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：领导层 主管领导：陈光琰 李冲冲 陪同人员：李冲冲 | 判定 |
| 审核员：夏爱俭 张世君 审核时间：2022年09月25日 |
| 审核条款：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 企业基本信息 |  | ●企业基本信息  1、总经理：陈光琰 管代：李冲冲  2、按照认证范围公司提供的法律证明文件有：营业执照，统一社会信用代码：91110108MA01UL4K8H，二维码扫描有效；  3、北京云程万向信息技术有限公司成立于 2020年9月2日，是主要从事计算机系统服务、应用软件服务、软件开发，基础软件服务等的企业；  注册地址：北京市海淀区中关村南大街17号3号楼21层2106室  经营地址：北京市海淀区紫竹院街道中关村南大街17号韦伯时代中心C座2107室  4、公司设有管理层、综合部、技术部  5、公司认证范围：计算机应用软件开发  6、经营状态：无质量事故、无被投诉情况发生，网上查看企业信息：经营状态正常  7、一阶段问题验证：文审问题已整改、一阶段问题：无 | Y |
| 理解组织及其环境 | 4.1 | ●根据企业发展及经营管理的需求，公司组织了对管理体系标准的学习，依据GB/T19001-2016标准的要求结合实际情况对管理体系进行了策划。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销售和管理的需求。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。质量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。  法律法规：公司生产应符合国家的法律法规要求。公司地处北京市，在环境方面应符合国家和本市的环境法律法规要求。  技术水平：公司拥有多年技术经验、销售经验和营销能力，能够满足用户的个性化需求。  文化和价值观：公司成立多年，形成了积极向上、努力进取的企业文化氛围。公司运行管理体系以来，重视产品质量、增强用户满意是所有员工的共识。  ●关注环境变化：公司管理层及相关部门将持续关注公司所处的环境变化，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。关注的内容包括：  ——外部环境：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、顾客沟通及定期内部总结等方式进行监视和评审。 | Y |
| 理解相关方需求和期望 | 4.2 | ●公司确定了与管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、供应商、内部员工、工商局等。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、产品合格、按时送货、不断提高客户满意度等。公司通过以下行为满足相关方需求和期望：  ——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；  ——持续改进管理体系过程，提升服务质量、安全绩效。  ●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。  对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。 | Y |
| 管理体系的范围 | 4.3 | 根据客户需求（外部信息）、企业内部状况及相关方要求，  确定体系覆盖的范围：计算机应用软件开发  通过文件发放的方式在公司内部进行传递；在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。  上述范围与企业目前经营范围相一致。 | Y |
| 管理体系及其过程 | 4.4 | ●公司依据 GB/T19001-2016标准，于2022年12月01日建立了质量管理体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定－资源提供－产品实现－测量和改进。  ●公司明确规定产品执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各环节控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。  ●公司编制了质量手册、程序文件及管理作业文件、记录表格等。通过质量手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。  ●通过对各主要环节的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。  ●通过监视、测量和分析结果以及内审、管理评审等达到持续改进的目的。  ●经识别外包过程：无。 | Y |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | ●最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺，主要通过以下活动来实现管理承诺：   1. 向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性； 2. 制定管理方针； 3. 确保公司目标的制定和完成； 4. 各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施； 5. 定期进行管理评审； 6. 持续保证质量管理工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。   ●体系运行以来，工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | ●通过确定顾客相关要求，提供相应产品与相关服务，对顾客使用情况进行跟踪调查；并对顾客满意度感受进行测量与分析，以改进产品与服务。  ●策划和规定了由供销部定期对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。具体见技术部9.1.2 条款审核记录。 | Y |
