公司项目结果满足合同约定，特制定本文件。

适用范围

本办法适用于公司工程项目的管理——项目立项、项目执行监控、项目验收、项目结项四个阶段的管理控制。

。。。。。。。。。。。

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：
工期及进度计划安排
根据招标文件对项目日程的要求以及我公司对项目安排的承诺：签定合同后 X 日内完成项目整体建设，系统进入试运行阶段。为此，我们制定了详细的项目进度：
第一阶段：项目投标与规划阶段
为项目提供最全面的产品技术资料和对整体项目进行需求分析；
准备并编写提交相关产品全面技术方案；
积极响应投标过程中的项目技术规范要求；
根据项目招标要求提供最佳的系统技术与支持服务方案。
第二阶段：项目管理与实施
指定专门的项目经理，制定详细的项目实施计划和管理的规程；
监督项目实施进度和变化管理；
系统实施；
性能优化和调整；
项目实施评估；
预见性分析；
项目实施质量管理。
第三阶段：系统维护与支持
提供系统主动优先性服务；
系统故障排除及问题解决；
系统补丁程序预警；
电话支持与现场服务支持。
人员组织方案
针对项目实施，我公司将组建由 6 人组成的项目实施小组（其中现场实施 4 人）。实施过程采用项目管理方式进行管理和运作。
在项目组成员的选择上，我公司会选择经验丰富的项目管理人员出任项目经理，并挑选各类系统架构师、资深工程师及专业培训人员组成专门的项目组。
。。。。

设备进场企业与外包施工方、客户一起对设备进行验收：
抽验收单：商品名称：防火墙　　数量：10
验收部门：业务负责人：马超　　负责人：程林
日期：2024 年 9 月 5 日

抽验收单：商品名称：交换机　　数量：10
验收部门：业务负责人：马超　　负责人：程林
日期：2024 年 9 月 5 日

外包方施工完成后企业进行验收，主要设备数量、使用功能等，无问题不进行记录，有问题及时提出，施工方进行整改，企业 2022 年成立，项目目前不多，未发生过施工方返工行为。

企业验收无问题后申请客户进行确认：

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机房设备升级改造
距离：1km，项目性质：系统集成；
开工时间：2024 年 9 月 6 日
预计完工时间：2024 年 12 月
现进行阶段：设备安装、布线；
该项目内容：相关设备的提供及安装、调试和集成服务。
现场有有受控标识，客户确认实施，写有编制、审批等信息。
查看有设备布置图等资料，上面有编、审、批人员签字确认，满足要求。
工作现场设有专人管理，环境维持较好，未发现顾客财产破坏情况。
抽施工方案、设备进场验收单均保存完好
工作人员 3 名
抽查 1 名工作人员询问安装调试相关操作要求，能够准确回答，与作业文件要求一致，满足要求。
查有安装记录
查看设备、线路连接情况：
查看线路情况：观察线路连接情况，布置合理、整齐、安装牢固。与设备连接牢固，无松脱情况；转弯圆滑过渡，用扎带绑扎固定牢固。线缆均有机打线号，两端对应，满足要求。
查看了另一组工人的操作情况，正在安装、配置防火墙，工人操作熟练，符合要求。查《工作日志》，符合要求。
经过查看，工人能够按照要求进行工作，秩序良好，满足要求。

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。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 2024 年 1 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。

●运行控制：

依然执行《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.销售过程水、电资源的使用，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.销售过程产生的固废，执行《废弃物处置管理办法》《垃圾分类管理规定》，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，

