

项目编号：11360-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京环宇数通科技有限公司

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

审核组员（签字）：无

报 告 日 期：2024 年 12 月 4 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址：北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

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： 张 丽

组 员： 无



受审核方名称：北京环字数通科技有限公司

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	组长	Q:审核员	2023-N1QMS-3216621	29.09.01,33.02.01,33.02.02

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	赵 棠、田 帅	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**）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
- b) 受审核方文件化的管理体系：本次为 ☒ 单体系审核 ☐ 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：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国产品计量法、中华人民共和国产品标准化法、中华人民共和国民法典。
- 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：GA/T 1345-2017信息安全技术 云计算网络入侵防御系统安全技术要求、GA/T 1390.2-2017信息安全技术 网络安全等级保护基本要求 第2部分：云计算安全扩展要求、GB/T 31167-2014信息安全技术 云计算服务安全指南、GB/T 31168-2014信息安全技术 云计算服务安全能力要求、GB/T 33780.1-2017基于云计算的电子政务公共平台技术规范 第1部分：系统架构、T/CCSA 229-2018云计算安全威胁和需求、YD/T 5227-2015云计算资源池系统设备安装工程设计规范、YDB 144-2014云计算服务协议参考框架等。
- 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12月04日 上午至2024年12月04日 下午 实施审核。



审核覆盖时期：自 2023年07月01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）：

计算机软件研发；计算机软件、硬件的销售服务；云计算及云服务相关解决方案的提供

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：北京市海淀区上地三街9号F座5层506室

办公地址：北京市海淀区上地三街9号F座5层506室

经营地址：北京市海淀区上地三街9号F座5层506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）： \

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024-11-28 13:00:00 至 2024-11-28 17:00:00 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：目标完成情况及管理方案的落实情况，内外部环境的识别，应对风险和机遇的措施，基础设施的控制，服务提供过程的控制，绩效的监控情况，相关方信息反馈和抱怨处理，内部审核和管理评审实施的有效性等。

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：综合办公室 7.2、9.2；

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（或提交☒ 纠正措施计划）时限：2025年1月4日前提交审核组长。

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12月4日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合项关注，服务目标实现情况；服务提供过程控制；服务放行。

3) 本次审核发现的正面信息：

企业多次组织人员进行专业知识培训，员工素质普遍得到提高；体系实施后更加重视现场质量控制和管理工作，现阶段质量问题控制状态良好。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

策划的管理方针、目标沟通和落实情况良好；依据标准要求并结合实际，有效地策划和运行管理体系，并持续改进其有效性；最高管理层能够积极参与，以身作责，带头履行管理体系标准和管理体系中的各项要求；能够有效履行合规义务/适用的法律法规和标准要求。



2) 风险提示:

产业政策和行业风险需要企业进一步加强关注,以便更好的识别、降低风险和把握机遇,促进企业发展。

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: 2013 年 07 月 11 日 体系实施时间: 2023 年 07 月 01 日

2) 法律地位证明文件有:

1 营业执照

统一社会信用代码:9111010807419168X2

期限: 2013年07月11日 - 2033年-07月-10日

核准: 2019年03月28日 类型: 有限责任公司

注册地址: 北京市海淀区上地三街9号F座5层506室

发证单位: 北京市工商行政管理局海淀分局

有效,提供的复印件与原件一致,营业执照经营范围有覆盖审核范围内服务;

2 提供计算机软件著作权登记证书

证书号: 软著登字第0940845号

软件名称: 数通可信专有云系统软件V1.0

登记号: 2015SR053759, 全部权利, 原始取得, 2014年11月27日, 登记时间: 2015年3月26日

3 提供计算机软件著作权登记证书

证书号: 软著登字第0936784号

软件名称: 数通云安全存储加密软件V1.0, 登记号: 2015SR049698, 全部权利, 原始取得, 2014年11月20日, 登记时间: 2015年3月20日;

以上见其原件, 且现场证实。有效。

3) 审核范围内覆盖员工总人数: 25 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:

销售服务流程:

①顾客下单——②合同评审——③★顾客沟通——④采购配送(硬件)/研发交付——⑤售后服务

★为关键过程; 整个服务过程为需确认过程; 外包过程为物流和部分技术外包。

计算机软件设计和开发流程:

①策划(策划初期概念, 包括功能描述和系统模型设计)——②输入(按照①进行软件结构设计、编程)——★③控制(进行单元测试、集成测试)——★④输出验证(进行功能测试、性能测试、环境测试、回归测试)——⑤确认(用户安装、试运行、最终验证)——更改

云计算及云服务相关解决方案的提供流程:

①接收阿里云客户任务单——②★顾客沟通——③提供解决方案——④客户确认——⑤满意度调查

★为关键过程; 整个服务过程为需确认过程; 外包过程为物流和部分技术外包。



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

公司有策划并保持文件化的信息，制定了管理手册 HY-SC-2021 B/1版、程序文件、作业指导书、检验规程、运行记录等体系文件，策划的体系文件基本充分，策划并制定的形成文件的信息/体系文件基本符合标准的要求和企业实际；质量体系文件自2023年07月01日发布、实施，成文信息主要以采用纸质和电子媒体等形式保存。

公司通过讨论、会议的方式制定公司的管理方针。方针的制定集公司全体员工的智慧，经总经理批准发布，是公司全体员工的行动准则，方针如下：遵纪守法，传达沟通，提高质量意识；信守合同，顾客至上，提供优质服务；全员参与，持续改进，提高企业现代管理水平；上述质量方针有体现持续满足产品要求，遵守适用的法律法规要求，质量方针与组织的经营宗旨相适宜，并为质量目标的制定和评审提供了框架；最近一次 2024 年 10 月 29 日实施的管理评审有对质量方针、目标持续适宜性进行评审，基本适宜，并符合现状；相应的质量目标，2024 年 1 月至 2024 年 11 月份考核如下：

职能部门	质量目标	测量/计算方法	完成情况	审核发现	审核结论
总目标	合同履行率 100%	履约数/总数×100%	100%	达标	合格
	顾客满意度达到 90%以上	根据调查份数和总分的平均数	95%	达标	合格
综合办公室	体系文件受控率 100%	实际受控文件数/文件总数×100%	100%	达标	合格
	培训合格率 100%	培训合格数/总数×100%	100%	达标	合格
	采购合格率 100%	合格数/总数×100%	100%	达标	合格
	顾客满意度达到 90%以上	根据调查份数和总分的平均数	95%	达标	合格
技术部	合同履行率 100%	履约数/总数×100%	100%	达标	合格
	研发计划完成率 100%	完成数/总数×100%	100%	达标	合格
	项目交付及时率 100%	及时数/总数×100%	100%	达标	合格

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

理解组织及其环境：企业依据 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准，并结合计算机软件开发；计算机软件、硬件的销售服务；云计算及云服务相关解决方案的提供活动特点、行业特点和战略发展规划，确定了组织结构，及建立、实现质量目标的方法有影响的内、外部环境因素的组合，并规定了对内、外部因素进行识别和监测的要求；外部因素主要有社会因素、政治因素、技术因素、竞争力以及与气候、空气质量、水质、土地使用、现存污染、自然资源的可获得性、生物多样性等相关的、可能影响组织目的或受组织环境因素影响的环境状况等。

应对风险和机遇的措施：企业有对计算机软件开发；计算机软件、硬件的销售服务；云计算及云服务相关解决方案的提供实现过程和管理体系统建立、实施和改进过程中存在的风险和机遇进行了识别、评价，在策划应对风险和机遇的措施时，有充分考虑到所处的内外部环境和相关方的需求和期望，以及组织内部所需达到的目标和期望结果，增强有利影响，避免或减少不利影响，实现改进等；应对这些风险和机遇的措施，包括选择规避风险，为寻求机遇承担风险，消除风险源，改变风险的可能性或后果，或通过信息收集、分析、充分的决策保留风险/分担风险。

服务实现策划：公司在管理手册及程序文件中有规定运行策划和控制中对服务的质量要求（质量目标）、过程准则、接收准则，针对服务符合要求确定的资源需求；实现过程、服务满足要求提供证据所需的记录等内容进行了策划，基本满足要求；策划了计算机软件开发；计算机软件、硬件的销售服务；云计算及



