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：罗学明 陪同人员：丁应秀 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.4.16 |
| 审核条款： |
| 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 | 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。公司的设施设备和软件开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。  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；  抽查《风险和机遇评估表》，记录内容详实。 |  |
| 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、股东、银行、主管部门、供应商、客户等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；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；通过ISO9001:2015对企业的影响：影响公司的业务；  监测指标：产品交付合格率、产品交付履约、顾客满意度等； |  |
| 确定QMS范围  #质量管理体系的边界和范围  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？  .若有,是否说明理由？  .若有理由,是否合理？ | 4.3 | 公司公司质量管理体系覆盖范围为： 计算机软件开发、系统集成及运维服务；计算机软硬件销售.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。  不适用条款:无.  注册地址：重庆市渝中区上清寺路9号22层C2  生产/经营地址：重庆市渝中区上清寺路9号22层C2 |  |
| 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、程序文件、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。  经现场确认，公司识别过程为:“隐蔽工程”、“销售过程”为特殊过程  ---公司外包过程：对于公司的外包过程进行了充分识别，结合本公司实际情况，无外包过程。 |  |
| 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：罗学明 管代：罗学明  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。 |  |
| 5.1.2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？ |  | 公司从采购产品、计算机软件开发、系统集成及运维服务；计算机软硬件销售、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。 |  |
| 方针（含制定/沟通）  #最高管理者是否制定质量方针？  质量方针是否：  a）适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向；  b）为制定质量目标提供框架；  c）包括满足适用要求的承诺；  d）包括持续改进质量管理体系的承诺。  .质量方针是否得到文件化并在组织内部得到沟通？适宜时是否可向相关方提供？ | 5.2 | 公司的质量方针是：  “品质一流，满足客户需求，勇于创新、持续发展企业。”  公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，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。 |  |
| 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、技术部、销售部、采购部，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，质量体系负责人由组织代表：丁应秀负责，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《风险分析及其对策报告》，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：技术管理风险、采购风险控制、产品服务质量风险控制、研发能力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。 |  |
