管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：管理层 主管领导：杨涛 陪同人员：李曼 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.12.31 |
| 审核条款：见下 |
| 理解组织及其环境#有影响的内、外部因素主要有哪些？.对这些内、外部因素的相关信息进行监视和评审的情况如何？ | **4.1** | 重庆泛涵数码科技有限责任公司成立于 2004年5月31日，是一家专业从事计算机应用软件开发的公司，公司的软件及产品主要运用到广电等运行、监管领域。公司制定有《内、外部环境风险和机遇分析表》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的质量意识比较强，产品质量在同行业中比较领先。公司的设备和技术水平比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品销售利润不断降低、员工成本增加。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。查见《内、外部环境风险和机遇分析表》内部环境，人力因素，目前情况：人力资源充足，不利情况：部分岗位技能弱，整改决策：加强岗位培训； | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望 | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、银行、主管部门、外部供应商、顾客、业主股东等。理解员工诉求的形式为面谈、会议等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。查见《相关方要求识别和控制》其中相关方：顾客的需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交付、价格合理、服务及时等。监测指标：合同履约、顾客满意度等。 | 符合 |
| 确定QMS范围 | **4.3** | 公司确定的质量管理体系的范围为: 计算机应用软件开发经识别，组织依据ISO9001：2015版标准的要求建立、实施、维护质量管理体系，符合标准要求。注册地址：重庆市九龙坡区科园一路2号24-9号生产/经营地址：重庆市南岸区亚太路9号融创玖玺国际7栋29-11室 | 符合 |
| QMS及其过程 | **4.4** | 公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、制度文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。关键过程为:软件开发过程。 特殊过程：无 | 符合 |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则#最高管理者通过哪些活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺？ | **5.1** | 总经理：杨涛 组织代表：李曼公司总经理承诺建立、实施、保持和改进QMS，并对QMS的有效性负责。并组织落实其管理职责内的各项工作。最高管理者组织公司相关人员并制定了质量方针和质量目标，并与组织环境相一致，与组织的战略方向一致。根据总经理的谈话沟通，组织的质量管理体系要求已渐渐融入组织的业务过程中。组织已使用过程方法和基于风险的思维进行体系的运行。最高管理者针对体系的运行，提供了所需的资源。向全公司强调遵守法律法规、质量管理、符合质量管理体系的要求及达到顾客满意的重要性。形成制度化，把质量目标进行层层分解落实到各部门，规定了定期检查落实的情况。不断强调负责人制度，并制定了各部门负责人的职责、权限，并在全公司宣贯。 基本符合要求。 | 符合 |
| 以顾客为关注焦点#最高管理者通过哪些活动证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺？ | **5.1.2** | 公司从采购、开发、销售、售后服务各个环节注重培养员工顾客满意的意识，领导对顾客满意比较关注，认识到没有顾客就没有公司的市场。公司在各个方面努力提高顾客满意率。注重服务和企业形象。努力寻求顾客满意。 | 符合 |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：“质量为本、信誉至上，持续改进，争创一流，满足要求”公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，基本能为质量目标的制定提供框架，基本符合要求。主要通过日常工作会议、口头交流等将质量方针的要求向全员传达和灌输，确保员工增强顾客满意和守法意识。 | 符合 |
| 岗位/职责/权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在质量手册中确定了公司组织机构图，策划：行政部、市场部、技术部，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。 公司策划有《风险和机遇的应对措施》，考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇包括：人力资源风险、研发设计风险管理、采购风险控制、策划能力风险控制、公共设施风险控制及短交期风险控制以及其他风险控制。组织发生变更时能保持体系的正常运行和完整性；公司也通过会议、文件、宣传板等向全体员工宣传、培训质量管理体系的方针目标，得到全员参与，更有利于质量管理体系的有效运行。员工手册策划和资源配置基本符合要求。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施（含6.1.1和6.1.2）#确定的需应对的风险和机遇有哪些？.策划应对风险和机遇的措施有哪些？.如何整合并实施这些措施？.如何评价这些措施的有效性？.措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | **6.1**  | 公司策划并批准实施《风险评估报告》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；查见《风险评估报》：1. 类型：外部因素；

 类别：竞争风险：公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。针对外部因素，还分析了市场、原材料、文化、社会经济、法律法规的变化等。1. 类型：内部因素；

 类别：人力资源风险：公司目前人员，特别是优秀人才被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。 应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2**  | 公司的质量目标为： a、软件开发成功率＞98%；b、交货期满意率90%c、顾客满意率95分以上查见2021年6-11月部门目标考核情况a、软件开发成功率100%；b、交货期满意率98%c、顾客满意率96分公司的上述质量目标与公司的质量方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容，可以测量。经核查，公司已将质量目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量目标，基本能结合各部门工作实际，符合要求。提供有公司及各部门质量目标分析统计报告，实施情况具体见各部门审核记录。公司建立的文件化的质量管理体系基本保持未变，保持了质量管理体系的完整性、一致性，持续满足了质量管理体系的要求。 | 符合 |
