



测量管理体系
(GB/T19022-2003/ISO10012:2003)
监督审核报告

认 证 企 业：科大讯飞股份有限公司

编 号：203016-2023-2024

审核组长（签字）：

审核组员（签字）：

报 告 日 期：2024 年 5 月 15 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！



编号：203016-2023-2024

监督审核报告

一、基本情况

企业名称	科大讯飞股份有限公司	企业联系人	刘琦
认证证书编号	ISC-2023-1555	证书有效期	2028-04-02 0:00:00
监督审核次数	第1次监督审核	本次监督时间	2024年05月13日上午 -2024年05月15日上午
监督审核员姓名及确认号	鞠录梅 2024-N1MMS-2274283	监督审核涉及 的区域或部门	管理层、管理者代表、 硬件中心、企信部、供应链管理 部、教育 BG、消费者 BG、销委会、 人力资源部、行政部。

二、监督审核内容：

1. 一年内违反法律法规或重大事故的情况：

一年内，公司日常运行中，生产、经营、安全、销售及管理方面，比去年都有一定提升，未见违反法律、法规问题或重大质量事故发生。

2. 监督审核过程简述：

为有效评价公司测量管理体系认证后一年以来运行情况，在科大讯飞股份有限公司监督审核中，审核组先、后抽样检查了涉及公司测量体系内的管理、生产、经营、质量和环境等方面的 8 个职能部门。企业不是重点用能单位。2023 年全年用水 181875 吨，用电 2108217 kWh，用气 202111m³。共计折合 274.68 吨标煤。企业的能源计量器具的配备率及准确度等级均满足 GB17167-2006 标准要求。重点抽查了科大讯飞股份有限公司（合肥市高新开发区望江西路 666 号）计量特征突出的重要环节覆盖了主要原材料检验、生产工艺质量控制、出厂产品性能检测以及量值溯源系统，同时，跟踪验证了该公司在获得测量管理体系认证后，对体系的运行监视、分析完善和持续改进等工作情况。公司测量管理体系的符合性、有效性及持续改进，符合 GB/T 19022-2003 标准要求，公司测量管理体系正常有序运行，较好地满足了公司生产、销售和持续发展的需要。

3. 内部审核和管理评审的情况：

3.1 公司的测量体系内审：



企业制定了《2024 年度测量管理体系内部审核工作计划》，企业测量管理体系内部审核组于 2024 年 2 月 21 日～2 月 22 日对公司测量管理体系运行情况进行了内部审核。查《会议签到表》2 份，企业已按计划日期组织了测量管理体系内审，组长：刘琦，审核组成员：黄子康、左伟超，3 人均参加过测量管理体系内审员培训，持证有效。查《测量管理体系内部审核检查记录表》2 份，审核组对企业的管理层及 8 个部门进行了全要素的审核，出具了《2024 年度测量管理体系内部审核报告》。查《测量管理体系不符合项报告》1 份，内审发现了 1 个不符合项，涉及责任部门是质管部，涉及标准条款为“6.1 人力资源”，属于次要不符合项。查《2024 年度测量管理体系内审不符合项整改计划》，企信部和责任部门制定测量管理体系内审不符合项整改计划。查《2024 年测量管理体系内审不符合整改报告》，不符合项已于 2024 年 2 月 26 日前全部关闭。审核组经现场审核，确认企业进行的测量管理体系内审工作行之有效，符合标准要求。企业通过内审工作，对测量管理体系运行情况进行审核，达到了发现问题及时解决问题的目的，收到了很好的效果。

3.2、公司的测量体系管理评审：

企业《2024 年度测量管理体系管理评审实施工作计划》，企业于 2024 年 3 月 7 日召开了测量管理体系管评会议。会议由企业总经理主持，管理者代表陶玉梅及各部门汇报了体系运行情况和部门工作完成情况。抽查管评输入报告 8 份，包括《2024 年测量管理体系运行情况报告》、《2024 年质量方针、质量目标完成情况报告》、《2024 年客户满意情况报告》、《2024 年设备溯源情况报告》、《2024 年度供方评价情况报告》、《2024 年人力资源及培训情况报告》、《2024 年测量过程控制情况报告》等。查《2024 年度测量体系管理评审报告》，会议肯定了企业测量管理体系的充分性、有效性和适宜性。会议要求重点进行对测量体系审核及其他审核工作中发现的问题，要进行跟踪验证，制定整改措施并全面完成，以保证测量管理体系的持续有效。制定了整改措施并落实了责任部门。审核组经现场确认已完成整改。管理评审结论为：公司测量管理体系有效运行，符合 GB/T 19022-2003 标准要求。

