

项目编号：0102-2023-Q-2025；10021-2025-EO

管理体系审核报告

(EO 第二阶段、Q 监督)



组织名称：河北东鼎电子科技有限公司

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）： 杨园

审核组员（签字）： 吉洁

报告日期： 2025 年 1 月 22 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：杨园

组员：吉洁



受审核方名称：河北东鼎电子科技有限公司

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	杨园	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-2215052 2025-N1EMS-2215052 2025-N1OHSMS-2215052	E:33.02.04 O:33.02.04
B	吉洁	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-4022240 2022-N1EMS-4022240 2023-N1OHSMS-4022240	Q:33.02.04 E:33.02.04 O:33.02.04

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	邱阳，郑豪	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（**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。

本次审核目的是组织获得（**质量管理体系**）认证后，进行第二次监督审核；

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：华人民国民法典、华人民国政府采购法、华人民国反不正当竞争法、华人民国电子签名法、华人民国电子商务法、华人民国网络安全法、环境保护法等；

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：信息安全技术 网络型入侵防御产品技术要求和测试评价方法 GB/T 28451-2012、信息安全技术 入侵检测系统技术要求和测试评价方法 GB/T 20275-2021、信息安全技术信息系统安全审计产品技术要求和测试评价方法 GB/T 20945-2013、信息技术服务管理第1部分 ISO/IEC 20000-1:2018、信息安全 网络安全 隐私保护 安全管理体系 要求 ISO/IEC 27001:2022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：2025年01月21日 上午至2025年01月22日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年1月25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：计算机软硬件运维

E：计算机软硬件运维所涉及场所的相关环境管理活动

O：计算机软硬件运维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：河北省石家庄市裕华区东岗路世纪花园东区 20-1602 号

办公地址：石家庄市桥西区中山西路 556 号东鼎科技

经营地址：石家庄市桥西区中山西路 556 号东鼎科技

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）：石家庄市裕华区供港路89号河北医大一院

1.5.4 EO 一阶段审核情况：

于 2025 年 1 月 20 日 8:30- 2025 年 1 月 20 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：

环境、安全运行控制，文件化信息管理，内审和管理评审的有效性；环境、安全绩效；

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 EO6.1.3, QEO9.2.2

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：2025 年 2 月 22 日提交审核组长。

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 2026 年 1 月 22 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

管理评审改进措施实施及持续改进，人员能力提升，内审的深入，运维现场环境安全控制，任何变更；

3) 本次审核发现的正面信息：

该公司人员素质较高，通过质量、环境和职业健康安全管理体系的有效运行，人员意识有所提升，流程规范，定期对质量、环境和职业健康安全运行情况监督检查，未发生相关方投诉等。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

质量、环境和职业健康安全管理体系能全面有效地予以贯彻实施，各部门员工能够理解涉及本部门的职责、环境因素和危险源，对产品、销售服务质量，重要环境因素和不可接受风险能有效予以控制，质量、环境和职业健康安全管理体系已具有基本的成熟度和实效性。

2) 风险提示：

公司获证主要用于向顾客展示，对标准的理解和应用欠缺

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：2013 年 5 月 14 日 C 版手册实施时间：2024 年 9 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照，统一社会信用代码：911301000681301789；法人：史翠翠，注册资金：1000 万

3) 审核范围内覆盖员工总人数：20 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：

计算机软硬件运维服务：需求分析--运维方案策划--运维方案确认--运行维护--编制运维报告--客户验收；
特殊过程：方案确认；



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、内外部环境

管代郑姗介绍了公司情况，东鼎公司具有深厚的 IT 背景，熟悉 Oracle、VMware、RedHat、Microsoft、COMMVAULT、华为和华三等主流厂家的产品与技术，并与它们的相关部门有着很好的业务与技术联系。

目前公司的业务主要涉及 Oracle 数据库运维服务、VMware 虚拟化运维服务、Linux 操作系统运维服务、容灾备份产品运维服等。

通过多年的锤炼，东鼎公司已经打造了一支成熟的、有经验的服务团队，并且在全省范围内建立了有效的、快速响应的服务支撑体系。团队秉承一线厂商的先进技术和管理经验，为客户提供完善、专业的技术服务。技术支持团队中有多名 Oracle 数据库大师(OCM)和数据库专家(OCP)、虚拟化技术专家(VCP)、操作系统技术专家(RHCE)。以专业和过硬的技术水准，为客户提供全方位、定制化的运维服务。结合行业最佳实践对信息系统基础资源进行优化改善，创建一个可知可控的 IT 环境，从而保证顾客数据中心的各类软硬件系统的可靠、高效、持续、安全运行。

主要客户群体为政府机关单位、医院等单位。

与李总沟通，介绍了企业的经营状况和企业所处内外部环境。管代介绍，管理层定期召开内外部评审会议，分析所处的内外部环境并制定相应的发展策略。

内部因素和外部因素：

查看质量管理体系手册相关条款要求及企业介绍，管理层定期召开评审会议，对内部环境中组织总体表现、组织知识、组织文化、人力因素、组织治理相关因素的分析、评价。

查见《组织环境识别表》，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。

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：企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素、人力因素等方面；

优势如：企业运作能力强，企业无负债，银行信誉好，具有较强的融资能力；员工素质较高，企业机制比较灵活等；

劣势如：自主开发和创新能力弱，缺乏强有效的营销经验等

根据企业优劣势制定了对应的发展策略。

总经理李总介绍，今年来，国家陆续出台相关法律法规，对于重要数据和敏感信息都需要有效保护，另外，云计算技术的快速发展，企事业单位内部构建了大量的业务系统提升效率，但是数据处理和网络安全问题也随之暴露。公司技术人员已有多年经验，自主开发了信息安全软件和安全运维工具，为公司发展带来了机遇。但近两年疫情不断，也为公司带来了风险。

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。

2、相关方需求及期望

查看管理体系手册及与企业沟通，公司确定了与环境、职业健康安全管理体系有关的相关方包括客户、政府机构、周边住户、股东、供应商、内部员工等。考虑了直接顾客与外部供方。

