

项目编号: 10508-2023-Q

管理体系审核报告

(再认证审核)



组织名称: 河北启天信息技术有限公司

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): 吉洁

审核组员 (签字): /

报 告 日 期 : 2023 年 9 月 12 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

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
☒ 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：吉洁

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	吉洁	组长	审核员	2022-N1QMS-4022240	29.09.01,33.02.01

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	刘莹莹	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质量管理体系认证申请者的再认证申请，通过检查受审核方的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，判断受审核方关键绩效的满足能力、改进机制的完善程度、管理体系整体的持续符合性和有效性、以及与认证范围的持续相关性和适宜性，从而确定是否推荐保持认证注册资格并换发证书。

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：质量手册、程序文件；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：《民法典》《产品质量法》《网络安全法》《消费者权益保护法》

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：GB/T 15532-2008《计算机软件测试规范》、GB/T 9385-2008《计算机软件需求规格说明规范》、GB/T 20157-2006《信息技术 软件维护》

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： 2023年09月11日 上午至2023年09月12日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年9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）：

经与管代沟通，企业近一年无计算机外围产品的销售服务，故变更范围

原范围：计算机软件研发；计算机及外围辅助设备、安防产品的销售

变更后范围：计算机软件开发及技术服务

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：石家庄桥西区裕华西路乐活时尚广场 B 座 20 层

办公地址：石家庄桥西区裕华西路乐活时尚广场 B 座 20 层

经营地址：石家庄桥西区裕华西路乐活时尚广场 B 座 20 层

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）：

1.5.4 一阶段审核情况(适用时)

于 年 月 日- 年 月 日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：

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：因变更认证范围，对日程安排进行了调整，详见管理体系审核计划（通知）书（附：审核日程安排表）

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：行政部 7.5.3

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 10 月 11 日提交审核组长。

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 9 月 12 日前。

2) 下次审核时应重点关注：服务过程的控制、产品和服务的放行、内审、管理评审



3) 本次审核发现的正面信息:

组织通过管理体系运行,明确了组织机构和部门的质量职责。质量手册、程序文件、作业文件得到有效的完善和落实。进行了过程的识别,过程识别较为充分,明确了外包过程和需确认过程,制定了质量目标,并将目标分解至各职能部门,对目标进行了考核。目标已基本实现。对研发和服务过程控制进行了有效的策划,产品质量较为稳定。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:自2020年3月建立质量管理体系以来,公司管理层对建立体系取得认证的认识充分,对体系的建立运行和认证活动支持,员工通过体系建立过程的标准知识培训、体系文件培训等各部门人员对标准、文件要求明确,对本部门的职责、质量目标、管理制度明确,能够按照要求完成工作为实现公司的质量目标作出贡献;对标准的理解基本到位,但不能很好地运用质量管理体系的自我发现问题自我改进的机制,并做到持续改进。

2) 风险提示:对质量管理体系的认识,尤其是管理层上以市场推动为主,目的还停留于取得证书满足客户及投标要求。对于体系的运用没有变被动为主动,没有深入理解和运用质量管理体系各工具。

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3月3日 体系实施时间: 2020年3月20日

2) 法律地位证明文件有: 营业执照—查阅了副本原件,符合法规要求

3) 审核范围内覆盖员工总人数: 25人。

倒班/轮班情况(若有,需注明具体班次信息): 无倒班

4) 范围内产品/服务及流程: 需求分析→概要设计→详细设计→代码编写→软件测试→产品交付→运行维护

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

该公司总经理2020年对公司的管理体系进行了策划,建立了质量管理体系,并持续保持。因到期换证,该公司总经理2023年对公司的管理体系进行了新的策划,重新发布实施了B版质量手册和程序文件,规定了标准要求的各条款过程的具体控制方法;基础设施;生产和服务设备;监测设备;技术人员等资源。

组织及其环境: 外部环境: 国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素; 内部条件: 公司的价值观、产品和服务、战略方向、文化与能力; 周边环境: 气候、空气和水质量、土地使用、现存污染、资源的可获得性等相关因素; 对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通、及定期(周总结会议、月中、月末总结会议)内部总结等方式进行监视和评审。

相关方的需求: 公司确定了与质量管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、股东、供应商、



内部员工、环保局、质监局、安监局等。相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、生产的产品节能环保，对环境无重大污染、量具定期检定、不断提高技术水平以及不断提高客户满意度等。公司通过关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；以下行为满足相关方需求和期望：持续改进管理体系过程，提升质量绩效等，公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进

