

项目编号：0873-2021-Q-2023

# 管理体系审核报告

## （ 监 督 审 核 ）



组织名称：陕西微码数动信息科技有限公司

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）： 郭力

审核组员（签字）：

报 告 日 期： 2023 年 9 月 23 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](http://www.china-isc.org.cn)

邮 箱： [service@china-isc.org.cn](mailto: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：郭力

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              |
|----|----|------|------|--------------------|-------------------|
| 1  | 郭力 | 组长   | 审核员  | 2021-N1QMS-1263290 | 33.02.01,33.02.03 |

#### 其他人员

| 序号 | 姓 名 | 审核中的作用 | 来 自  |
|----|-----|--------|------|
| 1  | 张继成 | 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，进行第二次监督审核 ☐ 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 ☒ 单一体系审核 ☐ 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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国计量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国电力法、中华人民共和国标准化法实施条例、中华人民共和国招标投标法实施条例等。

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：《电力行业数据灾备系统存储监控技术规范》DL/T 1597-2016、《电力行业信息化标准体系》DL/T 398-2010、《电力行业词汇 第11部分：事故、保护、安全和可靠性》DL/T 1033.11-2014、《电力行业词汇 第2部分：电力系统》DL/T 1033.2-2006、



《电力行业统计数据接口规范》DL/T 1450-2015、《信息技术设备安全 第1部分：通用要求》GB 4943.1-2011、《计算机软件著作权登记办法》中华人民共和国国家版权局令第1号、《计算机软件保护条例》中华人民共和国国务院令第632号、《软件产品管理办法》中华人民共和国工业和信息化部令、《信息处理、程序构造及其表示的约定》GB 13502-1992、《信息处理系统计算机系统配置图符号及约定》GB/T14085-1993、《计算机软件测试规范》GB/T 15532-2008、《计算机场地安全要求》GB/T 9361-2011、《系统接地的型式及安全技术要求》GB 14050-2008、《测试文件编写规范》GB/T 9386-2008、《中华人民共和国极端及信息系统安全保护条例》主席令第147号、《计算机软件文档编制规范》GB/T 8567-2006、《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》主席令第147号等。

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09月23日 上午至2023年09月23日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年9月2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）：

计算机软件开发，信息系统运行维护服务；

**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：陕西省西安市经济技术开发区凤城四路世融嘉轩 5 号楼 2421 号

办公地址：陕西省西安市新城区解放路 77 号裕朗国际大厦 1225 室

经营地址：陕西省西安市新城区解放路 77 号裕朗国际大厦 1225 室

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）：项目名称：秦电信通2023年通信业务外包项目-佳县大华风电场等20个电站通信运维标准化提升技术服务项目；地址：陕西省西安市新城区尚德路79号；信息系统运行维护服务；6人，运维阶段。

**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 15 日前。

#### 2) 下次审核时应重点关注:

生产服务控制情况。管理人员加强体系文件学习。

#### 3) 本次审核发现的正面信息:

企业管理体系健全, 领导能够重视, 各部门能够贯彻执行体系文件。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

#### 1) 成熟度评价:

最高管理者对管理体系高度重视和支持, 并对标准有一定程度的理解和掌握, 积极组织督促和管理各部门, 严格贯彻执行管理体系要求, 从而确保管理体系正常运行。

#### 2) 风险提示:

Q 研发和服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。管理人员加强体系文件学习。

### 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

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量管理体系有关的相关方, 并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量管理体系时, 确定需要应对的风险和机遇, 以确保质量管理体系能够实现其预期结果, 增强有利影响, 预防或减少不利影响, 实现改进。



最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了质量环境和职业健康安全方针：质量方针：满足顾客需求，提供优质服务，强化过程管理，致力持续改进。管理方针包含在质量手册中，符合标准要求。经总经理批准，与质量手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《质量手册》中进行了规定并已形成了文件。现场抽查《质量目标指标分解考核表》，内容包括：

- |                 |      |
|-----------------|------|
| 1. 维护保养服务合格率    | 100% |
| 2. 顾客满意率        | ≥95% |
| 3. 计算机软件研发交付合格率 | 100% |

质量目标已经完成。

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。依照 GB/T19001-2016 标准，结合实际情况，围绕质量方针、质量目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。经营地址变更未影响质量管理体系的完整性，没有变更的策划。

