



项目编号：20166-2026-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京太平永顺科贸有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）： 岳艳玲

审核组员（签字）： /

报告日期： 2026年03月10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809

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：岳艳玲

组员：/



受审核方名称：北京太平永顺科贸有限公司

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	岳艳玲	组长	审核员	2024-N1QMS-1319559	33.02.04

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	郑红霞、郭晓伟	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**）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 19001-2016/ISO 9001:2015

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体系审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：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、中华人民共和国民法典、中华人民共和国标准化法等。

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：质量管理体系要求ISO9001：2015、科技咨询服务质量要求DB34/T 3970-2021、管理咨询服务规范SB/T 11222-2018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：2026年03月10日上午至2026年03月10日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年9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）：

Q：信息技术咨询服务

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：北京市顺义区南彩镇后俸伯村村委会北侧 500 米

办公地址：北京市顺义区南彩镇桥头村箭杆河东路甲 1 号

经营地址：北京市顺义区南彩镇桥头村箭杆河东路甲 1 号

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 2026 年 03 月 02 日 08:30 至 2026 年 03 月 02 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：生产和服务提供过程；产品和服务放行

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/Q7.2

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：2026 年 04 月 09 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 2027 年 03 月 01 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

不符合项的整改：Q：能力、内部审核、管理评审、运行策划和控制、监视和测量分析和绩效评价。

3) 本次审核发现的正面信息：

公司领导重视管理体系的建设和保持，提供了必要的资源；建立了管理体系；近一年实现了目标；近一年未发生事故和顾客投诉；按照计划进行了内审和管理评审；提供了满足要求的资源和基础设施。



1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

管理层对管理体系运行和认证活动支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，可以运用，能够在日常的管理和服务过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基本可以应用，尚不深入，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可。

2) 风险提示:

公司在管理体现运行过程中对记录的及时形成和保留意识上有待加强，内审员能力有待于提升、管理评审工具应用不够、部分管理人员对公司质量文件、程序文件理解掌握不到位。

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：2010年09月26日 体系实施时间：2025年09月10日。

2) 法律地位证明文件有：营业执照（统一社会信用代码911101135620688244），在有效期内。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：10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:

公司主要从事信息技术咨询服务。

经现场确认，公司策划了服务流程：

投标→中标→接受订单→合同评审→签单→项目沟通→制定咨询服务方案→方案评审→咨询服务→验收

特殊过程：无

关键过程：咨询服务过程

外包过程：资料装订、基础设施租赁

无倒班情况。不属于劳动密集型。服务过程识别正确。

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

1、该公司质量方针目标:

质量方针：服务至诚，精益求精，管理规范，进取创新。

质量目标：1、客户满意度：94分以上；2、项目交付合格率100%。

公司利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，将质量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，并针对质量目标制定了管理方案，目标和管理方案具有可行性和合理性，经过测量已经完成。质量目标符合企业情况和标准要求。

2、管理体系范围:



公司认证范围为：Q：信息技术咨询服务。公司实施管理体系的具体范围：北京市顺义区南彩镇桥头村箭杆河东路甲1号，确定了公司内部和外部联系人，确保了管理体系一致性和完整性。

3、管理体系文件的策划：

受审核方按照标准要求建立了所需的文件和记录，包括质量手册、程序文件、各部门管理制度以及记录表格等文件化的信息，编制的体系文件基本符合标准规定的要求，能够覆盖和规范体系范围内各部门、岗位的活动。满足公司和可适用的标准的要求。文件策划符合要求。管理体系文件控制：策划的文件控制程序，均满足公司管理体系需求，同时确保了所有文件和记录都按照标准的要求控制和更新，保持了文件和记录的有效性。

4、组织建立组织机构分为：

管理层、综合部、项目部职能部门。组织机构策划合理，符合公司实际经营状况。

5、实施和资源规划：

公司策划对管理体系实施和运作所需的人员、设备、物资、环境、安全等资源的规划和保障。人力资源、设施设备、工作环境等均满足服务服务的需求。

6、实施体系监督和测评：

信息技术咨询服务过程中监督管理体系的有效性和持续改进，同时制定了适当的测评活动，验证了管理体系运作的有效性。

7、内部审核：

公司编制了适宜的内部审核实施计划，按照内部审核实施计划，于2025年12月15日-2025年12月16日进行了内部审核，内部审核发现的不符合项已经有效整改并验证关闭。确保了管理体系符合标准和组织要求，并持续改进。内审结论：本公司管理体系在各方面基本达到标准要求，但仍有一定差距，各部门应当对内审开出的不符合报告认真整改、举一反三，制定纠正措施持续改进，使管理体系能得到正常而有效的运行。

8、管理评审：

公司于2025年12月29日实施了管理评审；对管理体系的有效性和合规性进行评估和审核，制定了改进和改进计划。评审结论：1、公司制定的管理目标均以实现，管理方针得到有效贯彻执行，管理方针、目标、指标适宜；2、能有效的控制体系服务和过程的全部质量安全活动；3、公司建立的管理体系基本符合标准要求，体系的建立是充分、适宜的，运行有效。

9、绩效评价：

组织对管理体系开展管理例会、每年的内部审核、管理评审以及不定期的检查，并持续改进。组织能够利用管理体系进行正常运行，满足顾客要求和适用的法律法规要求；组织产品和服务稳定；能够保持产品实现过程稳定受控；能确保产品和服务持续满足要求。组织通过体系的有效应用，以及体系持续改进过程的有效应用；保证符合顾客要求和适用法律法规要求。公司能实现预期的管理目标，提供合格产品和服务，满足顾客及相关方需求。

10、持续改进

公司还关注了持续改进，不断改进管理水平，持续增强实现预期结果的能力，以满足顾客不断发展变化的需求，增强顾客满意。公司严格按相关法律法规运作，管理体系在运行中，无相关方投诉和抱怨，无



重大质量事故，无重大的客户投诉情况发生。管理体系正常运行。目前为止，没有顾客和相关方投诉，企业能够守法经营，没有发现违法违规情况。

公司管理体系的策划基本合理。

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

（需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中 FH 应包括使用危害分析的方法和对食品职业健康安全小组的评价意见；H 体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）

受审核方基本能够按照管理体系策划的安排对产品实施监视测量，能够按照生产服务规范提供销售服务，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、产品设计开发实现过程的质量控制：在产品实现过程中，需要采取质量管理手段，比如说制定标准流程、设定严格的程序，保证服务的质量符合预期要求。

二、活动的质量管理控制：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。

三、重要审核点：在产品实现和活动进行过程中，需要进行重要审核点的监测和评估，例如对关键过程进行控制等。此次审核对外包过程进行了抽样，公司对外包过程进行了控制，确定了合格供方，对外包方资质进行了收集，过程能力满足要求。