应对风险和机会的策划情况：公司编制《应对风险和机遇的措施表》，公司分别从顾客过程、公司内部、外部供方等方面识别了必要的风险和机遇，如：质量方针和质量目标变更的需求，产品标准变更，客户需求变更、法律法规变更、外部环境（包括空气 水的变化）等风险，制定了相应的应对措施，制定了负责的部门和具体的实施方案，需要的资金和日程安排等，如针对产品标准的变更，由办公室每月对公司适用的产品标准进行检查，是否有更新的需求，经查暂无变更需求。

变更的策划情况：组织确定当组织的产品、组织结构、资源配置发生较大变化时，将对质量管理体系进行变更，对变更实施策划并系统实施，要求策划考虑到变更目的及其潜在后果、确保质量管理体系的完整性，提供满足变更要求的资源配置，对责任和权限进行重新分配。目前组织尚未涉及质量管理体系变更的情况。

组织的知识：组织运行所需的知识从内部来源获取的有：操作人员以往多年的工作经验（员工过去所有的）根据顾客要求设计出满足顾客需求的生产工艺等；外部来源获取有：体系咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；顾客方提供的信息等。获取及保持方法：老员工传帮带新员工；为应对不断变化的需求和法阵趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的软件开发人员及技术服务人员等方式对确定的知识及时更新。

该公司建立了组织机构和各部门的岗位职责和权限，编制了《岗位职责和岗位能力要求》，要求各岗位符合任职要求，定期进行评价，目前各部门负责人及重要岗位人员符合任职要求。

该公司建立了收集法律法规、标准和其他要求的渠道，目前收集的法律法规、标准基本齐全，能够满足软件开发、技术服务要求。

质量方针：技术领先，质量卓越，顾客至上，持续改进。与企业的宗旨相一致，包含了持续改进、顾客满意的要求，为质量目标的建立提供了框架依据。

质量目标：1、项目一次交验合格率 $\geq 98\%$ ；2、顾客满意度 $\geq 95\%$ ；3、处理顾客反馈信息率和售后服务100%，质量目标在质量方针的框架下展开，符合标准要求和企业目前的发展水平。并分解到了各个部门，根据具体情况规定了季度、年度的考核要求，管理评审前均进行了考核，查阅管理评审输入资料，各部门目标完成，总目标完成。

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

质量管理体系的建立运行情况：提供了文件化的管理体系-质量手册、程序文件、管理制度、作业文件、记录清单，2023年1月1日发布实施B版《质量手册》。文审不符合已改正有效，基本符合标准的要求。建立运行的管理体系基本顺畅、有效。但现场审核发现，未能提供体系文件相关的回收发放记录或对新旧版进行了控制的证据，已开具不符合报告，要求限期整改。

质量目标的建立、分解、考核：提供了文件化可分解的质量目标，经查询分解到各部门，经查阅建立的质量目标符合标准要求，在方针的框架下展开，每季度考核一次，经查质量目标完成。符合要求。

职责分配情况：提供的质量手册中的职能分配表及职责权限部分规定了职能部门及岗位，分配了职责



权限。经查阅职能分配覆盖了质量管理体系要求的职责。经查阅、面谈、现场观察职责划分合理,可以支持质量管理体系运行。

资源配置及特种设备、特殊工种:提供主要设备台账、监视和测量装置台账、人员档案等。经查阅、面谈及现场观察配备的软件开发设备、监测设备、办公设施、人员、场地、满足该企业软件开发及技术服务的需要,特殊工种一无,技术人员等,特种设备一无,可以支持质量管理体系运行。

设计和开发过程:主要设计的项目为计算机软件开发,提供了设计和开发项目计划书、设计开发项目任务书、设计开发输出清单、设计开发输入及评审记录、设计开发输出及评审记录、设计开发确认记录、设计开发验证记录,现场审核发现设计开发资料基本符合要求。审核结论:产品的设计开发过程控制符合要求。

技术服务过程控制:与技服部负责人沟通,软件安装交付后,技服部人员负责协调研发部人员对客户端进行运维、培训等服务。查看“邯郸市网络安全态势感知平台分析研判系统-移动应用监管子系统”的运维记录,通过vpn隧道链接到客户内网,然后通过堡垒机登录到web管理端进行运维服务,包括数据处理、渗透测试、资产统计服务、风险评估(查找漏洞、分析攻击源、处置方案、建议配置黑名单)、安全加固(网络安全、主机安全、应用安全、管理加固)、应急响应、安全意识培训。另提供对不同模块/系统相关的漏洞、攻击事件、攻击源、安全加固等的检测、维护记录(界面)。经查符合要求。

