

项目编号：20577-2023-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：星鲨科技集团有限公司

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）： 朱晓丽

审核组员（签字）： /

报 告 日 期： 2023 年 9 月 14 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
 - 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：朱晓丽

组 员： /



受审核方名称：星鲨科技集团有限公司

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	朱晓丽	组长	审核员	2021-N1QMS-3205805	33.02.01,33.02.02

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	李扬	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/T19001-2016/ISO9001:2015

b) 受审核方文件化的管理体系；本次为 ☒ 单体系审核 ☐ 结合审核 ☐ 联合审核 ☐ 一体化审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国消费者权益保护法》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：

GB/T15532-2008《计算机软件测试规范》GB/T20157-2006《信息技术 软件维护》GB/T20158-2006《信息技术 软件生存周期过程配置管理》GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》GB/T9385-2008《计算机软件需求规格说明规范》GB/T9386-2008《计算机软件测试文档编制规范》GB/T17544-1998《信息技术 软件包 质量要求和测试》GB 《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》（国务院147号令）《信息安全等级保护管理办法》（公通字[2007]43号）《关于开展全国重要信息系统安全等级保护定级工作的通知》（公信安[2007]861号）《关于推动信息安全等级保护测评体系建设和开展等级测评工作的通知》（公信安



[2010]303号)《中华人民共和国网络安全法》GB17859-1999 计算机信息系统安全保护等级划分准则 GB/T22240-2008 信息安全技术信息系统安全保护等级定级指南GB/T 25058-2010 信息安全技术信息系统安全等级保护实施指南GB/T22239-2019 信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求等

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： 2023年09月14日 上午至2023年09月14日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年1月6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）：

软件系统开发及技术服务

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：北京市海淀区中关村东路 18 号 1 号楼 15 层 C-1808

办公地址：北京市海淀区中关村东路 18 号 1 号楼 13 层 C-1606

经营地址：北京市海淀区中关村东路 18 号 1 号楼 13 层 C-1606

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 2023 年 9 月 13 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：设计开发过程控制、服务过程控制、放行控制

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（ 2 ）项，涉及部门/条款:行政部 7.2 研发部 8.3

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 9 月 20 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 9 月 14 日前。

2) 下次审核时应重点关注：内审、管理评审有效性、设计开发过程控制、放行控制、员工意识太高；标准理解有待提高



3) 本次审核发现的正面信息：受审核方质量管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，各部门职责明确，产品质量稳定，无质量事故

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：管理层对结合型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检验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：记录保存、内审、管理评审有效性、设计开发过程控制、放行控制、员工意识太高；标准理解有待提高

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：2017-09-07 体系实施时间：2023 年 1 月 6 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照

3) 审核范围内覆盖员工总人数：4 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：软件开发：立项—需求分析—概要设计—详细设计—客户确认—测试—交付使用—技术服务（客户需求—解决问题—交付）

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

组织及其所处的环境

管理者代表：李扬

企业成立于 2017-09-07，注册资本 2550.00 万元，法定代表人刘诗雅。注册地址：北京市海淀区中关村东路 18 号 1 号楼 15 层 C-1808；经营地址：北京市海淀区中关村东路 18 号 1 号楼 13 层 C-1606。单一场所,主要从事软件系统开发及技术服务。

自 2023 年 1 月 6 日以来企业管理体系运行整体良好，进行了内审和管理评审。确认企业现有人员 12 人（项目人员不固定，部分人员为做大项目时从青岛星鲨研究院借调），组织机构分工明确。通过形成文件的信息，会议，培训等方式将职责，权限传达到企业内部。整体运行基本较好。

经与李扬沟通了解：星鲨科技集团有限公司负责人刘诗雅同时管理多家公司，其中有青岛星鲨研究院、青岛星鲨航芯微电子、星鲨文化、星鲨信息科技等公司，目前在星鲨集团有限公司下的技术人员有两名，基本业务为此两名技术人员完成，业务繁忙或客户要求交付时间紧张时星鲨研究院做技术补充。刘总长期住青岛，北京主要为这 3 人留守。企业建设了网站 www.starsharkvr.com，每年在青岛组织“星鲨杯”大会，主要为虚拟现实内容进行交流。目前企业大力开发虚拟现实的产品为 VR、AR 等有关，目前处于推广体验阶段。

为提高公司信誉和服务的竞争能力，策划并建立了系统化和文件化的管理体系。外部环境：法律法规环境、



产品标准、社会环境、市场环境、整治环境等。内部环境：公企业文化和价值观、公司战略目标、人才把控等。

编制：李扬 批准：刘诗雅 日期：2023年1月6日

总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素，制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。基本符合要求。