查企业编制了《相关方的需求和期望清单》，

编制：郑姗，审批：李鼎赫 日期：2024 年 9 月 1 日

识别了相关方及其期望，相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、污染物定期检测、不断提高技术水平以及不断提高相关方满意度等。

——抽第三方审核机构期望：公司体系运作的有效性、充分性和符合性；监视指标：内审，管理评审等；

——抽政府监管机构期望：安全生产、环保生产、就业最大化、经营效益好；

另抽其他相关方，识别了其需求和期望，规定了监视部门，监视指标，监视频率，有现有措施的评审结果；公司通过以下行为满足相关方需求和期望：



- 关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；
- 遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；
- 持续改进管理体系过程，提升服务质量、环境安全绩效。

公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。

对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、环境监测、沟通等。已输入管理评审。

3、管理体系范围

查看公司管理体系手册，明确了管理体系覆盖范围。

Q：计算机软硬件运维，计算机信息系统集成

E：计算机软硬件运维，计算机信息系统集成所涉及场所的相关环境管理活动

O：计算机软硬件运维，计算机信息系统集成所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

一阶段审核与企业沟通确认，目前企业经营方向以计算机软硬件运维为主，计算机信息系统集成业务减少，现场确认的认证范围为：

Q：计算机软硬件运维

E：计算机软硬件运维所涉及场所的相关环境管理活动

O：计算机软硬件运维所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

注册地址：河北省石家庄市裕华区东岗路世纪花园东区 20-1602 号

经营地址：河北省石家庄市桥西区中山西路 556 号东鼎科技

●不适用条款：无。

●外包过程：暂无

●管理体系覆盖人数 20，无倒班情况。

●公司的范围通过文件发放方式在公司内部进行传递；

在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。

上述范围与企业目前经营范围一致。

4、管理体系及过程

该公司按照 GB/T19001-2016 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 2019 年 3 月 5 日发布实施了质量管理体系。2024 年公司根据发展需要及客户要求，增加了环境、职业健康安全管理体系，将管理体系进行了整合，并重新发布了质量、环境、职业健康安全管理体系手册，于 2024 年 9 月 1 日发布并实施。

自体系运行以来，识别了经营各环节的过程及其相互作用，并持续改进其有效性。员工基本能按照体系要求执行各项工作。暂无外包过程。

5、组织架构，岗位职责权限

公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、行政部、销售部、技术部，部门划分符合公司运行及发展要求。

在《管理体系手册》及《岗位工作人员任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。查相关制度包括行政部管理制度、技术服务管理制度等，基本明确了各级人员的环境、职业健康安全职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息资源均能保证。

6、管理方针

查看管理体系手册明确了企业的环境、职业健康安全方针：

质量方针：



严谨、求实、敬业，诚信，持续改进；

环境和职业健康安全方针：

诚信服务顾客满意，预防污染保护环境；

关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。

管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；

公司通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。

通过每年一次的管理评审评价，方针适宜。通过文件、告知书、合同等物理介质或电子方式向相关方提供。

通过现场沟通，总经理管代郑姗基本能说出企业管理方针和释义。

基本符合要求。

7、管理目标

查《管理体系手册》制定了公司的质量/环境/职业健康安全管理目标：

- 质量目标：
- 1、项目质量验收一次性合格率 $\geq 90\%$
 - 2、合同履约率 100%
 - 3、计算机软硬件维护服务验收合格率 100%
 - 4、处理顾客反馈信息率和售后服务 100%。
 - 5、顾客满意度 $\geq 90\%$

环境和职业健康安全目标及指标：1、固废处理达标排放

2、工伤事故为 0

3、火灾事故发生率为 0

对目标进行了分解，建立了各部门的分目标，针对重要环境因素不可接受风险，编制了目标指标管理方案，查看“2024 年目标考核记录”，目标已基本实现。

针对重要环境因素和不可接受风险，编制了目标指标管理方案，并进行了考核，已完成阶段性目标。

8、应对风险和机遇的措施策划

查看管理体系手册及《风险和机遇的应对控制程序》，并与企业沟通，识别了公司运行过程中的各项风险和机遇。

公司技术人员已有多年经验，可熟练运用各类安全运维工具，为公司发展带来了机遇。

编制有《风险和机遇评估分析表》，评审人：郑姗，审核：李鼎赫，审核日期：2024.9.1

行政部按类别对各部门上报的风险和机遇进行整理并对这些信息进行分析，确定了组织需应对的风险和机遇。

如：信息安全管理风险：1.电脑故障引起的数据、资料、信息丢失。

措施：1.由技术部负责对公司所有电脑的重要信息进行备份，做好数据管控。2.技术部组织相关人员对公司电脑进行检查，对异常电脑及时进行维护或更换。3.组织信息安全宣传，要求办公人员将重要信息存储在非系统盘。

风险：法律法规识别不全面

措施：由行政部负责适用的环境和职业健康安全方面的法律法规进行识别登记，并定期更新；

。。。。。

组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、开发能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。已输入管理评审。

●编制有《环境因素识别与评价控制程序 DDDZ-PD03》《危险源识别及风险评价控制程序 DDDZ-PD04》。

行政部每年组织各部门按作业活动对其涉及的环境因素、危险源进行辨识、评价及控制措施的制定。

●提供了各部门《环境因素识别评价表》，按各部门作业活动过程识别了环境因素，识别出环境因素如资源消耗、火灾、车辆尾气排放等，评价出了重要环境因素，编制了《重要环境因素清单》，重要环境因素：火灾、固体废弃物排放；

提供了《危险源辨识评价表》，按部门作业活动过程识别了危险源，识别出危险源如：电梯事故伤害、爆



炸、火灾、触电，编制了《不可接受风险清单》，评价出不可接受风险包括：火灾、触电、意外伤害。针对识别出的重要环境因素和不可接受风险编制了应急预案并定期演练，制定管理方案，制定了目标指标和控制措施，并定期进行考核。

