



管理体系审核报告

受审核方：杭州每刻科技有限公司/杭州每刻云科技有限公司

审核体系：

- ☒ 质量管理体系 (QMS)
- ☐ 环境管理体系 (EMS)
- ☐ 职业健康安全管理体系 (OHSMS)

北京国标联合认证有限公司

网址：www.china-isc.org.cn



一、 审核方基本信息

审核方名称	北京国标联合认证有限公司			
审核方地址	北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603			邮编 100101
联系电话	010-5351 6278	邮箱	service@china-isc.org.cn	
审核组成员				
姓名	组内身份	性别	注册资格	专业代码
林兵	组长	男	审核员	
石帆	组员	女	审核员	
孙鹏飞	组员	男	专家	33.02.01
与审核组同行人员				
姓名	性别	角色	工作单位	备注

二、 审核目的

☒ QMS/ ☐ EMS/ ☐ OHSMS 第二阶段审核:	评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性, 以确定是否推荐认证注册。
☐ QMS/ ☐ EMS/ ☐ OHSMS 再认证审核:	评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性, 以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。
☐ 恢复审核:	评价组织在暂停期间整改及体系运行是否满足要求, 以确定是否推荐恢复认证资格

三、 审核准则

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 四、受审核方基本信息

受审核方名称	杭州每刻科技有限公司/杭州每刻云科技有限公司		组织人数	148	
注册地址	浙江省杭州市钱塘新区 2 号大街 501 号 1-902/浙江省杭州市滨江区 建业路 511 号华创大厦 1511 室			邮 编	310000
经营地址 1	浙江省杭州市滨江区建业路 511 号华创大厦 1501、1502 室				310000
经营地址 2	浙江省杭州市西湖区杭州西溪银泰城三号楼 (2-西) 7 楼				
经营地址 3					
经营地址 4					
联系人	王丽娟	电话	13058808886	传真	
法人代表	魏美钟	最高管理者		体系负责人	王丽娟



申请的产品/ 服务认证范围	财务应用软件的研发		
专业代码	33.02.01	是否是一体化审核	☐ 是 ☐ 否
体系文件实施时间	2021-01-20 0:00:00	上次审核时间（再认证）	
体系区域	总部以外分公司（分场所）名称、地址（附多场所清单）： 所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）：		
上次审核后发生的 影响客户管理体系 的重要变更 （再认证）			

五、审核活动综述

1. 本次审核活动按审核计划执行（见附件1）。

2. 已审核总部的部门、职能或过程：

部门：	职能或过程：
管理层	内外部环境、风险识别、资源支持、内审管理、管理评审等，与管理层有关的质量管理活动
运营管理部/质量保障部	人力资源管理过程、采购、资源提供与管理过程控制、基础设施、过程环境内外部信息交流过程、内外部信息交流、内审、文件管理等过程
销售部/客户成功部	销售过程、客户满意、服务放行、不合格输出控制等过程及相应质量管理体系运行过程
售前交付部	软件开发实施、过程实现、标识管理、变更管理等质量管理过程；
研发中心	负责软件产品实现策划、软件设计开发、软件测试、不合格品控制等质量管理过程；

3. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息

分场所名称	职能或过程：	地址
杭州每刻科技有限公司/杭州每刻云科技有限公司	<u>同公司全部职能和过程</u>	浙江省杭州市滨江区建业路 511 号华创大厦 1501、1502 室
杭州每刻科技有限公司/杭州每刻云科技有限公司	<u>同公司全部职能和过程</u>	浙江省杭州市西湖区杭州西溪银泰城三号楼（2-西）7 楼

4. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产-----）是

产品名称/	型号/	规格	执行标准
-------	-----	----	------



服务名称	服务类型		
财务应用软件的研发	软件开发		GB/T22240-2020《信息安全技术 网络安全等级保护定级指南》GB/T 28448-2019《信息安全技术 信息系统安全等级保护测评要求》、GB/T 25070-2019《信息安全技术网络安全等级保护设计技术要求》、《信息安全等级保护管理办法》、

