

项目编号：11135-2024-Q

# 管理体系审核报告

## (监督审核)



组织名称：北京泰科博思科技有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）： 贾海平

审核组员（签字）： /

报告日期： 2025 年 10 月 16 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
  - 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：贾海平

组员：



## 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	贾海平	组长	审核员	2024-N1QMS-1287023	29.09.01

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	房硕	向导	受审核方
2	/	观察员	/

### 1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（**质量管理体系**）认证后，进行，进行第二次监督审核□证书暂停后恢复□其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否□暂停原因已消除，恢复认证注册，■保持认证资格。

### 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■单一体系审核；

c) 相关审核方案：管理体系审核计划（通知）书；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备安全监察条例》、《特种设备质量监督与安全监察规定》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国计量法》、《软件产品管理办法》等法律法规。

e) 适用的产品（服务）质量标准：《质量管理体系 基础和术语GB/T19000-2016》、《质量管理体系 要求GB/T19001-2016》、《信息技术 智能移动终端应用软件（APP）技术要求GB/T 37729-2019》、《信息安全技术 应用软件安全编程指南GB/T 38674-2020》、《联网软件安全编程规范YD/T 3464-2019》、《信息安全技术 移动智能终端应用软件安全技术要求和测试评价方法GB/T 34975-2017》、《信息技术服务 数字化营销服务 程序化营销技术要求GB/T 34941-2017》等国家标准。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：无。

### 1.5 审核实施过程概述



**1.5.1 审核时间：**2025年10月14日上午至2025年10月14日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年10月19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:应用软件销售

**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：北京市朝阳区安慧里四区15号楼院2号楼418室

办公地址：北京市朝阳区安慧里四区15号楼院2号楼419室

经营地址：北京市朝阳区安慧里四区15号楼院2号楼419室

多场所地址：无

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 恢复认证审核的信息**（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证证书及标识使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

**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（0）项，涉及部门/条款，

一个问题项，环境因素识别未关注气候环境变化的影响，

采用的跟踪方式是：现场跟踪书面跟踪；问题项现场已整改。

双方商定的不符合项整改时限：2025年11月15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10月19日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次审核不符合验证、内审、管理评审、体系运行情况、任何的变更

3) 本次审核发现的正面信息：

a) 该公司管理体系能够持续有效运行，未发生相关方重大投诉；

b) 相关运行控制保持较好；

c) 完成了内审并针对发现的不符合进行了整改，本次审核未发现企业内审的问题重复出现；

d) 完成了能源管理体系的管理评审；针对管理评审的问题制定的控制措施；

e) 资源（人、财、物）充分，方针和目标指标及管理方案的实现；



### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

#### 1) 成熟度评价:

应对风险和机会的措施：识别哪些必须应对的“风险和机会”，以确保管理体系能够实现预期结果，预防或减少非预期后果，实现持续改进。应对风险和机会的措施与应用软件销售所涉及潜在影响相适应。交付后的活动：组织确定了并满足与应用软件销售服务的性质，即与设计开发、生产和服务有关的风险、顾客反馈、法律法规要求。管理评审：组织考虑其采取的应对风险和机会的措施的有效性。这包括识别需要监视和测量的内容，使得组织能够证明符合产品服务标准的要求；评估过程的绩效；确保管理体系的符合性和有效性；企业各部门职责明确，能源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能源管理相关过程，能有效予以控制。

#### 2) 风险提示:

加强验收过程的管控。加强管理体系标准培训，提高人员质量意识。

### 1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

## 二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

### 2.1 目标的实现情况 符合 基本符合 不符合

目标情况如下

部门	目标	考核方法	考核频次
公司	产品交付合格率 100%;	$(\text{合格产品数} \div \text{产品总数}) * 100\%$	每月
	顾客满意率 $\geq 90\%$	顾客满意度总分和/满意度调查数量 * 100%	每年
销售部	产品交付合格率 100%;	$(\text{检验合格产品数量} \div \text{检验产品总数}) * 100\%$	每月
	顾客满意率达到 95% 以上。	顾客满意度总分和/满意度调查数量 * 100%	每年
	客户投诉处理及时率 98% 以上。	$(\text{客户反馈处置及时数量} \div \text{客户反馈总数}) * 100\%$	每月
	供方评定率 100%;	$(\text{列入合格供方名录数量} \div \text{实际采购发生的供方数量}) * 100\%$	每月
	合同评审率 100%;	$(\text{评审合同数量} \div \text{合同总数}) * 100\%$	每月
行政部	采购产品验收合格率 $\geq 98\%$	产品验收合格数量/产品总数量 * 100%	每月
	培训计划实施率 100%	$(\text{计划培训次数} \div \text{按计划实际培训次数}) * 100\%$	每月
	管理体系文件控制有效率 100%	$(\text{受控文件数量} \div \text{管理体系文件数量}) * 100\%$	每月