9、变更的策划

公司于 2019 年 3 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。

2024 年，受审核方根据发展需要及客户要求，增加了环境、职业健康安全管理体系，将管理体系进行了整合，并重新发布了质量、环境、职业健康安全管理体系手册，于 2024 年 9 月 1 日发布并实施了 C 版质量、环境和职业健康安全管理体系手册。

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

一、产品和服务策划

公司对产品质量目标、服务提供实现过程、产品所要求的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。

1、经公司领导层决定，业务重心转移，目前公司主营计算机软硬件运维；

2、服务流程：

计算机软硬件运维服务：需求分析—运维方案策划—运维方案确认—运行维护—编制运维报告—客户验收；特殊过程：方案确认；

3、公司主要办公、服务设施：台式电脑、笔记本电脑、打印机，基本满足集成服务要求。

4、运维工具：运维服务人员配备了运维工具数据库 Oracle 工具（原厂）、VMware 工具、带外管理工具（服务器）及常见的硬盘、杀毒软件等。

5、编制了《生产和服务提供控制程序》、《基础设施和过程运行环境控制》等

6、相关法律法规要求《网络安全法》《民法典》等

7、行业标准：信息安全技术 网络型入侵防御产品技术要求和测试评价方法 GB/T 28451-2012、信息安全技术 入侵检测系统技术要求和测试评价方法 GB/T 20275-2021、信息安全技术信息系统安全审计产品技术要求和测试评价方法 GB/T 20945-2013、信息技术服务管理第 1 部分 ISO/IEC 20000-1:2018、信息安全 网络安全 隐私保护 安全管理体系 要求 ISO/IEC 27001:2022 等；

二、与顾客有关过程

执行公司《产品和服务的要求控制程序 DDDZ-PD10》。

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：

1、在产品交付中向顾客提供系统集成服务，技术服务内容，技术培训等的有关信息。

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。

查公司产品销售情况：

销售部主要负责公司销售，销售部负责人介绍，公司主要通过投标和签订合同方式进行销售。

提供了《合同登记表》，销售合同均进行了登记，登记了合同签订日期，合同名称，服务项目等内容。

韩经理介绍了招标的主要流程，招标人按照招标文件确定的时间和地点，邀请所有投标人到场，当众开启投标人提交的投标文件，宣布投标人名称、投标报价及投标文件中其他重要内容；中标通知书发出后，招标人和中标人应当按照招标文件和中标人的投标文件在规定时间内订立书面合同，中标人按合同约定履行义务。

现场查看了企业编写的招标文件，根据招标文件要求，编制准备投标资料并提交投标文件；

现场审核，提供有招标文件，中标通知书，书面合同多份；



查中标通知书/成交通知书：

--抽中标通知书：2024-12-24，中标事项：河北医科大学第一医院安全运行主动防御服务项目；甲方：河北医科大学第一医院；

--抽中标通知书：2024-12-09，中标事项：河北医科大学第一医院基础网络运维服务项目，甲方：河北医科大学第一医院；

--抽中标通知书：2024-10-23，中标事项：华北理工大学附属医院院内采购第四批项目 04 包数据库运维服务，甲方：华北理工大学附属医院；

另查中标通知书多份，均按照通知的要求，签订了正式的书面合同。

查公司销售合同

——抽 1：签订日期为 2024 年 4 月 26 日合同

项目名称: Oracle 数据库维保项目

甲方:河北医科大学第一医院

乙方:河北东鼎电子科技有限公司

服务期限：合同签订之日起一年

查看合同，有服务内容和范围，付款方式，保密义务，违约责任，争议与解决，合同的生效、终止等内容，查合同有双方签字盖章。

——抽 2：签订日期为 2024 年 8 月 5 日

甲方：保定市妇幼保健院

乙方：河北东鼎电子科技有限公司

合同内容：保定市妇幼保健院 HIS 核心数据库运维服务

查看合同，有双方责任和义务，服务内容和范围，付款方式，保密义务，违约责任，争议与解决，合同的生效、变更、终止等内容，查合同有双方签字盖章。

另查其他日期其他项目合同 3 份，合同明确了服务项目内容，服务范围等内容，约定了双方责任和义务，违约责任，合同金额，支付方式、技术支持、培训，违约责任等内容，合同均有双方盖章。

销售合同覆盖认证范围。

均经过客户确认。

制定了《产品和服务的要求控制程序》，招标项目合同签订前，均由行政部和销售部及系统集成项目部及总经理进行评审，评审通过后方可签订合同。

提供了《合同评审记录表》，查以上合同均经过了评审，评审日期均在合同签订之前。

评审记录表登记了客户名称，客户特殊要求，及各部门意见（如技术能力服务跟踪能力等方面）。

企业介绍，合同均进行了评审，通过后方可签订。

对于部分招投标项目，在参与招标前召开评审会议，评审通过后方可购买标书。收到中标通知书或成交通知书之后，按要求签订正式的书面合同，对书面合同逐项进行评审，通过后盖章签订，视为输出。

公司目前暂无合同更改情况。

三、设计开发：

企业建立、实施和保持设计和开发过程，以便确保后续提供符合要求的服务

部门主管封经理介绍了服务的设计和开发的整体工作流程：

设计和开发的策划--设计和开发的输入--设计和开发的过程评审--设计和开发的输出--设计和开发的变更结合“河北出版传媒集团有限责任公司总部数据中心机房技术运维服务项目”设计开发过程

●设计和开发的策划阶段需要做的工作

策划前期了解顾客和其他相关方的期望，调查项目背景等；

确定设计所需的内部资源（人力、财务、企业资质）和外部资源（甲方场地、设备）

明确设计和开发的人员职责、权限；

●设计和开发的输入

本次设计和开发活动突出的重点要求，了解项目背景，顾客需求，顾客的业务环境，IT 资源调查，管理流



程等；

以前类似设计提供的适用信息。

其他要求：GA/T 1453-2018 信息安全技术 网关设备性能测试方法、GA/T 1454-2018 信息安全技术 网络型流量控制产品安全技术要求、GA/T 1455-2018 信息安全技术 移动终端安全管理与接入控制产品安全技术要求、GA/T 1483-2018 信息安全技术 网站检测产品安全技术要求、GA/T 1484-2018 信息安全技术 交换机安全技术要求和测试评价方法、GA/T 1485-2018 信息安全技术 工业控制系统入侵检测产品安全技术要求；

