

项目编号：0635-2022-Q-2023

管理体系审核报告

（ 监 督 审 核 ）



组织名称：北京中软智控信息技术有限公司

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 8 月 21 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

☐ 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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：/



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

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	赵千平	向导	受审核方
2		观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（**质量管理体系**）认证后，进行第一次监督审核 ☐ 证书暂停后恢复 ☐ 其他特殊审核请注明：

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：

GB/T19001-2016/ISO9001:2015

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：《知识产权法》《合同法》《消费者权益保护法》等

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：信息技术 软件生存周期过程一GB/Z 18493-2001信息技术 软件生存周期过程二 GB/T 8566-2007计算机软件文档编制规范 GB/T 8567-2006计算机软件需求规格说明规范 GB/T 9385-2008 计算机软件测试文档编制规范 GB/T9386-2008软件工程术语标准 GB/T 11457-2006信息技术 软件生存周期过程 四GB/Z 18493-2001信息技术 软件生存周期过程 GB/T 8566-2007计算机软件文档编制规范 GB/T 8567-2006计算机软件需求规格说明规范GB/T 9385-2008 计算机软件测试文档编制规



范等

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： 2023年08月21日 上午至2023年08月21日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年10月11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）：

应用软件开发

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：北京市海淀区西直门北大街 60 号 5 层 06 号

办公地址：北京市海淀区西直门北大街 60 号 5 层 06 号

经营地址：北京市海淀区西直门北大街 60 号 5 层 06 号

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 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

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（0）项，涉及部门/条款：

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： 年 月 日前提提交审核组长。

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 8 月 21 日前。

2) 下次审核时应重点关注：设计开发过程控制、放行控制。



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、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况

■符合 □基本符合 □不符合

总的的目标为:

项目内部和外部验收一次通过率达 98%以上, 顾客满意度大于 95%

2022 年 10 月至 2023 年 7 月目标完成情况: 项目内部和外部验收一次通过率达 100%以上, 顾客满意度 98%。
公司的质量目标已分解到相关职能部门。

人力资源部

分解到该部门的质量目标及完成情况如下:

培训计划按时完成率 $\geq 95\%$ (培训计划按时完成数/计划完成数 $\times 100\%$, 每年考核一次)

2022 年 10 月至 2023 年 7 月目标完成情况: 均完成, 符合要求。

销售部

分解目标及考核情况

顾客满意度 $\geq 95\%$ (按调查表实际得分统计, 每年考核一次)

合同按时交付率 100% (按时交付合同项目数/合同项目总数 $\times 100\%$, 每年考核一次)

2022 年 10 月-2023 年 7 月目标完成情况: 均完成。

技术部

部门目标:

1、项目内部和外部验收一次通过率达 98%以上; ;

2、技术方案评审通过率 90%以上

与方针一致, 可测量

统计方法:

1、外部验收一次通过数/项目内部和外验收总数 $\times 100\%$, 每年考核一次

2、按调查表实际得分统计, 每年考核一次

考核周期: 季度

2022 年 10 月-2023 年 7 月目标完成情况: 1、100%一次通过; 2、100%

**测试部****部门目标:**

项目内部和外部验收一次通过率达 98%以上;

与方针一致,可测量

统计方法:

1、外部验收一次通过数/项目内部和外验收总数 X100%, 每年考核一次

考核周期: 每年

目标完成情况: 100%一次通过

2.2 重要审核点的监测及绩效

■符合 □基本符合 □不符合

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、软件开发流程: 需求分析—需求确认—内部评审—研发(架构设计、模型建立、分工、编程)—测试—验证—确认—上线—运行

需确认过程: 编码等

二、确定了相应的质量目标: 1、项目内部和外部验收一次通过率达 98%以上; 2、技术方案评审通过率 90%以上

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》; 研发管理制度、编码规范、研发测试规范等作业指导书和《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软件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: 办公面积: 200 平米, 无机房, 云存储; 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。

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。

设计和开发

抽冷藏集远程控制平台项目设计开发策划、输入、评审、验证、确认、输出、更改资料, 均保存完好, 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》《设计开发控制程序》《研发规范》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《详细设计说明文件》《测试计划》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:

3) 策划了《软件测试规范》等作业指导书和《软件设计说明书》等记录。

b) 获得和使用监视和测量资源:

现场查看员工能正确使用测试软件, 禅道、Git、MySQL、《测试用例》能够满足测试需要。

c) 实施监视和测量

服务器情况:

云存储: 16 核 32G, 每天备份, 数据库即时备份。

抽正在开发项目“固定资产管理系统”情况:

开发的硬件环境 DELL V3020 +16G 内存+256G 固态硬盘+1T 机械硬盘+百兆网卡+百兆局域网

运行的硬件环境 CPU:Intel i3 及以上; 内存:8G 及以上 硬盘: 500G 以上

开发该软件的操作系统 windows 11

软件开发环境 / 开发工具 windows 11、idea

该软件的运行平台 / 操作系统 64 位 RHEL6 及以上或者 64 位 CentOS6.5 X64 及以上版本 Linux

软件运行支撑环境 / 支持软件 java8 以上

编程语言 java

数据库有预留空间, 防止后期数据存储。

配置管理计划, 抽配置项: 开发计划, 与配置管理计划一致, 符合要求。

代码走查/bug 管理 (回归测试), 符合要求。

抽源代码, 符合要求。

Bug 处理: 在禅道软件中进行, 现场导出 BUG 列表, 写明了所属产品、模块、项目、需求、任务、GBU 标题、关键词、严重程度、优先级、bug 类型、操作系统、浏览器、步骤重现、bug 状态、激活次数、是否确认、任务指派、解决人等内容。

BUG 管理受控

抽郑世宇 (测试人员) 能力评价表, 符合要求。

抽开发计划、需求规格说明书/概要设计/详细设计/用户手册等, 均保存完好, 符合要求。

d) 使用适宜的基础设施, 保持适宜的环境

设备有电脑、服务器、打印机、传真机、扫描仪等, 设备维护主要是灰尘清扫、数据备份等, 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。

抽测试人员能力评价, 符合要求

f) 需确认过程

企业识别需确认过程为: 编程, 未对评审、测试、验证等过程进行识别、确认。

抽 2023 年 2 月 1 编程确认记录: 对人员、设备、作业指导书、工作环境等进行了确认, 均符合要求。

结论: 公司能确保编码过程进行

确认人: 刘高等

现场抽查代码编写情况, 编写规范, 符合要求, 具体见走查记录。

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、交付和交付后的活动

软件发布 (发送通知到应用市场, 提示更新下载软件)

安装部署云端: 浏览器直接访问

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。

上线后对客户进行远程操作培训，现场提供操作手册。

定期备份

设计开发过程受控

产品和服务的放行

公司按照《设计开发控制程序》《测试规范》《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

云服务（配置要求等）

云存储：16 核 32G

目前使用正常，有问题随时处理。

抽概要设计、详细设计、系统代码、系统设计说明书等文档，均符合要求。

抽测试用例、测试报告、验收报告，放行受控

2.3 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 20 日-21 日，依据策划的要求实施了审核。

内审员：审核组长：刘扬 组员：赵千平

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：

“2022-2023 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。

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、审核组成员、审核日期、审核过程、审核评价、内审结论：质量管理体系基本上符合管理体系标准的要求，运行基本有效。

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 4 月 19 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：公司建立实施的质量管理体系基本适应和有效。

改进建议：本年度未提出需改进措施。

抽上年度管理评审改进措施完成情况，已完成，符合要求

质量管理体系无变更需求。

2.4 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。

抽主要是 BUG，按照 BUG 管理流程进行处理，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。

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。

三、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：无

4) 资源配置:无

5) 产品及其主要过程:无

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）:无

9) 联系方式:无

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上年度不符合测试部7.1.5已整改，符合要求，未发生类似不符合，纠正措施有效

五、认证证书及标志的使用

证书只用于企业投标时，无其他用法，目前未发现证书使用不当行为

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

☒ 无变化

☐ 经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，北京中软智控信息技术有限公司的



☒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

推荐意见: ☐暂停证书的原因已经消除,恢复认证注册

☒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

☐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: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内通知受审核方,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。