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/陪同人员：李沛璠 | 判定 |
| 审核员： 朱晓丽 邵松林 审核时间：2022年10月17日 |
| 审核条款：4.1，4.2，4.3，4.4，5.1.1，5.1.2，5.2.1，5.2.2，5.3，6.1，6.2，6.3，7.1.1，9.1.1，9.3，10.1，10.3 |
|  |  | 确认受审方名称：尊道(北京)科技有限公司注册地址：北京市海淀区彩和坊路8号五层5A13经营地址：北京市朝阳区大屯街道1010室资质确认：营业执照真实有效。审核范围：软件研发及运维、软件技术咨询总经理：王东明，管理者代表：李沛璠 | Y |
| 组织及其环境 | 4.1 | 尊道（北京）科技有限公司主要经营软件开发、运维、软件咨询。销售模式为投标。公司于2020年1月10日依据GB/T19001-2016标准对质量手册\程序文件进行发布，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。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.符合要求. | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 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。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完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。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。提供《相关方列表》，写明相关方的需求和期望主要表现如下：客户：产品价格合理，性价比高；持续稳定的销售服务能力；按约定时间交付。供方：交易价格公平合理、按约定时间付款员工：提供岗位培训及晋升加薪机会。。。。。 | Y |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件于公司于2020.1.10依据GB/T19001-2016标准对质量手册\程序文件进行发布，与2020.1.10对其进行修订，目前版本为A/0版， 管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围。公司明确了质量管理体系的边界、范围，在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。管理体系范围：北京市朝阳区大屯街道1010室尊道(北京)科技有限公司软件研发及运维、软件技术咨询不适用条款：无外包：无 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 公司对过程及相互关系进行了整理，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、职能和物理边界、活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的权限和能力，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。公司无外包过程。体系无不适用。 | Y |
| 领导作用和承诺总则 | 5.15.1.1 | 公司编制了岗位职责与任职要求，明确了总经理的主要职责包括：负责贯彻国家有关的质量政策和法规，对公司产品质量负全责；确定本公司质量方针和质量目标，以增强顾客满意为目标，确保关注顾客要求；策划、建立和实施质量管理体系，并持续改进其有效性；明确各部门的职责和权限，确保得到内部沟通；确保建立、实施和改进质量管理体系有关的必要资源，创造使全体员工能够充分参与实现质量目标的工作环境；组织管理评审；负责批准质量手册等组织确定的适用的法律法规包括《知识产权法》《合同法》《消费者权益保护法》信息技术 软件生存周期过程一GB/Z 18493-2001信息技术 软件生存周期过程二 GB/T 8566-2007计算机软件文档编制规范 GB/T 8567-2006计算机软件需求规格说明规范 GB/T 9385-2008 计算机软件测试文档编制规范 GB/T9386-2008软件工程术语标准 GB/T 11457-2006信息技术 软件生存周期过程 四GB/Z 18493-2001信息技术 软件生存周期过程 GB/T 8566-2007计算机软件文档编制规范 GB/T 8567-2006计算机软件需求规格说明规范GB/T 9385-2008 计算机软件测试文档编制规范 GB/T 9386-2008欧盟法规《欧盟技术协调u标准化新方法指令》欧盟法规《欧盟关于在电子电气设备中限制使用某些有害物质指令》；联想商标使用的相关规范；联想产品安全性指标的相关规范；联想产品标识标注的相关规范；联想根据需要制定的其他标注、规范和要求等等，法律法规已通过邮件的形式发放到相关部门，已得到有效执行，未出现违规情况。质量手册中写明了质量方针、目标，由总经理批准后实施。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过投标、市场调研等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | 5.2 | 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。方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。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。 | Y |