●设计和开发的过程评审

应在设计开发计划中明确评审的阶段、达到的目的、参加的人员及职责等，并按照计划进行评审；

评审的目的是评审满足阶段设计开发要求及对应与内外部资源的适宜性，满足总体设计输入要求充分性及达到设定目标的程度；识别和预测问题的部位和不足，提出纠正措施，以确保最终设计满足顾客的要求；

根据需要也可安排计划外的适当阶段评审，但应提前明确时间、评审方法、参加人员及职责等。

●设计和开发的输出

输出主要是根据上述调查的项目背景，顾客需求，顾客的业务环境，IT 资源调查，管理流程，顾客运维要求等，编制“运维服务方案”、“运维服务质量规范”等；组建项目组，确定具体的服务内容，服务方式，验收要求等。

技术部组织召开会议，对方案进行评审和确认，邀请顾客参加，必要时还可邀请有关专家，对服务是设计开发满足输入要求予以确认。

查看该项目的“运维服务方案”、“运维服务质量规范”，保存完好，符合要求。

●设计和开发的变更

在确认过程中，如果顾客对设计和开发的结果有变更的需求，进行评审后按新的要求进行更新。

以上过程应保留有关形成文件的信息

四、产品和服务提供过程

编制《生产和服务提供控制程序》，《运维服务方案》《运行维护服务规范》对计算机软硬件运维过程进行控制。

a) 获得规定以下内容的文件化信息：

1) 生产的产品、提供的服务或执行的活动的特征：

①与组织的产品及服务有关的法律法规：网络安全法、产品质量法、合同法、消费者权益保护法、环境保护法等；

②编制了《运行维护服务规范》等工艺文件和二十余种记录。

2) 要达到的结果：服务能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及产品使用性能/功能要求及售后服务承诺。

b) 获得和使用适宜的工具和监视和测量资源：

提供的主要工具和监视和测量设备有：数据库 Oracle 工具（原厂）、VMware 工具、带外管理工具（服务器）及常见的硬盘、杀毒软件，基本满足目前检测要求。

c) 在适当阶段进行监视和测量，以验证过程或输出的控制及产品和服务的接收准则已得到满足；

查过程控制

●计算机软硬件运维（结合河北出版传媒集团有限责任公司 总部数据中心机房技术运维服务项目）

1) 该项目 2022 年 12 月份参与投标中标后，签订了正式的书面合同。服务期限两年，服务时间自 2023 年 1 月 18 日至 2025 年 1 月 17 日。

2) 项目负责人接收合同后，与顾客进行沟通，分析客户需求，编制“河北出版传媒集团有限责任公司 总部数据中心机房技术运维服务方案”，方案包括项目服务目标，服务范围，服务内容，服务团队，服务方式，服务方案，服务周期及计划、制度规范、风险管理方案、保密协议等内容。

查看了运维方案，包括数据库、一体机运维方案及具体运维服务内容，服务器运维方案及具体运维服务内容，存储设备运维方案及具体运维服务内容，虚拟化系统运维方案及具体运维服务内容，数据安全监测，



服务质量管理，重要时期的运维保障方案等内容。根据服务服务范围确定了具体的服务频率、流程、内容等；

3) 根据方案组织项目组，查看团队组成：

姓名	角色	资质	岗位职责
李鼎赫	项目经理	PMP	项目整体管控及用户对接
刘志坤	虚拟化工程师	VCP	辅助项目管理及虚拟化维护
封萌	数据库工程师	OCM、OCP	数据库维护
范伶俐	技术支持保障	RHCE	数据库支持保障
王立军	技术支持保障	OCM、数据库一体机	服务器、存储支持保障

。。。。。。

明确了项目组组成，人员的岗位职责，公司进行了授权。

4) 根据制定的运维方案实施服务，提供有日常巡检及响应支持服务单、优化改善服务记录、系统优化记录表、数据库日常巡检记录、数据库维护记录、月度运维报告等运维记录；按方案分为月度、季度、年度、重要保障时期等；分别按方案实施了运维服务。

抽查 2024 年 12 月份的运维记录和报告：

--抽操作系统日常巡检记录，检查内容包括：对软件进行状态进行检查和分析，状态正常，工程师：封萌；

--抽 Oracle 数据库日常巡检记录，检查内容包括：数据库版本，磁盘，CPU 使用率，监听状态，缓冲区命中率等方面，有检查数据和状态记录，本次维护结果：经巡检，数据库运行正常，备份正常；工程师：封萌，2024.12.11

--抽数据库维护记录表：维护时间：20241211，三级维护，维护简述：根据客户要求对数据库备份进行恢复测试验证；有运维过程的详细记录；维护结果：数据库备份恢复完成，数据库能够正常打开使用，工程师：封萌，2024.12.11

--抽重要时期运维保障记录：巡检时间：2024.11.15，巡检内容包括：运行环境，设备外观，硬件状态，软件状态，不定状态等，工程师签字：封萌。

--抽重要时期运维保障记录（服务器）：巡检时间：20241115，巡检内容包括：运行环境，设备外观，硬件状态，软件状态，不定状态等，工程师签字：王立军。

--抽查有应急响应记录，根据顾客报修进行维护，系统优化记录，安全加固实施记录，记录包括报警日期、处置日期、告警来源、安全事件名称、受害 IP、受害 IP 位置、攻击 IP/返连域名、事件处置状态、处理详情、处置人

--抽优化改善记录，对操作系统进行了升级优化，时间：2024.11.16，有检查结果和优化记录；工程师：封萌；

均按照运维方案的要求实施软硬件运维服务，每次运维结束后，甲方负责人在运维单签字确认。

另抽其他日期数据库库长管理服务，操作系统现场拍排障，数据库迁移等运维服务，均保留了运维的记录，并按月度整理了数据库备份、虚拟库备份记录等。

d) 使用适宜的设备和过程环境；

提供的主要工具和监视和测量设备有：数据库 Oracle 工具（原厂）、VMware 工具、带外管理工具（服务器）及常见的硬盘、杀毒软件，基本满足目前检测要求。有设备日常保养记录。