| 变更的策划 | **6.3** | 查，公司策划了质量管理体系变更要求公司质量管理体系变更时考虑了以下因素1.变更的目的及潜在后果；2.体系的完整性；3.资源的可获得性；4.责权的分配和再分配等因素。变更的策划基本满足要求。 | 符合 |
| 管理评审9.3.1总则9.3.2管评输入9.3.3管评输出 | **9.3** | 查，公司的质量体系策划了管理评审的管理要求。查，管理评审记录：本次评审时间：2021年10月28日主持人：总经理提供管理评审会议签到表。管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结，内容比较笼统，已与负责人口头提出。查，管理评审输入资料：各部门工作报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量管理体系运行实施情况，取得的成绩，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS相关的内、外部因素变化、有关QMS绩效和有效性的信息、资源的充分性、应对风险和机遇采取措施有效性、改进的机会、对上次管理评审的跟踪验证情况等。输入内容基本满足输入要求。查管理评审输出：提供有《管理评审报告》：公司的质量方针、质量目标和质量管理体系基本是适宜、充分、有效的，能以防止不合格来满足顾客要求，符合相关法律法规的要求和规定，能够贯彻我公司的质量方针，实现我公司的质量目标，已建立了自我发现问题和持续改进质量管理体系有效性的机制。本公司按照ISO9001：2015标准要求，公司采用统计技术对开发技术过程进行分析，过程质量处于受控之中。提出改进需求：针对质量管理体系运行过程中，部分人员对标准的理解及在工作中执行不到位的情况，针对ISO9001：2015标准进行再一次的强化补充培训，由行政部牵头管代监督执行。查见2021年11月01-03日培训记录及管理评审改进措施验证报告，对公司全体人员进行培训，并有效评价：培训达到预期效果，培训有效。评价人：李曼管理评审结论：本公司的质量管理体系，基本上是适宜的、充分的和有效的。 | 符合 |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列管理制度《管理评审制度》、《纠正与预防措施管理制度》、《不合格品管理制度》及《内部审核管理制度》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。 | 符合 |
| 持续改进 | **10.3** | 公司主要按策划的质量手册、管理制度等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，对一阶段不符合情况的验证。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：计算机应用软件开发。 提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。公司严格执行国家及行业标准和法律、法规要求。2021年6月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。现场对公司人数进行核实，目前人数为15人，与申报人数一致.一阶段不符合情况验证：无。2021年来职能部门未对该公司产品进行质量监督抽查情况。 | 符合 |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：行政部 主管领导：杨红 陪同人员：李曼 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.12.31 |
| 审核条款见下 |
| 岗位/职责 /权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等体系文件中已经明确了行政部的岗位职责，具体为：（1）负责文件、记录的管理； （2）负责职工培训的管理工作；（3）负责体系运行情况工作策划、检查；（4）负责人员的招聘、培训、考核和任用；……。部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 行政部负责人：杨红查《2021年质量目标分解考核统计表》 测量时间：2021年6-11月培训完成率100% 实测；100%文件准确发放率95%以上 实测；100%现场查见2021年年度培训计划，出示的培训记录能按计划实施，并进行有效评价。质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致基本符合要求。 | 符合 |
| 人员#组织确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员有哪些？.组织提供的人员是否满足需求？ | 7.1.2 | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《岗位职责及权限》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。 查见：《岗位职责及权限》对各岗位任职要求，学历，经历等都作出了相应的要求。 现场确认，能满足规定要求。详见岗位任职考核、聘用记录。 | 符合 |
| 组织的知识 | 7.1.6 | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。--公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理，包括必要的分级保密措施。 |  |
| 能力#组织确定人员所需的能力有哪些？.组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？.为获取所需能力采取了哪些措施？.是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？注：采取的适当措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者招聘具备能力的人员等 | 7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。1. 公司的关键岗位人员在学历、经历上均有要求，负责人讲对关键岗位定期进行了人员能力测评，但未能提供岗位人员测评记录，口头提出。