提供了《质量目标分解统计表》具体如下:

部门	目标	考核方法	考核频次	完成情况											
				2024		2025									
				11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	
公司	产品交付合格率 100%;	$(\text{合格产品数} \div \text{产品总数}) * 100\%$	每月	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	顾客满意率 $\geq 90\%$	顾客满意度总分和/满意度调查数量 * 100%	每年	98%											
销售部	产品交付合格率 100%;	$(\text{检验合格产品数量} \div \text{检验产品总数}) * 100\%$	每月	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	顾客满意率达到 95% 以上。	顾客满意度总分和/满意度调查数量 * 100%	每年	98%											
	客户投诉处理及时率 98% 以上。	$(\text{客户反馈处置及时数量} \div \text{客户反馈总数}) * 100\%$	每月	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	供方评定率 100%;	$(\text{列入合格供方名录数量} \div \text{实际采购发生的供方数量}) * 100\%$	每月	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	合同评审率 100%;	$(\text{评审合同数量} \div \text{合同总数}) * 100\%$	每月	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
行政部	采购产品验收合格率 $\geq 98\%$	产品验收合格数量/产品总数量 * 100%	每月	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	培训计划实施率 100%	$(\text{计划培训次数} \div \text{按计划实际培训次数}) * 100\%$	每月	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	管理体系文件控制有效率 100%	$(\text{受控文件数量} \div \text{管理体系文件数量}) * 100\%$	每月	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	



经查目标分解考核结果表明，自体系运行以来，本部门质量目标及管理方案均完成，目标适宜。目标及其实现的策划基本符合要求。

## 2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

受审核方基本能够按照管理体系策划的安排对应用软件销售、售后服务实施监视测量，能够按照生产服务规范提供应用软件销售，通过现场观察及查阅以往的记录，受审核方能严格按照规定的要求实施服务监控。

一、活动的质量管理控制：这方面公司从、人员、设备、材料、方法、活动的场所、测量等方面出发，采取相应的管理控制措施，确保产品质量达标。

二、重要审核点：在应用软件销售活动进行过程中，需要进行重要审核点的监测和评估，例如对关键过程销售服务过程进行控制等。此次审核对外包过程进行了抽样，对关键过程控制也进行了抽样。

四、监测和绩效评估：在应用软件销售过程中和活动进行过程中，需要进行持续的监测和绩效评估。这包括对产品实现过程的质量进行持续监控等。公司对质量表现的监测信息、所采取的运行控制、对组织管理目标符合情况的文件记录。包括了管理目标完成情况的监测。包括日常运作的监控。通过管理方案执行情况监测记录，对管理方案实施进展情况进行了监测；结果均为合格。公司管理目标及指标统计表；各部门各项目标、指标均完成规定值。

### 风险和人机遇的控制：

公司制定并实施《风险和机遇应对控制程序》，对风险和机遇应对过程进行控制和管理。

查策划了《风险和机遇控制程序》，运行过程形成《风险与机遇评价应对策划表》。

抽查质量风险和机遇应对措施：

——组织环境过程：

风险和机遇：法律法规行业标准地方法规变化

风险等级：重大

风险和机遇应对措施：1. 定期检查公司所执行的法律法规、规范、标准的更新信息。2. 对新的法律法规、规范、标准进行分析，对适用于本公司的条款予以实施控制。

——外部提供的过程、产品和服务的控制

风险和机遇：供应商生产能力或产品品质下降

风险等级：一般

风险和机遇应对措施：必要时约谈、甚至更换供应商。

——服务的提供过程

风险和机遇：1) 服务文件不规范，服务不到位。2) 产品及服务不合格

风险等级：重大

风险和机遇应对措施：1) 要求服务人员重新策划，编制服务文件。2) 加强质量意识以及技术培训，加强前期项客户需求，加强开发过程中过程控制。

与管代沟通，公司能够不定期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。自管理体系运行以来，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和培训，降低了风险的影响，风险控制良好。

基本符合要求。

### 运行的策划和控制

公司策划了《过程运行环境控制程序》、《销售过程控制程序》、《外部提供产品、服务和过程控制程序》等，管理层依据 GB/T19001-2016 标准策划了公司的管理流程，形成了程序文件和各管理制度，策划的体系完整有效。