云服务相关解决方案的提供，流程识别了订单评审、客户验收为关键过程；整个销售服务过程为需确认过程；外包过程为物流和部分技术外包；策划了研发流程，识别了输入、控制、更改为关键过程。

软件研发：受审核方建立、实施和保持了设计和开发的过程，用以确保后续的服务的提供，计算机软件设计和开发执行标准包括，策划阶段提供了计算机软件研发文件、记录，包括《项目建议书》、《开发计划》、《开发任务书》等，抽“HBR 软件”项目的设计和开发文件、记录，包括：《项目建议书》、《开发计划》、《开发任务书》等，明确了一下信息：活动的性质：完成软件开发工作、持续时间（2023 年 7 月 1 日~2024 年 7 月 1 日）和复杂程度；每个所需的过程阶段，有适用的设计和开发评审、验证、确认活动；详见该条款后续检查记录；设计和开发过程的相关部门（技术部、综合办公室）、人员职责和权限的明确，设计和开发过程所需的内外部资源的提供（内部：技术支持、规范文件、标准、资金、设备；外部：同行伙伴信息、财政资金支持等）；过程中参与人员之间的接口的控制要求；见《项目计划书》、《开发计划》有明确：工程师制定方案，采购员根据开发需要材料要求通知采购相应原料，技术部要求开发计划安排作业；开发计划规定了：软件模块编写、软件性能测量数据管理软件模块编写、软件性能诊断及可视化软件模块编写、完成软件探针管理软件模块编写的进度和时间节点要求；规定了是否需要顾客或者使用者参与的需求、客户、同行的确认等；对后续服务提供的要求的描述：顾客和其他相关方所期望的设计和开发过程的控制水平；中级控制/可控；提供的以满足设计和开发要求的成文信息：见《设计和开发报告》；提供了《项目建议书》、《开发任务书》：里边规定了“HBR 软件”项目产品的功能、性能要求之前类似的产品的的设计和开发活动的信息；明确了法律法规要求；由产品和服务性质导致的潜在的失效后果等，不符合设计要求等；关于“HBR 软件”项目的《项目建议书》、《开发任务书》中设计和开发的目的输入基本充分和适宜，且完整、清楚；无相互矛盾的设计和开发输入，保留的设计和开发成文信息；针对拟获得的结果，展开对设计和开发实施控制：实施评审活动（评价设计和开发的结果满足要求的能力）：见《开发评审报告》，评审结论：可以满足设计开发要求；实施验证活动（确保设计和开发输出满足输入要求）：见《开发验证报告》，有项目名称（“HBR 软件”项目），有验证目的：验证输出满足输入要求；验证结论：满足；评审人员、采购、市场；时间：2024 年 6 月 1 日；实施确认活动（确保形成的产品和服务能够满足规定的使用要求或预期用途）；提供《开发确认报告》，有项目名称、确认型式、项目水平及前景、确认结论及建议；确认结论：满足要求；评审人员：总工、采购、市场，时间：2024 年 6 月 10 日；针对以上评审、验证、确认过程确定的问题采取必要的措施；保留的成文信息有：提供《设计和开发报告》、“HBR 软件”项目开发设计文件，显示：试验批量：满足设计要求；效果：良好，总结结论：为满足设计开发的目的；报告时间：2024 年 6 月 10 日；技术部于 2024 年 6 月 20 日提供设计开发输出报告《HBR 软件》，证实该项目已经满足设计和开发要求所需的成文信息，报告显示：研发目标：“HBR 软件”项目产品的功能、性能要求，技术实力、经济性（开发成本、成本性价比比较好）、社会责任感和推广度（行业及产品的瓶颈突破）等方面都均已实现，达到了预期的开发目标；时间：2024 年 6 月 20 日；客户验证：DDI 国际工业技术（北京）有限公司 评价：良好 2024 年 6 月 20 日；确保输出满足输入的要求，满足后续技术开发和服务提供过程的需要，包括或引用监视和测量的要求，包括接收准则；输出有《开发产品质量标准》，试验结论为：合格；明确了 HBR 软件质量验证标准和程序；其中规定了必须的产品和服务特性；见验证报告：HBR 软件的技术指标：Web 应用：合格；VPN 网关管理软件拓扑可视化：合格；VPN 网关管理软件性能测量数据可视化：合格；VPN 网关管理软件性能诊断及可视化等：合格；探针通信与管理：合格；报告时间：2024 年 6 月 30



