

项目编号: 0127-2022-Q-2024

# 管理体系审核报告

## (监督审核)



组织名称: 陕西迈越信息科技有限公司

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:

2024 年 4 月 1 日

北京国标联合认证有限公司编制

地 址: 北京市朝阳区北三环东路 8 号 1 幢-3 至 26 层 101 内 8 层 810

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  | 2023-N1QMS-2263290 | 19.16.00,33.02.04 |

### 其他人员

| 序号 | 姓名 | 审核中的作用 | 来自   |
|----|----|--------|------|
| 1  | 张臻 | 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：**2024年04月01日 上午至2024年04月01日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年3月8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）：

电力行业IT系统的运行维护和技术服务；电力信息系统智能存储设备维保。

**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：西安市新城区解放路 108 号文德酒店 12 楼 1201 室

办公地址：西安市新城区解放路 108 号文德酒店 14 楼 1407 室

经营地址：西安市新城区解放路 108 号文德酒店 14 楼 1407 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：2023 年业务系统运维技术支持（基础软硬件及设施类运维）-中端存储维保服务；项目地址：陕西省西安市新城区尚德路79号；处于运维阶段，共5人。

**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：未按期监审。

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：已消除。

**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（1）项，涉及部门/条款:办公室 7.2

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：2024 年 4 月 11 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 2025 年 3 月 10 日前。



## 2) 下次审核时应重点关注:

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 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 $\geq 100\%$
2. 顾客满意率 $\geq 90\%$

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。均有有效版本，符合要求。

## 2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

根据公司领导介绍及查证，公司主要从事 Q: 电力行业 IT 系统的运行维护和技术服务；电力信息系统智能存储设备维保。提供法人营业执照（三证合一），公司成立于 2016 年 8 月 3 日，营业执照社会统一信用代码：91610102MA6TYHLBX7，法人代表人 樊涛；注册资本：500 万元。经营期限：长期，行政资质持续有效。公司 Q: 电力行业 IT 系统的运行维护和技术服务；电力信息系统智能存储设备维保，没有强制性法律法规资质类许可证要求。

公司注册地址：西安市新城区解放路 108 号文德酒店 12 楼 1201 室，与营业执照相一致。

经现场查看，公司经营地址位于：西安市新城区解放路 108 号文德酒店 14 楼 1407 室，与委托书相同。



上次审核至今无变化。

根据公司领导介绍，质量运行以来，公司 Q: 电力行业 IT 系统的运行维护和技术服务；电力信息系统智能存储设备维保，没有相关国家执法部门实施对产品质量检查情况。

产品实现的策划主要由工程技术部负责人完成，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 等进行电力行业 IT 系统的运行维护和技术服务；电力信息系统智能存储设备维保，编制了相应的过程文件：

编制了技术服务过程流程：顾客需求分析-签订服务合同-编制维护计划-日常巡查保养/用户培训-顾客验收

关键过程：运维服务过程

特殊过程：运维服务过程

外包过程：无

针对技术服务过程制定了作业指导书；

规定了服务的检验验收准则；

对软件系统的技术服务设置了《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；

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。

与经营部负责人李爱军沟通，企业的主要客户比较单一，为国电南瑞科技股份有限公司，为陕西电网电力提供运维服务。

抽 1 合同编号（甲方）：0820202305090002；2023.5.11 对顾客-国电南瑞科技股份有限公司签订：2023 年业务系统运维技术支持（基础软硬件及设施类运维）-中端存储维保服务---业主为国网陕西省电力有限公司信息通信公司，主合同为《国网陕西省电力有限公司 2023 年业务系统运维技术支持（基础软硬件及设施类运维）》，合同经法编号：SGNRGFNKYXJS2303785；查看了项目“合同评审表”，包括了质量要求和技术标准等顾客要求，公司服务能力、价格等评审内容，公司办公室、经营部、工程技术部的主管人员参加了评审。评审意见：顾客产品要求明确，公司具备按期履约能力，同意签订合同。评审意见经经营部经理李爱军同意。总经理樊涛与顾客签订了该项目服务合同。