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.行政部同意发放劳保用品，包括口罩、洗手液等劳动防护用品。
5.办公楼道内疏散通道有应急照明、疏散指示标志、烟感等设施，配备了消防栓和灭火器，由物业统一维护。
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。使用的是大楼的公共卫生间，由大楼物业同意管理。
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《废弃物分类及处置表》，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、灯管等由行政部统一更换，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：查见《致相关方的一封信》，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《安全环保隐患排查表》，按月对消防器材和消防隐患进行检查和排查。制定了消防预案并组织进行了演练。演练记录见 8.2 记录
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：提供《安全环保隐患排查表》，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。
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。室内配有自动喷水灭火系统、烟感系统，走廊配置有室内消火栓系统及灭火器、应急照明、疏散指示标识，张贴有疏散路线图，以上由大楼物业负责定期维护、保养、检查、检测。
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。销售区域的环境、职业健康安全的控制基本满足要求。
●应急响应和准备
依然执行《应急准备和响应控制程序》，识别出紧急情况与上一次审核相比无变化。
——抽 2024 年 7 月 19 日在园区空地内举行模拟火灾应急演习，提供了演练记录，演练记录中记录了火灾发生的时间、地点、人员、处置措施等内容。演练后有对演练应急情况及预案适宜性的评价，演练评价：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。
——2024 年 6 月 14 日在公司办公区进行了触电事故应急演习；提供了演练记录，演练记录中记录了模拟触电的时间、地点、人员、处置措施等内容。演练后有对演练应急情况及预案适宜性的评价，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
——企业参加了大楼组织的应急逃生紧急疏散演练。
应急物资：查看现场，办公现场应急救援物资完好，消防栓、烟感、自动喷水灭火系统完好，灭火器完好，有大楼物业人员的检查记录卡。
自上次审核以来，未发生过环境、安全事件。应急管理符合要求。

●危险源及环境因素的识别与评价

依然执行《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源识别、风险评价和控制程序》。行政部在2024年1月5日组织各部门，按照程序文件要求，重新对环境因素、危险源进行了识别、评审。
查2024年1月5日的《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》
与2023年相比未发生变化
查2024年1月5日的《危险源辨识评价表 》、《不可接受风险清单》，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。内容与2023年为发生变化。
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；法律法规要求

依然执行《合规义务控制程序》，行政部日常负责适用法律法规及其他要求的查新。
提供《环境法律法规清单》（最新日期2024.4.10）、《职业健康安全法律法规清单》（最新日期2024.4.10）：包括：中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国妇女权益保障法、中华人民共和国安全生产法、社会消防安全教育培训规定、河北省消防条例、河北省工伤保险条例、河北省劳动和社会保障监察条例、河北省女职工劳动保护实施办法、河北省实施《工伤保险条例》若干规定、河北省重大危险源监督管理办法、河北省人民政府关于印发落实生产经营单位安全生产主体责任暂行规定的通知、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、中华人民共和国环境噪声污染防治法、大气污染物综合排放标准、河北省大气污染防治条例、河北省固体废物污染环境防治条例、河北省环境污染防治监督管理办法、河北省节约能源条例、河北省水污染防治条例等。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2024-10-11“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、樊惠、张磊 。
查看2024.10.11日的“2024年合规性的评价报告”，从大气污染、噪音排放、污水排放、废弃物、消防、节能降耗、安全、培训、职业病预防、事故事件等方面进行总结评价，评价结论：
9、评价结论及改进：
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。

合规义务、合规性评价符合要求。

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

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《2024 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：2024 年 10 月 9 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 ：2024 年 10 月 16~17 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。

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。

现场和行政部经理兼内审组长赵欢沟通交流内审情况，发现其对策划、制定审核方案的依据以及审核方案的实施不太清楚，在策划、实施过程中需要咨询老师的支持，存在能力不足，本次开具观察项，下次审核关注。

查公司内部审核的资料基本完整。

执行《管理评审程序》，按程序要求进行管理评审，每年至少一次，总经理主持。

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 2024 年 10 月 30 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：各部门的记录出现书写不规范，记录不完整的现象，行政部组织于 2024 年 11 月前完成。
管理评审提出的改进措施已培训完成，目前已实施完成。

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：

查有“不合格输出控制程序”，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输出放行情况，也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《不合格处理单》，目前未发生不符合事件。
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。

三、管理体系任何变更情况

1）组织的名称、位置与区域：无变更

2）组织机构：无变更

3）管理体系：无变更

4）资源配置:无变更

5）产品及其主要过程:无变更

6）法律法规及产品、检验标准:无变更

7）外部环境:无变更

8）审核范围（及不适用条款的合理性）:

9）联系方式: 有变更，原联系人：董经理 18331234575 现联系人：程林 15931779890

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核发现不符合项（行政部 QEO7.2）已整改，相关责任部门对其进行了原因分析，制定并采取了纠正及纠正措施，本次审核未发生类似问题，采取的纠正措施有效。

五、认证证书及标志的使用

经查，无认证证书及标志违规使用情况

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，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	☐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

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:潘琳　徐红英

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。