四、监测和绩效评估：在设计开发、产品服务实现过程中，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。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。

公司编制了一层次文件质量手册、二层次文件程序文件、另有三层次文件管理文件汇编等。

运行和控制：

公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录，对运行过程进行控制。

公司主营业务：信息技术咨询服务

经现场核实，公司策划了服务流程：

投标→中标→接受订单→合同评审→签单→项目沟通→制定咨询服务方案→方案评审→咨询服务→验收

特殊过程：无

关键过程：咨询服务过程

外包过程：资料装订、基础设施租赁。

策划了《文件和记录控制程序》、《服务过程提供控制程序》、《与顾客有关的过程控制程序》、《服务过程提供控制程序》等；管理制度包括岗位职责和任职要求、采购管理制度等，能够规范信息技术咨询服务。

制定了质量目标并分解到各部门，目标可测量。

收集了相关法律法规要求及服务相关标准，主要包括：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国



民法典、中华人民共和国消费者权益保护法、科技咨询服务质量要求DB34/T 3970-2021、管理咨询服务规范SB/T 11222-2018等。

策划了作业指导书：《服务过程提供控制程序》等。

策划了验收技术文件：《监视、分析和目标评价控制程序》等。

策划了过程运行记录，主要包括检验记录、外来文件清单、受控文件清单、内部审核报告、管理评审报告等。查看运行控制：过程运行记录齐全、完整，2025年9月至今各项质量目标均达成，内部审核、管理评审已经完成。

运行的策划和控制基本符合要求。

产品和服务的要求：

制定并实施《与顾客有关的过程控制程序》，基本符合标准要求和公司实际。

经与部门负责人沟通，部门在对市场展开调研并针对定向顾客提供产品和服务时，需从以下几个维度来明确与服务相关的要求：

1、顾客特定要求：涵盖顾客对服务所明确规定的各项要求，其中包括服务具体内容、质量标准、交付周期、费用预算以及售后支持等方面的要求。

2、法律法规要求：涉及与所提供服务紧密相关的各类法律法规要求，确保服务符合法律规范。

3、公司附加要求：包含公司基于自身发展战略、市场定位等因素所确定的其他额外要求。

公司的核心业务：信息技术咨询服务。在服务拓展方面，主要通过招投标、客户引荐以及市场主动开拓等多种形式开展工作。

在与客户沟通协作上，组织明确由项目部承担主要职责。具体沟通方式丰富多样，包括会议交流、电话洽谈、邮件往来以及微信互动等。沟通内容全面细致，涵盖服务的详细信息介绍、客户反馈及投诉的妥善处理、合同或订单的洽谈协商以及相关变更事项的沟通确认等。而沟通时机的选择，则设定在服务过程中出现任务不确定因素，需要及时确认并沟通的情况下，以确保信息的准确传递与问题的有效解决。

由项目部经理负责确认与服务有关的要求：

适用的法律法规要求，确保销售服务各环节均符合法律法规，杜绝违法违规行为。

组织认为的必要要求：涵盖服务名称、服务标准、交付方式、费用标准、服务周期、售后保障等方面的要求，通过合同、服务确认单等形式予以明确。

该企业主要通过市场调研、顾客满意度调查及反馈等途径收集信息。服务交付后的相关工作由项目部负责落实。

参与招投标的合同/订单：销售人员依据投标平台发布的招投标信息，对服务名称、服务标准、交付要求、价格条款、服务周期、配套服务等内容进行确认，通过微信、电话或面对面等方式与相关人员沟通后，编制标书。标书最终经总经理审核完成评审，中标后与客户签订合同。

其他合同/订单：销售人员确认服务名称、服务标准、交付要求、价格条款、服务周期、配套服务等信息后，以微信、电话或面对面的方式，经总经理审核并沟通完成评审，随后与客户签订合同/订单。

经核查，合同签订形式包括电子版和书面两种，均由相关人员签字或单位盖章确认。通过与项目部负责人现场沟通了解到，该公司采用线下销售模式，销售渠道主要包括招投标、客户引荐、市场开拓等，公司严格依据顾客要求开展服务销售工作，各环节均满足法律法规要求，未发生任何违法违规情况。



1、抽查与“北京伊瑞德森科技有限公司”签订的信息技术服务合同

签订日期：2025年6月1日

服务期限：自2025年6月30日起至2027年6月29日止

服务内容：根据甲方需求提供信息技术咨询、系统规划、方案设计，技术支持、运导，信息化落地指导等相关服务。

合同主要内容包括：服务内容、服务期限、双方权利和义务、交付与验收、保密条款、违约责任、争议解决、其他等，合同约定事项齐全，销售服务信息明确，有双方盖章，签署规范。

2、抽查与“贵州银行股份有限公司遵义分行”签订的服务协议

签订日期：2025年1月9日

服务期限：12个月

服务内容：提供技术支持，建立活动平台，按甲方要求在指定各客户经理名下提供活动链接，甲方提供客户经理名单和微信立减金发送规则，乙方为经甲方客户经理审核通过的指定客户提供微信立减金，服务期12个月。

合同主要内容包括：服务内容、服务期限、双方权利和义务、结算方式、违约责任、知识产权及保密责任、争议解决、其他等，合同约定事项齐全，销售服务信息明确，有双方盖章，签署规范。

3、抽查与“广发银行股份有限公司乌鲁木齐分行”签订的服务合同

签订日期：2025年11月1日

服务期限：自2025年11月1日起至2026年12月31日止

服务内容：(1)乙方为甲方提供基于微信渠道的银行卡营销活动配置服务，包括但不限于满减、立减、礼券、折扣等，具体活动内容以双方实际活动协商为准；(2)为达到活动要求，乙方为甲方提供相关活动设计、程序改进、技术开发、活动测试、数据支撑、客诉处理、运营管理、对账服务等。

合同主要内容包括：服务内容、服务期限、双方权利和义务、结算方式、知识产权及保密责任、违约责任、争议解决、其他等，合同约定事项齐全，销售服务信息明确，有双方盖章，签署规范。

另外，该公司确定并收集了产品质量法、民法典等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。

该公司与服务有关要求主要在合同/订单中体现，合同/订单内容包含服务名称、价格、服务周期等，服务信息明确，符合要求。

经查该公司尚未发生口头合同，若后续发生，将以记录为准，由记录人确认，并经项目部销售人员评审后及时回复顾客。

为明确与服务有关的要求，确保公司有能力满足顾客需求，在公司向顾客做出提供服务的承诺前，会对服务有关要求进行评审。经与项目部负责人沟通了解合同/订单评审流程：参与招投标的合同/订单，由销售服务人员根据投标平台信息，确认服务名称、服务标准、交付方式、价格、服务周期、售后保障等内容后，通过微信、电话或面对面形式与相关人员沟通，编制标书，最终经总经理审核完成评审，中标后与客户签订框架合同；其他合同/订单，由销售人员确认上述服务信息后，以微信、电话或面对面形式，经总经理审核、沟通完成评审，并与客户签订合同/订单。经核查，合同签订形式包括电子版和书面两种，均由相关人员签字或单位盖章确认。



