

项目编号：0575-2021-Q-2023

# 管理体系审核报告

## （ 监 督 审 核 ）



组织名称：四川帕普特科技有限公司

审核体系：■质量管理体系（QMS） □50430（EC）

☐环境管理体系（EMS）

☐职业健康安全管理体系（OHSMS）

☐能源管理体系（ENMS）

☐食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

☐其他\_\_\_\_\_

审核组长（签字）： 张心

审核组员（签字）： 张心

报 告 日 期： 2023 年 06 月 08 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

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：张心

组员：张心



## 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     |
|----|----|------|------|--------------------|----------|
| 1  | 张心 | 组长   | 审核员  | 2021-N1QMS-3207381 | 33.02.01 |

#### 其他人员

| 序号 | 姓 名 | 审核中的作用 | 来 自  |
|----|-----|--------|------|
| 1  | 李雅曦 | 向导     | 受审核方 |

### 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，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典等。

e) 适用的产品（服务）质量标准：计算机软件文档编制规范GB/T 8567-2006、信息技术软件维护GB/T 20157-2006、计算机软件测试规范GB/T15532-2008、《信息技术设备的安全》（GB4943-2001）、《计算机软件需求规格说明规范》GB/T9385-2008等等标准。

#### f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同、技术协议。

### 1.5 审核实施过程概述



**1.5.1 审核时间：**2023年06月08日上午至2023年06月08日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年5月27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）：

计算机应用软件开发

**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：成都市金牛区一环路北四段 102 号 4 栋 1 单元 2 层 216 号

办公地址：四川省成都市人民南路四段一号 23 楼 2 单元 3 号

经营地址：四川省成都市人民南路四段一号 23 楼 2 单元 3 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 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资格使用情况：

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（1）项，涉及部门/条款:技术部 7.1.5 条款。

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：2023 年 6 月 10 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 2024 年 6 月 8 日前。

2) 下次审核时应重点关注：监视和测量资源的管理；生产和服务提供控制。产品和服务的放行控制。

3) 本次审核发现的正面信息：

管理体系健全，领导能够重视，各部门能够贯彻执行体系文件。

**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重视和支持, 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: 生产和服务提供过程控制。产品和服务放行控制。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、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

组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现总质量目标而建立的各层级质量目标具体、有针对性、可测量并且可实现。

总质量目标实现情况的评价, 及其测量方法是:

| 质量目标        | 计算方法                  | 责任部门 | 目标实际完成<br>(2022 年 4 季度<br>-2023 年 1 季度) |
|-------------|-----------------------|------|-----------------------------------------|
| 项目验收合格率>98% | 项目交付合格数/合同签订总数量 x100% | 技术部  | 100%                                    |
| 客户满意度>90 分  | 顾客调查总得分/调查顾客总数 x100%  | 综合部  | 97 分                                    |

查 2022 年 4 季度-2023 年 1 季度总目标及部门策划目标已实现既定目标。

### 2.2 重要审核点的监测及绩效

□符合 ■基本符合 □不符合

组织策划了《设计和开发控制程序》、《标识与可追溯性控制程序》、《纠正、预防与改进措施控制程序》、《不合格输出控制程序》、《基础设施和过程运行环境管理程序》等程序文件, 符合质量管理体系标准和企业实际情况。

不适用条款: 无

1、抽计算机应用软件开发过程控制情况。

查看受控条件和实施情况。

a) 产品特性信息: 出示销售合同、需求分析等。内容包括: 项目名称、实现功能要求、交期等。开发的工作按设计和开发控制程序、数据库设计规范、项目结构规范、编码规范等, 每个项目均进行了策划, 策划了项目的预期要求、时间、工作分工, 在不同的阶段有不同的测试、验证、确认要求标准;

b) 监测设备: 技术部均按策划的要求配置了相应的检测设备, 主要为测试软件及测试平台, 包括: Java 开发环境、eclipse 集成开发环境、gitTree 版本管理工具, 软件性能测试工具 WRK 等。负责人讲, 均采用自己确认的方式进行控制。查确认记录。不能提供对软件性能测试工具 WRK 进行了确



