



北京国标联合认证有限公司

ISC-B-I-32 管理体系审核报告(03 版)



管理体系审核报告

受审核方：华夏运维科技（北京）有限公司

审核体系：

- 质量管理体系（QMS）
- 环境管理体系（EMS）
- 职业健康安全管理体系（OHSMS）

北京国标联合认证有限公司

网址：www.china-isc.org.cn



一、 审核方基本信息

审核方名称	北京国标联合认证有限公司				
审核方地址	北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603				邮编
联系电话	010-51095332	传真	010-5351 6258	邮箱	
审核组成员					
姓名	组内身份	性别	注册资格		专业代码
朱晓丽	组长	女	审核员		29.09.01,33.02.01,33.02.0 2,33.03.01
与审核组同行人员					
姓名	性别	角色	工作单位		备注

二、 审核目的

<input checked="" type="checkbox"/> QMS / <input type="checkbox"/> EMS / <input type="checkbox"/> OHSMS 第二阶段审核:	评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐认证注册。
<input type="checkbox"/> QMS / <input type="checkbox"/> EMS / <input type="checkbox"/> OHSMS 再认证审核:	评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性，以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。
<input type="checkbox"/> 恢复审核:	评价组织在暂停期间整改及体系运行是否满足要求，以确定是否推荐恢复认证资格

三、 审核准则

- GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准 不适用条款:无条款
- GB/T 50430-2017 标准 不适用条款:
- GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015 标准
- GB/T 28001-2011 idt OHSMS 18001:2007 标准
- ISO45001: 2018 标准
- 受审核方管理体系文件 适用的法律法规 其他

四、 受审核方基本信息

受审核方名称	华夏运维科技（北京）有限公司			组织人数	7人
注册地址	北京市房山区长阳万兴路 86 号-A3114			邮 编	102488
经营地址 1	北京市海淀区丰慧中路 7 号新材料大厦 B 座 206				100094
联系人	李长江	电话.	13801093909	传真	010-62468668
法人代表	徐曼娜	管理者代表	李长江	邮箱	13801093909@139.com
申请的产品/ 服务认证范围	QMS: 计算机系统集成及技术服务；计算机软硬件及辅助设备的销售				
专业代码	29.09.01;33.02.01;33.02.02;33.03.01		是否是一体化审核	□是	☒否



体系文件实施时间	2020 年 6 月 10 日	上次审核时间（再认证）	
体系区域	总部以外分公司（分场所）名称、地址（附多场所清单）：无 所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）：见附件		
上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更 (再认证)	不适用		

五、审核活动综述

1. 本次审核活动按审核计划执行（见附件 1）。

2. 已审核总部的部门、职能或过程：

部门：	职能或过程：
管理层	管理体系建立；组织应环境、相关方及风险机遇的识别及管理；方针、目标的制定；管理承诺；职责权限的划分；管理评审等
综合部	负责内审的实施；负责人力资源管理；组织知识管理；组织内外部沟通；负责外部供方控制等
销售部	负责与顾客有关的过程及顾客满意度调查
工程部	产品实现的策划及设计开发；负责基础设施及工作环境管理；生产过程控制；负责监视测量设备管理、监视测量管理体系；放行控制；不符合及纠正措施控制等
项目部	

3. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息

分场所名称	职能或过程：	地址
麦德（北京）建筑设计咨询有限公司无线网络集成改造项目	系统集成项目地	北京市东城区东四北大街107号5幢A808室
北京市卫生健康委员会中环办公区网络巡检	技术服务	北京市西城区赵登禹277号

4. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产----）是

产品名称/ 服务名称	型号/ 服务类型	规格	执行标准
计算机系统集成及技术服务；计算机软硬件及辅助设备的销售	系统集成、技术服务；销售服务		客户要求、GB50311-2016《综合布线工程设计规范》GB50312-2016《综合布线工程验收规范》、《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