公司目前服务业务为：应用软件销售。

策划的内容：

- 1、公司在建立质量管理体系的过程中，按照标准要求对应用软件销售及售后服务实现过程进行策划。
- 2、确定企业应用软件销售及售后服务服务过程，并在管理规范中分别编制了控制文件。
- 3、针对特定的要求、项目或合同，行政部组织相关部门对其过程进行策划，并形成各类报告和工作计划。
- 4、在进行服务实现的策划时，行政部、销售部负责人应确保以下方面的内容得到规定：
  - 1) 确定服务实现的管理目标及客户、法律法规和公司附加的其他要求。
  - 2) 针对应用软件销售及售后服务需建立过程。
  - 3) 实现过程所需的资源需求及人员职责和权限的安排。
  - 4) 服务实现所采用的工作流程、特定程序、方法和作业指导书。
  - 5) 确定服务所要求的验证、确认、监测和试验活动，以及服务的接收规则。
  - 6) 建立能够证明服务实现过程和服务符合要求所需的记录。
- 5、在服务过程中需进行变更时，应按上述要求进行策划运行过程和控制要求。当管理体系运行中出现非预期的变更时，应及时组织相关部门进行评审，预防或减少不利影响。

能提供证据公司有关产品实现的记录，如设备保养记录、检验记录、供方评定记录、顾客满意度调查记录等。

1. 公司最高管理者负责公司资源的全面调配，从组织角度保证本程序可以顺利实施。
2. 销售部负责提供符合需要的资源、签订采购合同，对采购把关，执行合规性要求的保证。
3. 销售部负责销售合同的签订、评审及合同的履行。

应用软件销售流程图：签订销售合同/订单→采购→验货→交付→客户确认

需确认的过程：销售服务过程

不适用条款：无

运行的策划和控制基本符合要求。

### 产品和服务要求和评审

公司主要进行应用软件销售。

组织由销售部负责与客户进行沟通。

沟通方式：电话、传真、E-mail、QQ、微信等。

沟通内容：产品和服务的信息、客户反馈及抱怨处理、合同或订单以及变更、如何处理或控制顾客财产、对满足顾客要求有负面影响时，采取的应急措施等。



沟通的时机：当存在产品和服务过程中任何有不确定需要确认沟通时进行。

由销售部经理确认与产品有关的要求：

1、适用的法律法规要求，生产各过程均满足法律法规要求，未出现违法违规问题、顾客要求。

2、组织认为的必要要求：包括产品性能、交付、价格、包装、运输、服务和保修期等方面的要求，通过合同、发货单等形式予以确认。

通过市场调研、顾客满意调查及反馈、参加会展等方式获取信息。产品交付后的活动由销售部负责。

质量手册中规定，合同由销售部业务员对产品规格、数量、价格、供货期等与顾客确认之后再与各部门会签评审后，总经理同意方可签订合同；经询问和查看，合同形式主要为书面签订，均签字盖章确认。

公司策划了《服务过程控制程序》，另外还制定与销售相关的管理制度，《销售管理制度》等。

公司根据年度销售情况建立《合同台账》，自体系运行以来，公司主要有以下客户，

签订日期	客户名称	产品名称	备注
2025/3/25	重庆大学	量子化学计算软件	
2025/6/03	深圳杉海创新技术有限公司	COSMO-RS	
2025/7/15	安徽大学	COSMOlogic	

按照《服务过程控制程序》、《销售管理制度》，公司在签订合同之前要进行合同评审，确定合同履行可行性。

查应用软件销售的合同签订及评审情况：

查订购合同，2025年3月25日北京泰科博思科技有限公司与重庆大学签订的货物采购合同书，合同编号为CQU-HT-网上竞价-2025-00149，采购项目编号：JJ20250127。合同内容包括：货物明细（物资名称：Molpro量子化学计算软件）、数量1个、价格、货物质量及技术要求、货物的交付和验收、付款及结算、货物的包装、运输及保险、质保售后与其他要求、特别约定——正偏离承诺、保密责任、违约责任、不可抗力、适用法律与争议解决、送达地址确认等内容，双方签字盖章，内容完整，具有法律效力。

公司于2025年03月22日公司对该合同进行了合同评审，评审内容：①交付期：满足；②价格：接受；③客户质量要求：能够得到；④技术性能能否得到：能够得到；⑤运输要求：送货到客户。参加评审部门及人员：销售部：苗月，行政部：房硕。评审结论：能够满足客户要求及相关法律法规要求，同意接受订单。确认人：胡浙京，2025.03.22

查订购合同，2025年6月3日北京泰科博思科技有限公司与深圳杉海创新技术有限公司签订的技术服务合同，合同编号为JSFW-ZH-J002，合同内容包括：合作内容、经费和支付方式、双方权利义务、免责条款、法律责任、争议解决等内容，双方签字盖章，内容完整，具有法律效力。