| 组织的角色职责和权限 | 5.3 | 公司编制了岗位职责和任职要求，经总经理批准后通过培训和发受控文件的形式使职责得到沟通。各部门的职责情况详见各部门5.3审核记录。 | Y |
| 风险控制 | 6.1 | 制定了风险与机遇控制程序，对风险与机遇进行了识别抽风险与机遇识别控制表：风险：项目进度延误 风险等级：严重 机遇：无 措施：（1）在项目实施的时间进度管理上，需要充分考虑各种潜在因素，适当留有余地；任务分解要详细，便于考核；2）在执行过程中，应该强调项目按照进度执行的重要项，再考虑任何问题时，都要经保持进度作为先决条件；同时，合理利用赶工期及快速跟进等方法，充分利用资源。3）在进度安排上适度悲观，在项目的实施中适度乐观，做到悲观并不消极，乐观并不大意。4）项目进行中盲目增加人员可能造成事倍功半的效果，所以任务、人力、时间三者之间存在最佳组合，值得项目负责人引起足够重视）。质量风险：风险等级：严重 机遇：无 任何软件项目实施过程中缺乏质量标准，或者忽略软件质量监督环节都将对软件的开发构成巨大的风险。有些项目，用户对软件质量有很高的要求，如果项目组成员同类型项目的开发经验不足，则需要密切关注项目的质量风险；措施：矫正质量低下的不可接受的产品，需要比预期更多的测试、设计和实现工作；开发额外的不需要的功能（镀金），延长了计划进度；严格要求与现有系统兼容，需要进行比预期更多的测试、设计和实现工作；要求与其他系统或不受本项目组控制的系统相连，导致无法预料的设计、实现和测试工作；在不熟悉或未经检验的软件和硬件环境中运行所产生的未预料到的问题；开发一种全新的模块将比预期花费更长的时间；依赖正在开发中的技术将延长计划进度 。。。。。。。。。措施下发到技术部，员工按照措施进行，目前未出现过风险时间。措施实行有效性 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 总的质量目标为：产品开发合格率100%；服务质量合格率100%； 顾客满意率≥95%2022年1月至2022年9月目标完成情况：均完成。公司的质量目标已分解到相关职能部门。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | 质量手册中对质量管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行了策划，变更的时机包括了： 质量管理体系的建立和实施的初始阶段；组织机构、环境发生变化；利益相关方的需求和期望方面的任何变化等。对变更的影响方面进行了识别并制定了对策体系运行以来环境、利益相关方的需求和期望等未发生变更。公司组织机构变更，认证范围变更。对变更内容进行了策划。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | 配备了电脑、打印机、传真、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。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。 | Y |
| 监测、分析与评价 | 9.1.1 | 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.质量目标完成情况进行了统计，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。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | 公司文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2022年4月19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：通过对质量方针、目标、服务质量、顾客反馈等情况进行评审，公司建立实施的质量管理体系基本适应和有效。改进建议: 通过内审和各部门所做的相关报告，由各部门主管和内审员进行讨论，对质量管理体系和服务等提出如下建议：技术部建议加强新版质量标准要求的培训，为公司员工更好的理解实施管理体系做好准备。总经理决定由管理部组织全体人员进行新版质量理体系标准要求培训。抽改进措施完成情况，已完成，符合要求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。 | Y |
| 改进总则 | 10.110.3 | 总经理：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。 | Y |
|  |  | 提供营业执照原件真实可信.顾客投诉情况：未发生上级检查情况：未发生质量抽查：体系运行期间未进行抽查情况。在体系运行期间未发生重大质量安全事故。上次审核不符合项的验证：上次外审未开具书面不符合。认证证书、标志的使用情况：主要用于投标，现场查看投标文件，宣传资料等，未发现违规使用证据变更：无 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员：李沛璠 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 邵松林 审核时间：2022年10月17日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.2， 7.1.6，7.2，7.3，7.4，7.5，8.2 8.4 9.1 9.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：负责目标完成情况的统计负责人员聘用，培训，能力、意识的培养负责公司会议的组织、沟通效果评价负责文件和记录的管理负责设备和设施的管理负责现场工作环境的维护协助管理者代表组织内部审核提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。职责和权限与手册描述基本一致。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：培训计划按时完成率≥95%（培训计划按时完成数/计划完成数X100%，每年考核一次）顾客满意度≥95%（按调查表实际得分统计，每年考核一次）合同按时交付率100%（按时交付合同项目数/合同项目总数X100%，每年考核一次）2022年1月至2022年9月目标完成情况：均完成，符合要求。 | Y |
