

项目编号：10365-2023-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京九泽生芬科技有限公司

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）：朱晓丽

审核组员（签字）：/

报 告 日 期：2023 年 6 月 2 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址：北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

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：朱晓丽

组 员： /



受审核方名称：北京九泽生芬科技有限公司

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	朱晓丽	组长	审核员	2021-N1QMS-3205805	33.02.01,33.02.04

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	张彩篮	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（**质量管理体系**）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。

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：

GB/T19001-2016/ISO9001:2015

b) 受审核方文件化的管理体系；本次为 ☒ 单体系审核 ☐ 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：《知识产权法》《合同法》《消费者权益保护法》《中华人民共和国消防法》《消防监督检查规定》《城市生活垃圾管理办法》《中华人民共和国环境保护法》《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》《环境保护主管部门实施按日连续处罚办法》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：

GB/T15532-2008《计算机软件测试规范》GB/T20157-2006《信息技术 软件维护》GB/T20158-2006《信息技术 软件生存周期过程配置管理》GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》GB/T9385-2008《计算机软件需求规格说明规范》GB/T9386-2008《计算机软件测试文档编制规范》GB/T17544-1998《信息技术 软件包 质量要求和测试》GB/T11457-2006《信息处理 软件工程术语》GB 17859—1999《计算机信息系统安全



保护等级划分准则》GB/T 20261-2006《信息技术 系统安全工程 能力成熟度模型》GB/T 20269-2006《信息安全技术 信息系统安全管理要求》GB/T 20270-2006《信息安全技术 网络基础安全技术要求》

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： 2023年06月02日 上午至2023年06月02日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年11月10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）：

计算机应用软件开发及运维服务

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：北京市海淀区信息路 15 号 7 层 706

办公地址：北京市昌平区回龙观东大街 338 号创客广场 A5-027

经营地址：北京市昌平区回龙观东大街 338 号创客广场 A5-027

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）： 无

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2023 年 6 月 1 日上午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：设计开发过程控制、放行控制

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（ 1 ）项，涉及部门/条款:研发部 8.3

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： 2023 年 6 月 6 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 2024 年 6 月 1 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

研发过程控制、放行控制、运维服务过程控制

3) 本次审核发现的正面信息：受审核方质量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，产品质量稳定，无质量事故

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，尚不深入，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： 无

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： 2020 年 10 月 13 日 体系实施时间：2022 年 11 月 10 日
- 2) 法律地位证明文件有： 营业执照
- 3) 审核范围内覆盖员工总人数：5 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无倒班

- 4) 范围内产品/服务及流程：

软件设计开发实现流程图：客沟通—合同评审—签订合同—立项—需求分析—概要设计—详细设计—客户确认—测试—交付使用

维护服务：客户接触——合同评审——签订合同——提供服务（系统维护）——客户确认

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

组织及其环境

企业 2020 年 10 月成立，至今已完成广告月结系统、数据统计系统、信息推送系统、前段配置系统、数据快速统计系统、记录美好客户端软件等，技术人员占企业总人数 3 分之二，2017 年企业负责人成立北京鑫谷科技有限公司，2022 年因业务发展需要，成立了北京九泽生芬科技有限公司，两个公司一起办公。目前企业主要为腾讯做外包方，测试阶段全员参与。

负责人在行业人脉及技术人员储备方面有一定优势，但因此公司刚刚成立，企业品牌知名度上有一定劣势。公司于 2022 年 11 月 10 日依据 GB/T19001-2016 标准对质量手册\程序文件进行发布，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外部因素，并且关注不断变化的内外外部信息。

抽环境因素列表：

外部环境：政治环境、法律环境、社会文化环境、技术水平环境、自然环境等

内部环境：企业文化、公司价值观、知识积累、绩效等



符合要求。

相关方的需求和期望

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》，符合要求。

质量管理体系的范围及其过程

公司按照标准要求编写了体系文件于 2022 年 11 月 10 日发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围。公司明确了质量管理体系的边界、范围，在确定质量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，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。