产品和服务的放行:对过程质量关键控制点、过程检验、成品验收实施了监控和验证。通过编制作业文件、管理制度和相关措施,对产品形成的主要过程实施了有效的控制。按照顾客要求和相关的法律法规进行软件开发、技术服务,对项目所需材料进厂、过程验收、交付验收等均符合相关规定,提供了采购物资验证记录、试验分析报告、验收记录。过程验收采取项目阶段性测试记录;成品验收提供了提供试验分析报告、产品检验记录;记录/报告符合相关技术规范,经查符合要求。

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

按照策划的安排于2023年6月20-21日进行了一次集中式的内部审核,经查阅资料及与管代沟通,内审员没有审核自己的工作,查阅内审记录,符合策划安排,提出1项不符合,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,内审报告中对质量管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内审符合要求。

按照策划的安排于2023年7月05日进行了一次管理评审,由总经理主持,各部门负责人汇报体系运行情况、成绩、改进要求建议、管理者代表汇报了质量管理体系尽力运行质量目标考核及内审的情况等,查阅管理评审计划、输入材料、管理评审报告,提出了改进要求,经查已实施完成。对质量管理体系的评价较为客观,提出的改进对促进体系的运行有效,管理评审符合要求。

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《不合格品控制程序》,其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。在原材料/采购物资进货检验中出现的不合格可进行退货处理,在测试过程中出现的不合格品可进行修改,在产品交付后出现不合格可进行售后维护。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

对内审提出的不符合进行原因分析,并完成了整改。对管理评审提出的不符合及改进要求,进行原因分析,制定了具体措施,已实施中。纠正措施尚可。

**3) 投诉的接受和处理情况:**

建立了投诉反馈的接受渠道,对供方顾客等相关方的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。目前为止没有相关方投诉情况发生。

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):

人力资源——配备人员25人,其中管理人员6人,满足要求;基础设施及场地——租赁乐活时尚广场B座20层一层,办公室,洽谈室,研发室等,配备了电脑、设计软件、打印机等设备及测试软件;办公设施有办公桌、电脑、电话、沙发等,满足软件开发、技术服务需求。

2) 人员及能力、意识:

公司制定《岗位职责和岗位任职要求》,从教育、培训、经历、能力进行要求,并对职能部门部长、各重要岗位人员进行任职能力评价,目前各职能部门及重要岗位人员任职能力符合要求。

3) 信息沟通:

组织的内外部沟通较为顺畅,能确保各个过程的有效运作。内部沟通:文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通,沟通较为顺畅。外部沟通:文件、电话、面谈、传真等,主要与顾客、供方、上级主管部门的沟通,目前各项沟通都较为顺畅。各部门按照分工在做好本职工作的同时,还要与各相关部门经常沟通、积极配合,以确保管理体系的有效运行。

4) 文件化信息的管理:

质量管理体系文件由办公室组织编写,总经理批准发布实施,办公室打印传阅,公司文件柜存放,电子版本在电脑桌机的桌面上,每个人均可查阅。外来文件电子版本在电脑桌机的桌面上,每个人均可查阅,产品技术标准打印一套,放于文件柜内该公司人员均可查阅。但文件管理尚有不足,已开具不符合报告。

记录管理:办公室根据质量管理体系要求设计了空白表格,按照需求发放,由使用人员填写记录并保存,办公室不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。经现场查看记录填写不够规范,提出了改进建议。

四、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:发布了B版管理体系文件(质量手册、程序文件)

4) 资源配置:无变化

5) 产品及其主要过程:企业近一年无计算机外围产品的销售服务,增加了技术服务业务

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): 原范围: 计算机软件研发; 计算机及外围辅助设备、安防产品的销售; 变更后范围: 计算机软件开发及技术服务

9) 联系方式: 无变化

五、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核发现不符合项(行政部8.4.1)均已整改, 相关责任部门对其进行了原因分析, 制定并采取了纠正及纠正措施, 本次审核未发生类似问题, 采取的纠正措施有效。

六、认证证书及标志的使用

目前主要对客户展示和投标使用, 未违规使用。

七、被认证方的基本信息暨认证范围的表述:

计算机软件开发及技术服务

八、审核组推荐意见:

审核结论: 根据审核发现, 审核组一致认为, 河北启天信息技术有限公司的

☒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	☒ 符合	☐ 基本符合	☐ 不符合
适用要求	☒ 满足	☐ 基本满足	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☒ 满足	☐ 基本满足	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☒ 有效	☐ 基本有效	☐ 无效
审核目的	☒ 达到	☐ 基本达到	☐ 未达到
体系运行	☒ 有效	☐ 基本有效	☐ 无效

☐推荐再认证注册

☒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, 推荐再认证注册。

☐ 不予推荐



北京国标联合认证有限公司

审核组：吉洁

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。