查关键岗位人员能力情况：蔡龙标 专科 软件工程师 谭勇 专科 计算机网络技术 向明星 本科 计算机科学与技术（见人员证件扫描件）3、查见2021年培训计划共5次，查见已完成的培训记录4次。1）：2021年6月05日 培训内容：ISO9001：2015标准理解；培训人员：职能部门全体员工；效果评价：培训达到预期效果，培训有效。学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：李曼。2）：2021年8月02日 培训内容：对内审员进行内审知识的相关培训。培训人员：李曼、李泽强；效果评价：培训达到预期效果，培训有效。学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：杨红。查2021年培训计划，计划于2021年12月实施执行消防知识的培训，现场审核时不能提供该次培训记录及培训评价记录做为计划实施的证据。不符合GB/T19001-2016标准中7.2条款的要求，组织应：c)适用时，采取措施以获得所需的能力，并评价措施的有效性；d)保留适当的成文信息作为人员能力的证据。 | N |
| 意识#员工是否意识到：a）质量方针；b）相关的质量目标；c）他们对质量管理体系有效性的贡献，包括改进质量绩效的益处；d）不符合质量管理体系要求的后果。 | 7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。---经与员工杨红、陶蒙沟通了解，其基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通#组织是否确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通包括哪些方面？是否包括：沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式？ | 7.4 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与产品质量、服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。 相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、产品要求等关切问题；售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。对顾客一般提出的问题，由售后人员负责解决，或公司派人到现场去查看。自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 形成文件的信息/7.5.1总则#组织质量管理体系包括哪些文件？是否满足标准的要求和确保质量管理体系有效性的需要？ | 7.5.1 | 公司的质量管理体系文件----包括一级文件：质量管理手册二级文件：程序文件三级文件：管理规定或制度四级文件：表格和检查表。--此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。 经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。 | 符合 |
| 创建和更新#在创建和更新文件时，是否确保了适当的：a）标识和说明；b）格式和媒介；c）评审和批准，以确保适宜性和充分性。 | 7.5.2 | 抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、岗位任职要求等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等，体系文件均发放到各职能部门。查《文件发放登记表》现场抽见《质量手册》文件编号：QMS/A-2021 A/1版 编制：行政部 审核：李 曼 审批：杨涛签收人：杨红、李曼、李泽强等以上文件均有编审批，签发日期及签收人、受控状态。 | 符合 |
| 形成文件信息的控制#如何控制文件和记录？是否在需要时和需要的地方可获得相关文件？是否采取了措施防止泄密、不当使用和不完整？是否关注下列活动：a）分发、访问、检索和使用；b）存储和防护，包括保持可读性；c）更改控制；d）保留和处置。识别的外来文件有哪些？如何对外来文件进行控制？是否对记录实施了保护，防止非预期的更改 | 7.5.3 | 使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。--公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。--现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。查，程序文件：公司编制了《文件、记录控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有22个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度汇编等。查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册、管理制度汇编等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。可获得该文件的有效版本：《质量手册》现行版本为A/1版以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整保存完好，易于识别查《外来文件清单》,里面包括法律法规：计算机信息网络国际联网保密管理规定、中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例、广电总局等保要求GD/J038-2011等;产品执行标准：计算机软件文档编制规范GB/T 8567-2006、计算机软件测试规范GB/T 15532-2008、《软件工程软件产品质量要求与评价（SquaRE）SQuaRE指南》GB/T 25000.1-2010、《软件工程软件产品质量要求与评价（SquaRE）商业现货（COTS）软件产品的质量要求和测试细则》GB/T 25000.51-2010 等。 查见《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。现场查见，对部分记录的保存不够规范，已现场口头提出。 在“文件控制程序”中对发生文件更改和作废情况均有明确规定。查见QMS运行至今文件更改和作废情况：现行实施执行的文件为质量手册、程序文件的A/1版。查见文件回收作废记录表，对A/0程序文件、A/0质量手册进行了回收并作出了作废处理。文件信息的控制基本满足要求。 |  |
