



项目编号：21450-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京创易时代科技有限公司

审核体系：环境管理体系、质量管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）： 孙妍

审核组员（签字）： 常鹤、李健

报告日期： 2025年9月28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，不向第三方泄露。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：孙妍

组员：常鹤 李健



受审核方名称：北京创易时代科技有限公司

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	孙妍	组长	审核员	2023-N1OHSMS-223037 8	29.09.02,29.10.07,33.02.01
	孙妍	组长	审核员	2025-N1EMS-3230378	29.09.02,29.10.07,33.02.01
	孙妍	组长	审核员	2025-N1QMS-3230378	29.09.02,29.10.07,33.02.01
B	常鹤	组员	审核员	2024-N1EMS-3228569	29.09.02,29.10.07,33.02.01
	常鹤	组员	审核员	2024-N1QMS-3228569	29.09.02,29.10.07
	常鹤	组员	审核员	2024-N1OHSMS-322856 9	29.09.02,29.10.07,33.02.01
C	李健	组员	审核员	2023-N1EMS-1280487	29.09.02,29.10.07,33.02.01
	李健	组员	审核员	2025-N1QMS-2280487	29.09.02,29.10.07,33.02.01
	李健	组员	审核员	2023-N1OHSMS-128048 7	29.09.02,29.10.07,33.02.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	高冷	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、内部审计与管理评审的实施情况，判断受审核方（**环境管理体系、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/T 24001-2016/ISO14001:2015 、 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：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国环境保护法；中华人民共和国著作权法；中华人民共和国固体废物污染环境防治法；中华人民共和国环境噪声污染防治法；中华人民共和国传染病防治法、中华人民共和国节约能源法；中华人民共和国大气污染防治法；中华人民共和国消防法；中华人民共和国安全生产法；中华人民共和国工会法；中华人民共和国职业病防治法；中华人民共和国劳动法；中华人民共和国道路交通安全法；中华人民共和国网络安全法、中华人民共和国个人信息保护法、中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例；计算机软件保护条例；软件产品管理办法等。

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：计算机软件测试规程 CB 1360-2002、计算机软件可靠性和可维护性管理 GB/T 14394-2008、信息安全技术 移动互联网应用程序（App）软件开发工具包（SDK）安全要求 GB/T 43435-2023、商品经营服务质量管理规范GB/T 16868-2009。

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28日上午至2025年09月28日下午实施审核。

审核覆盖时期：自 2025 年 3 月 10 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）：

E:计算机应用软件开发服务;物联网设备、仪器仪表的销售所涉及场所的相关环境管理活动

Q:计算机应用软件开发服务;物联网设备、仪器仪表的销售

O:计算机应用软件开发服务;物联网设备、仪器仪表的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

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：北京市海淀区中关村东路 18 号 1 号楼 13 层 C-1608-22

办公地址：黑龙江省哈尔滨市道里区群力第四大道 1705 号财富中心 C 座 1307、1308 室

经营地址：黑龙江省哈尔滨市道里区群力第四大道 1705 号财富中心 C 座 1307、1308 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）：无



1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 09 月 27 日 08:30 至 2025 年 09 月 27 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：目标完成情况；内审、管理评审有效性；生产/服务和检验过程控制；研发过程控制；重要环境因素和不可接受风险运行控制及绩效监测的实施情况；应对机遇和风险的措施情况等。

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:综合部/QES7.2

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 10 月 27 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 9 月 26 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证；服务过程的控制；目标考核情况；任何变更情况；人员能力及意识。

3) 本次审核发现的正面信息：

该公司管理体系能够持续有效运行，相关运行要求保持较好，未发生相关方投诉。环境因素和危险源进行了评价。资源比较充分，能保证方针和目标方案的实现。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

公司各部门职责明确，质量、环境和职业健康安全管理体系，能够全面有效地予以贯彻实施，各部门人员能理解和实施本部门涉及的相关过程。各部门能识别的相关环境因素和危险源，质量、环境和职业健康安全管理体系过程能有效予以控制。

2) 风险提示：

标准理解、员工管理意识、质量、环境和安全意识尚待提高，对内部审核、管理评审的有效性需提升。

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：2014年11月05日，体系实施时间：2025年03月10日

2) 法律地位证明文件有：营业执照，经营范围覆盖认证范围，在有效期内。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：20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：

计算机应用软件开发服务流程：签订意向合同-客户需求调研、分析-系统设计-代码开发-系统调试-上线试运行-交付验收

关键过程：客户需求调研、分析

需确认过程：无

销售流程：合同评审-采购-验收-销售服务-交付验收

关键过程：销售服务

需确认过程：销售服务

外包：宽带服务

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

公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 的要求进行了管理体系的整合，建立了质量、环境、职业健康安全管理体系，设立了管理层、综合部、销售部、研发部等职能部门，组织结构清晰，各岗位职责明确。

经识别，外包过程为：宽带服务。

方针包含在管理手册中，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，为建立质量环境职业健康安全目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求、污染预防、合规义务、消除危险源和降低职业健康安全风险的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容，符合要求。

