



项目编号：21276-2025-QO

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：武汉千弘鑫信息科技有限公司

审核体系：质量管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）： 王邦权

审核组员（签字）： 王邦权

报告日期： 2025 年 9 月 5 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](http://www.china-isc.org.cn)

邮 箱： [service@china-isc.org.cn](mailto: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：王邦权

组员：



受审核方名称：武汉千弘鑫信息科技有限公司

## 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
A	王邦权	组长	审核员	2024-N1OHSMS-1495970	32.08.03,33.02.01
A	王邦权	组长	审核员	2024-N1QMS-1495970	32.08.03,33.02.01

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	张瑜	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、职业健康安全管理体系**）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、GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018

#### 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；

#### c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：无；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国环境影响评价法、工伤保险条例、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国消防法等。

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：计算机软件需求说明编制指南 GB/T 9385-1988、计算机软件测试文件编制规范 GB/T 9386-1988、软件工程术语 GB/T 11457-2006、《个人信息信息保护技术规范》JR/T 0171-2020、《个人信息信息保护技术规范》JR/T



0171-2020、金融报文标准（人民银行二代支付、跨境收付等采用）；行业与机构报文 / 接口规范 ISO 20022、生活饮用水卫生标准（GB5749-2006）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：**2025年09月04日上午至2025年09月05日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年03月20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）：

Q:金融业务应用软件开发，接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务（认可：金融业务应用软件开发）

O:金融业务应用软件开发，接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务所涉及场所的相关职业健康安全活动

**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：武昌区积玉桥街临江大道 98 号武汉积玉桥万达广场（二期）12 栋 4 层 5 室-2

办公地址：武汉市江汉区精武路 9 号越秀国际金融汇 T3 写字楼 14 层 1404 室

经营地址：武汉市江汉区精武路 9 号越秀国际金融汇 T3 写字楼 14 层 1404 室

注：企业经营地址与办公地址不一致，已提醒企业尽快进行工商信息变更。

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 一阶段审核情况：**

于 2025 年 09 月 03 日 08:30 至 2025 年 09 月 03 日 12:30 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：

Q 生产过程控制；Q 检验过程控制。O 运行策划和控制；O 绩效测量和监视

**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/QO7.2

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：2025年9月12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2026年9月12日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 生产过程控制；Q 检验过程控制。O 运行策划和控制；O 绩效测量和监视

3) 本次审核发现的正面信息：

公司努力提升口碑，以稳定并扩大本地业务，通过培训增强公司标书的编写能力，增加在投标过程中的中标概率,积极组织公司员工进行专业培训，提升员工职业技能，提高工作效率。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

最高管理者对管理体系高度重视和支持，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，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行

2) 风险提示：

Q 生产过程控制；Q 检验过程控制。O 运行策划和控制；O 绩效测量和监视。管理人员加强体系文件学习。

### 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：2018年03月29日 体系实施时间：2025年03月20日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照