公司于2025年05月31日公司对该合同进行了合同评审，评审内容：①交付期：满足；②价格：接受；③客户质量要求：能够得到；④技术性能能否得到：能够得到；⑤运输要求：送货到客户。参加评审部门及人员：销售部：苗月，行政部：房硕。评审结论：能够满足客户要求及相关法律法规要求，同意接受订单。确认人：胡浙京，2025年05月31日

查订购合同，2025年7月15日北京泰科博思科技有限公司与安徽大学签订的网上竞价采购合同，合同



内容包括：项目名称（BIOVIA COSMOlogic 化工热力学计算软件）数量 1 套、价格、更好时间地点、技术参数及要求、质量要求、付款方式、违约责任、争议解决等内容，双方签字盖章，内容完整，具有法律效力。

公司于 2025 年 07 月 12 日公司对该合同进行了合同评审，评审内容：①交付期：满足；②价格：接受；③客户质量要求：能够得到；④技术性能能否得到：能够得到；⑤运输要求：送货到客户。参加评审部门及人员：销售部：苗月，行政部：房硕。评审结论：能够满足客户要求及相关法律法规要求，同意接受订单。确认人：胡浙京，2025.07.12

④查订购合同，2025 年 7 月 3 日北京泰科博思科技有限公司与万仪通（武汉）科技有限公司，最终用户：武汉科技大学签订销售合同，合同编号为 JUL2025ZHWHKJ009TB，合同内容包括：产品名称（BIOVIA Materials Studio 多尺度计算平台）数量 1 套，产品名称及规格、数量、价格、交货、付款约定、双方责任、最终用户责任、违约责任、争议解决等内容，双方签字盖章，内容完整，具有法律效力。

公司于 2025 年 07 月 2 日公司对该合同进行了合同评审，评审内容：①交付期：满足；②价格：接受；③客户质量要求：能够得到；④技术性能能否得到：能够得到；⑤运输要求：送货到客户。参加评审部门及人员：销售部：苗月，行政部：房硕。评审结论：能够满足客户要求及相关法律法规要求，同意接受订单。确认人：胡浙京，2025.07.2

与产品和服务有关的要求的确定、评审基本符合要求。

当合同发生更改时，按评审要求重新评审并与顾客签订补充协议。更改后情况要通知各相关部门（尚未涉及）。从目前的情况看公司有能满足顾客的要求。

经询问产品和服务要求的更改主要为顾客交付期限推后或提前问题，销售部接到顾客延期要货/提前供货要求时，遇到特殊情况时，销售部将信息口头通知销售部，销售部根据公司任务调整计划。目前无其他要求的更改情况。基本符合要求。

### 设计开发控制情况

负责人沟通确认，销售部负责产品的前期与客户沟通，销售和售后服务，主要田人员为刘宏、苗月，从事应用软件销售服务多年，能力满足公司应用软件销售方案设计的需要，公司自成立以来，专业从事应用软件销售，均依据相关标准和顾客要求服务。自体系运行以来，公司没有新产品的销售活动，原销售服务设计方案也无变更，一直按标准要求的相关活动。查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了服务方案设计的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有方案管理要求，内容符合要求。随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也不断变化，如顾客要求和市场需要开发新产品时，公司按照策划的：设计和开发要求进行服务方案设计，确保服务的安全性、符合性、适用性。以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。基本符合要求。

### 外部提供的过程和产品和服务的控制

公司制定《外部提供产品、服务和过程控制程序》，用于对质量/环境/安全有影响的采购产品的控制及供方选定、评价。

销售部负责对供方的能力进行调查，填写《合格供方名录》《供方调查评价表》。拟选择的供方应具备基本的产品质量优良、企业资质齐全、产品价格比同类价格低、售后服务情况较好、



到货速度较快进场评价。

公司多年来作为 Dassault Systemes (Shanghai) Information Technology Co., Ltd. 的代理商，销售该公司的软件。公司提供有“代理协议”主要代理 BIOVIA COSMOlogic 化工热力学计算软件。TTI GmbH 查官网 <http://www.molpro.net/info/resellers> 有公司代理 MolPro 量子化学计算软件的资格。

1. 查公司编制并执行了《外部提供产品、服务和过程控制程序》，规定了外部提供产品、服务和过程控制程序要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。