为了确保获得合格产品和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：操作人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），特别是岗位作业人员的操作技能；管理经验；销售作业指导书；检验作业指导书等。外部来源获取有：顾客提供的产品信息；国家、行业标准等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的工程技术人员等方式对确定的知识及时更新。

识别和收集法律法规和其他要求：《电力行业数据灾备系统存储监控技术规范》DL/T 1597-2016、《电力行业信息化标准体系》DL/T 398-2010、《电力行业词汇 第 11 部分：事故、保护、安全和可靠性》DL/T 1033.11-2014、《电力行业词汇 第 2 部分：电力系统》DL/T 1033.2-2006、《电力行业统计数据接口规范》DL/T 1450-2015 等等。均有有效版本，符合要求。



上次审核提出的问题，已经整改完毕并验证有效。

## 2.2 重要审核点的监测及绩效

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

合

产品实现的策划主要由项目部负责人完成，过程策划包含了实现产品所需达到的质量目标和要求，公司主要依据客户技术要求、《电力行业数据灾备系统存储监控技术规范》DL/T 1597-2016、《电力行业信息化标准体系》DL/T 398-2010、《电力行业词汇 第11部分：事故、保护、安全和可靠性》DL/T 1033.11-2014、《电力行业词汇 第2部分：电力系统》DL/T 1033.2-2006、《电力行业统计数据接口规范》DL/T 1450-2015等进行计算机软件开发，信息系统运行维护服务，编制了相应的过程文件：

(1) 编制了技术服务过程流程；

甲方要求—编写咨询维护计划及运行维护报告—报告评审—运行维护服务实施—验收—交付

甲方要求—编写软件研发文件—软件编程—测试—交付

(2) 针对技术服务过程制定了作业指导书；

(3) 规定了服务的检验验收准则；

B、对系统维护的技术服务设置了《运维服务方案》、《服务器健康检查记录》、《运维质量考核总结（自查）》、《信息化项目验收报告》等；对软件研发设置了《立项报告》、《项目开发计划》、《配置管理计划》、《需求分析说明书》、《测试用例》、《测试报告》等；

(4) 资源的提供（包括人力、物力、办公设备设施、通讯工具、软件维护所需的计算机等）。

策划的输出适合于组织的运行。

对于非预期变更，及时进行潜在后果评审，并告知相关人员，目前未发生。经识别企业无外包过程，今后如有发生按照标准8.4条款的要求进行管理控制。

查编制有《设计开发控制程序》，文件对设计开发的全过程进行了规范化管理，以确保所设计开发的产品能满足顾客需求或期望和有关法律法规要求。

### 设计和开发策划：

产品设计开发依据：依据等。

**设计和开发的输入：**提供了《项目开发计划》、《配置管理计划》。

1) 项目名称：国网西安供电公司-云资料库管理平台-建设实施项目，

设计内容：信息化技术高速发展，信息泄露对国家、企业、个人造成的危害屡见不鲜，国家电网公司提高内部资料、数据安全性，使用内外网物理隔离技术，安装桌面管理终端，对外部恶意攻击和普通存储设备拷贝复制的有效管控，切断从外部窃取资料、数据的途径。但是依然存在资料、数据丢失泄密等情况。

查到对设计开发输入进行了评审，经评审，设计输入评审通过，



| 角色     | 人员名单             | 职责                                                                                        |
|--------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 项目领导小组 | 李伟               | 指定项目经理<br>分配所需资源<br>监控项目进展<br>为项目指定更改审批人<br>在客户提出更改请求的情况下与客户进行协商                          |
| 项目经理   | 李伟               | 完成工作说明书<br>制定时间表，审核所有的交付物<br>每周一次向项目领导小组报告项目状态<br>指定配置管理员<br>产品版本发布<br>制定项目计划             |
| 配置管理组  | 范岷山              | 制定配置管理计划<br>定期发布配置状态报告<br>极限审计<br>跟踪变更状态                                                  |
| 系统分析组  | 范岷山<br>李昭<br>王艳宁 | 承担项目经理分配的任务<br>整理用户需求，对需求进行分析，提交《需求规格文档》<br>进行概要设计，提交《概要设计文档》<br>进行详细设计，提交《详细设计文档》        |
| 编程组    | 范岷山<br>李昭<br>王艳宁 | 承担项目经理分配的任务<br>根据详细设计，进行代码任务分工<br>最后提交源代码<br>负责编写《单元测试计划和测试用例》，进行单元测试，提交《单元测试报告》          |
| 测试组    | 李昭<br>王艳宁        | 承担项目经理分配的任务<br>负责编写《集成测试计划和测试用例》，进行单元测试，提交《集成测试报告》<br>负责编写《系统测试计划和测试用例》，进行单元测试，提交《系统测试报告》 |



