

项目编号：10507-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：海久六灵互联网有限公司

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）：李东

审核组员（签字）：

报告日期：2024年6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！



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■文件审核报告
■第一阶段审核报告■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，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司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，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，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，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，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，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，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北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：李东

组员：



受审核方名称：

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	李东	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1305317 2024-N1EMS-1305317 2024-N1OHSMS-1305317 7	Q:33.02.01 E:33.02.01 O:33.02.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	徐佳	向导	受审核方
2		观察员	

1.2 审核目的

本次审核的目的是依据审核准则要求，在第一阶段审核的基础上，通过检查受审核方管理体系范围覆盖的场所、管理体系文件、过程控制情况、相关法律法规和其他要求的遵守情况、内部审核与管理评审的实施情况，判断受审核方（**质量管理体系, 环境管理体系, 职业健康安全管理体系**）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

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：

Q：GB/T19001-2016/ISO9001:2015, E：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015, O：GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018

b) 受审核方文件化的管理体系：本次为☐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：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国环境噪声污染防治法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国传染病防治法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国工会法、中华人民共和国职业病防治法；中华人民共和国劳动法、山西省环境保护条例、



山西省安全生产条例、山西省消防条例等

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：《GBT 8566-2007 信息技术软件生存周期过程》、《GBT 8567-2006 计算机软件文档编制规范》、《GBT 11457-2006 信息技术软件工程术语》、《GB/T 15532-2008 计算机软件测试规范》、《GB/T 18726-2011 现代设计工程集成技术的软件接口规范》、《GB/T 20917-2007 软件工程软件测量过程》等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）无

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年06月12日 上午至2024年06月15日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年11月6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）：

Q：计算机软件开发

E：计算机软件开发所涉及场所的相关环境管理活动

O：计算机软件开发所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

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：山西省晋中市榆次区郭家堡乡顺城西街 329 号晟景苑南区 2 幢 1-4 层 104 室

办公地址：山西省晋中市榆次区张庆乡工业园区 8 号南楼 2 层

经营地址：山西省晋中市榆次区张庆乡工业园区 8 号南楼 2 层

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）：

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024 年 6 月 2 日 08: 30--2024 年 6 月 2 日 17: 00 进行了第一阶段审核，审核结果详见一阶段审核报告。

一阶段识别的重要审核点：ES运行策划和控制；ES绩效测量和监视。Q 生产/服务过程控制；

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（2）项，涉及部门/条款:行政财务部：QEO7.2 条款，



EO8.2 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：2024 年 6 月 25 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 6 月 1 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 生产/服务过程控制；E0 运行策划和控制；E0 绩效测量和监视。

3) 本次审核发现的正面信息：

领导足够重视，管理体系健全，流程清晰，文件类资料整理有序，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重视，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：

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、受审核方基本情况

1) 组织成立时间：2022 年 12 月 28 日 体系实施时间：2023 年 11 月 6 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照

3) 审核范围内覆盖员工总人数：40 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无

4) 范围内产品/服务及流程：

计算机软件设计开发流程

制定项目计划—需求获取—需求分析—编写设计说明书—编码开发—测试计划、测试用例、测试报告—部署—运维。

特殊过程：测试过程

本公司外包过程：无

三、组织的管理体系运行情况及有效性评价

3.1 管理体系的策划

■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环境职业健康安全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。

企业确定了与质量环境职业健康安全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。

企业在策划质量环境职业健康安全管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量环境职业健康安全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：科学规范，及时准确，客观公正，优质服务。环境方针：遵纪守法，节能降耗，防污减排，持续改进。职业健康安全方针：预防为主，安全第一，以人为本，持续改进。管理方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。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《管理手册》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：

---质量目标

a) 顾客满意度 ≥ 95 分；

b) 软件开发及时率 100%

---环境、职业健康安全目标

a) 固废分类回收率 100%；

b) 火灾事故发生次数为 0；

d) 触电发生次数为 0

e) 交通意外伤害为 0

从 2023 年 11 月份至今，以上目标均能达成并将指标进行了分解。抽查《环境职业健康安全目标管理方案》，针对所有重大环境和危险源等制订管理措施，有重要环境因素和重大危险源、管理目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等。质量环境安全目标和管理方案已经实现。符合要求。