| 人员 | 7.1.2 | 依据《人力资源控制程序》的要求进行控制。已识别与QMS相关人员：各部门负责人、软件开发人员内审员，提供了岗位职责权限及任职要求。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、传真、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。有禅道等办公系统，均为网络即用平台，更新，维护等由平台负责。 | Y |
| 过程运行环境 | 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：配置适用的综合部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。 | Y |
| 组织知识 | 7.1.6 | 综合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：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国知识产权法》、《中华人民共和国合同法》、ISO9001:2015标准《中华人民共和国安全生产法》软件生存周期过程一GB/Z 18493-2001信息技术 软件生存周期过程二 GB/T 8566-2007计算机软件文档编制规范 GB/T 8567-2006计算机软件需求规格说明规范 GB/T9385-2008 计算机软件测试文档编制规范 GB/T9386-2008软件工程术语标准 GB/T 11457-2006信息技术 软件生存周期过程 四GB/Z 18493-2001信息技术 软件生存周期过程 GB/T 8566-2007计算机软件文档编制规范 GB/T 8567-2006计算机软件需求规格说明规范GB/T 9385-2008 计算机软件测试文档编制规范 GB/T 9386-2008欧盟法规《欧盟技术协调u标准化新方法指令》欧盟法规《欧盟关于在电子电气设备中限制使用某些有害物质指令》；联想商标使用的相关规范；联想产品安全性指标的相关规范；联想产品标识标注的相关规范；联想根据需要制定的其他标注、规范和要求等已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 | Y |
| 能力 | 7.2 | 编制了岗位任职资格查：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“王东明”“李沛璠”为管理体系内审员。查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、市场前景销售技巧等、软件开发语言、框架、数据库等项培训安排。批准：王东明2022年1月10日抽培训记录：2022.7.11培训内容： 市场前景 销售技巧  销售的流程等培训及考核结果记录：经过考评达到培训目的评价人：王东明 2022.7.112022-6-15培训内容：质量管理体系内部审核的要求、抽样、审核关注点及注意事项等；管理评审相关文件和知识的学习培训及考核结果记录：进一步了解质量管理体系内审要求与方式方法，了解了管理评审的流程与注意事项，达到了培训的目的评价人：王东明2022-6-15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。现场抽查一名员工，询问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：质量环境发生重大变化、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《文件化信息控制程序》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2022年1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。由管理者代表审核，总经理批准后发布。查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、名称、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/1版，日期：2022.1.10，总经理批准实施。文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。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”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存部门、保存期限。现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 | Y |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 综合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。综合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。抽销售合同：客户：北京韩美智恒科技有限公司项目名称：软件开发签订日期：2022年5月10日合同写明工作要求、工期、服务成果及验收标准、付款方式、双方权利与义务等客户：华夏银行信用卡中心信息科技人力资源池项目项目名称：软件开发、运维、技术咨询 签订日期：2022年4月1日 合同写明了工作内容、规格标准要求、信息安全等 另抽其他销售合同，均保存完好，符合要求。 企业制定了销售流程，客户提出需求，由公司派出项目经理进行及时洽谈，确定客户需求是否能够满足，项目经理确定需求能够满足要求后提项目审批到财务，财务核算成本无问题后总经理审阅，总经理审阅后即可签订合同，在技术沟通及财务核算过程中随时与总经理沟通，无记录保留。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。目前沟通渠道畅通目前无合同更改情况发生。 |  |