管代介绍，公司目前签订合同的客户只有一家：北京伊瑞德森科技有限公司。

查合同评审情况：

1、抽查公司与“北京伊瑞德森科技有限公司”签订的服务合同

评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求（评审合同或协议的合法、完整性、明确性及价格的承受能力、国家、行业法律、法规要求）、服务能力、人员能力及设备能力等综合要求

评审结论：同意签订该合同。

参加评审部门/人员：综合部/王文翠、项目部/刘强、总经理/周静

评审时间：2025年5月27日

2、抽查公司与“贵州银行股份有限公司遵义分行”签订的服务合同

评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求（评审合同或协议的合法、完整性、明确性及价格的承受能力、国家、行业法律、法规要求）、服务能力、人员能力及设备能力等综合要求

评审结论：同意签订该合同。

参加评审部门/人员：综合部/王文翠、项目部/刘强、总经理/周静

评审时间：2025年1月6日

3、抽查公司与“广发银行股份有限公司乌鲁木齐分行”签订的服务合同

评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求（评审合同或协议的合法、完整性、明确性及价格的承受能力、国家、行业法律、法规要求）、服务能力、人员能力及设备能力等综合要求

评审结论：同意签订该合同。

参加评审部门/人员：综合部/王文翠、项目部/刘强、总经理/周静

评审时间：2025年6月7日

当合同/订单发生更改时，将按评审要求重新由项目部负责人评审，并与顾客签订补充合同/订单，同时将更改情况通知各相关部门（目前尚未涉及）。从当前销售服务条件来看，公司有能满足顾客的要求。

截至目前，合同自签订后未出现合同变更或因顾客要求变化导致与原合同/订单要求存在差异的情况，基本符合要求。

产品和服务的设计和开发：

公司在质量手册中进行了策划，对设计和开发过程进行控制。制定并实施《服务过程提供控制程序》，基本符合标准要求 and 公司实际。

项目部根据合同/协议，组织编制相应的文件。

与部门负责人沟通确认，由项目部负责产品的设计和开发，主要设计和开发人员刘强、郭晓伟等，在相关行来从事设计和开发工作多年，能力满足公司产品设计和开发的需要。公司自成立以来，专业从事信息管理技术咨询服务，主要依据相关标准和顾客要求，进行方案设计、信息技术服务。在管理手册中，有设计和开发的相关规定。

查公司管理手册8.3条款，按标准要求，规定了设计和开发过程及相互作用，对设计开发过程进行了界定，明确了设计开发的流程为：策划--输入--控制--输出--更改。各过程要求基本符合标准要求。公司对设计开发过程进行界定，规定了信息技术咨询服务流程：

投标→中标→接受订单→合同评审→签单→项目沟通→制定咨询服务方案→方案评审→咨询服务→验



收

特殊过程：无

关键过程：咨询服务过程

外包过程：资料装订、基础设施租赁

1、抽查完工项目：“贵州银行股份有限公司遵义分行”服务项目设计开发过程

服务期限：自2025年6月30日起至2027年6月29日止(目前所处服务期)

——策划：

项目负责人：刘强、郭晓伟

资源配置：电脑、打印机、WPS Office、Photoshop

项目实施阶段划分：项目沟通、制定咨询服务方案、方案评审、咨询服务、验收

——查设计开发输入：除了合同要求外，还包括法律法规标准：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、科技咨询服务质量要求DB34/T 3970-2021、管理咨询服务规范SB/T 11222-2018。

——查设计开发输出资料，提供服务方案，主要包括以下内容：

（一）项目概述：

本项目旨在为贵州银行股份有限公司遵义分行2026年个人业务线上权益活动提供全方位服务支持，聚焦客户提质、客户维护、FES代发、信用卡有效户等核心任务，通过专业的技术支撑、精准的活动配置、高效的权益发放及完善的运营保障，提升客户体验感与用卡积极性，助力分行个人业务高质量发展。

（二）服务团队配置：

组建专属服务团队，明确各岗位职责，确保项目高效推进：

- 1.项目经理1名：统筹项目整体执行，负责与银行对接需求、协调内部资源、把控项目进度及质量。
- 2.项目对接人1名：作为日常沟通接口，及时响应银行需求，反馈项目进展，处理各类协调事宜。
- 3.项目运营人员2名：负责活动策划优化、数据监测分析、客户需求洞察及活动效果复盘。
- 4.专业设计人员1名：专注宣传海报设计、活动页面美化等视觉物料制作，贴合银行品牌调性。
- 5.技术开发及维护人员3名：提供技术支撑，保障线上管理工具稳定运行，处理系统配置及故障排查。
- 6.专职客服人员3名：负责客户咨询解答、异议处理、投诉响应等售后服务工作。
- 7.财务人员1名：承担活动资金垫资、费用核算、发票开具及对账等财务相关工作。

（三）核心服务内容：

线上实时管理工具支持：

1. 信息导入服务：搭建安全高效的信息导入通道，支持银行批量上传达标客户数据，包括金融资产提升达标客户、日均金融资产等级保持客户等，导入过程加密处理，确保数据安全，导入后自动完成数据校验与分类归档。
2. 微信立减金定向发放：接入微信支付场景系统，根据银行设定的客户范围、权益金额、发放时间等参数，精准定向发放微信立减金，支持单次及周期性发放模式，发放成功率不低于99.9%，发放后实时反馈发放结果。
3. 核销管理：建立智能核销系统，实时同步客户立减金使用记录，自动完成核销数据统计，支持按时间、客户类型、使用场景等多维度筛选查询，确保核销数据准确可追溯。



4. 数据统计与分析：构建完善的数据统计体系，实时统计活动参与人数、权益发放数量、核销金额、客户活跃度等核心指标，定期生成数据分析报告，挖掘客户行为特征，为银行优化活动策略提供数据支撑。

5. 数据对账：每月定期与银行进行数据对账，核对权益发放金额、核销金额、未使用金额等关键数据，确保账实一致，对账结果形成书面确认文件，保障财务清晰合规。

活动配置与执行：

1. 个性化活动配置：根据银行分支行差异化需求，提供灵活的活动配置服务，包括活动主题、参与条件、权益规则、活动周期等参数自定义设置，配置完成后进行多轮测试验证，确保活动顺畅运行。

