



测量管理体系
(GB/T19022-2003/ISO10012:2003)
认 证 报 告

认证企业: 科大讯飞股份有限公司

编 号: 203016-2023



认证报告内容

1. 企业名称：科大讯飞股份有限公司

2. 认证审核的类型：(☒ 初次认证审核 ☐ 其他)

3. 注册地址：合肥市高新开发区望江西路 666 号

企业活动范围和场所：合肥市高新开发区望江西路 666 号

4. 认证审核委托方：北京国标联合认证有限公司

5. 认证审核时间：计划总人日 7.5 (人·日)，现场人日 7.5 (人·日)

6. 认证审核活动实施日期：

一阶段组长非现场审核：2023-03-26 8:30:00 至 2023-03-26 17:30:00，

二阶段审核组现场审核：2023 年 03 月 27 日 上午至 2023 年 03 月 29 日 上午

7. 审核组的组成人员姓名及个人注册(确认)信息：

姓 名	性别	组内职务	联系电话	注册级别	注册证书编号
鞠录梅	女	组长	13963660082	审核员	2021-M1MMS-2274283
刘复荣	女	组员	13792693639	审核员	2022-M1MMS-2274279
刘京胜	男	组员	13583639928	审核员	2021-M1MMS-1284204

8. 企业管理者代表及参与认证审核的中高层管理人员姓名和职务：

姓 名	陶玉梅	刘琦	孙艳丽	童宝芳	周晓蒙
职 务	管代	企信部	硬件中心	供应链管理部	教育 BG
姓 名	杜梅	乐井卫	王维	胡志军	
职 务	销委会	人力资源部	行政部	消费者 BG	

9. 认证审核准则：

9.1、GB/T19022-2003《测量管理体系 测量过程和测量设备的要求》

9.2、GB17167-2006 能源计量器具配备和管理通则

10. 认证审核目的：评价企业测量管理体系的实施情况及其有效性，以确定是否推荐认证注册。

11. 审核范围及涉及的区域或部门：应用软件的设计、开发和技术服务；语音技术应用电子产品的设计、开发、生产(部分外包)和售后服务。涉及到公司生产工艺、贸易结算、安全防护、环境监测、能源管理、产品质量检验等方面的测量设备及测量过程。审核部门有：管理者代表、硬件中心、供应链管理部、教育 BG、消费者 BG、销委会、人力资源部、行政部、企信部。



12. 一阶段非现场审核情况说明:

12.1 收集关于客户的管理体系范围的必要信息、企业资质和法律法规的符合性的说明:

企业申请认证的范围: 涉及到企业应用软件的设计、开发和技术服务; 语音技术应用电子产品的设计、开发、生产(部分外包)和售后服务等产品工艺、经营、贸易结算、安全防护、环境监测、能源管理等方面的测量设备及测量过程等有关的所有活动的测量过程、部门、场所, 实际位置。

查《营业执照》: 科大讯飞股份有限公司, 法定代表人为刘庆峰, 注册资本为贰拾壹亿玖仟捌佰伍拾柒万伍仟零陆拾柒圆整, 成立于 1999 年 12 月 30 日, 营业期限: 长期。营业执照上住所为合肥市高新开发区望江西路 666 号, 登记日期 2022 年 08 月 15 日。见附件《营业执照》

企业未收到因产品质量方面的客户投诉。企业于 2022 年 10 月对顾客满意度进行了调查, 顾客满意度为 98.0%。符合要求。

企业 2022 年全年用水 156028 吨, 用电 1908318 度, 用气 172105 立方米。共计折合 228.90 吨标煤。企业不是重点用能单位。

12.2、审核客户的文件化的管理体系信息, 结合管理体系标准或其他规范性文件充分了解客户的管理体系和现场运作, 以便为策划第二阶段提供关注点:

企业按照 GB/T 19022-2003/ISO 10012:2003 标准的要求, 于 2022 年 9 月 18 日发布了企业测量管理体系《测量管理质量手册》和《测量管理体系程序文件》及相关作业文件。文件覆盖了标准要求建立文件的所有条款。其中:

12.2.1、标准规定的: 体系更改、测量过程性能判定客观准则、人员职责、记录管理、测量设备全过程管理、计量确认间隔、测量设备调整控制、测量过程策划确认实施、测量管理体系监视、预防措施等条款均已形成文件。

12.2.2、企业在文件中明确规定了: 计量主要职能部门为硬件中心, 在计量职能管理程序文件中对测量管理体系覆盖下的 8 个部门和生产车间, 规定和分配了计量职能。对标准规定的测量管理体系的人力资源、物质资源、信息资源、外部供方、计量确认、测量过程控制、测量不确定度评定、溯源性、纠正措施、改进等条款也分别制定了文件。

12.2.3、企业采用过程方法编制了《测量管理质量手册》和《测量管理体系程序文件》并配有组织机构图和测量管理体系职能分配表, 明确规定了总经理 6 项、管理者代表 8 项职能和计量职能部门——硬件中心 14 项计量管理职责。并配备了工艺流程图。见附件“组织机构图”、“生产工艺流程图”。

审核组认为: 该企业的资质情况与《测量管理体系质量手册》、《测量管理体系程序文件》和相关作业文件的符合性、适宜性基本满足标准的要求。

12.3、评价客户现场的具体情况与客户的人员进行讨论, 已确定第二阶段的准备情况; 审查客户理



解和实施标准要求的情况，特别是对管理体系的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况。

12.3.1、企业产品依据的主要技术标准为企业产品依据的主要技术标准为 Q_XF C003-2022《讯飞扫描词典笔》 Q_XF C004-2022《AI 学习机》 Q_XF C020-2022《智能语音翻译机》 主要依据的检测标准为 GB/T 2423.1-2008 电工电子产品环境试验 第 2 部分：试验方法 试验 A： 低温、GB/T 2423.2-2008 电工电子产品环境试验 第 2 部分：试验方法 试验 B： 高温 、GB/T2423.55-2006 电工电子产品环境试验 第 2 部分：试验方法 试验 Eh 锤击试验、YD/T 1539-2019 移动通信手持机可靠性技术要求和测试方法 、YD/T 3168-2016 公众无线局域网设备射频指标技术要求和测试方法、GB/T 36464.2-2018 信息技术 智能语音交互系统 第 2 部分：智能家居等文件进行登记入账，文件现行有效并受控。符合要求。企业根据法律法规要求和企业产品要求，企业已识别出了主要产品的测量过程 144 个，“LD 翻译机高温试验过程”、“AI 云台机识别率试验过程”等 2 个关键测量过程，重要测量过程 142 个。编制了《测量过程识别、测量设备计量确认、验证、控制一览表》，分别对每个不同大类的测量过程的测量要素从重要性、被测参数名称、技术要求、配备的测量设备名称、测量范围、允许误差（测量不确定度）、环境条件、操作人员资质、测量频次、监视方法等方面予以有效控制和识别。

12.3.2、检查了企业的配备的测量设备台账和《测量设备计量确认明细表》，对 58 台件测量设备中的重要及关键的测量设备进行了计量确认。有测量参数的技术要求，测量设备的计量特性，以及验证方法、验证结果和验证人。最近的检定日期全部在有效期内。验证结果均为合格。

12.3.3、企业对“LD 翻译机高温试验过程”、“AI 云台机识别率试验过程”等关键测量过程，根据顾客的要求进行了测量要求导出、测量不确定度评定、测量过程有效性确认，明确规定了关键过程的监视方法、和监视频次。符合标准的要求。

12.3.4、企业的认证场所的确认及测量人员、测量设备和测量过程等资源的配置，满足认证标准的需求。

12.4、评价客户是否策划和实施了内部审核与管理评审，以及管理体系的实施程度能证明客户已为第二阶段做好准备。

12.4.1、企业于 2023 年 2 月 21 日-22 日进行内审工作。企业已按计划日期组织了测量管理体系内审，对企业的管理层及 8 个部门进行了全要素的审核，出具了《2023 年测量管理体系内部审核报告》。查内审发现了 3 个次要不符合项。查《2023 年测量管理体系内审不符合项整改计划》和《2023 年度测量管理体系内审不符合项整改报告》，不符合项已于 2023 年 2 月 28 日前全部关闭。审核组经现场审核，确认企业进行的测量管理体系内审工作行之有效，符合标准要求。