4.为持续改进而策划的活动的进展，包括：(对重点关键测量过程的控制进行抽查)

4.1. 企业认证范围未发生了变化。企业本次新增关键测量过程 1 个为“电子产品高温试验过程”。企业已识别出了主要产品的测量过程 144 个，“电子产品高温试验过程”、“LD 翻译机高温试验过程”、“AI 云台机识别率试验过程”等 3 个关键测量过程，重要测量过程 141 个。企业已分别对每个测量过程的测量要素从重要性、被测参数名称、技术要求、配备的测量设备名称、测量范围、允许误差（测量不确定度）、环境条件、操作人员资质、测量频次、监视方法等方面，予



以有效控制和和监视。对重要及关键的测量设备进行了计量确认和验证，验证结果均为符合。

4.2.现场重点抽查了关键测量过程“电子产品高温试验过程”、“LD 翻译机高温试验过程”，测量要求识别、计量要求导出和计量验证记录满足顾客要求，详见《计量要求导出和计量验证记录表》。

4.3.现场重点抽查了关键测量过程“电子产品高温试验过程”、“LD 翻译机高温试验过程”的不确定度评定报告，不确定度评定方法正确，详见附 1《“电子产品高温试验过程”、“LD 翻译机高温试验过程”不确定度评定报告》。

4.4.现场重点抽查了关键测量过程“电子产品高温试验过程”、“LD 翻译机高温试验过程”的过程控制，测量过程符合要求。详见《测量过程控制检查表》。

4.5.现场重点抽查了关键测量过程“电子产品高温试验过程”、“LD 翻译机高温试验过程”有效性确认记录、测量过程监视记录和控制图，企业进行了有效性持续监视和记录统计，测量数据均满足测量过程的技术要求。详见附 2《测量过程监视记录及控制图》和附 3《测量过程有效性确认表》。

5.对上一年度监督审核时提出的的不符合项的纠正措施情况：

经审核组现场审核确认，企业 2023 年度测量管理体系审核中出具不符合 1 项。

“不符合 01：查出厂编号为 MY9003138 的“温度记录仪”校准证书，证书编号为 J202211070442B-0004，校准日期为 2022 年 11 月 24 日。企业未提供出对该设备进行计量确认验证的记录。不符合 GB/T19022-2003 标准条款“7.1.1 计量确认总则”的要求。”。经审核组现场审核验证，企业已对出厂编号为 MY9003138 的“温度记录仪”校准证书完成计量确认验证。企业制定的不合格控制实施可控有效，纠正措施完成情况满足标准要求，同意关闭不符合项。

6.对投诉的处理情况：

企业未收到投诉。公司目前未收到客户在产品质量、物料交接、能源、安全、现场管理等方面的投诉和纠纷。查《2023 年度测量管理体系客户满意度调查计划》，企业在 2023 年 12 月份实施了内部客户满意度调查工作，内部顾客满意度 96.88%。达到内部顾客满意度的目标值。查《2023 年顾客满意度调查分析与评价报告》，企业于 2023 年 1 月-12 月进行了外部顾客满意度调查，外部顾客满意度分别 96 分，达到了公司外部顾客满意度的目标值。

7.测量管理体系在实现获证客户目标方面的有效性及持续的运作控制情况：

7.1.企业领导层重视测量管理体系各项工作，职能部门职能作用发挥较好，测量管理体系运行正常，并持续符合相关法律、法规的要求。



7.2.企业规定了 6 项质量目标，是管理体系追求的承诺和准则，内容基本覆盖标准要素。企业制定了《2024 年测量管理体系质量目标年度分解计划》，均已对质量目标分解到 6 个部门。企业用《2023 年测量管理体系质量目标完成情况统计表》和《2024 年测量管理体系质量目标完成情况统计表》，对 2023 年度 5 月-2024 年 4 月质量目标的完成情况进行统计，质量目标完成情况良好，已达到满足顾客、质量、服务等方面的要求。符合 GB/T 19022-2003 标准要求，具有动态性和适应性、有效性及对持续运作的控制。

7.3. 企业本次无新增测量设备供方和检定校准服务供方。查测量设备检定校准服务供方 3 家为“广州广电计量检测股份有限公司”、“广东省计量科学研究院”、“中国计量科学研究院”。查企业已对测量设备和检定校准服务的外部供方进行了资质、供货能力、产品实物质量等方面进行了持续评价，资料和相关记录齐全。

