



管理体系审核报告

受审核方：湖南鹏恒信息科技有限公司

审核体系：

- 质量管理体系 (QMS)
- 环境管理体系 (EMS)
- 职业健康安全管理体系 (OHSMS)

北京国标联合认证有限公司

网址：www.china-isc.org.cn

一、 审核方基本信息

| | | | | | |
|----------|------------------------------|----|----------|-------------------|--------|
| 审核方名称 | 北京国标联合认证有限公司 | | | | |
| 审核方地址 | 北京市朝阳区北苑路 168 号楼 16 层 1603 号 | | | 邮编 | 100101 |
| 联系电话 | 010-51095332 | 传真 | 51095332 | 邮箱 | |
| 审核组成员 | | | | | |
| 姓名 | 性别 | 职务 | 审核员注册号 | 专业代码 | |
| 李京田 | 组长 | 女 | 审核员 | 33.02.01,33.02.04 | |
| | | | | | |
| 与审核组同行人员 | | | | | |
| 姓名 | 性别 | 角色 | 工作单位 | 备注 | |
| | | | | | |
| | | | | | |

二、 审核目的

| | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> QMS/ <input type="checkbox"/> EMS/ <input type="checkbox"/> OHSMS 第二阶段审核: | 评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐认证注册。 |
| <input type="checkbox"/> QMS/ <input type="checkbox"/> EMS/ <input type="checkbox"/> OHSMS 再认证审核: | 评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性，以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。 |
| <input type="checkbox"/> 恢复审核: | 评价组织在暂停期间整改及体系运行是否满足要求，以确定是否推荐恢复认证资格 |

三、 审核准则

ISO9001:2015 ISO14001:2015 GB/T45001-2020 受审核方管理体系文件
适用的法律、法规、标准。 合同要求

四、 受审核方基本信息

| | | | | | |
|------------------|-------------------------------------|-------|-------------|----------------------------|---------------------------------------|
| 受审核方名称 | 湖南鹏恒信息科技有限公司 | | 组织人数 | 23 | |
| 注册地址 | 湖南省长沙市天心区友谊路 958 号克拉美丽山庄 5 栋 1602 房 | | | 邮 编 | 410004 |
| 经营地址 1 | 湖南长沙天心区友谊路梦洁家居国际生活馆右边巷子 3 楼 303 室 | | | | 410004 |
| 经营地址 2 | | | | | |
| 联系人 | 廉东 | 电话 | 15874981450 | 传真 | |
| 法人代表 | 廉东 | 最高管理者 | 廉东 | 体系负责人 | 黄信富 |
| 申请的产品/ 服务认证范围 | 应用软件开发及维护服务；智能电网系统技术咨询 | | | | |
| 专业代码 | 33.02.01;33.02.04 | | 是否是一体化审核 | <input type="checkbox"/> 是 | <input checked="" type="checkbox"/> 否 |

| | | | |
|----------------------------|---|-------------|--|
| 体系文件实施时间 | 2020-03-10 0:00:00 | 上次审核时间（再认证） | |
| 体系区域 | 总部以外分公司（分场所）名称、地址（附多场所清单）： 所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）： | | |
| 上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更（再认证） | | | |

五、审核活动综述

1. 本次审核活动按审核计划执行（见附件1）。

2. 已审核总部的部门、职能或过程：

| 部门： | 职能或过程： |
|-----|--|
| 综合部 | 负责质量管理体系文件的编写、修改、保持和贯彻执行； 负责做好文件标识、分类、归档、管理和追踪，确保文件为最新有效版本； 负责公司机关办公设备计划的制订、采购、进货检查、验收、归档； 负责公司内部信息的传递； 负责公司资质、证件、印信管理； 处理日常事务和外部联系； 负责制定公司教育培训规划和年度培训计划，并负责组织实施； 负责公司人力资源的管理； 负责公司人员的年度业绩考核，并建档； 负责内部审核和管理评审的组织实施。 |
| 技术部 | 1.策划、实施应用软件开发及维护服务；智能电网系统技术咨询 的技术服务活动 2.对应用软件开发及维护服务；智能电网系统技术咨询 过程进行监督管理工作 3.负责不合格品的控制、数据处理的放行 4.对应用软件开发及维护服务；智能电网系统技术咨询 设备的管理等 |
| 管理层 | 与管理层有关的管理活动 |

3. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息

| 分场所名称 | 职能或过程： | 地址 |
|-------|--------|----|
| | | |
| | | |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

4. 本次审核覆盖时期:

体系运行时间 2020 年 3 月 10 日至 2021 年 3 月 22 日。

上次审核时间 _____ 年 _____ 月 _____ 日至 _____ 年 _____ 月 _____ 日 (再认证填写)

5. 完成情况说明:

已完成审核计划的全部工作

计划有修改, 但不会影响审核结论, 修改的内容和原因是

未完成计划, 未完成的内容和原因是:

六、审核发现及审核证据说明

(二) 策划的充分与合理性

1、组织及其环境的识别情况

湖南鹏恒信息科技有限公司

注册地址：湖南省长沙市天心区友谊路 958 号克拉美丽山庄 5 栋 1602 房。

查营业执照，统一社会信用代码：91430103MA4PXMHA7B

成立日期：2018-09-13 至 2068-09-12

法人代表：廉东，注册资本：1000.00 万人民币

生产经营地址 湖南长沙天心区友谊路梦洁家居国际生活馆右边巷子 3 楼 303 室

营业执照范围：信息传输技术的研发及技术推广；计算机网络系统工程服务；计算机网络平台的开发及建设；通信基站技术咨询；企业管理咨询服务；广告设计；软件技术服务；智能电网技术咨询；电力信息系统的设计、开发、维护；信息系统集成服务；电气设备系统集成；大数据处理技术的研究、开发；区块链技术的研究、开发；人脸识别系统的研发；数字动漫制作；影视策划；数据加工预处理服务；计算机数据处理；数据采集、挖掘服务；人脸识别设备、计算机软件、计算机硬件、电力设备、通用仪器仪表、电子器材、计算机外围设备、计算机应用电子设备、电子仪器、电子产品、电源的销售；电力工程、动漫及衍生产品、多媒体的设计服务；光伏设备、电线、电缆的零售；广告制作服务、发布服务、国内代理服务；基础软件、应用软件、智能电网技术的开发。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）

策划基本体现了 PDCA 的思路。建立了文件化的管理体系，文件基本符合标准的要求，基本符合企业的实际情况。根据过程对组织结构进行了合理的设计，明确了各岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源。工作环境基本能满足生产和管理的需求。通过制定管理制度、作业文件及相关措施，对活动的主要环节实施了有效的控制。各种制度及规定基本建立。管理手册中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。组织机构的设置，职责、权限的分配基本明确，基本适宜，人力资源基本满足需求。策划管理体系时，公司确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。同时，确定了与质量管理体系有关的相关方及相关要求。并根据所确定的各种因素及相关方和其要求，确定了公司应对的风险和机遇，并对应对措施进行了策划

认证范围：

应用软件开发及维护服务；智能电网系统技术咨询

经确认，认证范围在营业执照经营范围内。无不适用条款

查国家企业信用信息公示系统，企业无异常经营记录、无违法失信记录。

对于企业的外包过程也进行了充分识别，公司无外包过程

投诉或事故：无 政府主管部门监督检查情况：无

查企业基本信息没变化，审核范围无变化。

2、相关方需求和期望识别情况

在公司运营过程中充分考虑相关方方面的期望或要求，识别的相关方有：顾客、最终用户或受益人、业主，股东、员工等。销售部门和相关职能部门通过日常例会、市场活动、现场拜访、产品展销会、客户调查等多种渠道和方式方法随时了解相关方的需求和期望。做为公司经营风险分析和发展机遇的可利用资源。

内外部环境要素识别与评估：在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适宜性。以便于持续满足相关方的需求和期望。

3■质量/□环境/□职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）

经充分考虑本组织特点，公司的质量方针是：

科学管理，诚信服务，确保顾客满意；

以人为本，持续改进，促进公司发展。

通过管理手册的分发使全体员工理解方针，通过内审和管理评审保持方针的适宜性。

3、风险识别与控制策划

制定了《风险和机遇的应对控制程序》，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。

提供了“2020年度 SWOT 经营环境分析及对策报告”，对影响公司经营和发展的各种因素（内外部环境、相关方要求等）进行分析，确定需要应对的风险和机遇

5.QMS 过程

质量管理体系过程有：

软件开发及维护服务：顾客沟通-顾客立项-立项评审-招投标-签订合同-召开启动会-出建设方案-业务调研-资料收集-业务分析-出实施、技术方案-需求分析-概要设计-详细设计数模构建-可视化研发-业务测试-功能优化-上线试运行-正式库上线发布运行-交付使用-后期运维-顾客验收---后期维护服务----客户沟通-----系统维护--升级--测试---客户验收