| 质量方针 | 5.2 | 1. 质量方针：**自主创新，质量优良；持续改进；顾客满意。**  2. 管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；  3. 通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行，并定期进行评审（一般一年一次）。 | Y |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、综合部、技术部，部门划分尚可。  ●在《质量手册》及《岗位职责权限及任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。  ●查相关制度包括行政管理制度、人力资源管理规定、研发管理制度等，基本明确了各级人员的职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息资源均能保证。 | Y |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | ●编制了《风险和机遇应对控制程序》。查见《风险和机遇评估分析表》，确定了组织需应对的风险和机遇。如风险：客户对产品质量标准提高，对供应周期和售后服务的期望值提高；机遇：市场竞争加剧，公司管理水平提升，带来潜在的发展机遇；等级：高风险；应对措施：技术部加强与客户的沟通，及时处理客户需求和意见等；执行部门：技术部。组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。  评审情况均为符合发展要求 。  ●根据国内疫情策划了相应的应对措施：每天消毒、职工上班戴口罩、上下班消毒液洗手等。 | Y |
| 质量目标 | 6.2 | ●企业质量目标： 考核情况  软件（产品）交付合格率100% 100%  顾客满意率95% 98%  ●质量目标满足产品要求（国家标准及客户要求）；  ●质量目标进行层层分解，落实到责任部门，每季度末考核。  --查2021年4季度、2022年1季度--2季度考核情况，目标已完成，考核人：李冲冲，（见各部门考核结果）。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | ●变更的策划：   1. 当企业发生重大变化（管理体系变更、产品转型、市场发生重大变化等），需要进行重新策划；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。 2. 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。 3. 明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目的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。 4. 对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控。   5、组织应对变更的有效性进行评价，确保管理体系的完整性。  ●自体系建立以来，体系未发生变更，保持完整。 | Y |
| 资源提供 | 7.1.1 | 公司为了实施管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。  a. 人力资源：职工队伍相对稳定，均在企业工作5年以上，实践经验丰富；  b. 基础设施：办公室，主要设施：电脑、打印机、办公桌椅等  c. 工作环境：办公区域面积约95平米；通过现场查看了解到场所卫生干净整洁，工作环境良好。  d. 资金支持：注册资金100万元。  能够满足软件开发的需要。 | Y |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | 组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。  公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | 制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。评审内容包括：内审结果；质量方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；相关方的需求；改进的需求等。  查管理评审的计划：管理评审的时间：2022年8月30日  主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人  要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。  编制：李冲冲 批准：陈光琰 日期：2022.8.24  查看管理评审输入的资料，包括：质量管理体系内部审核报告；质量方针\质量目标及其实施情况；重大质量事故的处理情况；体系内外部因素变化情况；过程质量趋势；产品质量趋势；不合格的控制及纠正预防措施实施情况；顾客满意度及投诉的处理；外部供方绩效评价；应对风险和机遇所采取措施的有效性；企业的组织机构、职责分配，资源配备是否适宜；体系的要素及相应的文件是否有修正的需求；顾客或员工对质量管理体系的建议；改进的机会。输入内容基本符合标准要求。  提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议作出了安排。  查看管理评审报告，编制：李冲冲，批准：陈光琰 2022.8.31  结论：公司质量管理体系符合标准要求，具有较好的充分性、适宜性和有效性，能较好的适应实现管理方针和管理目标的需要。  持续改进：技术部增加员工1-2人。  改进措施：通过劳务市场发布招聘信息，招聘技术人员1-2人。  完成日期：2022.12  下次审核时关注此人员招聘情况。 | Y |
| 总则 | 10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：  a.制订 8.2.2，9.3，10.2各种控制程序文件；  b.通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；  c.通过对绩效的监视测量评价生产、销售服务过程的符合性；并通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进目的。 | Y |
| 持续改进 | 10.3 | 查持续改进：  a. 通过管理体系运行，质量方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；  b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；  c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。  管理评审提出改进：技术部增加员工1-2人。  改进措施：通过劳务市场发布招聘信息，招聘技术人员1-2人。  完成日期：2022.12  下次审核时关注此人员招聘情况。 | Y |

