

项目编号：30436-2023-Q-2024

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：北京卓盟讯科技有限公司

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）：张丽（总部）

审核组员（签字）：/

报告日期：2024年7月13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：张丽



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	张丽（总部）	组长	审核员	2022-N1QMS-7100863	33.02.04

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王国彪 于松超	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》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国招标投标法》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：主要为：《软件产品管理办法》、《计算机软件保护条例》、《商用密码管理条例》、《智能终端软件平台测试规范第2部分：应用与服务》（GB/T34979.2-2017）、《GB/T 25000.23-2019系统与软件工程 系统与软件质量要求与评价(SQuaRE) 第23部分：系统与软件产品质量测量》、《GB/T 15532-2008计算机软件测试规范》、《GB/T 14394-2008计算机软件可靠性和可维护性管理》、《中国软



件行业基本公约》和《中华人民共和国保守国家秘密法》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07月13日 上午至2024年07月13日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年6月13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）：

应用软件的技术服务

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：北京市怀柔区杨宋镇凤翔东大街9号201室（集群注册）

办公地址：北京市海淀区八里庄街道阜成路73号裕惠大厦B座6层603

经营地址：北京市海淀区八里庄街道阜成路73号裕惠大厦B座6层603

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：未能按期接受监督审核

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：体系运行正常，未使用认证资格

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：综合部 7.2 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7月28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13日前。

2) 下次审核时应重点关注：

企业内审有效性；内审员的能力提升情况；文件记录管理情况。



3) 本次审核发现的正面信息:

企业负责人能够重视管理体系运行管理, 企业服务质量稳定, 能够持续获得顾客满意。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

对管理体系能够重视和支持, 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, 提升对标准的理解、以确保管理体系正常运行。

2) 风险提示:

关注内审及管理评审的有效性以及记录管理不当带来的认证风险责任, 需加强培训, 提升公司相关人员对管理体系标准的学习及理解。

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

北京卓盟讯科技有限公司法定代表人: 王国彪、管代于松超介绍: 公司成立于 2011 年 4 月, 提供了公司的营业执照, 公司的经营范围: 技术推广、技术服务、经济信息咨询、软件开发、计算机系统服务 , 公司申请的质量管理体系认证范围为: 应用软件的技术服务, 在经营范围内。

注册地址为: 北京市怀柔区杨宋镇凤翔东大街 9 号 A 座 1251 室

法定代表人: 王国彪

营业期限: 2011 年 04 月 28 日至 2023 年 04 月 27 日

注册资本: 1000 万

公司办公地址为: 北京市海淀区八里庄街道阜成路 73 号裕惠大厦 B 座 6 层 603

对该地址已在国家信用公示信息网上进行了地址备案。

经现场查看, 公司位置所处的房间是 603, 约 200 多平方, 公司前台位置贴有“福建升腾资讯有限公司”LOGO 及标识。经与于松超沟通, 该场所为福建升腾资讯有限公司租赁, 并提供给北京卓盟讯科技有限公司办公使用。

北京卓盟讯科技有限公司主要业务为民生银行, 进行驻厂提供技术服务, 其它业务远程服务居多。销售人员出差较多, 常在办公室人员不多。北京卓盟讯科技有限公司使用其部分工位。

因有离职人员也有新加盟公司人员, 公司现在人员为 13 人。

公司主要业务为银行做应用软件的技术服务

----因原管代离职, 公司任命了管理者代表于松超。并在其组织策划下开展建立质量管理体系。公司于 2019 年 9 月 1 日颁布并实施了质量管理体系文件 (现为 A/4 版), 体系文件包括有管理手册、方针/目



标/指标、程序文件、作业文件以及体系运行所需的记录等。公司的质量管理体系运行已达四年多，其间运行期正常。查阅其手册、程序文件等，无不适用条款。

识别外包：真机兼容测试，API 接口及虚拟产品；

——经王国彪、于松超介绍，公司主要为银行等金融机等机构提供大数据平台建设、数据分析、数据可视化等技术服务。主要客户为民生银行，相对业务较稳定

公司管理层以公司的质量方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定公司的质量管理目标，为：

项目一次验收合格率 $\geq 95\%$

合同履约率：100%

顾客满意率 $\geq 90\%$

组织对公司质量目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标。

查 2024 年 1-6 月，目标已完成

2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

企业最高管理者为增强顾客满意，确通过纠正、预防和持续改进机制，以确保顾客的要求得到满足。认真贯彻执行 GB/T19001-2016、产品质量稳定并符合产品标准和顾客要求。实现了企业方针和目标，达到了预期结果。

