



江苏海辰云科信息技术有限公司

2025 年度质量信用报告

一、前言

1.1 报告编制说明

本报告严格依据 GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》国家标准编制，遵循客观性、真实性、规范性、全面性、公开性原则，如实披露本企业报告期内质量管理体系运行、产品质量管控、质量诚信建设、信用履约、社会责任履行等相关情况，客观呈现企业质量信用水平，接受社会各界监督。

报告周期：2025 年 1 月 1 日-2025 年 12 月 31 日。本报告中的数据如无特别说明，均为在此期间内数据。

报告组织范围：江苏海辰云科信息技术有限公司所有生产经营活动。

报告发布形式：公开对外发布报告。

报告发布周期：本报告为年度报告，原则上每年定期发布一次。

报告数据说明：报告所有数据均来自公司实际情况或调查数据，数据真实有效，可追溯核验。

报告的获取方式：本报告以网络形式发布，可在我公司网站获取。

1.2 高层致辞

质量是软件企业的核心竞争力，诚信是数字化服务的立身之本。2025 年，公司始终坚守“创新协作、专业敬业和追求卓越”的经营理念，严格落实企业质量主体责任，持续完善软件研发质量管理、信息安全管控、项目交付履约、客户运维服务全链条管理体系。

本年度，公司持续优化软件研发流程，规范软件全生命周期管理，严控软件质量风险；严格遵守网络安全、数据安全、个人信息保护相关法律法规，坚守诚

信履约准则，保质保量完成各类软件项目交付与技术服务。全年无重大软件质量事故、无网络安全事件、无行政处罚、无失信公示记录，客户服务质量与企业信用水平稳步提升。

未来，公司将持续深耕软件质量建设，强化技术研发与质量管控能力，完善信用自律机制，以稳定、安全、高效的软件产品与专业、规范、贴心的技术服务，践行质量承诺、坚守诚信底线，持续为客户创造价值，树立软件行业诚信经营标杆。

1.3 企业基本概况

江苏海辰云科信息技术有限公司成立于 2014 年，注册资本 1000 万元人民币，位于无锡市滨湖区梁清路 88 号运河湾现代产业发展中心 3 号楼 705，是一家专业从事企业级网络安全、信息安全、云计算、云桌面、IT 基础设备等产品及运维服务研发、销售的国家级高新技术企业。公司聚焦云安全、云桌面领域为工业制造、金融、政府等垂直行业提供定制化解决方案，随着 IT 服务市场集中度提升，公司通过与 Microsoft、Oracle、Adobe 等国际厂商的战略合作，在基础架构和行业应用领域形成差异化竞争优势。

公司具备完善的体系资质，已通过 ISO9001 质量管理体系、ISO27001 信息安全管理体系、GB29490 知识产权管理体系等多项体系认证，并持有 ITSS 信息技术服务标准证书及 CMMI 软件能力成熟度认证证书，凭借扎实的技术实力与规范化的运营能力，公司相继获评江苏省专精特新中小企业、江苏省三星上云企业、无锡市瞪羚企业、无锡市工程技术研究中心、江苏省民营科技企业、江苏省培育数据企业等多项重要资质与荣誉称号。历经多年稳健发展，公司已建立起规范化、系统化、标准化的经营管理体系，产品质量持续稳定可靠，履约能力获得客户与合作伙伴的广泛认可。公司始终坚持诚信经营，从未发生重大质量事故、信用失信或行政处罚等不良记录，凭借过硬的产品质量与良好的商业信誉，树立了优质的行业品牌形象。



二、正文

2.1 企业质量理念

2.1.1 企业质量价值观与目标

核心质量价值观：公司立足数字化与网络安全行业发展大局，坚持以战略视角统筹质量建设与诚信经营，树立“以合规为基石、以品质为核心、以客户为导向、以诚信为根本”的质量管理理念，构建全员参与、全程可控、持续精进的大质量管控体系。

企业质量目标：公司深度对标国际厂商质量管理标准，建立以 ISO 9001 质量管理体系为核心，适配政企、工业、金融等高端目标客户准入要求的一体化质量管控体系，坚守“缺陷预防、全员共治、客户导向、质量为本、诚信自律、守信履约”的核心准则，摒弃事后整改的传统模式，建立前置预防、过程严控、闭环迭代的现代化质量管理模式。公司已全面建成覆盖市场需求、技术研发、资源采购、项目交付、运维服务、安全合规的端到端全链路大质量、大诚信体系，实现质量管控无死角、质量管理全员化、质量改进常态化，以体系化能力保障产品安全、服务高效、交付可靠，持续满足并超越客户质量预期。