5. 本次审核覆盖时期:

☒ 体系运行开始的 2021 年 1 月 20 日至审核日

☐ 上次审核时间年月日至年月日 (再认证填写)

6. 完成情况说明:

☒ 已完成审核计划的全部工作

☐ 计划有修改, 但不会影响审核结论, 修改的内容和原因是

☐ 未完成计划, 未完成的内容和原因是:

六、审核发现及审核证据说明

(一) 策划的充分与合理性	1、组织及其环境的识别情况 为了提高公司整体的市场竞争力和准入能力, 现着力推行管理体系。总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素 (公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素) 和外部因素 (国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等)。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。 公司每年根据公司的技术能力、客户需求信息等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析, 通过分析对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审以确保其充分和适宜。
	2、相关方需求和期望识别情况 在公司运营过程中充分考虑相关方方面的期望或要求, 识别的相关方有: 接收产品的顾客; 对本公司活动进行监管的政府部门, 如上级单位、财税局、市场监督管理局; 为本公司提供产品、服务和其它支持的供方及合作伙伴; 为本公司服务的员工; 其他受本公司活动影响的团体或个人。 供销部门和相关职能部门通过日常例会、市场活动、现场拜访、产品展销会、客户调查等多种渠道和方式方法随时了解相关方的需求和期望。 与公司高管交流, 内外部相关方需求分析到位。 内外部环境要素识别与评估: 在每年的管理评审前, 由相关部门负责人进行识别并评估其适宜性。以便于持续满足相关方的需求和期望。

**3. ☒质量/☐环境/☐职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）**

公司的质量方针：热心、诚心、无私奉献；尽职、尽责、精益求精。

公司通过各种宣传方式，将管理方针宣传到本公司各层次，确保方针得到正确的理解和实施。在管理评审会议上，总经理组织对方针的持续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。当有相关方需要公司提供管理方针时，可通过公司内部进行传递获取。

4、风险识别与控制策划（QMS）公司制定管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。

提供“风险与机遇评价与应对策划表”，按照业务、服务提供、采购、支持过程/部门对风险和机遇进行了评价识别，并制定应对措施。

风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。

5.QMS 过程

质量管理体系过程有：

其中关键过程有信息采集、软件开发、软件迭代测试等；

需要确认过程 信息采集、软件开发、软件迭代测试等；

不适用条款是无，不适用理由：

6. EMS 环境因素/

（环境因素辨识是否充分、重要环境因素评价合理性，以及环境因素动态变更的及时性等）

7. OHSMS 职业健康安全危险源

（职业健康安全危险源辨识是否充分、风险评价合理性，以及风险评价动态变更的及时性等）

4. 法律法规及其他要求

（1）获取法律法规项，☐法律法规获取充分，☒法律法规获取有遗漏，缺少

（2）结合公司的☒产品/服务☐环境因素☐危险源，☒确定 ☐未确定法律法规要求的具体条款，法律法规的宣传方式：通过培训、开会、发文件等形式将法律法规要求传达给了员工和相关方。