管理方针：

重质量，创品牌；守诚信，拓市场；

注重环保，可持续发展；



以人为本，安全为先。

管理目标：

目标 统计方法 统计频率 统计结果

顾客满意率 $\geq 90\%$ 顾客满意度总分/被调查数 $\times 100\%$ 一年/次 95%

项目一次交付合格率 100% 一次交付合格数/项目交付总数 $\times 100\%$ 季度/次 100%

固废合规处理率 100% (固废合规处理次数/固废合规处理总次数) $\times 100\%$ 月度/次 100%

火灾事故为 0 统计月度火灾事故 月度/次 0

意外伤害事故为 0 统计月度意外伤亡事故 月度/次 0

为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件，体系运行以来以来至今质量环境职业健康安全目标已经完成。

现阶段，公司经营各方面正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。

公司确定管理体系有关的相关方包括：顾客、供方、组织雇佣的工作人员、外部供方的工作人员、个人、外部派遣工作人员、政府部门、投资方、其他人员等。公司总经理将相关方要求的信息通过会议方式传递给各相关部门，并适时组织间监视和评审相关方重要信息。

公司的知识分类大致分：管理知识、营销知识、质检知识、环境安全及其他知识。管理知识包括：公司管理知识、操作知识、采购知识、市场管理知识、库存管理、现场管理、品质管理、体系管理等知识；服务质检知识包括服务规程、作业指导书、检验规程等；环境安全及其它知识包括国家法律法规标准、政府下发的通知文件、客户要求的知识等。公司知识主要源于外部和内部。外部来源的知识主要通过网上下载、政府机构或上级获取、同行业标杆比对、专家指导等，包括适用的法律法规标准等。内部来源：主要包括公司管理经验、服务经验、员工自身的知识和经验、公司运营过程、服务过程的改进结果等。公司有关知识的反馈及更新情况，控制其传播和应用。

公司能够进行风险和机遇的措施的策划，并评价这些措施的有效性。措施策划充分，与各部门业务过程有效融合。

重要环境因素有：固废排放、潜在火灾。

重要环境因素识别基本充分、适宜，基本符合要求。

不可接受风险：潜在火灾、意外伤害事故(含触电、交通事故)

不可接受风险识别基本充分、适宜，符合要求。

职业危害因素有：无。



公司规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划，结合实际情况，围绕管理方针、管理目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。

经识别，目前暂无需变更的策划。

3.2 服务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

公司最高管理者（总经理）为增强顾客满意，确保顾客和适用的法律法规的要求得到满足，对建立、实施、保持和改进管理体系做出了承诺。建立和实施并形成了纠正、预防和持续改进机制。严格执行了体系文件规定要求，认真贯彻执行 GB/T19001-2016 标准，服务质量稳定并符合服务标准和顾客要求。实现了公司方针和目标，达到了预期结果。

公司确定并提供了较完善的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金等资源，能够确保满足建立、实施、保持、改进管理体系，提供符合要求的产品/服务。

公司在策划建立管理体系时较充分地识别了所需的过程，包括服务实现所需的过程，包括明确顾客及其规定用途和已知的预期用途所必需的要求、适用的法律法规要求、组织附加的要求，对各种要求进行评审，确认可以满足要求，并传递到相关岗位。

公司明确了所提供服务的的目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和服务监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

按照服务实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在服务实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、销售和服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量设备的控制等能够按照规定准则正常运行，并保证提供服务符合规定的要求。

查到：《采购控制程序\服务提供控制程序\运行控制程序\设计和开发控制程序\应急准备和响应控制程序》等，明确了相关职责和运行准则、方法。执行相关管理制度。

审核范围：QES：计算机应用软件开发服务。

计算机应用软件开发服务流程：签订意向合同-客户需求调研、分析-系统设计-代码开发-系统调试-上线试运行-交付验收

关键过程：客户需求调研、分析

需确认过程：无

设备主要有：同 7.1.3 审核记录

环保设备：无

测试设备：无实物

人力资源配置：熟悉产品和服务特性要求、行业要求和相关标准要求的工程人员、技术人员、质检人员、管理人员、作业人员等。



公司组织通过走访顾客、邮件、内外贸易平台等方式获取业务，现阶段的合同主要通过招投标方式获得。接到顾客要求后，通过评审确定交货期、质量标准及相关要求后，接受订单并回复顾客并将信息传递到研发部，转化为项目任务，严格按客户要求要求进行。

产品和服务的实现策划：

1 依据合同、客户需求等确定产品要求；

公司识别了计算机应用软件开发服务活动的主要过程，编制了相关的作业指导书，规定了计算机应用软件开发服务策划、立项、设计、评审、验证、确认等各项活动的要求。

技术要求：法律法规、国家标准、合同、客户需求。

查到有：《项目方案》，包括有需求调研与分析、项目立项与团队组建、测试与数据准备等要求。

2 策划了计算机应用软件开发服务活动实现所需的过程

合同评审、采购控制、服务实现的策划、项目控制、设备管理、评审、验证、确认、变更、不合格品管理等过程。

3 明确了各工序的检验标准

测试方案、评审、验证、项目验收确认等。

4. 确定并提供所需资源

服务及办公现场：环境：设备、设施、人员、工具等，能适应计算机应用软件开发服务活动的需要。

策划并确定的记录包括

《合同评审记录》、《项目方案》、《验收报告》等。

负责人介绍，如有项目计划调整或工艺发生变更，与其有关的文件应及时进行调整并实施。对于发生的变更，研发部应及时通知相关部门及各岗位操作人员，确保相关人员知道了解更改的要求。