2. 查《合格供方名录》。

TTI GmbH

供应：MolPro 量子化学计算软件

Global Simulation

供应：Q-CHEM

达索软件

供应：BIOVIA COSMOlogic 化工热力学计算软件

3. 查：供应商评价记录。

抽查《供方调查评价表》

①供应商：TTI GmbH

评价项目：产品质量、企业资质、产品价格、售后读物、到货熟度

评价结论：同意为公司合格供方。

评价人：行政部：房硕 销售部：苗月

批准人：胡浙京

调查日期：2025.04.20

②供应商：Global Simulation

评价项目：产品质量、企业资质、产品价格、售后读物、到货熟度

评价结论：同意为公司合格供方。

评价人：行政部：房硕 销售部：苗月

批准人：胡浙京

调查日期：2025.04.20

③供应商：达索软件

评价项目：产品质量、企业资质、产品价格、售后读物、到货熟度

评价结论：同意为公司合格供方。

评价人：行政部：房硕 销售部：苗月

批准人：胡浙京

调查日期：2025.04.20

其他供方均按要求进行了评价。

经询问公司采购产品主要以合同的形式表达，公司根据合同约定的质量要求、要求供方定期向顾客线上辅导，产品由销售人员自行带到顾客需要进行软件安装地址，安装后销售人员辅助顾客进行运行，顾客验收软件是否正常运行，顾客认可即等同于企业对采购产品的验收。详见 8.6



条款记录。

外部提供的过程基本符合要求。

**抽查组织的生产和服务运行和产品和服务放行控制和实施：**

公司制定了《销售过程控制程序》、《过程运行环境控制程序》、《销售管理制度》、《销售服务检查规定》、《售后服务管理制度》，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《服务流程图》、《销售作业指导书》、《销售管理制度》、《销售服务检查规定》、《售后服务管理制度》等对公司的产品销售过程进行了控制。

组织产品覆盖范围：应用软件销售

2、销售流程：签订销售合同/订单→采购→验货→交付→客户确认

需确认过程：销售服务过程，也是关键过程。

3、技术要求 合同：销售合同

1) 验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。

2) 作业指导书：《销售作业指导书》。

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：公司未制订需求计划和采购计划，只针对 3 中软件进行销售。

合同跟踪情况：

①销售合同，2025年3月25日北京泰科博思科技有限公司与重庆大学签订的货物采购合同书，合同编号为 CQU-HT-网上竞价-2025-00149。产品名称：MolPro 量子化学计算软件，数量 1 个。

公司于 2025 年 03 月 22 日公司对该合同进行了合同评审，评审结论：能够满足客户要求及相关法律法规要求。

TTI GmbH 于 2025 年 4 月 18 日将软件以电子邮件的方式发送给客户，客户和公司人员按照合同约定条款联合验收。验收项目包括：完整的买卖单证、技术资料、操作手册、使用说明、服务手册、规格、数量等。对于小型软件通过远程培训指导客户进行操作，对于大型软件需到现场指导。该软件为大兴软件。公司于 2025 年 4 月 19 日派该项目负责人郑宏去客户现场进行安装、调试、验收。项目全部验收完毕客户出具验收合格证明，公司提供有合格证明。

②查订购合同，2025 年 7 月 15 日北京泰科博思科技有限公司与安徽大学签订的网上竞价采购合同，合同内容包括：项目名称（BIOVIA COSMOlogic 化工热力学计算软件）数量 1 套，

公司于 2025 年 07 月 12 日公司对该合同进行了合同评审，评审结论：能够满足客户要求及相关法律法规要求，同意接受订单。

达索软件公司即 Dassault Systemes (Shanghai) Information Technology Co., Ltd. 于 2025 年 7 月 18 日将软件以电子邮件的方式发送给客户，客户和公司人员按照合同约定条款联合验收。验收项目包括：完整的买卖单证、技术资料、操作手册、使用说明、服务手册、规格、数量等。对于小型软件通过远程培训指导客户进行操作，对于大型软件需到现场指导。该软件为大型软件。



公司于 2025 年 7 月 19 日派该项目负责人郑宏去客户现场进行安装、调试、验收。项目全部验收完毕客户出具验收合格证明，公司提供有合格证明。由郑宏再现场为客户进行为期两天的培训。

③查订购合同，2025 年 7 月 3 日北京泰科博思科技有限公司与万仪通（武汉）科技有限公司，最终用户：武汉科技大学签订销售合同，合同编号为 JUL2025ZHWHKJ009TB，合同内容包括：产品名称（BIOVIA Materials Studio 多尺度计算平台）数量 1 套，