（3）法律法规要求及时更新了



(一) 资源评价	5. 目标、方案 (在相关层次上建立可测量的目标, 目标、方案的有效性, 对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法) 公司建立质量目标, 并在各个部门建立质量分目标; 与方针一致, 符合公司总的的目标, 进行了统计及目标实现分析, 经查, 达成目标, 并将管理目标完成情况在公司会议上进行通报。 提供《目标指标和管理方案》《目标指标和管理方案考核表》 以上目标指标均已完成, 管理方案规定了措施方法、完成时间表、责任人、资金等情况。
	6. 文件与记录控制 (文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等) 受审核方建立的管理体系文件包括: 1. 管理手册 V1.0 版, 发布时间: 2021. 1. 20 实施时间 2021. 1. 20 2. 程序文件, 包括标准要求的形成文件的信息。 3. 管理制度和操作流程, 包括作业指导书等。 4. 体系运行所需要的文件和记录 编制了《文件控制程序》, 用于对管理体系文件, 符合标准要求。 查办公室管理手册、管理制度等文件均保管良好, 为有效版本, 有受控标识。 办公室负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本, 分发到相关部门使用; 收回旧标准。 查见《法律法规清单》, 内容包括: 序号、文件名称、编号、版本等, 收集基本全面, 基本符合。 以上外来文件保管良好, 均为有效版本。 查见《记录清单》, 内容包括: 序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。 各部门保存各记录, 按时间整理, 放置在文件柜中, 以便检索, 目前保存完好。名称, 编号构成记录的唯一性标识。
	人力资源的简要说明: 上岗前经过岗前培训, 业务人员及办公管理人员均经过专业培训。软件开发人员 60 多名。
	设备设施 (包括信息系统) 办公设施完整, 消防设备齐全, 公司办公管理软件基本实现项目实现、人力资源管理、服务过程跟踪等功能。
	过程运行环境 公司现场观察, 公司办公场所均环境良好, 满足办公需要, 无特殊环境要求。软件服务提供过程的软件运行平台, 由公司运营, 基本在服务合同协议中与客户确认条件匹配。
	监视和测量资源 无
	知识 企业运行过程所需的知识从内部来源获取的有: 公司业务、导游服务人员有以往多年工作经验, 公司老员工负有对新员工进行的传帮带经验传授的职责。外部来源获取有: 管理体系辅导老师传授的体系知识及所实施的培训; 人员的专业经历、外部供方的产品知识及相关标准、社会知识等。
	环保设施: 不涉及
	职业健康安全设施: 不涉及



(三) 体系运行情况	1. 针对方针的管理职责评审 (包括针对组织宗旨, 制定相关管理方针政策、确保方针为员工理解并在运营中实施, 监视方针的实施并评审方针的适宜性) 根据组织宗旨制定了管理体系方针, 进行了有效沟通, 在管理评审时进行评审, 符合要求。
	2. 组织内部沟通的充分性与效果; (OHSMS 员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力; 组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等) 内部沟通的情况: 内部沟通方式: 会议、电话、网络会议、微信群等 内部沟通的效果: 基本解决问题, 公司正常运转。 组织对外联络, 关注顾客的感受情况 (QMS): 以顾客为关注焦点, 从业务接单开始到合同期结束, 全过程提供财务软件运行服务, 并请每一个顾客填写反馈单。 外部信息的接收、成文并答复的情况 (E、S 填写): 重要环境因素信息对外交流情况 (EMS 填写): OHSMS 事务代表协商和交流的情况 (OHSMS 填写): 与相关方协商的情况 (OHSMS 填写):
	3. QMS 组织对重要过程实施控制的结果 (包括对 QMS 关键工序(过程)、特殊过程控制; 评价组织对过程实施控制情况/) 公司依据公司现有的运行平台, 与客户签订合同后, 可在平台运行财务管理; 通过客户使用过程中所反馈的信息或要求, 公司组织人员进行软件平台迭代升级改进, 以更好地服务客户需求。 公司按照制定的《迭代测试流程》、《费控产品线旗舰版项目文档》、CMMI 2.0-DEV 模型体系等管理要求实施了过程控制。 对整个服务提供过程进行了确认的证据。
	4.QMS 产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求, 向顾客稳定提供合格产品的情况; 与客户签订使用平台服务协议, 并在随时接受客户反馈单, 以此作为持续改进的信息输入。 软件上线前, 经公司试运行确认后, 经会议评审确认。 公司通过电话, 走访等形式, 接受顾客反馈, 了解顾客满意度信息, 发放调查表对顾客满意度进行定量测量。 提供“顾客满意程度调查表”, 调查结果满意度达到 96.5%, 满足目标要求。 (应说明相关证据):
	5.QMS 国家/地方技术监督部门监测 (检测、委托检测、定期监测、型式试验等)、抽查结果 无 (附相关证据):