目前组织按以上策划予以实施。运行策划的控制基本能满足服务的要求。

负责人讲：公司工作人员均为有多年工作经验的技术人员，进行了上岗培训，考核合格。公司的研发活动多为有合同市场项目，为了满足客户需求，在与客户前期沟通时，公司进行研发立项，对顾客需求进行收集分析确认，最终根据与客户签订的合同和协议要求交付软件。

公司采取了措施防止人为错误：通过员工责任心培训使其在思想上认识到认真负责，认真对待生产/服务过程的各个环节；要求员工上班前保证充足的休息时间；养成良好的操作习惯防止人为失误的发生概率等。

依据：设计和开发控制程序开展计算机应用软件开发服务活动。

查计算机应用软件开发服务控制：

抽查 1：项目介绍



软件名称：北京万合林供热收费软件

委托方（甲方）：北京万合林供暖服务有限公司

项目负责人：曲志强，组员：赵学斌，纪鑫

现阶段现场进度：已完工。

外包过程：无

确认过程：无

设备及开发软件主要有：计算机、开发软件：windows11, idea、数据库软件：mysql, 中间件：redis, zookeeper-3.4.10, 测试软件：Jmeter+badboy

项目内容：供热收费软件，核心功能：

基础设置模块： 供热价格、滞纳金规则、楼栋档案。

用户档案模块： 用户信息、采暖面积、历史欠费。

收费管理模块： 费用计算、收费录入（支持减免）、收据打印、预存管理。

查询统计模块： 收费员日报、欠费明细、收费率统计。

数据库设计： 设计简单的本地数据库（MySQL），存储用户、收费记录等。

1 项目策划（开发和设计策划）

提供有：《项目方案》，内容：项目规划与准备阶段、设计与开发/定制阶段、测试与数据准备阶段、培训与上线切换阶段、上线后运维与优化等，编制：审核：批准：20250908

开工日期：20250908

计划工期：7 日内完成（按顾客要求）

查看：测试方案，编制：纪鑫 审核：曲志强 批准：20250908

重点测试：费用计算是否正确？ 输入面积和单价，检查计算结果。

滞纳金计算是否符合规定？ 设置不同欠费日期进行验证。

收据打印是否清晰、项目是否齐全？

报表数据是否准确？ 手动计算一小部分数据，与系统报表核对。

UAT 测试： 由收费员和财务人员在模拟环境中，用真实业务数据操作整个流程，确认软件符合需求。

2 设计输入：

查见：《软件合同》，双方签字盖章确认，20250908。

依据标准：《信息技术 软件生存周期过程》 GB/T 8566-2007

《质量管理 技术状态管理指南》 GB/T 19017-2008



《计算机过程控制软件开发规程》 SJ/T 10367-93 等

查见：需求调研与分析（聚焦内部收费业务）

内部需求：

收费员：快速查询用户信息、录入现金/POS 机收款、打印收据、日结对账。

财务：准确生成每日收费报表、月度/年度收费汇总表、欠费明细表。能够管理应收款、实收款、预存款。

管理员：灵活设置供热价格、滞纳金规则；管理用户档案（增删改查、批量导入）；分配不同收费员的权限。

外部需求：相对简单，主要是能打印清晰易懂的缴费通知单和收据，方便用户查看。

合规需求：确保软件计算的滞纳金符合当地供热管理办法的规定。

客户代表确认：许丹丹 确认日期：20250908

查见：《设计开发输入评审》，设计输入清晰、完整、充分，满足设计要求。曲志强，张永强 2025 年 9 月 1 日

3 设计和开发输出

包括有：软件用户手册、测试报告、安装文件、源代码等。

4 设计和开发控制（评审、测试、验证）

查看：测试报告

测试主要根据软件需求规格说明书以及相应文档进行系统测试，包括功能测试、性能测试、安全性测试、用户界面测试，而单元测试由开发人员来完成。

主要功能包括创易时代收费系统的系统配置-企业信息、全局参数、类别信息、代收设置、户号规则，基础信息-楼宇信息、面积状态、面积公式、超高系数等，客户管理-房间信息、档案信息、关联用户、楼栋落位图等，缴费管理-标准模板、标准绑定、费用核算、缴费管理、抄表核算、退费管理、集体缴费、缴费记录、违约金管理、金蝶配置、金蝶模板配置等，票据管理-用户绑定、开票类型、票据模板、票据入库、票据领用等，稽查管理、稽查计划、稽查任务、稽查档案、处理记录、稽查工单等。

