



管理体系审核报告

受审核方：北京坚果比特科技有限公司

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
联系电话	010-51095332		传真	010-5351 6258	邮箱
审核组成员					
姓名	组内身份	性别	注册资格		专业代码
朱晓丽	组长	女	2018-N1QMS-2205805		29.09.01;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

<input checked="" type="checkbox"/> QMS / <input type="checkbox"/> EMS / <input type="checkbox"/> 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。
<input type="checkbox"/> QMS / <input type="checkbox"/> EMS / <input type="checkbox"/> 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。
<input type="checkbox"/> 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/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准 不适用条款:无条款
 GB/T 50430-2017 标准 不适用条款:
 GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015 标准
 GB/T 28001-2011 idt OHSMS 18001:2007 标准
 ISO45001: 2018 标准
 受审核方管理体系文件 适用的法律法规 其他

四、 受审核方基本信息

受审核方名称	北京坚果比特科技有限公司			组织人数	40 人
注册地址	北京市通州区景盛南四街 17 号院 49 号楼 2 层 101-D205			邮编	
经营地址 1	北京市昌平区黄平路 19 号龙旗广场 D 座 813 室			邮编	
联系人	鮑禹卿	电话	18612450101	传真	
法人代表	鮑禹卿	最高管理者	邵昕	体系负责人	邵昕
申请的产品/ 服务认证范围	QMS:应用软件开发；计算机、软件及辅助设备的销售				



专业代码	29.09.01;33.02.01		是否是一体化审核 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
体系文件实施时间	2020 年 7 月 1 日	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）：无 所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）：无			
上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更 (再认证)	不适用			

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	管理体系建立；组织应环境、相关方及风险机遇的识别及管理；方针、目标的制定；管理承诺；职责权限的划分；管理评审等
人力资源部	负责内审的实施；负责人力资源管理；组织知识管理；组织内外部沟通；负责基础设施及工作环境管理等
销售部	负责与顾客有关的过程及顾客满意度调查、负责外部供方控制
技术部	产品实现的策划及设计开发、生产过程控制、监视测量管理体系等
测试部	负责监视测量设备管理、放行控制；不符合及纠正措施控制等

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

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/ 服务名称	型号/服务类 型	规格	执行标准
应用软件开发；计算机、软件及辅助设备的销售	软件研发、销售		客户要求、GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》 GB/T9385-2008《计算机软件需求规格说明规范》GB/T9386-2008 《计算机软件测试文档编制规范》GB/T17544-1998《信息技术软件包质量要求和测试》GB/T11457-2006《信息处理软件工程术语》GB 17859—1999《计算机信息系统安全保护等级划分准则》GB/T 20261-2006《信息技术系统安全工程能力成熟度模型》 欧盟法规《欧盟技术协调 u 标准化新方法指令》欧盟法规《欧盟关于在电子电气设备中限制使用某些有害物质指令》；联想商



		标使用的相关规范；联想产品安全性指标的相关规范；联想产品标识标注的相关规范；联想根据需要制定的其他标注、规范和要求等等
--	--	---

5. 本次审核覆盖时期: 体系运行开始的 2020 年 7 月 1 日至 2021 年 6 月 8 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****1、组织及其环境的识别情况**

北京坚果比特科技有限公司从 2017 年起，开始与 Lenovo Tablet 部门的合作，至今参与或开发了 Yoga-book II、电子书阅读器 App、ATS 自动化测试系统、Global OTA 升级管理系统、P11 Pro PM 生产力模式等诸多系统和软件应用。目前，坚果主要从事两类业务：系统级软件外包业务，其中与 Lenovo 相关的正在进行中的项目包括：Productivity-Mode、Lenovo ATS、Global OTA System、AR/VR Virtual-Desktop、Smart Frame 等；自主软件产品业务，当前我们最主要的产品是，坚果®数据挖掘及可视化平台，该产品目前已经部署应用在：上海市教委/教育部教育信息化大数据平台，华侨大学全球中文媒体分析平台，北京外国语大学大数据实验室等。销售模式为投标。公司于 2020 年 7 月 1 日依据 GB/T19001-2016 标准对质量手册\程序文件进行修订，目前版本为 A/0 版，由管理者代表组织人员编写，总经理批准实施。文件中描述了质量管理体系建立的原则及质量管理体系的各个过程。确定了质量管理体系的过程及控制方法，配备了所需设施及符合能力要求的各任职人员。公司通过多种来源获得内外部因素的信息，包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。公司识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内外部因素，并且关注不断变化的内外部信息。符合要求。