12.4.2、企业于 2023 年 3 月 10 日召开了测量管理体系管评会议。会议由企业总经理主持，各部门



汇报了体系运行情况和部门工作完成情况。查《2023 年度测量体系管理评审报告》和管评输入报告 8 份, 汇报内容包括公司测量管理体系测量管理体系运行情况、质量目标完成情况、客户满意度调查情况、内审实施和完成情况、人员能力及培训情况、设备溯源及有效性管理情况、测量过程控制情况、供方评价情况等, 覆盖了企业 8 个部门。会议肯定了企业测量管理体系的充分性、有效性和适宜性。会议提出了建议, 已制定了整改措施并落实了责任部门。审核组经现场确认已完成整改。

13、审核情况:

审核组于 2023 年 3 月 27 日上午至 2023 年 3 月 29 日上午, 利用 2.5 天的时间根据审核计划先后抽样检查了企业 8 个职能部门, 覆盖了 GB/T 19022-2003 标准的所有要素和体系涉及的主要范围, 涉及公司生产、质量、安全和环境管理等。为有效评价公司体系运行的质量, 审核组重点检查了公司计量特征突出的重要环节“LD 翻译机高温试验过程”、“AI 云台机识别率试验过程”等关键测量过程, 掌握了企业测量管理体系的运行状况和品质。

13.1、就审核证据、审核发现和审核结论进行综述:

13.1.1、总体认为公司领导层重视测量管理体系建立硬件中心职能部门作用发挥较好, 企业测量管理体系覆盖人员 300 人, 职责明确, 具备应有相应资质。公司根据法律法规要求和企业产品要求, 共识别 144 个测量过程、122 个重要测量过程, 企业将“LD 翻译机高温试验过程”、“AI 云台机识别率试验过程”等 2 个测量过程被列为关键测量过程。企业原材料进厂、工艺生产过程、检验测量过程测量设备配备齐全。硬件中心负责测量设备全过程管理, 硬件中心负责测量设备溯源证书管理。企业共有 58 台件测量设备, 均纳入到测量管理体系管理范畴; 制定了测量设备周期送检计划, 并组织安排定期送检工作, 测量设备标识齐全。企业对测量设备的溯源管理、使用、维护管理, 基本符合标准要求, 测量设备标识齐全。查合格供方资料, 已对产品配件供应商、测量设备的主要外部供方厂家的资质、供货能力、产品实物质量等方面进行了评价。企业委外检定校准服务机构 1 家为“广州广电计量检测股份有限公司”, 已对检定/校准服务供方进行了资质能力及服务评价资料。供方评价资料和相关记录齐全。符合要求。企业对识别出的测量过程中的重要测量过程和关键测量过程配备的测量设备进行了验证, 对关键和重要测量过程根据风险程度进行了控制和监视。

13.1.2、质量目标完成情况:

企业制定测量管理体系质量目标 6 项, 目标覆盖了标准 GB/T19022-2003 《测量管理体系 测量过程和测量设备的要求》相关条款内容。质量目标与计量方针一致, 质量目标已分解。企业对 2022 年 9 月-2023 年 2 月份质量目标的完成情况进行统计, 均已完成目标值。

13.2 本次审核共出具一般不符合项 1 项, 未发现严重的或系统性的不符合情况。



不符合 01: 查出厂编号为 MY9003138 的“温度记录仪”校准证书, 证书编号为 J202211070442B-0004, 校准日期为 2022 年 11 月 24 日。企业未提供出对该设备进行计量确认验证的记录。不符合 GB/T19022-2003 标准条款 “7.1.1 计量确认总则”的要求。