功能测试：采用黑盒测试，使用边界值测试，等价类划分等测试方法，进行手工测试

用户界面测试：手工测试

安全性：使用 APPscan 工具、黑盒测试、手工测试

兼容性测试：黑盒测试、手工测试

性能测试：Jmeter3.0、badboy 自动化测试



测试结果分析

覆盖分析：

需求/功能 用例个数 执行个数 未执行 未/漏测分析原因

系统功能 25 25 0

系统性能 3 3 0

用户界面 8 8 0

缺陷分析：

严重级别 严重影响系统运行的错误 功能缺陷，影响系统运行 不影响系统运行，但必须改 合理的建议

总数

0 14 8 3 25

本测试中共发现缺陷 25 个，按严重程度，缺陷主要集中在功能缺陷。

评价：经过项目组的开发人员、测试人员以及相关人员的协力合作，创易时代收费系统项目已达到交付标准。该网站能够实现用户需求说明书上的功能。

测试人员 刘继鑫 20250916

5 开发和设计确认

查看：验收报告

验收结果：经过全面测试，系统各项功能运行正常，符合设计要求：

-住户信息管理功能完整，支持信息的增删改查及导入导出

-热费计算准确，能够按照不同计价标准自动生成费用

-收费流程顺畅，支持多种支付方式，票据打印规范

- 查询统计功能完善，报表数据准确可靠

-权限管理严格，数据安全有保障

验收结论：该系统功能完整，性能稳定，操作便捷，能够满足北京万合林供热有限公司收费管理业务需求，符合验收标准，同意通过验收。

客户签字盖章，20250928

6. 设计变更

项目实施过程中，发生设计变更执行设计和开发管理程序，经相关单位及负责人确认，由项目负责人将变更单发放至所有相关人员。

负责人讲本项目无设计变更。



抽查 2：项目介绍

软件名称：长春房地(集团)供热收费软件

委托方（甲方）：长春房地(集团)有限责任公司房屋供暖总公司

项目负责人：曲志强，组员：赵学斌,周小龙,张新权

现阶段项目进度：已测试合格待交付。

外包过程：无

确认过程：无

设备及开发软件主要有：计算机、开发软件：windows11,idea、数据库软件：mysql、

中间件：redis,nacos-server,MinIO

测试软件：Jmeter+badboy

项目内容：供热收费系统、银行代收系统、与金蝶 EAS 财务系统集成开发、与金蝶云之家流程审批功能集成开发

供热收费系统：基础管理、客户管理、入网管理、收费管理、业务管理、审批管理、结账管理、票据管理、档案图纸、落位图、用户卡管理、稽核对账、人事管理、合同管理、统计分析、组织机构、权限管理。

1 项目策划（开发和设计策划）

提供有：《项目方案》，内容：项目规划与准备阶段、设计与开发/定制阶段、测试与数据准备阶段、培训与上线切换阶段、上线后运维与优化等，《项目方案》，编制：曲志强 审核：张新权 批准：20250401

开工日期：20250401

计划工期：总周期为 6 个月（约 26 周）（按客户要求 2025 年 10 月）

查到有：系统设计方案，编制：纪鑫： 审核：曲志强 批准：20250815

系统详细设计：技术架构设计、数据库设计、功能模块详细设计、接口详细设计（重中之重）、UI/UX 设计等

开发与集成实现：开发环境搭建与基础框架构建、核心业务模块开发、接口开发与模拟测试、用户端小程序开发、第一轮集成测试。

集成联调与 Alpha 测试：与外部系统集成联调、Bug 修复与优化、生成初步用户文档。

查见：测试方案，内容包括：SIT 系统集成测试、UAT 用户验收测试、性能与压力测试、安全测试。

内容包括：SIT 系统集成测试、UAT 用户验收测试、性能与压力测试、安全测试。



2 设计输入：

查见：《软件合同》，双方签字盖章确认，20250210。

依据标准：《信息技术 软件生存周期过程》 GB/T 8566-2007

《质量管理 技术状态管理指南》 GB/T 19017-2008

《计算机过程控制软件开发规程》 SJ/T 10367-93 等

查见：需求调研与分析（客户）

现有对账流程\与金蝶系统集成\财务需求等。

调研的核心是厘清以金蝶系统为中枢的现有业务流程和数据流。新软件不仅要解决各部门的功能痛点，更要具备强大的集成能力，确保与金蝶财务系统、金蝶云之家、两家银行的无缝对接，从而实现业务财务一体化、审批流程自动化的最终目标。

客户代表确认：客户代表:陈磊 确认：20250401

查见：《设计开发输入评审》，设计输入清晰、完整、充分，满足设计要求。评审人：项目经理:曲志强、产品经理，技术负责人:张新权，关键用户代表:陈磊、测试工程师：纪鑫 2025年04月01日

3 设计和开发输出

包括有：系统设计方案、软件用户手册、测试报告、安装文件、源代码等。

4 设计和开发控制（评审、测试、验证）

查看：长春房地(集团)供热收费系统测试报告

测试主要根据软件需求规格说明书以及相应文档进行系统测试，包括功能测试、性能测试、安全性测试、用户界面测试，而单元测试由开发人员来完成。

主要功能包括创易时代收费系统的系统配置-企业信息、全局参数、类别信息、代收设置、户号规则，基础信息-楼宇信息、面积状态、面积公式、超高系数等，客户管理-房间信息、档案信息、关联用户、楼栋落位图等，缴费管理-标准模板、标准绑定、费用核算、缴费管理、抄表核算、退费管理、集体缴费、缴费记录、违约金管理、金蝶配置、金蝶模板配置等，票据管理-用户绑定、开票类型、票据模板、票据入库、票据领用等，稽查管理、稽查计划、稽查任务、稽查档案、处理记录、稽查工单等。