2. 活动宣传支持：设计贴合活动主题及银行品牌形象的宣传海报，提供海报设计源文件及多种尺寸适配版本，满足银行线上线下宣传需求；协助银行拟定活动宣传文案，适配微信公众号、手机银行APP等多渠道传播。

3. 活动全程监控：活动上线后，安排专人实时监控运行状态，及时发现并处理系统卡顿、权益发放异常等问题，保障活动平稳推进；针对突发情况启动应急响应机制，快速解决影响客户参与的各类问题。

资金垫资与账务处理：

1. 全额垫资服务：按照招标文件要求，全额垫付营销活动所需资金，提前预留充足专项资金，确保微信立减金等权益费用及时足额支付，不出现因资金问题导致的权益发放延迟或中断。

2. 发票开具：在收到银行开票通知后3个工作日内，开具合规、合法的增值税发票，确保开票信息准确无误，发票类型符合银行财务要求，及时送达银行指定对接人。

3. 财务核算：建立专项财务台账，详细记录资金垫付、权益支付、发票开具等财务数据，做到账证相符、账账相符，定期向银行提供财务明细报表，接受银行财务核查。

问题解决与售后服务：

1. 快速响应机制：客服人员针对客户咨询、立减金使用异常、投诉等问题，15分钟内响应，1个工作日内完成处理并反馈结果；技术问题由技术团队30分钟内响应，2小时内排查解决，重大问题不超过4小时修复。

2. 问题分类处理：将客户问题分为咨询类、故障类、投诉类，制定标准化处理流程，咨询类问题即时解答，故障类问题快速排查修复，投诉类问题妥善处理并跟进回访，确保客户满意度。

3. 售后回访：对参与活动的客户进行抽样回访，了解客户对活动流程、权益使用的满意度及改进建议，形成回访报告，为活动优化提供参考；定期与银行对接售后情况，听取银行反馈，持续提升服务质量。

（四）技术支撑保障

系统稳定性保障：采用高可用架构搭建线上管理系统，配备冗余服务器及数据备份机制，确保系统全年可用性不低于99.9%；定期进行系统压力测试、安全漏洞扫描，提前防范系统风险，保障海量用户并发访问时系统平稳运行。

数据安全保障：建立多层次数据安全防护体系，对客户信息、交易数据等敏感信息进行加密存储与传输，严格控制数据访问权限，仅授权人员可操作相关数据；制定数据安全应急预案，防范数据泄露、丢失等安全事件，确保符合信息安全管理相关规定。

技术升级与优化：根据银行业务发展需求及技术发展趋势，定期对线上管理工具进行功能升级与性能优化，持续提升系统响应速度、操作便捷性及功能完备性；主动对接银行技术部门，配合完成系统对接、



数据同步等技术协作工作。

（五）活动效果优化

阶段性复盘：每月对活动数据进行全面复盘，分析活动参与率、权益核销率、客户增长情况等核心指标，评估活动效果与预期目标的差距，查找存在的问题与不足。

策略优化调整：根据复盘结果及客户反馈，结合银行业务重点，优化活动规则、权益设置及宣传推广策略；针对不同客户群体制定差异化活动方案，提升活动精准度与吸引力，助力银行更好地达成客户提质、信用卡有效户等核心任务。

（六）应急处理预案

系统故障应急处理：若出现系统宕机、卡顿等故障，立即启动应急响应，技术团队第一时间排查问题，同时通过微信工作群向银行同步故障情况及处理进展；若短时间内无法修复，启用备用系统保障活动基本功能，待系统恢复后及时补全相关数据，确保客户权益不受影响。

资金风险应急处理：建立资金动态监测机制，实时监控资金使用情况，若出现资金缺口风险，立即启动备用资金补充方案，确保权益支付不受影响；定期进行资金压力测试，防范资金流动性风险。

重大投诉应急处理：针对群体性投诉或重大投诉事件，成立专项处理小组，由项目经理牵头协调，快速核实问题原因，制定解决方案，在24小时内与投诉客户沟通反馈，妥善处理客户诉求，避免事态扩大，同时向银行提交详细处理报告。

方案编制：刘强 审核：郭晓伟 批准：周静 日期：2025年1月15日

查见项目内部评审资料：

会议主题：贵州银行股份有限公司遵义分行项目内部评审

时间：2025年 1 月15日

议程：项目负责人汇报项目基本情况、进展、成果及存在问题；参会人员对项目方案、内容、资料、风险等进行评审讨论；形成评审意见及整改要求；明确后续工作安排及完成时限。

评审意见及讨论情况：增加测试次数；存在问题及整改要求：无。

会议决议：通过该方案。

设计开发输出资料还包括：贵州银行信用卡首绑微信支付，送**元交易立减金大礼包方案设计、贵州银行股份有限公司遵义分行客户宣传权益活动登录流程。

部门负责人介绍，该项目已完成交付。

提供公司给贵州银行股份有限公司遵义分行开具的电子发票（增值税专用发票），项目名称：*信息系统服务*信息服务费，开票日期：2025年12月3日。

2、抽查正在进行项目：“北京伊瑞德森科技有限公司”服务项目设计开发过程

服务期限：自2025年6月30日起至2027年6月29日止

——策划：

项目负责人：刘强、郭晓伟

资源配置：电脑、打印机、WPS Office、Photoshop

项目实施阶段划分：项目沟通、制定咨询服务方案、方案评审、咨询服务、验收

——查设计开发输入：除了合同要求外，还包括法律法规标准：中华人民共和国产品质量法、中华人



民共和国民法典、科技咨询服务质量要求DB34/T 3970-2021、管理咨询服务规范SB/T 11222-2018。

——查设计开发输出资料，提供服务方案，主要包括以下内容：

（一）项目概述：

为提升甲方信息化管理水平，优化业务流程，提高工作效率，降低运营成本，乙方为甲方提供专业、全面、可落地的信息技术综合服务。服务内容涵盖需求梳理、现状诊断、方案设计、实施指导、技术支持，培训辅导等全流程服务体系。

（二）服务目标：

- 1、精准识别甲方信息化建设痛点与核心需求。
- 2、制定科学，合理、具有前瞻性的技术解决方案。
- 3、协助甲方完成信息系统的规划，业务流程优化及数据标准化建设。
- 4、提供持续稳定的技术支持，保障信息化系统安全，高效运行。
- 5、完成知识转移，确保甲方相关人员具备独立操作与基础运维能力。

（三）服务范围：

1. 企业信息化现状调研与诊断：全面盘点现有IT资产、系统、流程与数据。
2. 业务流程梳理与优化：基于信息化视角分析并提出业务流程改进建议。
3. 信息系统规划与方案设计：制定总体架构及各子系统详细设计方案。
4. 软硬件选型建议：结合预算与需求，提供技术与产品选型参考。
5. 实施部署指导与技术支持：协助系统部署、调试、上线及日常问题解决。
6. 使用培训与操作指导：为甲方不同层级人员提供定制化培训。
7. 阶段性总结与优化报告：定期提供项目进展及后续优化建议。