相关方的需求和期望

企业确定管理体系有关的相关方包括：

顾客 产品质量、服务质量符合顾客要求；及时交货；价格合理

供方 长期合作、双赢；合格率高；及时付款

员工 薪资、福利增加，提供培训机会，有一定的娱乐活动

房东 合法经营

审核机构 公司体系运作的有效性、充分性和符合性

政府机构 安全生产、环保生产、就业最大化、经营效益好

建议识别相关政府主管部门等相关方需求的识别并评价，基本符合要求。

通过调查、访谈等了解相关方的需求和期望。

企业有采取适当的方法对满足相关方的要求和能力进行监视、测量，包括通过日常监督检查和定期内审和管理评审对这些内部因素和外部因素的相关信息进行监视和评审。企业识别出的相关方的需求作为制定管理方针、目标、管理评审的输入内容。

管理体系的范围和过程

通过现场了解以及沟通，认证覆盖范围为：Q：软件系统开发及技术服务。

企业管理体系覆盖质量标准的所有条款，无不适用。过程识别充分合理，符合要求。

管理体系范围形成文件，经总经理批准。并通过文件发放的方式在公司内部进行传递。

企业依据 GB/T19001-2016 标准的要求，建立管理体系，形成管理体系文件。公司明确规定了过程的输入、输出及开展的活动和投入的资源。公司编制管理手册、程序文件、管理制度（编码规范管理规定、测试工具管理规定等）、各类记录表格等。并通过管理手册、管理文件等明确职责和权限以及对职能的分配。明确管理职责。

通过对各过程进行了风险的评估，识别，评价并制定相应措施进行风险处理。通过监视、测量和分析的结果以及内审，管理评审等进行自我完善，不断改进其有效性。基本符合要求。

管理方针

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针：

质量与我同在，顾客在我心中

方针包含在管理手册中，经总经理批准，与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向，为建立质量目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求、污染预防、合规义务的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容。符合。

风险和机遇的措施

经与管代交流：目前质量管理体系风险主要的风险有以下方面：

行政部 风险：重要资料，协议，合同，证书，资质文件丢失，造成经济损失。

行政部 风险：电脑出现故障，影响正常办公。

行政部

风险：人员离职，造成客户资料流失

机遇：人才市场现有高水平人才，更加符合公司要求。



研发部 风险：软件系统开发及技术服务过程中出现的不合格服务（违反制度）
市场部 风险：合同签订过程中，合同更改多次，易产生合同版本不一致。
市场部 风险：客户满意度低，发生问题不能及时解决，导致客户流失。
行政部 风险：电脑遭病毒入侵，所有资料丢失
研发部 风险：技术人员技能水平不足，导致服务过程出现问题。

。。。。。

制定了措施：严格执行档案管理制度，专人负责管理，严格履行交接、借阅签字审批手续。

建立办公设备台账，办公设备保养计划，监督并实施。

提高公司福利待遇，加强客户资源管理。

技术人员严格遵守各项制度，对技术人员加强日常制度检查。

加强与客户沟通，参与人员及时共享信息。。。。。

与领导层沟通，到现阶段为止，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，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。企业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。基本符合要求。

目标及其实现的策划

在方针的框架下制定质量目标：

总目标

软件开发项目一次验收通过率 $\geq 95\%$ ；（考核期内软件开发项目一次验收通过数/软件研发项目总数 $\times 100\%$ ）

技术服务满意度 $\geq 97\%$ ；（考核期内技术服务满意数/技术服务总数 $\times 100\%$ ）

顾客满意度 $\geq 95\%$ （考核期内顾客满意度调查数/顾客满意总数 $\times 100\%$ ）

目标按季度考核，抽 2023 年 1-2 季度目标完成情况，均完成，符合要求

统计人：李扬 日期：2023 年 8 月 1 日

由行政部对目标进行了分解和考核，详见部门记录。通过发信，书面沟通、口头交流等方式，传递给相关方和关注企业的公众。

公司的管理目标已分解到相关职能部门

变更的策划

组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。并明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价。确保质量管理体系的完整性。据负责人介绍：自体系运行以来，管理体系保持了完整性，体系正常有效运行，无变更。