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：

金融业务应用软件开发流程：

客户需求分析→签订合同→软件设计→软件开发→软件测试→交付部署文档→客户验收

接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务流程：



银行工单接收→金融产品配送（外包）→发送培训教程→远程处理客户问题（若需要）→外包服务验收

### 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

在管理手册中建立公司的质量和职业健康安全管理方针和目标，基本适宜。

——质量、职业健康安全方针

质量方针：以人为本、客户至上；顾客满意、持续改进；质量求生存、管理出效益；

职业健康安全方针：预防为主、遵规守法；保障健康、安全第一；持续改进、实现平安和谐。

——质量、职业健康安全目标

质量目标：

1) 顾客满意度 $\geq 95$ 分；

2) 项目交付及时率 100%

职业健康安全目标：

1) 火灾事故发生次数为 0；

2) 触电事故发生次数为 0；

——目标可测量。

通过发放文件、会议（每周部门会议，每月公司会议）、培训等方式向员工传达，使得员工理解和应用。

建立管理体系，以实现公司的目标。

管理评审中对适宜性进行评审。

查对目标进行了分解，提供有各部门目标分解表及目标考核情况内容包括：部门、目标指标、完成情况、考核人等，均达到目标，并将指标进行了分解。均达到目标，并将指标进行了分解。经过总经理批准。利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，并向企业顾客进行了传达，将质量环境职业健康安全目标分解到相关职能和层次等，提出了合理的可测量数量指标，制定了考核计算方法，采集了管理体系运行的证据，并针对质量环境和职业健康安全目标制定了管理方案，企业管理目标和管理方案具有可行性和合理性，经过测量已经完成。管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求。

经过总经理批准。利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，并向企业顾客进行了传达，将质量环境职业健康安全目标分解到相关职能和层次等，提出了合理的可测量数量指标，制定了考核计算方法，采集了管理体系运行的证据，并针对质量环境和职业健康安全目标制定了管理方案，企业管理目标和管理方案具有可行性和合理性，经过测量已经完成。管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求。

策划和实施了内部审核和管理评审情况

编制了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》等，符合标准和企业实际，经调阅相关记录确认，企业已经在 2025 年 07 月 20 日和 2025 年 08 月 08 日，分别策划和实施了完整内部审核和管理评审。内部审核发现的不符合项和管理评审提出改进措施，目前已经有效整改并验证关闭。

主要人员对标准的理解情况

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量环境职业健康安全管理预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

管理手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。

- 查顾客满意度调查情况：公司 2025.06.22 以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放 3 份，回收 3 份。对公司的服务、质量、交付、价格等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为 96 分，达到公司规定目标值。



- 抽，质量、职业健康安全目标考核情况等，公司 2025 年 6 月数据统计的结果为：

目标	统计方法	考核情况
项目交付及时率 100%	及时交付数/总数×100%	100%
顾客满意度≥95 分	调查平均分	96
火灾事故发生次数为 0	统计火灾事故发生次数	0
轻伤事故≤2 起/年	统计轻伤事故发生次数	0
触电事故发生次数为 0	统计触电事故发生次数	0

查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。

根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。

### 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，公司编制了《设计开发控制程序》对设计和开发规定了流程要求及控制要求。

- 查，公司近期完成的金融业务应用软件开发项目：吉贷安风险筛查小程序项目、中国邮政储蓄银行重庆分行软件开发与外包服务项目、前台资源池项目等。

抽吉贷安风险筛查小程序项目的开发服务资料如下。

查公司编制的《设计与开发控制程序》对项目设计开发的内容进行了明确规定；

提供，《吉贷安风险筛查小程序项目计划书》

计划书明确了设计开发的工作内容、责任人、目标、资源需求等。

策划符合要求。

提供，《吉贷安风险筛查小程序项目设计开发输入清单》：

提供，《吉贷安风险筛查小程序项目设计开发任务书》

设计和开发的输入基本满足要求。

提供，《吉贷安风险筛查小程序项目设计开发评审报告》

设计项目的过程控制策划符合管理要求

提供，《吉贷安风险筛查小程序项目设计开发输出清单》

提供，《吉贷安风险筛查小程序项目设计开发验证/确认报告》

对设计输出进行确认，能满足输入要求。

出示，《布式光伏运维管理项目设计开发更改评审》

设计开发过程基本受控。

公司制定了《产品和服务控制程序》

明确了受控条件包括：

- 规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；
- 可获得和使用适宜的监视和测量资源；
- 适当阶段实施监视和测量活动；
- 为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；
- 配备具备能力的人员，包括所要求的资格；
- 对特殊过程的确认和定期再确认；
- 采取措施防止人为错误；
- 实施放行、交付和交付后活动。