（四）服务实施步骤：

本项目分为五个核心阶段，确保服务有序、高效推进。

第一阶段：需求调研与现状诊断

- 1.组织项目启动会，明确双方组织架构与职责。
- 2.开展访谈、问卷与资料收集，深入了解业务痛点。
- 3.分析现有IT架构、数据流向及安全状况。
- 4.交付成果：《信息化现状诊断报告》。

第二阶段：方案设计与规划

- 1.根据调研结果，制定信息化总体建设蓝图。
- 2.设计系统功能架构、数据模型及安全策略。
- 3.编制实施计划、时间节点及成本预算。
- 4.交付成果：《信息技术服务整体解决方案》。

第三阶段：实施指导与落地支持（按项目周期）

- 1.协助甲方进行系统环境搭建、软件安装与配置。
- 2.提供技术指导，协调解决实施过程中的各类问题。
- 3.跟踪实施进度，确保按计划完成上线。



4.交付成果：《实施过程记录与问题整改报告》。

第四阶段：培训与知识转移

1.制定分层培训计划，覆盖管理层、业务层与运维层。

2.提供操作手册、视频教程及常见问题（FAQ）解答。

3.组织实操考核，确保人员熟练掌握系统使用。

4.交付成果：《操作培训手册》、培训签到与考核记录。

第五阶段：验收与后期支持

1.组织最终项目验收，签署《项目验收报告》。

2.提供【3个月/6个月/1年】的免费技术咨询与支持服务。

3.定期回访，根据业务变化提供系统优化建议。

五、交付成果清单

1.《信息化现状诊断报告》

2.《信息技术服务整体解决方案》

3.《实施计划与进度表》

4.《操作培训手册》

5.《项目验收报告》

6. 服务全过程沟通记录、变更文件及技术文档。

（五）交付成果清单

《信息化现状诊断报告》、《信息技术服务整体解决方案》、《实施计划与进度表》、《操作培训手册》、《项目验收报告》、服务全过程沟通记录、变更文件及技术文档。

（六）服务方式

1.远程支持：通过电话、视频会议、远程桌面等方式提供即时响应。

2.现场支持：根据项目需求或甲方要求，安排人员现场服务。

3.文档交付：所有成果均提供可编辑的电子版及打印版。

4.定期汇报：按周/月向甲方提交项目进度报告，及时反馈进展。

（七）服务承诺

1. 响应时效：工作时间内【2】小时内响应服务请求，紧急问题【4】小时内给出解决方案。

2. 质量保证：确保所有交付方案合法、合规、技术路线先进且具备可实施性。

3. 保密承诺：严格遵守保密协议，绝不泄露甲方任何商业秘密与内部数据。

4. 售后保障：合同服务期满后，仍提供终身免费技术咨询支持

方案编制：刘强 审核：郭晓伟 批准：周静 日期：2025年1月15日

查见项目内部评审资料：

会议主题：北京伊瑞德森科技有限公司项目内部评审

时间：2025年12月30日

议程：项目负责人汇报项目基本情况、进展、成果及存在问题；参会人员对项目方案、内容、资料、风险等进行评审讨论；形成评审意见及整改要求；明确后续工作安排及完成时限。



评审意见及讨论情况：需与客户沟通，进一步细化方案；

会议决议：待方案细化后再次评审。

该项目目前完成初步方案设计及评审，正在与客户沟通细化方案。

设计和开发过程基本符合要求。

外部提供过程、产品和服务的控制：

制定并实施《与顾客有关的过程控制程序》，对采购过程、供方及外包方实施控制，保证所采购或提供的产品或服务符合公司规定的要求，且对供应商、外包方满足环境和职业健康安全的相关法律法规提出相关要求。

项目部负责选择和评价供方，编制《合格供方名单》，负责对采购产品进行进货检验验收。

外包过程：资料装订、基础设施租赁。

提供合格供方名单，主要包括：深圳市渡渡鸟网络科技有限公司、安徽锐动数字科技有限公司、北京逸凡广告制作有限公司、成都蓝色兄弟网络科技有限公司等。

提供产品/服务主要包括：数字奖励营销品：话费/视频会员/权益卡券/美食出行/电子代金券、数字权益营销、资料装订等。

检查供方评定情况，提供《供方评价表》。

提供《供方评价表》显示，公司从供货能力、供货方式、提供产品质量、服务情况、交货情况等方面对供方进行评价。

1、抽查对外部供方“深圳市渡渡鸟网络科技有限公司”的调查评价情况：

供货内容：数字权益营销

从供方简介、质量能力等方面对供方进行评价：评价结果：合格。

评价部门/评定人：综合部/王文翠、项目部/刘强

批准：总经理周静

日期：2025年09月10日

2、抽查对外部供方“北京逸凡广告制作有限公司”的调查评价情况：

供货内容：资料装订

从供方简介、质量能力等方面对供方进行评价：评价结果：合格。

评价部门/评定人：综合部/王文翠、项目部/刘强

批准：总经理周静

日期：2025年09月10日

3、抽查对外部供方“安徽锐动数字科技有限公司”的调查评价情况：

服务内容：数字奖励营销

从供方简介、质量能力等方面对供方进行评价：评价结果：合格。

评价部门/评定人：综合部/王文翠、项目部/刘强

批准：总经理周静

日期：2025年09月10日

管代介绍，公司对外部供方基础设施租赁方（黄希城）也进行了评价，认为其提供的服务基本符合要



求。

抽查采购合同签订情况：

1、抽查与“成都彦浩信息技术有限公司”签订的服务合同

该合同签订日期为2023年6月10日，经管代介绍并查看公司出具的说明，该合同按照双方约定要求每年顺延，目前在服务期内。

服务期限：自2025年6月30日起至2027年6月29日止(目前所处服务期)

合同主要内容包括：服务内容、服务期限、双方权利和义务、结算方式、知识产权及保密责任、违约责任、争议解决、其他等，合同约定事项齐全，采购信息明确，有双方盖章，签署规范。

2、抽查与“深圳市渡渡鸟网络科技有限公司”签订的服务合作协议

签订日期：2025年4月7日

服务期限：自2025年4月7日起至2026年4月6日止

合同主要内容包括：服务内容、服务期限、双方权利和义务、服务方式、信息安全、结算、对账与发票、违约责任、争议解决、其他等，合同约定事项齐全，采购信息明确，有双方盖章，签署规范。

