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：刘睿 陪同人员：谢聪兵 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2023.02.14 |
| 审核条款：见下 |
| 证书恢复确认。 |  | 在审核现场与企业负责人刘睿总经理对应：了解到企业质量管理体系证书暂停期间，管理体系运行正常，体系认证范围无变更。 企业在证书暂停期间，末使用证书进行招投标的活动，末进行相关广告宣传。审核组决定恢复证书。确认人：张心。详见暂停恢复确认表。 |  |
| 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** | 重庆予升远胜网络科技有限公司是一家专业从事应用软件开发的公司，公司的软件主要运用到税务系统运行、监管等领域。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。公司的设备和研发的技术水平比较先进。  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  #与组织质量管理体系有关的相关方有哪些？  .相关方有哪些要求？  .对相关方及其要求的监视和  评审如何？ | **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、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。 | 符合 |
| 确定QMS范围  是否形成文件？是否考虑了各种内外部因素、相关方要求及其产品或服务？质量标准是否存在不适用于该范围的情况？ | **4.3** | 公司确定的质量管理体系的范围为: 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。  原注册地址：重庆市江北区盘溪路422号3幢46-14  原生产/经营地址：重庆市江北区盘溪路422号3幢46-14  现变更为：注册地址：重庆市江北区大石坝街道红原路169号22-2（自主承诺）  生产/经营地址：重庆市江北区大石坝街道红原路169号22-2 | 符合 |
| QMS及其过程  #是否按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系？所需的过程包括哪些？是否形成必要的文件化信息以支持过程运行？是否必要的文件化信息作为运行证据？ | **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。  外包过程：无  关键过程为：软件开发过程。 | 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：刘睿 组织代表：朱桥  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、软件开发、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：  “持续改进、不断提高、质量第一、顾客满意”  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：管理层、研发部、行政部、销售部，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； | 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：  1）软件开发交验合格率100%；  2）顾客满意度达90%以上；  3）合同履约率100%  查见2022年1月31日——2023年1月31日部门目标考核情况  1）软件开发交验合格率100%；  2）顾客满意度达98%；  3）合同履约率100%  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，公司的质量管理体系要求：当公司质量管理体系变更时，应考虑以下内容：  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。  经查：公司管理体系变更情况。  原注册地址：重庆市江北区盘溪路422号3幢46-14  原生产/经营地址：重庆市江北区盘溪路422号3幢46-14  现变更为：注册地址：重庆市江北区大石坝街道红原路169号22-2（自主承诺）  生产/经营地址：重庆市江北区大石坝街道红原路169号22-2 | 符合 |
| 资源总则 | **7.1.1** | 查问总经理，公司运行2015版质量管理体系在策划资源需求。  在提供资源方面充分考虑了内部资源的实际情况，存在的不足将通过从外部引进相应的人力、硬件等资源进行补充。 | 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：2022年09月14日。（上次管理评审时间为2021年10月14日，未超过12个月，满足策划要求。）  主持人：刘睿总经理  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、shangci 管理评审改进措施的验证情况等。  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，公司对软件开发技术过程进行分析，过程质量处于受控之中。  对上次管评评审提出的措施已实施并验证。  提出改进需求：  加强风险与机遇识别，疫情后的市场拓展开发；由行政部负责落实，于2022年09月底完成；  查 管理评审改进建议培训记录及验证报告，已经改进计划实施，培训达到预期效果，培训有效。评价人：刘睿  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》、《不符合、纠正和预防措施控制程序》、《持续改进控制程序》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 |
| 资质的确认、管理体系变化情况、质量监督抽查情况、顾客对产品质量的投诉、认证证书及标识使用情况、上次不符合验证（行政部9.1.3）。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：应用软件开发。  提供营业执照（三证合一），检查有效，公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  近一年来，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。  该公司在2021年10月（1监）以来，无质量监督抽查情况。  体系变动情况：原注册地址：重庆市江北区盘溪路422号3幢46-14  原生产/经营地址：重庆市江北区盘溪路422号3幢46-14  现变更为：注册地址：重庆市江北区大石坝街道红原路169号22-2（自主承诺）  生产/经营地址：重庆市江北区大石坝街道红原路169号22-2  上次不符合验证:上次不符合为行政部9.1.3条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现 | 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：朱桥 陪同人员：谢聪兵 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2023.02.14 |