| 内部审核(含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核管理制度》，制度中规定公司确定质量管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。本次审核时间： 2021年10月10日范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。审核组组成：审核组长：李曼 A 审核人员：李泽强B 查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；查《管理层内审检查表》，《行政部内审检查表》，《技术部内审检查表》、《市场部内审检查表》、审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，内容及记录较完整。查，《内部审核报告》，审核结论：公司质量管理体系符合GB/T19001-2016标准/公司体系文件的要求，本公司质量管理体系实施有效。此次共开据《内审不符合项报告》1份涉及行政部7.5.3条款，不符合描述“抽查作废文件管理，现有质量手册和程序文件已换版，原文件无处理记录。不符合GB/T19001：2016标准中7.5.3条的要求。”，查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。提供有《内部审核报告》查，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施有效。通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。公司内审基本符合要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：市场部 主管领导：向明星 陪同人员：李曼 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.12.31 |
| 审核条款见下 |
| 岗位/职责 /权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等体系文件中已经明确了市场部的岗位职责，具体为：1.负责公司运营工作。2.负责公司相关产品后台管理及运营操作等。3.负责对供方进行评价和选择4.负责配合公司各部门的其他工作。......部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 市场部负责人：向明星查《2021年质量目标分解考核统计表》 测量时间：2021年1-11月1）满意度持续达以95分上 实测：96分2）交货期满意率90% 实测：98%3）顾客反馈处理及时率100%； 实测：100%抽见：2021年顾客满意度调查情况，于2021年7月对4家客户进行了调查，从统计情况看达到了96分，实现了既定目标。质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致，基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 公司制定并实施《与顾客有关过程控制程序》，市场部采用上门拜访、会议、报告、函电、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的确定 | 8.2.2 | 组织编制的质量手册及《顾客满意度测量控制程序》规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：（1）顾客对产品规定的要求,包括产品内容、技术、进度和费用要求及后期服务要求； （2）与产品有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求；顾客有合作意向时，介绍公司产品，了解顾客对产品的要求，并结合相关标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。1、抽查2021年11月23日软件开发合同：顾客：重庆广播电视集团（总台）项目名称：泛涵Minerva大数据安全交互系统V2.0约定内容包括：技术目标、技术内容、研发进度、价格、保密、双方义务权利等。2、抽查2021年05月06日软件开发合同：顾客：北京金联众科技有限公司项目名称：泛涵Minerva大数据安全交互系统V1.0 约定内容包括：技术目标、技术内容、研发进度、价格、保密、双方义务权利等。合同信息明确，与产品和服务有关要求的确定基本满足要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审 | 8.2.3 | 为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。查见：（1）2021年05月06日与北京金联众科技有限公司签订的合同。公司于2021-05-03进行了评审；评审内容：顾客要求是否能满足、合同条款术语是否清晰且符合法律法规要求、公司的技术、人员是否满足交付要求等。审批意见：同意签订；审批人：杨涛。（2）2021年11月23日与重庆广播电视集团（总台）签订的合同，公司于2021-11-20进行了评审；评审内容：顾客要求是否能满足、合同条款术语是否清晰且符合法律法规要求、公司的技术、人员是否满足交付要求等。审批意见：同意签订；审批人：杨涛经询问公司负责人，所有口头或电话订单最终转化为合同，进行合同评审。基本符合要求。 |  |
| 产品和服务要求的更改 策划 | 8.2.4 | 负责人讲：2021.6至今，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 |  |
| 外部提供的 控制/总则织需控制的对外部提供的过程、产品和服务由哪些？ | **8.4.1** | 公司策划了《供方控制程序》，明确采购物料等，并明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。负责人讲，公司的外部供方主要是提供办公物品或为客户安装软件的部分硬件辅助材料。见《合格外部供方名录》1、重庆卡然科技有限公司； 供应：服务器、内存、固态硬盘等2、重庆飞利达办公设备有限公司； 供应：一体机、无线同屏器、移动支架等3、重庆市一起发通讯科技有限责任公司 供应：打印机、摄像头、电脑等4、重庆京东创盟信息技术有限公司（线上） 供应：办公用品5、宁波文博会电子商贸有限公司（线上） 供应：办公用品6、成都京东世纪贸易有限公司（线上） 供应：办公用品等--《供方绩效评定记录表》 2021年6月10日对供方年度评价：1、供方：重庆卡然科技有限公司（供应：服务器、内存、固态硬盘等等）；评价内容：公司组织各部门对该公司资质、质量、价格、交付及时性、售后服务等进行了评价，有各部门评价人签字。评定结论：同意列入合格供方名录。 评定人：向明星 批准人:李曼2、供方：成都京东世纪贸易有限公司（供应：办公用品等）；评价内容：公司组织各部门对该产品质量、配合度、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。评定结论：同意列入合格供方名录。 评定人：向明星 批准人:李曼。。。。外部提供的控制基本满足要求 | 符合 |