3、抽查与“安徽锐动数字科技有限公司”签订的服务合作协议

该合同签订日期为2024年4月6日，经管代介绍并查看公司出具的说明，该合同按照双方约定要求每年顺延，目前在服务期内。

服务期限：自2025年4月6日起至2026年4月5日止(目前所处服务期)

合同主要内容包括：服务内容、服务期限、双方权利和义务、服务方式、结算、对账与发票、违约责任、争议解决、其他等，合同约定事项齐全，采购信息明确，有双方盖章，签署规范。

公司采购的办公用品、耗材在京东商城APP上下单，均为一单一结；识别的外包过程资料，在装订过程中公司人员全程参与，对装订过程进行监控，质量符合要求后接收，一单一结。

管代介绍，公司对外部供方提供的产品、服务由项目部负责检验，实物产品检验项目包括：外观、规格型号、数

量、合格证等，针对提供的服务通过过程监控、用户反馈等过程进行检验验收，采购过程中未出现过质量问题。

外部提供的过程控制基本符合要求。

生产和服务提供过程的控制：

管代介绍服务提供情况，项目部负责收集服务信息，并与客户展开洽谈。在签订合同/订单前，严格依据质量管理体系要求，对客户需求进行全面评审。评审内容涵盖行业法律法规、公司内部规定以及客户的特定要求，确保均能满足后，方可签订合同/订单，并依据合同/订单为客户提供服务。

作业规范与过程监测：公司基于所售产品及服务的特性，制定了一套较为完善的服务作业规范体系。该体系涵盖职能分配与部门职责界定、过程运作控制程序、服务规范以及售后服务管理制度等多个关键方面。通过这些规范，明确了各部门在服务过程中的具体职责与工作流程，为保障服务质量和水平奠定了坚实基础。

与此同时，公司借助日常顾客满意度调查表等多样化方式，对服务全过程展开有效监测。这种监测机制能够及时收集顾客对产品和服务的反馈信息，以便公司及时发现问题并加以改进。经严格审核，抽查的



合同均保存状态良好，在合同条款、签署流程及存档管理等各方面，均符合质量管理体系的相关要求。

办公环境与业务动态：对办公室现场进行查看，环境清洁卫生，配备有电脑、打印机等日常办公设备，且设备运行状况良好。

审核期间，公司线上服务人员唐婷、王文翠、王宏伟正在进行贵州银行遵义分行信息服务，指导顾客在系统内如何兑换、解决顾客兑换过程中账号输入错误如何修正等问题。总经理周静、管代郭晓伟、项目部经理刘强正在进行贵州银行客户线上营销活动服务项目的标书编制工作，项目部设计人员正在进行贵州银行客户线上营销活动服务项目的系统调试工作。

人员资质：业务人员均经过培训且考核合格，同时具备多年工作经验，符合岗位资质要求。

产品交付：产品经检验合格后，通过快递方式运输至客户指定地点。产品交付后，公司严格履行服务合同中的各项承诺，最大程度降低客户抱怨和投诉的可能性。

售后反馈：管代介绍，自质量管理体系建立以来，服务未出现退货投诉情况。

查：《顾客满意度调查表》、《销售与服务质量绩效考核表》。

抽查客户：贵州银行股份有限公司遵义分行对公司提供的产品/服务，从产品质量、服务质量、交付、价格等方面进行了评估，总计得分95分。调查部门：项目部 日期：2025年11月20日。

抽查客户：芜湖金桔科技有限公司对公司提供的产品/服务，从产品质量、服务质量、交付、价格等方面进行了评估，总计得分94分。调查部门：项目部 日期：2025年11月20日。

抽查客户：上海金茂投资管理集团有限公司对公司提供的产品/服务，从产品质量、服务质量、交付、价格等方面进行了评估，总计得分94分。调查部门：项目部 日期：2025年11月20日。

查：《销售与服务质量绩效考核表》。

抽查刘强2025年《销售与服务质量绩效考核表》。考核人：周静。考核项目如下：

服务业绩：服务增长率：目标是增长5%，实际达到10%；建立客户档案：目标是完善客户资料，实际：已经建立客户电话、地址等档案；应收账款回收率：目标是90%，实际达到100%；完成领导交办的其他工作。

职业素质：具有责任心、工作积极主动、遇事不推诿；具有相应的专业技能，能够完成本身职责；工作有能力、对事判断正确、处事正确。

服务质量：顾客满意率达到要求；顾客投诉率0，实际为0；对客户热情礼貌对本职工作尽职尽责。

考核评分：94分。考核结果：优秀。

公司对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。与项目部负责人沟通，销售服务变更采取补充签订合同、协议的方式进行。自管理体系建立运行以来，尚未发生销售服务变更的情况。

查关键过程控制情况：

经识别，关键过程：咨询服务过程。公司于2025年9月10日对该过程进行了确认。服务人员：人员已经过培训考核合格，可以上岗。服务设备：电脑、手机等办公服务设备处于完好状态，定期进行维护保养，能够满足工作正常需求。服务所需的资源：办公场所、办公设施、人力资源等，合理配置。作业文件及记录：有服务提供过程程序文件，并对过程进行记录。环境：现场工作环境适宜，照明、通风良好。该关键过程具备达成质量要求的能力，确认合格。确认人：刘强、郭晓伟。



自此次确认后，人员及工作流程未发生变更，亦未出现需再次确认的情况。

产品和服务过程基本受控。

产品和服务放行：

制定并实施《服务过程提供控制程序》，为验证产品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。查见公司检验管理制度规定了原材料、生产过程、成品出厂所有产品的检验方法、要求。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。

部门负责人介绍，进货一般以验证供方的产品及服务质量为主，外部供方提供的产品、服务由项目部负责检验，实物产品检验项目包括：外观、规格型号、数量、合格证等，采取目测检查的方式。针对提供的服务通过过程监控、用户反馈等过程进行检验验收。

一、进货检验情况：

1、抽查“安徽锐动数字科技有限公司”提供服务检验记录

提供2026年2月17日-2026年3月1日顾客兑换商品截图，主要包括：喜马拉雅-季卡、喜马拉雅-月卡、爱奇艺VIP会员-黄金年卡、优酷VIP会员-黄金月卡、瑞幸咖啡-29元饮品券等，显示均按时到账。

公司按月对该供应商服务情况进行检查，并按月对账结算，提供安徽锐动数字科技有限公司给公司开具的电子发票（增值税专用发票），项目名称：*信息系统服务*信息服务费，开票日期：2026年01月16日。

2、抽查“深圳市渡渡鸟网络科技有限公司”提供服务检验记录

公司按月对该供应商服务情况进行检查，并按月对账结算，提供2025年12月对账单，有双方公司签章。提供深圳市渡渡鸟网络科技有限公司给公司开具的电子发票（增值税专用发票），项目名称：*信息系统增值服务*信息服务费，开票日期：2026年01月22日。