日；文件设计和开发控制要求中有策划设计和开发更改程序、评审要求、更改授权、为防止不利影响而采取的措施；另外还查阅了 HBR 软件性能稳定测量软件的设计开发文件，符合要求，目前没有发生更改；HBR 软件安全监测算法和网络安全监测预警软件产品的设计输入功能和技术指标的描述不完整，且缺少由产品和服务性质所导致的潜在的失效后果的描述，现场提出改进建议；另外还分别抽查了“数据库静态脱敏系统项目升级”软件的开发情况，符合要求。

销售服务提供的控制：综合办公室负责与顾客有关的过程的控制，包括客户合同、协议等约定的需要提供服务过程，包括售后服务；公司制定有《服务规范》、《服务流程》、《服务验收/放行标准》、《服务管理制度》等保持成文信息和按照其执行后的保留成文信息；制度要求服务人员应仪容端庄、仪表整洁，服务热情周到、语言规范、举止文明，现场观察符合规定要求；直接与顾客接触的服务人员持有健康证，按规定时间查体和接受卫生防疫知识的培训和考核；与服务人员陈清沟通，其掌握商品知识和服务技能并进行服务意识教育；现场配置的电话、台式电脑、笔记本电脑等，可满足服务需要，公司有专门人员定期进行杀毒、升级、维护工作；各类设备设施的配置符合提供服务标准的要求，加强日常保养维护，保证供水、照明、空调、通讯、消防安全等设备设施完好。制定卫生清洁标准，按规定的周期进行检查，确保工作环境的舒适，现场有粘贴小心触电、小心烫伤等警示标志；对相关配套服务按规定进行控制，并符合其行业法律、法的规定；对安全防范措施、火灾预防、防盗等有碍顾客生命、财产安全的因素按规定进行控制；商品价格的制定符合国家及公司的规定，按规定检定送检和控制，其精确度与所经营商品相适应；服务过程均采用公户电子汇款。服务的交付均得到顾客的认可；公司针对服务的特点，进行了服务流程策划，制定有服务过程控制程序、服务规范，明确有服务过程的要求及对服务人员的考核要求；明确有需保留记录的要求；现场见服务人员通过电话、邮件等方式就产品性能、参数等与顾客沟通、市场调研，达成共识后签订合同；听到服务人员能使用文明用语、专业术语与顾客沟通。现场有服务提供规范；根据策划，当发生问题时，公司对过程的更改进行识别、记录、评审和控制，目前未发生、无记录；公司制定有相应的方法和程序进行过程确认，提供了销售服务过程确认记录；查：确认时间：2024 年 6 月 1 日 确认人：陈清 确认内容包括：服务人员、服务流程、服务规范等，确认结论：过程能力满足要求；销售服务过程控制：抽《服务监控记录表》 客户：商务印书馆有限公司 合同周期：2024 年 4 月 1 日至 2024 年 4 月 5 日 销售产品：交换机 服务器 1 套 ①顾客沟通：服务执行人：陈清 服务监督检查人：田帅 服务内容：确认客户需求和要求，沟通关于产品的质量、数量等，沟通交付物流要求等；服务标准：沟通及时、沟通彻底、服务礼仪、规范、服务流程、服务方式等，目的达到顾客满意。.....时间：2024 年 3 月 22 日；②订单评审：服务执行人：陈清 服务监督检查人：田帅 就服务有关要求主要通过招标文件、合同、技术规范等形式体现，在招投标和合同签订前对与销售服务有关要求实施确认和评审，以便更好地满足顾客要求，时间：2024 年 3 月 31 日；③签订单：服务执行人：陈清 服务监督检查人：田帅 跟客户进行合同面签或者发电子订单、邮件等形式，注重合同签订的签章完整性，清晰，且扫描电子档存档及发送相关部门如财务，用做后期催交货款，时间：2024 年 4 月 1 日；④向供应商下任务：服务执行人：陈清、王栋 服务监督检查人：田帅 依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给供应商，时间：2024 年 4 月 1 日；⑤产品配送至客户方：服务执行人：陈清 服务监督检查人：田帅；根据下单内容和交付期组织货源和安排物流，服务人员负责督促和监督供应商准时保证数量、质量交付，时间：2024 年 4 月 4 日；⑥客户验货：服务执行人：陈清 服务监督检查人：田帅；配送过程和配送地址的安全和准确性，由服务执行人负责监督和检