公司于 2025 年 07 月 2 日公司对该合同进行了合同评审，评审结论：能够满足客户要求及相关法律法规要求，同意接受订单。

达索（Dassault Systemes (Shanghai) Information Technology Co., Ltd.）于 2025 年 7 月 15 日将软件以电子邮件的方式发送给客户，另外附有软件 U 盘，客户和公司人员按照合同约定条款联合验收。验收项目包括：完整的买卖单证、技术资料、操作手册、使用说明、服务手册、规格、数量等。公司于 2025 年 7 月 16 日派该项目负责人苗月去客户现场进行调试、验收。由苗月在现场为客户进行培训。客户能够正常使用后达到交付状态。

销售服务过程检查情况：

抽查公司策划了《销售过程控制程序》

按照程序，公司对销售人员的服务质量按月进行检查，抽查服务质量检查情况：

公司分别于 2025.1.23、2025.2.28、2025.3.31、2025.4.30、2025.5.31、2025.6.30、2025.7.31、2025.8.29、2025.9.30 对销售人员郑宏的服务质量进行了检查，检查内容包括：

检验项目	质量要求	检查情况	结论
服务人员仪表、标识的佩戴情况	仪表整洁、大方；举止端庄；佩戴工作牌	符合要求	合格
服务设备维护使用及完好情况	各类服务设备完好，正常使用	符合要求	合格
服务环境的保持	服务环境舒适、清洁	符合要求	合格
接待质量（包括来人来电）	对来人来电接待礼貌、细致、耐心、专业	符合要求	合格
电话记录的及时、完整、清晰情况	电话记录清楚、及时、完整	符合要求	合格
制订客户需求计划	清楚、及时、完整且易查询	符合要求	合格
顾客要求评审的及时性	对顾客要求评审及时率 100%	符合要求	合格
提供服务的质量合格率	提供服务的质量合格率 100%	符合要求	合格
顾客沟通及时性、主动性	每周一次，并保持记录	符合要求	合格
顾客投诉及时处理	顾客投诉及时处理率 100%	符合要求	合格
合同的执行情况跟踪	每周一次	符合要求	合格
顾客回访	保持回访记录，清楚、完整	符合要求	合格
服务情况回访	保持回访记录，清楚、完整	符合要求	合格

检查人：胡浙京 检查情况均合格

另外对服务质量过程也进行了检查，抽查《服务过程质量检查表》

公司分别于 2025.01.26、2025.2.28、2025.3.31、2025.4.30、2025.5.31、2025.6.30、2025.7.31、2025.8.29、2025.9.30 对服务过程质量进行了检查，检查内容包括：

①咨询：拨打服务人员热线电话铃响 3 声之内是否有人接听？电话沟通过程中，工作人员是否主动介绍自己的名字并问（您）好，服务人员是否主动自报家门，并表示很高兴为您服务，服务人员是否主动询问您的需求、称呼和联系电话，结束通话前，服务人员是否感谢您的来电，并等您挂断电话后，再放下电话，电话接听过程中，您的感受是否满意。



②接待：会面环境是否干净整洁；服务人员是否耐心引导并聆听客户的意愿；服务人员是否根据您的情况总结客户需求，确定相应产品及服务；谈话过程中服务人员是否询问您的姓氏来尊称您？；服务人员是否主动留下您的基本信息（姓氏，联系方式等）；服务人员每次离开顾客时是否都向顾客道歉并说明原因

③产品展示：服务人员是否主动为您介绍业务特性，并强调公司的优势；服务人员的介绍是否通俗易懂

④报价：服务人员是否提供一份书面的、正式的个性化报价单，并现场打印，为客户；服务人员是否能清楚的回答您关于书面文件的疑问，并确认您对于书面文件；服务人员是否在与您沟通时，服务人员是否专心倾听您的谈话，不中断您的

⑤潜在客户跟进：服务人员是否询问您方便接触时间（方便联系时间）；服务人员是否与您确认购买时间；服务人员是否发短信感谢您，并主动告知自己联系方式；服务人员是否对您进行电话回访。

⑥管理订单环节：服务人员是否向您说明签订合同、交付的步骤，并得到您的认可；服务人员是否能清楚的回答您关于书面文件的疑问，并确认您对于书面文件；签订合同后，服务人员是否将合同（副本）及相关文件的顾客联、定金收据

⑦交付：服务人员是否提前与您预约日期与时间，并于前一天再次联系您进行最后的确认，若无法准时交付，服务人员是否提前告知您，并取得您的谅解；工作人员是否主动向您以及同行人员提供饮料，并提供饮料；服务人员是否说明交付过程和时间安排，并征得您的同意；服务人员是否对重要的书面条款进行讲解；服务人员是否向您介绍客服人员，并由客服人员对您进行满意度调查及满意。