| 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？  .注:应对风险可包括规避风险，为寻求机遇承担风险，消除风险源，改变风险的可能性和后果，分担风险，或通过明智决策延缓风险。  .机遇可能导致采用新实践，推出新产品，开辟新市场，赢得新客户，建立合作伙伴关系，利用新技术以及能够解决组织或其顾客需求的其他有利可能性。 | 6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险及机遇的识别、风险及机遇的评估、风险及机遇应对措施、执行情况、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：法律、法规内容的变化：风险：公司前几年获得了质量管理体系认证，在市场竞争中占比较有利的位置，符合国家关于深化体系建立质量管理体系的要求。  机遇：公司产品机构调整，给公司带来潜在的客户  应对机遇及措施：销售部加大市场开拓，主要职能部门按照要求加强相关产品销售区域所在地法政策的收集评价。  针对外部因素，还分析了市场、供应商要求、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：售后服务：风险：公司产品售后服务处理不好，顾客埋怨投诉较多，会严重影响公司产品的销售，会给公司发展带来较大的风险；  机遇：售后服务处理得当，会给公司带来额外的发展机遇。  应对机遇及措施：销售部和技术部要严格按照售后服务管理规定，做好客户服务工作，提高客户满意度。  针对内部部因素，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。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2）  #组织建立的质量目标有哪些？  .质量目标是否覆盖相关职能、层次和过程？  .质量目标是否与质量方针保持一致？  .质量目标是否可测量，方法如何？  .质量目标是否考虑到适用的要求？  .质量目标是否与提供合格产品和服务以及增强顾客满意相关？  .质量目标是否得到监视、沟通和适时更新？  .是否包留质量目标的记录？  .组织如何策划质量目标的实现？是否包含4W1H？ | 6.2 | 公司的质量目标为：  1、客户满意率90%以上；  2、顾客反馈处理及时率100%。  3、产品交付验收合格率达≥98%  4、计算机软件设计开发一次合格率≥95%  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。 |  |
| 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：  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：公司管理体系暂无变更。 |  |
| 总则  #组织确定需要监视和测量的对象由哪些？  .采用了哪些监视、测量、分析和评价方法？  .实施监视和测量的时机如何？  .实施分析和评价的时机如何？  .质量管理体系的绩效和有效性如何评价？  .是否保留有关监视、测量记录？ | 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、管理评审对设计开发过程及系统集成实施过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测。查质量手册，规定了产品实现全过程的监视和测量方法、形式：测评准备活动、方案编制活动、现场测评活动、报告编制活动等监视和测量。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，对日常发现的问进行改进等。 |  |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2)  #组织是否按照策划的时间间隔进行内部审核？  .是否依据有关过程的重要性、对组织产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、实施和保持审核方案？  .审核方案是否包括频次、方法、职责、策划要求和报告？  .每次审核的审核准则和范围是否得到规定？  #审核员选择是否可保证客观公正？  .相关部门是否获得审核结果报告？  .是否及时采取适当纠正和纠正措施？  .实施审核方案以及审核结果的记录是否得到保留？ | 9.2 | 编制有《内部审核控制程序》，程序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。  审核时间：2020年1月10日（上次内审时间为2019年1月28日符合策划要求）  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：罗学明（总经理、管代） 组员：丁应秀（采购部）  查公司内审员经培训，内审员基本能满足内审的能力要求；  查《管理层审核检查表》、《采购部审核检查表》、《技术部审核检查表》、《行政部审核检查表》《销售部审核检查表》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，有基本内容，但记录较为简单、笼统。  查，《内部管理体系审核报告》，审核结论：公司质量管理体系基本符合ISQ9001：2015质量管理体系要求，且运行有效。  此次共开据《内审不符合项报告》1份，涉及采购部，涉及标准8.4条款，不符合描述“查见2020年1月5日的物资采购不能提供检验记录”，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。 |  |
