管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：管理层 主管领导：边翔 陪同人员： 李曙光 | 判定 |
| 审核员：杨园 审核时间：2022.6.11 |
| 审核条款：QEO:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/5.4/6.1/6.2/7.1/9.3/10.1/10.3 Q 6.3 |
| 理解组织及其环境 | QEO  4.1 | ●企业基本情况：  现场查看了企业的营业执照，编号：91130100MA07Q10F0H；有效期：2016-04-20 至 2036-04-19；经营地址：河北省石家庄市桥西区新华路388号华业大厦B座1009室，主营业务：信息系统集成服务；档案数字化加工服务。有稳定的客户群体，主要为政府机关单位。  ●内部因素和外部因素：  编制并执行《组织环境分析控制程序》，办公室为归口部门，负责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、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；  ——抽外部环境，技术环境，技术水平：主要业务涵盖信息系统集成服务；档案数字化加工服务，已在该领域拥有多年的经营销售经验；技术成熟。SWOT分析为公司优势；  ——抽内部因素运营因素，公司由总经理负责制，实行扁平化管理，办事效率高，管理成本低，决策时间短。SWOT分析为公司优势；  编制了《内外部环境分析报告》，  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，在技术上无法占领制高点；缺乏强有效的营销经验等  根据企业优劣势制定了发展策略。总经理介绍，政府推动数字化给企业带来了一定的契机。  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。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO 4.2 | ●查见编制了《管理手册》、《相关方管理控制程序》，由办公室每年确定与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的相关方，编制了《相关方的需求和期望》，评审了相关方的需求及监视指标，识别了相关方：供应商、员工、公司客户、审核机构、政府机构、临近单位、公司、住户、供电局等；  ——抽供应商期望：长期合作，双赢；进料合格率高；及时付款；制定了应对措施和检测指标：采购合格率，年度绩效考核；结果评价：以满足  ——抽政府监管机构：安全经营，无安全事故；符合地方法规；监视指标：合规性评价；  另查其他相关方评审了其需求，建立了检测指标，符合要求。  目前企业未发生处罚、相关方投诉事件。 | Y |
| 确定管理体系的范围 | QEO  4.3 | ●查见公司《管理手册》YD-QEOM-2021，版本A/0,发布实施时间：2021年 6月 1 日。明确了管理体系的范围及边界。  ●公司认证的范围：  Q：信息系统集成服务；档案数字化加工服务。  E：信息系统集成服务；档案数字化加工服务所涉及场所的相关环境管理活动  O：信息系统集成服务；档案数字化加工服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  注册地址：河北省石家庄市桥西区新华路388号华业大厦B座1009室  经营地址：河北省石家庄市桥西区新华路388号华业大厦B座1009室  及系统集成在建项目临时场所；  在确定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，考率了与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。 | Y |
| 管理体系及其过程 | QEO  4.4 | ●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2021年6月对质量/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、三级作业文件及记录，于2021年6月1日发布并实施。经过近一年的运行，管理体系运行正常。  ●无外包过程 | Y |
| 领导作用和承诺 | QEO  5.1 | ●公司最高管理者通过以下活动证实其对质量环境职业健康安全管理体系的领导作用和承诺： 制定方针和目标，建立培训系统，建立合理的组织结构，建立有效的沟通渠道，创造良好的氛围，推动改进，对管理体系有效性承担责任等方面；  与总经理洪文沟通，有较强的管意识，能说出自己对于体系的领导作用和承诺，回答基本正确。  公司最高管理者组织相关部门制订发展规划、管理承诺、管理方针及管理目标，始终致力于顾客满意，提高员工队伍整体素质。 | Y |