⑧交付后，是否有人及时联系您以确认每件事您都满意？

检查结果：均合格，

检查人：胡浙京。

销售服务质量过程基本受控。

需确认过程控制

公司确定的需确认过程：销售服务过程

过提供《关键过程能力确认表》

所属部门：销售部

确认时间：2025.03.10

确认人员：郑宏、房硕

确认内容：人员、软硬件设备、文件、服务质量

评价综述：满足要求；

批准：胡浙京 2025.03.10

销售过程检验：

抽查验收情况

抽查公司与中科合成油技术股份有限公司签订的“BIOVIA COSMO logic 软件”合同验收情况。



安装调试确认：安装软件版本：2024 版本，安装软件模块：COSMO therm、COSMObase、COSMOconf、Turbomole；操作系统类型：windoew+Linus+Mac

客户验收结论“安装调试正常，正常完成测试算例，验收合格。

客户验收人：周余伟，2024 年 7 月 2 日，

公司工程师：郑宏，2024 年 7 月 2 日

查交付情况，销售产品由销售人员上门进行软件安装，安装后辅助客户运行，系统正常运行就视为客户验收。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。

现场，公司管代郑宏与上海飞腾制药公司负责人正在在沟通销售的药物设计软件的技术问题。产品和服务放行过程基本符合要求。

公司在手册中规定了关于变更控制的管理，公司对服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保稳定地符合要求，更改应保留形成文件的信息，包括更改评审结果、更改的人员以及根据评审所采取的的必要措施。

询问负责人，自体系运行以来未发生变更。

#### 顾客满意情况

公司制定《顾客满意度测量控制程序》，及时、有效的收集和處理客戶意見；對客戶意見進行分析，評價客戶對本公司的滿意程度。

公司要求銷售部每年至少一次向顧客發送《顧客滿意度調查表》，銷售部負責調查顧客對公司產品、服務的滿意程度，收集相關意見和建議。對調查中發現的顧客不滿意事項及因素採取一切措施，改善顧客滿意程度。

銷售部負責對調查表進行統計分析，計算出顧客滿意度，並根據顧客反饋，確立公司需改進的項目，可列入質量目標考核或質量改進計劃。

銷售部通過電話，走訪等形式，接受顧客反饋，了解顧客滿意度信息，發放調查表對顧客滿意度進行定量測量。

提供“顧客滿意程度調查表”，調查主要內容：產品質量（50%）、產品價格（10%）、交貨時間（20%）、售後服務（20%）等，各項得分求平均值得最終結果。公司於 2025 年 7 月 30 日進行了一次集中式的顧客滿意度調查，本次共發出問卷 3 份，收回 3 份，有效份數為 3 份。本次調查通過電話的方式主要調查對象為：重慶大學得分 98 分、深圳杉海創新技術有限公司得分 98 分、安徽大學 98 分。提供“顧客滿意度調查統計分析表”，最終顧客滿意率 98 分，滿足公司質量目標要求。

調查核分析人：鄭宏

調查結果分析及改進：經過此次調查，顧客對我們的交貨時間較為一般，故我們通過科學管理，通過完善產品交付體系，提升顧客對我們產品總體的滿意度。

該結果已提交管理評審。

顧客滿意基本符合要求。

2.3 內部審核、管理評審的有效性評價  符合  基本符合  不符合

**内部审核：**

公司制定《内部审核控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。内审员经过了标准培训。内审员审核了与自己部门无关的部门，

查见《内审员任命书》。任命郑宏（组长、管代）；房硕（组员）为内审员。

查见《内部审核方案和计划》，包括：编制部门、审核时间、审核方式、审核目的、审核依据、审核范围、参加部门及参加人员、审核小组成员、审核日程等。编制：郑宏，批准/日期：胡浙京 2025.07.15。

抽查《内部审核方案和计划》，涉及部门：管理层、行政部、销售部。公司于 2025.07.20 实施内审

抽行政部：涉及条款：Q:Q：7.1.2 /7.1.3 /7.1.4 /7.1.6 /7.2 /7.3 /7.4 /7.5 /10.2 等。覆盖了本部门涉及的所有标准条款。再抽查其他部门的内审实施域。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽查销售部《内审检查表》，已编制并由内审员按要求实施了检查，并填写了检查记录，内容比较齐全。本次内审共开一般不符合项 1 个（查见设备台账、但未发现 1 月份设备维保保养的证据），形成内部审核不合格报告，判标准确，对不符合项责任部门进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性。2025.07.22 对不符合进行了整改，并进行关闭，内审报告表述清楚，对质量管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见。

经沟通了解，审核组长在末次会议上对本次内审开具的不符合项及内审报告及时向最高管理者和相关部门负责人报告了审核结果。抽查《内部审核报告》，明确了审核时间、审核方式、审核目的、审核依据、审核范围、内审总结等，