| 管理评审  9.3.1总则  9.3.2管评输入  9.3.3管评输出  #策划和实施管理评审时是否考虑:  a）以往管理评审所采取措施的情况；  b）与QMS相关的内、外部因素变化；  c）有关QMS绩效和有效性的7信息；  d）资源的充分性；  e）应对风险和机遇采取措施有效性；  f）改进的机会。  #管理评审的输出是否包括与下列事项相关的决定和措施：  a）改进的机会；  b）质量管理体系所需更改；  c）资源需求。  .是否保留记录，作为管理评审结果证据？ | 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：  时间：2020年01月20日（上次管理评审时间为2019年02月25日符合策划要求）  主持人：罗学明总经理  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：各部门运行情况报告，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，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》：  公司的质量方针和质量目标及质量管理体系符合ISO9001：2015标准的要求和公司的实际情况，是适宜的；各过程得到识别和规定，过程的开展是充分的，机构设置、职责分配、资源配置基本合理；实施ISO9000标准以来，公司的产品质量、服务质量和顾客满意程度得以提高，质量管理体系总体上来说是有效的。存在的问题和薄弱环节应该持续进行改进，以确保公司质量管理体系的适宜性、充分性和有效性  提出改进项：  加强项目现场标识，设备的维护保养。  查改进措施，由技术部负责加强项目现场标识规范的培训，检查设备维护保养记录，于2020年1月23日验证合格。验证人：罗学明  管理评审结论：质量方针、目标适宜，质量体系符合企业现状，公司建立的质量管理体系适宜、充分、有效。 |  |
| 总则  #组织采取的改进措施包括哪些？  是否包括：  a）改进产品和服务，以满足要求并关注未来的需求和期望  b）纠正、预防或减少不利影响；  c）改进QMS的绩效和有效性。  注：改进的例子可包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新和重组。 | 10.1 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《内部审核管理程序》、《顾客满意度测量控制程序》、《不符合、纠正和预防措施控制程序》、《持续改进控制程序》等程序文件，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。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2）  #如何应对包括投诉在内的不合格？  .是否评审和分析不合格，确定不合格的原因，确定是否存在或可能发生类似的不合格，实施所需的措施，评审所采取的纠正措施的有效性？  .风险和机遇是否有适时更新？  .质量管理体系是否有更改？  .纠正措施与不合格的影响相适应？  .是否有保留不合格性质、相关措施以及纠正措施结果的记录？ | 10.2 | 公司制定《持续改进控制程序》及《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。在程序文件中规定了对不合格品的处理要求，所采取的措施要与不合格的程度相适应。  提供有《纠正和预防措施单》1份  不合格事实：  2020年01月06日  不合格事实描述：安装调试摄像头时错误操作导致视频监控区域不全。  原因分析：相关人员对监控摄像头安装认知不到位。  措施及纠正方法：1、更换摄像头安装角度；2、对相关人员进行培训。  措施验证：合格。  验证人：黄宗伟 2020年01月07日。  纠正措施实施基本有效。 |  |
| 持续改进  #质量管理体系的适宜性、充分性和有效性是否得到持续改进？是否识别出持续改进的需求或机会？  .持续改进的需求或机会是否充分考虑管理评审的分析、评价结果及管评的输出？ | 10.3 | 公司主要按策划的质量手册、程序文件等实施运行，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 |  |
| 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。 |  | 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、系统集成及运维服务；计算机软硬件销售。提供营业执照（三证合一），年审有效，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。  2019年4月（初审后）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。现场查见认证证书、标志的使用无违规使用情况，体系无变动。  在2020年来职能部门未对该公司产品进行抽查，均合格。 |  |

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：宋海梅 陪同人员：丁应秀 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.4.16 |
| 审核条款： |
| 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《员工入职要求及岗位职责》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）与产品有关的法律、法规的识别、收集、分发；  （3）负责人员的招聘、培训、考核和任用  （4） 负责同本公司的顾客进行联系；  。。。。。。  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2）  #组织建立的质量目标有哪些？  .质量目标是否覆盖相关职能、层次和过程？  .质量目标是否与质量方针保持一致？  .质量目标是否可测量，方法如何？  .质量目标是否考虑到适用的要求？  .质量目标是否与提供合格产品和服务以及增强顾客满意相关？  .质量目标是否得到监视、沟通和适时更新？  .是否包留质量目标的记录？  .组织如何策划质量目标的实现？是否包含4W1H？ | 6.2 | 行政部负责人：宋海梅  查《部门质量目标测量报告》  测量时间段：2019年12月1日——2020年3月30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%  ......  查2020年培训计划，抽查培训记录，均按照培训计划执行实施。  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。 |  |