3、抽查“成都彦浩信息技术有限公司”提供服务检验记录

提供2026年2月25日-2026年3月1日顾客兑换商品截图，主要包括：腾讯视频VIP会员-月卡、腾讯视频VIP会员-季卡、哔哩哔哩大会员-月卡等，显示按时均到账。

公司按月对该供应商服务情况进行检查，并按月对账结算，提供2025年12月对账单，有双方公司签章。提供成都彦浩信息技术有限公司给公司开具的电子发票（增值税专用发票），项目名称：*信息系统增值服务*信息服务费，开票日期：2026年01月22日。

4、抽查2025.12.23产品检验记录：

外部供方：北京逸凡广告制作有限公司

服务内容：资料装订

提供北京逸凡广告制作有限公司给公司开具的发票，项目名称：*广告服务*打印胶装费，开票日期：2025年12月23日。

二、查顾客验收情况：

1、提供公司给顾客开具的电子发票（增值税专用发票）

顾客：广发银行股份有限公司乌鲁木齐分行

项目名称：*信息系统服务*信息服务费

开票人：郑红霞

开票日期：2026年1月12日

**2、提供公司给顾客开具的电子发票（增值税专用发票）**

顾客：贵州银行股份有限公司遵义分行

项目名称：*信息系统服务*信息服务费

开票人：郑红霞

开票日期：2025年12月3日

3、提供公司给顾客开具的电子发票（增值税专用发票）

顾客：广州农村商业银行股份有限公司

项目名称：*信息系统服务*信息服务费

开票人：郑红霞

开票日期：2026年3月10日

管代介绍，以上产品/服务均已交付顾客使用，质量满足顾客要求。

产品和服务放行基本符合要求。

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**内部审核情况：**

编制了《内部审核控制程序》，公司对王文翠、刘强进行了内审员授权，由组长郭晓伟组织内部审核。

提供有2025年度审核计划：

审核目的：验证本公司质量管理体系是否符合GB/T19001-2016/ISO9001：2015标准要求。

审核准则：GB/T19001-2016/ISO 9001：2015标准、质量手册、程序文件、顾客要求、法律法规、公司各类管理制度等。

审核日期：2025.12.15--2025.12.16。

审核组成员：王文翠、刘强

查有内审首末次会议的签到表。参加部门及人员：管理层（总经理、管代），综合部、项目部负责人。

审核计划已考虑到互查的公正性，无审核员审核本部门的工作，计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系。

提供了内部审核检查证据，其中包括对管理层、综合部、项目部的审核记录。审核按计划进行，抽查检查表综合部、项目部审核记录与计划相一致。

本次内审发现1个一般不符合项：未能提供员工能力评价记录，不符合GB/T 19001-2016标准 7.2条款。针对此项不符合，责任部门已分析了原因并采取了纠正措施，按要求于2025年12月17日进行了整改，对综合部负责人进行GB/T 19001-2016标准7.2条培训，强调人员所必要的能力及识别的重要性，防止类似问题再次发生。纠正措施实施有效。

内部审核结论：本公司管理体系在各方面基本达到标准要求，但仍有一定差距，各部门应当对内审开出的不符合报告认真整改、举一反三，制定纠正措施持续改进，使管理体系能得到正常而有效的运行。

与管代沟通，需要公司加强培训力度，关注培训结果的有效性，组织学习质量管理体系标准，提升人员能力，将企业的实际自我检查与内审结合，提升内审的有效性。避免将内审流于形式，与公司实际运行过程的自我检查机制脱节。



内部审核基本符合要求。

管理评审情况：

公司制定并实施《管理评审控制程序》，对管理评审过程进行控制。

查：《年度管理评审计划》，主要内容包括：评审目的、评审时间、评审参加人员、评审的主要内容。经查已按计划于2025年12月29日进行了管理评审。

主持人：总经理周静

参加人员：管代、各部门经理

查管理评审输入报告资料，管代、各部门提交了体系运行情况总结。主要内容包括：内部质量管理体系审核的结论及其改进措施的效果；与质量管理体系相关的内外部因素的变化；过程的业绩和销售产品质量的符合性；法律法规的遵循情况；方针、目标的执行情况；质量管理体系的建立和实施情况；顾客满意和相关方的反馈信息；外部供方的绩效；不合格及纠正措施；质量目标的实现程度；过程绩效以及产品和服务的符合性；监视和测量结果等。输入内容基本满足要求。

查管理评审输出资料，公司编制《年度管理评审报告》，经总经理批准后下发。内容主要包括：评审目的、评审的输入、评审的输出、体系评价、持续改进情况等，基本涵盖了标准要求。

管理评审结论：1、公司制定的管理目标均以实现，管理方针得到有效贯彻执行，管理方针、目标、指标适宜；2、能有效的控制体系服务和服务过程的全部质量安全活动；3、公司建立的管理体系基本符合标准要求，体系的建立是充分、适宜的，运行有效。

管理评审提出1项改进建议：进一步加强对地方政府对本行业的政策导向的学习贯彻，要求综合部要组织有针对性的培训。

检查管理评审改进建议的落实情况，已于2025年12月30日整改完毕并验证有效。见证资料：改进计划、管理评审培训记录表。

管理评审控制基本符合要求。

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

编制了《不合格、纠正及持续改进控制程序》，对纠正预防措施识别处理等作了规定，基本符合实际及标准要求。

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。

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。企业纠正措施的管理符合标准规定要求。不合格品输出的控制基本处于受控状态。

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。对设计开发过程中发现的



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。管理评审提出的纠正措施已整改。

3) 投诉的接受和处理情况：

自质量管理体系建立运行以来，公司没有发生质量事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

4) 企业实际情况与其预期质量目标之间存在的差距和改进机会

与公司总经理、管代进行面对面访谈，经询问总经理对公司质量方针、目标比较了解，全程参与了公司质量方针目标的制定、分解过程，对领导作用及承诺理解到位，能够积极推动资源提供到位。总经理介绍，体系运行以来，公司各项管理更加规范，2025 年公司经营目标、管理目标均得以实现。但与客户沟通存在反复的过程，顾客要求不能迅速领会，工作过程也存在反复。计划在 2026 年加强业务培训，提高与顾客沟通的有效性，争取一次性把工作做到位。公司部分人员对标准的理解不到位，与实际工作结合不紧密，在 2026 年将加大培训力度，促进管理体系与实际工作深度融合。审核组与总经理、管代沟通，建议公司加强记录管理。

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）：

公司制定《人力资源、知识及沟通控制程序》、《基础设施及过程环境控制程序》等程序及管理制度，对资源进行管理。为了实施质量管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。