| 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、办公用品网络办公平台 禅道、阿里云等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：王东明2022年 2月1日综合部签订合同后，采购员下采购单，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：供方：京东产品:计算机及辅助设备 型号规格：联想 数量：7规定了质量要求、验收标准、交货期、结算方式等。签订时间：2022年1月26日另抽查其他合同，均保存完好，符合要求。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。 |  |
| 顾客满意度调查 | 9.1.2 | 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2022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98%，超过了质量目标要求，目标完成。 |  |
| 监测、分析与评价 | 9.1.19.1.3 | 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 | 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：2022年3月20-21日，依据策划的要求实施了审核。内审员：审核组长: 王东明 组员: 李沛璠内审人员资格：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：“2022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）”；“首末次会议签到表”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：质量管理体系基本上符合管理体系标准的要求，运行基本有效。对内审控制满足要求。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员：王德锋 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 邵松林 审核时间：2022年10月17日 |
| 审核条款：5.3 6.1 6.2，7.1.5 8.1 8.3 8.5 8.6 8.7 10.2  |
| 职责和权限 | 5.3 | 负责应用软件开发过程策划、设计开发相关内容部门负责人了解自己的职责 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 部门目标：1、项目内部和外部验收一次通过率达 98%以上；；2、技术方案评审通过率90%以上与方针一致，可测量统计方法：1、外部验收一次通过数/项目内部和外验收总数X100%，每年考核一次2、按调查表实际得分统计，每年考核一次考核周期：每年目标完成情况： 1、100%一次通过；2、100%目标沟通方法：上下级沟通，评审后通过更新方式：管理评审 | 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。系统杀毒软件：服务器、内网均有防火墙，不进行外网操作。编制监视测量设备台账：记录了监视测量设备名称、使用部门。抽正在研发项目“能源管理系统”监视测量软件：禅道、Git、MySQL、ElasticSearch等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。使用前、升级后软件确认抽使用前、使用后确认记录，企业未能提供，已开不符合目前无因测试软件原因造成研发产品不合格。 |  |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 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：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：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-客户评价验收需确认过程：设计开发过程、运维服务过程、技术咨询服务过程等二、确定了相应的质量目标：1、项目内部和外部验收一次通过率达 98%以上；2、技术方案评审通过率90%以上目标基本合理、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》；研发管理制度、编码规范、研发测试规范等作业指导书和《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软件产品实现过程进行检测。项目实施过程中由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：150平米，无机房，云存储；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，未发生更改，策划情况符合标准要求。 | Y |