测试结果分析：

覆盖分析：

需求/功能 用例个数 执行个数 未执行 未/漏测分析原因

系统功能 25 25 0

系统性能 3 3 0



用户界面 8 8 0

缺陷分析：

严重级别 严重影响系统运行的错误 功能缺陷，影响系统运行 不影响系统运行，但必须改 合理的建议

总数

0 14 8 3 25

经过项目组的开发人员、测试人员以及相关人员的协力合作，创易时代收费系统项目已达到交付标准。该网站能够实现用户需求说明书上的功能。

测试人员 刘继鑫，测试日期 2025 年 8 月 13 日

5. 设计变更

项目实施过程中，发生设计变更执行设计和开发管理程序，经相关单位及负责人确认，由项目负责人将变更单发放至所有相关人员。

负责人讲本项目无设计变更。

抽查 3：项目介绍：

项目名称：莒南清新热力有限公司供热收费软件系统服务

客户单位：莒南清新热力有限公司

涵盖用户：系统的操作人员、管理人员及系统管理员。

服务内容：技术支持服务、系统维护与故障处理、系统适应性维护、培训服务

服务期限：2025 年 9 月 1 日-2026 年 09 月 01 日

项目负责人：组员：

1 项目策划：

提供有：莒南清新热力有限公司供热收费软件售后服务方案，编制：审核：批准：2025 年 8 月 25 日

内容：方案概述、服务对象、服务响应流程及承诺、双方责任、联系方式等。

服务方式：

热线/在线支持：提供 7x8 小时（工作日早 8:30 至晚 5:30）热线电话、即时通讯（如企业微信、钉钉）支持，即时解答用户操作疑问及简单故障排除。

远程桌面支持：在贵方授权且网络允许的情况下，提供远程桌面协助，快速定位并解决软件问题。

现场支持（按需）：对于无法通过远程方式解决的重大故障或特定需求，在约定时间内派遣工程师提供现场技术服务。

依据：服务协议，双方签字盖章，2025 年 8 月 25 日



2 问题现象描述:

问题发生时间: 2025-08-30 09:30 - 11:00 (高峰期)

上午供热缴费高峰期,大量用户同时通过支付宝渠道缴费。客服中心陆续接到用户反馈,支付页面加载缓慢、扫码后长时间无响应、或提示“交易超时”但扣款成功,导致用户重复支付或产生咨询投诉。

3 原因分析、处理过程及方案:

原因分析:

瞬时高并发冲击: 集中缴费时段,支付宝接口调用量瞬时激增,超过系统预设的常规负载阈值。

第三方接口响应延迟: 由于我司系统与支付宝服务器之间的网络请求排队,第三方接口响应变慢,导致我司系统等待超时。

交易状态查询机制不完善: 在支付结果不明(如网络超时)时,系统未能及时、准确地主动向支付宝查询最终交易状态,导致用户界面提示不明确。

处理过程及方案:

紧急扩容(短期): 立即联系云服务提供商,临时增加应用服务器的CPU和内存资源,以缓解当前流量压力。效果立竿见影,系统响应速度在15分钟内逐步恢复正常。

优化配置(中期): 调整Web服务器(如Nginx)的连接数和超时时间配置,优化应用程序与数据库的连接池参数,提升系统整体并发处理能力。

完善逻辑(长期): 开发并部署增强型的支付状态查询与补偿机制。当支付超时,系统将自动发起异步查询,并在5分钟内通过短信告知用户最终结果,避免用户重复操作。

4. 服务记录:

记录单号: JNQX-WH-2025001

所属系统: 供热收费系统

记录日期: 2025-8-30

问题标题: 支付宝缴费通道响应缓慢及交易超时

报告人: 客服部 王丽

受理人/处理人: 赵学斌

5 处理结果:

问题已于当日11:30前得到有效解决,系统恢复稳定运行。后续将制定支付宝渠道的月度缴费高峰应



急预案。

负责人： 赵学斌

日期： 2025-08-30

客户代表确认：王丽 2025-08-30

符合要求。

公司依据自身的特点，策划了销售流程。

销售流程：合同评审-采购-验收-销售服务-交付验收

—依据相关法律法规及标准有：

中华人民共和国安全生产法

中华人民共和国劳动法

中华人民共和国职业病防治法

中华人民共和国突发事件应对法

中华人民共和国道路交通安全法

劳动保护监察条例

中华人民共和国统计法

中华人民共和国著作权法

中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例

计算机软件保护条例

商品经营服务质量管理规范 GB/T 16868-2009 等

关于服务过程控制措施：

产品根据甲方合同要求及相关行业法律法规标准进行销售服务。由供货商检验合格后，根据合同要求及与甲方事前沟通时间发货到甲方指定位置后，顾客方现场验收无问题后，进行验收确认。

企业根据甲方合同及相关行业法律法规标准等，通过对相关员工的培训及服务绩效考核、顾客回访等机制确保服务过程质量达到要求。

A、企业是按标准进行销售服务，同时也按客户合同要求，进行。

B、识别关键过程：销售服务过程

组织通过对客户需求评审、岗位人员培训等，对服务过程精确控制，确保产品质量。

c、办公设备有桌椅、电脑、打印机、电话、复印机、网络、档案柜等。

公司设置了综合部、研发部、销售部；

d、按照准则实施过程控制：编制了程序文件、管理制度。



e、策划了相关记录：合同评审记录、供应商评价记录、人员能力评价记录等。服务准则按相关法律法规及顾客合同中的技术标准执行。

明确了策划更改的要求，目前尚未发生策划更改现象。一旦发生更改应评审非预期变更的后果，必要时采取措施消除不利影响的要求。

f、识别的外包过程：宽带服务。

基本符合要求。

策划了销售流程：合同评审-采购-验收-销售服务-交付验收

销售服务为特殊过程。

公司对产品销售和服务提供过程进行了策划，对人、机、料、法、环因素进行了较好的控制，销售过程办公室严格按策划的作业流程予以控制。主要任务收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于市场营销及完善的售后服务，以品牌、资源及资金为发展支点，促进对科技成果产业化的转换，实现品牌运营。

