



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co.,Ltd. ISC-B-II-13 管理体系审核记录表(03 版)



监督审核报告

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) 50430 (第 1 次)
- 环境管理体系 (EMS) (第次)
- 职业健康安全管理体系 (OHSMS) (第次)

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 1 号楼 16 层 1603 | | | | 邮编 | 100101 |
| 联系电话 | 010-5351 6278 | | | | | |
| 审核组信息 | | | | | | |
| 姓名 | 性别 | 职务 | 注册级别 | 审核员注册号 | 专业代码 | 组内代号 |
| 朱晓丽 | 女 | 组长 | 审核员 | 2021-N1QMS-3205805 | 33.02.01;33.02.04 | ISC-205805 |
| 与审核组同行人员信息 | | | | | | |
| 姓名 | 性别 | 角色 | 工作单位 | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

二、审核目的

- 认证注册：_____
- 保持认证注册资格：_____
- 恢复认证注册资格：_____
- 扩大认证范围：_____
- 其它：_____

三、审核准则

- GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准不适用条款：
- GB/T 50430-2017 标准不适用条款：
- GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015 标准
- GB/T 28001-2011 idt OHSMS 18001:2007 标准
- ISO45001: 2018 标准
- 受审核方管理体系文件 适用的法律法规 认证合同

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 | | | 组织人数及变动情况核实 | 23 人 |
| 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 | |
| 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 | | | | |
| 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 |
| 审核日期 | 2021 年 07 月 21 日 上午至 2021 年 07 月 21 日 下午 | | 一体化审核 | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | |



| | | | | | |
|-----------|---|-------------------------------|---------|---------|---------|
| 产品/服务认证范围 | | ■QMS: 应用软件开发及维护服务; 智能电网系统技术咨询 | | | |
| 是否要求变更 | <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 | 变更的认证范围: 无 | | | |
| 专业代码 | 33.02.01;33.02.04 | 证书有效期 | 2023年8月 | 上年度审核日期 | 2020年8月 |

五、审核活动安排综述

1. 本次审核活动按相关审核计划执行 (见附件 1)
2. 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
3. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程 (设计/生产-----) 是应用软件开发及维护服务; 智能电网系统技术咨询

本次审核新增加范围的产品/服务抽查了

4. 本次审核覆盖时间: 从上次审核结束日的 2020 年 8 月至 2021 年 7 月 21 日

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、审核证据及审核发现综述、

| | |
|---------------|--|
| (一) 策划的充分与合理性 | <p>1、组织及其环境的识别情况</p> <p>湖南鹏恒信息科技有限公司从 2018 年起经营软件开发及智能电网系统技术咨询服务, 主要客户为国家电网, 主要通过投标形势进行市场开发。公司于 2020 年 3 月 10 日依据 GB/T19001-2016 标准对质量手册\程序文件进行修订, 目前版本为 A/0 版, 由管理者代表组织人员编写, 总经理批准实施。文件中描述了质量管理体系建立的原则及质量管理体系的各个过程。确定了质量管理体系的过程及控制方法, 配备了所需设施及符合能力要求的各任职人员。</p> <p>公司通过多种来源获得内外部因素的信息, 包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。公司识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内外部因素, 并且关注不断变化的内外部信息。</p> <p>基本同去年, 符合要求。</p> |
| | <p>2、相关方需求和期望识别情况</p> <p>公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方: 客户、员工、供应商等。</p> <p>管代介绍公司通过投标、合同约定形式了解相关方的需求, 然后提供出满足他们要求提供优质产品和服务, 目前公司能满足相关方的需求和期望。</p> <p>相关方进行监视和评审的方式方法: 公司通过走访、会议、上级文件、标准和规范的获取等方式对相关方的信息进行监视和评审。</p> <p>提供《相关方列表》, 相关方需求识别充分, 有效</p> |
| | <p>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)</p> <p>质量方针: 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。</p> <p>方针在质量手册中予以规定, 经总经理批准实施。</p> <p>质量方针体现了标准的要求, 包括: 公司的宗旨和环境并支持其战略方向, 为目标制定了框架, 满足适用要求的承诺, 持续改进质量管理体系的承诺, 通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻, 可为相关方获取。质量方针基本适宜。</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、数据信息传递、网络传播