| 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。  注：数据分析方法可包括统计技术。 | 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.查顾客满意度调查情况：公司2020年1月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3份。对公司的服务、质量、交付、咨询等项进行打分。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96.5分。现场查，组织不能提供对顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的证据。  2.查质量目标统计等记录，公司2019年12月1日——2020年3月30日数据统计的结果为：  1）员工培训率：100% 实测：公司员工，完成率100%  2）顾客满意率：≥90% 实测：顾客满意度96.5%  3）采购合格率≥98% 实测：采购合格率100%  4）计算机软件设计开发一次合格率≥95% 实测：计算机软件设计开发一次合格率99%  。。。。。。  3.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。 | N |

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：张昱 陪同人员：丁应秀 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.4.16 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限 | 5.3 | 查组织编制了《员工入职要求及岗位职责》等  体系文件中已经明确了销售部的岗位职责，具体为：  a）负责公司产品及服务的销售，及销售人员的管理、销售过程的跟进。  b) 负责顾客要求的识别，组织标书和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络。  c） 做好顾客反馈信息的记录,组织对顾客满意度的调查。  ......  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 销售部负责人：丁应秀  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2019年12月1日——2020年3月30日  合同评审率达到100% 实测：100%  符合要求  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。 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 公司制定并实施《质量手册》8.2条款要求，销售部采用上门拜访、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《与顾客有关过程控制程序》规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，确定与服务有关的要求。  顾客有合作意向时，介绍公司产品及服务，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。  a.抽查2020年1月27日计算机信息系统集成及运维服务、软件硬件销售合同：  编号：CMZQGS-202000267  顾客：中国移动通信有限公司政企客户分公司  项目名称：中国移动政企分公司2019年千里眼明厨亮灶四川省定制系统一期工程软件开发及系统集成、运维服务  合同涵盖：购买的软、硬件清单（所使用软件为黑晶开发）、系统集成内容及运维服务内容等。  约定内容包括：交付、技术内容、进度、价格、验收、双方义务权利等。  签订人：罗学明  b.抽查2019年8月9日  顾客：杭州海康威视系统技术有限公司  项目名称：中国移动政企分公司千里眼运营、技术支撑服务项目 （运维服务）  约定内容包括：交付、运维服务内容、价格、职责违约、双方义务权利等。  签订人：罗学明  c、抽查2020年4月25日  项目编号：CMZQGS-201910742  顾客：中国移动政企分公司  项目名称：中国移动政企分公司千里眼“智慧食药市场监管”（含软件开发、软件销售、运维服务）  约定内容包括：交付、软件技术要求、服务内容、价格、职责违约、双方义务权利等。  签订人：罗学明  合同信息明确 |  |