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。经查公司暂无变更，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：业务人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），管理经验；《销售服务管理制度》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、招聘人员等方式对确定的知识及时更新。

编制了《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识与风险评价程序》，符合标准要求和企业实际。查看和查阅《环境因素识别评价表》，主要包括：固废排放、潜在火灾、资源消耗、能源消耗、生活垃圾排放等。抽查《重要环境因素清单》，包括：火灾爆炸，固废排放。查看和查阅《危险源辨识和风险评价记录》，主要包括：火灾、触电伤害、车辆伤害、滑倒摔伤等。抽查《重大危险源清单》，包括：火灾，触电。识别充分适宜和合理。

编制了《法律法规及其他要求清单》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国固体废物污染防治法》、《中华人民共和国消防法》等。均为有效版本。



一阶段提出的问题验证：无。

3.2 产品实现的过程和活动的管理控制情况及重要审核点的监测和绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

公司主要提供服务：计算机软件开发

- a) 确定产品和服务的要求：--《合同》、《招投标文件》
 - b) 建立过程准则以及产品和服务的接收准则：---验收标准、作业指导书、《合同》、《招投标文件》
 - c) 确定符合产品和服务要求的资源：---《服务规范》
 - d) 按照准则实施过程控制：---过程监控、客户验收等
 - e) 保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录
- 策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。
- 外包过程：无；
- 特殊过程的识别：无
- 经确认：暂无策划的更改。

研发部主管介绍：

- 1、形成文件信息有：《计算机软件开发运作控制程序》、《软件开发控制程序》及各项工作标准等
- 2、企业对对市场部的管理方式：承接项目市场营销策划，软件开发服务后，组建市场部进驻进行市场营销策划，研发部负责日常管理和检查，公司根据章程定期检查。

产品和服务的要求：按照合同要求进行服务，服务过程中按照或参考：

市场营销策划，《软件开发管理规范》、《软件开发控制程序》

其中主要服务设备设施：见 7.1.3

检测、检查设备设施主要有：无；

人员配备：目前企业体系范围内企业现有人员 40 人，根据项目服务情况，项目配备了所需的软件开发服务人员等。开发人员均经过相关培训，见 7.2。

计算机软件开发设计流程：

制定项目计划—需求获取与分析—编写设计说明书—编码开发—测试计划、测试用例、测试报告—部署—运维

查看为中移铁通陕西分公司 2023-2024 年软件和信息系统支撑服务项目（合同编号：CMTT-SN-202300056 提前交付已完工）服务记录：

1. 制定项目计划

负责人：李欣

时间：2023.10.13

项目启动初期，项目负责人李欣与甲方人员沟通，根据系统建设和优化的需求，协同产品经理赵咪等团队成员综合考虑项目背景、业务需求及现有资源，制定了一份详实的项目计划。这包括明确项目目标、拆解任务、安排时间表、预算规划、资源分配以及风险管理和应对措施。此阶段参照《软件工程 软件开发成本度量规范》(GB/T 36964-2018)等标准，确保计划的全面性和可行性。同时设立了项目的里程碑节点，并定期进行项目进度评估和调整，确保项目按时按质完成。

2. 需求获取

负责人：赵咪

时间：2023.10.23

在需求获取阶段，项目团队需深入研读《安全监管系统优化需求规范书》，并可能需要与实际使用系统的基层人员、管理人员进行访谈，收集了全面的业务需求。在此阶段明确了系统优化的具体目标，如提升统计功能的全面性、强化问题整改流程的自动化程度、增强违章预警系统的即时性等。编写需求文档详细记录所有需求，包括但不限于功能需求、性能需求、安全需求和用户界面需求，形成需求变更表，作为后续工作的基础。