查，确保货至客户准时交付；将销售产品配送至客户指定地点后，进行客户验收，服务人员联系沟通客户验收；按照合同定价收取销售产品货款，时间：2024年4月5日；客户：深圳市疾病预防控制中心 合同周期：2024年6月10日至2024年6月17日 销售产品：云服务器 ECS 1，高效云盘 1；①顾客沟通：服务执行人：陈清 服务监督检查人：田帅；服务内容：确认客户需求和要求，沟通关于产品的质量、数量等，沟通交付物流要求等；服务标准：沟通及时、沟通彻底、服务礼仪、规范、服务流程、服务方式等，目的达到顾客满意。时间：2024年6月2日；②订单评审：服务执行人陈清 服务监督检查人：田帅 就服务有关要求主要通过招标文件、合同、技术规范等形式体现，在招投标和合同签订前对与销售服务有关要求实施确认和评审，以便更好地满足顾客要求，时间：2024年6月9日；③签订单：服务执行人：陈清 服务监督检查人：田帅 跟客户进行合同面签或者发电子订单、邮件等形式，注重合同签订的签章完整性，清晰，且扫描电子档存档及发送相关部门如财务，用做后期催交货款，时间：2024年6月10日；④向供应商下任务：服务执行人：陈清 服务监督检查人：田帅 依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给供应商，时间：2024年6月10日；⑤产品配送至客户方：服务执行人：陈清 服务监督检查人：田帅；根据下单内容和交付期组织货源和安排物流，服务人员负责督促和监督供应商准时保证数量、质量交付，时间：2024年6月16日；⑥客户验货：服务执行人：陈清 服务监督检查人：田帅 配送过程和配送地址的安全和准确性，由服务执行人负责监督和检查，确保货至客户准时交付；将销售产品配送至客户指定地点后，进行客户验收，服务人员联系沟通客户验收；按照合同定价收取销售产品货款，时间：2024年6月17日；审核当日服务人员正在工作，抽查服务人员：陈清正在给客户提供销售服务过程；人员能力：能够进行熟练回答销售服务的符合性要求，查看客户档案，有具体地址、联系电话，品种、数量、规模等；桌椅摆放整齐。清洁卫生，明亮，满足策划要求；有工作人员，积极给客户讲解产品，用语文明，言行得当。经服务验证合格后，交付给顾客；综合办公室负责人陈清介绍，采购验证、过程放行、交付放行由综合办公室负责，外购验证合格后方可进行交付，服务过程各过程的监视和测量由综合办公室负责，并记录在原始记录上；为防止销售错发、少发、单号错误，要求服务人员对照销售计划和任务仔细核对销售的品种、规格和客户信息，防止出现服务质量问题，防错策划控制基本符合标准要求；配送过程和配送地址的安全和准确性，由服务执行人负责监督和检查，确保货至客户准时交付；供应商将销售产品配送至客户指定地点后，进行客户验收，服务人员联系沟通客户验收；按照合同定价收取销售产品货款；企业通过采购入厂验证、过程服务验证、交付验证等留存的报告、原始记录的方法来识别输出，以确保产品和服务合格；通过交付批号、各种服务过程记录、交付记录等进行标识和追溯，未发生销售错发、少发、单号错误，服务实现全过程中有使用了适宜的方法识别，可确保在必要时实现可追溯性；为确保服务交付，要求供应商的库房和运输过程配备灭火器、应急灯等消防设施，有进行出入库登记，并有建立物料台账，验证合格按客户要求发到指定场所，受审核方无库房；策划了产品和服务交付后活动的要求，考虑了：法律法规要求、与服务相关的潜在不良的后果、服务的性质、使用和预期寿命、顾客要求、顾客反馈；交付后活动可包括保证条款所规定的措施、合同义务、附加服务；交付后，由客服人员定期回访，协调技术问题的解决等；由相关负责人负责处理；通过年度客户满意度调查，客户均对交付后的服务表示满意；查2024年4月5日，客户：商务印书馆有限公司 客户反馈：满意；2024年6月17日，客户：深圳市疾病预防控制中心 客户反馈：满意；抽计算机硬件销售及售后服务记录单 产品名称：交换机 华为 S5731-H24T4XC 服务时间：2024年4月6日 客户确认：商务印书馆有限公司 交付时间：2024年4月5日 满意度调查：田帅 满