| 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：朱桥  查《质量目标分解考核统计表》  测量时间：2022年1月31日——2023年1月31日  1）员工培训率：100%； 实测：100%  2）文件准确发放率达到95%以上 实测：100%  出示2022年培训计划及记录，均按计划予以实施并验证了有效性。  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《岗位任职要求》对各岗位人员的技能、教育背景、培训经历、工作经验、技能技巧等作了具体要求，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：《岗位任职要求》中总经理任职要求，教育背景：企业管理、工商管理、行政管理等相关专业本科以上学历；经验：8年以上企业管理工作经验，至少5年以上企业全面管理工作经验；  抽见：开发人员，文化：本科。熟悉研发设计流程、具备项目实施能力等。  现场确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：  ——办公开发区域面积100平方米左右。  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，可以满足应用软件开发需要。  办公设施采取定期日常维护的方式进行，出现异常情况由厂家维修。现场查看设备、设施完好。  3.抽查设备、设施维护保养记录，未做记录不完善，提出后续改进。  4、特种设备：无。  5、支持性服务：公司名下车辆1辆，公司业务洽谈往来的需求。  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：  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。目前工作环境符合生产服务需要。 | 符合 |
| 组织的知识 | 7.1.6 | 公司明确组织知识的概念及从内部、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；学术交流、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。 | 符合 |
| 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？ | 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。  查：关键岗位人员资质情况：  1、姓名：杨巧凤  学历：本科 专业：信息与计算科学  毕业院校：重庆师范学院  2、姓名：张斌  资格名称：OCPoracle数据库专家认证  批准时间：2017.07.17  3、姓名：袁海涛  资格：计算机信息高新技术考试合格证  批准日期：2011.01.05  ……（见人员资质扫描件）  关键岗位人员满足公司岗位任职要求  查见2022年度培训计划共7次，实施7次。查见2023年年度培训计划6次，暂未实施。  抽 培训记录：  1）2022.1.20 培训课程：软件开发控制程序。培训人：王林。被培训人员：研发部人员；效果评价：培训达到预期效果，培训有效。评价人：王林。  2）2022.11.25 培训课程：岗位任职要求。培训人：刘睿。被培训人员：各部门负责人等；效果评价：培训达到预期效果，培训有效。评价人：刘睿。  。。。。。  公司人员能力管理符合要求。 | N |
| 意识 | **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。  ---经与员工谢聪兵沟通了解，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  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。  软件研发前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，为客户制定软件开发方案。  软件研发中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、等关切问题；  软件研发后：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，确属公司产品及服务质量问题的，按合同约定给与及时的处理解决措施。  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 | **7.5.1** | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：质量手册  二级文件：管理制度  三级文件：作业文件  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 | **7.5.2** | 抽查2-3个体系文件如：质量手册、管理制度、岗位任职要求、作业文件等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、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。  现场 抽见《质量手册》  文件编号：YS/QMS-2020 版本号：A 版  2020.5.5发布 编制：行政部 审批：朱桥 批准：刘睿  《程序文件》  文件编号：YS-P01～P20 版本号：A 版  2020.5.5发布 编制：行政部 审批：朱桥 批准：刘睿  以上文件均有编制、审批，发布实施日期及发放编号、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，管理制度：公司编制了《文件化信息管理制度》，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20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、消防安全管理制度等。  