| 控制类型和程度外部提供的过程如何控制？.外部供方的控制及其输出结果的控制是否得到规定？组织是否考虑了：1）外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；2）外部供方自身控制的有效性。必要的验证或其他活动是否得到确定？ | **8.4.2** | 查，公司主要的原材料供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、供方的质量管理体系、交货情况、售后服务能力等。对于已经正常供货的供方管理，及时对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查供方控制情况：对列入合格供方名录的，按外部供方提供过程 、产品和服务的能力，由市场部牵头确定并实施对外部供方的评价 、选择、 绩效监视以及再评价的准则进行评价，管理者代表批准后在合格供应商中选择供方进行采购产品。见8.4.1合格供方评价记录。查，供方产品质量统计反馈情况：公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；公司采购不合格情况：一般少量供货时规格型号、数量不一致或外观有缺陷等，双方协商后及时进行退货重新发货处理。2021年至今未有重大的采购产品质量问题发生。公司编制了《供方控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。负责人讲，公司有90平方米左右的库房，放置备品备件及办公用品。收货人员对采购产品外观、型号规格、数量、合格证、资料完整性等进行了验收。验收合格后方可入库。抽查验证记录，查《入库单》1、日期：2021年11月10日 产品名称：内存条、U盘、服务器等检验项目 ：规格型号、外观、包装、数量、合格证等结论：合格 检验人员：谭勇2、日期：2021年10月15日 产品名称：内存卡、摄像头、路由器、打印机等 检验项目 ：规格型号、外观、包装、数量、合格证等结论：合格 检验员：谭勇日期：2021年12月10日 3、产品名称：长尾夹、订书机、计算器、印泥、A4纸、签字笔等 检验项目 ：规格型号、外观、包装、数量、合格证等结论：合格 检验员：谭勇 ………公司外部供方的管理基本符合要求。 | 符合 |
| 外部供方的信息 | **8.4.3** | 负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；经询问，采购信息的传递均是通过签订供需协议、订单或下采购计划单进行确定。查产品采购合同1、供方：重庆一起发通讯科技有限责任公司合同签订日期：2021年11月27日产品：智慧屏、摄像头、打印机、笔记本等采购协议规定了：产品型号、数量、单价、产品质量、付款方式、服务平台、交期、违约责任等。查见2021年12月办公用品采购计划单，内容包括：供方、产品名称、规格型号、数量、到货日期、单价等.......公司的采购合同、计划明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。 外部供方的信息管理有效。 | 符合 |
| 顾客满意 | **9.1.2** | 1、公司编制了《顾客满意程度测量程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。2、公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意管理制度》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有2021年7月对重庆顺禾嘉盈科技有限公司等4家公司进行了顾客满意度调查。--调查内容包括：产品质量、服务态度、产品交期、软件运行效果、开发能力、售后服务等---客户对服务态度与沟通、产品交期、软件运行效果、开发效果、符合预期要求都很满意。--统计分析结果：92分（已实现既定目标）客户认为公司产品质量优质，售后服务响应及时，交期能按合同约定时间按时交付，是本公司的优质合作伙伴。从统计结果可以看出，客户对公司的各项调查类别都比较满意。目前公司仍然需要加强销售人员及技术人员的专业培训，加大市场拓展力度，努力提高顾客满意度。已经将该建议提交管理评审评审内容。公司现目前没有发生客户流失及重大客户投诉的现象。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司顾客的财产为顾客信息、合同等，公司有专人对顾客或外部供方财产进行了记录保存。当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。 负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失的情况。 | 符合 |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司明确产品和服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:a）法律法规要求；b）与产品和服务相关的潜在不期望的后果；c）其产品和服务的性质、用途和预期寿命；d）顾客要求；e）顾客反馈。此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后服务等。查问，对于已经交付的产品，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：甲方用户使用软件过程中软件自身出现问题或操作不当等问题提供电话咨询服务、远程技术支持、系统维护与升级、用户培训等。查，公司制订了《用户操作手册》，规定了售后质量的反馈管理要求和技术指导。对于质量异常，公司进行针对性处理，提供处理记录。交付后活动受控。 | 符合 |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 说明：不符合标注N | 涉及条款 | 受审核部门：技术部 主管领导：李泽强 陪同人员：李曼 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2022.01.01 |
| 审核条款：见下 |
| 岗位/职责 /权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查《岗位职责及权限》，已经明确了技术部的岗位职责，具体为：主要职责如下：a) 负责公司产品的技术支持，对研发过程中的问题进行解决。b) 负责公司软件的开发整个过程。c) 负责对质量问题处理时提供技术支持d) 负责市场发展趋势的研究，新开发的工程项目方案的编写及工作组织。e)负责按照相应的技术规程和作业指导书要求进行项目方案实施；f)负责对项目方案过程中的质量实施控制………部门负责人熟悉本部门职责。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 查《部门质量目标测量报告》该部门的质量目标为：1）开发一次合格率98%；2）软件开发成功率＞98%查2021年1-11月《部门质量目标测量报告》对部门目标进行考核，综合完成情况为：1）开发一次合格率99%；2）软件开发成功率100% 基本达到目标要求目标量化情况良好。质量目标缺乏指标实际完成的实证性资料。已跟负责人沟通。 | 符合 |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：——办公区域面积180平方米左右， 库房2个，面积约90平方米左右。办公室照明、温度适宜，位于商业写字楼，消防设施齐全。2、查《设备管理台账》主要设备包括：办公设备、电脑、打印机、办公耗材等办公设施，可以满足计算机应用软件开发需要。办公设施采取定期日常清洁维护的方式进行，出现异常情况由厂家进行维修。现场查看设备、设施完好。3.抽查设备、设施维护保养情况：负责人讲，平时主要对设备进行清洁维护、更换硒鼓、电脑定期清理垃圾及杀毒的日常维护，未做记录。对负责人提出后续改进。4、特种设备：无。5、支持性服务：公司名下2部车辆，车辆在4S店进行保养维护。