

项目编号：20979-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：上海鉴智商务信息有限公司

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）：陈丽丹

审核组员（签字）：

报告日期：2024 年 12 月 21 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：陈丽丹

组员：/



受审核方名称：上海鉴智商务信息有限公司

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	陈丽丹	组长	审核员	2024-N1QMS-2246137	33.03.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	叶惠华	向导	受审核方

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：

GB/T19001-2016/ISO9001:2015

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☒单体系审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：不涉及；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国民法典》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：《可信数据服务 多方数据融合挖掘技术要求》、《可信数据服务 可信数据流通平台评估要求》、《试验测试开放数据服务》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21日 上午至2024年12月21日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年04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）：



大数据服务

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：上海市静安区江场三路 238 号 1601J 室

办公地址：上海市黄浦区北京东路 668 号西座 21E 室

经营地址：上海市黄浦区北京东路 668 号西座 21E 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）：——不涉及
注册地址与实际经营地址不一致，注册地址无人办公，已敦促企业尽快去市场监管局报备实际经营地址。

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024 年 12 月 20 日-2024 年 12 月 20 日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：人员能力、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（1）项，涉及部门/条款:综合部/Q7.2

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 12 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 12 月 20 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

人员能力、服务过程控制

3) 本次审核发现的正面信息：

1、公司行业经验丰富，质量稳定，无重大质量问题发生，暂无客户投诉。

2、管理体系运行数年，管理层比较重视，提供了必要的资源，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：受审核方管理层对 ISO9001：2015 体系运行和认证活动较为支持，公司结合大数据服务过程，制定了包括《质量手册》、《程序文件》、相关制度等文件，基本符合标准要求。

各部门管理人员对 ISO9001：2015 体系标准、公司策划的各类体系文件，通过公司组织的培训来提升理解，同时部门职责划分及实际工作运行，基本可以运用，能够在日常管理和服务过程运用管理体系工具、



过程方法，对设计和开发、产品和服务提供过程、内部审核、管理评审基本可以应用，但深入程度还需要加强。对现场观察发现对现场 5S 管理等方面还需要加强。

公司各部门自我发现问题、解决问题的机制在体系运行过程应用较好，总体体系的成熟度尚可。

2) 风险提示：公司目前经营地址与注册地址不一致，注册地址无人办公，已敦促企业尽快去市场监管局报备实际经营地址。

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：2001 年 04 月 17 日 体系实施时间：2024 年 04 月 01 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照，统一社会信用代码：9131012070324401XX，法人：武慧强；营业期限：2001-04-17 至 2031-04-16，有效。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：7 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：单班次，上班时间：早 9：00—17:30；

4) 范围内产品/服务及流程：

服务流程：确认客户需求→合同评审→签订合同→采购数据→数据导入→数据分析→邮件发送数据分析报告→后续结算→合同完成

外包过程：技术开发。

关键过程：采购 特殊过程：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

管代叶惠华介绍：

上海鉴智商务信息有限公司，成立于 2001 年 04 月 17 日，注册地址：上海市静安区江场三路 238 号 1601J 室；经营地址：上海市黄浦区北京东路 668 号西座 21E 室；是一家从事大数据服务的企业。提供有与经营地址一致的《房屋租赁合同》，与有效期为 2024 年 7 月 1 日-2025 年 6 月 30 日。

注册地址与实际经营地址不一致，注册地址无人办公，已敦促企业尽快去市场监管局报备实际经营地址。

企业注册资本 500 万人民币。公司组织机构部门设置有管理层、综合部、技术部。

提供有效的营业执照，统一社会信用代码：9131012070324401XX，营业期限：2001-04-17 至 2031-04-16。公司经营范围：一般项目：信息咨询服务（不含许可类信息咨询服务）；技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；大数据服务；互联网数据服务；计算机系统服务；市场营销策划；企业形象策划；信息技术咨询服务；企业管理咨询。【依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动】

认证范围在营业执照范围内。符合要求。资质有效。现场查看营业执照原件，与提供的复印件一致。

公司体系覆盖人数 7 人。

主要从事大数据服务。

自公司 2024 年 04 月 01 日以来企业管理体系运行整体良好，开展了内审和管理评审等相关工作。

组织机构分工明确。通过形成文件的信息，会议，培训等方式将职责，权限传达到企业内部。整体运行较好。



经与总经理沟通了解：为提高公司信誉和竞争能力，策划并建立了系统化和文件化的管理体系。外部环境从政治环境、法律（含标准）、经济环境、社会文化环境、自然环境、竞争力等方面，内部环境从企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素、人力因素、运营因素等方面进行了分析和评价，体现在《组织环境分析报告》。

