

项目编号：30421-2023-Q-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：西安聚力时空科技有限公司

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 26 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	33.02.01,33.02.03

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	郁成	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



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26日 上午至2024年04月26日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年5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）：

计算机软件开发，信息系统运行维护服务及技术服务

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：陕西省西安市沣东新城世纪大道西咸人才大厦七层 B2-201

办公地址：西安市高新区唐延南路十一号 3 幢 1062 室

经营地址：西安市高新区唐延南路十一号 3 幢 1062 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：

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（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 5 月 6 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 2025 年 5 月 11 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

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。

3) 本次审核发现的正面信息：



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：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



《质量环境职业健康安全目标指标分解考核表》，内容包括：

部 门	目 标 内 容	考核频次	考核结果
公 司	1.软件开发客户一次验收合格率 $\geq 90\%$	半年一次	100%
	2.顾客满意率 ≥ 90 分	半年一次	95 分
行政部	1.文件分发、回收及时率 100%	半年一次	100%
	2、人员招聘及时率 100%	半年一次	100%
	3、年度培训计划执行率 100%	半年一次	100%
	4、供应商评审合格率 100%	半年一次	100%
	5.顾客满意率 ≥ 90 分	半年一次	95 分
	6.合同评审率 100%	半年一次	100%
	7、合同履约率 $\geq 98\%$	半年一次	100%
生产部	1、软件开发客户一次验收合格率 $\geq 90\%$;	半年一次	100%
	2、顾客反馈及时处理率 100%	半年一次	100%
	3、不合格项及时处置率 100%	半年一次	100%

抽查 2023 年 5 月以来，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、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。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

根据公司领导介绍及查证，公司主要从事 Q: 计算机软件开发，信息系统运行维护服务及技术服务。提供法人营业执照（三证合一），公司成立于 2020-09-17，营业执照社会统一信用代码：91611105MA71768Q9E，法人代表人 苗林英；注册资本：100.00 万。经营期限：长期，行政资质持续有效。公司 Q: 计算机软件开发，信息系统运行维护服务及技术服务，没有强制性法律法规资质类许可证要求。

公司注册地址：陕西省西安市沣东新城世纪大道西咸人才大厦七层 B2-201，与营业执照相一致。

现场查看，公司经营地址由陕西省西安市高新区逸翠园 I 都会 2 号楼 1 单元 5 楼，变更为：西安市高新区唐延南路十一号 3 幢 1062 室，与任务书相同。

根据公司领导介绍，质量运行以来，公司 Q: 计算机软件开发，信息系统运行维护服务及技术服务，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计算机软件开发，信息系统运行维护服务及技术服务，编制了相应的过程文件：

- (1) 编制了软件研发：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) 信息系统运行维护服务及技术服务：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
- (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。

抽查合同 1、《软件服务协议》2023 年 8 月 2 日对顾客-陕西志鉴数字传媒有限公司签订：《表单问卷管理系统》软件研发、运维服务项目的“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，完成期限:自项目正式启动之日起，在 30 个自然日内完成；免费维护时间:自产品验收后一年内(不含新功能开发)。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。评审意见经总经理苗林英同意。总经理苗林英与顾客签订了该项目服务合同。

抽查合同 2、《软件服务协议》2023 年 9 月 1 日对顾客-陕西志鉴数字传媒有限公司签订：《企业微信客户管理系统》软件研发、运维服务项目的“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，完成期限:自项目正式启动之日起，在 72 个自然日内完成；免费维护时间:自产品验收后一年内(不含新功能开发)。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。评审意见经总经理苗林英同意。总经理苗林英与顾客签订了该项目服务合同。

抽查合同 3、《软件服务协议》2023 年 8 月 31 日对顾客-陕西高速电子工程有限公司签订：《满意度调研及意见反馈系统》软件研发、运维服务项目的“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，完成期限:自项目正式启动之日起，在 30 个自然日内完成；免费维护时间:自产品验收后一年内(不含新功能开发)。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。评审意见经总经理苗林英同意。总经理苗林英与顾客签订了该项目服务合同。

抽查合同 4、《软件服务协议》2023 年 8 月 15 日对顾客-西安小金坨装饰有限公司签订：《企业资产管理信息系统》软件研发、运维服务项目的“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：1、项目排期: 2023 年 8 月 10 日至 2023 年 10 月 10 日。

2、启动日期:自 2023 年 8 月 10 日开始启动。

3、完成期限:自项目正式启动之日起，在 40 个工作日内完成

4、免费维护时间:自产品验收上线后一年内(不含新功能开发)。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。评审意见经总经理苗林英