支持维护组

李昭

承担项目经理分配的任务

负责现场实施，提交《用户服务请求单》

负责售后服务，提交《用户服务请求单》

编写：范岷山      审核：张继成      批准：丁宏民      2023 年 6 月 6 日。

2) 组织提供了《质量保证计划》、《需求分析说明书》、《概要设计说明书》、《详细设计说明书》、《测试计划》、《测试用例》、《测试报告》等设计开发资料。

查看：资源需求：文件存储服务用开源的分布式文件存储系统 MogileFS

server：主要包括 mogilefs 和 mogstored 两个应用程序。mogilefs 实现的是 tracker，它通过数据库来保存元数据信息，包括站点 domain、class、hots 等；mogstored 是存储节点（storgenode），它其实是个 WsbDAV 服务，默认监听在 7500 端口，接受客户端的文件存储请求。在 Mogilefs 安装完后，要运行 mogadm 工具将所有 storage node 注册到 mogilefs 的数据库里，mogilefs 会对这些节点进行管理和监控；

utils（工具集）：主要是 Mogilefs 的一些管理工具，例如 mogadm 等；

客户端 API：mogilefs 的客户端 API 很多，例如 Perl、PHP、java、python 等，用这个模块可以编写客户端程序，实现文件的备份管理功能等。

APP 权限审批：

系统登录：通过信息内网服务组件穿透登录，结合统一权限外网服务；

终端审批：内网使用人员发起使用申请时，相关领导通过移动终端 APP 进行审；

数据提交：登录信息、审批结果通过信息内网服务组件穿透，发送至内网接口服务处理，实现内外网信息同步交互。

查看参数如下：

| 云服务参数 |                 |                       |    |
|-------|-----------------|-----------------------|----|
| 序号    | 产品              | 配置                    | 数量 |
| 1     | 服务器节点           | 超融合节点，2U 服务器（12 盘位）；  | 3  |
| 2     |                 | CPU：5218R；            |    |
| 3     |                 | 内存：13*32GB；           |    |
| 4     |                 | 系统硬盘：2*600GB SAS；     |    |
| 5     |                 | 缓存盘：1*3.2TB NVME SSD； |    |
| 6     |                 | 主存盘：5*1.8TB SAS；      |    |
| 7     |                 | 网口：4*10GE             |    |
| 8     | TC 瘦终端          | fusionAccess TC       | 30 |
| 9     | fusionAccess 软件 | 软件许可                  | 30 |

查看了软件测试结论：

| 一级主题  | 二级主题  | 二级主题下的定义（粗体为核心概念模型）       | 测试结果 |
|-------|-------|---------------------------|------|
| 组织/人员 | 组织与人员 | 组织子域描述了 IVS 系统中各单位、部门与人员实 | 通过   |



|  |      |      |                                                         |    |
|--|------|------|---------------------------------------------------------|----|
|  |      |      | 体之间的关系。                                                 |    |
|  |      | 权限   | 权限子域描述 IVS 系统中的功能列表、功能与角色之间的关联、人员与角色之间的关联等关系。           | 通过 |
|  | 基础管理 | 系统支撑 | 基础支撑平台为 IVS 系统制定统一的公共代码及公共代码的管理服务，主要包括系统参数分类、系统参数信息等实体。 | 通过 |
|  |      |      | 基础信息管理包括设备管理、测试资料管理等子域，定义了系统中管理的设备、知识资料信息。              | 通过 |
|  |      |      | 附件管理子域用于统一保存各类型附件的基本信息及存储信息。                            | 通过 |
|  |      |      | 审核管理子域用于统一存放各种类型的审核审批的信息，包括审批类型、审批意见、审批人、审批结果。          | 通过 |
|  |      |      |                                                         |    |