2、相关方需求和期望识别情况

公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：客户、员工、供应商等。

管代介绍公司通过投标、合同约定形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。

相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、上级文件、标准和规范的获取等方式对相关方的信息进行监视和评审，提供《相关方列表》保存完好，符合要求。目前企业未发生处罚、相关方投诉事件。

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）

质量方针：坚持技术创新，坚持发展核心技术；认证服务客户，实现价值双向认同。

方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。

质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。

4、风险识别与控制策划（QMS）

公司编制了《风险和机遇控制程序》，通过识别与评价对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。企业经营上的风险主要在交付能力及客户配合度上；企业人数有限，但企业客户主要为大型国企，项目复杂度较高，影响企业项目交付时间；措施：有大型项目是临时招聘项目人员，但主要技术及研发人员为企业股东，临时招聘人员不接触技术核心。

针对质量风险与机遇，质量负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价。

通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。

公司的风险和机遇控制基本符合要求。



(二) 资源评价	<p>5.QMS 过程 质量管理体系过程有：策划过程、生产和服务过程、放行过程等 其中关键过程有 <u>研发过程、销售服务过程</u> 需要确认过程 : 销售服务过程 不适用条款是 <u>无</u>，不适用理由：</p> <p>4. 法律法规及其他要求</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 获取法律法规项, <input checked="" type="checkbox"/> 法律法规获取充分, <input type="checkbox"/> 法律法规获取有遗漏, 缺少(2) 结合公司的 <input checked="" type="checkbox"/> 产品/服务<input type="checkbox"/> 环境因素<input type="checkbox"/> 危险源, <input checked="" type="checkbox"/> 确定 <input type="checkbox"/>未确定法律法规要求的具体条款,(3) 法律法规的宣传方式: a) 通过各种例会传达、通报质量管理情况 (如工作例会、经营会议等); b) 各部门内部会议等; c) 内部文件的学习和传递; d) 公司宣传栏等方式(4) 法律法规要求及时更新了: 未发现过期版本的法律法规
	<p>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)</p> <p>总的质量目标为： 项目内部和外部验收一次通过率达 98%以上, 顾客满意度大于 95% 2020 年 7 月至 2021 年 5 月目标完成情况：项目内部和外部验收一次通过率达 100%以上, 顾客满意度大于 96%。 公司的质量目标已分解到相关职能部门。</p>
	<p>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)</p> <p>执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》 公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、各类记录等。已建立“受控文件清单”。 查：公司于 2020 年 7 月 1 日依据 IS09001-2015 版标准对《质量手册》、《程序文件》进行修订，目前版本为 A/0 版。由管理者代表审核，总经理批准后发布。 查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、名称、接收人、日期等。目前无回收记录。 查《受控文件清单》内容有质量手册、程序文件、作业文件等，版本 A/0 版，日期：2020.7.1，总经理批准实施。 文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。 查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。 已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存部门、保存期限。 现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。</p>
	<p>人力资源的简要说明.: 编制了岗位任职资格 查：员工岗位能力评价表 对岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价 抽人员能力，符合要求 查有内审员任命书：任命“邵昕”“蒋露”为管理体系内审员。 查《2020-2021 年度培训计划》，培训记录，均保存完好，符合要求。</p>
	<p>设备设施 (包括安全信息系统). 配备了电脑、打印机、传真、电话等办公设施、配备了无线网络。提供了《办公设备清单》主要有台式电脑、笔记本电脑、打印机、服务器等办公设备，基本能满足服务需要。 人力资源部设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。电脑等维修保养由使用者自行解决，自己无法解决时由技术人员进行维修，无记录。 有禅道、jira Software、Gitlab 等办公系统，均为网络即用平台，更新，维护等由平台负责。</p>
	<p>过程运行环境 总经理对资源的配备比较重视，公司根据经营作业的需要，负责确定并提供作业场所必须的基础设施，创造良好的过程运行环境，包括：配置适用的人力资源部并根据需要适当对装修、防火；配置适宜的温度、照明、空气流通、卫生等，还包括社会的无歧视、和谐稳定、无对抗以及心理的舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感等，努力提高工作效率。公司办公场所水电问题由本场所所属的物业进行管理，符合基础设施的管理要求。 企业有保密制度：员工进公司时即签订保密协议，每人配备电脑，电脑均有密码。在项目启动前会进行人员分工，每个人分工不同，中间无交叉</p>