意情况：满意；计算机硬件销售及售后服务记录单 产品名称：扩展卡 S7X08000 开始时间：2024 年 9 月 20 日 客户确认：商务印书馆有限公司 交付时间：2024 年 9 月 15 日 满意度调查：田帅 满意情况：满意；计算机软件销售服务记录单 产品名称：高效云盘 开始时间：2024 年 6 月 19 日 客户确认：深圳市疾病预防控制中心 交付时间：2024 年 6 月 17 日 满意度调查：田帅 满意情况：满意；抽服务记录单 售后服务时间：2024 年 8 月 15 日 服务类型：电话回访 状态：正常 服务原因：定期回访、售后服务 服务内容：销售产品质量情况、服务满意度、其它需求；服务结果：正常，无异常，有客户签字；服务记录单 售后服务时间：2024 年 9 月 22 日 服务类型：电话回访 状态：正常 服务原因：定期回访、售后服务 服务内容：销售产品质量情况、服务满意度、其它需求；服务结果：正常，无异常，有客户签字；务记录单 售后服务时间：2024 年 10 月 15 日 服务类型：电话回访 状态：正常 服务原因：定期回访、售后服务 服务内容：销售产品质量情况、服务满意度、其它需求；服务结果：正常，无异常，有客户签字。

销售服务放行：公司制定有《服务规范》、《服务流程》、《服务验收/放行标准》、《服务管理制度》等保持成文信息；依据管理制度、文件进行服务的放行管理；日常对服务人员的服务过程实施监督检查和考核，企业有规定方式和内容并予记录；企业有明确顾客对服务评价的时机和方式；企业有规定各类检查的职责和权限，并规定记录的保存要求；保留放行产品和交付服务活动的证据：抽《日常服务监督记录表》客户：商务印书馆有限公司 合同周期：2024年4月1日 至2024年4月5日 销售产品：交换机 服务器 1套 服务人员姓名：陈清 评分标准：5 分制 监督内容 得分 着装 5 分 服务态度 4 分 信息收集情况 5 分 顾客反馈处理及时 5 分 监督情况：良好 监督人：田帅；《日常服务监督记录表》客户：深圳市疾病预防控制中心 合同周期：2024年6月10日 至2024年 6月17日 销售产品：云服务器ECS 1，高效云盘 1 服务人员姓名：陈清 评分标准：5 分制 监督内容 得分 着装 5 分 服务态度 4 分 信息收集情况 5 分 顾客反馈处理及时 5 分 监督情况：良好 监督人：田帅；《人员考核记录表》客户：商务印书馆有限公司 考核时间：2024年4月6日 考核内容包括开发客户数、回款情况，服从性、协调性、纪律性、积极性、责任感等项目；服务人员：陈清 等级说明：业绩 A：9-10 分 B：6-8 分 C：3-5 分 D：1-2 分；工作态度 A：21-25 分 B：16-20 分 C：13-15 分 D：1-12 分 考核结果为业绩 B：工作态度 A 考核人：田帅；《人员考核记录表》客户：深圳市疾病预防控制中心 考核时间：2024年 6月18日 销售产品：交换机/CAN转MVB 通讯网关 1个 服务人员：陈清 考核内容包括开发客户数、回款情况，服从性、协调性、纪律性、积极性、责任感等项目；等级说明：业绩 A：9-10 分 B：6-8 分 C：3-5 分 D：1-2 分；工作态度 A：21-25 分 B：16-20 分 C：13-15 分 D：1-12 分，考核结果为业绩 B：工作态度 A 考核人：田帅；客户验收报告 客户名称：商务印书馆有限公司 销售产品：交换机 服务器 1套 交付时间：2024年 4月5日 交付人：陈清 服务质量：合格 放行结论：准予放行 客户验收项目有：安装调试合格；注意事项解释清楚；销售产品维保保养完成；交付及时性合格；服务态度良好.....客户验收结论：合格 客户评价：满意；客户验收报告 客户名称：深圳市疾病预防控制中心 销售产品：云服务器ECS 1，高效云盘 1 交付时间：2024年 6月19日 交付人：陈清 服务质量：合格 放行结论：准予放行；客户验收项目有：安装调试合格；注意事项解释清楚；销售产品维保保养完成；交付及时性合格；服务态度良好.....客户验收结论：合格 客户评价：满意；以上放行均有授权负责人进行，负责人：田帅；查看了过程中相关记录、报告文件，因涉密不方便详述，服务人员按照客户要求提供，经验证服务计划已完成，无更改；交付：对服务过程中的质量控制和最终交付质量通过客户验收来有效控制，采取阶段性验收、持证人上岗和负责人验证的措施，