3. 需求分析

负责人：赵咪、樊波



时间：2023.11.01

在需求分析阶段，产品经理和部分开发人员对收集到的需求进行分类、整理和优先级排序，确保需求的可行性和技术实现难度清晰明了。需求分类包括信息管理、工单管理、薪酬核算、审批流程、人工智能和报表生成等方面，详细记录了每个需求的具体内容和预期效果。优先级排序根据需求的重要性和紧急程度进行，确保最关键的需求优先得到实现。分析需求的可行性和技术实现难度，确保每个需求都有明确的实现路径和技术方案。形成详细的需求规格说明书，为后续设计和开发提供依据，确保所有需求都能得到有效实现。

4. 编写设计说明书

负责人：赵咪、郭嘉丽

时间：2023.11.20

基于需求分析结果，编写了系统设计说明书，包括系统架构设计、模块设计、数据库设计和接口设计。系统架构设计明确系统的整体结构和各模块之间的关系。模块设计详细描述每个模块的功能、输入输出和逻辑流程，如人员信息管理模块、工单管理模块、薪酬核算模块、审批流程模块和报表生成模块。数据库设计包括数据模型和数据表结构，确保数据的完整性和一致性。接口设计描述系统与外部系统（如铁通人员管理系统、总部合作企业员工管理平台）的接口规范，确保数据的准确传输和共享。

5. 编码开发

负责人：韩扬宇、杨其中、樊波

时间：2023.12.10

开发团队按照设计说明书采用迭代开发模式，逐步实现系统的各个功能模块。首先实现人员信息同步功能，确保人员信息在系统中统一、准确。接着开发工单数据导入功能，简化地市计算过程，确保工单数据能够准确导入系统。然后开发薪酬核算功能，包括基薪同步、工资生成和审批流程，确保薪酬计算的透明和准确。最后开发人工智能识别和报表生成等功能。开发过程中同步进行单元测试，确保每个模块功能完整、性能稳定。每个迭代完成后进行集成测试，确保系统整体功能的完整性和稳定性。

6. 测试计划、测试用例、测试报告

负责人：李威

时间：2024.03.02

测试工作与开发同步进行，李威制定了详细的测试计划，全面覆盖所有功能和业务场景的测试用例。测试计划包括测试目标、测试范围、测试策略、测试资源和测试时间表。测试用例覆盖系统的所有功能和业务场景，确保每个功能都得到充分测试。执行功能测试、集成测试和用户验收测试，特别关注系统的稳定性和用户体验。功能测试验证每个模块的功能是否符合设计要求，集成测试验证各模块之间的接口和数据传输是否正常，用户验收测试验证系统的整体性能和用户体验。测试完成后，编写测试报告，记录测试结果和系统性能，确保测试结果的透明和可追溯。

7. 部署

负责人：韩扬宇

时间：2024.03.20

开发和测试工作完成后将经过全面测试的系统部署到生产环境，部署过程中进行系统配置、数据迁移和环境搭建，确保系统在实际使用中运行正常。系统配置包括服务器配置、数据库配置和应用配置，确保系统能够稳定运行。数据迁移包括将历史数据导入新系统，确保数据的完整性和一致性。环境搭建包括生产环境的网络、硬件和软件配置，确保系统能够在生产环境中正常运行。部署完成后进行系统验证，确保所有功能正常运行，数据准确，系统性能满足要求。

8. 运维

负责人：桑一超

时间：2024.04.01

系统上线后进入运维阶段，提供持续的技术支持和维护。运维包括系统监控、故障处理、性能优化和系统升级。系统监控包括对系统运行状态的实时监控，及时发现和处理故障。故障处理包括对系统故障的快速响应和修复，确保系统的稳定运行。性能优化包括对系统性能的持续监控和优化，确保系统能够高效运行。