编制了销售服务规范、销售服务考核办法等工艺文件和记录，并定期进行销售服务质量考核。

收集了销售依据的标准有：质量标准：顾客技术要求及相关国家/行业标准、企业标准：

中华人民共和国安全生产法

中华人民共和国劳动法

中华人民共和国职业病防治法

中华人民共和国突发事件应对法

中华人民共和国道路交通安全法

劳动保护监察条例

女职工劳动保护规定

安全生产事故隐患排查治理暂行规定等

使用适宜的设备和过程环境：现场查看办公场所宽敞整洁，办公室等基础设施，主要设施：电脑、电话、打印机、空调，满足销售服务需求。

所有销售人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，经考核符合公司岗位能力需求。

获得和使用适宜的监视测量资源：销售服务过程中，受审核方只是对产品包装、型号、数量、材质单等进行检验，对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查。

确定了销售服务为特殊过程。提供《特殊过程确认记录表》

评估过程：销售服务 评估时间：2025年2月22日。

评估内容包括：

人员资格鉴定：确认全过程中的岗位工作人员经过相关培训和考核，具备上岗资格；



所有岗位工作人员已在本岗位试工作过且获得认可。

过程方法鉴定：部门已将销售服务过程规程发放到相关岗位；

全过程中岗位工作人员确实已按照销售服务过程相关规定执行。

销售服务过程相关规定对公司的服务具有指导作用，适宜。

设备鉴定：办公设备、网络均正常运行，网络平台工具等均能满足工作需求。

过程控制

销售服务过程中规定要控制的要求：

已按销售服务过程理制度执行

结论：过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力；

——抽计算机应用软件开发服务；物联网设备、仪器仪表的销售控制：按照销售流程执行。

现场查看，销售现场配备了电脑、电话，巡视办公环境干净整洁，网络正常，满足运行环境。业务员正通过电话进行《长春房地（集团）有限责任公司房屋供暖总公司》业务洽谈、与顾客沟通产品及技术相关问题。

提供有“员工资格确认监测表”，显示销售服务过程符合要求。

销售部编制《顾客满意程度测量控制程序》，并组织实施。

应进行以下活动，实施与顾客沟通：

顾客信息的收集、分析与处理

销售部负责监视顾客满意或不满意的信息，作为对质量、环境和职业健康安全管理体系业绩的一种测量。

对顾客面谈、信函、电话、传真等方式的进行的咨询、提供的建议，由销售部解答、记录、收集。

销售部负责有效处理顾客抱怨，执行《与顾客有关过程的控制程序》的有关规定。

公司编制《与顾客有关的过程控制程序》对顾客要求进行控制，销售部应明确顾客对公司提供产品和服务的各项要求，应获得的信息包括：

- 1) 服务标准，包括法律法规的要求、公司认为必要的要求；
- 2) 合同意向书、订单，一般以具体的合同条款为准；
- 3) 顾客规定的产品和服务要求，包括有关可用性、交付和支持方面的要求及价格、交货期、服务等要求；
- 4) 服务预期用途所必需的要求；
- 5) 公司确定的附加要求。

董经理介绍，对顾客满意情况，采用《顾客满意度调查表》的形式进行：



查到 4 份满意度调查表，分别对：长春房地(集团)有限责任公司房屋供暖总公司、中车信息技术有限公司、中节能节能科技有限公司、云南金蚂蚁数据科技有限公司等 4 家公司进行了调查，结果均为满意。

查到《顾客满意度析报告》

分别从 1、服务进度控制

2、交付期满足要求

3、服务质量符合规定

4、服务态度顾客满意

5、合同履行顾客满意

6、价格的合理性等方面进行分析，结果顾客满意率平均分为：95 分

达到目标要求。

询问董经理，关于如何与客户前期沟通，获得客户信息。董经理介绍说，一般是电话沟通方式获得准确信息。

查合同：

提供《合同台账》，内容有客户名称、产品类别、单位地址、签订时间、联系人、联系电话等

抽 1 甲方：长春房地（集团）有限责任公司房屋供暖总公司

乙方：北京创意时代科技有限公司

合同标的：供热系统收费系统、银行代收系统、与金蝶 EAS 财务系统集成开发、与金蝶云之家流程审批功能集成开发等。

合同签订日期：2025 年 2 月 10 日

抽 2 甲方：北京万和林供暖服务有限公司

乙方：北京创意时代科技有限公司

合同标的：供热系统收费系统。

合同签订日期：2025 年 9 月 8 日

抽 3 甲方：东营市垦利区水利工程有限公司

乙方：北京创意时代科技有限公司

合同标的：云平台软件、网络服务器、交换机、对讲机、呼叫中心设备、报警模块、热网监控系统、气候模型管理系统、温度传感器、压力变送器、液位变送器、电动调节阀、热表、补水流量计、电气柜等等。