13.3、重点抽查了“LD 翻译机高温试验过程”, 测量要求识别、计量要求导出和计量验证记录满足顾客要求, 详见附件《计量要求导出和计量验证记录表》

13.4、企业未建立最高计量标准开展检定和校准。企业测量设备均委外校准服务方 1 家为“广州广电计量检测股份有限公司 (机构注册号: CNAS L0446)”。企业量值均已溯源到 SI 单位, 符合标准要求。随机抽查校准证书中使用的计量标准符合要求, 填写规范, 信息无遗漏, 授权人签章资质有效, 符合要求。详见附件《测量设备溯源抽查表》

13.5、测量过程控制:

13.5.1 重点抽查了关键测量过程控制: “LD 翻译机高温试验过程”, 满足规范要求, 详见《测量过程控制检查表》

13.5.2 重点抽查了“LD 翻译机高温试验过程不确定度评定报告”, 不确定度评定方法正确, 详见附 1《LD 翻译机高温试验过程不确定度评定报告》

13.5.3 重点抽查了“LD 翻译机高温试验过程”有效性确认记录、测量过程监视记录和控制图的绘制, 基本满足标准要求。详见附 2《测量过程监视记录及控制图》和附 3《测量过程有效性确认表》

13.5.4、重点抽查了应用软件的设计、开发和技术服务: 查教育 BG 部对客户需求情况进行需求调研, 形成需求报告。按需求报告进行产品形态设计, 制定“评定计划”。查“开发计划评审”, 进行正式评审。出具“高三轮复习迭代优化-计划”, 进行开发设计、进行功能、兼容性、性能、安全测试, 进行缺陷修复。进行上线发布。制定验收标准、在线完成用户意见收集进行分析改进。查消费者 BG 根据客户需求调研情况, 形成“产品硬件规格书”并进行项目开发, 制定“开发计划”、“软硬件测试策略及方案”、“输出 DVT1 转阶段评审报告及评审结论”, 进行生产, 硬件中心进行功能、性能、安全测试, 产品出厂。企业在线进行用户满意度调研, 完成用户意见收集, 进行分析改进。测试、检验过程中涉及的测量设备均由硬件中心送检。符合要求。

13.5.5 重点抽查了售后服务: 用户通过公司客户服务电话进行产品的咨询和问题的反馈。销委会客服接到报修后进行在线处理。如问题无法在线解决, 创建“工单”; 客服创建的工单流转到“售后服务管理系统”后, 售后工单管理人员接单并联系客户进行故障判断或派发备件; 服务网点工程师预约上门检测、维修处理并完成服务。客服采用电话回访进行问题封闭。符合要求。不涉及测量设备。

14、审核组对是否通过认证的意见:



根据 2023 年 3 月 26 文件审核和 2023 年 3 月 27 日上午至 2023 年 3 月 29 日上午的现场审核情况,审核组认为,企业领导重视,专人负责测量体系的管理,测量设备配备基本齐全,体系文件得到有效实施。重要测量人员具备资质和能力,测量设备、测量环境、测量记录管理比较规范,使用测量设备都经校准/验证。重要测量过程部分,进行了计量要求导出和验证,测量过程受控,并能进行不确定度评定和测量过程控制及监视,监视方法正确有效。测量能力满足企业生产管理需求。综上所述,审核组认为,科大讯飞股份有限公司测量管理体系运行符合 GB/T 19022-2003 标准要求,对其体系运行的有效性和符合性予以肯定,建议报请批准通过测量管理体系认证审核。

15、为促进、支持企业测量管理体系持续改进提高,审核组提出以下改进建议:

15.1、持续测量过程的监控和管理手段,提高测量设备管理有效性;

15.2、持续进行公司测量过程的识别和有效管理;提高企业的测量管理水平。

16、其他需要说明的事项:

无其他需要说明的事项

17、审核组组长(签字): 鞠录梅

日期: 2023 年 3 月 29 日

18、审核组成员(签字): 刘复荣 刘京胜

日期: 2023 年 3 月 29 日

19、北京国标联合认证有限公司(盖章)

日期: 2023 年 4 月 3 日