#### 查看 BUG 管理

| 需求/功能  | 用例个数 | 执行总数 | 未执行 | 未/漏测分析和原因              |
|--------|------|------|-----|------------------------|
| 系统功能   | 18   | 18   | 0   | 产生失败数为 8，最后均以合理的处理方式解决 |
| 系统安全分析 | 1    | 1    | 0   | 产生失败数为 3               |
| 系统性能   | 1    | 1    | 0   | 产生失败数为 1               |
| 用户界面   | 1    | 1    | 0   | 产生失败数为 4               |
| 运行环境   | 0    | 0    | 0   |                        |

本次测试中发现 Bug 共 8 个，由统计来看，缺陷大部分集中在用户界面部分，其余分布较为分散。

测试结论：经过项目组开发人员、测试组人员以及相关人员的协力合作，国网西安供电公司-云资料库管理平台-建设实施项目如期完成并达到交付标准。该实现业务组织、用户、受控资源、角色、系统参数、设备、知识资料、附件、审批等多个模块。

此次测试通过，符合上线要求。

完整记录了设计开发的策划、输入、输出、评审、验证和确认活动。

基本符合设计开发过程策划的控制要求。

经验证，软件已应用于国网西安供电公司-云资料库管理平台-建设实施项目服务过程中，大大提高了云资料的管理工作。

经客户验收使用，达到顾客技术要求，于 2023 年 7 月 22 日已上线运行，至今未发生重大问题。

设计开发更改应进行评审、验证、确认、批准，经查组织按顾客技术要求研发，未发生设计更改情况。

产品实现的策划主要由研发部负责人完成，过程策划包含了实现产品所需达到的质量目标和要求，公司主要依据客户技术要求、《信息技术设备安全 第 1 部分：通用要求》GB 4943.1-2011、《计算机软件著



作权登记办法》中华人民共和国国家版权局令第 1 号、《计算机软件保护条例》中华人民共和国国务院令 第 632 号、《软件产品管理办法》中华人民共和国工业和信息化部令、《信息处理、程序构造及其表示的约定》GB 13502-1992、《信息处理系统计算机系统配置图符号及约定》GB/T14085-1993、《计算机软件测试规范》GB/T 15532-2008、《计算机场地安全要求》GB/T 9361-2011、《系统接地的型式及安全技术要求》GB 14050-2008、《测试文件编写规范》GB/T 9386-2008、《中华人民共和国极端及信息系统安全保护条例》主席令第 147 号、《计算机软件文档编制规范》GB/T 8567-2006、《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》主席令第 147 号进行计算机应用软件开发，编制了相应的过程文件：

- (1) 软件研发流程：需求分析—编写软件研发文件—软件编程—测试—交付；针对产品的设计开发过程制定了作业指导书；
- (2) 规定了服务的检验验收准则；
- (3) A、对产品设计开发过程设置了设计开发策划书、设计开发任务单、设计开发输入、设计开发评审、验证、确认记录、设计开发输出、设计说明、设计图等记录；
- (4)资源的提供（包括人力、物力、办公设备设施、通讯工具、设计开发系统软件工具、系统运维所用的服务器、PC 机、交换机、路由器等设备）

公司编制有《设计开发控制程序》，可以指导并规范员工的实际操作。

产品设计开发过程中使用的计算机电脑等设备能满足要求。公司目前现有一支专业的产品设计开发人员，在软件开发行业从业多年，可满足设计开发服务要求。

公司按照设计开发程序要求安排了适当的设计开发策划、评审、验证、确认活动，所设计熔断器经过检测确认后，符合要求。具体见 8.3 条款审核记录单。

产品设计开发过程中及时进行了数据、图纸备份，验收合格后由公司研发部存档。

设计服务过程通过专人负责、产品专用标识等措施起到了防错作用。

计算机软件的设计经过验证和确认合格后方可放行交付，发现设计问题时执行售后服务相关规定，目前没有发生。

现场查看软件工程师李昭、李伟、王艳宁正在对北京浩然五洲软技有限公司的国网陕西省电力公司信通分公司技术服务软件进行升级编写代码，作业规范，基本符合要求。

查公司 Q：信息系统运行维护服务相关内容如下：

a)、公司从事信息系统运行维护服务通常依据客户技术要求、《电力行业数据灾备系统存储监控技术规范》DL/T 1597-2016、《电力行业信息化标准体系》DL/T 398-2010、《电力行业词汇 第 11 部分：事故、保护、安全和可靠性》DL/T 1033.11-2014、《电力行业词汇 第 2 部分：电力系统》DL/T 1033.2-2006、《电力行业统计数据接口规范》DL/T 1450-2015 等进行维护服务。