能满足业务需求。 目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 | 符合 |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 现场查看：经营场所位于商业写字楼，办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了消防设备等设施，作业场所光线较充足。目前工作环境符合计算机软件应用开发的需要。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查，技术部均按策划的要求配置了相应的检测工具，主要为测试软件、测试用例及测试平台，进行功能性能检查、代码测试。包括：系统：操作系统，windows操作系统，编辑器：java，浏览器：谷歌及火狐浏览器，辅助工具：浏览器自带的网页审查工具；测试软件：Bugfree、Bugzilla、Watir、Selenium、MaxQ等。均采用自己确认的方式进行控制，有确认记录。公司暂时无监视和测量硬件设备。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要产品：计算机应用软件开发开发流程：项目立项与策划—需求分析--软件设计--设计评审---设计测试---设计修改优化--产品最终交验公司产品执行标准：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/T 15532-2008、GB/T 25000.1-2010《软件工程软件产品质量要求与评价（SquaRE）SQuaRE指南》、GB/T 25000.51-2010 《软件工程软件产品质量要求与评价（SquaRE）商业现货（COTS）软件产品的质量要求和测试细则》等及顾客技术要求、合同。技术部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，策划输出的具体结果包括以下内容：a）确定产品和服务的要求；--产品标准、设计规范、顾客技术要求等。b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准、开发作业指导书c）确定符合产品和服务要求的资源；---开发流程图d）按照准则实施过程控制；---开发过程监控（评审、验证、测试、确认等）e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录（设计任务书、输入、输出清单、评审、验证、确认记录及BUG清单、测试报告等）---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。----需确认/特殊过程：无----关键过程：软件开发过程----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 总则 | **8.3.1** | 查，公司编制了《设计开发控制程序》对设计和开发规定了流程及控制要求。查，公司近期设计完成的软件研发项目：“泛涵Minerva大数据安全交互系统V2.0”该项目已经完成，“智慧残联信息化服务公共平台V1.0”，该项目已经进行到需求分析阶段。抽以上项目软件开发的资料如下。 | 符合 |
| 设计和开发策划 | 8.3.2 | 一、查：完工项目“泛涵Minerva大数据安全交互系统V2.0”《软件研发计划书》：提供项目合同。负责人：李泽强参加人员：李泽强，刘旭，谭勇，向明星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。任务         负责人            计划实施时间            需求分析 李泽强、刘旭     2021.10详细设计完成  刘旭、向明星    2021.10-11系统编码完成    李泽强、谭勇、   2021.11-12项目完成 刘旭、李泽强、谭勇、向明星   2021.12出示项目计划责任表：6cdc6f82f3a7c4d9c5791666a10daf7………………查：正在实施项目“智慧残联信息化服务公共平台V1.0”负责人：李泽强参加人员：李泽强、刘旭、谭勇、向明星出示项目进度计划表，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。出示的相关资料及记录显示，软件的设计和开发策划符合要求。 | 符合 |
| 设计和开发输入 | 8.3.3 | 一、查项目“泛涵Minerva大数据安全交互系统V2.0”设计输入清单包括：1、需求规格说明书、标准及规范、客户合同。2、项目目的、背景、业务需求；提供需求规格说明书、合同等3、出示该项目功能要求介绍：本次项目需要实现多个网络平台之间的物理隔离并对传输的文件进行病毒扫描且能安全高效的进行业务数据交互,符合广电总局GD/J038-2011标准。大数据安全交互系统支持多种操作系统环境，如Windows系列、Linux系列等。支持不同于TCP/IP协议的第三方私有传输协议。支持开放特定协议和端口，如数据库，SNMP等；单套设备最低满足250MB/s以上传输速率，并支持双向传输，支持自动文件夹扫描传输支持任务回溯，管理员可以查询到所有用户的所有任务信息，包括上传者、上传文件信息、上传时间、任务进度等。支持文件和任务分发功能，能够根据具体的系统状况，进行任务文件的分发迁移。支持文件格式校验，防止欺骗格式传输。策略可配置的“黑白名单”文件深度检测支持自定义配置安全传输相关策略。支持MD5文件完整校验。支持杀毒、分析和传输三种方式可配置，三种方式可以相互搭配来达到使用目的；支持多套系统集群化传输。支持WEB界面（B/S）、电脑客户端(C/S)、共享（CIFS）、手机客户端上传数据并安全传输至目标网络，拥有简单易用的操作方式和友好的用户界面。支持断点续传；支持带宽线性扩张；支持数据接口（webservice），提供内外网数据、指令交互扩展。支持指定IP地址登录验证功能，可配置IP地址的黑白名单策略，实现指定IP认证登入，防止未授权登录。具备符合GB/T 20279(信息安全技术 网络和终端设备隔离部件安全技术要求）标准的审计功能，详细记录用户记录系统中的所有操作内容，包括但不限于登录成功或失败、添加任务和文件、查看审核列表、通过或不通过审核操作、修改密码、修改系统配置、查看任务列表、下载文件等。并提供查询和下载审计记录功能，将审计记录以xls文件格式下载。。。。查，对设计输入进行了评审：评审人：李泽强、刘旭 2021年10月22日评审结果：设计输入评审,符合标准，能满足后续设计要求。 | 符合 |
| 设计和开发控制 | 8.3.4 | 查，“泛涵Minerva大数据安全交互系统V2.0”设计过程质量控制，主要有系统设计过程的评审、验证、确认、软件测试等。1、查，软件系统设计评审记录：该项目的设计评审主要有：平台系统结构、平台功能模块、系统功能模块、系统可行性、成本管理等是否符合设计规范、环境适应性等。评审结果：合格。评审人：李泽强，刘旭 2021年11月20日2、查软件测试管理，通过软件测试对开发成果进行验证。提供有《软件测试报告》，包括:测试对象、用户测试结果、测试资源数据、测试结果等测试员：谭勇，向明星 2021年11月12日本次测试定义的测试类型为：黑盒测试。测试报告内容包括：测试参考文档、项目基本情况、测试类型、测试资源、测试环境、测试执行情况等查见测试用例执行情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 模块名称 | 设计用例数 | 已执行用例数 | 通过率 | 备注 |