**5. 本次审核覆盖时期:**体系运行开始的 2020 年 6 月 10 日至 2021 年 4 月 6 日。上次审核时间年月日至年月日 (再认证填写)**6. 完成情况说明:**已完成审核计划的全部工作计划有修改, 但不会影响审核结论, 修改的内容和原因是未完成计划, 未完成的内容和原因是:

六、审核发现及审核证据说明

(二) 策划的充分与合理性	1、组织及其环境的识别情况 华夏运维科技(北京)有限公司从事:计算机系统集成及技术服务;计算机软硬件及辅助设备的销售。公司尊崇“踏实、拼搏、责任”的企业精神,并以诚信、共赢、开创经营理念,创造良好的企业环境,以全新的管理模式,完善的技术,周到的服务,卓越的品质为生存根本。技术人员占企业总人数 3 分之二。 企业负责人在行业内经验丰富,在行业人脉及技术人员储备方面有一定优势。 公司于 2020 年 6 月 10 日依据 GB/T19001-2016 标准对质量手册\程序文件进行修订,目前版本为 A/0 版,由管理者代表组织人员编写,总经理批准实施。文件中描述了质量管理体系建立的原则及质量管理体系的各个过程。确定了质量管理体系的过程及控制方法,配备了所需设施及符合能力要求的各任职人员。 公司通过多种来源获得内外部因素的信息,包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。公司识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内外部因素,并且关注不断变化的内外部信息. 基本符合要求。.
	2、相关方需求和期望识别情况 公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方:客户、员工、供应商等。 管代介绍公司通过投标、合同约定形式了解相关方的需求,然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务,目前公司能满足相关方的需求和期望。 相关方进行监视和评审的方式方法:公司通过走访、会议、上级文件、标准和规范的获取等方式对相关方的信息进行监视和评审。 提供《相关方列表》,相关方需求识别充分,目前未发生相关方投诉事件。
	3. <input checked="" type="checkbox"/>质量/□环境/□职业健康安全方针 (组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等) 质量方针:科学管理,诚信服务,确保顾客满意;以人为本,持续改进,促进公司发展。 方针在质量手册中予以规定,经总经理批准实施。 质量方针体现了标准的要求,包括:公司的宗旨和环境并支持其战略方向,为目标制定了框架,满足适用要求的承诺,持续改进质量管理体系的承诺,通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻,可为相关方获取。质量方针基本适宜。
	4、风险识别与控制策划 (QMS) 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。微信提供风险和机遇应对措施表,符合要求。 通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。 公司的风险和机遇控制基本符合要求。
	5.QMS 过程 质量管理体系过程有:策划过程、生产和服务过程、放行过程等 其中关键过程有 <u>方案设计、项目实施过程</u> 需要确认过程 : 销售服务、隐蔽工程过程 不适用条款是 <u>无</u> ,不适用理由: _____



6. 法律法规及其他要求

- (1) 获取法律法规项, 法律法规获取充分, 法律法规获取有遗漏, 缺少
- (2) 结合公司的产品/服务环境因素危险源, 确定 未确定法律法规要求的具体条款,
- (3) 法律法规的宣传方式: a)通过各种例会传达、通报质量管理情况(如工作例会、经营会议等); b)各部门内部会议等; c)内部文件的学习和传递; d)公司宣传栏等方式
- (4) 法律法规要求及时更新了: 未发现过期版本的法律法规

7. 目标、方案

(在相关层次上建立可测量的目标, 目标、方案的有效性, 对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法)

- 1、销售产品合格率 98%;;
- 2、系统集成服务合格率 100%
- 3、顾客满意率 90%以上

2020 年 6-12 目标完成情况: 销售产品合格率 98%, 系统集成服务合格率 100%; 顾客满意率 98%。公司的质量目标已分解到相关职能部门。

8. 文件与记录控制 (文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等)

执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》

公司质量管理体系文件包括: 质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、各类记录等。已建立“受控文件清单”。查: 公司于 2020 年 6 月 10 日依据 ISO9001-2015 版标准对《质量手册》、《程序文件》进行修订, 目前版本为 A/0 版。