外部环境：位于重要城市，社会文化环境优良，地理位置优越，产品前景广阔等。内部环境：员工队伍相对稳定，实行资源调整等。目前公司存在的风险主要为随着信息技术的日益发展，大数据服务是趋势，行业竞争力越来越大，价格优势逐渐降低；客户对大数据服务质量标准提高的同时期望价格降低，给公司服务质量和售后管理提出新的要求；租赁场地的园区物业如有变动影响公司正常经营活动等。

公司每年对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素，制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。符合要求。

企业确定管理体系有关的相关方包括：顾客、认证机构、政府监管部门、员工、供应商等。

经与总经理沟通了解：

顾客的需求和期望：产品质量、售后服务、成本价格、交付期、环保、健康安全、原材料及工艺变更时通知顾客；

供方及合作伙伴的需求和期望：互利和连续性，互利共赢，战略合作、产品质量、售后服务、成本价格、交付期、环保、健康安全；

政府部门：各类法律、法规、标准、通知、政策，税收、行政服务等；

员工：良好的工作环境，职业健康安全，得到薪资、承认和奖励，职业发展。员工各方面需求得到满足；

认证机构：符合 ISO9001 标准；

不同的相关方对组织的需求和期望是不同的，企业主要通过登门拜访、电话微信、电子邮件、会议、招标文件、定期访问相关方官方网站等方式获取和确定相关方的要求。

通过现场了解以及沟通，确定认证覆盖范围为：

大数据服务。

企业管理体系覆盖质量管理体系标准的所有条款，无不适用条款。

特殊过程：采购

特殊过程：无

外包过程：技术开发。

过程识别充分合理，符合要求。

管理体系范围形成文件，经总经理批准。并通过文件发放的方式在公司内部进行传递。

企业依据 GB/T19001-2016 标准的要求，建立了质量管理体系，形成管理体系文件。公司明确规定了过程的输入、输出及开展的活动和投入的资源。公司编制质量手册、程序文件及管理制度汇编、记录表格等。并通过质量手册、管理文件、表单等明确职责和权限以及对职能的分配。明确管理职责。

通过对各过程进行了风险的评估，识别，评价并制定相应措施进行风险处理。通过监视、测量和分析的结果以及内审，管理评审等进行自我完善，不断改进其有效性。符合要求。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针：

质量方针：

诚信守约、科学管理、提供优质服务。

质量方针包含在质量手册中，经总经理批准，与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向，为建立质量目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容。符合要求。



在方针的框架下制定质量目标：

a) 顾客满意率 ≥ 95 分；调查每项得分的总和/调查数量；每年；抽 2024 年 9 月完成情况：顾客满意度 98 分；

b) 销售产品合格率 $\geq 98\%$ ；产品合格数/产品总数 $\times 100\%$ ；每年；抽 2024 年 9 月完成情况：100%。

目标基本可测量，管理目标基本可实现、均已完成。

在相关职能部门对目标进行了分解和考核，详见各部门记录。通过发邮件，书面沟通、口头交流等方式，传递给相关方和关注企业的公众。

查见《2024 年质量目标考核统计表》，统计结果表明，自 2024 年 01 月以来各部门质量目标均已经完成。

最高管理者为确保实现其期望的业务结果，满足顾客要求和适用法律法规要求，对组织的角色、职责和权限进行分派，编制了组织机构图和职能分配表。经查该公司组织机构分为：管理层、综合部、技术部等职能部门。公司在质量手册 5.3 条款及职能分配表中对管理层、各部门的职责和权限进行了规定。