| 1 | 传输模块 | 30 | 30 | 100% |  |
| 2 | 监控模块 | 18 | 18 | 100% |  |
| 3 | 杀毒模块 | 10 | 10 | 100% |  |
| 4 | WEB传输模块 | 21 | 21 | 100% |  |
| 5 | 预警报警 | 12 | 12 | 100% |  |
| 6 | 后台管理 | 25 | 25 | 100% |  |
|  | 合计 | 116 | 116 | 100% |  |

BUG模块分布情况

| 所属系统 | 模块名称 | Bug数（个） |
| --- | --- | --- |
| 服务器端 |  传输模块 | 30 |
| 监控模块 | 18 |
| 杀毒模块 | 10 |
| 预警报警 | 12 |
|  后台管理 | 25 |
| WEB端 | WEB传输模块 | 21 |

测试结论：本次验收测试主要是从需求验证的正确性和完整性、业务主流程及功能的正确性和完整性等来验收本次项目，BUG修复后基本满足验收测试通标准备，予以测试通过。测试人：谭勇 验证人：刘旭 2021年12月07日查，该软件设计项目的确认：采用客户试用，通过客户线上试运行方式进行确认确认内容：功能符合性、兼容性性、上线运行有效性。结果：该软件满足客户使用要求。参加人员：刘旭、谭勇客户：重庆广播电视集团（总台） 2021年12月20日设计项目的过程控制策划符合管理要求 | 符合 |
| 设计和开发输出 | Q8.3.5 | 查，输出清单： “泛涵Minerva大数据安全交互系统V2.0”项目输出内容包括： 需求规格说明书、项目实施计划表、软件测试报告、用户操作说明书（手册）、培训清单、培训资料……负责人：李泽强 时间：2021.12.18对设计输出进行确认，能满足输入要求。 | 符合 |
| 设计和开发变更 | Q8.3.6 | 查，公司策划了设计变更的管理要求。该系统软件设计过程的变更：对于设计测试过程的问题，均按设计开发程序要求，进行更改后再次评审、测试验证，合格方能通过。抽项目“泛涵Minerva大数据安全交互系统V2.0”，应业主需求变化提出的变更申请时间：2021.12.10变更内容：任务条目增加文件信息，需添加相应页面及字段经再次对业主需求进行调研，完善任务条目的功能设计并与业主进行确认，满足业主对该功能要求，完成需求变更。变更后再次测试能达到预设要求。测试人：刘旭、李泽强、谭勇、向明星公司的设计过程基本受控。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司制定了《设计开发控制程序》明确了受控条件：一、查软件设计开发过程：询问部门负责人，开发的工作按设计开发的程序、数据库设计规范、项目结构规范、编码规范、需求规格说明书等，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，在不同的编程阶段有不同的测试、验证、确认要求和参照标准；询问技术负责人公司近期设计完成的软件研发项目：“泛涵Minerva大数据安全交互系统V2.0”该项目已经完成，“智慧残联信息化服务公共平台V1.0”，该项目已经进行到需求分析阶段。在技术部现场查看：1、办公室配置了6台电脑（4台服务器，2台笔记本）及相应的办公设施设备，能满足计算机应用软件的研发要求；计算机应用软件的研发流程：项目立项与策划—需求分析--软件设计--设计评审---设计测试---设计修改优化--产品最终交验2、提供了相关作业文件：《设计开发控制程序》、《概要设计说明书》《需求规格说明书》等操作标准；3、查，公司的软件设计人员均经过培训、考核，具有相应的岗位能力（见人员能力证明扫描件）。4、现场查看，技术部具有软件开发的专用电脑、储存设备、光盘刻录机等，能满足该过程需要；5、采用：HTML\CSS\JavaScript作为前端开发语言，delphi\C\C++作为后端开发语言；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：操作系统，windows操作系统，编辑器：java，浏览器：谷歌及火狐浏览器，辅助工具：浏览器自带的网页审查工具；测试软件：Bugfree、Bugzilla、Watir、Selenium、MaxQ等.6、提供质量标准：《计算机软件测试用例》、《用户需求规格说明书》明确规定了设计产品的质量标准。查，提供有“泛涵Minerva大数据安全交互系统V2.0”软件开发过程记录：需求分析报告、用户需求确认书、设计输入、设计输出、设计评审、设计测试记录、设计确认等。详见8.3审核记录查，公司的软件在销售交付前必须进行验证、确认，合格后经技术部负责人确认后方能交付给客户使用。对于已经交付的产品或服务，公司对于客户反馈的问题会及时进行处理、解决。抽项目“泛涵Minerva大数据安全交互系统V2.0”运维记录应业主要求提出的线上运维申请记录时间：2021.12.25运维内容：业主在大数据安全交互系统文件安全检测策略配置及使用上遇到问题，请求线上运维并培训。经对业主需求进行详细了解，引导业主使用专业工具对文件头进行读取，根据读取的文件头进行文件黑白名单配置经线上讲解及培训，满足业主对该功能要求，完成运维及培训过程。 确认人：冯梅、韩中旭整个过程基本受控； | 符合 |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 查《质量手册》，文件规定了对产品服务、检验状态及唯一性标识做出了规定。根据需要，技术部确定所有标识的方法。现场查见记录及与负责人沟通，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（软件测试报告、产品使用说明书等），必须有编号、文件名、版本号等进行标识。能起到标识及可追溯性的作用。标识及可追溯性基本符合管理要求。 | 符合 |
| 防护 | 8.5.4 | 查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：查见，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。服务器对应用数据进行定期备份；对木马等病毒的入侵保护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。现场观察:防护基本符合要求。 | 符合 |