内部沟通的效果：良好

组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等。内外部信息交流/沟通方式可行、有效。

3. QMS /□50430 组织对重要过程实施控制的结果

产品实现的策划：

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：

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

无需确认过程：维护服务过程、技术咨询服务

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》《中华人民共和国合同法》《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》等作业指导书和《设计开发计划书》等记录。

四、软件测试项目通过测试和验收来对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：软件测试在办公楼内进行，电脑台式机、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。

七、暂无外包过程。

策划适合组织体系运行需要，未发生变更，策划情况符合标准要求

设计开发：

抽项目设计开发策划，输入、输出、评审、验证、确认、更改记录，符合要求

开发过程控制/放行控制

公司按照手册《设计开发控制程序》《项目实施和验收控制程序》《软件开发管理程序》数据资产管理制度、研发服务器管理制度等进行控制。

a) 获得的文件化信息

1) 编制了质量《管理手册》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《产品和服务的设计开发控制程序》等作业文件，能够软件开发、技术咨询过程起指导作用。

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：《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》 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/T 15532-2008 《计算机软件测试规范》GB/T9386-2008《计算机软件测试文档编制规范》GB/T28035-2011《软件系统验收规范》等国家法律法规、标准要求；

3) 策划了编码风格企业内网安全说明、内网测试集群 Docker 操作指南、数据资产管理制度、研发服务器管理制度等等作业指导书和《设计说明书》等记录。

b) 获得和使用监视和测量资源：

公司软件开发过程中涉及的监视和测量工具主要是设计用到 Photoshop，开发用到 eclipse, etl 等软



| | |
|-----------------|--|
| 方 面 测 量 监 视 (四) | <p>件工具, 运维用到 oracle, 及 plsql developer 工具, 对于测试用例在编制完成后使用前均进行了验证确认。可满足策划需要。</p> <p>c) 实施监视和测量 按《测试计划》对软件开发结果进行测试, 通过代码走查及时发生代码问题。</p> <p>d) 使用适宜的基础设施, 保持适宜的环境 提供主要办公设备有电脑、打印机、传真机、扫描仪等, 办公设备的局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材等工作有专人负责, 基本可满足日常办公需要。</p> <p>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。软件开发人员均为计算机相关专业本科学历, 多年工作经验, 可满足软件策划需要。</p> <p>f) 需确认过程, 经确认, 维护服务过程、技术咨询服务为需要确认的过程。本年度无变更, 未进行再确认</p> <p>g) 采取措施, 防止人为错误 定期对用例及脚本进行阶段备份, 内部局域网进行定期杀毒, 测试用例及脚本进行加密管理。定期对服务器内容进行备份。</p> <p>h) 实施放行、交付和交付后的活动 软件开发完成后由工程师将系统程序文件夹分类制作光盘, 进行运行安装验收; 部分软件源代码、软件说明书等均采取移动存储设备拷贝形式进行。 抽查正在研发项目需求规格说明书、开发计划、概要设计、详细设计等文档, 按策划要求编制。现场人员按客户要求软件开发, 现场基础设施完善, 人员各司其职, 参与项目人员均签署保密协议, 不能透露项目信息。 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, 配置管理计划较合理, 满足要求。 抽查其他项目需求规格说明书、开发计划、概要设计、详细设计、数据库设计说明书、测试计划、测试报告、测试用例、用户手册等文档, 按策划要求编制。 抽维护记录、测试报告、验收报告, 均符合要求。</p> |
| | <p>4. QMS/□50430 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; 本次监督不涉及此条款</p> |
| | <p>5. QMS/□50430 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</p> |
| | <p>6. 不合格品/项的识别、控制; 查有《不合格输出控制程序》, 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。 查《不合格处理记录》, 除 bug 处理外无其他不符合记录 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。</p> |
| | <p>10. 对特种设备的维护, 检定; (适用时) 无</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); 无</p> |
| | <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 对质量目标进行分解, 抽各部门质量目标完成情况, 各部门质量目标均完成。</p> |