技术咨询服务：顾客沟通-顾客立项-立项评审-招投标-签订合同-业务调研-资料收集-业务分析-出技术咨询方案-编辑报告-报告评审-修改-客户评价验收

中关键过程有___软件开发及维护服务过程、技术咨询服务过程___

需要确认过程_软件开发及维护服务过程、技术咨询服务过程

不适用条款是：无

6. EMS 环境因素/

（环境因素辨识是否充分、重要环境因素评价合理性，以及环境因素动态变更的及时性等）

7. OHSMS 职业健康安全危险源

（职业健康安全危险源辨识是否充分、风险评价合理性，以及风险评价动态变更的及时性等）

4. 法律法规及其他要求

(1) 获取法律法规 80 项，法律法规获取充分，法律法规获取有遗漏，缺少，

(2) 结合公司的产品/服务环境因素危险源，确定 未确定法律法规要求的具体条款，

(3) 法律法规的宣传方式：进行发放纸质文件、电子文件的形式

(4) 法律法规要求及时更新了每年一次

| | |
|------------|--|
| | <p>5. 目标、方案 （在相关层次上建立可测量的目标，目标、方案的有效性，对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法）</p> <p>在组织各职能和层次上建立了管理目标指标，并制定了相应控制方案。基本适宜公司特点。目标具有可测量性，对目标完成情况进行了考核。对制订的管理方案实施情况定期进行检查。</p> |
| | <p>6. 文件与记录控制（文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等）</p> <p>文审修订后文件符合标准要求</p> |
| (二) 资源评价 | <p>人力资源的简要说明.:</p> <p>该公司员工共 23 人，管理人员 4 人。有专业的技术人员、销售人员，能满足应用软件开发及维护服务；智能电网系统技术咨询 的要求</p> <p>设备设施（包括信息系统）、 办公设备：电脑、打印机、传真机、电话等。提供维修保养计划及记录，满足要求。 监测软件：设计用到 Photoshop, 开发用到 eclipse, etl 等软件工具, 运维用到 oracle, 及 plsql developer 工具</p> <p>过程运行环境 远程观察办公区域环境卫生管理，工作场所布局合理，温湿度适宜，照明良好，满足办公需求。</p> <p>监视和测量资源 有质量运行检查记录，能不定期对质量管理体系过程进行检查。</p> <p>知识 公司确定运行过程所需的知识，内部来源包括公司运作准则（管理制度、工作记录等）等。外部来源包括外来资料如认证标准、法律法规、市场信息等。</p> <p>环保设施： 配备有消防栓、灭火器等环保设施。</p> <p>职业健康安全设施： 配备有灭火器等环保设施。</p> |
| (三) 体系运行情况 | <p>1. 针对方针的管理职责评审 （包括针对组织宗旨，制定相关管理方针政策、确保方针为员工理解并在运营中实施，监视方针的实施并评审方针的适宜性）</p> <p>制定的方针符合组织宗旨，对方针进行宣传和传达学习，可以确保方针为员工理解。在管理评审中对方针进行了评价，目前基本适宜。</p> |

2. 组织内部沟通的充分性与效果；（OHSMS 员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等）
内部沟通的情况：内部沟通方式：会议、公告栏、发放文件等
内部沟通的效果：能够得到有效沟通

组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：顾客满意度调查表的发放、电话回访、到顾客现场进行询问、相关方告知书等形式

外部信息的接收、成文并答复的情况（E、S 填写）：

重要环境因素信息对外交流情况（EMS 填写）：

OHSMS 事务代表协商和交流的情况（OHSMS 填写）：，

与相关方协商的情况（OHSMS 填写）：

3. QMS 组织对重要过程实施控制的结果
(包括对 QMS 关键工序(过程)、特殊过程控制;评价组织对过程实施控制情况/)

公司在体系文件中，规定了公司各管理层次（如质量职能部门）和在各阶段对产品和服务过程质量实施检查与验收的管理要求，质量检查与验收范围包括了各相关阶段和过程类型，各个层次相关的检查与验收活动的策划、实施和改进活动正常有序开展（包括回访和顾客满意度调查），相关绩效表明：组织基本能有效控制管理其生产及服务过程，**软件开发及维护服务过程、技术咨询服务过程**为特殊过程，公司制定了“特殊过程评审、确认准则”，从审核过程看，公司的产品质量管理基本受控，能对重要过程实施控制