系统升级包括对系统功能的持续改进和升级，确保系统能够满足不断变化的业务需求。

现场查看正在进行中移铁通陕西分公司 2023-2024 年软件和信息系统支撑服务项目（合同编号：CMTT-SN-202300082）的测试与验证过程：

负责人：李欣

1、制定详实的测试方案，包括具体的测试用例，然后在隔离的测试环境中执行这些测试，详细记录每一步操作的结果，并与预期目标进行对比，以评判测试是否达标。基于此，编制包含测试步骤、实际输出、预期结果对比和总结分析的测试报告，确保评估的准确性和完整性。

2、对于未通过的测试用例，进行细致的故障排查，明确问题的根源，随后提出具体的解决措施。通过反复迭代测试与改进，根据最终的测试结果验证系统功能是否符合预定需求，并对未达标的部分进行必要的调整和优化。这一系列的测试与验证流程，旨在确保系统各项功能经历严格的质量控制，达到预期的可靠性和准确性水平。

3、举例测试与验证记录：我们先期规划了全面的测试范围与执行步骤，设计并实施了一系列的测试用例。在配置的模拟环境中，遵循预定的测试计划逐一执行，同时仔细记录每一项测试的实际情况。对比分析显示，系统运行稳定，错误情况明显减少。编制的测试与验证报告完整覆盖了测试的实施过程、结果分析以及系统性能的综合评价，验证了系统的高效稳定性和高精度特性，符合既定的质量标准

2024 年 6 月 14 日

。。。。。。。

计算机软件开发过程基本受控。

公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了供货商所有产品的检验方法、标准。

公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到项目部许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。

查见海久六灵互联网有限公司研发人员授权书。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。

公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样

采购产品检验控制：

经询问公司采购产品主要根据需求电话给供方以物流形式送到顾客远程，公司根据项目设备清单对相关产品的数量、包装、规格型号进行确认。最终以供方产品检验报告为准；

抽中移铁通陕西分公司 2023-2024 年软件和信息系统支撑服务项目

设计输入：

- 1、技术文件、标准及规范、客户合同、协议。
- 2、项目目的、背景、活动流程、业务需求必要性分析；
- 3、功能要求：

完成物品称重、在线结账、系统挂单、员工交接班、商品管理、库存管理、自助购物等。

.....

查，对设计输入进行了评审：

评审人员：李欣、宋瑞峰

评审结果：设计输入评审,输入完整、清楚、满足设计和开发的目的。

时间：2023.10.11

服务过程检验：

负责人：李欣

1 设计开发要求：有合同、设计任务书，时间阶段：2023.10.12-2024.4.12

2 设计阶段：

负责人：李欣

参加人员：参加人员：设计：郭嘉莉，开发：王佳浩，杨其中，孙晓荣，范胜利等。



资源配置（包括人员、设计经费预算分配及信息交流手段等）要求：参与人员包括：项目经理、架构师、需求工程师、设计人员、编码人员、测试人员等。

计划书明确的设计开发的工作内容、责任人、完成时间、目标、资源需求等。

提供《设计开发计划书》：内容涵盖设计阶段、类别、责任人、参与人、开始日期、结束日期等。

策划符合要求。

3.查报告交付情况。

设计开发输出清单：

程序,源代码

系统设计书

界面设计书

数据库设计书

测试报告

操作说明书

可以部署的应用程序

部署说明

完工确认单(验收报告)

负责人：李欣

时间：2023.12.25

公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查（见 9.1.2 记录）等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。

此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的服务质量保证、售后服务的处理等。

现场查相关记录及与负责人沟通得知，组织的：

1) 服务质量保证：加强对服务人员的岗前培训，达到要求后才可参加工作。服务人员必须严格按服务工作的规范，确保服务质量。加强对服务人员的质量意识教育，牢固树立“质量第一”的观念，做好服务措施交底工作，层层落实质量管理岗位责任制，并实行质量否决权。推行全面质量管理，强化质保体系，建立质检小组，进行质量管理活动，保证服务工作的顺利进行。