(三) 体系运行情况	<p>监视和测量资源</p> <p>测试工具主要为测试过程中涉及的检测软件。</p> <p>测试软件有禅道，均为正版软件，网上自动更新。</p> <p>使用前对测试工具进行确认，支持对测试用例的分类和分层管理，测试用例可在线编辑，可支持 Excel 格式的导入导出，支持与功能需求和测试需求相关联。</p> <p>抽：测试软件确认报告</p> <p>测试软件，经过确认，为最新版本，软件运行稳定可靠，能满足我公司应用软件开发需要。确认人：李汝金 日期：2020 年 7 月 15 日</p> <p>目前无因测试软件原因造成研发产品不合格。</p>
	<p>知识</p> <p>人力资源部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。</p> <p>询问部门负责人称，公司定期进行技术培训，由项目经理或技术负责人进行技术知识的培训。每周进行一次例会，交流项目实施过程中的经验教训等。</p> <p>外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国知识产权法》、《中华人民共和国合同法》、ISO9001:2015 标准《中华人民共和国安全生产法》软件生存周期过程一 GB/Z 18493-2001 信息技术 软件生存周期过程二 GB/T 8566-2007 计算机软件文档编制规范 GB/T 8567-2006 计算机软件需求规格说明规范 GB/T 9385-2008 计算机软件测试文档编制规范 GB/T 9386-2008 软件工程术语标准 GB/T 11457-2006 信息技术 软件生存周期过程 四 GB/Z 18493-2001 信息技术 软件生存周期过程 GB/T 8566-2007 计算机软件文档编制规范 GB/T 8567-2006 计算机软件需求规格说明规范 GB/T 9385-2008 计算机软件测试文档编制规范 GB/T 9386-2008 欧盟法规《欧盟技术协调 u 标准化新方法指令》欧盟法规《欧盟关于在电子电气设备中限制使用某些有害物质指令》；联想商标使用的相关规范；联想产品安全性指标的相关规范；联想产品标识标注的相关规范；联想根据需要制定的其他标注、规范和要求等已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。</p>
	<p>环保设施：不涉及</p>
	<p>职业健康安全设施：不涉及</p>
	<p>1. 针对方针的管理职责评审</p> <p>公司通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。为确保公司质量管理体系持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向相一致，公司总经理应承担以下领导作用和承诺：符合要求。公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过合同需求、市场调研、电话沟通等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。企企业策划并制定了质量方针，方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。</p>
	<p>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)</p> <p>内部沟通的情况：内部沟通方式：会议、数据信息传递、网络传播 内部沟通的效果：良好 组织对外联络，关注顾客的感受情况 (QMS)：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等。 内外部信息交流/沟通方式可行、有效。</p>
	<p>3. QMS 组织对重要过程实施控制的结果</p> <p>产品实现的策划：</p> <p>公司针对产品销售的特点进行了如下策划：</p> <p>一、策划了流程：</p> <p>销售服务实现过程：客户需求—面对面服务—签订合同—采购—发货—验收</p> <p>二、确定了相应的质量目标，目标基本合理、可测量、可达到。</p> <p>三、策划了相关文件：《GB/T16868-2009 商品经营服务质量管理规范》、《GB/T15624-2011 服务标准化工作指南》等国家法律法规、标准要求；</p> <p>策划了销售部检查表等记录。</p> <p>四、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服务评价，符合要求。</p> <p>五、场所：销售服务在办公楼内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。</p>