同意。总经理苗林英与顾客签订了该项目服务合同。

又抽查了以往其他的服务合同，均进行了合同评审，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：满意度调研及意见反馈系统，顾客：陕西高速电子工程有限公司

设计内容：员工在手机端，通过企业公众号，进入满意度及意见反馈系统，员工可观看企业公布的一些优秀的反馈建议，可提交自己的意见反馈；后台管理系统，收到员工的意见反馈，可对员工反馈内容进行确认处理或直接转交下级进行处理；员工的意见反馈在确认处理后，公司领导及相关人员，可以在后台管理系统，对员工的意见反馈进行回复，自此完成了员工意见反馈的处理，并根据需要控制员工的反馈内容，在手机端的展示或隐藏。

建立员工满意度问卷调查，适配调研内容，帮助企业制定问卷、发送问卷链接、收集数据、对数据进行统计分析。

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：郁成、测试：符江波、研发：符江波、祝鹏芳、史建军，2023.8.13 日。

设计项目名称		满意度调研及意见反馈系统		
设计项目负责人		郁成	计划完成时间	2023 年 8 月 10 日
设计 开发 阶段	阶段名称	完成时间	阶段任务	负责人
	方案设计	2023 年 8 月	根据可行性研究报告及合同约定，确定完整的包含所完成功能的总体技术实施方案	符江波
	软件开发	2023 年 8 月	完成模块的数据 485 及 232 通信协议数据接口、系统运行界面、教学模块、实时数据接收和指令发送等主要功能，进而完成软件总体框架，实现可实际运行的系统。	符江波、郁成
	自检交验	2023 年 9 月	制定详细的测试计划，对软件进行详细的自检，然后邀请用户进行实测并进行功能完善和修订。	郁成
	顾客验收使用	2023 年 9 月	在用户的实际应用环境进行验收	符江波、郁成
备注				
任务下达者（签字）：郁成		技术负责人（签字）：弓震龙		
2023 年 8 月 10 日		2023 年 8 月 10 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	满意度调研及意见反馈系统
设计人员	郁成
参加人员或部门	符江波、祝鹏芳、史建军
设计输出内容	1、满意度调研及意见反馈系统源代码 2、满意度调研及意见反馈系统使用说明书 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：郁成 2023 年 8 月 13 日

查看了《测试报告》

测试能够满足个项目功能：人员管理实现对业务人员的管理，包含人员列表、人员的启用与停用、人员信息的新增、编辑、删除功能，人员列表字段包含人员姓名、手机号、所在组织、职务、操作人、操作时间。。

评审人员：组长：郁成、测试：符江波、研发：符江波、张超、侯若钦，2023.9.14 日

各系统 Bug 在时间轴上的分布：

子系统	第一轮	第二轮	第三轮	现场第一轮	现场第二轮	各系统合计
实时监测	2	1	0	0	0	3
历史查询	1	0	0	0	0	1
唯一性系统	2	0	0	1	0	3
基础数据	2	4	0	0	0	6
系统管理	1	2	0	1	0	4
各轮合计	12	7	0	4	1	18

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。

顾客 2024 年 4 月 20 日对软件进行了验收，结论：验收合格。

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《财务核对管理平台系统升级项目》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。

现场观察到符江波工程师正在对财务核对管理平台系统升级项目进行开发，正在开发的内容包括：新增离休人员薪资管理、新增个人收入台帐历史查询、升级人员薪资表结构，支持全新字段的数据查询和报表导出，便于财务核对，优化后续研发的逻辑，确保了软件开发顺利进行。

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。

查公司 Q：计算机软件开发，信息系统运行维护服务及技术服务相关内容如下：

公司从事计算机软件开发，信息系统运行维护服务及技术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。

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

信息系统运行维护服务及技术服务：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

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。

再查公司于 2023.8.10 与陕西高速电子工程有限公司签订的《满意度调研及意见反馈系统》研发、运维、技术服务合同，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。

查信息系统运行维护服务及技术服务记录：

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。

查看公司与客户陕西高速电子工程有限公司签订的《满意度调研及意见反馈系统》，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:信息系统运行维护服务及技术服务用的软件为满意度调研及意见反馈系统，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、查与客户陕西高速电子工程有限公司签订的《满意度调研及意见反馈系统》的《运维方案》，研发部负责人郁成编制，由客户项目负责人刘博审核。