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：综合部 主管领导：李冲冲 陪同人员：李冲冲 | 判定 |
| 审核员：夏爱俭 张世君 审核时间：2022年09月25日 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.3/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 询问综合部负责人李冲冲主要职责：  1、主持综合部工作，确保质量管理体系的有效运行；  2、协助管理者代表组建公司的管理体系，并协助维持体系的运行和持续改进；  3、公司人力资源管理及会议的记录、催办、落实；  4、负责公司体系文件及档案的管理；  5、公司合同、营业证照、税务登记证及所获得的各种证书的管理；  6、负责公司各种资质及公司产品认证的申报；  7、组织协调制定公司有关规章制度，并监督检查执行。  8、负责公司基础设施的确保及维护。  10、负责本部门质量因素及需控制风险的管理。  12、负责组织质量管理体系的内审工作  13、做好员工、各部门及上级之间的沟通工作；  14、协助对外联络与接待工作；  15、做好年度培训计划及按计划实施人员培训。  职责在岗位职责权限及任职要求中明确，回答基本完整。 | Y |
| 目标 | 6.2 | 部门目标： 考核情况  文件发放率100%； 100%  员工培训率为100%； 100%  每3个月进行一次考核，目标基本实现。  考核人：李冲冲  经查，符合要求。 | Y |
| 人员 | 7.1.2 | 依据《人力资源管理程序》的要求进行控制。已识别与QMS相关人员：各部门负责人、设计开发人员、内审员等，提供了岗位职责权限及任职要求。  企业目前在职员工5人，包括管理人员、设计开发人员等，职工队伍相对稳定，对特殊岗位人员已进行合理配置及变更控制，新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种。 | Y |
| 基础设施 | 7.1.3 | 配备了电脑、打印机、电话等办公设施、配备了无线网络。提供了《办公设备清单》主要有台式电脑、笔记本电脑、打印机、服务器等办公设备，基本能满足服务需要。  综合部对设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。电脑等维修保养由使用者自行解决，自己无法解决时由技术人员进行维修，无记录。  技术部有Qt、Nodejs、MongoDB、Ubuntu办公软件系统，均为网络即用平台，更新，维护等由平台负责。 | Y |
| 运行环境 | 7.1.4 | ●总经理对资源的配备比较重视，公司根据经营作业的需要，负责确定并提供作业场所必须的基础设施，创造良好的过程运行环境，包括：配置适用的人力资源并根据需要适当对装修、防火；配置适宜的温度、照明、空气流通、卫生等，还包括社会的无歧视、和谐稳定、无对抗以及心理的舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感等，努力提高工作效率。公司办公场所水电问题由本场所所属的物业进行管理，符合基础设施的管理要求。  企业有保密制度：员工进公司时即签订保密协议，每人配备电脑，电脑均有密码。在项目启动前会进行人员分工，每个人分工不同，中间无交叉。  ●满足需求。 | Y |
| 组织的知识 | 7.1.6 | ●人力资源部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。  询问部门负责人称，公司定期进行技术培训，由项目经理或技术负责人进行技术知识的培训。每周进行一次例会，交流项目实施过程中的经验教训等。  ●外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。主要有：质量法、合同法、产品标准：GB/T 8567-2006  计算机软件文档编制规范、GB/T 9386-2008计算机软件测试文件编制规范、GB/T 9385-2008  计算机软件需求规格说明、GB/T 8566-2007 信息技术 软件生存周期过程、GB/Z 18493-2001信息技术 软件生存周期过程指南、GB/T 17963-2000信息技术 开放系统互连 网络层安全协议、GB 17859-1999计算机信息系统 安全保护等级划分准则、GB/T 28035-2011软件系统验收规范、GB/T 15121.1-1994信息处理系统 计算机图形 存储和传送图片描述信息的元文卷 第一部分:功能描述、GB/T 18491.3-2010信息技术　软件测量　功能规模测量　第3部分：功能规模测量方法的验证、GB/T 18491.2-2010信息技术 软件测量 功能规模测量 第2部分：软件规模测量方法与GB/T 18491.1-2001的符合性评价等资料，收集资料较全面。  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。  企业知识管理符合要求。 | Y |
| 能力 | 7.2 | 编制了《人力资源管理控制程序》，规定了人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。  编制《岗位职责权限及任职要求》，规定了公司领导、部门领导、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。  查：员工岗位能力评价表  对岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价  抽人员能力，符合要求  查有内审员任命书：任命“李冲冲、张祺”为管理体系内审员。  提供2021年和2022年度培训计划策划实施内容有GB/T19001-2016 标准培训、内审员培训、研发技能等共7项，目前已实施完成5项。批准：陈光琰 2021年12月5日、2022年1月5日  查内部培训记录，提供《培训记录表》  1）2021.12.15培训题目：管理体系标准培训  培训方式：授课  参加人员：全体员工  培训内容摘要：1、公司为什么要做质量管理体系；2、质量管理体系的标准讲解；3、如何体系运行带入公司实际运营当中。  考核方式：口试  培训效果评价：通过本次培训，使各位人员基本掌握标准的结构，对标准要求有了一定的认识，希望各位进一步加强学习，达到理解标准各条款的程度。