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

运行策划和控制

公司针对软件开发服务的特点进行了如下策划：

一、策划了服务流程：

1、软件开发：立项--需求分析--概要设计--详细设计—客户确认--测试—交付使用—技术服务（客户需求--解决问题--交付）

需确认过程：软件开发过程中需确认过程:编码

二、确定了相应的质量目标：目标基本合理、可测量、可达到。

三、策划了相关文件：产品实现过程符合《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国消费者权益保护法》GB/T15532-2008《计算机软件测试规范》GB/T20157-2006《信息技术 软件维护》GB/T20158-2006《信息技术 软件生存周期过程配置管理》GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》GB/T9385-2008《计算



机软件需求规格说明规范》GB/T9386-2008《计算机软件测试文档编制规范》GB/T17544-1998《信息技术 软件包 质量要求和测试》GB/T11457-2006《信息处理 软件工程术语》GB 17859—1999《计算机信息系统安全保护等级划分准则》GB/T 20261-2006《信息技术 系统安全工程 能力成熟度模型》GB/T 20269-2006《信息安全技术 信息系统安全管理要求》GB/T 20270-2006《信息安全技术 网络基础安全技术要求》；研发管理制度、编码规范、研发测试规范等作业指导书等及文档、记录。

四、软件测试项目通过测试和验收来对软件产品实现过程进行检测。项目实施过程中由项目负责人组织进行测试/检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求。

五、服务场所：办公面积：30 平米，云存储；软件测试在办公楼内进行，电脑台式机；云存储服务器、打印机、传真机等设备设施。基本满足工作需要。资源基本满足。

六、编制有“风险和机遇的应对措施控制程序”，通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。

策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求。

产品和服务的设计和开发

抽本年度已完成项目：星鲨 VR 在线体验平台项目资料，有输入、输出、评审、验证、确认、更改资料，符合要求。

生产和服务提供的控制

a) 获得的文件化信息

1) 编制了质量《管理手册》《开发控制程序》《代码编写规范》《岗位职责和任职要求》《系统代码开发规范》中 8.5.1 明确了控制的过程、活动、要求以及控制的职责和方法。编制了《详细设计说明书》《测试计划》等作业文件，能够软件开发过程起指导作用。

提供《配置管理计划》：对人员职责、软硬件资源、配置项和基线计划、配置库结构及权限设置、备份计划等进行了规定。

2) 公司的软件开发是依据需求进行。同时符合相关法律法规要求：

3) 策划了《代码编写规范》等作业指导书和《测试报告》等记录。

b) 获得和使用监视和测量资源：

现场查看员工能正确使用测试软件 IntelliJ IDEA 2023.1、WebStorm 2023.1、chrome 版本 117.0.5938.88 等，《测试用例》能够满足测试需要。

c) 实施监视和测量

服务器情况：云存储，自动备份。

正在开发软件：虚拟现实工具组建平台

数据库服务器：Linux-Centos7

Cpu: 8 核

内存：16GB

硬盘：500GB

操作系统：macOS

局域网地址：http://192.168.3.15/

客户端：chrom

软件功能：用户注册、登录、工具查看、工具下载、工具上传、工具分类

项目下达时间：2023 年 8 月 28 日

人员计划安排：马诗梦等

数据库有预留空间，防止后期数据存储。

配置管理计划，抽配置项：开发计划，与配置管理计划一致，符合要求。



现场查看代码，编写规范，符合要求，

Bug 处理：禅道进行测试，现场导出 BUG 列表，写明了所属产品、模块、项目、需求、任务、GBU 标题、关键词、严重程度、优先级、bug 类型、操作系统、浏览器、步骤重现、bug 状态、激活次数、是否确认、任务指派、解决人等内容。