| 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、2020年4月25日签订的合同  顾客：中国移动政企分公司  项目名称：中国移动政企分公司千里眼“智慧食药市场监管”  公司于2020-4-20（合同签订前）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：罗学明。  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。查其他合同也进行了合同评审，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：2019.1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。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1（计算机软硬件销售） | 计算机软硬件的销售：  市场推广→签订合同→物资采购→交付顾客（客户处验收）→售后服务  特殊过程：销售服务  a)产品特性的信息  1)技术要求 ：销售合同  制定了2020年度销售任务  2)验收规范：合同及顾客要求及相应产品的国家标准、法律法规。  3)作业指导书：《销售人员行为规范》、《销售服务规范》、《销售人员考核制度》。  c)使用适宜的设备：电脑、打印件、传真机、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养，无保养记录。  d)获得和使用监视和测量设备：无。  e)实施监视和测量： 2020年1季度对销售部进行了考核 考核内容有：工作态度、综合素质、工业绩效、激励项等。同时，公司对销售人员田洪进行了考核，得分：90分。  查看，合同跟踪情况：  跟踪时间 客户 结果  2019.1.6 中国移动通政企分公司 设备采购阶段  抽《顾客满意度调查表》  客户代表：中国移动通信有限公司政企客户分公司  对质量、价格、交期、服务、咨询等进行了考评，总分：97分，比较满意。  产品验收工作,由组织专人人和甲方代表现场验收。  售后服务：以合同规定的为准，并为甲方提供咨询、调试、远程或现场运维等服务。做到售前、售中、售后完整的服务体系。  计算机软硬件销售的产品主要是为系统集成项目做支撑配套。交付由供应商将产品发货到项目处，公司检验合格后进行集成安装，顾客在项目完工后进行统一验收，产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。  所有采购产品均进行验证，采购验证见8.6记录  售后服务抽样:  抽《客户售后服务单》 时间：2020-4-16  客户：中国移动通信有限公司企客户分公司  回访人员：江利苏  故障描述：顾客问询为什么首页不能改用户名及密码  排除故障步骤：告知顾客登录平台后在系统管理内按提示进行设置  处理结果：正常使用；  客户单位评价：基本满意。  公司识别销售过程为特殊过程，确认时间：2018.11.9 确认人：丁应秀  查：《特殊过程确认表》因今年在销售人员、使用设备、操作流程上、操作规范文件上没有变更，故今年未进行新的再确认过程。 |  |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》自2019年1月，调查表共3份 ：  --调查内容包括：价格、性能、服务、交付率、差错率等。  --统计分析结果：96.5分  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。  目前没有客户流失的情况 |  |

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：曾粮琴 陪同人员：曾粮琴 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.4.16 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限 | 5.3 | 查组织编制了《员工入职要求及岗位任职要求》等  体系文件中已经明确了技术部的岗位职责，具体为：  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) 负责对系统集成及运维服务处理时提供技术支持  D) 负责市场发展趋势的研究，新开发的系统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集成实施；  f)负责对项目集成过程中的质量实施控制  ......  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 技术部负责人：曾粮琴  查《部门质量目标测量报告》  时间：2019年12月1日——2020年3月30日  计算机软件设计开发一次合格率≥95% 实测：99%  符合要求  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。 |  |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司主要产品： 计算机软件开发、系统集成及运维服务；计算机软硬件销售。  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、《信息技术设备的安全》（GB4943-2001）、《建筑与建筑群综合布线系统工程设计规范及验收规范》（GB/T50311-2007）、GB50174-2008《电子信息系统机房设计规范》、GB/T 20273-2006《信息安全技术 数据库管理系统安全技术要求》等。  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、服务规范等。