——人力资源

公司现从业人员 10 人，管理人员 3 人，其他人员 7 人。

设置总经理、各部门经理、行政、技术、财务等岗位，岗位设置齐全，职工队伍相对稳定，管理人员有相关工作经验，研发人员经验较为丰富，人力资源基本符合要求。

——基础设施

资源的提供和外部供方获得的资源，包括人力资源、设备设施、工作环境、服务设施等情况，经营地址：北京市顺义区南彩镇桥头村箭杆河东路甲 1 号。此场所为租赁性质。提供顺义区农村土地租赁合同，出租方：黄希城。租赁面积 5.3 亩。租用用途：经营。租赁期限为 5 年，自 2023 年 11 月 10 日起至 2028 年 11 月 9 日止。公司办公面积约 150 平方米，包括办公室、会议室。

受审核方办公室及车间工作环境干净整洁，公司水电网齐备，为员工提供了基本的从事产品生产所需的安全、卫生、适宜的温度、湿度、洁净度以及防污染、防噪音等条件。

配置了办公设备：台式电脑、笔记本、打印机、400 电话、办公网络、办公桌椅等。

信息技术咨询服务工具：GCC、make、vim、sourceinsight。

监视和测量设备：无。

特种设备：无。

资源配置能够满足公司目前业务需要。

2) 人员及能力、意识：

制定并实施《人力资源、知识及沟通控制程序》，对人力资源进行管理，程序规定了招聘、考核、培



训等要求。

综合部为人力资源管理主控部门。部门通过开展工作分析，识别从事影响产品质量工作的人员的能力需求，建立公司各岗位的《岗位工作人员任职要求》（各部门配合），确定各岗位所需的教育（包括后续教育）、培训（包括上岗培训）、必备技能、工作经验等，报部门负责人审核，总经理批准。《岗位工作人员任职要求》经批准后，综合部以此作为人员选择、招聘、考核、培训的基础。

提供 2025 年培训计划表、培训记录表、岗位能力要求表、岗位能力确认记录，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定，内容符合要求。

公司通过网上招聘、员工推荐等方式招聘配备有管理人员、业务人员、操作人员等，能够满足主营业务要求。查看人员岗位能力确认记录，从学历要求、工作经历要求、技能与经验要求进行评价，各岗位人员均符合任职要求。

查特殊人员资质：无。

抽查公司与员工郑红霞、郭晓伟、张晶签订了劳动合同，有单位盖章、签字，在有效期内。

综合部负责负责员工培训工作，查 2025 年培训计划，培训内容主要包括：IS09001 体系培训、技术人员培训、内审员技能、行业标准及企业标准、风险意识管理、沟通技巧等。经查所提供的培训记录显示均达到了培训效果。

抽查：2025 年 9 月 10 日的培训记录，培训内容：IS09001 标准；参加人员：王文翠、刘强、周静、郭晓伟。培训方式：授课（培训老师：黄老师）。对考核情况进行了总结，进行了培训效果评价，结果有效。

抽查：2025 年 12 月 12 日的培训记录，培训内容：内审员技能培训；参加人员：王文翠、刘强。培训方式：授课（培训老师：黄老师）。对考核情况进行了总结，进行了培训效果评价，结果有效。

抽查：2026.02.10 的培训记录，培训内容：行业标准及企业标准的培训；参加人员：王文翠、刘强、周静、郭晓伟。培训方式：授课（培训老师：黄老师）。对考核情况进行了总结，进行了培训效果评价，结果有效。

公司通过对人员培训、招聘人员、调换岗位等措施，确保人员能够满足岗位要求。能通过培训提高岗位作业水平和质量意识，明确各岗位质量要求，自身工作质量影响。

▲现场询问企业内审员王文翠、刘强，二人对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，并且内审是在外聘老师指导下进行，不具备独立审核的能力。——开具不符合。

3) 信息沟通：

企业在质量手册中对内外部沟通进行了策划，基本符合标准要求和公司实际。

公司内部沟通的方式：会议、检查、培训等方式，公司随时有需要传达的事情和问题，随时召开会议，总结布置工作的完成情况和需改进的方面。

经交流，体系运行中，通过口头、电话、办公会议等方式进行内部沟通，外部信息进行沟通的情况：主要是通过媒体、政府网站、上级监管部门，了解质量要求，及时采取应对措施。公司对内部、外部交流比较畅通。基本符合标准要求。

4) 文件化信息的管理：

制定并实施《文件和记录控制程序》，基本符合标准要求。

公司于 2025 年 9 月 10 日按照 GB/T19001-2016 标准的要求，编制了质量手册、《程序文件》、《管理



制度汇编》等，按照策划的文件对管理体系各过程进行了管理，形成了记录。经文件审核和现场核实，公司的体系文件基本符合管理体系标准的要求，体现行业和企业特点。对文件的控制符合基本要求。

查看成文信息包括：一层次文件质量手册、二层次文件程序文件、另有三层次文件管理制度汇编包括：岗位职责和任职要求、办公设备维护保养制度、采购管理制度、考勤管理制度等。另有法规、标准等外来文件，收集的文件适宜有效。提供《记录清单》，保存期限3年。经查该公司针对文审提出的问题，对质量手册进行了修改，其他文件无更改情况。公司文件和记录主要以电子文档和纸质两种形式进行保存，电子原版文档综合办统一保存。查文件的编制、审核、批准情况：

质量手册编号：TP/SC-2025；版本号 A/1；受控状态：受控；审核：郭晓伟，审批：周静，发布实施日期：2025年9月10日。《程序文件》编号：TP/CX-2025；版本号 A/0；受控状态：受控；审核：郭晓伟，审批：周静，发布实施日期：2025年9月10日。现场提供《受控文件清单》，内容包括：文件编号、文件名称等，登录有质量手册、《程序文件》、《管理制度汇编》等。均在有效期内，符合要求。

提供《文件发放回收登记表》，内容包括：文件名称、文件编号等。公司使用的质量有关外来文件由综合部收集、统一编号后并分发相关部门。公司目前基本以电子版本方式发放。

公司目前没有回收文件。以版本进行更新。

现场提供《外来文件清单》，主要包括：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国标准化法、质量管理体系要求 ISO9001:2015、科技咨询服务质量要求 DB34/T 3970-2021、管理咨询服务规范 SB/T 11222-2018 等。

现场提供《记录清单》包括质量管理体系所用记录，基本满足标准要求。易于识别和检索，能够到达唯一可追溯。记录主要是电子版、部分用纸张形式。

与部门负责人沟通，部分记录需要进一步规范，建议公司加强记录管理。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：信息技术咨询服务

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，北京太平永顺科贸有限公司的

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 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：岳艳玲

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。