BUG 管理受控

抽（测试人员）能力评价表：

评价项目：教育程度、工作经验、岗位技能、专业培训、工作态度、团队意识等。

评价结论：胜任岗位需要

评价人：马诗梦

批准人：刘诗雅 2023 年 1 月 6 日

人员均签订了保密协议，不得泄漏公司技术机密。

抽立项报告、开发计划、需求规格说明书/概要设计/详细设计/用户手册等，均保存完好，符合要求。

提供售后维保服务规范：

服务内容： 软件升级和更新 、故障响应 、系统运维 、定期巡检 、备份和清理/实时监控

服务方式:热线咨询 远程支持 邮件支持 现场支持

d)使用适宜的基础设施，保持适宜的环境

设备有电脑、服务器、打印机、传真机、扫描仪等，设备维护主要是灰尘清扫、数据备份等，有专人负责，基本可满足日常办公需要。

e)配备胜任的人员，包括所要求的资格

提供了岗位职责与任职要求。对员工岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价。

抽测试人员能力评价，符合要求

f) 需确认过程

企业识别需确认过程为：编程过程，对人员/设备/作业指导文件等均进行了确认，符合要求。

g)采取措施，防止人为错误：

通过以下几个方面防止人为错误，并制定措施

由于员工经验不足、培训不够导致的人为错误，采取上岗前培训、转岗培训等措施，防止人为错误发生；由于工作方法不同而造成的人为错误，采取制定标准化操作程序等措施，防止人为错误发生；由于员工精神状态、情绪而造成的人为错误，采取定期休假、上级主管心理辅导等措施，防止人为错误发生。

h) 实施放行、交付和交付后的活动

软件发布（发送通知到应用市场，提示更新下载软件）

安装部署云端：浏览器直接访问

交付后的活动主要是按照签订的售后服务协议书或公司的服务承诺实施售后服务，主要有电话技术支持、远程指导、使用培训、运维等。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。

上线后对客户进行远程操作培训，现场提供操作手册。

设计开发过程受控

产品和服务的放行

公司按照《设计开发控制程序》《测试规范》《研发规范》要求控制研发过程。软件开发主要通过软件测试和用户试用方式进行监视和测量



云存储，目前使用正常，有问题随时处理。

抽项目立项书、需求分析说明书、详细设计说明书、数据库设计说明书等，符合要求

抽测试计划、抽测试用例、测试报告、验收报告、技术服务记录，符合要求

抽其他项目需求规格说明书/概要设计/详细设计/数据库设计说明书/用户手册等，均保存完好，符合要求。

放行受控

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

编制《内部审核控制程序》《年度内部审核方案》，策划合理，内容符合标准要求。

提供《内部审核实施计划》，内容有审核目的、审核准则、覆盖产品、审核部门等，计划时间：2023年8月4日。提供《审核实施计划》审核时间：2023年8月4日，内容包括审核目的、审核依据、审核覆盖产品、审核组长：王李扬，审核员：马诗梦、高鑫，审核安排等。

现场与内审员沟通，内审员能力有待提高，7.2已开不符合

抽查行政部。涉及条款：5.3/6.2.1/7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.4/9.1.3/9.2/9.3/10.2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计划，内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。内审员审核了与自己无关的区域。内审员经过了标准培训。现场询问内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，内审员的能力还有待提高。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽行政部《审核检查表》，已编制并由内审员按要求实施了检查，并填写了检查记录，内容与企业具体的情况描述不足，建议内审员提升内审能力。

本次内审共开一般不符合项1个，已进行了跟踪验证和关闭。符合要求。

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》，明确了审核目的、审核范围、审核依据、审核过程综述、审核后续活动、审核组建议等，审核结论为：公司的质量管理体系基本符合审核准则的要求，具有符合性和运行有效性；产品质量具有较强的保证能力，对审核发现的不符合采取纠正措施并召开管理评审会议之后，可以进行认证审核。对内部审核控制基本符合要求。

编制《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《管理评审计划》，其内容包括评审目的、评审地点、评审计划时间：2023年8月16日、评审参加部门、人员：总经理、管理代表、各部门负责人、评审内容等。经查已按计划时间进行了管理评审。主持人：刘诗雅主持，参加人员详见会议签到表。

查2023年度管理评审输入资料，各部门对体系运行情况进行了分析总结，主要包括：

a) 以往管理评审所采取措施的情况；b) 与质量管理体系相关的内外部因素的变化；c) 下列有关质量管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势：

1) 顾客满意和有关相关方的反馈；2) 质量目标的实现程度；3) 过程绩效以及产品和服务的合格情况；4) 不合格及纠正措施；5) 监视和测量结果；6) 审核结果；7) 外部供方的绩效。d) 资源的充分性；e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性；f) 改进的机会。

输入内容基本满足要求。

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。本次管理评审提出1项改进建议（招聘2名技术人员）。目前还未完成，下次审核跟踪完成情况。

评审结论：按GB/T 19001-2016标准建立的质量管理体系、方针、目标、组织结构是适宜性和充分性及有效性，管理体系和产品不用改进，资源不用调整。

管理评审基本符合要求。

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:查有《不合格品控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的