本年度，企业所策划的资源满足目前服务的需求。

公司由对应用软件技术服务过程的策划实施，经了解

-----技术服务流程主要为：与顾客沟通，确定顾客需求-----技术交流-----确定方案-----商务谈判-----合同签订-----人员服务-----客户验收、交付。

策划有程序控制文件，包含《外部提供过程、技术服务控制程序》、《技术服务过程控制程序》等。并根据应用软件技术服务的特点，制定了《技术服务作业指导书》。

公司制订并实施《技术服务过程控制程序》，对技术的全过程进行控制，包括技术服务的策划、技术服务输入、技术服务输出、技术服务评审、技术服务验证（由顾客进行）、技术服务确认（由顾客进行）和技术服务更改。

公司主要做民生银行 APP 系统功能模块的迭代开发，每年均做迭代更新。

2022 年度已完成

现在正在做的项目是 2023 年项目，2024 年完成

查应用软件技术服务的设计和开发

民生银行信用卡中心《（民生银行信用卡中心 2023 年全渠道感知系统需求）技术开发

开发内容为合同的附件一工作说明书

提供有民生银行技术方案文件，技术方案即为研发策划实施流程。由客户验证



开发内容：

1. APP 线上监控脚本延续性开发与维护
2. 全民生活 APPUI 功能回归自动化脚本开发与维护
3. 新核心后管画面 UI 自动化脚本开发与维护
4. 任务执行策略及报告新功能开发
5. 云真机功能扩展
6. 自动化管理功能开发

有

人员配备要求

项目进度要求

项目成果要求

及售后要求

开发周期：1 年

设计人员组成：业务、需求分析人员

开发平台：Windows+apache tomcat+redis+Mysql

开发工具：vs code、Eclipse

测试软件名称版本：jira

测试方法：自测，交叉测，集成测

语言：Java、JavaScript、Html、Css

设计依据：Java 编程规范、数据库编程规范、用户需求等

需求分析：规格说明书、需求文件

均在技术方案中体现

设计开发输入条件充分、适宜、完整。

-----设计和开发的输出、设计开发评审

技术服务设计和开发输出清单主要包含技术服务流程、所需的作业文件（《技术服务前期客户服务作业指导书》、《技术服务人员操作行为规范》，编制了此项目的《技术方案》，对该项目的项目人员及职责、时间、项目要求进行了策划、规定了检验标准，并包括有：用户需求文档、产品功能分析说明书、系统总体设计说明书、系统详细设计说明书、内部测试报告、安装手册、程序完成清单、版本说明书，其他文档。