评价人：咨询老师，评价日期2021-12-15  2）2022年8月11日培训题目：内审技巧培训  培训方式：授课  参加人员：李冲冲、张祺  培训内容摘要：管理体系内审知识和相关技巧，内审控制程序，具体实施内审的各项细节和注意事项等  考核方式：笔试  培训效果评价：内审员考试合格，对保证公司的内审工作起到了重要作用。评价人：咨询老师，评价日期2022-08-11  3）2022年06月16日培训题目：管理制度培训  培训方式：授课讲解  参加人员：公司全体员工  培训内容摘要：公司的各项管理制度  考核方式：口试  培训效果评价：通过深入学习管理制度，能运用制度对企业进行有效的管理，提高工作效率。评价人：李冲冲，评价日期2022-6-16  。。。。。。  另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 意识 | 7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。  通过询问部门负责人李冲冲公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 公司的内外部沟通每天都在进行，内部沟通包括：部门与部门之间、员工与员工之间的沟通等；外部沟通包括：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等，沟通的方式有：会议、数据信息传递、网络传播等方式，通常沟通的事项和内容包括：质量发生重大变化、顾客和其他相关方的要求发生变化、QMS范围发生变化、QMS及过程的调整和变更、质量方针和目标、各种策划输出、顾客满意度、产品和服务的符合性、顾客投诉和不符合情况等，综合部负责内部、外部沟通。  符合要求。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件和记录控制程序》  公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、各类记录等。已建立“受控文件清单”。  查：公司于2021年12月1日依据ISO9001-2015版标准对《质量手册》、《程序文件》进行编制，目前版本为A/0版。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、接收人、日期等。 目前无回收记录。  查《受控文件清单》内容有质量手册、程序文件、作业文件等，版本A/0版，日期：2022.12.1，总经理批准实施。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。截止目前无修改。  查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容涵盖：序号、记录名称、记录编号、保存期限等。  通过提供的资料了解到，文件、记录保持清晰，保存完好。 | Y |
| 监测、  分析与评价 | 9.1.1  9.1.3 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2)对质量目标完成进行了统计，均完成，符合要求  3）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  4）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。  通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等  根据对应对风险措施评价分析，公司仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 | Y |
| 内部审核 | 9.2 | 编制《内部审核控制程序》，基本符合标准要求。  经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。  2022.8.20开展了管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：  ——《审核实施计划》，批准：陈光琰。计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；审核组成员。  计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；  ——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——本次内审发现1项不合格，在综合部7.1.3。为一般不符合项，查看《不符合报告》，不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：张祺2022.8.21  ——本次内审编制有《内部管理体系审核报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改的要求。  结论：公司的质量管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效。 | Y |
| 不符合和纠正措施 | 10.2 | 制定了《不合格品管理程序》，内容基本符合标准要求。  对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，发现的不符合及时采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。  对管理评审、内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，目前已实施完成。 | Y |

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：技术部 主管领导：张祺 陪同人员：李冲冲 | 判定 |
| 审核员：夏爱俭 张世君 审核时间：2022年09月25日 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.5/8.1/8.2/8.3/8.4/8.5/8.6/8.7/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 询问综合部负责人张祺主要职责：  1、全面主持互联网系统软件的开发及服务工作；  2、组织部门人员对项目开发管理的实施及监督；  3、负责对系统软件开发过程进行管理。  4、组织对客户投诉信息的收集、反馈、分析和处理；  负责本部门所有人员的培训，努力提高员工的工作技能;  5、配合各部门安排服务过程中各项支持服务；组织对客户投诉信息的收集、反馈、分析和处理；  6、主持综合部工作，确保质量管理体系的有效运行  7、处理和解答客户的相关信  8、负责顾客有关要求的评审。  9、及时了解和掌握经营商品的市场动向和行情变化，不断发展新业务，开拓新市场，重视对客户选择，了解其资信情况、经营能力和经营作风，经营特色，努力发展基础客户。  10、负责产品的采购工作及采购产品的验收。  职责在岗位职责权限及任职要求中明确，回答基本完整。 | Y |