7.4. 企业未建立计量标准。查企业测量设备均列入企业计量管理工作。企业测量设备均外委检定校准。检定校准服务机构共 3 家为“广州广电计量检测股份有限公司”、“广东省计量科学研究院”、“中国计量科学研究院”，量值溯源符合要求。详见《测量设备溯源抽查表》。

7.5.审核中发现的不符合情况

1) 不符合项情况：

审核中提出严重不符合项（0）项，次要不符合项（0）项。提出建议（2）条。

2) 建议项为：

建议 1：测量设备台账补齐管理类别、管理状态等信息。

建议 2：对测量设备校准证书校准后，纸质版原件归档管理。

8. 对企业组织任何变更的审核

1) 组织的名称、位置与区域：无变更

2) 组织机构：无变更

3) 管理体系（包括体系覆盖范围、体系覆盖人数、管理者代表、职能管理部门、职责等）：企业测量管理体系认证范围无变更。管理者代表、职能管理部门、体系覆盖人数无变更。

4) 资源配置：充足，持续满足要求。

5) 产品及其主要过程：无变更。

6) 法律法规及产品、检验标准：无变更。

7) 外部环境：无变更。

8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：无变更。



9) 联系方式（包括联系人及联系方式）：无变更。

10) 其它：（如：法人变更、注册资本变更等）：企业营业执照无变更。

9.标志的使用和（或）任何其他对认证资格引用的情况：

9.1.公司对标志的使用，符合相关标准和规定；

9.2.公司测量管理体系在认证证书用于：开发国内市场及企业形象广告宣传。

9.3 企业进行招投标加分用。

10 应用软件的设计、开发和技术服务情况

10.1 查教育 BG 2023 年 6 月起，对“个性化学习手册 V4.0”客户需求情况进行需求调研，形成需求报告。按需求报告进行产品迭代设计，制定“评定计划”，查“开发计划评审”，进行正式评审。出具“个性化学习手册 V4.0 迭代优化-计划”，进行开发设计、进行功能、兼容性、性能、安全测试，进行缺陷修复。进行上线发布。制定“个册 4.0 里程碑验收标准”。查企业在线进行《个性化学习手册 V4.0 用户满意度调研》，完成用户意见收集，进行分析改进。测试、检验过程中涉及的测量设备均由硬件中心送检。符合要求。查消费者 BG 提供的“输出学习机 T20”产品需求文档，消费者 BG 根据客户需求情况，形成“产品硬件规格书”。按产品硬件规格书”进行项目开发，制定“开发计划”、“软硬件测试策略及方案”。查“输出 DVT1 转阶段评审报告及评审结论”，进行生产，硬件中心进行功能、性能、安全测试，产品出厂。企业在线进行用户满意度调研，完成用户意见收集，进行分析改进。测试、检验过程中涉及的测量设备均由硬件中心送检。符合要求。

10.2 重点抽查了售后服务：

查消委会，用户通过公司客户服务电话 4000-199-199 进行产品的咨询和问题的反馈。客服接到报修后进行“公司售后服务管理系统”在线处理，如问题无法在线解决，创建“工单”；客服创建的工单流转至“售后服务管理系统”后，售后工单管理人员接单并派送至负责此区域服务网点；服务网点在售后服务管理系统接单并联系客户进行故障判断；如无需备件，在线解决或上门解决；如需备件，网点在服务系统提交备件申请；科大讯飞备件库收到备件申请后，派发备件；服务网点工程师预约上门检测、维修处理；服务网点工程师维修完成后，在售后管理系统填写维修信息；备件返还公司备件库，服务完成。客服采用电话回访进行问题封闭。符合要求。售后不涉及测量设备。

三、监督审核结论意见(含需要说明的事项):



通过 2024 年 5 月 13 日上午至 5 月 15 日上午，对科大讯飞股份有限公司建立的测量管理体系进行第 1 次年度监督审核，验证了公司在去年一年内测量管理体系运作情况，公司领导重视体系运行和管理，体系文件得到有效实施，关键测量过程受控、监视方法正确有效，重要测量人员能力受控，测量设备、测量环境、测量软件、测量记录及外部供方管理等各项工作，比上一年度更加完善和规范，使公司测量体系持续满足顾客的测量要求。综上所述，审核组认为，科大讯飞股份有限公司，符合 GB/T 19022-2003 标准要求，对体系运行具有持续的有效性、符合性予以肯定。建议报请北京国标联合认证有限公司批准通过监督审核。

北京国标联合认证有限公司

审核组:鞠录梅