

项目编号：0047-2023-Q-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：西安古汉信息科技有限公司

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 6 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

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	33.02.01,33.02.04

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	赵先洲	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 ☒ 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：计算机软件著作权登记办法、计算机软件保护条例、软件产品管理办法、计算机信息系统安全保护等级划分准则、计算机软件单元测试、计算机软件可靠性和可维护性管理、信息技术 软件生存周期过程、计算机软件文档编制规范、计



计算机软件需求规格说明规范、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：2024年04月06日 上午至2024年04月06日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年3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）：

应用软件开发；软件系统运营维护服务

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：西安市长安区西长安街万科城 25-11101

办公地址：西安雁塔区双杜路万象春天 DK-9（一期）2 号楼 807 室

经营地址：西安雁塔区双杜路万象春天 DK-9（一期）2 号楼 807 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）：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：未进行监督审核

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 16 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 2025 年 3 月 2 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: 最好的产品, 最优的价格, 最先进的技术, 最优良的服务。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. 软件开发客户一次验收合格率 $\geq 90\%$
2. 顾客满意度 ≥ 90 分

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：计算机软件著作权登记办法、计算机软件保护条例、软件产品管理办法、计算机信息系统安全保护等级划分准则、计算机软件单元测试、计算机软件可靠性和可维护性管理、信息技术 软件生存周期过程、计算机软件文档编制规范、计算机软件需求规格说明规范、计算机软件测试文档编制规范等。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:应用软件开发；软件系统运营维护服务。提供法人营业执照（三证合一），公司成立于 2017-07-06，营业执照社会统一信用代码：91610116MA6U68464T，法人代表人王玉焕；注册资本：1000.00 万。经营期限：长期，行政资质持续有效。公司 Q:应用软件开发；软件系统运营维护服务，没有强制性法律法规资质类许可证要求。

公司注册地址：西安市长安区西长安街万科城 25-11101，与营业执照相一致。

现场查看，公司经营地址由原来的：陕西省西安市国家民用航天产业基地雁塔南路 266 号陕西省中小企业服务平台 616，变更为：西安雁塔区双杜路万象春天 DK-9（一期）2 号楼 807 室，与任务书相同。

根据公司领导介绍，质量运行以来，公司 Q:应用软件开发；软件系统运营维护服务，没有相关国家执法部门实施对产品质量检查情况。

查企业基本信息与初审没变化。



验证了上次审核发现的问题，整改措施有效。

投诉或事故:无

政府主管部门监督抽查情况:无。

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、计算机软件著作权登记办法、计算机软件保护条例、软件产品管理办法、计算机信息系统安全保护等级划分准则、计算机软件单元测试、计算机软件可靠性和可维护性管理、信息技术 软件生存周期过程、计算机软件文档编制规范、计算机软件需求规格说明规范、计算机软件测试文档编制规范等进行应用软件开发；软件系统运营维护服务，编制了相应的过程文件：

- (1) 编制了应用软件开发：任务下达-软件设计开发（制定开发计划-需求分析-软件设计-编程实现-软件测试-缺陷跟踪与改进）-软件交付—操作培训—版本更新
- (2) 软件系统运营维护：顾客需求分析-签订服务合同-编制维护方案-日常巡查维护/用户培训-顾客验收
- (3) 针对软件研发过程制定了作业指导书；
- (4) 规定了软件研发的检验验收准则；

B、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；

- (5) 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。

抽 1 技术服务合同：2022.9.1 对顾客-宝鸡石油机械有限责任公司签订：《宝石机械 2022 年 ERP 融合系统财务运维》技术服务项目的“合同评审表”，服务内容包含了：为宝石机械本部财务及下属 8 家分子公司单位财务人员提供 ERP 系统财务模块的技术支持，分别是:宝石机械本部、咸阳公司、特车公司、钻机分公司、泵业分公司、钢结构分公司、热工分公司、自动化设备分公司、海洋分公司，共 9 家单位，技术服务期限:自 2022 年 9 月 1 日至 2023 年 8 月 31 日，技术服务进度:服务期限内开展日常运维工作，确保系统正常运行，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、研发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。评审意见经总经理王玉焕同意。总经理王玉焕与顾客签订了该项目服务合同。