公司对计算机应用软件开发及服务过程进行了控制。

科技部覆盖范围：金融业务应用软件开发，接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务。

金融业务应用软件开发流程：

客户需求分析→签订合同→软件设计→软件开发→软件测试→交付部署文档→客户验收

接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务流程：

银行工单接收→金融产品配送（外包）→发送培训教程→远程处理客户问题（若需要）→外包服务验

收

关键过程为：软件开发过程

特殊过程：测试过程

外包过程：产品运输

获得的作业指导书及规范要求：

已提供：《软件编写规范》、《软件测试规范及要求》、《BUG 处理流程规范》、《JAVA 编码规范开发手册》、《MySQL 数据库开发规范》、《MySQL 数据库设计规范》、《REST API 设计规范》、《web 前端开发规范》等。

为软件的开发和技术服务过程的运行提供适宜的基础设施和环境：查见有电脑、打印件、传真机、网络等；均进行了维护和保养。

监视和测量设备：无。公司主要服务为金融业务应用软件开发和接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务。软件使用测试软件进行软件测试，外包服务采用客户服务验收，无需测量设备。

抽查公司计算机应用软件开发及服务控制情况：

公司编制《产品和服务控制程序》，科技部对产品的服务过程进行了策划及控制。

● 查，公司近期完成的金融业务应用软件开发项目：吉贷安风险筛查小程序项目、中国邮政储蓄银行重庆分行软件开发与外包服务项目、前台资源池项目等。

● 公司近期完成的接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务项目：建行四川省分行全行外拓类辅助营销外包整合项目、中国工商银行平台合作辅助营销外包整合项目、中国邮政储蓄银行股份有限公司黄石市商户服务合作项目。

经负责人介绍，企业正在进行的华夏汽车分期金融项目，该项目还处于需求调研阶段，尚未进入研发阶段。

● （一）金融业务应用软件开发项目。抽近期完成的吉贷安风险筛查小程序项目资料如下。

- 1) 客户需求分析阶段。
- 2) 软件设计阶段。
- 3) 软件开发阶段。
- 4) 软件测试阶段。
- 5) 交付部署文档阶段。
- 6) 客户验收阶段。

● （二）接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务项目。抽近期完成的中国邮政储蓄银行股份有限公司黄石市商户服务合作项目资料如下。

- 1) 银行工单接收阶段
- 2) 金融产品配送（外包）阶段
- 3) 发送培训教程阶段
- 4) 远程处理客户问题阶段
- 5) 外包服务验收阶段



- 查：公司识别需确认过程为测试过程：确认内容包括人员、设备、文件、服务质量等方面进行了确认，确认结果：满足要求，确认人：刘清，时间：2025年03月20日。
- 查：公司识别关键过程为软件开发过程：确认内容包括人员、设备、文件、服务质量等方面进行了确认，确认结果：满足要求，确认人：刘清，时间：2025年03月20日。

金融业务应用软件开发，接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务开发及服务过程基本能满足要求。

现场查看，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。

1 服务过程中规定每个模块必须填写责任人、时间，若有修改，必须注明修改时间、修改人、修改内容等。

2 过程用采用测试记录/培训记录等进行标识；

3 维护过程用采用维护检验/验收记录、巡检及服务日志等进行标识；

4 服务过程采用客户投诉记录、售后维护信息确认回访表等进行标识；

5、通过上述标识可以追溯软件开发和技术服务的责任人、时间、内容；

- 抽查金融产品 POS 机入、出库记录：
  - 1) 入库记录，日期：2025.05.08，入库产品：POS 机 A90，数量：10 台，入库人：王佩。
  - 2) 出库记录，日期：2025.06.09，出库产品：POS 机 Q360，数量：10 台，出库人：王佩。标识和可追溯性基本符合要求。

公司的顾客的财产有顾客信息、合同，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。

负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况。

#### 产品防护

对产品研发依据的文件或产生的资料、记录进行保密管理；

定期进行安全审计和漏洞扫描，并及时提供安全更新和补丁

重视对第三方组件和库的安全性，开发者及时关注这些组件和库的安全公告，并及时更新到最新版本，以确保软件的安全性。

产品防护基本符合要求。

公司明确产品和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、用途和预期寿命；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。