查见：《文件发放回收记录表》中管理制度、质量手册、管理制度等行了发放；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：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、《信息技术设备的安全》（GB4943-2001）、《计算机软件需求规格说明规范》GB/T 9385-2008等。  查见《质量记录清单》质量记录，有《培训计划》、《供方评定记录表》、《合同评审记录》等，规定了保存期为2-3年。对质量记录保存较为散乱，口头提出整改要求，负责人讲下来将引起重视。  QMS运行至今文件更改和作废情况未发生，在“文件化信息管理制度”中对如发生以上情况均有明确规定。 | 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（见9.2、9.3记录）对体系运行过程进行监视；通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测（见6.2记录）；软件研发、交付后服务、销售过程中主要通过人员自检，测试人员对产品进行测试等进行控制，详见检查记录（见8.3.4记录）；通过日常与顾客沟通，反馈问题及顾客满意度调查等来实现对客户满意程度整体情况的掌控（见9.1.2记录）；通过对不符合情况的原因分析，提出纠正预防措施对日常发现的问题进行改进（见8.7、10.2记录）等来实现分析与评价。 | 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** | 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。  1、查 顾客满意度调查表：公司2022年08月问卷形式对重庆市注册税务师协会、国家税务总局重庆市税务局两家客户进行了满意度调查，对研发软件产品、研发技术的总体质量、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98%。对该次顾客满意度调查情况进行了分析、评价，并提交管理评审进行审议。上次不符合经本次验证得到整改。  2、查质量目标统计等记录，公司2022年1月至2023年1月数据统计的结果为：  员工培训率：100%； 实测：100%  文件准确发放率达到95%以上 实测：100%  软件开发交验合格率100% 实测：100%  顾客满意度达90%以上 实测：98%  合同履约率100% 实测：100%  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 |
| 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》，文件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：2022年09月08日（上次内审时间为2021年10月8日，未超过12个月，满足策划要求）  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：组长：王林（组长）、杜超（组员）  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》，《研发部内审检查表》、《销售部内审检查表》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份涉及研发部8.3“查重庆市注册税务师协会网站系统及备案信息管理系统优化项目，不能提供对该项目进行研发确认的记录”，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：销售部 主管领导：刘睿 陪同人员：谢聪兵 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2023.02.14 |
| 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销售部的岗位职责，具体为：  1.负责公司合同签订、物资采购工作。  2.负责对供方进行评价和选择  3.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** | 销售部负责人：刘睿  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2022年1月31日——2023年1月31日  顾客满意度达90%以上 实测：98%  合同履约率100% 实测：100%  合同评审率达到100% 实测：100%  采购合格率≥98% 实测：100%  抽见：2022年8月顾客满意度调查表，调查2家客户，满意度达到98%，实现既定目标。  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 |
| 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《外部供方管理制度》，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。详见《外部供方管理制度》  负责人讲，公司的外部供方主要为办公用品及软件开发使用设备的供应商。  见《合格外部供方名录》，共计合格供应商有2家  1、重庆市江北双乾科技有限责任公司； 供应：电脑、一体机、耗材等  2、京东商城（线上）； 供应：办公用品  ……  --《供方评定记录表》  2022年05月22日供方年度评价记录：  1、供方：京东商城（线上供应：办公用品等）；  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：朱桥 确认人:刘睿  **现场查见《合格供方名录》内供应电脑、服务器、耗材等软件开发使用设施设备的供方“重庆市江北双乾科技有限责任公司”。组织不能提供对其进行了合格供应商年度绩效评价的证据。** | N |