2.2 内部质量管理

2.2.1 质量管理机构建设

公司建立层级清晰的质量信用管理责任体系，各部门权责清晰、协同联动，实现全流程质量管控，具体职责如下：

- (1) 总经理为质量与信用第一责任人，统筹整体质量合规与信用建设工作；
- (2) 公司设立了质量管控部，聘任首席质量官牵头落实质量管理体系落地、质量风险排查、信用档案管理，质量管控部负责研发过程质检、项目质量审核、缺陷统计、整改跟踪、客户质量问题闭环；
- (3) 研发部负责代码质量、软件功能、系统性能、漏洞管控；
- (4) 项目实施与运维部负责现场实施质量、交付规范及上线后系统稳定运行与服务保障；

(5) 市场部负责合同履行、诚信经营管控。

2.2.2 质量管理体系运行

公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国著作权法》《计算机软件保护条例》等相关法律法规，软件产品功能完备、运行稳定、安全可靠，切实履行软件企业的质量主体责任。

公司建立完善的质量信用管理体系，《企业质量信用管理制度》《信用履约管理办法》《失信风险防控规则》，将质量信用管理纳入企业常态化管理工作。明确信用管理岗位职责，常态化开展企业信用自查、风险排查，严格规范合同履行、质量承诺、宣传公示、账务履约等各类经营行为，杜绝质量失信、合同违约、虚假宣传、违规经营等不良行为。

公司制定了明确的质量方针和年度质量目标，通过内部文件发布、会议宣贯、培训教育等方式确保全体员工理解和执行。建立了常态化的质量教育培训机制，2025 年度累计开展质量专题培训 10 次，覆盖软件开发规范、代码审查标准、测试方法论、信息安全意识、知识产权合规等内容，全员培训覆盖率达 100%。

报告期内，公司质量管理体系持续有效运行。依托内部审核、管理评审等机制，公司主动排查体系运行漏洞及质量管控隐患，对审核发现的问题严格执行“制定方案、落实整改、验证闭环”的全流程管理，确保整改措施落地见效。在此基础上，公司持续优化质量管理流程，确保体系与生产经营发展需求动态适配，全面提升质量管控的标准化与规范化水平。

2.3 企业质量诚信

2.3.1 质量诚信管理

(1) 软件产品设计环节的诚信管理

严格遵循需求规格说明，确保功能实现与客户需求一致；
建立需求变更管理流程，确保变更可追溯、可管控。

(2) 软件开发过程的诚信管理



严格执行编码规范与代码审查制度；

建立自动化构建与持续集成流程，确保交付质量；

对开发团队定期开展质量诚信教育与技术培训。

（3）软件测试与质量保障

建立功能测试、性能测试、安全测试等多层次测试体系；

测试覆盖率 $\geq 98\%$ ，缺陷修复率 $\geq 99\%$

（4）产品交付与售后质量诚信管理

规范软件交付流程，确保交付物完整、文档齐全；

建立客户投诉与问题响应机制，承诺 7x24 小时内响应、3 个工作日内解决。

2.3.2 质量文化建设

2025 年，公司持续推进质量诚信文化常态化建设，将质量、诚信、合规理念融入全员日常工作。全年组织软件质量管控、代码规范、测试标准、网络安全、诚信履约、合规经营专项培训多场次，覆盖研发、测试、实施、运维、销售全员。

公司建立质量诚信考核机制，将项目交付质量、缺陷管控、客户评价、合规履职、诚信服务纳入员工及部门绩效考核，设立质量先进、服务标兵评选机制，对质量失信、违规操作、敷衍服务行为严格问责，营造“人人重质量、人人守诚信、人人讲合规”的企业氛围。

2.4 企业质量基础

2.4.1 产品质量标准

公司严格遵循国家、行业及信息技术、网络安全相关标准开展产品研发与技术服务，所有业务交付均对标国标、行标及客户行业规范要求。执行的主要质量标准：GB/T 16260《软件工程 产品质量》、GB/T 25000《系统与软件工程 系统与软件质量要求和评价》、GB/T 22239《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》等。

企业建立内部标准化管控体系《软件开发流程管理规范》，统一研发规范、测试标准、交付标准、服务标准，确保产品质量、服务质量标准化、规范化、同



质化。公司持续对标行业先进标准，动态更新内部标准体系，不断提升标准化管控水平。

2.4.2 认证认可情况

公司资质体系完备、合规能力突出，持有 ISO9001 质量管理体系、ISO27001 信息安全管理体、ISO27001 信息安全管理体认证、GB29490 知识产权管理体系多项权威认证，同时具备 CMMI、ITSS 等软件与信息技术服务专项资质，拥有多项软件著作权与核心技术知识产权。所有资质持续有效、按期年审，为企业质量管控、诚信经营、合规发展提供坚实体系支撑。