| 产品和服务的设计和开发总则设计和开发策划 | 8.3,8.3.1,8.3.2  | 抽：需求分析、立项报告、项目开发计划、配置管理计划软件名称：RMK供应链平台项目阶段划分：项目启动、项目建设咨询、业务需求分析、软件开发、系统测试、试点上线、验收、服务开发经理：王东明测试人员：李颖、张强、张丽霞开发周期： 2022年4月—--2022年11月执行标准：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》开发环境：wen10 数据库：MYSQL WEB服务器：nginx 开发语言：java；vue。。。。。接口的内容与管理：项目启动、项目建设咨询、业务需求分析、软件开发、系统测试、试点上线、验收、服务按要求交付、未发生异常时间。.. .. ..审批：王东明2022年4月5日 项目开发计划中对设计和开发过程进行了阶段划分，规定了评审、验证、确认活动安排和对开发人员培训计划，软件交付计划等内容，规定了各部门间接口和职责。 |  |
| 设计和开发输入 | 8.3.3  | 查《设计开发评审表》评审主题：设计输入评审评审内容：1法规、标准符合性；2类似设计信息可借鉴性；3设计开发输入信息表述是否清晰评审结论：通过 评审人员：王东明、李颖、张强、张丽霞等 日期：2022年4月10日 |  |
| 设计和开发控制 | 8.3.4  | 查《设计开发评审表》项目名称：RMK供应链平台 需求分析评审：参与人：王东明、李颖、张强、张丽霞评审内容：顾客要求是否一致、可实施性、法律法规是否符合、软件功能更新可行性、经济可行性等 评审结论：通过2022年4月3日输出评审：合同、标准符合性；性能可行性；功能可行性；结构合理性；可检验性；环境影响；安全性等评审问题：无结论：公司已成功开发类似产品，并进行了试运行，客户反馈良好。。。。。。。。。批准人：王东明2022年4月20日验证： 项目名称：RMK供应链平台项目验收内容：文档是否齐全，内容是否完整项目文档是否符合项目管理要求内容充分性文档全面详细程度内容一致性 结论：验收通过! 2022-10-30确认：确认方式：运行测试确认内容：系统能持续运行；系统功能性能是否符合要求；响应时间等内容。结论：符合要求确认人：王东明及客户代表2022.11.12 | Y |
| 设计和开发输出 | 8.3.5  | 输出内容有：开发设计文档：需求分析、数据库、代码、脚本、测试报告、用户手册、操作使用手册等输出内容较清晰完整，保存较好。 | Y |
| 设计和开发更改 | 8.3.6  | 识别需求、进度、功能、评审不通过时需进行变更申请，目前未发生变更 | 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》《设计开发控制程序》《研发规范》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《详细设计说明文件》《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《软件测试规范》等作业指导书和《软件设计说明书》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，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《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：16核32G，每天备份，数据库即时备份。 正在开发软件：华夏银行信用卡中心信息科技人力资源池开发语言：Java、php、c++ ,平台 linux redhat 7,开发环境：Linux平台，项目下达时间：2022.4.13 人员计划安排：Web工程师 2人、项目经理 1人、UI/UE设计师 2人、系统架构师 1人、后端开发工程师1人 共计7人。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。代码走查/bug管理（回归测试），符合要求。import Http from "../../http/Http";import GameEvent, { GameEventName } from "../../utils/event/GameEvent";import Loader, { LoaderUrl } from "../../utils/load/Loader";import InitHX, { HX\_URL, UID, app, SERVERTIME, UserDefault, AUTH\_KEY} from "../common/InitHX";import RpcCode, { RpcCodeName } from "../common/RpcCode";import { Functions } from "../common/Functions";import RegisterScene from "./RegisterScene";import LoaderControll from "../../utils/load/LoaderControll";import { socketLib } from "../../http/SocketGameClient";import SocketModel from "../models/SocketModel";const {ccclass, property} = cc.\_decorator;。。。。。。现场查看代码，编写规范，符合要求测试现场：Bug处理：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管理受控抽王德锋（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：王东明批准人：王东明2022年2月1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。