过程环境：环境适宜，符合要求。

e) 指派胜任的人员，均为计算机专业毕业生，按公司要求，取得了原厂培训，见上述方案项目组组成，均对人员能力进行了确认，符合要求。

f) 需确认过程：方案确认，查见了《特殊过程确认记录表》，确认项目包括：

确认项目	确认结果
1. 技术员是否经过培训合格	技术员均经过岗前培训，定期业务知识学习，技术服务技巧训练
2. 基础设施是否符合要求	办公设施如电脑、运维工具、网络基本满足目前运维技术服务需



求

3. 技术服务作业规范是否符合要求 编制了运维作业规范，执行客户合同及招投标要求

4. 技术服务过程控制记录是否适宜，有效 技术服务过程控制记录基本适宜，有效，如运维 方案、图纸等，可追溯

5、技术服务过程检查、销售产品质量验收 有技术部定期对技术服务过程质量检查：如：服务态度，输出资料等

客户组织对输出资料进行验收。

确认结论：该特殊过程具备达到质量要求的能力，确认合格。确认人：封萌，批准：李鼎赫 确认日期：2024.9.10。

g) 实施防止人为错误的措施：体系文件中明确规定了不合格品控制要求：包括原材料的不合格品，服务过程中的不合格品、采购的不良品均不准转序，必须按照相关文件、制度执行。

现场查验：原材料进货检验均有检验员签字后方可放行；

服务过程的控制由各自工序检验合格后，方可放行；

竣工项目的检验必须经主管质量负责人确认签字后方可交付。

对不影响使用功能的产品必须经总经理授权后，方可放行。

上述措施实施有效。

h) 实施产品和服务的放行、交付和交付后的活动：

查产品交付：根据合同要求进行产品交付。

查交付后的活动：产品交付后的活动直接由技术部负责改进落实。

查在建项目：

项目名称：河北医科大学第一医院运行维护服务合同

项目名称：Oracle 数据库维保项目 2024 年 4 月 26 日--2025 年 4 月 25 日

项目地址：石家庄市裕华区东岗路 89 号河北医科大学第一医院，距离公司约 30 分钟车程

服务内容：

7*24 小时电话支持服务

远程协助服务

电子邮件&技术资料

现场巡检

一般现场支持

紧急救援服务(2 小时到现场)半年度系统阶段性总结分析

产品安装部署服务

数据库优化升级服务

数据库各份策略规划和调整服务

服务方式：远程、现场、应急、巡检

查看该项目编制了运维方案，方案对运维的内容，频率分别做出了规定，对响应的速度故障解决的时效等均有规定。

现场审核，项目组项目经理：李鼎赫，组建了项目组，数据库工程师包括：黎亚东、封萌；

查看现场：提供有当天的巡检计划、设备清单及巡检标准；

巡检人：郑**；

查动力环境，巡检内容包括：温湿度、精密空调、门禁系统、异味、异响、设备与线缆标识、环境清洁、照明设施

配电柜、UPS 等，有巡检标准，巡检结果均正常。

查服务器与存储运维记录，巡检内容包括：ODA 数据库一体机、ODA 数据库一体机、华为虚拟化服务器、数据中心超融合服务器、DMZ 区超融合服务器、OceanStor、9000 存储等，巡检项目有 1.查看面板、电源、指示灯、硬盘灯、风扇是否正常。2.查看日志有无异常 3.检查光纤和管理线路及服务器表面的清洁；巡检结果均正常；



巡检结束后有工厂师签字和企业负责人签字。

另查：河北医科大学第一医院 Oracle 数据库巡检记录，本年度第 11 次巡检，检查项目包括：检查系统磁盘空间(不高于 80%)、CPU 使用率(不高于 80%)、监听状态、实例状态、死锁状态、数据库连接数状态等，检查结果均正常。

观察人员操作，并现场沟通，熟悉计算机软硬件相关知识，对服务规范和方案均熟知。符合要求。

a 提供的服务特性和要达到的结果，编制了《技术文件管理制度》、《设备管理制度》、《运行维护服务规范》等工艺文件和记录。相关法律法规要求：产品质量法、合同法、标准化法、招标投标法等。

b 获得和使用适宜的监视测量资源：运维工具：监控工具，数据库工具等。

c 该项目使用的设备和过程环境：主要设备：运维工具：监控工具，数据库工具等。办公室和服务现场环境干净整洁，满足要求。

d 技术部所有人员岗前经过专业培训及安全培训，组建了项目组，均有相关工作经验，符合公司岗位能力需求。

e 需要确认的过程：方案确认，该特殊过程经定期确认，具备达到质量要求的能力。

f 现场通过对客户要求登记评审、区域标识，专人负责专区管理，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。

g 抽查过程监视和测量情况，由项目经理对项目实施过程进行抽检，提供有运维记录；

过程控制基本符合要求。

五、放行

查看企业编制了《运行维护服务规范》，在编制运维方案时，考虑质量管理，并供制定服务质量规范。规定了服务考核评估，对运维服务质量进行了考核。

查看提供了运维服务质量考核表，考核内容包括：系统运行的主要统计项目（系统可用率，设备完好率，重大故障次数和历时，用户申告次数，修复及时率，各类设备发生事故的次数和历时）、维护质量指标（故障修复及时率、重大故障、紧急故障发生次数）。

抽查 2024 年 10 月、11 月、12 月的运维服务质量考核表，均符合方案的要求，得到了顾客的认可。

另查运维服务均有运维单，每次运维有服务人员和甲方人员签字确认。

放行过程符合要求

六、环境因素识别和危险源识别：

查企业编制了《环境因素识别与评价控制程序 DDDZ-PD03》《危险源识别及风险评价控制程序 DDDZ-PD04》，经查符合标准要求。明确识别范围、评价准则、控制要求，用于识别和控制与各过程相关的环境因素和危险源。行政部作为归口管理部门，负责组织各部门对公司所有过程的环境因素和危险源进行识别与评价，确定公司重要环境因素和重大职业健康安全风险，报总经理审批后下发。