非预期使用或交付。

询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。

抽主要是 BUG，按照 BUG 管理流程进行处理，符合要求。

针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：本年度除内审的一般不合格项及管理评审提出的改进已采取纠正措施外，其余发现不合格并采取书面纠正措施的情况有 1 项。按照要求对不合格问题进行了原因分析，制定纠正措施并实施。现场审核时对以上合格情况的纠正措施实施及管评改进措施实施的有效性进行验证，基本有效。该项纠正措施均未涉及需要更新策划期间确定的风险和机遇，也未涉及变更质量管理体系的情况。经查符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。

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）：

公司确定、提供为建立、实施、保持和改进管理体系所需的资源。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（包括环境安全设备设施）、工作环境、技术、信息和组织知识等情况，公司设置了行政部、市场部、研发部，经确认公司目前有管理人员及软件开发、系统人员共 12 人，公司办公经营面积 30 平米左右，配备了笔记本电脑、打印机等办公设备，监视测量设备为：IntelliJ IDEA 2023.1、WebStorm 2023.1、Google Chrome 等测试软件，无特种设备。

2) 人员及能力、意识：

公司在《人力资源管理控制程序》中规定了人员能力、考核、培训等要求。《岗位职责和任职要求》规定了各岗位任职要求，规定了主要岗位人员任职资格要求。基本符合要求。

根据制度中对人员的要求，公司采用招聘的方式，招收录用人员，在招聘时按照岗位任职要求，如学历、经验、技能等招录合格人才。

公司通过招聘方式引进人才，配有管理人员、技术人员等，能够满足管理要求。对管理者代表、行政部经理、市场部经理、项目部经理等的能力要求进行了评价。

提供了《员工能力考核表》，查看市场部部经理高鑫，通过专业知识、技能、逻辑思维能力等项目的评价，结果胜任岗位需要。批准人：刘诗雅，日期：2023 年 6 月 30 日。经考核结果，符合岗位要求，继续留用。

行政部负责员工培训工作，查《2022 年度培训计划》、培训记录，符合要求

企业通过对人员培训、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。对人力资源的控制基本符合要求。

组织运行所需的知识从内部来源获取的有：公司多年来形成的固有的管理制度、行业经验、工作流程；人员固有的技术能力；培训中获取的技术能力；人员自身拥有的行业知识（从学历、自主学习中、经验中获取的）；满足顾客要求的技术知识、相关行业知识等。

外部来源获取有：获取的行业标准；行业培训，学术交流，专业会议，聘有能力的人员、主管部门获取等。获取及保持方法：内部新知识培训；老员工对新员工的传帮带；自主学习。对确定的知识及时更新。

基本符合要求。

3) 信息沟通：

《质量手册》中规定公司内外部信息交流的管理。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、上级环境管理部门，了解环保要求，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。

对外部相关方（顾客、供方、合同方、顾客、上级、社区、进入工作场所的承包方和访问者、邻居等）进行信息的交流方式：通过现场交流、合同协议、施加影响等方式沟通协商，目前主要是接收上级通知；与供方通过合同就采购产品的环境方面的要求进行沟通；同时将本公司环境方面要求以及法律法规通告相关方。

4) 文件化信息的管理：

公司编制执行了《文件控制程序》、《记录控制程序》，其内容符合标准要求和企业实际。

公司于2023年1月6日按照GB/T19001-2016标准的要求，建立管理体系，编制了《质量手册》、《程序文件》、《管理制度》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，体系运行以来文件策划实施良好。经文件审核和现场核实，该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。对文件的控制基本符合要求。

现场抽查《质量手册》、《程序文件》、《管理制度》等，编制：行政部，审核：李扬，批准：刘诗雅，日期：2023年1月6日，受控。

现场提供《受控文件清单》，内容包括：文件名称、文件编号、版次等，登记有质量手册、程序文件、员工手册、等，现场提供《外来文件清单》，内容包括：文件名称、文件编号、数量，登记有《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国公司法》、《质量管理体系 要求》、信息技术 软件生存周期过程、计算机软件文档编制规范、计算机软件需求规格说明规范、计算机软件测试文档编制规范等。

现场提供《文件发放、接收记录》，内容包括：文件名称、文件编号、分发号、发放记录、回收记录等。公司使用的质量有关的文件由行政部收集、统一分发相关部门。

记录主要是电子版、纸张形式。记录归档前后贮存环境整洁，无腐蚀性气体，通风良好；做好防火、防盗、防水、防虫鼠、防霉变。由专人负责，专柜保存，便于检索、查询和存取，保护完好。建议对记录清单进行收集整理。

综上，成文信息控制基本符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

软件系统开发及技术服务

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，星鲨科技集团有限公司的

☒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

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:朱晓丽

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。