服务项目完成后经验证合格后可以交付甲方/顾客；目前无不合格交付结论和不合格服务的情况发生，无例外放行。

云计算及云服务相关解决方案的提供：通过服务质量计划、以及质量体系文件实现，控制的内容包括服务现场的人、机、料、法、环、测等诸因素；抽查技术服务任务和规范文件的下达/获得情况：云计算及云服务相关解决方案服务记录单 客户名称：成都优品道投资集团有限公司 服务内容：云备份服务、HBR软件资源包、存储资源包、流量费 接收客户任务时间：2024年9月20日 顾客沟通时间：2024年9月30日 提供解决方案时间：2024年10月20日 客户确认：满意；云计算及云服务相关解决方案服务记录单 客户名称：航天信息股份有限公司 服务内容：云计算服务器 接收客户任务时间：2024年11月1日 顾客沟通时间：2024年11月20日 提供解决方案时间：2024年11月27日 客户确认：满意；云计算及云服务相关解决方案服务记录单 客户名称：宁波大学 服务内容：磁盘扩容 接收客户任务时间：2024年6月20日 顾客沟通时间：2024年6月30日 提供解决方案时间：2024年7月10日 客户确认：满意；抽查的云计算及云服务相关解决方案的计划、记录均满足要求；上述任务单有明确相应的技术、质量要求，并均已按期完成；查看现场有：云计算及云服务技术服务现场有技术标准、服务规范、沟通流程等服务指导文件，均为现行有效受控的文件；服务现场观察到电脑、笔记本、传真、打印机、复印、电话、手机等必备设备及辅助设施运转正常，现场技术人员宫崇斌正在提供企业邮箱产品的云计算和云服务方案的制定过程和关于云服务产品的技术服务过程，设备维护保养并形成文件记录；技术部云计算和云服务技术人员及服务人员使用的设施设备如电脑定期的进行杀毒和更新，维护良好；服务的监视测量，监督人员田帅按照服务标准和服务规范进行服务的检查、监督和验证，均能按照要求进行；技术员每天向技术总工汇报当天工作情况；日期：2024年10月18日 客户名称：成都优品道投资集团有限公司 服务项目：云备份服务、HBR软件资源包、存储资源包、流量费 工作时间：8:00-17:00 满意度调查：问题和进展：正常进行，无异常 监督/调查人员：赵棠 服务质量：合格；日期：2024年11月27日 客户名称：航天信息股份有限公司 服务项目：云计算服务器 工作时间：8:00-17:00 满意度调查：问题和进展：正常进行，无异常 监督/调查人员：赵棠 服务质量：合格；日期：2024年7月10日 客户名称：宁波大学 服务项目：云计算服务器 工作时间：8:00-17:00 满意度调查：问题和进展：正常进行，无异常 监督/调查人员：赵棠 服务质量：合格；抽查 2024年度发放的“顾客满意度调查表”，记录保存完好，符合要求；合同签订后由技术部等落实合同范围内的各项服务工作，并及时帮助客户处理使用和维护过程中的出现问题，经过程检验合格后，交付给顾客，技术人员负责技术问题的处理工作，目前无顾客投诉；人员能力：询问现场技术人员均能够进行熟练回答云计算和云服务的相关标准、要求、规范；查公司对技术服务从内部实施到技术服务交付进行了防护，包括：记录、文档、路径、模块等保护措施。