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准、作业指导书  c）确定符合产品和服务要求的资源；---流程图  d）按照准则实施过程控制；---设计和服务过程监控  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：隐蔽工程、销售过程  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 总则 | Q8.3  Q8.3.1 | 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：“中国移动政企分公司千里眼明厨亮灶软件开发”2.0系统已经完成，目前进行3.0系统的开发，3.0系统在架构设计阶段，抽2.0研发软件的资料如下： |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 一、查：中国移动政企分公司千里眼明厨亮灶软件2.0系统开发《软件研发计划书》：  负责人：罗春虎  计划起止时间：2018.8.1-2019.12.20  参加人员：黄宗伟、胡丹、曾粮琴、周凎、刘秋豪、胡中英  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  企业监管管理系统 黄宗维 2018.8.1-2019.6.30  视频监管管理系统 黄宗维 2018.8.8-2019.7.20  日常管理系统 曾粮琴 2019.3.1-2019.11.25  GIS地图分析管理系统 刘秋豪 2019.6.25-2019.9.30  预警告警管理系统 曾粮琴 2019.5.26-2019.10.10  ………………  阶段 负责人 时间  软件任务书 胡中英 2018.8.1  设计输入 黄宗伟 2018.8.-2018.12  设计输出 曾粮琴 、刘秋豪 2019.3.30  验证 胡中英 2019.5.20  .....  策划符合要求。 |  |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3 | 一、查设计输入：  1、技术文件、标准及规范、客户合同、协议。  2.项目目的、背景、活动流程、业务需求必要性分析；  3、功能要求：  云平台最重要的功能之一就是对辖区的企业进行实时监管，按照一企一档、分级分域管理，方便对企业查询搜索管理、企业基础信息维护  ......  对设计输入进行了评审：  评审人：胡中英  评审结果：设计输入评审,输入完整、清楚、满足设计和开发的目的。  时间：2018.9.10 |  |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4 | 查，“中国移动政企分公司千里眼明厨亮灶软件开发”2.0系统软件设计过程质量控制，主要有软件方案评审、软件测试。  查，软件系统方案设计评审记录：  时间：2018.10.28  该项目的方案设计评审主要有：目标、原则、系统整体结构、基础平台、应用支撑平台、功能、业务流程、模块接口、数据表、数据标准等是否符合设计规范、环境适应性等。  评审结果：合格。  评审人：罗学明、黄宗纬、胡中英  查测试管理  提供有《软件测试计划》，包括:测试对象、测试标准、测试任务安排、资源分配、测试结果等  编制：江利苏  查，软件用例测试报告  时间段：2019年7--8月  内容包含：功能模块的测试，缺陷标题、操作步骤、预期结果、实际结果、严重级别等。  测试人员：江利苏  查，软件测试报告：  定稿时间：2019-12-4  测试报告内容包括：测试范围、测试环境、测试工具、测试方法、测试缺陷分析、测试结论等。  测试结论：经过测试按照既定的测试过程，进行了平台的功能测试，界面友好测试，数据准确性测试。  缺陷状态为Submitted已提交,resolved已解决。系统和相关资料满足用户需求说明书内容。  测试报告人：江利苏  软件的确认记录：  查：采用客户验收的方式进行确认，客户在MIS体统内部提交验收流程，并在该系统内进行签字确认，确认没有问题告知公司验收通过即可付款。  时间：2020.1.3  确认内容：功能符合性、兼容性性、上线运行有效性。  结果：通过。  确认单位：中国移动政企分公司  设计项目的过程控制策划符合管理要求 |  |
| 设计和开发输出 | Q8.3.5 | 设计输出：  查，“中国移动政企分公司千里眼明厨亮灶软件开发”2.0系统项目输出资料：  1、需求说明书；  2、软件程序；  3、软件测试报告  4、软件说明书  ……  负责人：黄宗维  时间：2019.8.20  对设计输出进行确认，能满足输入要求。 |  |
| 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。  查，测试不合格提供有BUG变更记录，抽用例测试2019.4.10  首页视频画面黑屏  将该BUG同步到禅道系统，相关研发负责人变更该BUG,并重新验证 。  测试人：江利苏 确认人：黄宗维  符合要求。  公司的设计过程受控。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 查，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：系统：Ubuntu操作系统，macos操作系统和windows操作系统，编辑器：Atom，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：DM系统、Quality Center等。均采用自己确认的方式进行控制。  系统集成服务配置有测线仪等检测设备，能提供有效的校准或检定证书，符合标准。  上次审核不符合项发生在技术部，涉及7.1.5条款，不符合事实描述“配备的测线仪不能提供有效的校准或检定证书”经本次审核验证不符合情况得到改正。 |  |