组织各部门从日常办公、运维服务等的全部生命过程中可以涉及的环节进行识别，考虑了相关方影响等。

提供《环境因素识别评价表》，涉及办公区、运维服务现场等。

采用是否法评价出重要环境因素：火灾、固体废弃物排放；

提供了《危险源辨识评价表》，按部门作业活动过程识别了危险源。编制了《不可接受风险清单》，评价出不可接受风险包括：火灾、触电、意外伤害。

针对识别出的重要环境因素和不可接受风险编制了应急预案并定期演练，制定管理方案，制定了目标指标和控制措施，并定期进行考核。

七、合规义务、法律法规及其他要求、合规评价：

公司编制了《法律法规及其他要求控制程序 DDDZ-PD05》，规定法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发。

行政部负责适用的产品和环境/安全方面的法律法规的识别、获取和更新，并评价其适用性；

提供公司适用的《环境/职业健康安全法律法规清单》，收集了适用的环境、职业健康安全方面的法律法规；中华人民共和国消防法、中华人民共和国未成年人保护法、中华人民共和国妇女权益保障法、中华人民共



和国社会保险法、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法等适用的法律法规及相关要求。

法律法规及其他要求在行政部存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。行政部专人负责定期在网上查看法规的更新情况。

明确了法律法规及其他要求对公司环境因素、危险源的应用，明确了相应的适用条款。

审核发现，收集的法律法规清单中，“河北省固体废物污染环境防治条例”“中华人民共和国妇女权益保障法”“危险废物名录”等不是现行有效版本。——不符合。

●公司制定了《合规性评价控制程序 DDDZ-PD21》，明确了合规义务定期评价的程序、频次、职责、报告的发布等。

查合规性评价：

针对公司所涉及的环境和职业健康安全法律法规要求（包括有关许可和执照的要求）、对遵守其他要求和环保要求的执行情况的于 2024 年 11 月 2 日由评价小组进行了一次系统性全面评价，评价内容包括：适用的法律法规及其对应条款、符合性评价等。对固废排放，火灾，触电，废水排放方面等进行了评价。

评价了环境、安全绩效、运行控制的监视与测量、目标指标实现、环境因素危险源的控制情况等内容，

评价结论：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。

评价小组：郑姗、韩伟凯、封萌 2024 年 11 月 2 日。

八、环境、安全运行控制：

应执行的运行控制文件包括：环境和职业健康安全运行控制程序、消防管理制度、相关方环境职业健康安全要求、员工职业健康及劳动保护管理办法、节水、节电管理办法等制度。

●查看运行控制情况：

1.办公区域：卫生间废水排入市政管网。 噪声：办公过程不产生明显噪声。

固废：固体废物主要是办公产生废纸张等，配置了纸篓；行政部统一负责，集中处置。

2.办公区域禁止吸烟，现场查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、无安全隐患，无私接电线情况。

3.办公区配备符合要求的消防设施。现场查看均在有效压力范围内。教育员工安全用电，制定了应急预案，并进行了消防演练。

4.劳保用品由行政部同意负责发放，提供了领用记录。

5.公司为员工缴纳了社保，提供了社保缴费凭证。每年为公司员工组织体检。查看技术人员：周永强，刘志坤，郑豪

6.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。技术人员因工作需要需外出的，在公司进行车辆使用登记，车辆定期年检。

7.现场查看，办公现场干净整洁，办公过程注意节约用水、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。减少纸张及办公用品的消耗，不长流水。

运维服务场所：石家庄市裕华区东岗路 89 号医大一院项目，查看现场，技术人员根据运维方案提供远程或现场的运维服务，现场进行的运维服务包括日常的硬件检查，操作系统检查，设备运行状态检查，运行维护和故障及异常的及时处理；主要是技术服务，现场基本无噪声，无固废，无废水，运维服务结束后，固废随手清理；遵守相关方的各项规章制度。公司要求，运维服务现场如客户的办公室，机房内，严禁吸烟，不得随意放置个人物品等，现场的运行控制基本符合要求。

九、应急准备和响应

企业建立了《应急准备和响应控制程序》，行政部负责组织各部门确定可能发生的紧急情况，制定预防措施并评价有效性。负责紧急情况的统一调度指挥，负责组织环境、安全培训及触电演习等应急演练工作。



现场沟通，该公司紧急情况有火灾事故、触电事故、工伤意外事故等。

编制了《应急预案》，包括触电事故应急预案、火灾事故应急预案等；

配备了应急救援物资：灭火器（大楼物业配置）、急救药品、防暑降温药品等。

公司在策划应急响应时，考虑有关相关方的需求，如应急服务机构、办公楼楼上、楼下相邻组织及居民等。

公司定期评审其应急准备和响应程序，必要时对其进行修订。特别是在事故、事件、紧急情况发生后进行。行政部介绍开展了消防器材的使用和人员紧急疏散演练活动，制定了应急演练计划，有演练记录。

——查火灾应急演练记录：演练时间：2024年6月19日；演练组织部门：行政部；记录了演练过程的详细过程，演练效果评价记录和预案评审记录：公司制定的应急预案和响应措施内容全面，切实可行，能满足现场应急与响应要求，将继续予以执行，近期将不作修改。

另查2024年12月12日行政部组织员工进行了触电演练；有演练记录和预案评审记录；

近一年来未发生过上述紧急情况和事故，符合要求。

十、绩效

编制了《监测与测量控制程序》，通过以下几种方式对运行过程进行监视和测量：

●该公司对管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、目标考核、过程的监视和测量检查等。

内审、管理评审、目标考核详见相关审核记录。

每季度进行一次过程的监视和测量的检查，发现问题立即整改。

查见2024年12月《公司各部门环境、安全运行检查记录表》，内容包括：水电管理、固废管理、消防、噪声控制、相关方管理、员工健康管理等方面，未发现不合格，均符合要求。