运行维护服务基本流程是：签订服务合同-编制维护方案-日常巡查保养-顾客验收。



公司编制有《运维服务方案》、《服务器健康检查记录》、《运维质量考核总结（自查）》、《信息化项目验收报告》可以指导并规范员工的实际操作。

查看公司与客户陕西电集团有限公司信息通信分公司签订的《:秦电信通 2023 年通信业务外包项目-佳县大华风电场等 20 个电站通信运维标准化提升技术服务项目》，明确规定了运行维护服务需完成的工作内容及进度节点安排。

b)、公司编制的“监视和测量资源控制程序”，规定了监视和测量资源的管理要求。公司为软件检测配置了相应监测软件。

查看的用于 Q: **信息系统运行维护服务**用的软件为客户的《云资料库管理平台》，软件经过项目部的确认上述监视和测量设备能满足产品测量需求。

c)、1、查信息业务运维服务项目的《:秦电信通 2023 年通信业务外包项目-佳县大华风电场等 20 个电站通信运维标准化提升技术服务项目》，项目部负责人李昭编制，由客户项目负责人王腾飞审核。

运维服务方案主要包含：秦电信通 2023 年通信业务外包项目-佳县大华风电场等 20 个电站通信运维标准化提升技术服务项目服务周期为 2023. 年 8 月 8 日至 2023 年 11 月 7 日，维保服务的内容是根据甲方总体工作计划, 完成秦电信通 2023 年通信业务外包项目-佳县大华风电场等 20 个电站通信运维标准化提升技术服务，开展企业门户系统及其集成的业务系统从目录系统认证改造为统一权限平台认证的建设实施工作; 完后才能统一权限平台身份口令的安全架构加固，实现存储、传输、校验全过程的国家级安全保护; 完成统一权限平台双活架构运行监测提高新运行架构下的运维水平 ; 完成与目录集成的业务系统有 30 个进行去目录适应性调整后, 需要将该系统身份认证及身份数据同步功能平滑迁移至统一权限。

运维服务的内容及人员配置：

部门领导：李梅梅

项目经理：范岷山

运维领导小组：刘武佳

运维专员：李伟、王艳宁

厂商系统负责人：范岷山

厂商技术支持人员：李伟、王艳宁

信息系统运行维护服务的日常工作包含：

日常巡检：完成运监系统涉及的不同应用、服务器的、数据库的日常巡检工作，其中包括数据库的 RAC 状态、表空间使用情况、数据备份、定时任务执行、数据运行日志分析、日指标收集、中间件部署维护、数据库部署维护、应用集成、I6000 巡检工作等。



故障处理：对巡检的结果进行安全健康检查，分析存在的安全隐患，进行快速有效处理，确保系统安全稳定运行。

查 2023 年 8 月的《主机存储、虚拟平台巡逻记录》。

检查结论：系统运行正常。

2、查 2023 年 8 月 30 日编制的《运维厂商年度运维分析报告（第二季度）\_2023 年业务系统运行技术支持（ERP、营销及综合类业务）》（2023.3.1-2023.6.30）。客户对阶段维护成果进行了总结：

一、该项目材料齐全、详实、规范，满足信息化项目资料管理要求。

二、本项目主要维保内容包括国网陕西省电力公司 2023 年业务系统运行技术支持（ERP、营销及综合类业务）-统一目录及统一权限，项目 2023 年 3 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日期间运维服务系统运行正常，满足项目验收的要求。

d)、公司设备配置，设备 4 台（主要为运维所需的计算机），监视和测量设备主要为软件系统监测软件，状态完好，满足 Q:信息系统运行维护服务需求。

巡视：办公环境光照、温度适宜，通风良好，电路布线合理、电气插座完整，未见破损，办公场所物品摆放整齐、有序，未见随意乱放私人物品的情况，未见用电不当等安全隐患及不良影响现象。