公司任命叶惠华为管理者代表，经现场询问，了解管理者代表的职责和权限，并基本能按工作职责履行。

角色、职责和权限的分配适宜，符合要求。

目前产品及服务：大数据服务。

a) 确定了相应质量目标，目标基本合理，可测量。

b) 识别和确定了大数据服务流程：

确认客户需求→合同评审→签订合同→采购数据→数据导入→数据分析→邮件发送数据分析报告→后续结算→合同完成

关键过程：采购 特殊过程：无

外包过程：技术开发

策划了相关制度规范：针对采购过程，编制了《采购控制程序》、《合格供方名录》等，控制要求和方法适宜合理；针对服务过程，编制了《服务控制程序》、《顾客满意程度测量程序》、《与顾客有关的过程控制程序》、《合同评审程序》等，控制要求和方法适宜合理；

c) 识别了公司大数据服务所需符合的法规标准包含《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国民法典》、《可信数据服务 多方数据融合挖掘技术要求》、《可信数据服务 可信数据流通平台评估要求》、《试验测试开放数据服务》等。均为有效版本。。

d) 销售接收准则：国家法律法规、行业标准、地方标准、顾客要求等。

e) 配置了适宜的大大数据服务设备，大数据服务设备能够满足运行策划和控制需要。

大数据服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求。大数据服务及办公设备：电脑、扫描仪、打印机、电话等，基本满足要求。

f) 检测仪器：无。

g) 实现过程所需记录，包括文件和质量记录等。策划有相关运行记录如：合同评审记录、关键过程确认记录、外来文件清单、内部审核检查表、顾客满意度调查表等。

策划的输出适合于组织的运行。企业规定，当顾客要求、产品标准、组织自身变化，应进行策划变更控制。经沟通，目前未发生策划的变更。

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

查技术部管理目标为：

抽《2024年年度质量目标考核统计表》2024年04-11月完成情况如下：

服务一次合格率 $\geq 98\%$ ；服务一次合格数/服务总数100%；每月；抽2024年04-11月完成情况：100%；

目标指标基本可测量。



统计结果表明自体系运行以来管理体系目标已经完成。

公司编制了《服务控制程序》QP-12；文件适宜。

通过面访、电话、微信等方式同客户保持沟通。

销售合同的执行情况：

组织与目前客户“艾昆纬企业管理咨询(上海)有限公司”签订的《药店数据技术服务合同》，合同期限：2024年1月1日至2024年12月31日，合作内容为“为了模拟药店商品零售情况，甲方与乙方合作，乙方根据甲方的要求，向甲方提供经人工智能处理与模拟的指定区域零售门店2023年10月-2023年12月全部产品模拟销售数据。”；查见另一份销售合同合作内容为“为了模拟药店商品零售情况，甲方与乙方合作，乙方根据甲方的要求，向甲方提供经人工智能处理与模拟的指定区域零售门店2022年，2023年和2024年1月-2024年12月全部或部分产品模拟销售数据。”

暂不涉及口头合同。

查，合同评审，提供有订货日期为2024年04月01日的合同评审记录表，顾客名称：艾昆纬企业管理咨询(上海)有限公司，产品：数据服务，顾客有无特殊要求：无，评审意见：可以在交货日之前完成服务。

评审人/日期：叶惠华、李盼/2024.3.31，总经理/日期：武慧强 /2024.3.31，订单完成结果确认：准时交货；

另查看订货日期为2024.2.24、2024.5.1的合同评审记录，控制方式与上述一致，基本符合。

公司接收订单前均进行多部门评审。评审内容包括对顾客对质量明示与潜在的要求等进行评审，评审达到公司服务能力再进行合同签订。

查见《质量手册》8.3条款；确定了设计和开发策划、策划、输入、输出、评审、验证、确认、更改的控制管理要求。

询问技术部负责人，公司大数据服务使用的网站平台涉及的技术开发目前为外包，公司使用时对网站平台使用性能等进行验证，如有问题反馈外包公司进行优化改进。

提供有与外包方“上海界吉信息技术有限公司”签订的《技术开发合同》，有效期限：2024年9月1日至2024年12月31日，项目名称：新型信息数据资产管理平台（一期）；规定了：

主要技术内容：

新型信息数据资产管理平台：包括数据库与资源规划：包括信息资源的采集、处理、存储、传输、使用、转换和评价，以实现系统各个层级的集成；数据中台：包含数据采集平台、数据治理平台和数据共享交换平台；数据库与资源规划：包括信息资源的采集、处理、存储、传输、使用、转换和评价，以实现系统各个层级的集成；