管理体系范围：北京市昌平区回龙观东大街 338 号创客广场 A5-027 北京九泽生芬科技有限公司计算机应用软件开发及运维服务

无不适用条款

无外包过程

方针/目标

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。

总的质量目标为：

软件开发及运维服务合格率 100%；（年度项目合格数/年度项目总数）

顾客满意率 $\geq 95\%$ （满意度调查分数/总分数*100%）

2022 年 11 月至 2023 年 5 月目标完成情况：软件开发及运维服务合格率 100%，顾客满意率 96%。公司的质量目标已分解到相关职能部门。

应对风险和机遇的措施

公司编制了《风险和机遇控制程序》，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。对风险进行了识别、并制定了措施，符合要求。

变更的策划

质量手册中对质量管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行了策划，变更的时机包括了：质量管理体系的建立和实施的初始阶段；组织机构、环境发生变化；利益相关方的需求和期望方面的任何变化等。对变更的影响方面进行了识别并制定了对策

体系运行以来环境、利益相关方的需求和期望等未发生变更。公司组织机构变更，认证范围变更。对变更内容进行了策划。

**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**监视测量资源**

测试工具主要为测试过程中涉及的检测软件。

测试软件有 JUnit 框架、Mockito、Spring Boot Test 框架、AssertJ、Selenium WebDriver、Cucumber、JMeter、Gatling、OWASP ZAP、Burp Suite，均为正版软件，网上自动更新。

使用前对测试工具进行确认，支持对测试用例的分类和分层管理，测试用例可在线编辑，可支持 Excel 格式的导入导出，支持与功能需求和测试需求相关联。

测试时企业全体人员均参与，每个功能每人测 4 次，测试结束后将 BUG 表交相关人员进行汇总，出 bug 总表。

记录清晰，符合要求。

目前无因测试软件原因造成研发产品不合格。

运行策划和控制

公司针对软件开发服务的特点进行了如下策划：

一、策划了服务流程：

1、软件设计开发实现流程图

客沟通—合同评审—签订合同--立项--需求分析--概要设计--详细设计—客户确认--测试—交付使用

维护服务：客户接触----合同评审----签订合同---提供服务（系统维护）---客户确认

需确认过程：运维服务

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：产品实现过程符合《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》GB/T15532-2008《计算机软件测试规范》GB/T20157-2006《信息技术 软件维护》GB/T20158-2006《信息技术 软件生存周期过程配置管理》GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》GB/T9385-2008《计算机软件需求规格说明规范》GB/T9386-2008《计算机软件测试文档编制规范》GB/T17544-1998《信息技术 软件包 质量要求和测试》GB/T11457-2006《信息处理 软件工程术语》GB 17859—1999《计算机信息系统安全保护等级划分准则》GB/T 20261-2006《信息技术 系统安全工程 能力成熟度模型》GB/T 20269-2006《信息安全技术 信息系统安全管理要求》GB/T 20270-2006《信息安全技术 网络基础安全技术要求》等作业指导书和《设计开发计划书》等记录。

四、软件测试项目通过测试和验收来对产品实现过程进行检测。项目实施过程中由项目负责人组织进行测试/检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求。

五、服务场所：软件测试在办公楼内进行，电脑台式机、打印机、传真机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。

六、编制有“风险和机遇控制程序”，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

产品和服务的设计和开发

公司按照手册《产品和服务的设计开发控制程序》《计算机病毒防范制度》《数据保密及数据备份制度》《研发规范》等进行控制。已完成广告月结系统、数据统计系统、信息推送系统、前段配置系统、数据快速统计系统、记录美好客户端软件开发，本年度已经完成的项目 1 个，北京九品宏科技有限公司 SSP 广告系统，抽项目资料，均保存完好，符合要求。目前正在进行的项目 1 个：广告投放系统