抽 2 合同编号（甲方）：0820202305080007；2023.5.11 对顾客-国电南瑞科技股份有限公司签订：2023 年西安生产环境硬件设备维保和授权升级服务-主机存储 PC 服务器、网络第三方维保服务---（业主为国网雄安金融科技集团有限公司，主合同为《国网雄安金融科技集团有限公司 2023 年西安生产环境硬件设备



维保和授权升级服务》，合同经法编号：SGNRGPNKYXJS2303055）；查看了项目“合同评审表”，包括了质量要求和技术标准等顾客要求，公司服务能力、价格等评审内容，公司办公室、经营部、工程技术部的主管人员参加了评审。评审意见：顾客产品要求明确，公司具备按期履约能力，同意签订合同。评审意见经经营部经理李爱军同意。总经理樊涛与顾客签订了该项目服务合同。

现场了解到企业 2023 年度再无其他服务合同，2024 年的服务合同正在投标。

公司 Q: 电力行业 IT 系统的运行维护和技术服务；电力信息系统智能存储设备维保服务涉及的外部供方提供的过程、产品和服务，主要包括：存储设备、办公耗材用品的采购。

供应商包含：

广州一极信息科技有限公司 硬盘

厦门先迈电子有限公司 硬盘、电源

京东商城 计算机耗材、打印纸

2023. 7. 1 经营部按策划对供方进行了评价。

查看了 2023 年业务系统运维技术支持（基础软硬件及设施类运维）-中端存储维保服务项目的《运维方案》，项目负责人黄亮编制，由部门负责人周国良审核。

1、运维方案设计策划包含了，设计原理、设计依据、需求分析等，公司要求接到项目后 5 个工作日内完成设计输出，并取得顾客的确认。设计人员为周国良、黄亮等。所使用的工具为 OFFICE 办公软件等。

2、设计输入：2023 年业务系统运维技术支持（基础软硬件及设施类运维）-中端存储维保服务项目包含了：提供 55 台中端存储：27 台中端存储及 28 台存储交换机设备的备品备件保障及技术支持服务；（主要包括：1 台 EMC VNX8000 存储，1 台 EMC CX4-480 存储、5 台宏杉 MS3300（含 10 台 CISCO MDS9148、2 台 EMC DS6520B、2 台 EMC DS6510、2 台 EMC 5100、2 台 Brocade 5300）、1 台宏杉 5580、2 台宏杉 2510、1 台 EMC VNX5600、1 台 HP 3par 7400、1 台日立 DW800、2 台华为 5300V3、1 台华为 S5600T、2 台华为 Dorado5000、2 台华为 2600（含 2 台思科 C9148S、2 台思科 5596、2 台思科 9396、4 台华为 3096SAN 交换机）、1 台浪潮 AS500G、1 台 HP EVA44001、1 台日立 DF850-CBL、1 台 IBM TS7650 虚拟带库、1 台昆腾 Dxi 6700 虚拟带库、1 台 NetBackup240w、1 台赛门铁克 NetBackup 5230 备份一体机及其配套 SAN 交换机。

设计的依据包含了：

《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；

另外包含了设计需求：建立严格的质量保证体系，制定实施服务质量控制方案和实施措施，并督促落实各环节质量控制内容和目标，保证服务工作满足甲方对质量的要求。遵守并履行国网陕西省电力有限公司有关考核、评价、处罚的相关规定。在提供服务时，必须严格执行国家、电力行业及国家电网公司制定



的有关规范和标准。必须提供符合或优于本技术规范书要求的软硬件产品和技术服务，并能在中国境内安全使用。

3、设计评审：工程技术部经理周国良对顾客的需求以及目的和依据进行了审核，与客户以微信进行了沟通，满足设计要求。

4、设计验证：设计人员黄亮编制了《运维方案》，内容包含了：系统设备日常维护

1、接到服务通知后，根据要求进行特殊时期的现场值守。

2、提供 7\*24 小时系统故障与应急处理，并提供备品备件支持。对于 30 分钟内无法通过电话或 email 等远程解决的技术支持服务，应在 1 小时内到达现场，1 个日历日消除故障。换下的存储介质归甲方所有。系统恢复时间以不被甲方运维部门考核为准。