| 目标 | 6.2 | 部门目标： 考核情况  软件（产品）交付合格率100%； 100%  合同评审率100%； 100%  顾客满意率≥95% 98%  供方评审率100% 100%  每3个月进行一次考核，目标基本实现。  考核人：李冲冲  经查，符合要求。 | Y |
| 监视测量资源 | 7.1.5 | 测试工具主要为测试过程中涉及的检测软件。  测试软件有LoadRunner11.0，为正版软件，其功能为测试病发量，网上自动更新。  使用前对测试工具进行确认，支持对测试用例的分类和分层管理，测试用例可在线编辑，可支持Excel格式的导入导出，支持与功能需求和测试需求相关联。  抽：测试软件确认报告，未能提供对测试软件的确认证据。  但目前无因测试软件原因造成研发产品不合格。 | N |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司针对产品的特点进行了如下策划：  一、策划了流程：  软件开发流程：需求分析→立项→软件开发→软件代码编写→软件测试→试运行→交付→客户验收  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：《设计和开发控制程序》、《研发管理制度》（含有设计开发流程等内容），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/T 8567-2006  计算机软件文档编制规范、GB/T 9386-2008计算机软件测试文件编制规范、GB/T 9385-2008  计算机软件需求规格说明、GB/T 8566-2007 信息技术 软件生存周期过程、GB/Z 18493-2001信息技术 软件生存周期过程指南、GB/T 17963-2000信息技术 开放系统互连 网络层安全协议、GB 17859-1999计算机信息系统 安全保护等级划分准则、GB/T 28035-2011软件系统验收规范、GB/T 15121.1-1994信息处理系统 计算机图形 存储和传送图片描述信息的元文卷 第一部分:功能描述、GB/T 18491.3-2010信息技术　软件测量　功能规模测量　第3部分：功能规模测量方法的验证、GB/T 18491.2-2010信息技术 软件测量 功能规模测量 第2部分：软件规模测量方法与GB/T 18491.1-2001的符合性评价等国家法律法规、标准要求。  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《风险和机遇应对控制程序》，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，未发生更改，策划情况符合标准要求。 | Y |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。  目前沟通渠道畅通。  技术部经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求等。技术部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。  企业通过电话、客户了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。  查公司产品销售合同：自2021年12月体系建立以来，企业签订一份销售合同：  抽查1：客户：北京融昱信息技术有限公司  项目名称：在线信息查验  签订日期：2021年12月30日  评审日期：2021年12月28日  合同写明工作要求、工期、服务成果及验收标准、付款方式、双方权利与义务等  评审意见：  1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □  2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □  3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □  2）交货期 能满足 √ 不满足 □  3）价格 合 适 √ 不合适 □  4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □  2）付款方式 合 适 √ 不合适 □  3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □  评审部门/人：综合部/李冲冲、技术部/张祺；评审意见：均同意  审批：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。  签名：陈光琰 2021.12.28  再查2020年12月15日合同，项目名称为：在线学习推广会员权益项目。  目前此项目已经验收交付完工。  以上合同保存完好，符合要求。  目前无合同更改情况发生。 | Y |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 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》Node7s编码操作说明、 load Runner代码使用指南、JAVA 管理说明、企业内网安全说明、操作指南、数据资产管理制度、研发服务器管理制度等进行控制。  企业完成项目包括：在线学习推广会员权益项目系统等  抽在线信息核验项目软件资料：  项目概况：  1.为客户提供在线信息核验服务。主要的业务流程如下：  2.向在线信息核验服务平台发起查询请求；  3.平台向供应商发起查询请求；  4.供应商把查询结果级返回， 最终返给客户。  5.性能要求：平台本身处理支持80条、秒以上速度，响应时长不超5 秒。  6.平台系统接口方式；或提供标准的对接接口， HTTP接口。  项目目标  本次项目目标实施主要体现在以下2个方面：  (1)故障响应时间不超过35分钟。  (2)业务中断恢复时间不超过1个半小时，一般故障恢复时间不超过48小时。阶段性回复故障处理进展1小时一次。  