抽 SSP 广告系统项目资料：策划、输入、输出、评审、验证、确认、更改，均符合要求。设计开发过程受控

生产和服务提供的控制

**a) 获得的文件化信息**

1) 编制了质量《管理手册》中 8.5.1 明确了控制的过程、活动、要求以及控制的职责和方法。编制了《产品和服务的设计开发控制程序》《计算机病毒防范制度》《数据保密及数据备份制度》《研发规范》《测试规范》等作业文件，能够软件开发过程起指导作用。

提供《配置管理计划》

对人员职责、软硬件资源、配置项和基线计划、配置库结构及权限设置、备份计划等进行了规定。

2) 公司的软件开发是依据需求进行。同时符合相关法律法规要求：《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》GB/T20157-2006《信息技术 软件维护》GB/T20158-2006《信息技术 软件生存周期过程配置管理》GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》GB/T9385-2008《计算机软件需求规格说明规范》GB/T 15532-2008《计算机软件测试规范》GB/T9386-2008《计算机软件测试文档编制规范》GB/T28035-2011《软件系统验收规范》等国家法律法规、标准要求；

3) 策划了《测试规范》《运维要求》等作业指导书和《设计说明书》等记录。

b) 获得和使用监视和测量资源：

公司软件开发过程中涉及的监视和测量工具主要是测试软件：PyCharm、Goland、Git、MySQL、ElasticSearch、Redis、Navicat，对于测试用例在编制完成后使用前均进行了验证确认。可满足策划需要。

c) 实施监视和测量

按《测试计划》对软件进行测试，通过代码走查及时发生代码问题。

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、传真机、扫描仪等，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。软件开发人员均为计算机相关专业本科学历，多年工作经验，可满足软件策划需要。

f) 需确认过程，经确认，无需要确认的过程。**g) 采取措施，防止人为错误**

定期对用例及脚本进行阶段备份，内部局域网进行定期杀毒，测试用例及脚本进行加密管理。

定期对服务器内容进行备份。

h) 实施放行、交付和交付后的活动

软件开发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；部分软件源代码、软件说明书等均采取移动存储设备拷贝形式进行。

现场有员工正在进行“广告投放系统”软件开发工作，有序进行，现场观察员工能够按照工作规范和要求进行工作，抽查一名开发人员询问软件开发相关要求，能够较准确回答，满足要求。

提供了开发立项报告、产品说明书等

提供《配置管理计划》

对人员职责、软硬件资源、配置项和基线计划、配置库结构及权限设置、备份计划等进行了规定，配置管理计划较合理，满足要求。

另抽查其他软件设计说明书、详细设计说明书、操作手册、产品介绍等文档，按策划要求编制。

产品交付后对系统进行运行维护，与客户签订了运维协议：

1) 在线服务：乙方通过 Web 浏览器、即时通工具（如 QQ、微信）等在线工具为用户提供的提交问题、查问题、解答问题的在线方式服务方式；在线服务能够及时、方便的为甲方提供维护服务。

2) 热线服务：乙方维护服务人员通过热线电话为甲方解答技术问题的过程。

3) 远程维护服务：乙方通过远程维护系统对甲方的软件系统进行远程调试的过程。



2. 现场服务：乙方派遣技术人员到甲方软件使用现场解决问题，并对软件系统进行系统保障的过程。（差旅费和食宿费由甲方承担）

3. 乙方向甲方提供维护与技术支持服务的范围包括：

1) 由于系统数据库或软件发生严重故障或在关键处理时期内主应用程序出现故障而使用甲方的软件系统停滞并且不能用软件处理数据；

2) 软件发生问题而导致甲方主要业务受到严重干扰并且无法轻易解决（暂时性的）的问题；

3) 软件发生非关键性的问题，并且甲方能继续运行系统和/或进行操作；

4. 所有有关软件的使用和实施的的问题和要求

按合同要求进行服务

抽日常应用巡检表，符合要求，服务过程受控

产品和服务的放行

公司按照《产品和服务的设计开发控制程序》《计算机病毒防范制度》《数据保密及数据备份制度》《研发规范》要求控制研发过程。软件开发主要通过软件测试和用户试用方式进行监视和测量