数据中台：包含数据采集平台、数据治理平台和数据共享交换平台。

应达到的技术指标和参数：

(1)搜索响应时间 0.1s 内；

(2)系统可按照业务进行选择抽取或推送，对 ODS、DW 层数据进行关联、比对、实时分析，形成面向业务领域的数据集；

(3)目标存储是以 HDFS 为核心的分布式系统，方便支持在线 BI 及算法挖掘，支持未来业务发展时水平扩容。

研究开发计划：

阶段一 2024.09.01-2024.10.20，项目需求规格说明分析，确认项目开发计划；

阶段二 2024.10.21-2024.11.25 号系统技术架构概要、总体功能设计以及如何实现该功能的具体子模块的设计；

阶段三 2024.11.26-2024.12.15 形成系统方案，进行系统源代码的编写与程序标准版的编写。

阶段四 2024.12.16-2024.12.25 系统整体功能测试。

阶段五 2024.12.26-2024.12.31 系统最终测试，验收，总结成功报告及结题报告。



对设计开发的外包过程控制基本有效。

企业编制了文件《采购控制程序》QP-16；文件适宜。

1、采购的主要产品及服务：数据服务。

2、查“合格供方名单”：

供应商名称	提供产品/服务
上海葆元禾庆医疗科技有限公司	数据服务
宁波能来信息科技有限公司	数据服务
上海蔓草网络科技有限公司	数据服务

提供与 宁波能来信息科技有限公司（营业执照：91330201MACJTXYW21）签订的信息技术咨询服务合同，采购产品：经宏观真实调研方式采集处理与模拟的指定区域零售门店 2024 年 1 月-2024 年 7 月全部产品模拟销售数据，以及价格等。签订时间：2024 年 6 月。

提供与 上海蔓草网络科技有限公司（营业执照：913101105680536156）签订的技术服务合同，采购服务：对新型信息数据分析报告进行专项技术服务，技术服务期限：2024 年 6 月-2024 年 8 月。

提供与 上海葆元禾庆医疗科技有限公司（营业执照：91310120MACGHFK98L）签订的基于信息平台数据采集标准规范的数据分析项目委托服务合同，服务内容：基于乙方信息平台数据采集标准规范对甲方要求的数据在乙方平台数据中心进行五大维度数据检测、分析，并完成数据质量分析报告输出，数据作为后续的参考依据。项目合同期为 2024 年 11 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

查供方评定记录表：

评审项目：供应商资格证照是否齐全；供应商产设备、运输是否满足；供应商基础设施、工作环境是否满足要求；供应商的产品经考查、检验是否合格等；

查看供方：上海葆元禾庆医疗科技有限公司、宁波能来信息科技有限公司、上海蔓草网络科技有限公司评价结论均为合格。

编制：叶惠华 审核：武慧强 2024.4.12。

供方评价基本符合要求。

3、采购产品的验证：询问综合部叶惠华：采购产品验证按规定要求收集对应区域对应时间的数据信息。公司确保了供方提供的大数据服务质量，不会对顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。组织确保外部提供的过程保持在其管理体系的控制之中；规定对外部供方的控制及其输出结果的控制。考虑了供方提供的原材料满足顾客要求和法律法规要求。供方自身控制的有效性；对供方进行了评价；确定必要的验证或其他活动，确保外部提供的过程，产品和服务满足要求。

4、组织对外部提供的过程、产品和服务控制的类型和程度取决于外部供方提供的过程、产品或服务对组织产品或服务符合要求可能造成的影响，组织确定了要对外部实施的具体控制要求。这些控制旨在确保产品或服务提供按计划进行并符合要求，确保外部提供的过程、产品和服务不会对组织稳定地向顾客提供合格的产品和服务的能力产生不利影响。

组织目前外包过程为技术开发，具体控制详见 8.4 条款审核记录，查看供方评定记录表，对外包方实施了评价，评价结论为合格。

公司为验证服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程及记录等予以规定，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。

1、公司编制了《服务控制程序》、《售后服务制度》、《销售服务规范》等对公司的大数据服务过程进行了控制。



组织产品覆盖范围：大数据服务

2、服务流程：确认客户需求→合同评审→签订合同→采购数据→数据导入→数据分析→邮件发送数据分析报告→后续结算→合同完成

本公司的关键过程：采购，特殊过程：无

外包过程：技术开发。

3、技术要求

1)验收规范：客户销售合同要求。

2)作业指导书：《售后服务制度》、《销售服务规范》等。

3)使用适宜的设备：电脑和办公设备等。

4)监视和测量设备：无。

5)实施监视和测量：按客户销售合同进行采购。

4、查看，合同跟踪情况：

采购合同见 8.4 条款审核记录。

销售合同的执行情况：

组织与目前客户“艾昆纬企业管理咨询(上海)有限公司”签订的《药店数据技术服务合同》，合同期限：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，合作内容为“为了模拟药店商品零售情况，甲方与乙方合作，乙方根据甲方的要求，向甲方提供经人工智能处理与模拟的指定区域零售门店 2023 年 10 月-2023 年 12 月全部产品模拟销售数据。”；查见另一份销售合同合作内容为“为了模拟药店商品零售情况，甲方与乙方合作，乙方根据甲方的要求，向甲方提供经人工智能处理与模拟的指定区域零售门店 2022 年，2023 年和 2024 年 1 月-2024 年 12 月全部或部分产品模拟销售数据。”