企业通过对知识管理，员工间进行知识共享，对知识再创造，实现知识创新，进而实现企业在各项活动中的创新，为企业创造价值  研发项目预计周期  本项目时间阶段计划划：2021年12月-2022年12月  项目组人员均为计算机相关专业毕业且有一定工作经验，能力符合要求。  结论分析：支持立项，方案可行。审批人： 李光琰。  资源配置：在进行充分的文献查阅的基础上，进行方案设计，然后对设计的方案开会进行讨论，不断进行改  进。在遇到问题开会进行讨论改进。经费由总经理批准由财务部按需要下发。  编制：张祺 日期：2021/12/28  查：该项目的《项目设计和开发计划书》  设计人员：方案设计人员：张祺，李冲冲，张天晓等人；  软件设计总负责人: 张祺，配置管理人员：李冲冲；  概要设计/详细设计：张天晓等人  编码：张天晓等 测试工程师；李冲冲  设计阶段包括：方案设计/设计和开发方案评审/软件设计/设计和开发评审 /设计和开发验证/设计和开发确  认。根据设计和开发的不同阶段分别安排了负责人及相应的起止时间和配合部门。有编制审核和批准人员签  字。  抽查：计划进度安排和阶段成果；   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 任务 | 开始时间 | 完成时间 | 参加人员 | | 计划 | 2022-1-4 | 2022-1-14 | 项目经理 | | 需求分析 | 2022-1-16 | 2022-1-18 | 项目经理、需求分析师 | | 概要设计 | 2022-1-19 | 2022-1-31 | 项目经理、系统分析师 | | 详细设计 | 2022-2-2 | 2022-4-25 | 项目经理、程序员 | | 实现 | 2022-4-26 | 2022-8-10 | 项目经理、程序员 | | 系统测试 | 2022-8-11 | 2022-9-17 | 项目经理、测试人员、项目组成员 | | 结项 | 2022-9-18 | 2022-10-20 | 项目经理、高层经理、项目组成员 | | 试运行 | 2022-10-21 | 2022-12-20 | 项目组成员 |   并有具体工作阶段时间要求;  编制：张祺 审核：李光琰  设计和开发输入及评审  查《设计开发输入及评审表》  项目名称：在线信息核验项目软件系统；  输入内容清单：  1、类似产品等信息： 共2册  2、《项目开发计划书》1份  3、《需求规格说明书编写规范》《概要设计规范》《详细设计规范》《编码规范》《模块开发说明》《软件测试  规范》《硬件设备要求》《系统测试规范》共10余个文件  4、法规标准：  适用的产品标准和法规要求：GB/T 8567-2006  计算机软件文档编制规范、GB/T 9386-2008计算机软件测试文件编制规范、GB/T 9385-2008  计算机软件需求规格说明、GB/T 8566-2007 信息技术 软件生存周期过程、GB/Z 18493-2001信息技术 软件生存周期过程指南、GB/T 17963-2000信息技术 开放系统互连 网络层安全协议、GB 17859-1999计算机信息系统 安全保护等级划分准则、GB/T 28035-2011软件系统验收规范、GB/T 15121.1-1994信息处理系统 计算机图形 存储和传送图片描述信息的元文卷 第一部分:功能描述、GB/T 18491.3-2010信息技术　软件测量　功能规模测量　第3部分：功能规模测量方法的验证、GB/T 18491.2-2010信息技术 软件测量 功能规模测量 第2部分：软件规模测量方法与GB/T 18491.1-2001的符合性评价等。  评审内容 结果  系统技术要求可行性 可行  系统功能对比可开发性 可开发  类似系统信息可借鉴性 可借鉴  法律法规要求，标准要求符合性 符合  设计开发输入信息完整性 完整  评审结论：全部通过  存在问题：无  参与评审人员：张祺 李光琰等  设计和开发输出  查有该项目的《设计和开发输出清单》以及相应的证实性材料，含以下内容：  1）系统概要设计说明、系统详细设计说明等。  2）测试规程、验收准则的软件测试计划/软件测试说明，包括测试用例等。  3）系统软件编码规范及源代码；  4）材料明细表；  5）监视和测量软件规范、测试大纲；  6） 系统使用说明书。  以上内容在放行前经过批准，符合标准要求。  设计和开发评审  根据《设计和开发计划书》的安排，该项目的评审包括：概要设计评审、详细设计评审等共三项，抽查：  《详细设计评审报告》 评审时间：2022-4-24  评审人员：张祺，李光琰等  项目名称：在线信息核验项目软件系统；  评审阶段：终审  评审意见：在线信息核验项目软件系统；在立项要求方面，满足设计输入的安全要求。  评审结论：在功能设计和性能要求上均达到设计输入的要求，能满足市场的需求，同意使用该报告作为的详  细设计报告。  存在问题及改进建议：无。  根据《设计和开发计划书》，查该项目的单元测试记录、系统测试记录。  单元测试记录：  测试员：胡杰 2022-5-11  测试内容：功能测试  测试结论：本项目人机对比界面单元测试由测人员胡杰进行测试完成，每个功能都能准确实现，输入域准确  无误，输出值达到函数功能目标，软件测试通过。  对各模块功能运行均进行了[测试](javascript:;" \t "_self)；测试记录详细，测试结果均为通过。  已验证的功能，经过测试验证的系统功能满足《需求分析说明书》。  结论：  1.整体设计：符合产品技术要求  2.功能设计：符合产品技术要求  编制;李冲冲 审核;张祺 批准:李光琰  部门负责人介绍说，公司将软件开发的编码过程识别为特殊过程。  设计部门经理介绍: 技术部识别了软件产品的特殊的质量特性要求。具体的设计开发过程的策划由主管项目  设计开发的经理实施，现场的设计人员可以获得表述产品特性的相关信息，大多来源于顾客的合同要求和软  件行业法律法规的要求。公司现场提供了监视测量的专业软件。  这些软件在使用之前均经过了能力的确认。根据软件产品的特点和产品特性，公司对以下过程进行了能力的  确认。所用计算机配置运行环境及相关设备、网络支持、设计开发人员的任职资格、编程软件语言要求  及软硬件整合参数等内容均符合要求;  评审情况：需求分析阶段评审/评审内容：项目运行规则提取、分析是否合理等/ 2022/6/8  软件设计开发说明书制定是否合理/ 2022/6/8  确认计划：方案完成后进行确认。  验证/确认：通过运行测试进行验证，时机：系统设计完成后，负责人/项目经理；经公司组织人员进行软件  功能点和使用效果运行测试，对软件进行确认。  .. .. ..  软件设计说明书较清晰，符合要求。  制定人：技术部 审批：陈光琰2022/6/10  查看项目的设计输入内容：  目标：客户需求、系统功能等。  