| 更改控制 | 8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：设计更改、产品信息更改等。现场查，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。查，对于设计变更、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。查，近期暂无设计内容、产品信息变更的情况。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | 8.6 | ◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了检验方法、标准。◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到技术部经理的许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。一、抽查验证记录，查《入库单》抽查：采购日期：2021.12.03产品名称：U盘、内存条、移动硬盘等检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、合格证。 结论：合格，入库 检验人：谭勇抽查：采购日期：2021.10.12产品名称：电源、网线等 检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符等。 结论：合格，入库 检验人：谭勇抽查：采购日期：2021.11.11产品名称：硒鼓、墨盒、A4纸、签字笔、印泥、长尾夹等检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、合格证。 结论：合格，入库 检验人：谭勇......软件设计开发过程检验，对设计郭晨的输入、输出、控制进行了评审、验证、确认（见8.3记录）：1、查“泛涵Minerva大数据安全交互系统V2.0”Bug记录1）问题描述:任务文件上传以后，任务状态不能正常更新缺陷等级：一般缺陷所在模块：WEB传输模块发现时间：2021.12.5所在版本号：v2.0发现者：谭勇修改者：刘旭缺陷关闭时间：2021.12.7关闭缺陷的版本：v2.0修改缺陷而改动的代码行数：1产生缺陷的根本原因：代码错误2）问题描述:传输模块不能正确识别MP4文件头缺陷等级：一般缺陷所在模块：文件传输模块发现时间：2021.12.8所在版本号：v2.0发现者：刘旭修改者：李泽强缺陷关闭时间：2021.12.9关闭缺陷的版本：v2.0修改缺陷而改动的代码行数：15产生缺陷的根本原因：代码错误。。。。。3、查，该项目软件测试报告测试依据：GB/T 25000.1-2010《软件工程软件产品质量要求与评价（SquaRE）SQuaRE指南》GB/T 25000.51-2010 《软件工程软件产品质量要求与评价（SquaRE）商业现货（COTS）软件产品的质量要求和测试细则》测试报告内容包括：试参考文档、项目基本情况、测试类型、测试资源、测试环境、测试用例执行情况等测试结论：本次验收测试主要是从需求验证的正确性和完整性、业务主流程及功能的正确性和完整性等来验收本次项目，BUG修复后基本满足验收测试通标准备，予以测试通过。测试人：谭勇、向明星发布日期：2021年12月15日三、软件验收：负责人讲“泛涵Minerva大数据安全交互系统V2.0”项目目前已全部验收，相关验收报告已经完成。客户：重庆广播电视集团（总台）确认内容：功能符合性、兼容性性、上线运行有效性。结果：该软件满足客户使用要求。参加人员：刘旭、谭勇 2021年12月20日查软件委外检测情况：暂无产品和服务放行基本符合要求。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 查，公司编制了《不合格品控制程序》对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。经查，针对发生的不合格，技术部对不合格品进行了评审，确定了结论、措施和对纠正后的不合格品进行了验证。抽查：《软件BUG问题处理记录》2021年12月9日 部门：技术部 项目：泛涵Minerva大数据安全交互系统V2.0 不合格描述：传输文件时会出现部分文件残留在缓存文件夹的情况缺陷等级：一般缺陷所在模块：传输模块发现时间：2021.12.10所在版本号：v2.0发现者：谭勇修改者：李泽强缺陷关闭时间：2021.12.10关闭缺陷的版本：v2.0修改缺陷而改动的代码行数：1产生缺陷的根本原因：代码错误处理情况及结果：已经关闭缺陷验证人：刘旭 2021年12月11日经查，该公司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。 | 符合 |
| 总则 | **9.1.1** | 对整个质量管理体系过程进行的监视和测量，主要通过内审、管理评审对开发设计过程、销售过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，开发设计过程中主要通过客户需求、研发阶段评审、验证、确认、软件测试等对过程进行控制。通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问题进行改进等。 | 符合 |
| 分析和评价组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？.是否利用分析结果予以评价：a）产品和服务的符合性；b）顾客满意程度；c）质量管理体系的绩效和有效性；d）策划是否得到有效实施；e）针对风险和机遇采取措施有效性；f）外部供方的绩效；g）质量管理体系改进的需求。 | **9.1.3** | 1. 质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。

2.查顾客满意度调查表：公司2021年7月以问卷形式对重庆顺禾嘉盈科技有限公司4家顾客进行了满意度调查，对销售的产品、软件研发的总体质量、服务质量、交付及时性、价格等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意度为92分。3.查质量目标统计等记录，公司2021年1-11月数据统计的结果为：1）开发一次合格率99%；2）软件开发成功率100%3）培训完成率 100% 4）满意度持续达以96分5）交货期满意率98%6）顾客反馈处理及时率100%； 。。。。。。1. 查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。

 根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 | 符合 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正与预防措施管理制度》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在管理制度中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。抽查不合格处置记录：提供有《纠正和预防措施处理单》1份时间：2021年10月10日 责任部门：行政部不合格事实描述：抽查作废文件管理，现有质量手册和程序文件已换版，原老版文件无处理记录。不符合GB/T19001：2016标准中7.5.3条的要求。原因分析：相关人员对7.5条款理解不够，在工作中执行不到位。纠正措施：对相关人员进行ISO9001标准7.5条款培训学习 ，立即对作废文件进行梳理并做处理登记。纠正措施完成情况：已经由行政部安排人员进行该条款的学习并通过了效果评价措施验证：实施有效验证人：李曼 2021.10.11纠正措施实施基本有效。 | 符合 |

说明：不符合标注N