| 管理方针 | QEO  5.2 | 查见《管理手册》YD-QEOM-2021，制定了企业的质量、环境、安全管理方针：  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。  公司的管理方针记录在《管理手册》YD-QEOM-2021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。  管理方针通过签订安全协议、相关方告知、合同等方式向相关方提供。  经2022年3月20日的内审和2022年4月15日召开的管理评审会议评价，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。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO  5.3 | ●为了有效的实施质量、环境、职业健康安全管理，本公司确定了公司结构：  ——公司总经理、体系负责人为公司的管理层。  ——公司设置管理部门如下：办公室、业务部、生产中心、技术部。  ●《管理手册》规定了各级各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达；制定了《岗位任职要求》，规定了各岗位职责及权限，对本公司各主要岗位职责权限进行了确定。  ●具体岗位职责及权限见各部门审核记录。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | Q  6.1  EO  6.1.1 | ●查企业编制了《风险和机遇应对控制程序》，编制了《风险管理计划》，落实了职责权限的分配，风险控制，风险控制措施验证的要求。  查见《风险和机遇评估分析表》，针对公司现状，企业对各部门不同过程的风险及公共风险进行了识别并制定了对应的管理措施，规定了执行部门和实施时间，  风险：不能按时交付/交付的产品不符合客户的要求，人员不足，能力不足，组织知识不足，电脑故障引起的数据、资料、信息丢失等。  制定了对应的措施：营销计划管制.销售过程的品质控制。成品的品质检验。对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者招聘具备能力的人员等。  识别出的风险落实了责任部门，查对风险控制措施有效性进行了评价。均有效。边翔2022-5-31。  相关措施由责任部门负责人进行跟踪实施和验证，查验均按要求执行。风险和机遇已提交至管理评审。  基本符合要求。 | Y |
| 环境因素、危险源 | EO  6.1.2 | 制定并执行《[环境因素识别与评价控制程序](#_Toc152476257)》及《危险源识别及风险评价控制程序》。由各部门进行环境因素和危险源的识别，办公室负责各部门环境因素、危险源的汇总，进行综合评价并行成清单。  查见《环境因素识别评价表》及《危险源辨识评价表》，分别对办公区和服务现场所涉及的环境因素和危险源进行了辨识和登记，编制了《重要环境因素清单》及《不可接受风险清单》，评价出的重要环境因素为固体废弃物排放、火灾。不可接受风险为火灾、触电。  评价基本准确，详见各部门相关条款审核记录。 | Y |
| 合规性义务、法律法规要求 | EO  6.1.3 | 为使公司管理体系运行合法有效、符合法律规定及相关方要求，编制了《法律法规和其他要求控制程序》，规定法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发。  办公室负责适用的产品和质量/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；  提供了《环境/安全法律法规清单》，法律法规及其他要求在办公室存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。  定期在网上查看法规的更新情况，目前均为最新版本。 | Y |
| 策划措施 | EO  6.1.4 | 组织管理层策划关于开展管理体系中所采取措施，以便管理环境/安全目标、环境因素、危险源、合规性义务、法律法规组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 | Y |
| 目标 | QEO  6.2 | ●查《管理手册》明确了公司的管理目标：   |  |  | | --- | --- | | 质量目标 | 产品一次交验合格率≥98% | | 客户满意率≥95% | | 环境目标、指标 | 固废处理达标排放 | | 职业健康安全目标 | 重大安全事故为0 | | 火灾事故发生率为0 |   为确保以上目标的实现，制定了《三体系目标分解考核办法》，管理目标分解至各部门，制定了考核方法和考核频次。  提供了《目标、指标完成情况监控记录》，定期对目标进行考核。从考核记录来看，2021年和2022年1季度均完成了目标考核。  针对重要环境因素和不可接受风险，制定了《环境/安全目标指标管理方案》，有管理措施和资金投入，并定期检查管理方案落实情况，截至审核，各部门均完成了设定的目标。  详细情况见各部门审核记录。 | Y |
| 变更的策划 | Q  6.3 | ●制定并执行《组织变更管理控制程序》。  公司于2021年6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。  公司自运行以来没有发生变更。 | Y |