内部审核结论：①.公司建立的 QMS 符合公司自身的 QMS 要求和 GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》标准要求；②.公司建立的 QMS 得到了有效的实施和运行。。

对内部审核控制基本符合要求。

**管理评审：**

公司策划了《管理评审控制程序》，公司组织进行了《管理评审》，形成《管理评审计划》、《管理评审会议参到表及记录》、《管理评审输入报告》、《管理评审报告》、《管理评审改进计划》，具体情况如下：

抽查公司于 2025 年 06 月 20 日下发《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、评审输入要求等内容；计划于 2025 年 8 月 10 日进行管理评审。经查已按计划时间进行了管理评审。主持人：总经理胡浙京。参加人员详见会议签到表。

查管理评审输入主要包括：

①以往管理评审所采取的措施情况（加强对 GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》标准条款要求的学习）；

②与管理体系相关的内外部因素的变化；

③顾客满意和有关相关方的反馈、质量目标的实现程度、过程绩效以及产品和服务合格情况、不合格及纠正措施、监视和测量的结果、审核结果、外部供方的绩效等方面有关管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势；

④资源的充分性；



⑤应对风险和机遇所采取措施的有效性；

⑥改进的机会

抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制《管理评审报告》，并经总经理批准下发。确定了相关方的需求和期望、建立和制定方针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。识别和获取了法律法规要求和其他要求、制定了采购管理制度，对采购和承包方进行控制的要求。制定了内部审核方案的策划，并按照审核方案进行了实施。

管理评审提出 1 项改进建议（公司应组织职能部门负责人加强对 GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》标准条款 7.1.3 要求的培训学习，推动体系发展）。提供了管理评审改进计划、管理评审改进措施验证表。目前已于 2025.09.06 完成整改完毕并验证有效。

管理评审结论：1) 公司制定的体系文件适宜、质量方针符合公司的宗旨、支持了公司的战略方向同时满足适用要求；质量管理目标是适宜的；公司的质量管理体系是适宜的、充分的和有效的。2) 管理体系目前无变更的需求；3) 公司相关资源（包括人员、设施、环境等）配置合理、充分，对管理体系的建立、实施、保持和持续改进提供了保障；总体上看，公司现有管理体系是充分、有效和适宜的，与公司的战略方向保持一致。

现场与管理者代表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。

基本符合要求。

#### 2.4 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《不合格品控制程序》、《预防措施控制程序》、《纠正措施控制程序》。

公司明确并实施处置不合格输出的途径，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相关的记录。

查《不合格情况记录》不符合情况：无。

负责人讲：公司没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。

不合格输出的控制基本符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

制定并实施《纠正和预防措施控制程序》，对不合格控制、纠正预防措施识别处理等做了规定，基本符合标准要求及公司实际。

对内审中提出不合格项进行了原因分析，并制定、实施了纠正措施，并由内审员对所采取的纠正措施进行了验证，纠正措施有效，管理评审中发现的薄弱环节，分析了原因，采取了纠正措施（参见管理评审记录）。



对服务过程中发现的不符合，已经按照标准要求及文件规定，进行了处置。对日常工作中出现的不符合，及时整改。

经沟通，体系运行以来公司按照体系的要求，通过运行控制、加强培训，以及开展管理评审活动等方式采取预防措施，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制，人员质量意识有了明显提高，没有发现潜在的不符合，没有发生重大质量事故和投诉处罚。不合格和纠正措施的管理基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况:

2024年10月20日(取得证书)以来，没有发生质量事故，重大顾客投诉以及行政处罚等。

**三、管理体系任何变更情况**

- 1) 组织的名称、位置与区域: 无
- 2) 组织机构: 无
- 3) 管理体系: 无
- 4) 资源配置: 无
- 5) 产品及其主要过程: 无
- 6) 法律法规及产品、检验标准: 无
- 7) 外部环境: 无
- 8) 审核范围(及不适用条款的合理性): 无
- 9) 联系方式: 无

**四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性**

上次审核不符合项采取了纠正和纠正措施，经验证，措施有效

**五、认证证书及标志的使用**

证书用于经营活动，目前未发生证书使用不当行为

**六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述**

无变化

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》

无变化

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》



### 七、审核结论及推荐意见

**审核结论:** 根据审核发现, 审核组一致认为, 北京泰科博思科技有限公司的

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"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<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"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input checked="" type="checkbox"/> 达到	<input 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"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 无效

**推荐意见:** 暂停证书的原因已经消除, 恢复认证注册

保持认证注册

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, 保持认证注册

暂停认证注册

扩大认证范围

缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:贾海平



## 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。