| 产品和服务放行； | 8.6 | 公司编制的《质量手册》、《招标技术文件》等对采购、系统集成过程、验收的检验项目、方法、检验依据做出了规定。负责人讲，公司采购的产品，由供方处直接发货至顾客方，产品的验证在顾客方有专人验证，公司销售的软件、硬件产品均是为系统集成项目配套支撑，顾客在系统集成项目完工后进行统一验收。  一、抽查验证记录，产品到现场后，根据《采购合同》进行验收。  1、抽查：采购日期：2020.01.20  产品名称：液晶拼接屏、电脑  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、质量证明文件。  结论：合格  检验人：张昱  2、抽查：采购日期：2019.12.18  产品名称：底座支架、线缆等  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  检验人：张昱  3、抽查：采购日期：2020.03.16  产品名称：WEB服务器、拼接处理器等  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、质量证明文件。  结论：合格  检验人：张昱  .....  二、系统集成过程检验：项目“千里眼明厨亮灶四川省定制系统一期工程软件开发及系统集成项目 ”  查技术交底、系统集成实施方案：  时间：2019年12月  交底内容：资源需求、技术要求及实施方案、软硬件需求。  实施方案内容为：网络结构、系统架构、设备配置与评估、系统兼容性、系统扩展性等。查看实施记录能按招标技术要求进行操作，能按策划要求进行监控记录。  方案制定人：胡中英 批准：罗学明  抽“千里眼明厨亮灶四川省定制系统一期工程软件开发及系统集成项目 ”施工日报：  时间：2019年12月20日  施工内容：综合布线、安装服务器。  存在问题：无  操作人员：操博文  查““广西南宁市千里眼明厨亮灶系统集成项目”施工周报，项时间：2019年8月8日-8月15日  施工内容：1、广西重庆DEMO 规划及开发           2. 彭水地图尝试获取乡镇数据。           3、移动云升级   已升级在备用服务器上           4、企业端APP    替换成最新UI  存在问题：部署移动千里眼的问题，nginx负载均衡失败问题，已解决。  周报汇报人：黄宗伟  软件过程检验：  查“千里眼明厨亮灶软件开发项目”，提供软件用例测试记录、软件测试报告、软件开发验证报告等。详见8.3记录。  成品验收：依据合同  系统集成项目及软件验收：负责人讲公司销售开发的软件、硬件产品均是为系统集成项目配套支撑，顾客在系统集成项目完工后进行统一验收。  抽查：《项目验收报告》  项目名称：：中国移动政企分公司2019年千里眼明厨亮灶四川省定制系统一期工程软件开发及系统集成  实施单位：重庆黑晶科技有限公司  项目验收情况，负责人讲，该系统集成项目的验收为客户在自己的内部MIS系统内进行验收确认，没有问题就会告知公司并结算付款。  时间：2020年1月31日  验收内容：综合布线、软件硬件集成情况、运行情况等  项目验收结论：合格  顾客方：赵长尧  基本符合要求 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | 查，公司编制了《不合格控制程序》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：《软件测试问题记录》  2019年1月15日 部门：技术部  不合格描述：药品销售数据查询不合格  评审意见：对销售数据查询条件进行修改。  处理情况及结果：修改查询条件后进行重新测试能够达到客户要求。  验证人：江利苏  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。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | **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；  在技术部现场查看：  1、办公室配置了有15台电脑，用于软件开发，能满足软件设计要求；  2、提供了相关作业文件：《设计和开发控制程序》、《测试作业指导书》、《编码规范》、《数据库设计规范》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（见人员资质附件）。  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、软件开发平台：.net \ ​​SpringWeb MVC \​​JQuery UI、CSS3等；测试软件：DM系统、Quality Center等。  6、提供质量标准：《计算机软件测试用例》、《设计和开发控制程序》、《用户需求书》明确规定了设计产品的质量标准。  查，提供有“中国移动政企分公司千里眼明厨亮灶软件开发”2.0系统软件开发过程记录：可行性分析报告、用户需求书、概要设计、设计输入、设计输出、设计评审、设计测试记录、设计确认等。  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，公司对于客户反馈的问题会及时上门服务。  **二、查，系统集成及运维服务执行情况。**  技术部对产品的服务过程进行了策划及控制。  