该项目预计 2024 年 10 月完成。

设计开发验证确认：

均在民生银行系统中 新核心 WEB 自动化项目子项：APP 自动化管理；子项 应用管理中体系

可以系统中查询到工作状态，及完成情况。

现状态：



应用管理模块开发完成，现在做优化脚本管理和数据管理

查 脚本 ID27603 脚本描述 1111 民生用卡测试版 设计人 董正丹；更新人 董正丹：

据《技术服务过程控制程序》，对技术服务过程进行控制

技术部根据各项目的要求不同，签订技术服务合同，进行项目策划，在合同中明确该项目的技术服务要求、需要遵守的法律法规、所需的监视测量资源等。

——服务提供

抽完成项目：

民生银行信用卡中心 2023 年兼容性测试合同初验报告

验收编号：0S-202308523

合同编号：KJ-信用卡中心-115515

验收地点：北京丰台

完成初步测试工作，达到初步验收标准

乙方已经按照合同要求完成了以下工作，达到初步验收标准

验收情况：

1、乙方将合同中包含服务项目配额全部添加到甲方测试账户(安卓兼容性测试 40 次 40 次，BUG 探索测试 24 次)。

2、乙方已提供合同中部分测试服务：

2.1 建立项目组沟通群，沟通本次测试主要测试模块、测试功能点

；2.2 甲方提供测试数据及应用安装包

2.3 乙方按照甲方需求录制测试脚本

2.4 甲方对测试脚本、测试机型评审后乙方进行测试 2.4 乙方提交并解读测试报告。

系统负责人：李草

验收负责人：张雪旦

验收日期：2023 年 10 月 31 日

验收结论：通过

——服务现场、基础设施

经了解，公司应用软件的技术服务，主要客户为民生银行，基本在银行内进行办公，由银行提供办公基本用品。能满足应用软件的技术服务的资源需求。

其它客户的技术服务远程服务居多，有需要时去顾客处。

综合部及销售业务在办公室，配备办公桌椅、电脑、文件柜等，中央空调，温度适宜，照明适宜，



生产和服务的过程受控，基本符合要求。

现场查看，工作环境适宜。技术服务人员在银行内进行相关工作。

设备管理情况：现场观察，空调电脑等办公设备运行正常。与经理交谈，设备主要为计算机及使用软件等办公设备，如办公设备出现问题则与设备厂家进行联系并安排维修。至目前为止设备运行正常。

对绩效监测的结果通过内部文件传递、会议传达等方式向内部员工及外部相关方传递。

自体系运行以来，企业未出现质量事故，也未出现顾客及相关方的投诉。基本符合要求。

目前没有发生更改管理。

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

公司制定了《内部审核控制程序》（Q-ZMXCX13-2019），每年内审至少一次，间隔时间为12个月，并要求覆盖本企业管理体系的所有要求。规定了内部审核目的、程序、职责等要求。

上一年度内审是2023年4月6日进行了一次内部审核

2024年度于2024年3月28日进行内审

----审核组成员：组长：于松超；审核员：周东月

----提供了《内审不合格报告》1份，不合格事实描述：审核时发现，综合部未对2024年度的供应商进行评价，未提供相关证据。

不符合标准条款：GB/T19001-2016标准8.4中相关要求

技术部组织对GB/T19001-2016标准8.4条款的专项学习，培训有效。

审核结论：

质量管理体系运行控制的符合性和有效性，各级领导重视体系的建立和运行，员工的质量意识得到增强和提高，具备完成目标和指标的能力，特别是在持续改进方面有所增强。质量管理体系运行基本符合标准的要求，运行基本有效。

经与总经理及管代于松超沟通，需通过学习理解标准，提升内审员能力，避免将内审流于形式，与企业实际运行过程的自我检查机制脱节。将企业的实际自我检查与内审结合，提升内审的有效性。

制定《管理评审控制程序》

2023年度的管理评审时间为：2023年4月12日进行了管理评审。

2024年度的管理评审时间为：2024年4月3日。

查看“2024年管理评审计划”，由王国彪批准；内容包括：评审目的、评审时间、评审依据、参加评审部门及人员、评审内容等。

提出的改进：2024年组织对全体人员对GB/T19001-2016/ISO9001:2015进行培训，加深对标准的理解。培训总体有效，员工对标准更加了解并运用。



结论：公司的质量方针、目标是适宜的，公司的质量管理体系是适宜的、充分的和有效的。

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：

对日常工作中出现的不符合， 及时进行整改。

经沟通了解，该公司自体系运行以来未出现产品交付后顾客反馈的产品不合格情况。

不符合输出的控制符合要求。

纠正/纠正措施有效性评价：

每年进行一次内审管评、目标考核进行绩效监测等。

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。对销售服务过程中发现的不符合，已经按照标准要求及文件规定，进行了处置。

管理评审中有纠正措施和预防措施状况的输入。管理评审提出的纠正预防措施已经整改完毕并验证。对其控制符合要求。

2) 投诉的接受和处理情况：

据负责人介绍，自体系运行以来无其它上级监督检验部门对其进行质量抽查的情况。

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：管代变更 企业对管理手册进行了修订，由原 A/3 版变更为 A/4 版

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）:地

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

本次审核经沟通基本了解公司制定保密制度，并按要求执行。上次不符合验证关闭



纠正措施基本有效

五、认证证书及标志的使用

企业介绍并并经网上查看，企业证书主要用于对外宣传和对客户展示，无违规使用。

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，（北京卓盟讯科技有限公司）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：张丽



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。