由管理者代表审核, 总经理批准后发布。

查: “文件发放记录”, 内容涵盖: 序号、名称、接收人、日期等。目前无回收记录。

查《受控文件清单》内容有质量手册、程序文件、作业文件等, 版本 A/0 版, 日期: 2020.6.10, 总经理批准实施。文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。

查: 有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件, 控制分发, 有专人负责。

已建立“记录清单”内容含盖: 序号、记录名称、记录编号、保存部门、保存期限。

现场查看, 文件、记录保持清晰, 保存完好。

人力资源的简要说明.:

查: 员工岗位能力评价表, 对岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价

抽查综合部经理任职要求, 本科以上学历, 人力资源管理或行政管理相关专业毕业, 熟悉国家、地区及企业关于合同管理, 薪金制度、用人机制等方面的法律法规及政策, 有较强的工作责任心等。

查《2020 年度培训计划》, 培训记录, 均保存完好, 符合要求。

设备设施 (包括安全信息系统)、

公司经营场所在公司办公楼内进行, 部分项目在客户现场进行

现主要工作人员 7 人, 均可以胜任工作。远程视频查看办公场所, 配备了电脑、打印机、传真、电话等办公设施、配备了无线网络。总经理对资源的配备比较重视, 人力资源配备和工作环境等均可满足体系运行需要。

过程运行环境

信息系统集成/技术服务项目主要工作场所为客户的办公场所, 制定有相关管理制度, 项目实施过程中注意保护客户的财产不受损坏; 产生的垃圾要及时清理, 保证现场干净整洁; 各种器具存放制定位置, 不得乱放。所放物资不能阻挡客户处的消防通道。

机房有《机房温湿度记录表》、疫情期间工作环境消毒记录, 符合要求

工作现场员工均佩戴口罩。员工办公间距不小于 1 米。

监视和测量资源

公司的监视和测量设备主要为数字万用表、网络线缆测试仪、钢直尺、电脑等, 网络线材测试仪主要进行网线通路的测量, 网线通路还可通过直接将交换机等网络设备与电脑连接的方式进行检测。经查, 公司监视和测量设备可满足项目的需要。审核时能够提供各类有效的计量器具, 能够确保产品的符合性。

未经双方检验合格的设备不能够投入现场或使用。抽设备校准情况, 符合要求。

根据企业目前经营的产品品类的检测和客户要求, 现有检测器具基本监事和测量要求。按照监视测量管理要求, 公司安排人员进行日常维护保养, 定期进行鉴定或校准, 确保计量器具的有效使用。

使用的监视测量设备由工程部负责保管, 检验用的测量设备由使用人员专人负责, 防止潮湿、磕碰和损坏。未发生使用过程中失效的现象, 如果出现, 清楚应立即停止使用, 送具有计量资质的检定部门检定, 并对已往所检结果重新检验。监视和测量用软件均为设备自带, 设备校准时同事校准, 版本升级时设备返厂