六、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。

七、无外包过程。

策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求。

公司针对软件开发服务的特点进行了如下策划：

一、策划了服务流程：

1、软件开发流程：立项—需求分析—概要设计—详细设计—研发（架构搭建、分工、研发、评审）—测试—验收
无需确认过程：无

二、确定了相应的质量目标，目标基本合理、可测量、可达到。

三、策划了相关文件：产品实现过程符合《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》GB/T15532-2008《计算机软件测试规范》GB/T20157-2006《信息技术 软件维护》GB/T20158-2006

《信息技术 软件生存周期过程配置管理》 GB/T8567-2006 《计算机软件文档编制规范》GB/T9385-2008 《计算机软件需求规格说明规范》GB/T9386-2008 《计算机软件测试文档编制规范》GB/T17544-1998 《信息技术 软件包 质量要求和测试》GB/T11457-2006 《信息处理 软件工程术语》GB 17859—1999 《计算机信息系统安全保护等级划分准则》GB/T 20261-2006 《信息技术 系统安全工程 能力成熟度模型》GB/T 20269-2006 《信息安全技术 信息系统安全管理要求》GB/T 20270-2006 《信息安全技术 网络基础安全技术要求》欧盟法规《欧盟技术协调 u 标准化新方法指令》欧盟法规《欧盟关于在电子电气设备中限制使用某些有害物质指令》；联想商标使用的相关规范；联想产品安全性指标的相关规范；联想产品标识标注的相关规范；联想根据需要制定的其他标注、规范和要求等作业指导书和《设计开发计划书》等记录。

四、软件测试项目通过测试和验收来对产品实现过程进行检测。项目实施过程中由项目负责人组织进行测试/检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求。

五、服务场所：软件测试在办公楼内进行，电脑台式机、打印机、传真机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。

六、编制有“风险和机遇控制程序”，通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。

七、暂无外包过程。

策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求。

设计和开发

公司按照手册《设计开发控制程序》《项目实施和验收控制程序》《软件开发管理程序》编码风格、DevOps 操作说明、GIT 代码仓储使用指南、JAVA 私有仓储管理说明、企业内网安全说明、内网测试集群 Docker 操作指南、数据资产管理制度、研发服务器管理制度等进行控制。抽项目资料，策划、输入、输出、评审、验证、确认、更改，均符合要求。

生产和服务提供的控制

a) 获得的文件化信息

1) 编制了质量《管理手册》中 8.5.1 明确了控制的过程、活动、要求以及控制的职责和方法。编制了《产品和服务的设计开发控制程序》等作业文件，能够软件开发过程起指导作用。

提供《配置管理计划》

对人员职责、软硬件资源、配置项和基线计划、配置库结构及权限设置、备份计划等进行了规定。

2) 公司的软件开发是依据需求进行。同时符合相关法律法规要求：《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》 GB/T20157-2006《信息技术软件维护》GB/T20158-2006《信息技术 软件生存周期过程配置管理》 GB/T8567-2006 《计算机软件文档编制规范》GB/T9385-2008 《计算机软件需求规格说明规范》GB/T 15532-2008 《计算机软件测试规范》GB/T9386-2008《计算机软件测试文档编制规范》GB/T28035-2011《软件系统验收规范》欧盟法规《欧盟技术协调 u 标准化新方法指令》欧盟法规《欧盟关于在电子电气设备中限制使用某些有害物质指令》；联想商标使用的相关规范；联想产品安全性指标的相关规范；联想产品标识标注的相关规范；联想根据需要制定的其他标注、规范和要求等等国家法律法规、标准要求；