暂不涉及口头合同。

查，合同评审，提供有订货日期为 2024 年 04 月 01 日的合同评审记录表，顾客名称：艾昆纬企业管理咨询(上海)有限公司，产品：数据服务，顾客有无特殊要求：无，评审意见：可以在交货日之前完成服务。

评审人/日期：叶惠华、李盼/2024.3.31，总经理/日期：武慧强 /2024.3.31，订单完成结果确认：准时交货；

另查看订货日期为 2024.2.24、2024.5.1 的合同评审记录，控制方式与上述一致，基本符合。

公司接收订单前均进行多部门评审。评审内容包括对顾客对质量明示与潜在的要求等进行评审，评审达到公司服务能力再进行合同签订。

5、数据导入、分析过程：采购数据导入外包方开发的信息数据资产管理平台后进行数据分析，形成数据分析报告，报告完成后经技术部负责人审核确认。企业表示因涉及数据属客户保密信息，审核组不方便查阅细节。

6、销售过程情况：依据：《售后服务制度》、《销售服务规范》等。

抽：《服务质量检查表》，日期：2024.11.30

检验项目：接待质量（包括来人来电）、制定需求计划和采购计划并实施采购、顾客要求评审的及时性、顾客沟通及时性、主动性、合同的执行情况跟踪等，部分项目如商品的运输不适用，已沟通。

检查人：叶惠华

7、查交付情况，数据报告完成后经技术部负责人审核确认后邮件发送到客户处。客户根据其使用需求进行核验，如有异议反馈改进优化重新发送邮件。无异议则结算尾款，视同确认验收。产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。



公司关键过程确定为：采购。无特殊过程。制定了《采购管理制度》，对关键过程的管理从：人员能力、采购要求、供应商评审等方面进行了规定。通过配备有能力的采购人员，对关键过程的服务质量予以控制，提供该关键过程进行确认的记录，确认时间：2024.04.11，确认的时机：1年，从设备的确认、人员的确认、特定的方法和程序的要求等方面进行确认，结论：经确认，能满足工作的需要。确认人员：叶惠华、武慧强 2024.4.11。

公司在质量手册 8.5.2 条款中进行了规定，制定了标识管理要求，通过对文档的标识，方便识别使用。对大数据采集整合后形成的报告文件名的修改作为标识追溯信息，可供随时检索查阅。采集的药店销售数据信息本身包含药品编号、名称、数量、价格、购买人信息等可追溯信息，通过邮件发送，邮箱中能按时间顺序、收件人信息查找邮件。

企业表示因涉及数据属客户保密信息，审核组不方便查阅细节。

标识和可追溯性基本符合要求。

公司产品及服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如：

- a) 法律法规要求；
- b) 与产品和服务相关的潜在不期望的后果；
- c) 其产品和服务的性质、用途；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。

实施放行、交付和交付后活动：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的产品及服务保证、质保期、售后服务、客户验收发现产品问题的处理等。

现场查相关记录及与负责人沟通得知，组织的：

- 1) 产品及服务：负责人介绍，公司目前产品主要涉及大数据服务。
- 2) 交付的地点及验收：客户所在地，验收合格后支付尾款。

查《顾客满意度调查表》，调查日期 2024.11.4，调查顾客数 1 名，反馈顾客数 1 名，调查顾客为：艾昆纬企业管理咨询(上海)有限公司。

调查表中项目包括服务质量、交付及时率、价格、服务态度、顾客意见处理等，每项分数各 20 分，共计 100 分，该顾客满意度为 98 分；顾客意见与建议：产品质量好，响应度高，价格基本保持在合理水平，满足我司要求。售后服务：按合同质量技术要求客户进行验收。如遇产品质量问题，采取改进优化大数据报告内容后重新发送邮件。负责人介绍，自体系建立以来，未有客户的投诉或质量不良的反馈情况。