(三) 体系运行情况	<p>知识 综合部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。 询问部门负责人称，公司定期进行技术培训，由项目经理或技术负责人进行技术知识的培训。每周进行一次例会，交流项目实施过程中的经验教训等。 外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。主要有：《中华人民共和物权法》、《合同法》、《中华人民共和国招标投标法》、《计算机软件测试文档编制规范》GB/T12505-1990、《企业控制系统集成 第3部分：制造运行管理的活动模型》GB/T 20720.3-2010、《环境信息系统集成技术规范》、《企业控制系统集成 第2部分：对象模型属性》GB/T 20720.2-2006、《企业信息化系统集成实施指南》GB/T 26327-2010等法律法规。已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。基本符合要求。</p> <p>1. 针对方针的管理职责评审 公司通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。为确保公司质量管理体系持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向相一致，公司总经理应承担以下领导作用和承诺：符合要求。公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过合同需求、市场调研、电话沟通等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。</p> <p>2. 组织内部沟通的充分性与效果；(OHSMS 员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等) 内部沟通的情况：内部沟通方式：会议、数据信息传递、网络传播 内部沟通的效果：良好 组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等。 内外部信息交流/沟通方式可行、有效。</p> <p>3. QMS 组织对重要过程实施控制的结果 (包括对 QMS 关键工序(过程)、特殊过程控制;评价组织对过程实施控制情况/) 公司针对产品销售的特点进行了如下策划： 一、策划了流程：销售服务实现过程：客户需求—面对面服务—签订合同—采购—发货—验收 二、确定了相应的质量目标，目标基本合理、可测量、可达到。 三、策划了相关文件：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等及客户要求等； 策划了《销售管理制度》《销售过程检验规范》等记录。 四、服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行服务评价，符合要求。 五、场所：销售服务在办公楼内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。 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。 七、无外包过程。 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</p> <p>公司针对信息系统集成及服务的特点进行了如下策划： 一、策划了服务流程： 系统集成服务流程： 需求确认→方案设计→现场环境准备、设备进场验收→线路布置、硬件系统安装调试→软件系统安装调试→系统试 运行→验收 需确认过程：隐蔽工程 技术服务流程：客户需求→方案制定→运维→运维报告→客户确认 二、确定了相应的质量目标：系统集成/技术服务合格率 100%，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《合同法》、GB 50311-2016 《综合布线系统工程设计规范》 GB 50312-2016 《综合布线系统工程验收规范》《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》</p>
-------------------	---



《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》《设备安装调试记录》等记录。

四、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经理组织进行检查，项目完成后由客户进行验收。技术服务有技术方案、运维记录等进行客户确认

五、服务场所：办公配备电脑台式机、打印机、笔记本电脑、电钻等设备设施，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。

七、暂无外包过程。

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

设计开发：

抽项目策划、输入、输出、设计控制、验证、确认、更改等内容，均保存完好，符合要求。

服务过程控制、放行控制：

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：GB50311-2016《综合布线工程设计规范》GB50312-2016《综合布线工程验收规范》、《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：询问负责人讲公司的监视和测量设备主要为万用表、测线仪、电脑，钢直尺，审核时能够提供各类有效的计量器具，能够确保产品的符合性。

未经双方检验合格的设备不能够投入现场或使用；项目实施过程中没有例外放行情况。

测线仪等均用于测试线缆通断等，精度要求不高。企业每半年更换一次。

电脑：主要测试 IP、网络通畅、数据包丢失等。定期对电脑进行杀毒，维护。

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。

抽系统集成项目技术方案、设备到货签收、设备运行报告、验收报告等，符合要求。抽技术服务运维月报，符合要求。

d 为过程的运行使用适宜的基础设施，并保持适宜的环境：集成过程中的主要设备有电脑、手电钻、压线钳等，操作简单。测线器、综合布线工具等工具有工人进行日常维护，技术服务使用设备为办公设备，均正常使用。设备可满足要求，查看员工能正确使用设备

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。

f 需确认过程：经确认，隐蔽工程/技术服务过程为需确认过程，未见确认记录，已开不符合。

g 采取措施防止人为错误：通过以下几个方面防止人为错误，并制定措施

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

h 实施放行、交付和交付后活动：交付后的活动主要是按照签订的售后服务协议书或公司的服务承诺实施售后服务，主要有电话技术支持、远程指导、使用培训等。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。



视频查看在建项目情况：现场有受控标识，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。
提供有设备现场验收证明，写明到场设备名称、数量、签收人等。
工作人员 4 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。线缆均有机打号卡，两侧对应，满足要求。
查看了另一组工人的操作情况，正在安装短信网关，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。

技术服务现场有员工正在网络巡检：

设备巡检结果：

名称	告警范围阈值	说明
CPU	0% - 70%	正常范围
	71% - 90%	次要告警
	91% - 100%	重要告警
内存	0% - 80%	正常范围
	81% - 90%	次要告警
	91% - 100%	重要告警

系统集成过程及放行过程受控

销售服务过程控制：

1、销售部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。

产品销售流程：客户需求—面对面服务—签订合同—采购—发货--验收

确定了销售服务为需确认过程

2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《销售管理制度》《销售过程检验规范》等作业规范。

通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。

3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》《GB/T16868-2009 商品经营服务质量管理规范》国家法律法规要求及合同要求等接收准则。