其它要求  编制/日期：张祺/2022/6/18 批准/日期：陈光琰/2022/6/18  企业负责人介绍说，经常会因项目进行项目组评审会议，在会议上对项目问题进行讨论，大家讨论出项目方  案或改进、项目进度等，直接会议上进行任务分配，相关人员按要求执行。  输出内容：  1. 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。目前输出的资料均为草案， 有可能根据下一步的工作有新的调整。  2、各种验收准则：检验规程  3、对产品质量控制的特殊要求： 无  4、产品技术规范：中华人民共和国国家标准 计算机信息系统安全保护等级划分准则，计算机可靠性和可维  护性，计算机软件测试文档编制规范，软件可靠性和安全性设计准则等。  项目组对标准符合性，可检验性，架构合理性，界面美观性，环境影响，系统安全性 进行了评审。  评审结论：符合要求 存在问题：无  编制：技术部 日期：2022/7/17  现场抽正在研发的抽在线信息核验项目软件项目资料，均保存完好，符合要求。目前此项目正处于有序开发  阶段，由张祺任总负责，  软件工程师李冲冲，张天晓，胡杰正在编码；此项目计划年底方可验收，前期工作符合标准的要求。  由于此项目未能完结， 只能查去年已验收完工的项目验收情况。  抽在线学习推广会员权益项目设计开发验证报告。  有客户代表与公司代表签字。目前项目运行正常。  目前项目尚未发生更改情况。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求，要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名单”：  供应商名称 采购产品  京东等网络平台 计算机、软件及辅助设备、办公用品  北京磐硕科技有限公司 荣耀PAD、荣耀手机、联想  查见上述供方调查评价内容包括：供方简介及质量能力评价、首次供货样品检测结果及结论等，评定结论等，可以列为合格供应商。  批准人：陈光琰 2022年1月5日  技术部签订合同后，采购人员下采购单，经总经理审批后进行采购。每批次采购产品生产完成后，供方通知企业核对订单，无误后产品直接发货到客户指定地点。  抽订单1：  供方：北京磐硕科技有限公司  产品：荣耀PAD 型号：荣耀平板V7.8\*128G WIFI 数量20台  签订日期：2022.1.9  规定了质量要求，验收标准，交货期，结算方式等。  抽订单2：  供方：北京磐硕科技有限公司  产品：联想电脑 型号：小新PAD 4+64G 数量40台  签订日期：2022.6.2  规定了质量要求，验收标准，交货期，结算方式等。  抽订单3：  供方：京东  产品：计算机及辅助设备 型号规格：联想 数量：1  规定了质量要求、验收标准、交货期、结算方式等。  订单时间：2022年7月11日  另抽查其他合同，均保存完好，符合要求。  项目采购产品同项目一起验收，办公用品到货后核对订单无误后验收，无记录。  采购过程受控。 | Y |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 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《设计和开发控制程序》、（研发管理制度》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/T 8567-2006  计算机软件文档编制规范、GB/T 9386-2008计算机软件测试文件编制规范、GB/T 9385-2008  计算机软件需求规格说明、GB/T 8566-2007 信息技术 软件生存周期过程、GB/Z 18493-2001信息技术 软件生存周期过程指南、GB/T 17963-2000信息技术 开放系统互连 网络层安全协议、GB 17859-1999计算机信息系统 安全保护等级划分准则、GB/T 28035-2011软件系统验收规范、GB/T 15121.1-1994信息处理系统 计算机图形 存储和传送图片描述信息的元文卷 第一部分:功能描述、GB/T 18491.3-2010信息技术　软件测量　功能规模测量　第3部分：功能规模测量方法的验证、GB/T 18491.2-2010信息技术 软件测量 功能规模测量 第2部分：软件规模测量方法与GB/T 18491.1-2001的符合性评价等国家法律法规、标准要求；  3）策划了《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》Node7s编码操作说明、 load Runner代码使用指南、JAVA 管理说明、企业内网安全说明、操作指南、数据资产管理制度、研发服务器管理制度等进行控制等作业指导书和《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测试软件：load Runner，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。  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。  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。load Runner测试软件可满足要求。  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。  f) 需确认过程，经确认，软件研发过程编码过程为需要确认的过程。  提供了对编码过程的确认记录；对编码人员李冲冲，胡杰等人的能力，编码语言及作业要求等均进行了确认，符合要求。确认人；张祺， 确认时间：2021.12。30  g)采取措施，防止人为错误  定期对测试用例进行阶段备份，内部局域网进行定期杀毒，对测试用例进行加密管理；定期对服务器内容进行备份。  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；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。  抽查在线信息查验正在研发的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。  软件人员按客户要求进行软件开发，现场基础设备完善，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。 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 1、标识：公司在《研发管理制度》中规定软件开发产品标识的方式，状态标识：完成/测试中/未完成 产品标识：公司名称、用例名称、作者、版本号等。  标识满足策划要求。  2、可追溯性：合同/协议-验收报告-测试报告→软件开发记录→软件开发方案  可满足追溯要求。  抽查成品标识：软件开发完成成果用光盘存储；纸质文件封面有公司名称、版本、保密等字样。 | Y |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司的顾客或外部供方的财产主要是客户信息及客户的软件开发任务要求等，如有丢失、损坏或不适用的情况发生，应由使用部门及时记录在《顾客财产问题记录表》中，与顾客协商解决。自体系运行以来尚无顾客财产问题记录。 | Y |