认的记录。

c) 监视和测量活动：技术部均按策划的要求配置了相应的检测设备，主要为测试软件及测试平台，包括：Java 开发环境、eclipse 集成开发环境、gitTree 版本管理工具，软件性能测试工具 WRK 等。负责人讲，均采用自己确认的方式进行控制。查确认记录。不能提供对软件性能测试工具 WRK 进行了确认的记录。

d) 基础设施：电脑、服务器及办公设施，可以满足计算机应用软件开发需要。

e) 运行环境：防摔防碰，防水防潮，无火源热源。严格执行劳动法，8 小时工作制，避免过度疲劳。工作状态良好。

f) 人员能力：操作人员等培训合格上岗，具备工作能力，能胜任本职工作。

g) 防止人为错误：对操作人员培训，配备监视和测试软件工具，控制参数

h) 特殊过程：无。

i) 转序和交付：设计阶段经测试合格后方可转序、交付。

现场观察：计算机应用软件开发控制情况。

现场观察：查，公司近期设计完成的应用软件开发项目：“网络电视质量保障平台软件开发项目”该项目已经完成，目前在开发项目为：IPTV 电子菜单平台软件开发项目。目前该项目进行到测试阶段。

现场观察计算机应用软件开发服务流程：

洽谈项目—立项与策划——需求分析——设计开发——编码——测试——发布上线—验收—交付。

需确认/特殊过程：无

关键过程：研发过程

外包过程：无

现场观察研发过程，流程控制结果，符合《设计和开发控制程序》要求。

编制《设计和开发控制程序》，符合标准和实际。

设计和开发活动：

目前在开发项目：IPTV 电子菜单平台软件开发项目《软件研发计划书》：出示该项目合同。

项目联系人：杨浩宇

参加人员：开发人员：徐欢欢、申云龙；维护人员：赵翌寒；测试人员：李明



计划起止时间：2023.01.01~2023.12.31

提供项目开发计划书：

计划书明确的设计开发的工作内容、完成时间、目标等。

a) 抽查《设计和开发计划》，项目来源：顾客要求和合同协议等。出示《软件研发计划书》。计划书明确了设计开发的工作内容、责任人、完成时间、目标、资源需求等。项目负责人：杨浩宇。

b) 《设计和开发输入清单》。参加评审人员：杨浩宇等。输入内容包括：1、技术文件、系统开发标准及规范、客户合同。2. 项目目的、背景、业务需求；3. 功能要求。评审结论：输入充分适宜，清晰完整，无自相矛盾的情况。

c) 查 软件设计和开发输出文件：

系统技术方案

数据库安装配置手册

中间件的安装配置手册

反向代理服务器配置手册

缓存服务器安装配置手册

监控平台安装配置手册

系统内核配置手册。。。。。

能够满足设计和开发输入的要求。设计和开发输出文件在发放前，经过了相关人员校对、标准化审查、相关部门负责人会审、部门负责人批准等。

d) 查：设计和开发控制情况。抽在建及完工项目软件设计过程质量控制情况。主要有软件设计过程的评审、验证、确认、软件测试等。出示了功能测试报告、用例测试、Bug 清单，客户验收记录等。

以上设计开发控制过程内容详实，均有相关人员签字。

e) 公司策划了设计变更的管理要求。对于功能优化、设计测试不符合等问题进行的变更，均按设计开发程序要求，进行更改后再次测试，合格方能通过。出示项目“IPTV 电子菜单平台软件开发项目”变更情况记录。有时间、变更内容、验证及结论等，内容详实。

3、交付后活动：对于已经交付的软件产品，公司承诺：产品交付后随时跟踪质量状况，发现问题及时进行解决。公司的售后服务主要内容有：提供系统性能优化服务，免费运维期间为用户提供免费系统运维服务等。现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求，自 2022 年 5 月（1 监）至今没有顾客投诉情况。交付后活动：符合要求

4、组织在生产和服务提供的整个过程中对产品和监视和测量状态进行标识和追溯。





公司软件在编制过程中对标识和可追溯性进行了规定。规定每个代码块必须标识代码块的功能、编制人、编制时间，若有修改，必须注明修改时间、修改人、修改内容等。对于软件设计的输出资料（软件、说明书等），必须有编号、文件名、版本号等进行标识。标识和可追溯性基本满足要求。