确定并提供了产品要求所需的工作环境，工作环境适宜，现有工作环境能满足提供合格服务的需要。

e)、根据部门领导介绍及查证，公司目前现有一支专业的计算机软件运行维护人员，其中项目部工程师李昭具有本科信息管理与信息系统专业，工程师张亮具有计算机信息管理专业，可满足运行维护服务要求。

f)、公司对服务提供需确认过程进行了识别和确定。运行维护服务过程为需要确认的过程。查看了《服务过程确认记录》，对服务方法、人员能力、客户意见等内容进行了确认，能够满足服务要求。

g)、运行维护服务过程通过专人负责、专用标识等措施起到了防错作用；公司编制的《运维服务方案》、《服务器健康检查记录》、《运维项目验收报告》规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。

根据部门经理介绍，采取上述防止人为错误的措施，效果明显。质量体系运行以来，没有发生人为错误造成过程失控的情况。



h)、查看的项目部提供国网陕西省电力公司 2023 年业务系统运行技术支持（ERP、营销及综合类业务）-统一目录及统一权限，项目 2023 年 3 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日期间运维服务系统运行正常，满足项目验收的要求。见 8.5.1c) 检查表。

交付后的活动见 8.5.5 检查表。

通过观察：

项目部李昭正在为秦电信通 2023 年通信业务外包项目-佳县大华风电场等 20 个电站通信运维标准化提升技术服务项目实施日常运行维护，对系统平台进行健康检查，操作规范，记录准确，满足要求。

### 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

企业编制了《年度内审计划》，对内部审核方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法等。在2023年6月12-13日按照策划时间间隔实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。内审员经过了培训并授权，与内审员沟通能够掌握基本的内审技巧和程序，内审员审核了与自己无关的区域。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，填写了检查记录。内审开出的不符合项，已由责任部门确认后写出了原因分析，提出了纠正和纠正措施，并实施了纠正和整改，内审员及时进行了跟踪验证和关闭。审核组组长宣布了《内审报告》，报告了审核结果，对管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见。按照标准要求保留了内部审核有关信息。内部审核过程真实有效。

企业编制了《管理评审计划》，规定了评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致，并在2023年6月30日进行管理评审。最高管理者主持会议，各部门负责人参加了会议。管理评审输入考虑并覆盖了标准等要求。管理评审输出形成了《管理评审报告》，管理评审结论：管理体系具有持续的适宜性、充分性和有效性，管理目标充分适宜有效，管理体系运行正常有效等。管理评审输出提出了改进决定和措施，包括改进的机会、管理体系所需的变更、资源需求等。目前已经整改完成。保留了形成文件的信息，作为管理评审结果的证据，管理评审过程真实有效。

### 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

编制《不合格品控制程序》，符合企业实际和标准要求。抽查《不合格品评审表》，对不合格进行了识别、标识、评审和处置，防止了不合格品非预期的使用或交付。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：



利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对销售过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施已经整改完毕并验证。

### 3) 投诉的接受和处理情况:

近一年以来，没有发生质量事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

## 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

上次审核中不符合项提出未能提供有权放行人员的授权证据，查看了整改证据，措施有效。

## 五、认证证书及标志的使用

与管理者代表沟通，企业上年度未在产品中使用标志，在投标文件中正确使用了质量管理体系证书，能够符合要求。

## 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，（陕西微码数动信息科技有限公司）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     | <input type="checkbox"/> 符合 | <input checked="" type="checkbox"/> 基本符合 | <input type="checkbox"/> 不符合 |
| 适用要求        | <input type="checkbox"/> 满足 | <input checked="" type="checkbox"/> 基本满足 | <input type="checkbox"/> 不满足 |
| 实现预期结果的能力   | <input type="checkbox"/> 满足 | <input checked="" type="checkbox"/> 基本满足 | <input type="checkbox"/> 不满足 |
| 内部审核和管理评审过程 | <input type="checkbox"/> 有效 | <input checked="" type="checkbox"/> 基本有效 | <input type="checkbox"/> 无效  |
| 审核目的        | <input type="checkbox"/> 达到 | <input checked="" type="checkbox"/> 基本达到 | <input type="checkbox"/> 未达到 |
| 体系运行        | <input type="checkbox"/> 有效 | <input checked="" type="checkbox"/> 基本有效 | <input type="checkbox"/> 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:郭力



## 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](http://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。