公司交付的为软件产品和金融业务流程外包服务，经过充分测试后交付客户，经负责人介绍，公司目前软件开发产品和金融业务流程外包服务暂未出现售后情况。

- 抽查，客户签收台账。经负责人介绍，企业通过送货单配送，客户在送货单上签字验收。
  - 1) 产品名称：金融 POS 机 A301，签收人：赵经理，签收时间：2025 年 8 月 27 日。现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。

公司对研发和服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。



经查：体系运行至今，暂无研发和服务提供的更改情形。

公司为验证产品和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、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了采购材料、维护过程、所有产品的检验方法、标准。

公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到项目项目部许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。

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。

公司服务为软件开发，主要通过内部测试及验收方式。

● 出示有，金融业务应用软件测试报告

1) 聚合支付中台管理系统测试报告

测试内容：

测试点	详细描述
基本功能点测试	核心交易流程测试（正向流程）、异常与失败流程测试、退款流程测试、账户与账务测试、安全与风控测试、管理与支撑功能测试
业务流程测试	根据业务逻辑，构建测试数据，执行业务流程，查看执行结果与预期是否一致
界面易用性测试	根据界面测试规范及日常使用习惯，提出软件的非功能实现问题
回归测试	对已修复的问题，根据测试出该错误的用例，重新执行该用例，验证问题是否真正被修复，以及是否又引起了其它错误

测试情况：

系统名称	总数	通过	通过率	完成率
聚合支付中台管理系统	675	675	100%	100%

测试人：冯禄捷 测试时间：2025/5/15

测试结论：

目前整个后台管理系统经过两轮测试，测试用例全部执行通过，基本功能已经全部测试通过。

● 出示有，用户验收报告——金融业务应用软件

1) 客户：中国邮政储蓄银行股份有限公司重庆分行

验收人：王经理

验收时间：2025年8月15日

验收意见：该项目总体验收合格。

● 出示有，用户验收报告——接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务

1) 客户：中国建设银行股份有限公司四川省分行

验收人：刘经理

验收时间：2024年12月15日

验收意见：金融业务流程外包服务较为满意，验收合格。

提供有现场软件的开发客户签收记录：

查，公司的软件开发人员均有经过培训。

服务过程的质量管理基本受控。

查产品生命周期的环境管控：公司从销售产品和办公设备及用品采购时已考虑了环保性，服务过程中，严格按照环保等管理制度实施，控制好办公用品和劳保用品的用量，避免浪费，生命周期终了时回收再利用物品分类存放。



组织制定了环境、职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。

根据过程的运行准则，组织实施资源浪费控制、火灾预防等过程的控制，职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。

消防设施检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。

● 抽查组织的职业健康安全运行控制状况：

火灾：1)合理配置消防器材；2)严禁人员在办公区域抽烟；3)定期检查电器设备及线路；4)制定火灾应急预案，定期组织消防演练。

触电：1)办公室用电设备均接地；2)定期检查电路及电器设备，发现有老化、短路隐患，立即维修/更换；3)定期组织对员工进行用电安全培训，提高安全意识。

查看职业防护：

公司认证范围为金融业务应用软件开发，接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务，其主要工作为合同洽谈、产品采购、产品验收、交付等过程，经营过程无职业病危害因素。现场查看办公工作环境好，夏、冬季采用空调调节温度。

对相关方施加影响：

组织对进入场所内的供方送货员、访客，视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康危害。

运行的策划与控制，基本符合。

查：《应急准备和响应程序》、《触电事故应急预案》、《火灾事故应急预案》等。

查：消防演练实况记录：公司相关人员参加了 2025.04.25 由综合部组织的火灾消防演练。

查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，使每个员工都能了解在公司和服务过程的潜在事故和危险，提高安全意识和自我保护意识，为使消防小组成员在事故发生时快速准确的做出响应，以减少和预防由此造成的环境影响和人身伤害。