2.5 产品质量责任

2.5.1 产品质量管理

公司产品开发以集成产品开发流程作为执行标准，其中安全相关要求纳入软件安全开发周期（SDL）管理，作为 IPD 流程的子集予以专项保障。公司每月例行对 IPD 流程执行情况进行检视，识别流程中的优化点，确保产品质量持续稳定。同时，公司构建了端到端的质量度量 and 评估机制，覆盖产品全流程各环节，通过定量分析与客户调研相结合的方式，快速识别质量风险并加以防范，实现质量管控的前瞻性和主动性。

2.5.2 产品质量承诺

公司严格履行企业质量主体责任，公开恪守合规研发、品质交付、安全可控、诚信履约、优质服务的质量承诺。所有软件产品、数字化服务均严格遵循国家法律法规与行业标准，无侵权、无盗版、无违规数据处理行为，如实公示产品功能、技术能力与服务范围，坚决杜绝虚假宣传、劣质交付、失信履约行为，全力保障客户合法权益。

报告期内，企业所有出厂产品均严格符合国家强制性标准、行业规范、企业备案标准，产品各项性能指标、安全指标、环保指标全部达标，无不符合标准的产品流入市场。定期委托第三方权威检测机构开展产品质量抽检，所有抽检结果全部合格，无产品质量不合格、质量造假、以次充好等违规行为。



2.5.3 产品召回管理

公司建立完善的缺陷产品、问题服务风险处置与召回整改机制，明确问题识别、风险评估、客户告知、整改修复、复盘优化全流程管理规范。报告期内，公司交付的所有软件产品及技术服务质量稳定、安全可控，无缺陷产品、无重大问题服务，未发生产品召回事件。

2.5.4 “三包” 责任履行

公司严格落实信息技术服务质量担保责任，建立完善的售后报修、故障修复、优化迭代、问题处置服务机制。针对交付项目提供常态化运维保障、故障处理、功能优化、技术咨询服务，严格履行服务保障义务，做到问题及时响应、故障快速处置、服务全程跟进，切实落实质量担保与售后服务责任。报告期内无服务纠纷、无维权投诉、无责任违约情况。

2.5.5 质量荣誉与奖励

凭借稳定的产品质量、规范的服务履约、良好的诚信口碑，公司先后获评江苏省专精特新中小企业、无锡市瞪羚企业、无锡市工程技术研究中心、江苏省民营科技企业、江苏省培育数据企业等多项省市级荣誉，质量建设与信用发展获得行业与主管单位认可。

2.6 质量风险管理

2.6.1 售后服务管理

公司建立完善的售后服务体系，并通过实施科学的从问题到解决流程规划（Issue to Resolution，简称 ITR）管理流程，实现客户需求的迅速响应与高效处理。针对产品和服务过程中存在的问题，公司增加解决方案评审流程以及方案对齐确认的节点，确保客户对过程关键环节的认可。同时，客户可通过线上电话热线、在线客服、线下直接联系代理商进行服务报障。若对服务不满意，客户可通过投诉热线，邮件等方式进行投诉，当天即可快速得到响应和处理。问题处理完成后，针对部分客户回访仍存在不满意的，对应问题会被反馈相关部门进行



修复，直到客户认可满意。建立“24 小时响应、72 小时闭环、全流程回访”的投诉处置机制。

2.6.2 信息安全与客户隐私保护

公司严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等国家法律法规，奠定良好的信息安全基础。报告期内，公司未发生数据安全和客户隐私泄露事件。网络攻击和信息窃取等安全威胁日益严峻，若管理不当可能发生重要信息、客户资料泄露等负面事件，导致法律诉讼、罚款以及声誉损害。有效的信息安全管理不仅有助于避免风险，还有利于增强客户信任和满意度，助力收入增长。以国际最佳实践为模板，建立高标准、全覆盖、满足全方位监管要求的信息安全与隐私保护管理体系，完善风险识别与网络安全管理措施。定期开展员工信息安全意识培训，报告期内开展攻防演练 4 次，开展护网安全意识培训 4 次。开展信息安全管理认证，并邀请专业的第三方机构进行审核，报告期内已取得 ISO27001 信息安全管理认证证书。

2.7 存在不足及下年度改进计划

2.7.1 存在不足

2025 年，公司质量诚信体系整体运行平稳，质量管控、履约服务、合规信用各项工作均达标落地，但结合体系内审、管理评审及业务复盘情况，对照行业高标准质量诚信建设要求，公司在精细化管理、体系深度落地、质量创新提升等方面仍存在部分短板与提升空间。

一是全流程质量精细化管控仍有提升空间。公司大中型项目管控规范、流程完备，但针对小型迭代项目、短期技术服务的过程质量记录、阶段性评审、资料归档的精细化、标准化程度仍需加强，部分轻量化业务存在过程管控记录简略、阶段复盘不够细致的问题，全业务场景同质化、标准化管控能力有待进一步夯实。