3、接到服务通知后 1 个日历日内开展按需的现场配置变更、消缺调优、系统升级等技术服务以及其他配合甲方、其他厂商的运维相关工作。

4、建立本地备品备件库，备件库包含所维保设备的电源、硬盘、控制器、稳压模块、光模块等关键备件。

#### 应急故障处理

1) 一般性故障处理：驻场团队每日安排监控组值班人员 1 名，负责监控所涉及系统运行状况，确保系统发生异常时及时发现并上报。按照合同安排 2 名人员值班，遇到一般性故障时，2 名值班人员在 30 分钟内快速到位，负责处理；同时，驻场团队每日安排 1 名值班干部，负责日常故障的指挥协调工作，并负责及时将故障处理情况上报给用户。

2) 大型故障处理：当遇到紧急、突发大型故障，驻场人员无法独立完成故障处理的情况下，我方管理小组领导将亲自指挥、协调故障处理工作，协调物资、人员调配。远端支援小组每日安排 2 名技术专家、骨干值班，遇到突发情况时可在 30 分钟内快速到位响应，参与故障处理或应急工作，确保为国网陕西省电力有限公司运维工作提供最坚强的运维保障。

2023.3.12 工程部经理周国良进行了审核，符合要求。

5、设计确认：2023.4.6 形成了《2023 年业务系统运维技术支持（基础软硬件及设施类运维）-中端存储维保服务运维方案》，设计人员微信发给了顾客进行确认。确认结论：方案涉及运维人员组织架构、岗位设置和人员配备情况、运维内容和服务范围、运维管理流程和管理办法、运维级别和服务时间、售后和培训，方案资源配置合理、内容详实有效，与合同内容保持一致。

6、设计输出：2023.4.6 输出了《2023 年业务系统运维技术支持（基础软硬件及设施类运维）-中端存储维保服务运维方案》，技术部经理周国良对方案进行了审核，交由顾客确认满足输入的要求。

又抽查了另外《2023 年西安生产环境硬件设备维保和授权升级服务-主机存储 PC 服务器、网络第三方维保服务运维方案》，设计过程均能够满足要求。



查公司 Q: 电力行业 IT 系统的运行维护和技术服务；电力信息系统智能存储设备维保相关内容如下：

a)、公司从事电力行业 IT 系统的运行维护和技术服务；电力信息系统智能存储设备维保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。

查看公司与客户国电南瑞科技股份有限公司签订的《信息系统运行维护和技术支持服务合同》，内容包含 2023 年业务系统运维技术支持（基础软硬件及设施类运维）-中端存储维保服务和技术支持服务，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: 电力行业 IT 系统的运行维护和技术服务；电力信息系统智能存储设备维保用的软件为华为 Smartkit（华为存储管理工具）、Xshell（远程连接工具）、IBM Storage Magement（IBM 存储管理工具），软件经过工程技术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《2023 年业务系统运维技术支持（基础软硬件及设施类运维）-中端存储维保服务-运维服务方案》。