	6. 不合格品/项的识别、控制; 编制了不合格品控制程序, 对不合格品进行了有效控制。
	7. EMS 组织对重要环境因素实施控制的结果 (EMS 对重要环境因素控制, 重大环境因素对周边环境产生的影响及控制;对相关方施加影响)
	8. OHSMS 组织对不可接受风险实施控制的结果
	9. 应急准备与相应活动的演练及对预案可行性的评价(当有规定时)
	10. 对特种设备的维护, 检定;
	11.对危险化学品销售、使用、储存、运输处置, 规定的执行力度(必要时);
(四) 监视测量方面	1. 对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况 公司收集和分析适当的数据, 评价公司管理体系的适宜性和有效性, 充分识别可以改进的机会 提供了公司质量管理体系运行情况报告, 包括服务交付合格率、顾客满意率、运行过程控制、供方业绩评定、体系运行绩效情况等方面的汇总分析, 工作成果符合预期效果, 提出继续保持建议.
	2. 顾客满意 公司通过电话, 走访等形式, 接受顾客反馈, 了解顾客满意度信息, 发放调查表对顾客满意度进行定量测量。 提供“顾客满意程度调查表”, 顾客较满意。



3. 内审（包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性）

公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：

1. 频次：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过 12 个月。
 2. 方法：按部门/过程审核。
 3. 职责：体系负责人组织内部审核活动。
 4. 策划要求：范围、准则、工作分配等。
 5. 报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。
 6. 提供了《2021 年内部审核实施计划》，发布了内部管理体系审核通知，计划内容有：目的、范围、审核准则、审核时间 2021. 4. 16。
 7. 提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。审核记录基本满足要求。
 8. 提供了《内审不合格报告》针对发现的 1 项不符合，进行了原因分析并制定纠正措施计划，经过审核组验证，纠正措施有效。
 9. 提供《审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述。
- 审核结论：公司建立的质量管理体系基本符合 GB/T19001-2015 标准要求。管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。

4.管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等）

公司依据：GB/T19001-2016 标准进行管理评审。

目前按标准要求平稳运行，至今暂无变更情况发生。

查阅公司管理评审资料：

1、管理评审时间：2021 年 4 月 21 日, 评审方式：会议评审

参加人员：总经理、管理者代表、各部门负责人。

2、管理评审输入：

组织环境、相关方需求、风险和机遇、公司的质量方针、质量目标执行和完成情况；服务质量和顾客满意情况；

资源的配备；纠正和预防措施情况；

以上内容通过会上工作总结、汇报等形式体现。

3、查看“管理评审报告”，报告中对本次管理评审做了总结，评价了公司建立、运行管理体系的效果。

4、管理评审输出/评审结论：

总体评价质量管理体系运行是有效的，资源提供是充分的，方针目标是适宜的。

5. EMS 是否按规定对主要污染物（污水、废气、噪声、废渣等）及排放实施了例行的监视或测量，结果是否满足相关要求？



	6. EMS 国家/地方环保部门监测结果、新改扩建项目符合环评报告、三同时验收报告要求情况及措施
	7. OHSMS 是否按规定对职业健康安全项目进行定期测量, 结果是否满足相关要求:
	8.OHSMS 国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施
	9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息:
(五) 持续改进	1 纠正/预防措施的实施及效果; 企业自体系建立以来, 通过内审的改进、管理评审; 纠正措施的实施、顾客满意度调查等措施, 采取了具体的改进措施。基本符合要求。 总经理通过建立管理方针和目标, 并鼓励员工提合理化建议, 营造了一个激励改进的氛围, 通过管理目标的建立与考核, 明确了改进、努力的方向, 通过研发及销售服务以满足需求, 通过内审、管理评审、数据分析与实施纠正和纠正措施, 建立一个自我完善、持续改进的机制, 不断改进体系绩效和有效性。
	2 (近一年) 重大事故、顾客/相关方投诉: 无
	3. 一阶段提出问题的整改情况? 整改。
	3. 创新情况 办公和业务处理过程使用信息化系统, 可全程无纸化办公。
	5. 上次不符合的整改情况 (再认证填写)