现场审核获悉，销售部主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，供方直接将产品送到客户所在地，进行验货。

抽合同，符合要求

企业产品销售基本为系统集成项目产品，产品验收见工程部 8.5.1 条款。

4、现场查看产品销售情况：

现场清洁卫生，配备有消防设施

现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。

现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。

5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。



(四) 监视测量方面	<p>8、现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。</p> <p>9、自体系建立以来无合同更改情况 现场销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误。 企业库房为与另以企业合用，库房进行了分区，企业自行负责自己产品的出入库。库房基本不会留大量产品，基本为暂存，出库/入库按项目核对数量即可，无记录，已与企业沟通。</p> <p>销售放行： 公司通过员工服务质量考核等形式对销售服务过程进行监视和测量。 抽销售部检查记录、销售服务检查记录、顾客满意度调查表、项目/产品验收记录，均保存完好，符合要求。 服务放行受控</p> <p>4. QMS 产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况；</p> <p>与顾客有关的过程 公司产品销售由客户提出要货需求，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求等。综合部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。 企业通过电话、客户了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。 抽合同及合同评审，保存完好，符合要求 公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。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处理和答复。4、合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。 目前沟通渠道畅 目前无合同更改情况发生。.</p> <p>5.QMS 国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果 无</p> <p>6. 不合格品/项的识别、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的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。 查《不合格处理记录》，均保存完好，符合要求。 针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施</p> <p>7 对特种设备的维护，检定； 无</p> <p>11.对危险化学品销售、使用、储存、运输处置，规定的执行力度(必要时)； 无</p> <p>1. .对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况 公司总的质量目标为： 1、销售产品合格率 98%； 2、系统集成服务合格率 100% 3、顾客满意率 90%以上。 2020 年 6-12 目标完成情况：销售产品合格率 98%，系统集成服务合格率 100%；顾客满意率 98%。 公司的质量目标已分解到相关职能部门。</p>
------------	--



(五) 持续 改进	<p>2. 顾客满意</p> <p>企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司对主要客户进行了电话问卷调查，分别对质量、价格、服务态度、售后服务等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为 99%，超过了质量目标要求，目标完成。</p>
	<p>3. 内审（包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性）</p> <p>提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。</p> <p>公司对审核方案进行了有效策划，内容包括：目的、范围、审核频次、方法，策划内容齐全有效。</p> <p>内审时间：2020 年 12 月 10-11 日，依据策划的要求实施了审核。</p> <p>内审员：李长江、张丽娜</p> <p>内审人员资格：以上人员均为内审员，并提供培训记录及内审员任命书，提供内审文件：“2020 年内部审核计划”，包括审核的时间、依据、审核范围、审核组成员等内容；“内部日程安排（通知）”；“首末次会议签到表”和“内审检查表”；按照审核计划对各部门实施了审核，经查未发现本部门人员审核本部门的情况，审核公正。</p> <p>内部审核共发现 1 个不符合项，7.5.3 条款在综合部属于一般性质的不符合，对此制定了纠正措施，并记录了纠正措施的结果。</p> <p>提供“审核报告”，内容包括：审核目的、范围、依据、审核组成员、审核日期、审核过程、审核评价、内审结论：这次内审是比较成功的审核，同时也发现我公司的质量管理体系运行基本是正常的、有效的。</p> <p>对内审控制满足要求。</p>
	<p>4. 管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等）</p> <p>公司文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于 2020 年 12 月 28 日组织进行了一次管理评审。</p> <p>查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：评价本公司质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。确定了评审时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审议题，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。总经理批准。</p> <p>管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料内容基本涵盖：以往管评措施实施情况、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、相关方的期望和要求、可能的变更、应对风险和机遇所采取措施的有效性、顾客满意情况、不合格及纠正措施完成情况、监视和测量结果、内审情况、外部供方的绩效以及改进的建议等</p> <p>提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论，对内审、客户投诉、方针和目标等方面进行了评审。</p> <p>评审结论：通过本次评审，最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。但为了更好的运行体系，特提出以下要求：</p> <ol style="list-style-type: none">1、对标准、手册、程序文件进一步组织学习，可安排在 2020 年 9 月份。2、体系运行过程中各部门人员都有责任对手册、程序文件的不适宜之处提出修改建议，来进一步完善体系文件。3、重要条款，如：7.5.3 形成文件的信息的控制条款都需要加强学习、理解。4、加强对全体员工的意识教育。 <p>抽改进措施完成情况，正在进行中，监督审核时关注。</p> <p>质量管理体系无变更需求</p>
	<p>5. 其他能够明组织绩效、信誉的证据/信息：无</p>
	<p>1 纠正/预防措施的实施及效果：</p> <p>公司为不断改进体系、产品和服务创造氛围，使每个员工都有参与改进的意识和机会，通过使用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审等提高 QMS 的有效性。</p> <p>管代：为了保证质量管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的。</p> <p>2 (近一年) 重大事故、顾客/相关方投诉：</p> <p>无</p> <p>3. 一阶段提出问题的整改情况？</p> <p>无</p> <p>4. 创新情况： 无</p> <p>5. 上次不符合的整改情况（再认证填写）</p>