企业又于 2023 年 8 月 31 签订了新的服务期限合同，从 2023 年 9 月 1 日至 2024 年 8 月 31 日。

再抽 2 技术服务合同：2022.12.3 对顾客方-宝鸡石油机械有限责任公司泵业分公司签订：泵业分公司 ERP 运维项目服务项目的“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、研发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。评审意见经总经理王玉焕同意。总经理王玉焕与顾客签订了该项目服务合同。技术服务期限：自合同签订之日起至 2023 年 12 月 30 日。

再抽 3 技术服务合同：2022.6.27 对顾客方-四川宝石机械钻采设备有限责任公司签订：为四川宝石机械钻采设备有限责任公司物资采购、生产管理模用户提供 ERP 系统技术支持项目的“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、研发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。评审意见经总经理王玉焕同意。总经理王玉焕与顾客签订了该项目服务合同。技术服务期限：自 2022 年 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日止。

再抽 4 软件研发合同：2023.7.7 对顾客方-宝鸡石油机械有限责任公司钢结构分公司签订：钢结构分公司 ERP 优化项目的“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、研发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。评审意见经总经理王玉焕同意。总经理王玉焕与顾客签订了该项目服务合同。

再抽 5 软件研发合同：2023 年 12 月对顾客方-昆仑数智科技有限责任公司签订：延长石油销售公司延炼、榆林销售银税企直连系统集成接口开发项目的“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、研发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。评审意见经总经理王玉焕同意。总经理王玉焕与顾客签订了该项目服务合同。

又抽查了其他 2 份合同，均进行了合同评审，基本符合要求。

查编制有《设计与开发控制程序》，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：市场需求客户、客户意向、公司的设备及开展的项目等。

设计和开发的输入：提供了《立项报告》、《项目开发计划》、《配置管理计划》。

1) 项目名称：钢结构分公司 ERP 优化项目，

设计内容：为钢结构分公司 ERP 优化项目提供项目实施服务和技术支持服务，完成钢结构分公司提出的全部需求任务，确保系统顺利上线运行。

1、项目目标：

- (1) 重新设计优化采购、库房、生产、销售各个模块的业务流程，让流程落地，高效、合理、实用。
- (2) 重新梳理历史存货数据，设计单独库位存放，消除因历史数据对以后年度利润核算的影响。
- (3) 整理现有库存及成本价格：梳理库存数据，纠正系统物料标准成本价格，降低材料成本差异科目金额。



(4) 重设岗位角色与权限：重新优化设计 ERP 岗位角色、权限，提高各个部门之间的交接效率。

(5) 加强培训学习：需要专业 ERP 顾问对最终用户组织培训、编写系统操作手册、指导特殊业务处理流程。

序号	阶段名称	里程碑名称	开始日期	结束日期	完成 准则
1	项目准备阶段	项目启动会	2023.4.5	2023.4.30	项目正式启动
2	业务蓝图阶段	业务现状分析分析报告	2023.5.1	2023.5.31	业务蓝图方案
3	系统实现阶段	业务蓝图设计报告	2023.6.1	2023.6.14	系统实现
4	系统测试	测试报告	2023.6.15	2023.6.22	测试报告
5	上线准备	UAT 测试报告	2023.6.23	2023.6.30	用户确认最终上线策略和数据
6	系统上线	上线策略和数据准备完成	2023.6.22	2023.7.7	系统上线完成

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，

评审人员：组长：史丹、测试：史明珠、研发：史明珠、祝鹏芳、史建军，2023.4.28 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《设计输出及评审记录表》

设计项目名称		钢结构分公司 ERP 优化项目	
设计人员		史丹	
参加人员或部门		史明珠、祝鹏芳、史建军	
设计输出内容	1、钢结构分公司 ERP 优化项目源代码 2、钢结构分公司 ERP 优化项目使用说明书 3、用户操作手册		
评审意见	软件功能能够满足要求。 设计负责人签字：史丹 2023 年 6 月 15 日		