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。

公司根据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国民法典》、《可信数据服务 多方数据融合挖掘技术要求》、《可信数据服务 可信数据流通平台评估要求》、《试验测试开放数据服务》等策划了产品和服务要求的管理规定。规定了质量管理要求。

采购产品质量管理及对外包方的控制：详见综合部 8.4 条款审核记录。

查产品和服务放行情况：

负责人表示，采购数据导入外包方开发的信息数据资产管理平台后进行数据分析，形成数据分析报告，报告完成后经技术部负责人审核确认后邮件发送到客户处。客户根据其使用需求进行核验，如有异议反馈改进优化重新发送邮件。企业表示因涉及数据属客户保密信息，审核组不方便查阅细节。

产品和服务放行过程基本符合要求。

企业编制了《顾客满意程度测量程序》、《与顾客有关的过程控制程序》等。



公司通过顾客满意度调查等证实产品及服务的符合性，通过对体系进行验证和确认，对体系进行内部审核和管理评审，检查体系对标准要求的符合性，对发现的问题采取纠正和纠正措施；通过纠正、纠正措施、预防措施、改进计划、简单的统计分析等保持管理体系持续改进的有效性进行监视、测量、分析和评价。具体实施见各部门审核记录。

组织在质量手册 9.1.3 条款中进行了规定，部门根据监视和测量获得的数据和信息，组织相关部门进行了分析评价。包括：对公司及各部门质量目标完成情进行分析，确定质量体系运行状况，对顾客满意有关的信息进行了分析，以确定顾客满意程度。

对内部审核的有关信息和应对风险措施的有效性进行分析，以确定质量管理体系的有效性。

部门在汇总以上分析结果的基础上，分析针对风险和机遇所采取措施的有效性，积极寻找管理体系持续改进的机会，通过管理评审会议的改进决策进行管理体系的持续改进。

查顾客满意度调查表：公司 2024 年 11 月 4 日对顾客“艾昆纬企业管理咨询(上海)有限公司”进行了满意度调查，共计发放 1 份，回收 1 份。对公司的产品质量、交付及时率、价格、服务态度、顾客意见处理等项进行打分，得分为 98 分。查《顾客满意度统计分析表》对满意度进行了分析：总的来说，在 1 家被调查的顾客中，顾客满意度达到了质量目标的要求，以后我们将在产品交付方面做得更好，同时通过控制成本尽量降低价格，满足顾客要求。

查质量目标统计等记录，公司 2024 年 04-11 月目标统计的结果均满足要求。

查管理评审输入材料对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性等方面进行了分析，均控制良好。

根据组织提供的相关文件资料，数据分析合理，支持性数据文件足够。

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

查质量手册，公司按标准要求编制了《内部审核程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定内部审核时间间隔不超过一年，下次审核关注间隔时间。规定由综合部编制年度审核计划，经管理者代表审核，报总经理批准后发至有关部门。

查《年度内审计划》

本次内部审核时间：2024 年 12 月 5 日，

审核目的：验证本公司质量管理体系是否符合 ISO9001：2015 标准要求。

审核范围：大数据服务。

查内审资料有 2024 年 11 月 28 日总经理对内审人员叶惠华（组长）、李盼（组员）的任命书。

查内审员能力，提供有 2024.06.21《内审员培训记录》。现场与内审组长叶惠华、组员李盼交流，基本知道内审流程，但对 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准涉及条款的要求不能回答清楚，内审员能力存在不足。已在 7.2 条款开具不符合。

抽查技术部《内审检查表》审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。

查本次内审共发现不符合项 1 个，属一般不符合。涉及部门：综合部，不符合事实：员工借阅文件未及时归还。不符合条款：GB/T19001-2016 7.5.3 条款，责任部门已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。

审核结论：就已审条款结果看，本公司质量管理体系符合公司质量手册的要求，本公司质量体系得到



了有效实施，运行实施保持了适宜性。

编制《管理评审控制程序》QP-04，内容符合标准要求。文件适宜。

抽查《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、提交资料要求等内容；计划于2024. 12. 16进行管理评审。经查已按计划时间进行了管理评审。参加评审人员：总经理及各部门经理。