●环境绩效监测：办公区卫生间废水排入城市管网。

一般固废（废纸张等），按规定收集，涉密部分粉碎后卖给废品收购站。废弃灯管等定期交由供应商回收处理；生活垃圾交由环卫部门统一处理；

●职业健康安全监测：2024年6月16日公司组织员工在河北省人民医院体检中心进行了体检，提供了纸质和电子版体检报告，抽查韩伟凯、刘志坤等人体检报告，未见异常，无职业禁忌症。

提供了社保缴费凭证，目前参保人数20。

自体系建立以来没有发生过环境、职业安全事故。

●监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备

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：

执行《内部审核控制程序》。郑经理介绍，2024年，受审核方根据发展需要及客户要求，增加了环境、职业健康安全管理体系，将管理体系进行了整合，并发布了C版质量、环境、职业健康安全管理体系手册，于2024年9月1日发布并实施。经领导层沟通决定，2024年11月10-11日进行了为期两天的内部审核。

现场询问：总经理、管代、各部门主管均参加了内部审核。

●查内审：于2024年11月10-11日开展了管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：

1、提供了《2024年内审计划》，

编制：郑姗，批准：李鼎赫 时间：2024.9.30

计划涵盖本次内部审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；审核组成员。

计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。

组长：A 郑姗，组员：B 封萌，内审员提供了任命书，查培训记录，内审员经过培训考核。

2、提供了内审首末次会议签到，有各部门领导签到；

查看内审覆盖了全部部门，对临时多场所进行了策划。提供了内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。

3、提供了《不符合项报告》，本次内审发现1项不合格，为一般不符合项，在行政部（7.2条款）。不符



合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：封萌，2024.11.12

4、提供了《内部审核报告》，对本次内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改的要求。
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。

审核组长：郑姗 日期：2024年11月11日 批准：李鼎赫 日期：2024年11月11日

现场审核，与管代并内审组长进行沟通，其对标准理解情况及内审的策划情况，不能回答清楚，对内部审核过程中的程序和要求（如输入要求、输出要求）回答不够全面，存在能力不足。**开具不符合。**

管理评审：

查企业《管理评审控制程序 DDDZ-PD07》规定一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加评审频次。

查受审核方 2024 年根据发展需要及客户要求，增加了环境、职业健康安全管理体系，将管理体系进行了整合，并重新发布了质量、环境、职业健康安全管理体系手册，于 2024 年 9 月 1 日发布并实施。策划并于 2024 年 11 月 30 日开展了 2024 年度的管理评审，并提供以下资料。

上年度管理评审建议改进实施情况：完成了招聘，增加了技术人员，目前体系覆盖人数增加至 20 人；

●查管理评审：

1、提供了《管理评审计划》，编制：郑姗 审批：李鼎赫，日期：2024.11.15

计划评审的时间：2024 年 11 月 30 日，计划包含管理评审时间、目的，评审依据，评审内容（以往管理评审的结果，方针、目标、资源配置、环境因素危险源控制情况、法律法规及合规性评价、相关方投诉、外部供方绩效、风险和机遇、管理体系绩效、改进等），要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。

2、按计划于 2024 年 11 月 30 日召开了管理评审会议，提供了会议签到表及《管理评审会议记录》：管理者代表做质量、环境、职业健康安全管理体系运行情况报告，环境、安全目标及管理方案的适用性及实现情况，公司管理方针、目标及体系运行情况报告，纠正措施实施有效性评价报告，各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况等报告，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结，并作管理评审结论，同时就改进的决议作出了安排。

3、查看《管理评审报告》，编制：郑姗，审批：李鼎赫 日期：2024 年 11 月 30 日

管理评审结论：通过本次管理评审评价，我公司质量、环境和职业健康安全方针、目标和管理体系是持续的、适宜的、充分的和有效的，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：

1) 业务重心继续向运维转移，远程和现场服务相结合，在项目进度控制、现场巡视和项目交付方面由技术部负责，组织相关人员培训和具体实施。

2) 加强服务现场的巡视，隐患排查工作，每季度进行一次全面的排查。

实施中，下次审核关注。

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《不合格控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。

计算机软硬件运维服务过程中的不符合，对于顾客提出的问题，进行返工等直至符合要求。

目前没有发生服务不合格的情况。

经查，符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

执行《不合格和纠正措施控制程序》。



对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，合规性评价发现的不符合及质量、环境的事件采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。

对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，管理评审提出的改进措施实施中，下次关注。

3) 投诉的接受和处理情况:

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，自体系运行以来无质量环境安全事故发生，也没有发生相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。

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 20 人，有系统集成施工，软硬件运维技术服务人员，办公人员等。满足公司需要。

基础设施：现场巡视，办公位于石家庄市桥西区中山西路 556 号东鼎科技，有经理室，财务室，综合办公室，会议室，办公面积约 300 m²，整体环境良好，干净整洁。

现场查看办公设施主要是机房、服务器、电脑、打印机、开票机、电话、投影仪等，满足工作需要。

运维服务人员配备了运维工具数据库 Oracle 工具（原厂）、VMware 工具、带外管理工具（服务器）及常见的硬盘、杀毒软件等。

水电供应由行政部负责。

外部支持：供方供货能力良好。

资金支持：注册资金 1000 万元整。

各部门负责保持各自部门的环境卫生和安全控制。

每个员工都有责任创造和谐、舒适的工作环境。资源满足需要。

2) 人员及能力、意识:

查企业编制了《人力资源控制程序 DDDZ-PD08》和《岗位任职要求》，规定了从事质量、环境、职业健康安全方面人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。

企业体系覆盖人数 20 人。人员满足要求。

公司制定了岗位人员任职要求管理制度、岗前培训制度，通过培训和其他措施提高员工的能力，增强员工的环境与职业健康安全管理的意识和能力，使员工满足所从事的环境、职业健康安全管理工作对能力的要求，以胜任其工作岗位。

提供《岗位工作人员任职要求》、《2024 管理岗位任职情况评定记录》以及《员工岗位任职情况评定记录》，其中包括：管理层、各部门负责人、主要员工等的评价，人员能力符合要求。