查看了《测试报告》

测试说明		结果
登出	输入 email 地址和密码登录系统	通过
	输入手机号和密码登录系统	通过
	输入人员编号和密码登录系统	通过
	通过 email 地址找回密码, email 收到找回密码邮件	通过
	再次访问系统账户自动登录	通过
	点‘登出’按钮,退出系统,返回到登录界面	通过
账户管理	修改姓名并保存正确	通过
	修改头像并保存正确	通过
	修改密码并保存正确	通过
	修改个人网页并保存正确	通过
	修改 email 并保存正确	通过
服务端	用户点“打开摄像头”按钮,再点击“启动服务器”	通过
	点击打开之后,会弹出一个对话框来实时显示采集到的图像	通过
	点击“启动服务器”后,会弹出一个对话框	通过
	提示用户可以通过相应的网络地址来看	通过
客户端	用户首先在编辑框中输入服务器地址,然后点击按钮	通过
	播放按钮将变成“停止”按钮,停止按钮用于停止接收视频直播	通过
	用户如果想停止接收,可以点击“停止”按钮	通过
其他	系统支持简体中文	通过
	系统支持繁体中文	通过
	系统支持英文	通过

测试能够满足个项目功能: (1) 物资存货数据与财务账面数据不一致, 存货数据与真实库存数据存在较大偏差

(2) 部分材料无法进 ERP 系统, 出现账外存货, 例如锻件、铸件。

(3) 材料采购入库不及时, 导致如法及时入库、车间领料在 ERP 过账滞后、生产订单投料滞后与混乱。



(4) 外协成本采购流程设计流程没有细化, 导致外协成本采购成本无法直接确认到成本中心或生产订单。

(5) 生产订单投料流程设计没有细化, 导致生产投料严重背离 BOM 结构, 随意投料导致材料成本偏差较大。

(6) 生产订单报工问题, 由于生产订单工时数字没有统一标准, 对在制订单没有报工, 导致制造费用分摊差异很大, 最终造成产品成本失真。

(7) 自制半成品与产成品的标准成本价格与实际成本偏差较大, 造成材料成本差异过大。

(8) 产品成本核算由于之前的 ERP 设计是基于钢结构分公司层面, 受各个车间之间的成本传递影响, ERP 无法核算出产品在各个车间内发生的真实成本, 无法通过 ERP 数据对车间的成本开展考核

(9) 对于新业务、特殊业务不知道如何在 ERP 系统操作, 造成了业务数据的严重滞后, 甚至数据错误。

(10) 物资采购入库时, 由于编码、单位转换等问题, 造成了入库数量错误, 发票无法及时挂账等一系列历史遗留问题。

(11) 受历史存货数据影响, 整体存货数据累计金额逐年增大, 严重影响以后年度真实利润核算。。

评审人员: 组长: 史丹、测试: 史明珠、研发: 史明珠、祝鹏芳、史建军, 2023.6.20 日

在公司内的测试, Bug 在时间轴上的分布是急速下降并最终稳定在较低范围的, 在第三轮的测试中, 所有 Bug 均得到修改并验证通过, 可以认为系统存在现未测出 Bug 的可能性较低; Bug 在模块间按测试用例的比例的分布是比较均匀的, 可以证明各模块的质量应该是同级的。从第二轮测试结束至今, 系统已经连续运行 15 天, 也没有发现问题。

在现场的第一轮测试中, 所出现的 2 个错误都是在公司内的测试环境中仿真不出来的, 是由于现场复杂的运行环境造成的, 故障排除后在接下来的测试中系统基本趋于稳定, 没再发现问题。

企业于 2023 年 8 月 15 日由顾客组织相关技术人员进行了验收, 验收结论: 验收组一致认为, 该项目验收通过。顾问组应继续做好对我钢结构分公司的运维工作, 一如既往地为我公司提供技术支持服务。

基本符合设计开发过程策划的控制要求。

现场查看企业正在研发的 1 款软件《延长石油销售公司延炼、榆林销售银税企直连系统集成接口开发项目》研发的资料, 查看了《项目开发计划》《立项报告》等资料, 能够对研发过程进行详细的策划, 输入, 各过程均进行了评审, 符合要求。

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。

抽查了 4 份软件著作权证书:

标准化信息系统 V1.0--软著登字第 7389774 号--2021 年 05 月 11 日;

车间生产应用管理系统 V1.0--软著登字第 9812773 号--2022 年 06 月 28 日;



教师专业发展考评管理系统 V1.0-软著登字第 10202373 号-2022 年 08 月 23 日;

人事考核系统 V1.0--软著登字第 10551867 号--2022 年 12 月 22 日。见附件

查公司 Q: **应用软件开发; 软件系统运营维护服务**相关内容如下:

公司从事应用软件开发; 软件系统运营维护服务通常依据客户技术要求、计算机软件著作权登记办法、计算机软件保护条例、软件产品管理办法、计算机信息系统安全保护等级划分准则、计算机软件单元测试、计算机软件可靠性和可维护性管理、信息技术 软件生存周期过程 、计算机软件文档编制规范、计算机软件需求规格说明规范、计算机软件测试文档编制规范等进行软件开发。

应用软件开发: 任务下达-软件设计开发(制定开发计划-需求分析-软件设计-编程实现-软件测试-缺陷跟踪与改进)-软件交付-操作培训-版本更新

软件系统运营维护: 顾客需求分析-签订服务合同-编制维护方案-日常巡查维护/用户培训-顾客验收

公司编制有《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》等可以指导并规范员工的实际操作。

查公司于 2023 年 12 月对顾客方-昆仑数智科技有限责任公司签订: 延长石油销售公司延炼、榆林销售银税企直连系统集成接口开发研发合同, 明确规定了运行软件开发需完成的工作内容及进度节点安排, 基本满足要求。

现场查看史明珠开发工程师正在对延长石油销售公司延炼、榆林销售银税企直连系统集成接口开发进行开发, 正在开发编写规范, 符合要求。

查软件系统运营维护服务记录:

a)、公司编制有《运维方案》、《运维日志》、《验收报告》等可以指导并规范员工的实际操作。

查看公司与客户宝鸡石油机械有限责任公司签订的《宝石机械 ERP 融合系统财务运维合同》2024 年, 明确规定了技术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。查看的用于 Q:**软件系统运营维护服务**用的软件为宝石机械 ERP 财务融合系统, 以上软件为企业研发。软件经过研发部的确认上述监视和测量设备能满足产品测量需求。

c)、1、查与客户宝鸡石油机械有限责任公司签订的《宝石机械 ERP 融合系统财务运维合同》的《运维方案》, 研发部负责人史丹编制, 由客户项目负责人王嘉佳审核。

运维方案主要包含: 宝石机械 ERP 系统运维参照中石油其他单位, 使用了第三方服务商进行服务, 取得了很好的效果。在信息化总体运维方面, 架构规划、方法论和范围需要考虑如下因素:

①要解决信息化维护专业知识针对性强, 技术层、业务层跨度大。



②针对宝石机械 ERP 专业人员配备不足的现状，进行人员结构的合理补充。

③解决信息化设施、设备、系统及管理工作的繁杂和不规范的问题，实现标准化统筹管理，覆盖全局，突出重点，降低管理运营成本，提高投资效益，凸显信息化建设的价值。

④满足未来数字化智能化对信息和运维工作的更高要求。

技术服务的内容及人员配置：

阶段名称	工作内容	人员配置	结束日期	完成准则
第一阶段 运维总结	进行 ERP 及其相关系统日常运维以及优化提升工作，并对第一阶段运维情况及效果进行分析总结	史明珠、 祝鹏芳	2023. 9	提供《项目周报》、 《项目运行问题记录单》
第二阶段 以及上半 期运维总 结	进行 ERP 及其相关系统日常运维以及优化提升工作，并对第二阶段运维情况及效果进行分析总结。同时对上半期运维工作和重大运维事项进行总结并进行客户满意度调查	史明珠、 祝鹏芳	2023. 12	提供《项目周报》、 《项目运行问题记录单》
第三阶段 运维总结	进行 ERP 及其相关系统日常运维以及优化提升工作，并对第三阶段运维情况及效果进行分析总结	史明珠、 祝鹏芳	2024. 6	提供《项目周报》、 《项目运行问题记录单》
第四阶段 年度运维 总结及验 收	进行 ERP 及其相关系统日常运维以及优化提升工作，并总结全年财务管理模块运维情况及效果，由甲方对全年财务管理 ERP 系统运行情况进行验收	史明珠、 祝鹏芳	2024. 12	提供《项目周报》、 《项目运行问题记录单》。

2、查宝石机械 ERP 财务模块运维项目问题清单的原始数据收集资料，包括：

4/26/2023，提出问题：1. ZCP7FIIF016 输入工厂，期间，年份 过账日期 点击执行传输凭证；2. FMIS 系统手工处理选中需要处理的凭证，点击“处理”；处理状态：已处理。