3) 策划了编码风格、DevOps 操作说明、GIT 代码仓储使用指南、JAVA 私有仓储管理说明、企业内网安全说明、内网测试集群 Docker 操作指南、数据资产管理制度、研发服务器管理制度等等作业指导书和《设计说明书》等记录

b) 获得和使用监视和测量资源：

公司软件开发过程中涉及的监视和测量工具主要是测试软件：禅道，对于测试用例在编制完成后使用前均进行了验证确认。可满足策划需要。

**c) 实施监视和测量**

按《测试计划》对软件开发结果进行测试，通过代码走查及时发现代码问题。

d) 使用适宜的基础设施，保持适宜的环境

提供主要办公设备有电脑、打印机、传真机、扫描仪等，办公设备的局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材等工作有专人负责，基本可满足日常办公需要。禅道测试，飞书分配任务，jira Software、Gitlab 等项目管理。

e) 配备胜任的人员，包括所要求的资格

提供了岗位职责与任职要求。对员工岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价。软件开发人员均为计算机相关专业本科学历，多年工作经验，可满足软件策划需要。

f) 需确认过程，经确认，软件研发过程无需要确认的过程。**g) 采取措施，防止人为错误**

定期对用例及脚本进行阶段备份，内部局域网进行定期杀毒，测试用例及脚本进行加密管理。

定期对服务器内容进行备份。

h) 实施放行、交付和交付后的活动

软件开发完成后由工程师将系统程序文件夹分类制作光盘，进行运行安装验收；部分软件源代码、软件说明书等均采取移动存储设备拷贝形式进行。

抽查 UES_Backend 正在研发项目需求规格说明书、开发计划、概要设计、详细设计等文档，按策划要求编制。

现场人员按客户要求进行软件开发，现场基础设施完善，人员各司其职，参与项目人员均签署保密协议，不能透露项目信息。

提供《配置管理计划》

对人员职责、软硬件资源、配置项和基线计划、配置库结构及权限设置、备份计划等进行了规定，配置管理计划较合理，满足要求。

抽查其他项目需求规格说明书、开发计划、概要设计、详细设计、数据库设计说明书、测试计划、测试报告、测试用例、用户手册等文档，按策划要求编制。

1、销售部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。

产品销售流程：客户需求—面对面服务—签订合同—采购—发货--验收

确定了销售服务为需确认过程

2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《销售管理制度》《销售过程检验规范》等作业规范。

通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。

3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》国家法律法规要求及合同要求等接收准则。

审核获悉，销售部主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关负责人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，供方直接将产品送到客户所在地，客户进行验货。

抽合同，均保存完好，符合要求

4、查看产品销售情况：

现场清洁卫生，配备有消防设施

现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。

现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范

5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。

6、识别了需要确认的过程为销售服务，提供《特殊过程确认表》，符合要求。

7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。

8、现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。

9、自体系建立以来无合同更改情况

销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误。

放行控制

公司按照《设计开发控制程序》《项目实施和验收控制程序》《软件开发管理程序》编码风格、DevOps 操作说明、GIT 代码仓储使用指南、JAVA 私有仓储管理说明、企业内网安全说明、内网测试集群 Docker 操作指南、数据资产管理制度、研发服务器管理制度等要求控制研发过程。软件开发主要通过软件测试和用户试用方式进行监视和测量抽样取源代码，BUG 表、测试用例、项目总结表、需求规格说明书/概要设计/详细设计/数据库设计说明书/用户手册、项目验收报告等，均保存完好，符合要求。



四 监视测量方面	<p>放行控制 公司按照《产品和服务的设计开发控制程序》要求控制研发过程。软件开发主要通过软件测试和用户试用方式进行监视和测量，抽软件项目：铁路基建财务管理信息代码记录，测试用例、项目测试报告、客户验收单/三方测试。 销售部检查记录、销售服务检查记录 放行受控</p> <p>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： 与顾客有关的过程 销售部经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求等。销售部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。 企业通过电话、客户了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。 公司主要通过电话方式、微信、QQ、市场调研等了解顾客需求、意见、问询及合同的处理等，不断提高服务水平。主要进行以下沟通：1、向顾客提供保证产品和服务的有关信息，维护及应急措施。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、对顾客的投诉或意见进行处理和答复。4、客户信息等顾客财产的处置与管理 提供《客户抱怨投诉处理表》，体系运行以来未发生客户抱怨投诉情况。 目前沟通渠道畅通。 通过合同确定软件开发要求，抽合同及合同评审记录，保存完好，符合要求 企业有建立合同的更改的流程，合同中产品和服务要求的更改由综合部负责管理，当客户合同要求变更时，填写“合同变更通知单”通知相关部门，并更新相关文件及时通知相关部门。自体系建立以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审，并将变化的要求及时通知有关人员</p>
	<p>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</p>
	<p>6. 不合格品/项的识别、控制； 查有《不合格输出控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。 询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。 查《不合格处理记录》，主要是 BUG，均进行了整改，符合要求 针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。</p>
	<p>7. 对特种设备的维护，检定； 无</p>
	<p>8.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)； 无</p>