查人员证书：

李鼎赫 PMP

刘志坤 VCP

封萌 OCM、OCP

范伶俐 RHCE

王立军 OCM、数据库一体机

。。。。以上人员通过了行业相关的培训并取得了证书，符合企业要求。

目前公司人员比较稳定，。郑姗经理介绍，人员较稳定，近期无招聘计划。

郑姗经理介绍，主要通过培训提升人员能力。提供质量管理体系《2024 年度培训计划》，手册换版后策划了三标体系《（2024-2025）年度员工培训计划表》，制定了年度培训计划覆盖标准、体系文件、危险源辨识、环境因素识别评价、应急预案演练等方面，目前按计划有序实施。

查内部培训记录，提供《培训记录表》培训按计划实施，达到了预期的效果。



查外部培训：寻找合适机会，定期参加 Oracle、VMware、RedHat、Microsoft、COMMVAULT、华为和華三等主流厂家的产品与技术培训，并取得相关的培训证书。

另抽方针意识培训，有培训记录和考核记录。人员考试成绩均达到合格。保留了相关考试记录。基本能通过培训提升人员意识和能力。

提供了新员工入职培训记录，主要是针对运维技术服务人员，提供了培训记录和考试记录。

针对管理体系管理要求，公司通过培训以提高员工的能力及意识，通过明确各岗位要求，让员工了解自身工作对环境、职业健康安全目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高环境、职业健康安全绩效等。现场询问 2 名行政部人员，清楚与其相关的环境/职业健康安全目标、重要环境因素及职业健康安全风险。

3) 信息沟通：

执行公司《沟通、协商和参与控制程序 DDDZ-PD06》相关要求及管理体系手册的相关章节规定的企业内、外部沟通和员工就职业健康安全事务参与、协商的要求。

总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。行政部是公司内部和外部信息交流和协商的归口行政部门。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流。行政部负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流。销售部和技术部负责与客户、甲方之间的信息交流。各部门收集到有关职业健康安全方面的信息，包括法律法规等，及时向行政部反馈。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。

公司各部门之间、岗位之间以及与外部供方、客户及相关方之间建立了与体系有关的信息通渠沟通，借助于钉钉、微信、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作上的接口基本顺畅。

与政府监管部门、周围相关方、顾客、供应商等外部相关方，采用电话、微信、申请、传真、相关网站等方式，以便将质量、企业环境、职业健康安全相关信息进行外部交流与沟通。

●经全体员工大会选举，并公司任命**韩伟凯**为公司安全事务代表，代表全体员工直接向总经理反映职业健康安全方面的相关情况，反映员工的意见。负责内部员工职业健康安全信息的交流与沟通，参与公司管理方针和管理目标的制定，参与安全事故的处理等。其清楚自己的职责。

行政部负责监视员工健康，郑姍经理介绍，行政部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，督促为员工订制和发放工作服，交纳保险，参与职业健康安全管理方针的制定。参与公司职业健康安全管理程序程序的制定、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。韩伟凯为销售部主管，建议推选非管理类人员，已沟通。但目前企业人数较少，内部沟通及时。对其控制基本符合要求。

4) 文件化信息的管理：

受审核方建立的管理体系文件包括：

1.《管理手册》：DDDZ/QESSC-2024，发布实施日期：2024 年 9 月 1 日，版本 C /0,修订日期 2025 年 1 月 16 日，修订为 C/1；

2.《程序文件》DDDZ-QESCX-2024，版本 C /0，包含程序文件 28 份，实施日期：2024 年 9 月 1 日；

3.《管理制度汇编》：DDDZ-MO-2022，版本 C /0，实施日期：2024 年 9 月 1 日，包含目标、指标分解，岗位人员任职要求，消防安全管理制度，顾客满意度计算方法，合格供方选择、评价和重新评价准则，运维服务规范等；

4.体系运行所需要的记录。

文审后，管理体系手册和程序文件进行了修改，并重新发放。

以上文件均有电子版、纸质版保存。均有文件名称、编号、编写人、审核、审批人签字等信息。有发放记录。符合要求。

●提供了《环境/职业健康安全法律法规清单》，收集了适宜的法律法规。提供《外来文件清单》，收集了运维服务需执行的法律法规和相关标准；

中华人民共和国网络安全法



信息安全技术 网络型入侵防御产品技术要求和测试评价方法 GB/T 28451-2012

信息安全技术 入侵检测系统技术要求和测试评价方法 GB/T 20275-202021

信息安全技术信息系统安全审计产品技术要求和测试评价方法 GB/T 20945-2013

信息技术服务管理第 1 部分 ISO/IEC 20000-1:2018

信息安全 网络安全 隐私保护 安全管理体系 要求 ISO/IEC 27001:2022

.....

●提供了《记录清单》，收编了记录的名称、编号、保存期限等信息。抽查管理评审报告，保存期限 3 年。

●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。

现场询问行政部主管，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：《管理体系手册》和《文件控制程序》对作废文件做出了相关规定。

经与行政部郑娜主任沟通，体系运行以来，没有作废文件。若有作废文件，需加盖作废标识后处理。

●查文件的保存：现场查看：行政部配有文件柜、档案柜。目前各种体系和技术服务的相关文件保存完好。

四、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域：无

2) 组织机构：无

3) 管理体系：B 版管理手册变更为 C 版

4) 资源配置：主要以运维为主，不再使用与计算机集成相关的设备设施

5) 产品及其主要过程：删减了计算机系统集成服务

6) 法律法规及产品、检验标准：无

7) 外部环境：无

8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：范围变更，见证书确认表

9) 联系方式：无

合项采取的纠正或纠正措施的有效性

质量管理体系上次审核开具观察项，本次审核发现，内审员能力仍存在不足，已开具不符合。

六、认证证书及标志的使用

质量管理体系证书主要用于投标和对客户展示使用，无违规使用。

七、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：计算机软硬件运维

E：计算机软硬件运维所涉及场所的相关环境管理活动

O：计算机软硬件运维所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

八、审核组推荐意见：

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，（河北东鼎电子科技有限公司）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。（EO）

☐不予推荐

☐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。（Q）

☐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：杨园 吉洁



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。