运维服务方案主要包含：运维人员组织架构、具体运维内容和服务范围、运维管理流程和管理办法、系统运维级别和服务时间。

运维服务的内容：

开展对中端存储系统升级、备份与恢复、重大活动现场支持，硬件故障检修配合等运维工作，主要包括：提供 55 台中端存储：27 台中端存储及 28 台存储交换机设备的备品备件保障及技术支持服务；（主要包括：1 台 EMC VNX8000 存储，1 台 EMC CX4-480 存储、5 台宏杉 MS3300（含 10 台 CISCO MDS9148、2 台 EMC DS6520B、2 台 EMC DS6510、2 台 EMC 5100、2 台 Brocade 5300）、1 台宏杉 5580、2 台宏杉 2510、1 台 EMC VNX5600、1 台 HP 3par 7400、1 台日立 DW800、2 台华为 5300V3、1 台华为 S5600T、2 台华为 Dorado5000、2 台华为 2600（含 2 台思科 C9148S、2 台思科 5596、2 台思科 9396、4 台华为 3096SAN 交换机）、1 台浪潮 AS500G、1 台 HP EVA44001、1 台日立 DF850-CBL、1 台 IBM TS7650 虚拟带库、1 台昆腾 Dxi 6700 虚拟带库、1 台 NetBackup240w、1 台赛门铁克 NetBackup 5230 备份一体机及其配套 SAN 交换机。

系统设备日常维护



- 1、接到服务通知后，根据要求进行特殊时期的现场值守。
- 2、提供 7\*24 小时系统故障与应急处理，并提供备品备件支持。对于 30 分钟内无法通过电话或 email 等远程解决的技术支持服务，应在 1 小时内到达现场，1 个日历日消除故障。换下的存储介质归甲方所有。系统恢复时间以不被甲方运维部门考核为准。
- 3、接到服务通知后 1 个日历日内开展按需的现场配置变更、消缺调优、系统升级等技术服务以及其他配合甲方、其他厂商的运维相关工作。
- 4、建立本地备品备件库，备件库包含所维保设备的电源、硬盘、控制器、稳压模块、光模块等关键备件。

#### 应急故障处理

- 1) 一般性故障处理：驻场团队每日安排监控组值班人员 1 名，负责监控所涉及系统运行状况，确保系统发生异常时及时发现并上报。按照合同安排 2 名人员值班，遇到一般性故障时，2 名值班人员在 30 分钟内快速到位，负责处理；同时，驻场团队每日安排 1 名值班干部，负责日常故障的指挥协调工作，并负责及时将故障处理情况上报给用户。
- 2) 大型故障处理：当遇到紧急、突发大型故障，驻场人员无法独立完成故障处理的情况下，我方管理小组领导将亲自指挥、协调故障处理工作，协调物资、人员调配。远端支援小组每日安排 2 名技术专家、骨干值班，遇到突发情况时可于 30 分钟内快速到位响应，参与故障处理或应急工作，确保为国网陕西省电力有限公司运维工作提供最坚强的运维保障。

#### 维护服务达成指标：

| 序 | 服务指标         | 指标要求                      |
|---|--------------|---------------------------|
| 1 | 热线电话         | 7*24 小时热线电话               |
| 2 | 服务响应时间       | 15 分钟                     |
| 3 | 技术人员及备件到现场时间 | 1 小时内到现场                  |
| 4 | 备品备件库        | 为本项目设立专用备件库               |
| 5 | 备品备件质保       | 自故障设备更换之日起，保修一年           |
| 6 | 硬件故障解决时间     | 2 小时内解决                   |
| 6 | 巡检记录和故障处理单   | 服务过程中需对技术处理细节和巡检过程进行详细记录。 |

此方案由顾客及国网陕西省电力公司信息通信公司盖章确认：

审查意见：方案涉及运维人员组织架构、岗位设置和人员配备情况、运维内容和服务范围、运维管理流程和管理办法、运维级别和服务时间，方案资源配置合理、内容详实有效，与合同内容保持一致。