查管理评审输入主要包括：与质量管理体系相关的内外部因素的变化；有关质量管理体系绩效和有效性的信息；

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；方针目标适宜性等。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，编制了《管理评审报告》。并经总经理批准下发。与管代进行了交流，确定了相关方的需求和期望、建立和制定质量管理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。识别和获取了相关的法律法规要求和其他要求。提供了内审报告和内审不符合项纠正措施情况。并告知员工本次管理评审提出1项改进建议（部门骨干进行一次体系标准培训），已于2024-12-17完成改进。评审结论：公司管理体系运行满足公司实际，暂不需变更。

现场与总经理武慧强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。

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

公司制定系列程序文件《不合格品输出控制程序》等，规定了不合格品的控制要求。对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。

现场了解，公司在大数据服务过程中的不符合主要为客户验收时发现的不合格，目前公司暂未接到顾客对公司产品及服务相关的投诉问题。

经与部门负责人沟通，体系建立以来产品和服务未发生不合格的情况，若发生按上述程序文件的相关规定执行。自开展质量管理体系以来，各部门都能以管理体系要求为标准进行运行；在管理体系运行方面，通过内审，对管理体系运行的符合性和有效性进行监视和测量。内审发现的1个不符合项，通过相关部门的及时确定并采取纠正措施，现已能按要求运行；通过管理评审，由各部门提出相应的持续改进项目，积极发现工作中的可改善项，及时提出纠正预防措施，更加有效的提高了工作效率，增强了风险的管理。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。销售过程中暂未发现不合格品。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。

公司不合格处理基本受控。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

组织编制了《管理评审控制程序》、《不合格品输出控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》及《内部审核程序》等，在质量手册第10章对持续改进的过程进行了规定，以实现管理体系及产品和服务符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。

公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，



以推动质量管理体系的持续改进。

经沟通，审核周期内未发生不合格/不符合。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。

自管理体系运行以来，没有发生质量事故、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）：

公司提供了办公场所，配置了相应的办公及大数据服务设备。制定了管理程序对为实现大数据服务服务符合性所需的基础设施的控制进行了规定。

组织的规模情况/资源配置情况：公司办公室面积约 148 m²，配有办公桌、打印机、电话、空调、网络等设施；大数据交付方式为邮件传递，不涉及仓储；

大数据服务设备：电脑 7 台、打印机 1 台；

检测设备：无；

特种设备：无；

无食堂、宿舍等辅助设施；

基础设施设备等资源的配置满足公司大数据服务需求。

抽：电脑《设备保养计划/记录》，点检/保养项目：洁净的工作环境、合适的温度环境、工作环境无静电积累、计算机病毒的预防工作完好、计算机硬件的维护正常、其他等；2024 年 04 月-11 月每月底保养、检查一次，责任人：叶惠华；

打印机《设备保养计划/记录》，点检/保养项目：设备放置平稳、洁净的工作环境、合适的温度环境、无带电插拔打印文件现象、墨盒、喷头清理、其他等；2024 年 04 月-11 月每月底保养、检查一次，责任人：叶惠华；

负责人介绍，电脑、打印机等日常保养由设备保管员和使用人员负责。审核周期内没有出现损坏现象。现场观察设备运行正常，设备能力稳定。

运行环境：公司选址合适，场所卫生干净整洁，通风、采光良好，有足够的光照度，设备布局合理，办公、园区环境较好。员工在工作前及工作结束后能够及时清理环境及设备。工作环境得到良好的控制。

查看公司从事大数据服务，不涉及计量器具。

2) 人员及能力、意识：

提供了《岗位能力确认表》，对公司各岗位人员从学历、岗位培训、独立操作技能、岗位经验、异常处理经验、岗位业务熟悉、不良处理跟踪、5S 管理处理等方面进行了考评。

抽查技术部经理李盼、综合部经理叶惠华等，均考评合格，胜任本岗位工作。

编制：叶惠华 批准：武慧强 日期：2024.4.1

查《2024 培训计划》，主要由综合部组织管理，编制：叶惠华 批准：武慧强 日期：2024.4.1。培训内容涉及：标准、方针目标、质量手册程序体系文件、内审员培训、顾客满意度培训、沟通技巧等培训。



抽查《培训记录表》，

2024年5月19日进行ISO9001标准、公司手册、程序文件的培训，参加人员：各部门人员；培训人：外聘老师；通过提问口试对培训效果予以考核评价，考评结果：合格；经培训人评估此次培训有效。

2024年6月21日进行内审员（ISO9001标准）的培训，参加人员：各部门人员；培训人：外聘老师；通过提问口试对培训效果予以考核评价，考评结果：合格；经培训人评估此次培训有效。