查应急准备：办公区域配置有灭火器，现场检查有效。

公司编制了《与顾客有关过程控制程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。

公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》2025年6月的调查表共3份，回收3份，调查顾客单位为：农行长沙分行、中国邮政储蓄银行股份有限公司重庆分行、工行武汉分行等。

调查内容包括：产品和服务质量、交付准时性、成本与价格、售后服务及其它等。

调查表显示但对质量、交期及服务态度等项顾客均较为满意。

统计分析结果：96分（已实现既定目标）。

公司负责人讲：通过本次对3家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的综合能力还有待提高，在今后将加强员工各方面的能力培训，努力将不足之处改进。公司现目前没有发生客户流失的现象。

有《环境和职业健康安全绩效监测程序》和管理文件。

● 查公司安全运行检查记录表：

管理制度规定公司每月由综合部组织人员对公司办公场所的安全方面进行点检。

点检内容包括：固体废弃物分类标识、排放、危险废物废弃（废灯管、电池等）、办公域防火措施、办公室域现场、消防设施、电器/电源线路、电器设备操作是否违规、环保设施、废气、噪声排放是否正常、



法律法规执行、易燃易爆品控制、目标、指标和方案的实现等内容。抽 2024. 5. 30 安全点检表，检查结论：符合要求。检查人：李梦玥。

● 抽查办公区灭火器检查记录：

公司管理制度要求每月对灭火器进行检查。

检查内容包括：存放是否定位、压力指针在绿色区域、喷管是否断裂、是否可以方便取用、压板插销是否损坏、是否在有效期内、问题点描述等内容。抽 2024. 5. 30 安全点检表，检查结论：符合要求。检查人：李梦玥。

● 查职工健康体检报告，公司金融业务应用软件开发，接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务范围职业健康较小，提供普通体检报告，详见附件。

抽体检报告：姓名：张瑜，检查报告时间：2025 年 08 月 30 日，检查结果：正常，检查单位：武汉市武昌医院；姓名：何磊，检查报告时间：2024. 12. 12，检查结果：正常，检查单位：中国人民解放军 95829 部队医院。

自体系建立以来没有发生过安全事故。

监测设备：公司暂无职业健康安全监测设备。

**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

编制了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》等，符合标准和企业实际，经调阅相关记录确认，企业 已经在2025年07月20日、2025年08月08日，分别策划和实施了完整内部审核和管理评审。内部审核发现的不符合项和管理评审提出改进措施，目前已经有效整改并验证关闭。

**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**

公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》

公司明确并实施处置不合格输出的途径包括以下几方面：

a) 纠正；b) 隔离、限制、退货或暂停；c) 告知顾客；d) 获得让步接收的授权。

公司明确并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。

公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。

公司明确并实施不合格处置后须保留含以下内容的记录

a) 有关不合格的描述；b) 所采取措施的描述；c) 获得让步的描述；d) 处置不合格的授权标识。

公司主要为软件开发和金融业务流程外包服务，均测试达标后，再交付客户，体系运行至今没有不合格的输出。

负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。

**2) 纠正/纠正措施有效性评价：**

公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《改进管理程序》及《内部审核程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、职业健康安全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。

提供有改进、纠正和预防措施实施情况一览表。

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、环境、职业健康安全管理体系的持续改进。



公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对质量、环境、职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。

### 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）：

现场查看，组织按管理体系需求配置了充足的人员、设施、设备等资源，并建立维持了金融业务应用软件开发，接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务运行环境，可以维持管理体系的正常运行。

现场核对，公司现有人员 25 人。

办公区域面积 150 平方米左右，金融业务产品（POS 机）存放柜 2 两个。

办公通信设备：电脑、打印机、办公桌椅等。

职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。

监视和测量资源：无。公司主要服务为金融业务应用软件开发和接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务。软件使用测试软件进行软件测试，外包服务采用客户服务验收，无需测量设备。