4.QMS 产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况；

制定并实施了产品检验控制规定，规定了公司各管理层次和品质检测部门在各阶段对产品质量实施检查与验收的管理要求。内容基本具备全面性、系统性及可操作性。质量检查与验收均在交付顾客前予以实现，范围包括：过程、最终产品。以此保证持续向顾客稳定提供合格的产品。

(应说明相关证据)：

5.QMS 国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果

无

(附相关证据)：

6. 不合格品/项的识别、控制；

现场审核时未发现在审核覆盖的时期内发生过违规情况或严重的相关方投诉、赔偿等情况。公司通过客诉处理、满意度分析调查、绩效分析与改进、不合格纠正预防、内审、管理评审等手段实施持续改进。公司针对日常检查、客户投诉、内部审核、管理评审及数据分析等发现的问题，均已按要求实施了纠正措施并通过验证。公司针对顾客的反馈，进行了原因调查和分析，制定了纠正措施，措施实施有效。

| | |
|------------|--|
| | <p>7. EMS 组织对重要环境因素实施控制的结果 (EMS 对重要环境因素控制, 重大环境因素对周边环境产生的影响及控制;对相关方施加影响)</p> <p>8. OHS 组织对不可接受风险实施控制的结果</p> <p>9. 应急准备与相应活动的演练及对预案可行性的评价(当有规定时)</p> <p>10. 对特种设备的维护; (适用时)</p> <p>11.对危险化学品销售、使用、储存、运输处置, 规定的执行力度(必要时); (适用时)</p> <p>无</p> |
| (四) 监视测量方面 | <p>1.对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况</p> <p>公司制定、发布了总体目标并分解到相关职能部门和层次, 规定了目标值、计算方法、责任部门、检查人、考核频次等。同时, 质量目标得到沟通和监视评价, 通过数据的汇总统计、描述性统计等方法对目标进行了测量, 总体已达到或超过了规定的目标值。通过 2020 年 3-6 月目标的测量, 总体已达到或超过了规定的目标值。</p> <p>2.顾客满意</p> <p>公司建立了顾客满意度监视和测量控制程序, 对顾客投诉处理及顾客满意度评价做了明确的规定, 并按规定对顾客反馈及时处理, 但在顾客反馈信息的利用上不够, 需要改善。近年来未发生重大顾客投诉和产品质量事故。顾客满意度调查按规定实施, 2020 年 5 月实施, 满意度评价 99 分, 总体实现了顾客满意度的质量目标要求。</p> <p>3. 内审 (包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性)</p> <p>本年度内审已按计划实施, 内审策划审核方案中考虑了拟审核的过程和区域的状况和重要性, 内审结论: 体系运行有效。</p> <p>4.管理评审 (管理评审体系变更需求, 纠正和预防措施、体系有效性等)</p> <p>本年度管理评审已按计划实施, 管理评审考虑了体系变更需求, 制定了纠正或预防措施, 体系运行基本有效。</p> |

| | |
|--------------------------|---|
| | <p>5. EMS 是否按规定对主要污染物（污水、废气、噪声、废渣等）及排放实施了例行的监视或测量，结果是否满足相关要求？</p> |
| | <p>6. EMS 国家/地方环保部门监测结果、新改扩建项目符合环评报告、三同时验收报告要求情况及措施</p> |
| | <p>7. OHSMS 是否按规定对职业健康安全项目进行定期测量，结果是否满足相关要求：</p> |
| | <p>8.OHSMS 国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施</p> |
| | <p>9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息： 无</p> |
| <p>(五) 持续 改进</p> | <p>1 纠正/预防措施的实施及效果；</p> <p>公司明确通过对内、外审核结果、管理评审输出、监测和测量等活动中识别出在产品/服务、过程、管理体系等方面存在的问题实施原因分析、纠正和预防措施并实施效果验证而实现的针对问题项的持续改进。与此同时，公司还明确通过方针的宣贯、目标及指标的统计分析，主动发现问题含潜在问题，并通过制定并实施积极的改进计划、活动以实现公司的整体持续改进水平。纠正措施的有效性需要改善。</p> <p>2 (近一年) 重大事故、顾客/相关方投诉：</p> <p>无</p> <p>3. 一阶段提出问题的整改情况？</p> <p>一阶段问题：无</p> <p>4.创新情况</p> <p>体系运行至今无创新</p> |

| | |
|--|----------------------|
| | 5. 上次不符合的整改情况（再认证填写） |
|--|----------------------|

七、本次审核不符合项

1. 本次审核共开具不符合项报告项；其中严重不符合项，一般不符合项，观察项分布在部门条款，分布见附件。（Q/J/E/S 分开填写）
2. 本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响 较大 不大