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：设计开发过程、运维服务过程、技术咨询过程，对人员、设备、作业指导书、工作环境等进行了确认，均符合要求。结论:公司能确保编码过程进行确认人：王东明、王德锋、李沛璠等现场抽查代码编写情况，编写规范，符合要求，具体见走查记录。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。定期备份设计开发过程受控 | Y |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2  | 标识：状态标识：进行中/完成/未开始 测试：未确认、未解决、已解决、未指派等软件产品标识：公司名称、用例名称、版本号等。标识满足策划要求。Git版本控制研发过程中标识可追溯性：测试报告→开发记录→设计说明书→合同可满足追溯要求。抽查成品标识：软件开发完成成果云存储；测试的均存在自己机房；  |  |
| 顾客或外部供方财产管理 | 8.5.3  | 顾客或外部供方财产主要是客户数据、产品信息、客户要求、资料等，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《顾客问题财产记录表》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。对客户系统的应急和软件的保护（安全性）：应用市场对产品有要求，不符合要求不予上架。 |  |
| 产品防护 | 8.5.4  | 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。专人主管《数据代码库》，以此实现安全防护的目的。加密传输，云盾、云监控等进行防护软件产品安全。数据库即时备份，每天整机备份。 |  |
| 交付后的活动 | 8.5.5  | 交付后的活动：软件开发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。自上次审核以来尚未发生软件测试服务导致的客户反馈及投诉情况。客户使用、系统维护、应急情况处理培训：每天对服务器指标进行监控；发现问题即时解决。出现异常情况：看后台情况，将数据进行分析进行处理。 |  |
| 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，更改控制具体见8.3.6 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | 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服务（配置要求等）云存储：16核32G目前使用正常，有问题随时处理。抽RMK供应链平台测试计划：测试级别：模块测试、系统测试质量指标：功能、性能、UI、安全性、易用性、互操作性、兼容性扥制定了测试方案测试类型：功能测试、非功能测试、冒烟测试、回归测试测试方法：静态测试、手工测试、探索性测试、兼容性测试人员：王德锋等工具：禅道等。。。。。。。编：技术部 审批：王东明抽测试用例：模块名称：登录界面UI测试点：登录界面UI前置条件：1.打开浏览器输入地址操作步骤：1.查看界面UI预期结果：1.左上角展示UCD标志,左中部分展示City User图片,右中部分展示登录模块,俩个tab栏分别为城建员工用户登录和合作企业用户登录,默认tab栏展示在城建员工用户登录,下方为授权登录按钮结果：符合要求另抽其他测试用例，均保存完好，符合要求。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。运维过程：一站式废钢等级智能检测系统运维服务记录软件问题处理记录单软件名称：一站式废钢等级智能检测系统时间 2022.10.12 处理人 张航故障类型：硬件故障□ 网络故障□ 操作系统故障□ 软件故障 安全故障□ 操作故障□故障描述：调用后端数据库报错原因分析：我们的中间件在处理commit/rollback这样的操作时候还是在Reactor线程进行的。很明显Reactor线程卡主是由于commit慢了，而这个commit慢也正是导致了regsiter err以及客户端无法创建连接的问题所在，此现象比较偶发。处理方法：由于我们应用层和数据库层都没有commit时间的监控。DBA在数据库打的日志里面进行了统计，发现确实变慢了，而且变慢的时间和我们应用报错的时间相符合，首先将DBA做了一次紧急的主从切换，进而避免这一问题进一步发生。然后在中间件层面将commit和rollback操作挪到Worker里面。这样，commit如果卡住就不再会引起创建连接失败这种应用报错了。处理结果：已解决完成日期：2022.10.12软件问题处理记录单软件名称：一站式废钢等级智能检测系统时间 2022.10.12 处理人 张航故障类型：硬件故障□ 网络故障□ 操作系统故障□ 软件故障 安全故障□ 操作故障□故障描述 系统启动失败，无法使用原因分析 HACMP NODE ID 一致导致故障宕机。搭建的三套系统，均通过了 HA 切换测试，但是运行了一段时间后，其中一套系统的主机故障宕机（关机），资源组切向了备机。errpt 报错记录处理方法1.将 PowerHA XD 的 HA 服务全部关闭，禁止 HA 组服务的保护，并运行命令/usr/sbin/rsct/bin/hags\_stopdms -s cthags/usr/sbin/rsct/bin/hags\_disable\_client\_kill -s cthags2.停止 HA 的 ConfigRM 服务和 cthags 服务stopsrc -s IBM.ConfigRM stopsrc -s cthags3.重新配置 RSCT 节点/usr/sbin/rsct/install/bin/recfgct4.重启所有3台操作系统shutdown -Fr5.