特种设备：无。

办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了空调等设施，作业场所光线较充足。目前工作环境符合经营需要。

运行环境及资源满足组织：金融业务应用软件开发，接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务的要求。

基础设施和工作环境能满足要求。

### 2) 人员及能力、意识：

公司确定了从事的工作影响质量、职业健康安全管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。

公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量、职业健康安全管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。

适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。

- 查，人员能力证书及软著，详见附件  
人员：刘清，CBCP 证书。  
人员：曾帆，信息与计算机科学专业。

- 查见 2025 年度，培训计划共 11 次，已完成的培训记录 7 次。  
1) 时间：2025. 5. 05 培训项目：内审员培训。培训教师：咨询老师。地点：会议室。培训方式：上课。参加培训人员。市场部：王佩 科技部：曾帆。培训内容摘要：内部审核基础知识、内部审核实施技巧。考核方式及成绩：现场口试 全部合格。有效性评估：基本能理解质量、职业健康安全管理体系的相关内容。能在本次内审中，按照质量、职业健康安全管理体系标准进行内部审核，编制审核计划，审核表。评价：咨询老师。日期：2025. 5. 05。

其他培训均按计划进行。

审核现场与内审员沟通，公司内审属于公司聘请外部咨询老师指导公司开展的内审工作，内审员对内审的



流程了解不够透彻，同时对 GB/T 19001、GB/T45001 标准内审条款的审核要求不能回答清楚，公司内审员

### 对内审知识比较欠缺。不符合。3) 信息沟通：

部门负责人清楚公司及各部门与质量、职业健康安全管理体系相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量、职业健康安全方针和质量、环境、职业健康安全目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。

相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。

服务前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。

服务中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、产品要求等关切问题；

服务后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。

对顾客一般提出的问题，由服务后人员负责解决，或公司派人到现场去查看。

自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。

### 4) 文件化信息的管理：

公司的质量、职业健康安全管理体系文件，包括：

一级文件：管理手册；二级文件：程序文件；三级文件：管理规定或制度；四级文件：表格和检查表。

此外，外来文件即外部提供的文件，包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。

经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保管理体系有效性的需要。

抽查 3-5 个体系文件如：管理手册、程序文件、岗位说明书等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。

现场抽见《管理手册》文件编号：QHXXX-SC-2025 版次：A/0 2025 年 03 月 20 日 发布

抽见文件《程序文件》文件编号：QHXXX-CX-2025 版次：A/0 2025 年 03 月 20 日 发布

以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。

使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。

公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。

现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。

查，程序文件：公司编制了《文件信息管理程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有 26 个，查：《受控文件清单》里面包括：管理手册、程序文件、岗位说明书、三级文件汇编等。

查见：《文件发放、回收记录》程序文件、管理手册、三级文件汇编等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。

可获得该文件的有效版本：《管理手册》现行版本为 A/0 版

以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整，保存完好，易于识别。

查《外来文件清单》，里面包括法律法规：中华人民共和国消防法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国消费者权益保护法等；产品执行标准：计算机软件需求说明编制指南 GB/T 9385-1988、计算机软件测试文件编制规范 GB/T 9386-1988、软件工程术语 GB/T 11457-2006、《个人金融信息保护技术规范》JR/T 0171-2020、《个人金融信息保护技术规范》JR/T 0171-2020、金融报文标准（人民银行二代支付、跨境收付等采用）；行业与机构报文 / 接口规范 ISO 20022 等标准。

查见《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。现场查见，对记录的保存不够规范，已现场口头提出。

管理体系运行至今对《管理手册》及《程序文件》更改和作废，在《文件信息管理程序》中对如发生以上情况均有明确规定。暂无变更。符合标准要求。

## 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述



Q:金融业务应用软件开发，接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务（认可：金融业务应用软件开发）

O:金融业务应用软件开发，接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

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，武汉千弘鑫信息科技有限公司的

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

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：王邦权



## 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](http://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。