| 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：对采购的产品：打印纸、燕尾夹、中性笔、订书机、计算器、路由器、U盘等，公司对采用的办公用品的质量控制进行管理。对质量问题及时反馈处理。  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；  查，公司采购不合格情况：一般少量供货时规格型号不一致、外包装破损等，双方协商后及时进行退货重新发货。  公司编制了《外部供方控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对采购产品外观、型号规格、数量进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据进货检验记录对相关产品的数量、规格型号等进行检验。  抽查验证记录，查《采购检验记录》  1、日期：2022.11.11  产品名称：A4打印纸、燕尾夹、中性笔、订书机、计算器  检验项目 ：规格型号、尺寸、数量、品牌等  结论：合格 检验员：王林  2、日期：2022.12.23  产品名称：U盘、硬盘、硒鼓、一体机等  检验项目：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符等、品牌、资料完整性等  结论：合格 检验员：王林  3、日期：2023.01.07  产品名称：路由器  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 检验员：王林   ………  基本符合要求。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库  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，组织采购物资主要为办公用品且比较单一，采购多为网上，采购信息的传递均是通过网上下订单或下采购计划单进行确定。  查采购信息  查：2023.02.02采购计划  供方：京东商城  采购计划上明确了产品名称、数量、规格型号、单价等  编制：王林 审批：刘睿  公司的采购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 |
| 顾客沟通 | **8.2.1** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，销售部采用上门拜访、报告、电话、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；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；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求； | 符合 |
| 与产品和服务有关要求的确定  #产品和服务的要求规定是否含:  1）适用的法律法规要求；  2）组织认为的必要要求。  对于提供的产品/服务，组织声称的要  求有哪些？是否满足？ | **8.2.2** | 组织编制的质量手册规定，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；  抽2022年05月11日与顾客签订的应用软件开发合同：  顾客：重庆市注册税务师协会  项目名称：重庆市注册税务师协会网站系统及备案信息管理系统优化项目  合同明确了合同明确了软件研发的功能要求、价格、付款、交货、标准与验收、知识产权的保密条款、违约责任、争议解决办法、测试、试运行、终验、售后服务等。  负责人讲自体系运行以来，受疫情影响，目前公司软件开发项目只签订了这一个，客户较为单一。  产品销售信息，基本符合标准要求。 | 符合 |
| 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；组织编制了《与顾客有关过程控制程序》，规定：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。  询问负责人，均与顾客签订产品合同、订单，在签订前进行合同评审。  抽查:《合同评审记录》  2022年05月11日签订的软件开发合同  顾客名称：重庆市注册税务师协会  评审内容：研发产品质量、技术能力、研发及技术能力、交期等内容  评审签字人：朱桥 评审结论：公司有能力满足合同要求，同意签订合同 刘睿  评审时间：2022年05月09日  基本满足要求 | 符合 |
| 产品和服务要求的更改策划，若产品和服务要求发生更改，相关的文件是否得到修改？相关人员是否知道已更改的要求？ | **8.2.4** | 负责人讲：2021.10（1监）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。 | 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，对于已经交付的软件产品，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：乙方提供交付后12个月的免费质保期，在保质期内乙方为甲方提供软件系统维护服务，售后服务包括提供系统性能优化服务，免费保修期间乙方为用户提供免费系统运维服务等。  查，公司在投标文件及相关项目实施方案里策划了售后管理的要求。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求. | 符合 |
| 顾客满意  #产品和服务相关交付后活动是否含：  #顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受是否得到监视？  .组织是如何确定这些信息的获取、监视和评审方法的？  注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、维修索赔和经销商报告。 | **9.1.2** | 1、公司编制了《顾客满意监视和测量控制程序》，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2022年08月对对重庆市注册税务师协会、国家税务总局重庆市税务局两家客户的顾客满意度调查。  --调查内容包括：产品质量、服务态度、产品交期、软件运行效果、开发能力要求、服务响应等  ---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：98%（已实现既定目标）  客户认为公司产品质量、服务态度，按期交付、产品价格及开发能力均比较优质，是本公司的优质合作伙伴，从统计结果可以看出，客户对公司满意度稍差出现在服务响应上。负责人讲，跟进此次调查情况，公司将加强人员服务意识及服务技术的培训，增加运维服务人员，持续提高客户满意度。此外，目前公司仍然需要加强风险与机遇识别及疫情后的市场拓展开发，让公司的软件设计服务到更多组织。已经将该次满意度调查分析、评价情况提交管理评审进行审议。  公司现目前没有发生客户流失的现象。 | 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：研发部 主管领导：谢聪兵 陪同人员：谢聪兵 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2023.02.14 |