云计算和云服务方案放行：《人员考核记录表》 考核日期：2024年10月20日 客户名称：成都优品道投资集团有限公司 项目：云计算及云服务相关解决方案的提供 考核内容：技术问题解决率100%、解决及时性100% 考核结果为：合格 考核人：赵棠；《人员考核记录表》 考核日期：2024年11月30日 客户名称：航天信息股份有限公司 项目：云计算及云服务相关解决方案的提供 考核内容：技术问题解决率100%、解决及时性100% 考核结果为：合格 考核人：赵棠；《人员考核记录表》 考核日期：2024年7月10日 客户名称：宁波大学 项目：云计算及云服务相关解决方案的提供 考核内容：技术问题解决率100%、解决及时性100%； 考核结果为：合格 考核人：赵棠。无例外放行。



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

提供的管理手册中规定了内部审核活动职责的划分，审核范围，审核频次，审核方案的编制等；企业近期于 2024 年 10 月 8-9 日策划并实施了一次内审；现场与陈清和赵棠沟通，发现以上两位内审员对标准以及内审执行要求的理解不是很到位，对内审员能力提出质疑？对内审是否得到有效的实施和保持提出质疑？以上已经开具不符合报告。

企业有对管理评审进行策划（时间间隔原则上不超过 12 个月）体系实施后，近期于 2024 年 10 月 29 日实施了 1 次管理评审，管理评审会议由总经理主持，各部门负责人和内审员参加，各相关部门对管理目标完成情况和体系运行活动进行了总结，并提出有针对性的改进意见和建议，过程有效。

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：

企业策划有《技术问题解决服务流程》、《客户投诉处理制度》等保持成文信息；依据管理制度、文件进行不合格服务的管理；建立有《不合格报告》、《纠正措施处理单》等应保留成文信息；暂无不合格发生。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

提供的质量手册规定了监视和测量过程中发现的服务不符合制定相应的纠正措施和预防措施；本年度实施的内审中发现的 1 个一般不符合项，以及管理评审中提出的 1 条改进意见及建议，均有及时制定相应的纠正和纠正措施，未发生服务质量不符合，若监视和测量过程中发现的不合格，将严格按相关程序文件规定执行；企业有通过定期组织员工培训；制定质量目标并定期实施考核，服务质量监视和测量，以及定期的内审和管理评审等措施，以防止或减少潜在不合格的发生。

3) 投诉的接受和处理情况：无

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）：

企业提供并配备了管理体系运行和改进所需的资源、包括人力资源、基础设施（含办公场所、设备、监视或测量资源、交通和通讯等）、资金、技术和信息等，现有资源满足要求。

本场所现有员工：25 人，业务范围：计算机软件研发；计算机软件、硬件的销售服务；云计算及云服务相关解决方案的提供；注册地址：北京市海淀区上地三街 9 号 F 座 5 层 506 室，经营地址：北京市海淀区上地三街 9 号 F 座 5 层 506 室；现场为租赁，办公楼面积约 200 m²左右，配有电脑、打印机、扫描仪，监视测量资源为各种测试软件，如 Jmeter 等，以及相应的通讯和交通设施等；无特种设备；资源满足销售、研发需要。

2) 人员及能力、意识：

培训计划包括：受培训部门、参加培训人员、培训方式、培训内容、考核方法，培训基本按计划组织实施。

3) 信息沟通：

内外部信息交流/沟通内容：体系运行情况、目标及管理方案落实情况、绩效监视和测量情况、应对风



险和机遇的措施、纠正和预防措施等。

4) 文件化信息的管理:

综合办公室有将受控文件纳入《受控文件清单》进行控制, 清单中收集并汇总以上文件, 用于证实体系有效运行的相关文件化信息等, 策划的体系文件基本充分、并符合标准要求和企业实际。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

计算机软件研发; 计算机软件、硬件的销售服务; 云计算及云服务相关解决方案的提供

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, 北京环宇数通科技有限公司的

☒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

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□整改或☒提交纠正措施计划, 并经审核组验证有效后, 推荐认证注册。

☐ 不予推荐

审核组: 张 丽

北京国标联合认证有限公司



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。