| 资源 | QEO  7.1 | ●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。有本公司的销售网络和稳定的客户群体。  基础设施：现场巡视，办公位于华业大厦1004，建筑面积约330㎡，整体环境良好，干净整洁。  现场查看办公设施主要是服务器、电脑、打印机、开票机、电话等，满足工作需要。  项目服务人员配备了台钻、安装工具、扫描仪。  办公区楼道内配有灭火器和消防栓，现场查看均在有效期压力范围内。  定期为员工发放口罩、手套、和医用酒精等劳保用品。  水电供应由办公室负责。  各部门负责保持各自部门的环境卫生和安全控制。各种废弃物的分类处置，办公室负责监督检查。  每个员工都有责任创造和谐、舒适的工作环境。 | Y |
| 管理评审 | QEO  9.3 | ●执行《管理评审控制程序》，按程序要求进行管理评审，每年至少一次，总经理主持。  查企业策划并于2022年4月15日开展管理管理评审，提供了管理评审计划、管理评审会议记录、管理评审报告、管理评审决议及改进措施及各部门体系运行报告。  1.查《管理评审计划》，明确了管理评审目的、准则、参加评审的人员、评审的内容和各部门需准备的评审材料。编制：温俊华，审批：边翔，2022.4.2。  2.2022年4月15日在公司会议室由总经理和管代召开主持了管理评审。  提供了管理评审会议记录，会议记录有各部门签到，提供了管理者代表做的管理体系运行情况报告及各部门领导所做的本部门体系运行工作汇报。  查管理评审内容包括：管理方针、目标和指标的适宜性及目标指标的实施情况、组织架构设置、资源配置、体系文件评审情况、内审、事件、不符合、纠正、预防措施应用处理、合规义务遵守情况、产品和服务的符合性，过程绩效，环境/职业健康安全绩效、风险和机遇管理措施等，管理评审输入较全面。  查看各部门体系运行报告，包括本部门工作情况，目标指标完成情况，内审情况等方面。  查《管理评审报告》，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。  管理评审提出改进决议两项：  1）.为解决监管力度不够的情况，要求办公室今后每季度至少组织一次对体系运行情况的监督检查；  2）.办公室继续抓好对员工的质量、环境、职业健康安全意识教育。  编制了《管理评审决议及改进措施》，  决议内容 措施 责任部门 责任人  加强新版标准文件学 组织培训 办公室 温俊华  生产中心服务过程强化服务意识 组织培训 生产中心 温俊华  针对管理评审提出的改进意见，组织了培训，提供了培训记录，管理评审提出的改进措施已培训完成，目前已实施完成。 | Y |
| 持续改进 | QEO  10.1 | ●企业通过建立管理方针、管理目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。  ●企业充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：  1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；  2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；  3）纠正所存在不符合的原因等。 | Y |
| 预防和纠正措施 | QEO  10.3 | ●查企业编制了《不合格和纠正措施控制程序》，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系的目的，以提升职业健康安全管理体系绩效。  ●日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实现管理体系的持续改进。 | Y |
| 法律法规执行情况、一阶段不符合验证等 |  | 范围的确认：见4.3条款审核记录，符合要求  资质的确认：见4.1条款审核记录，符合要求  法律法规执行情况：进行了合规性评价，符合要求；  质量抽查及顾客投诉情况：经询问自公司成立以来未发生过质量、安全和环境事故。  一阶段不符合验证：一阶段未发现不符合。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：生产中心 主管领导：李曙光 陪同人员：张瑛燕 | 判定 |
| 审核员：杨园 审核时间：2022年06月12日 8:30-16:00 |
| 审核条款： Q:5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/8.5.2/8.5.3/8.5.4/9.1.3  EO:5.3/6.2 |
| 岗位职责、权限 | QEO5.3 | ●生产中心部门负责人：李曙光  询问其职责权限：负责产品策划全过程，负责技术、工艺培训，负责现场的标识、搬运和顾客财产、产品防护与不合格品的控制，负责制定应急准备和响应计划，当现场出现紧急情况时，负责具体实施；负责本部门风险评价、组织辨识和评价本部门的环境因素、危险源，对本部门的环境因素、危险源进行控制管理方面的工作、设备管理、本部门目标管理等工作。  ●职责明确，回答基本完整。 | Y |