1、负责人讲，近期在实施的系统集成项目：中国移动政企分公司2019年千里眼明厨亮灶四川省定制系统一期工程软件开发及系统集成及运维服务，目前该项目系统集成已经完工实施到运维阶段，负责人讲该项目的运维均为远程软件运维服务。  查看项目合同：中国移动政企分公司2019年千里眼明厨亮灶四川省定制系统一期工程软件开发及系统集成及运维服务合同。实施内容包含：软件开发及系统集成和远程运维服务，项目负责人：黄宗伟。  询问产品信息获得方式  出示：《招标文件》，客户合同。  查看作业指导书获得及使用情况  出示：  中国移动政企分公司2019年千里眼明厨亮灶四川省定制系统一期工程软件开发及系统集成及运维服务合同《招标文件》、《硬件采购清单》等。  查看设备使用情况主要有：测线仪、夹钳、网线钳、打线钳、电钻、电锤、手枪钻等，设备使用完好。能够满足经营需求，公司对相关的设备进行了维护和保养，能够满足设备的运行和日常维护要求,从而确保满足规定要求。  查检测设备使用情况记录表主要有：网络测线仪、钢卷尺等，使用的监视测量设备由技术部进行日常管理,设备使用完好。  查看项目实施情况（本项目为系统集成已经完工，现在实施运维服务）：  查，招标文件对技术要求进行规定  查系统集成方案：时间：2019年12月，  内容：资源需求、技术要求及实施方案、软硬件需求。  实施内容为：网络结构、系统架构、设备配置与评估、系统兼容性、系统扩展性等。查看实施记录能按招标技术要求进行操作，能按策划要求进行监控记录。  方案制定人：胡中英 批准：罗学明  每周以邮件的形式发送《施工周报、日报》。提供有：《工程施工周报表》（邮件形式）。  抽查施工日志：  时间：2019年12月20日  施工内容：综合布线、安装服务器。  存在问题：无  操作人员：操博文  抽施工周报，项目名称“广西南宁市千里眼明厨亮灶系统集成项目”  时间：2019年8月8日-8月15日  施工内容：1、广西重庆DEMO 规划及开发           2. 彭水地图尝试获取乡镇数据。           3、移动云升级   已升级在备用服务器上           4、企业端APP    替换成最新UI  存在问题：部署移动千里眼的问题，nginx负载均衡失败问题，已解决。  周报汇报人：黄宗伟  项目验收情况，负责人讲，该系统集成项目的验收为客户在自己的内部MIS系统内进行验收确认，没有问题就会告知公司并结算付款。  时间：2020年1月31日  验收内容：综合布线、软件硬件集成情况、运行情况等  项目验收结论：合格  顾客方：赵长尧  公司识别系统集成的特殊过程为:隐蔽工程，确认时间：2018.11..9 确认人：丁应秀  查：《特殊过程确认表》因今年在人员、设备、操作流程上、操作参数上没有变更，故今年未进行新的再确认过程。  **查运维服务情况**  查见2019年10月23日（服务期一年）  项目：晋城市城区市场监督管理局“明厨亮灶”视频监管运维服务项目  合同要求运维服务的内容：运维技术服务包括系统日常维护、系统出现故障时进行处理、优调服务、部署服务等。  提供有技术服务需求（合同）、以邮件的形式发送的系统维护情况服务日报、周报、顾客反馈信息见微信、QQ记录。  查见：晋城市城区市场监督管理局“明厨亮灶”视频监管运维服务项目  查2019年12月第一周运维工作完成情况  1、企业编号客户要求改为统一信用代码  2、对从业人员的健康证号要求改为健康体检表编号  2020年1月第二周运维工作完成情况   1. 海康视频融合到千里眼平台播放比较慢，将接口更新，得到解决 2. ......   现场查，技术部有专人跟进该项目的远程系统运维情况，对客户的电话、微信、QQ咨询也有及时的回复及相关的回复记录。  服务验收：查见《服务质量考核办法》，考核内容涵盖：故障处理、安全服务、产品技术方案支持及业务方案支持、客户服务、培训服务等。负责人讲，运维服务的合同履约期为一年，甲方根据考核得分评定明年是否继续和公司签订合同及本年度运维服务的款项结算比例。  计算机软件开发、系统集成及运维服务；计算机软硬件销售过程基本能满足控制要求。 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 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。  系统集成过程：原材料采用“标识卡”进行标识，卡上注明“原材料名称”、“规格型号”、“进厂日期”、“材料规格”、 “数量”、“检验状态”等内容；过程采用施工周报记录进行标识；能做到追溯的目的。 |  |
| 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； |  |
| 防护 | 8.5.4 | 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。  系统集成项目的防护：查文件要求，待用的电线、网线、设备均进行了防护管理，已布好的线均用扎线固定或用塑料管防护，设备、仪器安装固定到位，能起到有效防护。 |  |
| 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通过远程服务解决和上门服务解决。查，公司策划了售后管理的要求。  具体见8.5.1审核。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 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：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，近期暂无方案、产品信息变更的情况。 |  |

说明：不符合标注N