八、已识别出的任何未解决的问题：

可能影响本次审核结论可靠性的因素：

| 影响本次审核结论可靠性的因素 | 具体说明 |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> 样本量不足 | |
| <input type="checkbox"/> 知识产权保护 | |
| <input type="checkbox"/> 因受审核方信息造成的日数或审核资源不足 | |

九、是否达到审核目的

达到审核目的

未达到审核目的，未达到目的的原因是：

十、审核结论

1. QMS EMS OHSMS 的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。
 （描述组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的质量/环境/职业健康安全法规要求，防止污染、重大事故和持续改进的情况以及对周边环境产生的影响，措施的有效性）

组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的环境/职业健康安全法规要求，能够防止污染、重大事故，对周边环境产生的影响进行了控制，措施有效。

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，湖南鹏恒信息科技有限公司 的

质量 环境 职业健康安全 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"/> 不符合 |
| 适用要求 | <input checked="" type="checkbox"/> 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"/> 不满足 |
| 内部审核和管理评审过程 | <input checked="" type="checkbox"/> 有效 | <input type="checkbox"/> 无效 |
| 审核目的 | <input checked="" type="checkbox"/> 达到 | <input type="checkbox"/> 未达到 |
| 体系运行 | <input checked="" type="checkbox"/> 有效 | <input type="checkbox"/> 无效 |

QMS EMS OHSMS 持续的符合性及运行的有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性及自我完善机制等。

组织建立并实施的管理体系基本符合标准要求，可能存在的重要风险可以得到有效控制，没有出现过环境安全事故以及顾客投诉事件发生，体系运行基本有效，组织初步建立了自我完善和自我改进机制。本次补充审核现场开具了一项不符合，现场及时整改完毕，整改有效，审核基本达到审核要求，同意推荐认证注册。

2.对审核范围适宜性结论

审核范围适宜，与申请范围一致

QMS:应用软件开发及维护服务；智能电网系统技术咨询

审核范围变更，

QMS: _____

EMS: _____

OHSMS: _____

3. 审核组推荐意见:

推荐认证注册(QMS EMS OHSMS)

在完成纠正措施后推荐认证注册(QMS EMS OHSMS)

推荐保持认证注册(QMS EMS OHSMS)

在完成纠正措施后推荐保持认证注册(QMS EMS OHSMS)

推荐扩大范围(QMS EMS OHSMS)

在完成纠正措施后推荐扩大范围(QMS EMS OHSMS)

延期推荐注册(QMS EMS OHSMS)

不推荐认证注册(QMS EMS OHSMS)

不推荐或缩小推荐范围的说明:

十一、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。

十二、不符合项纠正措施要求

一般不符合报告在天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。

十三、 任何影响审核方案的重要事项:

因疫情原因本次审核为远程审核, 没有开具不符合, 待疫情结束后, 择日安排现场审核, 对此次远程审核进行核验

十四、 审核组签字

审核组组长 (签名): 李京田

审核组组员 (签名): 李京田

日期 2021 年 3 月 22 日

十五、 纠正措施验证结论:

1. 审核中发现的 QMS (1) 个一般不符合, () 个严重不符合, 验证合格 仍有问题

审核中发现的 EMS () 个一般不符合, () 个严重不符合, 验证合格 仍有问题

审核中发现的 OHSMS () 个一般不符合, () 个严重不符合, 验证合格 仍有问题

存在问题说明及意见:

2. 验证结论:

推荐注册 不推荐注册 推荐重新认证注册 (再认证填写)

组长签字: 李京田

日期: 2021 年 3 月 22 日



十六、 与末次会议结论不同处的说明和其他说明: (技术委员会填写)

十七、 审核报告的发放范围:

受审核方(含附件):

北京国标联合认证有限公司: 1 份

1 份

十八、 附件

1. 审核计划（含项目清单）
2. 不符合报告/问题清单
3. 其他

十九、填表说明：

1. 本审核报告适用于单体系审核，也适用于多体系结合审核情况；
2. 应依据审核任务书安排的管理体系领域（指：QMS， EMS， OHSMS）和审核类型（指：二阶段、再认证，在相应的口内划“√”）；
3. “括号”内属于本报告基本要求的内容，除按要求填写外，未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况，内容多时可附页；
4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。
5. 对子证书/证书附件要求的组织，除在末次会议上确定注册范围外，还须附上子证书/证书附件的文字表达。（可另附页）
6. 对同时申请 CNAS 标志证书的组织，应注意两种证书的注册范围可能不同。