| 目标 | QEO6.2 | ●查见《管理手册》制定了公司的管理目标，为确保实现三体系管理目标，编制了《三体系目标分解考核办法》，对目标进行了分解，查见《目标指标完成情况监控记录》：  生产中心部门目标： 考核情况（2022年1季度）  生产计划准时完成率≥99% 100%  产品交验一次合格率≥98% 100%  生产设备完好率≥99% 100%  监视和测量设备定期校验率≥95% 100%  不合格品评审率100% 100%  消防器材完好率100%，火灾发生率为“0” 100% 0  固体废弃物统一处理率达100%， 100%  对生产过程有效控制，重大生产安全人身及责任事故为0 0  火灾事故发生率0 0  触电事故发生率0 0  评价人：温俊华 2022年4月5日。  另查2021年3/4季度目标考核情况，目标已全部实现。  ●抽查管理方案情况，编制了《环境/职业健康安全目标指标管理方案》：  ——抽目标指标：固废合理处置率100%  管理方案：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。  费用：5000元，起止时间：长期 责任部门：各部门  ——抽目标、指标：火灾事故为0  管理方案：加强日常巡视；加强设备设施检查管理；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；  费用：4000元 起止时间：长期 责任部门：各部门  每季度组织一次对目标、指标管理方案进行程度、完成情况的考核，查看2021年和2022年第一季度的目标、指标管理方案完成情况考核，达到了阶段性的目标要求。  制定的指标和管理方案基本可行。 | Y |
| 基础设施 | Q7.1.3 | ●企业办公地址位于华业大厦1004，有经理室，综合办公室，会议室。  ●企业编制了《办公设施管理制度》《办公设施维护保养规定》。提供了《主要服务设施清单》：配备了服务器、扫描仪、投影仪、办公桌椅，电脑、电话、空调，技术人员配备了安装工具、台钻、条码机。  编制了《主要服务设施维护保养计划》，电脑、打印机等年底统一检修，主要是系统升级、漏洞、补丁。  现场查看，办公设备完好，维护保养基本得当，能够满足日常办公需要。  查见《设备维护记录》，电脑、打印机、条码机进行了检修维护，时间：2021.12.26。 | Y |
| 运行环境 | Q7.1.4 | ●查看企业办公现场，面积约300平；现场宽敞明亮，通道畅通，布局合理。  办公区配备了所需的办公设备和空调等设施。配有监控，楼道内有应急灯。  办公室负责水电供应。  垃圾分类处置，员工每日上下班能够及时清理环境。  工作环境得到良好的控制。 | Y |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 产品标识分为项目设备安装产品的标识和监视测量状态的标识。  设备标识，采取设备序列号对应相应的标签进行标识，注明型号、规格、数量、到货日期等内容。项目实施过程中设备材料的标识采取机打号卡进行标识。  项目检验状态标识规定为：合格、不合格、待调试三类，在现场以标牌作为标识。查看，调试状态分别类标识清楚，容易识别，满足要求。  可追溯性：集成：完工验收报告→项目检查记录→进货检验记录  数字加工后档案编号—数据处理人员/过程记录--原始档案编号  设备安装成果分为两部分保存, 纸质记录和电子版记录。纸制记录以项目为单位，相关记录保存完好，可追溯性。电子版档案存放于电脑内，分类按文件夹存储，方便搜索查找，以项目名称为单位进行标识。标识清楚、可追溯。 | Y |
| 顾客或外部供方财产管理 | Q8.5.3 | 公司的顾客或外部供方财产主要是顾客提供的需数字化处理的档案资料、顾客或外部供方的知识产权（包括提供的规范，技术资料等）和顾客或供方的个人信息。对档案数字化加工过程中接触到的客户的档案信息，严格执行保密协议，禁止摘抄或复制，禁止带入和带出磁盘、光盘等存储介质，因工作需要必须带入工作现场的，由甲方书面同意、并办理检查登记手续。工作人员变动时，要办理好客户信息交接后续，做好离职安全保密检查工作。项目完成后，对使用的设备和存储介质必须清楚所有档案和目录数据。  现场询问，自体系运行以来没有档案数据、顾客或外部供方个人信息泄露情况发生。 | Y |