七、本次审核不符合项

1. 本次审核共开具不符合项报告项; 其中严重不符合项, 一般不符合 2 项, 观察项项分布在部门条款, 分布见附件。(Q/J/E/S 分开填写)



2. 本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响 ☐ 较大 ☐ 不大

八、已识别出的任何未解决的问题：

☐ 可能影响本次审核结论可靠性的因素：

影响本次审核结论可靠性的因素	具体说明
☐ 样本量不足	
☐ 知识产权保护	
☐ 因受审核方信息造成的日数或审核资源不足	

九、是否达到审核目的

☒ 达到审核目的

☐ 未达到审核目的，未达到目的的原因是：

十、审核结论

1. ☒ QMS ☐ EMS ☐ OHSMS 的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。 （描述组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的质量/环境/职业健康安全法规要求，防止污染、重大事故和持续改进的情况以及对周边环境产生的影响，措施的有效性） ☒ QMS ☐ EMS ☐ OHSMS 持续的符合性及运行的有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性及自我完善机制等。
2. 对审核范围适宜性结论 ☒ 审核范围适宜，与申请范围一致 ☐ 审核范围变更， QMS： EMS： OHSMS：



3. 审核组推荐意见:

- ☒ 推荐认证注册(☒QMS ☐EMS ☐OHSMS)
☐在完成纠正措施后推荐认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)
☐推荐保持认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)
☐在完成纠正措施后推荐保持认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)
☐推荐扩大范围(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)
☐在完成纠正措施后推荐扩大范围(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)
☐延期推荐注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)
☐不推荐认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)
☐不推荐或缩小推荐范围的说明:

十一、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明;

本次审核是基于抽样检查的原则, 因此, 不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。

十二、不符合项纠正措施要求

一般不符合报告在天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。

十三、任何影响审核方案的重要事项:

十四、审核组签字

审核组组长 (签名): 孙岳

审核组组员 (签名): 孙帆 孙鹏飞

日期 2021 年 5 月 13 日

十五、纠正措施验证结论:

1. 审核中发现的 ☒QMS(2)个一般不符合, ()个严重不符合, ☒ 验证合格 ☐仍有问题



审核中发现的□EMS()个一般不符合, ()个严重不符合, □验证合格□仍有问题

审核中发现的□OHSMS()个一般不符合, ()个严重不符合, □验证合格□仍有问题

存在问题说明及意见:

2. 验证结论:

☒ 推荐注册 ☐ 不推荐注册 ☐ 推荐重新认证注册 (再认证填写)

组长签字:

日期: 2020 年 5 月 20 日

十六、与末次会议结论不同处的说明和其他说明: (技术委员会填写)

十七、审核报告的发放范围:

受审核方(含附件):

1 份

北京国标联合认证有限公司: 1 份

十八、附件

1. 审核计划 (含项目清单)
2. 不符合报告/问题清单
3. 其他

十九、填表说明:

1. 本审核报告适用于单体系审核, 也适用于多体系结合审核情况;
2. 应依据审核任务书安排的管理体系领域 (指: QMS, EMS, OHSMS) 和审核类型 (指: 二阶段、再认证, 在相应的□内划“√”;
3. “括号”内属于本报告基本要求的内容, 除按要求填写外, 未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况, 内容多时可附页;
4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。
5. 对子证书/证书附件要求的组织, 除在末次会议上确定注册范围外, 还须附上子证书/证书附件的文字表达。(可另附页)