| | |
|----------------|--|
| | <p>2. 顾客满意 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司于 2021 年 5 月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对产品质量和使用方面、服务方面等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为 97%，超过了质量目标要求，目标完成</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） 提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。 公司对审核方案进行了有效策划，内容包括：目的、范围、审核频次、方法，策划内容齐全有效。 内审时间：2021 年 6 月 15 日，依据策划的要求实施了审核。 内审员：审核组长：黄信富 组员：苏昌 内审人员资格：以上人员均为内审员，并提供培训记录及内审员任命书，提供内审文件：“2020-2021 年内部审核计划”，包括审核的时间、依据、审核范围、审核组成员等内容；“内部日程安排（通知）”；“首次次会议签到表”和“内审检查表”； 按照审核计划对各部门实施了审核，经查未发现本部门人员审核本部门的情况，审核公正。 内部审核共发现 1 个不符合项，属于一般性质的不符合，对此制定了纠正措施，并记录了纠正措施的结果。 提供“审核报告”，内容包括：审核目的、范围、审核组成员、审核日期、审核过程、审核评价、内审结论：综合来看，这次内审是比较成功的审核，同时也发现我公司的质量管理体系运行基本是正常的、有效的。 对内审控制满足要求。</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） 公司文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于 2021 年 6 月 28 日组织进行了一次管理评审。查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：评价本公司质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。确定了评审时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审议题，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。总经理批准。 管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料内容基本涵盖：以往管评措施实施情况、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、相关方的期望和要求、可能的变更、应对风险和机遇所采取措施的有效性、顾客满意情况、不合格及纠正措施完成情况、监视和测量结果、内审情况、外部供方的绩效以及改进的建议等 提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论，对内审、客户投诉、方针和目标等方面进行了评审。 评审结论：管理体系运行稳定、适宜。 改进建议：本年度未提出需改进措施 抽上年度管理评审改进措施完成情况，已完成，符合要求。 质量管理体系无变更需求。</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 纠正措施的实施及效果： 公司为不断改进体系、产品和服务创造氛围，使每个员工都有参与改进的意识和机会，通过使用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审等提高 QMS 的有效性。 管代：为了保证质量管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的。</p> <p>2.（上次审核后）重大事故、顾客/相关方投诉： 无</p> <p>3. 创新情况 无重大技术创新</p> <p>4. 上次不符合的整改情况 不符合一整改，符合要求</p> |



七、其它需要说明的问题

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 | |

达到审核目的

未达到审核目的，未达到目的的原因是：

八、本次审核不符合项

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，观察项项分布在部门条款，见不符合项分布表。（Q/J/E/S 分开填写）

九、审核结论

| |
|--|
| <p>1. <input checked="" type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>50430 <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS</p> <p>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。</p> <p>（描述组织的管理体系在认证周期内持续对过程控制的情况，持续满足标准要求和目标方面的有效性，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、防止污染、重大事故和持续改进而策划的活动的情况；扩大范围部分体系运行情况）</p> |
| <p>2. 审核组推荐意见：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>推荐保持（<input checked="" type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>50430 <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS</p> <p><input type="checkbox"/>（在完成纠正措施后）推荐保持（<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>50430 <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS</p> <p><input type="checkbox"/>延期推荐（<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>50430 <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS）</p> <p><input type="checkbox"/>不推荐（<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>50430 <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS）</p> <p>延期推荐、不推荐或缩小认证范围的说明：</p> |

十、不符合项纠正措施要求

根据相关规定，请组织对一般不符合报告在____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。

十一、任何影响审核方案的重要事项：无

十二、审核组签字



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co.,Ltd. ISC-B-II-13 管理体系审核记录表(03 版)

审核组组长 (签名):

[Handwritten Signature]

审核组成员 (签名): /

日期: 2021年7月21日



十三、纠正措施验证及结论:

1. 审核中发现的 QMS (0) 个一般不符合, (0) 个严重不符合, 验证合格 仍有问题

审核中发现的 50430 () 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: 无

2. 验证结论:

同意保持注册 不同意保持注册

组长签字:

十四、与末次会议结论不同处的说明和其他说明: (技委委员会填写)

十五、审核报告的发放范围:

受审核方 (含附件)

1 份

北京国标联合认证有限公司 1 份

十六、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

十七、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. 应依据审核任务书布置的管理体系领域 (指: QMS, 50430, EMS, OHSMS), 在相应的 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。

十八、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明:

本次审核基于抽样检查, 因此, 不可能包含受审核方管理体系覆盖的产品或服务的全部活动。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。