| 产品防护 | 8.5.4 | 公司的每个软件开发项目均制定专门的《管理计划》作为项目实施方案的附件，定期对用例进行阶段备份，  内部局域网进行定期杀毒，测试用例进行加密管理.  技术部有专人主管《数据代码库》，以此实现安全防护的目的。 | Y |
| 交付后的活动 | 8.5.5 | 交付后的活动：服务交付后的活动主要是售后服务，项目交付后，按照签订的售后服务协议书实施售后服务，  公司做出了售后服务承诺，明确有电话技术支持、技术热线、投诉电话等内容。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。自体系建立以来尚未发生  软件项目服务导致的客户反馈及投诉情况。 | Y |
| 更改控制 | 8.5.6 | 策划方案中规定了设计更改时的流程及规范，变更发起人需将信息传达到相关人员。目前无设计开发更改记  录。 | Y |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | 公司按照《设计和开发控制程序》《研发管理制度》Nodejs编码操作说明、 load Runner代码使用指南、JAVA 管理说明、企业内网安全说明、操作指南、数据管理制度、研发服务器管理制度等进行控制等作业指导书和《设计说明书》等记录。研发服务器管理制度等要求控制研发过程。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  抽取源代码：  8cb116840d76fc92865c8a29c2508f0  源代码均保存完好，符合要求。  抽BUG表  Bug编号：326 所属产品：知识管理平台 bug标题：文章标题过长导致下方信息栏UI显示错误  严重程度：4 优先等级：4 bug类型：代码错误 操作系统：ubuntu  重现步骤：[步骤]1.打开首页  [结果]1.UI出现错误  <img src=““{464.png}““ alt=““““ />  [期望]  1.UI不会被挤压  Bug状态：被激活  是否确认：否  由谁创建：李冲冲  创建日期：2022/5/6  。。。。。  抽测试用例：  功能点：文档预览 测试点：文档预览窗 前置条件：1.查看一篇文档  操作步骤：1.查看左侧的三个缩略图  2.查看右侧的封面图  3.点击左侧的缩略图  4.乱序点击左侧的缩略图  5.点击右侧预览图  预期结果：1.缩略图应为文档的前三页,查看文档是否相符  2.封面图为文档的第一页或者指定的页数为封面图  3.右侧的封面图立刻替换显示为左侧的点击的缩略图  4.封面图处显示正确,切换无延迟  5.放大展示文档该页，有放大，缩小，上一页，下一页和还原按钮  真实结果：实现  功能点：文档数据 测试点：下载量 前置条件：1.查看一篇文档  操作步骤：1.200积分下载文档  2.同一账号多次下载  3.N个账号都进行下载  预期结果：1.下载量+1  2.下载量不变  3.下载量+N  真实结果：实现  另抽其他测试用例，均保存完好，符合要求。  抽项目总结表：  客户名称：平凡 项目名称：在线学习推广会员权益项目  项目号：CMBJ-RY-202000952 项目起止日期：2020年12 月20 日 - 2021 年12月19 日  项目经理：张祺  项目目标：  1、 业务目标  项目概况：  1.为客户提供在线信息核验服务。主要的业务流程如下：  2.向在线信息核验服务平台发起查询请求；  3.平台向供应商发起查询请求；  4.供应商把查询结果级返回， 最终返给客户。  5.性能要求：平台本身处理支持80条、秒以上速度，响应时长不超5 秒。  6.平台系统接口方式；或提供标准的对接接口， HTTP接口。  项目目标  本次项目目标实施主要体现在以下2个方面：  (1)故障响应时间不超过35分钟。  (2)业务中断恢复时间不超过1个半小时，一般故障恢复时间不超过48小时。阶段性回复故障处理进展1小时一次。  项目结果：项目按时完成，验收通过  通过项目取得的主要收获：  技术：OCR服务端压力测试通过，解决了并发性的问题。后台文档解析解决了响应慢的问题，基本成功。  项目管理经验：公司领导重视比较重要，在项目未完成前都不可松懈。客户的重视和参与非常关键。  客户关系：加深了公司与客户的联系，为后续合作提供了良好的关系。  其它：王永全做了大部分项目管理工作财务支持工作。  项目主要的经验和教训：系统对时效性要求较高， 需低层平台构建时充分考虑性能因素。  项目经理签字： 张祺  总经理签字：陈光琰 2021年12月25日  抽需求规格说明书/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。  项目验收报告：详见8.3验收报告附件。  抽其他项目资料，均保存完好，符合要求。  放行受控 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | 编制《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。  在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行换货或退货处理。  编程过程中的的BUG控制要求全部改正，试运行中的BUG也要更改控制，交付后项目产生的BUG一年内  公司随时派工程师去客户现场给予解决。使客户的项目能正常运行。  抽样查BUG追踪记录：  截止目前，未发生进货，编程，项目交付检验不合格的产品。  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。 | Y |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、交货期、售后服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析，最终顾客满意率98%，超过了质量目标要求，目标完成。  该结果已提交管理评审。 | Y |

说明：不符合标注N