| 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》，已经明确了研发部的岗位职责，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：  软件开发交验合格率100%  查2022年01-2023年01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：  软件开发交验合格率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 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查，研发部均按策划的要求配置了相应的检测平台，主要为测试软件及测试平台，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。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要产品：应用软件开发  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等及客户要求、合同等。  研发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、设计规范等。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准  c）确定符合产品和服务要求的资源；---人力资源、经营场所、实现服务所需的设施设备、作业文件及记录的策划、接受标准的确定等。  d）按照准则实施过程控制；---软件研发过程监控  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录  ---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 |
| 设计和开发策划 | **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要求及控制要求。  查，公司近期设计完成的研发项目：“重庆市注册税务师协会网站系统及备案信息管理系统优化项目”该项目已经于5月实施完成，目前暂时没有新的应用软件项目开发。  抽 该项目软件开发的资料如下。 | 符合 |
| 设计和开发策划 | 8.3.2 | 查：重庆市注册税务师协会网站系统及备案信息管理系统优化项目《软件研发计划书》：  出示项目合同：1）要求在甲方官网系统互联网展示端和后台管理端新增云课堂业务模块，原协会概况模块下新增协会简介和高端人才两个子模块，并完成对应的交互、展示页面及业务功能开发。  2)：乙方按甲方业务需求及工作要求，在甲方官网备案系统后台管理端备案管理模块下新增Excel数据导出功能，并按需求完成对  3)应功能开发：乙方按甲方要求，在2022年5月27日前完成上述官网系统的优化服务工作。  负责人：谢聪兵  参加人员：袁海涛、傅登荣、张斌等  查 软件研发进度计划表  计划书明确的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 时间  网站系统原型设计 袁海涛 2022.4.25-2022.5.10  系统功能开发 袁海涛、傅登荣、张斌 2022.5.11-2022.5.23  系统功能测试 傅登荣、张斌 2022.5.23-2022.5.25  系统部署、安全加固及性能优化 袁海涛、张斌 2022.5.25-2022.5.30  系统上线试运行 谢聪兵 2022.6.1-2022.6.5  ………………  阶段 负责人 时间  系统设计 袁海涛 2022.5  系统编码及测试 袁海涛、傅登荣、张斌 2022.5  系统部署 傅登荣、张斌 2022.5  安全加固和性能优化 袁海涛、张斌 2022.6  系统上线并交付 客户确认 2022.6  策划符合要求。 | 符合 |
| 设计和开发输入 | 8.3.3 | 一查项目“重庆市注册税务师协会网站系统及备案信息管理系统优化项目”设计输入：  1、技术文件、系统开发标准及规范、客户合同。  2.项目目的、背景、业务需求；  项目目的、背景：为不断适应重庆市注册税务师协会业务发展需要，融入互联网新技术促进业务办理，需对现有系统进行功能升级，通过新功能的增加和升级，为重庆市注册税务师协会业务提供有力支撑和保障。同时，对系统现有功能进行业务优化，简化业务操作和办理流程，提升业务办理效率，并对系统进行性能优化，提升系统运行效率，降低因系统性能带来的业务影响。  业务需求：对重庆市注册税务师协会目前在用的官网系统互联网展示端和后台管理端新增云课堂业务模块，原协会概况模块下新增协会简介和高端人才两个子模块，并完成对应交互、展示页面及业务功能开发；在官网备案系统后台管理端备案管理模块下新增Excel数据导出功能，并按需求完成对应功能开发。系统性能需求：登录响应时间在2秒内，刷新栏目响应时间在2秒内，刷新条目分页列表响应时间3秒内，打开信息条目响应时间4秒内。  提供需求规格说明书、合同等  3、功能要求：对重庆市注册税务师协会目前在用的官网系统互联网展示端和后台管理端新增云课堂业务模块，原协会概况模块下新增协会简介和高端人才两个子模块，并完成对应交互、展示页面及业务功能开发；在官网备案系统后台管理端备案管理模块下新增Excel数据导出功能，并按需求完成对应功能开发。  查，对设计输入进行了评审：  评审：谢聪兵  评审结果：设计输入评审,符合标准，此产品设计非常全面。  时间：2022.05.08 ..... | 符合 |
| 设计和开发控制  产品和服务的放行 | 8.3.4  8.6 | 查，“重庆市注册税务师协会网站系统及备案信息管理系统优化项目”系统软件设计过程质量控制情况。主要有系统设计过程的评审、验证、确认、软件测试等。  查，软件系统方案设计评审记录：  该项目的方案设计评审主要有：系统功能结构、系统功能模块、系统业务结构、云课堂业务模块、协会简介子模块、高端人才子模块、Excel数据导出功能模块等是否符合设计规范、环境适应性等。  评审结果：合格  评审人：谢聪兵 、杨巧凤、张林  2022年5月10日  查测试管理  提供有《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：杨巧凤、张林  测试类型：集成测试、性能测试  本次测试手段以功能测试为主，参考网站系统测试用例，主要在基于IE8及以上浏览器对系统的页面功能操作、数据正确性、工作流程实现等进行验证。在验证过程中，根据边界值、等价类划分等方法及测试经验，设计了一系列正、反例数据，对系统功能进行了验证。  查，软件测试报告：  测试记录及结果  根据系统演示、相关功能测试计划中的测试方案，对系统各模块的各个测试项进行详尽的测试，并客观的记录结果，向开发人员进行反馈。主要测试人员有杨巧凤、张林，另有开发人员在旁协助测试。  用户界面测试结果  概述：用于核实用户和系统软件之间的交互是否正常，界面是否符合业务需求。  