合同签订日期：2024 年 11 月

抽 4 甲方：中车信息技术有限公司

乙方：北京创意时代科技有限公司

合同标的：PLC 控制箱、PLC（西门子含触摸屏）控制柜、程序开发端口等。

合同签订日期：2025 年 1 月 21 日

抽 5 甲方：黑龙江生龙泰建筑安装工程有限责任公司

乙方：北京创意时代科技有限公司

合同标的：程序控制柜、程序控制箱、嵌入式室温采集器、温度传感器、户端物联网平衡阀等。

合同签订日期：2024 年 7 月 19 日

以上基本符合要求。

合同在签订之前，均进行了合同评审：

管理手册 8.6 章节对产品和服务的放行做出了规定，销售部是销售服务的验证主管部门。公司明确了对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。

公司目前销售产品，

采购的各类产品由供方直接运送至购买方，公司无仓储。提供购买方收货验收凭证：《验收报告》《结款证明》收货方出具《验收报告》《结款证明》即代表货品质量符合要求。合同约定，保修期内如有质量问题，按合同约定更换或维修。

基本符合要求。

观察询问，环境、职业健康安全运行控制：

负责人讲：本部门与其他部门一起在办公区域工作，对办公区域的环境因素及危险源的管理，由综合部负责。

环境运行控制策划：

负责人讲：对与公司的环境因素有关(包括能源物资消耗)的运行与活动进行了有效的控制，确保其符合环境目标与指标的要求，实现环境行为的持续改进。

公司从生命周期的观点出发，组织建立了控制措施，以确保：①在服务的策划过程中，考虑了生命周期各阶段的环境要求（包括：采购、运输或交付、废弃、回收利用、处理处置等）；②考虑了对采购产品和服务的环境要求，并与外部供方（包括承包商）沟通了相关环境要求；③考虑需要提供与服务的运输或交付、使用、使用后处理和最终处置有关的潜在重大环境影响的信息及应对措施；并向使用方、运输方和



处理处置方提供相关信息及应对措施。

重要环境因素：固废排放、潜在火灾

1. 固废排放：主要来自于生活垃圾、设备包装物等，集中交由环卫部门处理。现场检查实施情况基本符合要求。

2. 潜在火灾：制订了《火灾应急预案》等规章制度。加强员工安全教育及消防知识培训，避免使用不合格电器设备，保证用电安全。所有电源插座均通过漏电保护器控制，防止触电。办公区域设置有灭火器MFZ/ABC4型手提式干粉灭火器，灭火器指针均在绿色区域，标签显示均在有效期内。

3. 废水排放：废水主要来自生活废水，生活污水经下水管道排入市政排网管道；无生产废水。

4. 废气粉尘排放：无。

5. 噪声排放：噪声主要来自计算机、空调等低噪声设备。现场察看：办公区作业活动无异常音量。

6. 能源消耗：水、电、纸张、车辆使用按公司的规章制度实施，员工均能按规定进行，现场未见浪费水、电和纸张的情况，做到人走灯灭，不开长明灯，禁止长流水。

7. 绿色出行：负责人介绍公司办公、个人车辆定期年检，保证尾气排放达标。公司倡导绿色出行理念，尽量少用车或不用车。

职业健康安全控制：

不可接受风险：潜在火灾、意外伤害事故(含触电、交通事故)

1、潜在火灾：制订了《火灾应急预案》等规章制度。加强员工安全教育及消防知识培训，避免使用不合格电器设备，保证用电安全。所有电源插座均通过漏电保护器控制，防止触电。办公区域设置有灭火器MFZ/ABC4A型手提式干粉灭火器，灭火器指针均在绿色区域，标签显示均在有效期内。

2、触电伤害：主要来自用电设备发生故障、电线老化、电路短路、超负荷过电压、设备电器开关保护措施不当、人为违章操作等引起的触电，加强设备的维护保养，增强员工的安全意识。电气设备的操作交由有资质的专业电工进行。现场察看：办公区用电规范，无乱拉乱扯、暂无临时用电情况，每年实施一次触电应急演练。

3、交通事故：外出过程中注意交通安全，避免交通事故发生，学习道路交通安全知识，杜绝违章驾驶，严禁酒后驾驶，保证出行安全。出车前进行车辆检验，按规定进行年检和保养，对司机进行安全教育。经查，体系建设以来无交通事故现象。

相关方控制：在公司跟顾客沟通及招投标活动中，通过标书、合同、告知书等方式告知企业的环境和安全方针、目标，及在公司所有活动中保护员工的合法权益、预防工伤事故的发生，要提高劳动保护意识等内容。对采购产品涉及的环境、职业健康安全风险，以合同、电话、邮件等告知相关方，使其了解其风险。



查劳动合同：抽查了员工赵薇 曲志强 王健健等 3 人的劳动合同，内容包括有劳动保护、劳动条件及职业危害防护等，在合同期内。

经向负责人了解：公司目前暂未发生公司策划与实际经营不符合的情况，如有策划需要变更的情况，公司经过各部门负责人评审、分析、验证等方式对该变更采取有效的控制。

负责人介绍：公司保障用于安全、环保方面的费用足额、及时筹措到位，确保体系建设和正常运行。

采购及销售过程中考虑生命周期观点，从原材料源头进行控制，每年对合格供应商进行评定，确保采购产品的质量，服务过程中进行质量及人员防控，对客户宣传环保理念概念。

经向负责人了解：公司目前暂未发生公司策划与实际经营不符合的情况，如有策划需要变更的情况，公司经过各部门负责人评审、分析、验证等方式对该变更采取有效的控制。

负责人介绍，公司地址、组织机构、服务、过程、工作环境、人员、法律法规要求等任何变化引起的管理体系变更，按体系控制要求实施变更。本部门及公司的位置和周边环境、工作组织、工作条件、办公人员未发生变更；法律法规要求和其他要求、有关危险源和职业健康安全风险的知识或信息未发生重大变更。