<p>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） 提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。 公司对审核方案进行了有效策划，内容包括：目的、范围、审核频次、方法，策划内容齐全有效。 内审时间：2021年3月20日至2021年3月21日，依据策划的要求实施了审核。 内审员：审核组长：邵昕组员：蒋露 内审人员资格：以上人员均为内审员，并提供培训记录及内审员任命书，提供内审文件：“2020-2021年内部审核计划”，包括审核的时间、依据、审核范围、审核组成员等内容；“内部日程安排（通知）”；“首末次会议签到表”和“内审检查表”； 按照审核计划对各部门实施了审核，经查未发现本部门人员审核本部门的情况，审核公正。 内部审核共发现1个不符合项，属于一般性质的不符合，对此制定了纠正措施，并记录了纠正措施的结果。 提供“审核报告”，内容包括：审核目的、范围、审核组成员、审核日期、审核过程、审核评价、内审结论：质量管理体系基本上符合管理体系标准的要求，运行基本有效。 对内审控制满足要求。</p> <p>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） 公司文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2021.4.19组织进行了一次管理评审。 查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：评价本公司质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。确定了评审时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审议题，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。总经理批准。 管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料内容基本涵盖：以往管评措施实施情况、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、相关方的期望和要求、可能的变更、应对风险和机遇所采取措施的有效性、顾客满意情况、不合格及纠正措施完成情况、监视和测量结果、内审情况、外部供方的绩效以及改进的建议等 提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论，对内审、客户投诉、方针和目标等方面进行了评审。 评审结论：通过对质量方针、目标、服务质量、顾客反馈等情况进行评审，公司建立实施的质量管理体系基本适应和有效。 改进建议：技术部建议加强新版质量标准要求的培训，为公司员工更好的理解实施管理体系做好准备。 总经理决定由管理部组织全体人员进行新版质量管理体系标准要求培训。 抽改进措施完成情况，正在进行中，监督审核时关注。 质量管理体系无变更需求。</p> <p>5. 其他能够明组织绩效、信誉的证据/信息：无</p>	<p>(五) 持续改进</p> <p>1 纠正/预防措施的实施及效果： 公司为不断改进体系、产品和服务创造氛围，使每个员工都有参与改进的意识和机会，通过使用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审等提高QMS的有效性。 管代：为了保证质量管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的。</p> <p>2 (近一年)重大事故、顾客/相关方投诉： 无</p> <p>3. 一阶段提出问题的整改情况？ 无</p> <p>4. 创新情况：按标准进行设计开发</p> <p>5. 上次不符合的整改情况（再认证填写）</p>
---	---

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
<input type="checkbox"/> 样本量不足	
<input type="checkbox"/> 知识产权保护	
<input type="checkbox"/> 因受审核方信息造成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

<p>1. <input checked="" type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>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) <input checked="" type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>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。</p>
<p>2. 对审核范围适宜性结论 <input checked="" type="checkbox"/> 审核范围适宜, 与申请范围一致</p>
<p>3. 审核组推荐意见: <input type="checkbox"/> 推荐认证注册(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input checked="" type="checkbox"/> 在完成纠正措施后推荐认证注册(<input checked="" type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/> 推荐保持认证注册(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/> 在完成纠正措施后推荐保持认证注册(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/> 推荐扩大范围(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/> 在完成纠正措施后推荐扩大范围(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/> 延期推荐注册(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/> 不推荐认证注册(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/> 不推荐或缩小推荐范围的说明:</p>

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：无

十四、审核组签字

审核组组长（签名）：

审核组组员（签名）：/

日期：2021年6月8日

十五、纠正措施验证结论：

1. 审核中发现的QMS(1)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：



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