方式：核实各种浏览以及各种访问方法是否正常，窗口对象、功能性、设计美观、特征等符合用户需求，界面是否符合业务需求。  检查项 检查结果 是否满足设计要求  窗口是否美观、简洁 是 满足  图标大小、界面切换等是否正常 是 满足  各种界面元素是否支持键盘、鼠标操作 是 满足  对于常用功能，用户是否可以不必阅读用户手册进行使用 是 满足  对于错误操作是否有错误提示 是 满足  按钮排列是否合理 是 满足  功能测试结果  概述：通过测试来确认系统的功能是否正常，如excel数据导出的结果数据是否正确。管理员和普通用户的功能、权限处理是否得当。  方式：利用有效数据和无效数据来执行各个用例，来核实在使用有效数据时是否得到预期结果，使用无效数据时是否显示错误信息或警告信息。  测试人：张林  2022年5月18日  提供该设计项目的确认记录：  查：采用客户试运行的方式进行确认  确认内容：功能符合性、兼容性、系统运行性能性、上线运行有效性。  结果：该软件满足客户使用要求。  确认单位：重庆市注册税务师协会  确认人：赵忻（甲方） 谢聪兵（项目负责人）  2022年6月5日  通过与该项目负责人沟通及现场查见项目资料，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：  查，“重庆市注册税务师协会网站系统及备案信息管理系统优化项目”项目输出：  需求规格说明书、功能设计清单、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、应用程序包、源代码、数据库dump文件等  负责人：谢聪兵 时间：2022.06.05  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，进行更改后再次测试，合格方能通过。  抽项目“重庆市注册税务师协会网站系统及备案信息管理系统优化项目”对测试发现的不合格提供有变更清单  时间：2022.5.21  变更内容：excel数据导出时，对数据进行加密传输，打开时进行MD5值校验，防止数据被篡改。  变更后再次测试能达到预设要求。  测试人：张林、杨桥凤 确认人：谢聪兵  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《软件开发控制程序》  明确了受控条件：  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研发项目：“重庆市注册税务师协会网站群系统及备案信息管理系统”该项目已经完成，“目前暂时没有新的项目设计开发.  在研发部现场查看：  1、办公室配置了4台服务器，10台电脑用于软件开发及相应的办公设施设备，能满足应用软件的研发要求；  应用软件的研发流程：  洽谈项目—立项与策划——需求分析——设计开发——编码——测试——发布上线—验收--交付  2、提供了相关作业文件：《设计开发控制程序》、《设计说明书》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。  4、现场查看，研发部具有软件开发的专用电脑、储存设备、服务器等，能满足该过程需要；  5、采用：HTML\CSS\JavaScript作为前端开发语言；研发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“重庆市注册税务师协会网站系统及备案信息管理系统优化项目”软件开发过程记录：可行性分析报告、用户需求确认书、设计任务书、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，公司的软件在交付前必须进行验证、确认，合格后经研发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，公司对于客户反馈的问题会及时上门服务。  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，研发部确定所有标识的方法。  现场查见，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、说明书等），必须有编号、文件名、版本号等进行标识。  现场查阅设计资料及与负责人沟通，标识和可追溯性基本满足要求。 | 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。  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。  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：设计方案更改、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，对于方案、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，近期暂无设计方案、产品信息变更的情况。 | 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，针对发生的不合格开发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问题记录》  时间：2022年5月20日  部门：开发部  项目：重庆市注册税务师协会网站系统及备案信息管理系统优化项目  不合格描述：excel数据导出，使用IE11浏览器点击数据导出时系统无响应  缺陷等级：一般  缺陷所在模块：后台管理-数据统计管理  发现时间：2022.5.20  所在版本号：v1.0  发现者：杨巧凤  修改者：傅籴鲂  缺陷关闭时间：2022.5.22  关闭缺陷的版本：v1.0  修改缺陷而改动的代码行数：2  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：杨巧凤  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 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《不符合、纠正和预防措施控制程序》，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：2022年09月08日 责任部门：研发部  不合格事实描述：查重庆市注册税务师协会网站系统及备案信息管理系统优化项目，不能提供对该项目进行软件开发确认的记录。  原因分析：相关人员工作疏忽，对记录的保存不当，对相关标准的理解不够造成。  纠正措施：立即对该项目的确认记录进行补充，并对相关责任人进行标准8.3、《记录控制程序》的培训。  纠正措施完成情况：已按纠正措施执行。  验证人：谢聪兵 2022年09月10日  纠正措施实施基本有效。 | 符合 |

说明：不符合标注N