查看了此项目的开工报告，开工日期 2023 年 1 月 1 日，结束日期：2023 年 12 月 31 日，包含运维的基本信息。

查 2023 年 12 月的《C9148S 分项报告》，服务器管理 IP：10.208\*\*\*。

检查结论：系统运行正常。

|        |          |   |       |            |
|--------|----------|---|-------|------------|
| 设备型号   | C9148S   |   |       |            |
| 运行状态   | 正常运行     |   |       |            |
| 设备基本信息 | 主机名      | C9148S  | IP 地址 | 10.208.*** |
|        | 总体状况     | ■良好 <input type="checkbox"/> 偶尔出现故障 <input type="checkbox"/> 经常出现故障 <input type="checkbox"/> 不可使用 |       |            |
|        | LUN 使用情况 | ■正常 <input type="checkbox"/> 异常   |       |            |
|        | 电源状态     | ■正常 <input type="checkbox"/> 异常   |       |            |
|        | 系统风扇状态   | ■正常 <input type="checkbox"/> 异常   |       |            |
|        | 管理端口状态：  | ■正常 <input type="checkbox"/> 异常   |       |            |
|        | 链路状态     | ■正常 <input type="checkbox"/> 异常   |       |            |
|        | 主机状态     | ■正常 <input type="checkbox"/> 异常   |       |            |
|        | RAID 状态  | ■正常 <input type="checkbox"/> 异常   |       |            |
|        | 硬盘状态     | ■正常 <input type="checkbox"/> 异常   |       |            |
| 日志告警信息 | 电池状态     | ■正常 <input type="checkbox"/> 异常   |       |            |
|        | 存储组状态：   | ■正常 <input type="checkbox"/> 异常   |       |            |
| 结论     | 设备运行正常。  |   |       |            |

查 2023 年 3 季度的《季度服务报告》报告日期：2023 年 7 月 1 日到 2023 年 9 月 30 日。项目服务小结：本期中端存储运维服务完成月度例行巡检 3 次，开展中秋国庆节前特巡特检 1 次并提交报告，开展设备上下架、存储设备评价工作，圆满的完成了客户交办的日常运维工作，未发生系统故障停机事件或国网考核。

报告人：相阳，客户技术经理：刘立朋，2023.10.8

查《2023 年第四季度服务评价表》，评价期限：2023 年 10 月 1 日到 2023 年 12 月 31 日，对人员能力、工作规范性、服务质量、运维安全等进行了详细的打分评价，本季度得分：100，评价人：刘立朋，评价时间：2024.1.2.



在查《2023年第三季度服务评价表》，评价期限：2023年7月1日到2023年9月30日，本季度得分：100，评价人：刘立朋，评价时间：2023.10.8.

组织的实施监视和测量及过程放行的控制基本符合规定的要求。

企业同时为客户提供业务培训技术服务，查看了《培训确认单》，抽2023.8.11对客户国电南瑞科技股份有限公司进行了“华为HCNP网络存储技能培训”相关培训，培训讲师：高新田。具体内容包含：

IO栈处理(块服务)：VBS收到读写请求，根据lunid+offset hash到一个归属的EDS-B节点；对于写请求EDS-B节点的块服务把数据写入cache，读请求优先在cache中命中，如果不命中则从Index读取；对于写操作，Cache为了快速返回，把数据以小比例EC写入Plog Server；EC编码后的Cache数据写入Plog Server，前台写操作完成；

Cache水位达到一定阈值，把脏数据写入index；数据先以用户配置的EC比例写入Plog Server，再把元数据记入index；EC编码后的数据写入Plog Server。

查看了签到表，客户刘立朋签字确认，日期2023.8.11.

d)、公司设备配置，设备8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:电力行业IT系统的运行维护和技术服务；电力信息系统智能存储设备维保需求。

现场巡视：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、设备运行维护人员，其中工程技术部工程师黄亮具有本科信息管理与信息系统专业，毕业证书编号：107481201405001837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，2023年7月21日对运维人员的能力、方法、标准、实际操作等进行了确认，能够满足对运维过程的需求。.

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》、《运维质量考核总结》、《信息化项目验收报告》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)、查看的工程技术部提供国网陕西省电力公司2023年业务系统运维技术支持项目验收报告。

通过观察：

工程技术部高新田正在为2023年业务系统运维技术支持（基础软硬件及设施类运维）-中端存储维保服务项目实施日常运行维护，对linux服务器，IP10.218.\*\*\*进行健康检查。

**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8月14至8月15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。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求，与两名内审员沟通，能够掌握基本的内审技巧和内审程序。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。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8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

上次审核未提出不符合项。

### 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, (陕西迈越信息科技有限公司)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的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。