2) 售后服务：通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议，比如顾客反馈等，好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各部门也积极搜集客户信息反馈，并及时发回公司便于公司做出适于市场的调整。企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分，通过对重点客户的回访与沟通，逐步完善客户需求，提升客户满意度。

公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，会有专人定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。

查见现场记录及与负责人沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。对设计输出进行确认，能满足输入要求。产品和服务放行过程基本符合要求。

公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《客户满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有 2024 年 2 月 20 日《客户满意度调查表》调查表共 3 份：调查顾客有：中移铁通有限公司陕西分公司、中移铁通有限公司张家口分公司、河北天视智能科技有限公司。

—调查内容包括：产品质量、服务态度、交货期、价格等

—统计分析结果顾客满意度：98.3 分

—暂无明显需实施纠正措施的改进事项。

—提供顾客满意调查分析报告，报告显示：针对以上的分析可以看出，顾客满意度为 98.3 分，已经达到目标 95 分以上的要求，为公司掌握了顾客满意度的信息，为以后的改进工作提供了依据。

这次调查，只是针对部分用户进行的调查，用户基本能够达到满意程度。为了更好的做好这项工作，我们坚持每年组织销售和服务人员对用户进行全面、系统的访问和调查，希望通过这项工作，可以了解顾客的



意见和需求，不断改进我们的产品，更好的为用户服务，使这项工作成为企业发展的动力。

在研发部现场查看，研发部重要环境因素有：1）火灾；2）固废废弃物排放。

研发部根据部门的重要环境因素，策划的环境管理制度有：《应急准备和响应程序》、《废弃物管理制度》、《消防安全管理制度》、《火灾应急预案》等。

现场询问，重要环境因素控制。

1、固废排放管理：

公司编制了《废弃物管理制度》，规定了办公和服务过程固废处理的管理要求。

查，办公环节的主要固废为：废纸、废办公用品、以及生活垃圾等。现采取集中收集，交由环卫处理。在办公公共区域内垃圾桶标识明确。

现场查看，生活垃圾、维护维修更换的废弃物等均分类存放垃圾桶，最终交市政环保部门处理。

2、火灾预防：

制定并实施《应急准备与响应控制程序》。

组织办公的区域，均按要求配备灭火器及安全出口标识。管理人员每月点检灭火器情况；公司人员对可能产生火灾隐患的区域予以监督排查，若发现问题及时上报、整改。经现场确认：实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求。

查项目现场对危险源的控制措施

火灾控制:1. 对各部门进行消防知识培训，提高管理素质和能力；普及火灾应急知识，增强安全健康意识. 2. 建立健全消防制度，配置消防器材. 3. 定期对消防器材、消防设施、进行检查，发现隐患及时整改. 4. 由综合部组织消防演练.

触电管理：1 做好办公现场线路检查工作。2 做好现场电器安全使用检查工作。3 对人员进行安全用电培训。4 及时更换漏电的设备、插座、开关等

在计算机软件开发过程中在系统中都有记录供随时查阅，分析成果通过及时推送微信群、提供日报、月报、周报等形式交于客户，无仓库；

相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方：客户\供应商\外来人员等。

公司给员工上社保，提供了社保缴费记录

现场查看，员工操作符合要求。

现场查看，配置了必备的应急药品，如创口贴、急救包等。

企业在计算机软件开发过程中不存在职业病危害因素

3.3 内部审核、管理评审的有效性评价

■符合 □基本符合 □不符合

公司策划了《内部审核控制程序》，规定公司确定质量、环境、安全管理体系覆盖的部门每年至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核，符合要求。

查内审方案，包括审核目的、审核准则、审核范围、审核方式、审核频次、审核组安排、审核组成员职责、审核时间、审核检查表要求、审核报告，对各项内容均进行了规定，内容全面，编制：周志峰，审批：冯志刚，2024 年 4 月 3 日，符合要求。