5、组织爱护在组织控制下或使用顾客或外部供方的财产。目前的顾客或外部供方财产包括：个人信息等。顾客或外部供方财产控制符合要求。

6、公司质量体系对产品的防护进行了规范，包括：标识、保密、储存等保护措施。软件的防护：公司对软件运行环境提出要求，客户在使用过程中安装必要的杀毒软件，避免软件使用过程中被破坏。同时，对于软件、数据库等均采取双机备份，可及时恢复系统和数据。公司自留的部分资料均由专人进行保管，载体为电子件，并进行了加密处理，以防止泄密。防护基本符合要求。

7、公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：设计方案更改、产品信息更改等。公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。对于方案、产品信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。近期暂无设计方案、产品信息变更的情况。

8、组织已经制定与信息的收集、数据分析、改进方法以及客户满意反馈相关的程序，并生效。

组织已分析和评价通过监视和测量获得的适当的数据和信息。

组织监视了顾客对其需求和期望已得到满足的程度的感受，调查方式：于2022年12月对3家客户进行了满意度调查，达到97分，针对顾客不满意的问题进行了分析和改进。

### 2.3 内部审核、管理评审的有效性评价

■符合 □基本符合 □不符合

组织策划了《内审控制程序》，编制了《年度内审计划》，对内部审核方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法等。在2023年4月6日按照策划时间间隔实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。内审员经过了培训，未出现内审员审核自己有关的区域。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，填写了检查记录。内审开出的不符合项，已由责任部门确认后写出了原因分析，提出了纠正和纠正措施，并实施了纠正和整改，内审员及时进行了跟踪验证和关闭。审核组长宣布了《内审报告》，报告了审核结果，对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。按照标准要求保留了内部审核有关信息。内部审核过程真实有效。

组织策划了《管理评审控制程序》，编制了《管理评审计划》，规定了评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致，并在2023年4月15日进行管理评审。最高管理者主持会议，各部门负责人参加了会议。管理评审输入考虑并覆盖了标准等要求。管理评审输出形成了《管理评审报告》，管理评审结论：管理体系具有持续的适宜性、充分性和有效性，管理目标充分适宜有效，管理体系运行正常有效等。管理评审输出提出了改进决定和措施，包括改进的机会、管理体系所需的变更、资源需求等。改进措施的实施由综合部牵头对相关人员进行技术培训。查见改进计划，计划在2023年12月前逐步完成各类相关培训，目前改进还在进行中。管理评审保留了形成文件的信息，作为管理评审结果的证据，管理评审过程真实有效。





## 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**: 组织策划了《不合格输出控制程序》，符合企业实际和标准要求。明确了各类、各阶段的不合格的控制管控要求，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的影响程度。确定和选择改进机会，并采取必要措施改进管理体系，实现管理体系的预期结果。体系运行以来未发生对不合格品进行让步放行的情况，部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。不合格品、不符合控制基本满足要求。

2) **纠正/纠正措施有效性评价**: 组织策划了《纠正、预防与改进措施控制程序》，符合企业实际和标准要求。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。对生产及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。管理评审提出的纠正措施已经整改完毕并验证。

3) **投诉的接受和处理情况**: 近一年以来，没有发生重大质量事故及重大顾客投诉和行政处罚事件等。

## 三、管理体系任何变更情况

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

## 四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次不符合发生在综合部，涉及条款7.2，经本次验证得到了整改，针对上次审核中不符合项所采取的纠正或纠正措施实施有效。

## 五、认证证书及标志的使用

现场查 公司宣传册、名片、产品包装及宣传栏等，未见认证证书及标志的违规使用情况发生。

## 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》

## 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，（四川帕普特科技有限公司）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 checked="" type="checkbox"/> 符合 | <input type="checkbox"/> 基本符合            | <input type="checkbox"/> 不符合 |
| 适用要求        | <input checked="" type="checkbox"/> 满足 | <input type="checkbox"/> 基本满足            | <input type="checkbox"/> 不满足 |
| 实现预期结果的能力   | <input checked="" type="checkbox"/> 满足 | <input type="checkbox"/> 基本满足            | <input type="checkbox"/> 不满足 |
| 内部审核和管理评审过程 | <input checked="" type="checkbox"/> 有效 | <input 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  |

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:张心



## 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。