七、本次审核不符合项

1. 本次审核共开具不符合项报告项：其中严重不符合项，一般不符合项，观察项项分布在部门条款，分布见附件。（Q/J/E/S 分开填写）
2. 本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响□较大☑不大

八、已识别出的任何未解决的问题：

可能影响本次审核结论可靠性的因素：

影响本次审核结论可靠性的因素	具体说明
<input type="checkbox"/> 样本量不足	
<input type="checkbox"/> 知识产权保护	
<input type="checkbox"/> 因受审核方信息造成的影响或审核资源不足	

九、是否达到审核目的

达到审核目的

未达到审核目的，未达到目的的原因是：

十、审核结论

<p>1. <input checked="" type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS 的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。 (描述组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的质量/环境/职业健康安全法规要求，防止污染、重大事故和持续改进的情况以及对周边环境产生的影响，措施的有效性) <input checked="" type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS 持续的符合性及运行的有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性及自我完善机制等。</p>
<p>2. 对审核范围适宜性结论 <input type="checkbox"/>审核范围适宜，与申请范围一致 <input checked="" type="checkbox"/>审核范围变更：计算机系统集成及技术服务；计算机软硬件及辅助设备的销售</p>
<p>3. 审核组推荐意见： <input type="checkbox"/>推荐认证注册(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input checked="" type="checkbox"/>在完成纠正措施后推荐认证注册(<input checked="" type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/>推荐保持认证注册(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/>在完成纠正措施后推荐保持认证注册(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/>推荐扩大范围(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/>在完成纠正措施后推荐扩大范围(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/>延期推荐注册(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/>不推荐认证注册(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/>不推荐或缩小推荐范围的说明：</p>



十一、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。

十二、不符合项纠正措施要求

一般不符合报告在天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。

十三、任何影响审核方案的重要事项：无

十四、审核组签字

审核组组长（签名）：

审核组组员（签名）： /

日期：2021 年 4 月 6 日

十五、纠正措施验证结论：

1. 审核中发现的QMS(0)个一般不符合, (0)个严重不符合, 验证合格仍有问题

审核中发现的EMS()个一般不符合, ()个严重不符合, 验证合格仍有问题

审核中发现的OHSMS()个一般不符合, ()个严重不符合, 验证合格仍有问题

存在问题说明及意见：

2. 验证结论：

推荐注册不推荐注册推荐重新认证注册（再认证填写）

组长签字：朱晓丽



十六、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：(技术委员会填写)



十七、审核报告的发放范围 :

受审核方(含附件): 1 份

北京国标联合认证有限公司: 1 份

十八、附件

1. 审核计划(含项目清单)
2. 不符合报告/问题清单
3. 其他