| 产品防护 | Q8.5.4 | 企业提供的服务主要防护措施主要是防病毒措施。用于数字化加工或系统集成的计算机、扫描仪、及各种软件等应进行计算机病毒检查，工作中应采取相应防病毒措施。同时要采取现代保密技术防护手段，防止档案机密泄露。  档案数字化加工现场，严禁携带易燃易爆物品进入工作场所，防火、防潮。  进出甲方工作现场，登记手续齐全，管理比较规范。 | Y |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | ●查通过体系运行进行监视和测量结果的分析评价：  1、产品的符合性：通过采购验证和设备进厂验收、甲方最终验收及不合格品的控制达到产品的符合性；  2、顾客满意度调查：查见《顾客满意度调查报告》，2021年12月28日进行了顾客满意度调查，顾客满意度达到99分，达到了预期目标；  3、质量管理绩效和有效性；  4、员工制定了绩效考核制度；  通过内审和管理评审，不断改进完善质量管理体系运行；员工每年进行岗位职责评定；  针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；优选供应商，加强质量管理、拓展销售渠道。  管理体系改进的需求：增加管理体系标准和管理体系手册的培训。  ●综上所述，基本符合标准要求。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：业务部 主管领导：张海成 陪同人员：张田泽 | 判定 |
| 审核员：杨园 审核时间：2022年06月11日 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/8.2/8.5.5/9.1.2  EO5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO  5.3 | 业务部负责人：张海成  业务部主要负责公司销售管理工作，市场开拓，业务洽谈，售后服务，负责进行市场调查与顾客满意度的调查销售管理工作；向顾客进行环保及安全宣传；贯彻执行公司的方针和管理目标，本部门环境因素、危险源的识别及其控制，落实管理手册在本部门的运行，对相关方的控制。  职责明确，回答基本完整。 | Y |
| 目标、方案 | QEO  6.2 | 查看《目标指标完成情况监控记录》，业务部目标完成情况：  部门目标： 考核情况  合同评审率100% 100%  顾客满意率≥95% ——  （非顾客原因）准时交货率≥99% 100%  本部门固体废弃物集中处理率达100% 100%  意外伤害事故发生为0 0  评价人：温俊华，2022年4月5日。顾客满意度一般为每年年底进行，本次未考核。  另查2021年目标考核情况，目标已全部实现。  ●抽查管理方案情况，编制了《环境/职业健康安全目标、指标管理方案》，管理方案同办公室，  每季度组织一次对目标、指标管理方案进行程度、完成情况的考核，2021年3、4季度和2022年第一季度的目标、指标管理方案完成情况考核，达到了阶段性的目标要求。制定的指标和管理方案基本可行。 | Y |
| 环境因素、危险源识别 | EO6.1.2 | ●执行《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源识别及风险评价控制程序》，符合标准要求。  提供了《环境因素辨识评价一览表》，其中包括办公区、生产区等，根据活动过程识别了环境因素，业务部涉及的环境因素有办公过程水电能源的消耗，废纸张、废电池、废灯管的废弃，生活污水排放，车辆尾气排放，油的消耗，电线老化引起火灾，废弃灭火器的处理等方面，评价出了重要环境因素，编制了《重要环境因素清单》，其中涉及业务部的有：固废排放，潜在火灾。  提供了《危险源辨识和风险评价登记表》，包括办公区域和项目服务现场，根据活动过程识别了危险源，业务部涉及的危险源有：火灾、触电、楼梯跌倒、上下班路上和出差引起的车辆伤害，新冠病毒感染，物体打击等。评价出了不可接受风险，编制了《重要环境因素清单》，涉及业务部的有：触电、火灾。  根据识别出的重要环境因素和重大危险源，制定了控制措施，如管理方案，运行控制，应急预案和演练等。  评价基本准确。 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | ●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方案的有关信息。  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。 | Y |
| 与产品有关要求的确定 | Q8.2.2 | ●查公司产品销售情况  业务部主要负责公司销售，业务部负责人介绍，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，登记了客户名称，订购产品，订单金额，签订时间，订单编号，评审日期，等内容。  ●查公司产品销售合同  ——抽合同签订日期为2021年9月1日  甲方：石家庄腾翔盛业电子科技有限公司  乙方：河北耀东科技有限公司  项目名称：档案数字化加工、信息系统集成服务  查看合同，约定了技术服务内容，协作事项，项目验收，售后服务，合同变更，费用支付方式，技术成果，违约责任，合同解除，技术服务内容及报价明细表等内容，查合同有双方签字盖章，双方另签有保密协议。  ——抽合同签订日期为2021年12月21日  甲方：孟村回族自治县档案馆  乙方：河北耀东科技有限公司  技术服务内容：档案数字化加工  查看合同，约定了技术服务内容，协作事项，项目验收，售后服务，合同变更，费用支付方式，技术成果，违约责任，合同解除，技术服务内容及报价明细表等内容，查合同有双方签字盖章，双方另签有保密协议。  另查其他月份销售合同2份，合同明确了技术服务的内容，验收方式，验收要求，结算方式，违约责任等，合同均有双方签章。 | Y |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3  Q8.2.4 | ●制定了《产品和服务的要求控制程序》，业务部主管介绍销售订单/合同签订前，由办公室、业务部、生产中心和总经理进行评审，评审通过后方可签订合同。  ●提供了合同/订单评审表，  ——抽顾客名称：孟村回族自治县档案馆，合同评审日期：2021.12.20，交付日期：按客户要求。评审内容包括：  业务部门对顾客技术要求、质量要求、支持服务、价格等，交付及售后服务能力进行了评审，  生产中心对服务能力、技术保证及交货期、检验检测能力进行了评审  办公室对公司物料供应能力，评审标书或合同的合法、完整性、明确性进行了评审，最后总经理作出评审结论，可以签订合同。  另查其他销售合同均经过合同评审后方可签订。  ●评审内容包括客户的技术要求、质量要求、支持服务、价格等，交付及售后服务能力，生产能力、工艺技术保证及交货期物料供应能力；评审标书或合同的合法、完整性、明确性等。评审结果：可满足顾客要求，同意签订。  ●公司目前暂无合同更改情况。 | Y |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | ●信息系统集成项目和档案数字化加工服在客户最终验收后，按合同要求提供售后服务：  业务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。  集成项目完工验收，业务部负责与客户沟通，如甲方需要进行设备维修或维护，公司安排技术人员电话知道或上门服务。出现故障及时系响应，通过通讯设备进行远程指导或进行现场验收指导。  对于使用过程中出现的硬件质量问题，在保期内的，依据合同要求由企业进行维修或调换。  档案数字化加工项目验收后，企业依据合同要求提供数据维护服务，如：目录数据错误修改，漏扫描文件的补扫，不规范图像文件的处理。  ●发生因产品质量问题导致的客户反馈均有当值业务人员及时跟踪处理，并填写反馈表，必要时按《不合格控制程序》执行。  ●目前未发生因质量问题被投诉的情况。 | Y |
| 运行控制 | EO8.1 | ●本部门应执行的运行控制文件包括：安全管理制度、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、环境和职业健康安全运行控制程序、相关方管理控制程序等  ●查运行控制情况：  1、办公过程注意节约用电，业务部做到人走灯灭，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（一般为废纸张、废包装等）按办公室要求放到指定地点，并统一外售；办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录；废弃的防疫物资按办公室要求统一丢弃至专用垃圾桶进行处理；提供了《办公固废处置记录》，  3、劳保用品由办公室统一发放，提供了发放记录，现场查看，有口罩，医用酒精，消毒液等。业务部全体人员在公司办公和外出谈业务过程中，严格注意防护，全程佩戴口罩，做好疫情防护工作。办公区域每日清洁消毒，有清洁记录。  4、工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工办理了意外伤害等保险；  5、外出办公要求遵守道路交通安全法和《车辆管理规定》，不违章行驶，驾驶证和车辆定期年审，确保出行安全；  6、提供了《施加影响相关方一览表》及《相关方告知书》，通过告知书告知各位来访人员公司有关安全方面应注意的事项及相关规定。  7、消防器材每月进行一次检查，提供了《消防安全检查记录表》，定期对办公区域、走廊过道、服务现场的消防器材、响应措施等进行检查，目前无隐患。提供了《安全检查记录》，对电器线路、安全防护、通道是否顺畅、安全隐患等情况进行检查，每周一次，目前未发现问题。  现场查看办公室设备、电器状态良好，配置了灭火器，无火灾、触电隐患，废弃物无混放现象。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 经询问2021年10月19日参加了公司组织的火灾应急演练，2021年7月12日参加了公司组织的触电事故应急演练，详见办公室EO8.2条款记录。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 制定并执行《顾客投诉及满意测量控制程序》，公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放“客户满意度调查表”对顾客满意度进行定量测量。  查2021年12月28日进行了顾客满意度测量工作，提供“客户满意度调查表”4份，调查主要内容：产品质量稳定性，产品外观，产品性能，交付时间与数量的准确性，性价比，投诉处理速度，投诉处理效果，对本公司工作人员满意度等十几个方面，各项得分求平均值得最终结果。满意度调查进行了汇总，提供了《客户满意度分析统计表》，客户满意度最终得分99分。该结果已提交管理评审。 | Y |

注：不符合标注“N”