查有 2024 年内审管理资料，包括 2024 年度内审计划，内部审核实施计划、首末次会议签到表、内部审核不符合报告、内部审核报告、各部门检查表等。

查内审实施计划，有审核目的，依据，范围，审核日程安排，于 2024 年 4 月 8 日，进行质量、环境和安全三体系的内审，符合要求。

审核组内审员 2 名，内审组长：周志峰，组员：温永军，内审员均经内审员培训考核合格，并有总经理的授权书。

提供内审检查表，包括受审核部门，审核员，标准条款、审核内容、审核记录、结论，涉及领导层及各职能部门，查质量环境职业健康安全管理体系标准内容，与内审实施计划相符合。



查：综合部内审检查表：由周志峰审核，审核时间：2024年4月8日，综合部审核条款全面，描述基本正确，判标尚准确，查看6.1.2、6.1.3、9.1.2、9.1.3条款审核情况，检查内容全面，包括了产品实现的策划，环境因素、危险源识别评价，无遗漏；审核内容全面，符合要求。

另查管理层、市场部、研发部的审核记录，条款涵盖全面，判标尚准确，基本符合要求。

此次内部审核共开具1项书面一般不符合项，提供有《内部审核不合格报告》，不合格产生部门为综合部，不符合条款：Q8.4.1，不合格事实描述基本清楚，判标正确，对不合格事实进行了原因分析，采取了纠正措施，并进行了跟踪验证，验证人：周志峰，基本符合。

查内部管理体系审核报告，包括审核目的、范围、依据、时间、审核过程综述等，审核组意见：通过本次审核，各部门负责人及员工增强了质量、环境、职业健康意识，提高了质量、环境、职业健康控制能力，审核组认为本公司建立的管理体系基本符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016和GB/T45001-2020标准的要求，且运行有效。

审核现场与内审员沟通内部审核流程、技巧及审核资料内容：审核员周志峰、温永军称公司内部审核属于公司聘请了外部咨询老师进行辅导完成，现场询问内审员对内审要求及标准了解情况，内审员对内审的流程了解不够透彻，同时对GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准内审条款的要求不能回答清楚，内审知识欠缺，内审能力不足。

内审结果已向相关管理者和工作人员及其他有关的相关方报告。基本符合要求。

公司编制《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查2024年4月13日《管理评审计划》，其内容包括评审目的、时间、参加人员、评审内容、评审的准备工作等内容；计划于2024年4月16日进行管理评审。经查已按计划时间进行了管理评审。主持人：总经理冯志刚，各部门负责人、其他相关人员。详见会议签到表。

查管理评审输入主要包括：与质量、环境、职业健康安全管理体系相关的内外部因素和问题的变化；相关方的需求和期望，包括合规义务；其重要环境因素和不可接受风险；风险和机遇。客观环境的变化，包括与质量、环境、职业健康安全管理体系相关的法律法规和其他要求的发展；顾客满意和相关方的反馈；管理目标的实现程度；过程绩效以及产品和服务的符合性；事件调查、不合格、纠正措施及其合规性义务履行情况；监视和测量结果及审核结果；外部供方的绩效；参与和协商的结果；来自相关方的有关信息交流，包括抱怨、投诉；资源的充分性；应对风险和机遇所采取措施的有效性；改进的机会。

输入内容基本满足要求。

抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制《管理评审报告》。并经总经理批准下发。与员工代表进行了交流，协商并确定了相关方的需求和期望、建立和制定职业健康安全方针目标并为其实现进行了策划，并对目标进行了考核，考核结果均已完成。识别和获取了职业健康安全法律法规要求和其他要求、制定了采购管理制度，对采购进行控制的要求。协商和制定了内部审核方案的策划，并按照审核方案进行了实施。并告知员工本次管理评审提出1项改进建议（加强员工的质量、环境 and 安全教育，提高质量、环境 and 安全意识，由综合部组织在2024年4月28日前完成质量环境安全管理体系的强化培训，总经理进行监督），提供了培训记录。目前已经整改完毕并验证有效