8/16/2023，提出问题：1. FMIS 维护产品对照表路径：一级核算/标准平台/标准管理/数据管理/地区公司标准/分单位对照维护 2. FMIS 审核产品对照表 3. FMIS 系统同步路径：一级核算/标准平台/标准管理/数据管理/地区公司标准/对照数据同步 业务系统选择 3000，字典选择 JFCPZD_ERP_MAP 集团产品对照表(个性)，点击“重新同步”审核状态选择“已审核”选中需要同步的 WBS 后点击同步即可。4. ERP 系统传输会计凭证；处理状态：已处理。

2/26/2024，提出问题：同步产品对照表：FMIS 系统同步路径：一级核算/标准平台/标准管理/数据管



理/地区公司标准/对照数据审核、同步 业务系统选择 3000,字典选择 JFCPZD_ERP_MAP 集团产品对照表(个性),点击“重新同步”审核状态选择“已审核”选中需要同步的 WBS 后点击同步即可;处理状态:已处理。

对模块、问题描述、单位、提出人、提出时间、完成时间、状态、解决方案描述内容进行了记录描述,能够满足顾客对体系运维的需求。

d)、公司设备配置,设备 5 台(主要为技术服务所需的计算机),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: **软件系统运营维护服务需求**。

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软件系统运营维护服务人员,其中研发部工程师史明珠、祝鹏芳、史建军具有本科软件工程、电子信息工程专业,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。技术服务过程暂无需要确认的过程。

g)、技术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《运维方案》、《运维日志》、《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)、查看的研发部提供宝鸡石油机械有限责任公司签订的《宝石机械 ERP 融合系统财务运维合同》2023 年度服务验收报告,验收内容包含了:项目期间为 2022 年 9 月 1 日号至 2023 年 8 月 31 日在合同签订的一年时间内,在运维顾问的现场支持下,完成了财务模块日常运维工作确保了宝石机械 ERP 系统财务模块的正常平稳运行。

本年度运维顾问处理的并且记录在问题清单中的各类问题约有 1233 条,其中财务模块问题 1197 条,其他业务模块相关问题 36 条(物资、生产、销售、项目、资产、其享平台、FMIS 系统)。批量数据处理也只记录一次。处理问题类型包括配置与开发问题,数据问题,财务共享系统、FMIS 系统、资产系统接口问题、应用问题等。项目运行期间,运维问题解决及时、高效,系统运行稳定,计算数据准确,信息传递及时,实现了最初确定的实施目标:

1. 解决财务用户使用 ERP 系统及融合系统(ERP 部分)遇到的系统操作报错等各类应用问题;
2. 对于财务用户使用 ERP 系统及融合系统(ERP 部分)遇到的需要修改后台配置的问题,进行评估,并负



责和二级运维进行沟通，以便二级运维尽快评估并完成后台配置修改桔沚泛鲟鼯眶

3. 沟通、了解、梳理财务用户提出的报表开发等开发需求, 评估开发实现的可能性并负责和二级运维沟通梳理的开发需求:

4. 对于财务用户使用 ERP 系统及融合系统(ERP 部分)遇到的权限类问题, 给出权限修改方案, 并负责后续沟通;

5. 组织宝石机财务用户的不定期培训。

验收结论: 2022 年宝石机械 ERP 运维项目相关资料齐全, 系统运行稳定正常, 符合项目运维要求, 满足验收条件, 验收通过。验收日期: 2023 年 8 月 15 日。

交付后的活动见办公室 8.5.5 检查表。

通过观察:

祝鹏芳运维工程师正在对宝石机械泵业分公司客户的 ERP 系统进行维护, 正在维护的内容包括: 解决物资用户采购订单创建、采购入库、发票校验, 种种原因引起的无法挂账处理等问题。

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12月11日至2023年12月12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12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：经营地址由原来的：陕西省西安市国家民用航天产业基地雁塔南路 266 号陕西省中小企业服务平台 616，变更为：西安雁塔区双杜路万象春天 DK-9（一期）2 号楼 807 室。

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

上次审核提出研发软件未确认，现场查看了确认记录，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，（西安古汉信息科技有限公司）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	☐ 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:郭力



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。