二是全员质量诚信常态化教育深度不足。公司常态化开展质量合规、诚信履约、网络安全培训，但培训形式多以制度宣贯、集中学习为主，针对研发、实施、



运维、销售等不同岗位的定制化、场景化质量诚信教育覆盖不足，基层员工质量风险预判意识、诚信自律主动性仍需持续强化。

三是质量技术管控手段有待持续升级。当前公司质量管控以流程规范、人工评审、阶段性检测为主，自动化质量检测、智能风险预警、全链路数字化追溯的覆盖范围有限，测试自动化、质量数据统计分析、缺陷溯源智能化水平仍可进一步提升，质量管控效率与精准度具备优化空间。

四是供应链质量诚信动态管理体系需进一步细化。公司已建立供应商准入、评审机制，但针对合作供方的质量履约动态考评、信用分级管理、常态化复盘机制不够细化，对上游合作资源的质量稳定性、服务合规性、诚信履约情况的过程管控力度仍需加强。

2.7.2 下年度改进计划

针对本年度质量管理与诚信建设短板，结合行业质量标准、客户服务要求及企业发展规划，公司制定 2026 年度质量诚信专项提升计划，聚焦精细化、数字化、常态化、体系化升级，全面提质增效、固本强信。

第一，深化全场景质量精细化管理，完善全流程闭环管理。进一步细化大、中、小型项目及各类技术服务的分级质量管控标准，统一全业务过程评审、质量记录、资料归档规范，补齐轻量化业务管控短板。健全项目全生命周期质量复盘机制，针对交付细节、服务流程、问题缺陷开展常态化复盘，实现所有业务质量管控无死角、流程可追溯、问题可闭环，全面提升整体质量管理精细化水平。

第二，推进分层分类质量诚信教育，筑牢全员诚信质量意识。优化培训体系，结合各岗位业务特点，定制研发质量、测试规范、交付履约、服务诚信、数据合规、网络安全专项培训内容，改变统一化培训模式。定期开展质量案例警示教育、诚信履约标兵评选、岗位质量技能考核，将质量诚信履职情况与岗位绩效、评优评先深度绑定，构建全员主动重质量、守诚信、讲合规的长效氛围。

第三，升级数字化质量管控手段，提升质量风控智能化水平。持续扩充自动化测试、安全扫描、风险监测工具的应用覆盖范围，推进质量管控数字化、智能化升级。搭建质量数据统计分析机制，对软件缺陷、服务问题、客户反馈数据进



行定期分析溯源，精准定位质量薄弱点，针对性开展工艺优化、流程整改与技术迭代，持续降低产品缺陷率与服务风险点。

第四，完善供应链质量诚信分级体系，强化源头质量管控。优化供应商准入、考核、评级、淘汰全流程机制，建立供方质量诚信动态考评台账，从技术能力、交付质量、履约诚信、合规水平、售后保障等多维度开展年度复评与季度抽查。强化优质供方战略合作，对不合格供方及时清退，从供应链源头夯实产品与服务质量根基。

第五，健全质量风险常态化防控体系，强化应急处置能力。持续优化质量风险、安全风险、信用风险排查机制，实行月度自查、季度复盘、年度评审的常态化风控模式，提前识别、预判、化解各类质量信用隐患。定期开展质量事故、网络安全、服务应急实战演练，完善应急处置流程，全面提升突发问题处置效率与风险管控能力。

第六，持续深化质量诚信品牌建设，主动接受社会监督。持续严格落实质量主体责任，恪守诚信经营底线，按期公开年度质量信用报告，主动公示质量体系运行、服务履约、合规经营相关情况。以高品质产品、高标准服务、高信用履约持续巩固企业行业口碑，全力打造质量过硬、诚信可靠、合规稳健的现代化信息技术服务企业。

三、报告结语

2025 年度，公司严格恪守国家质量、网络安全、数据合规、诚信经营相关法律法规，全面落实企业质量主体责任，持续完善质量诚信体系建设，质量管理规范有序、项目交付稳定可靠、客户服务优质高效、企业信用合规良好。全年未发生质量安全事故、网络安全事件、行政处罚及失信违约行为，各项质量信用目标圆满完成。

质量立业、诚信兴企是企业持续发展的永恒主题。未来，公司将持续深耕质量体系建设、强化全员诚信意识、精进产品与服务品质、完善风险防控与长效信用管理机制，持续补齐管理短板、优化管控流程、提升核心质量竞争力。公司将始终坚守质量底线、恪守诚信初心，以标准化的管理、高品质的产品、专业化的



江苏海辰云科信息技术有限公司

Jiangsu Haichen Yunke Information Technology Co., Ltd.

服务履行企业社会责任，持续维护良好的企业质量信用形象，坚持合规稳健、高质量可持续发展，自觉接受社会各界监督。

江苏海辰云科信息技术有限公司

2026年4月30日