体系运行以来，环境因素、危险源及其控制未发生变化。部门倡导员工按时活动、定时休息，无特殊情况不加班等措施，利于员工身心健康。

经了解，自体系运行以来，公司未发生过重大环境污染事故；未发生过重大火灾、触电、交通事故。

经查：组织对与环境及职业健康安全有关的、需采取措施控制的运行和活动控制基本符合要求。

查看相关文件：《应急准备和响应控制程序》

综合办识别的潜在紧急情况下，实施必要的应急准备和应急响应的过程。针对各种紧急情况各建立了响应的应急计划或预案包括：应急准备和应急响应等。在制定应急预案时，已考虑到消防、医疗、社区等相关方，以便紧急情况发生时，防止和减少不利影响。

查看相关应急预案：火灾应急预案及相应的预案演习记录。

火灾应急救援预案包含了：预案启动条件、危险性分析及对周边环境的影响、应急准备、火灾扑救（包括方法步骤）、预案演习等内容作出了详细规定。

查预案演练记录，时间 2025. 3. 19，记录表述了演习过程, 演习时间。提供对预案和演练效果评价、存在问题及改进措施。

查消防应急预案演练记录，时间 2025. 3. 19，参加人员：公司全体员工，演练地点：办公楼下；演练过程描述：公司组织全体员工进行了消防灭火演习，在发生火灾过程中，全体员工在总经理的统一指挥下，进行了统一的疏散，同时组织人员进行自救工作，抢救物资，并积极通过电话和消防部门联系，使这一次火灾所造成的损失降到了最低。

应急措施有效性评价：通过这次演习说明应急措施是有效的，大家对环境的保护意识也在加强，而且



各指挥员、小组组长、小组成员对应对紧急情况的反应也得到一次有效锻炼，应变和调配、组织能力得到提高。

拟采取的改进建议：通过这次演习我们也发现了存在的不足之处，公司应加强义务消防员的培训工作，同时加强全体员工的法律意识，加强自我保护的意识

与综合办负责人面谈：

通过面谈，基本内容与上述相符。应急预案符合实际不需作修改。

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

公司依据既定内部审核方案和审核计划，于 2025. 8. 20 实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。内审员经过了培训，内审员审核了与自己无关的区域。内审基本符合标准要求。

内审检查表检查有部分的条款记录不具备可追溯性，建议企业完善改进。

公司依据既定管理评审方案和审核计划，于 2025. 9. 10 实施了管理评审，管理评审输入考虑并覆盖了标准等要求，管理体系具有持续的适宜性、充分性和有效性。管理评审基本符合要求。

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

公司针对不合格品/不符合情况制定了不合格品控制程序，按其要求对不符合进行纠正，对不合格品进行控制，效果基本符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

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。对服务过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审改进要求的改进措施正在实施过程中，下次审核予以关注。纠正/纠正措施的实施基本有效。

3) 投诉的接受和处理情况：

体系建设以来，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）：

基础设施：公司根据市场需求对基础设施、监视和测量资源进行了配置。



公司办公/服务地址：本同报告 1.5.3 条款。

办公区在 13 楼，建筑面积 150 平米（租赁）。

办公区域内设：办公桌椅、计算机、打印机、文件柜、网络等办公设施。

服务设备/工具主要有：计算机、网络、办公桌、文件柜、打印机复印扫描一体机等办公设备；笔记本电脑、研发服务器、测试机、Mysql 数据库、IntelliJ IDEA、Java-jdk-17、HBuilder X 等研发设备。

环保设备：无

主要监视测量设备：无实物监视测量设备。

特种设备：无。

公司根据设备管理制度及设备说明书中的规定进行维修、维护保养。

基础设施及工作环境管理、监测装置控制、满足体系运行的要求，符合支持性过程控制的要求。

2) 人员及能力、意识：

公司对影响质量、环境、职业健康安全工作人员的人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出了规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。公司人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。

3) 信息沟通：

组织明确了组织内部、外部对质量、环境、职业健康安全法律法规等方面交流的信息内容，保留了相关沟通记录，基本满足体系运行的要求，符合支持性过程控制的要求

4) 文件化信息的管理：

公司编制了管理体系文件，体系文件结构主要包括：管理手册、程序文件、作业文件和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了公司的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。

公司文件化信息控制、应急准备和响应等满足体系运行的要求，符合支持性过程控制的要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

E: 计算机应用软件开发服务;物联网设备、仪器仪表的销售所涉及场所的相关环境管理活动

Q: 计算机应用软件开发服务;物联网设备、仪器仪表的销售

O: 计算机应用软件开发服务;物联网设备、仪器仪表的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活

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，北京创易时代科技有限公司的

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：孙妍 常鹤 李健

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。