现场查看项目需求分析报告、系统设计文档、数据库设计文档、系统开发文档、报告和分析模块、系统使用手册等文件，均保存完好，符合要求。

抽软件项目：项目代码记录，源代码均保存完好，符合要求

抽系统集成测试报告、客户反馈的问题记录，符合要求

放行过程受控

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

提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。

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。

内审时间：2023年3月10日，依据策划的要求实施了审核。

内审员：张彩篮、王莹莹

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：

“2023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）”；“首次次会议签到表”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。

内部审核共发现1个不符合项，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。

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。

对内审控制满足要求

公司文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2023年3月20日组织进行了一次管理评审。

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。

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

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。

评审结论：此次管理评审结论总体是有效的，公司质量管理体系、资源提供、产品符合性均充分、适宜、有效，暂时不需要对体系进行任何变更。相关方对公司的质量管理无投诉/抱怨，公司将加大管理力度，争取



超越相关方的期望，管理方针、管理目标，总体在能以贯彻落实，质量绩效良好，在管理体系的自我完善方面，仍需不断努力。

公司将在此基础上，严格按照相关法规、管理体系标准、管理方针要求进一步加强、完善质量管理，完善体系，持续改进。

抽改进措施完成情况，正在进行中，监督审核时关注。

质量管理体系无变更需求。

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

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》

不合格内容：收藏提示成功，但是数量不加1。

原因：代码错误

处置方式：纠正错误代码。

处置结果：提交的问题已解决，合格。

验证：刘澄泽 日期：2023.4.26。

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。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

本年度除内审的一般不合格项及管理评审提出的改进已采取纠正措施外，其余发现不合格并采取书面纠正措施的情况有1项。按照要求对不合格问题进行了原因分析，制定纠正措施并实施。现场审核时对以上合格情况的纠正措施实施及管评改进措施实施的有效性进行验证，基本有效。该项纠正措施均未涉及需要更新策划期间确定的风险和机遇，也未涉及变更质量管理体系的情况。

经查符合要求。

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。

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）：

配备了电脑、打印机、传真、电话等办公设施、配备了无线网络。提供了《办公设备清单》主要有台式电脑、笔记本电脑、打印机、服务器等办公设备，基本能满足服务需要。

综合部设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。电脑等维修保养由使用者自行解决，自己无法解决时由技术人员进行维修，无记录。

2) 人员及能力、意识：

依据《人力资源控制程序》的要求进行控制。已识别与QMS相关人员：各部门负责人、软件开发人员内审员，提供了岗位职责权限及任职要求。对特殊岗位人员已进行合理配置及变更控制，新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种。

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。

查有内审员任命书：任命“张彩篮”“王莹莹”为管理体系内审员。内审员经过培训，抽培训记录，符合要求。



查《2023 年度培训计划》，培训记录，均保存完好，符合要求。

通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的的目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。

现场抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。

3) 信息沟通：

公司的内外部沟通每天都在进行，内部沟通包括：部门与部门之间、员工与员工之间的沟通等；外部沟通包括：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等，沟通的方式有：会议、数据信息传递、网络传播等方式，通常沟通的事项和内容包括：质量环境发生重大变化、顾客和其他相关方的要求发生变化、QMS 范围发生变化、QMS 及过程的调整和变更、质量方针和目标、各种策划输出、顾客满意度、产品和服务的符合性、顾客投诉和不符合情况等，综合部负责内部、外部沟通。

符合要求

4) 文件化信息的管理：

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 2022 年 11 月 10 日依据 ISO9001-2015 版标准对《质量手册》、《程序文件》进行发布、实施，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/1 版，日期：2019.4.20，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。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

计算机应用软件开发及运维服务

五、审核组推荐意见：

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，北京九泽生芬科技有限公司 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。

☐ 不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组：朱晓丽

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。