启动 HACMP 服务和资源组，并检查 RSCT NODE ID处理结果：已解决完成日期：2022.9.12软件问题处理记录单软件名称：一站式废钢等级智能检测系统时间：2022.7.12 处理人 张航故障类型：硬件故障□ 网络故障□ 操作系统故障□ 软件故障□ 安全故障□ 操作故障故障描述：无法连接服务器。原因分析：软件按照各项要求安装(安装过程很正常)完毕之后,最常见的问题就是“无法连接服务器”。引起“无法连接服务器”的主要原因就是系统中各配置信息中“端口”不一致造成的。1、TomCat端口2、SQL数据库端口处理方法 1、TomCat端口系统中,查看TomCat应用服务器端口是否一致主要查看两个地方:（1）目录下的Url.ini文件;（2）目录下的Server.xml文件修改:Url.ini文件可以直接进行修改;Server.xm文件修改时,需要先将应用服务器服务关闭,然后用记事本打开文件进行修改,修改完成后,再将应用服务器服务开启；要求:将Url.ini文件的端口改为与Server.xml文件一致。2、SQL端口系统中,查看SQL数据库端口是否一致,主要查看3个地方:（1）注册表中SQL数据库端口;（2）目录下的product.properties文件;（3）acc sys数据库中的accinfo表和dbinfo表SQL端口注册表在注册表中检查:软件安装后的注册信息中SQL的端口号,同SQL安装后的注册信息中SQL的端口号是否一致。修改方法:选中注册信息,点击鼠标右键,选择“修改”,在编辑字符串界面修改”数值数据”。通常修改软件安装后注册信息中SQL的端口号。处理结果 已解决完成日期 2022.10.12在建项目：①中国联通边缘云项目（一站式废钢等级智能检测系统部署维护）（软件研发及运维、软件技术咨询） 正在实施：北京市顺义区竹园二街2号院7号楼201 项目名称：WEB系统开发实施工作 张航正在进行智能检测系统BUG处理查记录如下：软件问题处理记录单软件名称：WEB系统开发实施工作时间 2022.10.17 处理人 张航故障类型：硬件故障□ 网络故障□ 操作系统故障□ 软件故障□ 安全故障□ 操作故障故障描述 无法连接服务器。原因分析 软件按照各项要求安装(安装过程很正常)完毕之后,最常见的问题就是“无法连接服务器”。引起“无法连接服务器”的主要原因就是系统中各配置信息中“端口”不一致造成的。1、TomCat端口2、SQL数据库端口处理方法 1、TomCat端口系统中,查看TomCat应用服务器端口是否一致主要查看两个地方:（1）目录下的Url.ini文件;（2）目录下的Server.xml文件修改:Url.ini文件可以直接进行修改;Server.xm文件修改时,需要先将应用服务器服务关闭,然后用记事本打开文件进行修改,修改完成后,再将应用服务器服务开启；要求:将Url.ini文件的端口改为与Server.xml文件一致。2、SQL端口系统中,查看SQL数据库端口是否一致,主要查看3个地方:（1）注册表中SQL数据库端口;（2）目录下的product.properties文件;（3）acc sys数据库中的accinfo表和dbinfo表SQL端口注册表在注册表中检查:软件安装后的注册信息中SQL的端口号,同SQL安装后的注册信息中SQL的端口号是否一致。修改方法:选中注册信息,点击鼠标右键,选择“修改”,在编辑字符串界面修改”数值数据”。通常修改软件安装后注册信息中SQL的端口号。处理结果：已解决完成日期：2022.10.17技术咨询：软件咨询记录项目名称：WEB系统开发实施工作项目地点：北京市顺义区竹园二街2号院7号楼201咨询记录：1.相关方关于方案内容的咨询。企业管理信息系统主要用于实现对企业基本信息的管理和数据统计分析。具体包括对企业部门的管理、对企业员工的管理，基础数据校核，数据统计分析等。可根据具体要求进行模块化定制，适配到实际应用中，满足大部分人的需求。2.相关方关于总体架构方面的咨询。本案在逻辑上可被划分为管理子系统和业务子系统两大模块，分别用于实现对管理员的管理和对部门及员工的管理功能。此外还需提供必要的数据存储策略，以实现对所有数据的持久化。系统总体架构如下所示：管理子系统：实现对管理员的管理功能。具体包括增加管理员、删除管理员、列出所有管理员。用户界面：显示主菜单、接受用户输入、向用户显示提示信息、处理结果和必要的反馈。业务逻辑：具体实现主菜单的各个功能项，以逻辑对象为载体，在用户界面和数据访问之间传递有关管理员的信息数据。数据访问：实现逻辑对象与数据存储之间的序列化与反序列化。逻辑对象：实现管理员对象的逻辑模型。业务子系统：实现对部门及员工的管理功能。具体包括增加部门、删除部门、列出部门、增加员工、删除员工、修改员工信息、列出部门员工、列出所有员工。用户界面：显示运营管理子菜单、接受用户输入、向用户显示提示信息、处理结果和必要的反馈。业务逻辑：具体实现运营管理子菜单的各个功能项，以逻辑对象为载体，在用户界面和数据访问之间传递有关部门及员工的信息数据。数据访问：实现逻辑对象与数据存储之间的序列化与反序列化。逻辑对象：实现部门及员工对象的逻辑模型。数据存储：实现整个管理信息系统的数据持久化。3.相关方关于系统安全方面的考虑。本系统采用国内主流的阿里云防火墙，有相应级别的系统安全维护，并配有专门的安全专家，24小时在线服务。抽测试/试运行/验收报告项目名称：RMK供应链平台项目验收内容：文档是否齐全，内容是否完整项目文档是否符合项目管理要求内容充分性文档全面详细程度内容一致性 测试内容：系统能持续运行；系统功能性能是否符合要求；响应时间等内容。结论：符合要求确认人：王东明及客户代表2022.11.12软件技术咨询：项目名称：RMK供应链平台项目地点：北京市顺义区竹园二街2号院7号楼201交付内容：方案是否满足、需求分析、开发设计计划等客户签字：验收合格放行受控 |  |
| 不合格输出的控制不合格和纠正措施 | 8.710.2 | 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。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。 |  |