运维方案主要包含：不定期发布产品补丁，修正产品中存在的 Bug，用户可以根据需要选择适当补丁。

系统恢复服务，确保系统崩溃后能尽快恢复。

为客户提供计算机系统的合理建议。

根据故障对客户业务造成的影响，将故障分为四种级别，划分界定如下：

一级故障：主要指产品在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致产品的基本功能不能实现或全面退化的故障。

二级故障：主要指产品在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致产品的基本功能不能实现或全面退化。

三级故障：主要指产品在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障。

四级故障：主要指产品在运行中出现的断续或间接地影响系统功能和服务的故障。

服务方式：提供 7*24 小时客户服务热线及完善的响应机制。服务人员：郁成、符江波、张超

远程连接服务：技术支持人员在客户授权后，可通过远程连接进入客户的系统帮助客户解决问题。可远程连接到客户的系统在客户的系统上做编程调整，从而确保系统为用户产生最大的效益。

技术服务的内容及人员配置：符江波、张超、侯若钦等人。

2、查满意度调研及意见反馈系统运维项目问题清单的原始数据收集资料，包括：

2023.12.7 工作内容：前端用户验证码登录后，如果后台没有此手机号，则根据用户填写的手机号以及所选的公司及部门，在后台创建用户，并赋予“普通角色”的权限；

2024.02.20 工作内容：“调整建言类别，留言领域的选项内容；建言类别：建言献策，投诉求助；留言领域：工作环境，沟通协作，福利待遇，培训学习，文体活动”；

2024.02.27 工作内容：“引导页，当问卷列表中只有一个在收集中的问卷时，点击“问卷调研”，直接进入问卷页面”。

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:信息系统运行维护服务及技术服务需求。

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信息系统运行维护服务及技术服务人员，其中研发部工程师符江波、张超、郁成、弓震龙具有本科软件工程、计算机相关专业，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)、查看的研发部提供陕西高速电子工程有限公司签订的《满意度调研及意见反馈系统》服务验收报告：

验收内容包含了：本次运维项目的成功得益于以下几个方面：双方领导对项目的重视以及对项目工作的大力支持；关键用户及系统管理员的大力支持与配合；现场运维顾问严谨的工作态度与客户至上的服务理念。

综合以上各个方面因素，项目验收小组认为 2023 年满意度调研及意见反馈系统运维项目达到了预期的效果，符合本单位工资和公积金自发核算业务需求同意接受并认可项目组提供的各项运维服务工作。

验收结果：满意度调研及意见反馈系统项目相关资料齐全，系统运行稳定正常符合项目业务需求，业务模块按要求完成，满足验收条件，验收通过。 2024 年 4 月 20 日。

交付后的活动见办公室 8.5.5 检查表。

通过观察：

郁成运维工程师正在对满意度调研及意见反馈系统进行维护，正在维护的内容包括：1 字体定制设计，优化标题，加强识别率，优化交互视觉；2 添加工会元素背景及氛围感；3 调整分公司组织结构等问题。

技术服务主要提供软件操作培训，后续软件升级等。

查看公司与客户陕西高速电子工程有限公司签订的软件研发服务合同，规定了企业为甲方提供软件培训服务。查看培训教材，内容主要包含了 4 个方面：

1 防止窃取和泄密

采用数据加密解决方案，日常所有类型的文件都能被加密。加密过的文档未经许可及对应权限即无法打开，即时被拷贝走打开也是密文显示，无法查看真是内容。



2 防止越权访问

管理员通过权限控制，能精准控制人员对文件的访问、编辑权限，同时划分文件密级，有效防止越权访问。

3 软件操作

用户管理实现对系统使用人员的账号信息管理，支持用户的新增、编辑、分配用户角色、启用、停用、删除功能，用户列表包含字段用户名、登录账号、手机号码、角色名称、状态、添加时间、最近登录时间、操作人、操作时间。

4 菜单管理

菜单管理实现针对系统的菜单功能进行新增、编辑、删除，菜单列表字段包含菜单名称、类型、路径、图标、排序、操作人、操作时间。

查看了培训记录表，以及培训效果评价：经考核，参加培训人员对整改软件系统的操作和使用有了深刻的理解，培训效果良好。

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2024年3月11日至2024年3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。内审员经过了培训，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2024年3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。对研发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: 陕西省西安市高新区逸翠园 I 都会 2 号楼 1 单元 5 楼, 变更为: 西安市高新区唐延南路十一号 3 幢 1062 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

上次审核提出未对功能软件进行确认, 现场查看了确认记录以及培训记录, 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，（西安聚力时空科技有限公司）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



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。