评审结论：本公司实施管理手册后，运行以来按照管理体系的要求运行，在项目及服务质量上已取得了明显的进步。事实证明公司管理体系对变化的内外环境有了一定的适宜性，在运行中起到了良好的效果，服务过程基本稳定，服务品质处于受控状态，偶有异常也得以及时纠正以及改进。被证明体系是充分的、有效的。

输出内容基本满足要求。

现场与总经理交流管理评审控制情况，其基本熟悉管评流程，包括管评策划、管评输入内容、输出内容、改进项及其纠正措施情况等，现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，但管评的深入程度方面需持续关注。

管理评审基本符合要求。



3.4 持续改进

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 不合格品/不符合控制

公司制定《不合格输出控制程序》明确了各类、各阶段的不合格的控制管控要求，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品的影响程度。对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。

现场抽查《不合格处理单》

内容涉及不合格描述、不合格原因、意见及处置办法、验证情况等。

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正在进行中，下次审核时关注。

3) 投诉的接受和处理情况：

2023 年 11 月以来，没有发生质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

3.5 体系支持

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）：

查见，设备清单，公司配置的设备主要有办公设备、电脑、打印机等设备。可以满足计算机软件开发的需要。

1、设备保养采取日常保养的方式进行，抽查《设施设备维护保养记录》

日期：2024 年 1 月 设备：电脑、打印机

保养项目：合适的温度环境，计算机病毒的预防工作完好等。

保养人：温永军

日期：2024 年 2 月 设备：服务器

保养项目：清理机身灰尘、清楚系统垃圾、杀毒、资料备份等。

保养人：温永军

2、查公司设备日常维修情况：

现场观察计算机软件开发服务/办公设备运行正常，基本能满足工作的需要。

研发部办公区域面积大概 73 平方米，按消防要求配备消防设施，设施完好有效；办公场宽敞明亮，实施了定置管理，电脑，打印机摆放有序，人流物流通道明确，制定有《现场管理制度》。

公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：

人文因素与物理因素的结合，例如：

a) 社会因素（社会稳定，招工相对容易）；

b) 工作环境（内部工种环境和外部环境满足公司经营要求）；

c) 财务因素（公司财务资金状况良好，不存在贷款等情况）。

经现场确认（观察、记录查阅、沟通调查）：

以上相关的社会因素、工作环境、财务因素等均基本满足要求。如：招工相对容易

查，研发部均按策划的要求配置了相应的检测设备，主要为测试软件及测试平台，包括：系统： windows 操作系统，Chrome 浏览器、火狐浏览器、雷电模拟器、apipost、Jmeter、Appium、禅道等等。均采用自己确认的方式进行控制，有确认记录，能满足软件开发要求

**2) 人员及能力、意识:**

企业对影响质量环境职业健康安全工作的的人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。

3) 信息沟通:

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性，涉及体系运行过程及管理等多方面，通过沟通促进过程输出的实现，提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事质量活动的有效性。通过多种渠道主动向顾客介绍产品，提供宣传资料及相关产品信息。企业对外交流，主要包括与劳动局等沟通环境职业健康安全情况，通过媒体了解环境职业健康安全要求。对顾客、供方、出入公司的相关方通过发放相关方告知书进行沟通。对相关方施加环境影响。

4) 文件化信息的管理:

企业编制了管理体系文件。体系文件结构主要包括：管理手册、管理制度、作业文件和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改订控制有效。记录格式按照文件控制要求进行管理，记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认，体系文件符合标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。管理体系文件符合适宜和充分。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q: 计算机软件开发

E: 计算机软件开发所涉及场所的相关环境管理活动

O: 计算机软件开发所涉及场所的相关职业健康安全管理活动**五、审核组推荐意见:**

审核结论: 根据审核发现，审核组一致认为，(海久六灵互联网有限公司)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

通过审查评价，评价组确定受审核方的管理体系符合相关标准的要求，具备实现预期结果的能力，管理体系运行正常有效，本次审核达到预期评价目的，认证范围适宜，本次现场审核结论为:



☐ 推荐认证注册

■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，推荐认证注册。

☐ 不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组:李东



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。