2024年9月20日进行沟通技巧与冲突处理的培训，参加人员：各部门人员；培训人：武慧强；通过现场提问口试对培训效果予以考核评价，考评结果：合格；经培训人评估此次培训有效。

与内审组长叶惠华、组员李盼交流，基本知道内审流程，但对GB/T19001-2016/ISO9001:2015标准涉及条款的要求不能回答清楚，内审员能力存在不足，已开具不符合项。

公司通过培训、例会、管理制度等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻管理方针、达成目标及实现质量管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合质量管理体系要求的后果。

——经与员工沟通了解，基本具备以上必要管理体系相关意识。

3) 信息沟通:

在质量手册7.4条款中规定了公司内外信息沟通的对象、方式、记录等。

查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。

与总经理孙佳剑交谈：其对员工提供了必要的机制、时间、培训和资源，对员工参与给予鼓励；确保将质量管理体系内相关角色的职责和权限分配到组织内各层次并予以沟通，且作为文件化信息予以保持；组织每一层次的工作人员为其所控制部分承担质量管理体系方面的职责；为质量管理体系的运行承担最终责任有清楚的认识。

与外部供方、认证机构的沟通主要由综合部负责，与顾客的沟通主要由技术部负责，与政府部门的沟通主要由总经理、综合部负责等。

4) 文件化信息的管理:

组织在《质量手册》、《文件控制程序》、《记录控制程序》中，明确了文件化信息的管理规则。组织根据本公司的规模、活动类型、过程、产品和服务的不同，建立、实施、保持并改进了构成管理体系的文件化信息。

组织策划的体系文件包括：

一级文件，质量手册1份，文件编号：SHJZ-SC-2024，版本A/1，发布日期：2024.4.1

二级文件，程序文件18份，文件编号：SHJZ-QP-2024 版本A/0，发布日期：2024.4.1，如：《文件控制程序》、《服务控制程序》、《不合格输出控制程序》、《人力资源管理程序》、《采购控制程序》、《合同评审程序》等。

三级文件，管理制度7份，如：《质量管理制度》、《售后服务制度》、《合同管理制度》、《采购管理制度》、《销售服务规范》等。

四级文件；记录38份；如：《岗位能力确认表》、《培训记录表》、《关键过程确认记录》、《合同评审记录》等。

外来文件：

查《外来文件清单（产品执行标准）》，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国民法典》、《可信数据服务 多方数据融合挖掘技术要求》、《可信数据服务 可信数据流通平台评估要求》、《试验测试开放数据服务》等。均为有效版本。

以上文件涵盖了ISO9001:2015标准要求的以及确定的为确保管理体系有效性的文件，符合标准的要求。

公司管理方针随手册一同发布，方针目标发布经过总经理批准、评审，适宜。

公司体系文件运行良好，能够满足经营需要。

查见《受控文件清单》，质量手册、程序文件等受控文件，包含了体系要求的成文信息，文件规定基本符



合组织实际，满足标准要求。

抽查以上体系文件，均有编制、审批人员，符合要求。

查文件发放情况：

提供了《文件发放/回收记录》，有质量手册、程序文件、管理制度等文件，由各部门负责人签收。

查外来文件管理，公司对外来文件及法律法规进行了收集、识别、分发、控制。外来文件采用了统一保管、借阅使用的方法进行控制。

查《记录一览表》，记录设置符合公司实施运行要求，基本包含了体系要求的相关记录；《记录一览表》，内容清晰，规定了记录的名称、编号、保存期限等信息。记录以名称、编号进行唯一性标识。保存部门均为综合部，保存期限均为三年。

通过查阅公司提供的组织的《外来文件清单》、《培训记录表》、《顾客满意度调查表》、《合格供方评价表》、《知识管理清单》等体系运行记录，记录比较完整，内容规范全面，易于检索，符合要求。

除质量手册于 2024-12-20 依据文审问题增加外包过程外，其余文件目前未发生更新。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

1) 基本信息：

公司名称：上海鉴智商务信息有限公司

注册地址：上海市静安区江场三路 238 号 1601J 室

办公地址：上海市黄浦区北京东路 668 号西座 21E 室

经营地址：上海市黄浦区北京东路 668 号西座 21E 室

2) 认证范围：

大数据服务

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，（上海鉴智商务信息有限公司）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:陈丽丹



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。