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: 韩文勇 陪同人员：颜露 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020年07月01日 |
| 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《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。  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。  公司通过同行交流、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《风险和机遇评估分析表》记录内容详实。 | 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、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、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》  相关方：顾客；  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； | 符合 |
| 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** | 公司原申请的质量管理体系的范围为:计算机信息系统集成、应用软件开发。  ---不适用条款：无  注册地址：重庆市九龙坡区石桥铺华宇名都小区1号2-3号  生产/经营地址：重庆市渝中区经纬大道776号D区2号楼4-25  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。 |  |
| 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：  外包过程：无外包过程。  关键过程：软件设计开发过程  特殊过程：隐蔽工程（线路敷设） |  |
| 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：韩文勇 组织代表：高燕  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。 |  |
| 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、软件设计开发、系统集成实施、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） | **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。 |  |
| 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、供销部等部门，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：高燕负责，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：技术管理风险、采购风险控制、产品质量风险控制、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？ | **6.1** | 公司策划并批准实施《风险和机遇评估分析表》，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《风险和机遇分析表》：   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，在市场竞争中牌比较有利的位置，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：市场部加大市场开拓，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：市场部和质量管理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） | **6.2** | 公司的质量目标为：  a、产品交付合格率100%；  b、交期满意率90%  c、相关方满意率95%以上  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。  查《质量目标统计表 2020年度》2020年1月-2020年6月对目标进行考核，考核情况为：  培训完成率100%  文件发放准确率100%  开发一次合格率100%；  产品交付合格率100%  顾客满意率97%  交货期满意率99%  顾客反馈处理及时率100%  供方受控率100%  ........  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。 |  |
| 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。 |  |
| 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：2020年4月10日  主持人：总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  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。  公司经过软件设计开发及系统集成，目前产品及项目已按要求提交客户。经过严格的检验，所有产品均符合标准及客户合同要求。目前暂不需要改进。  本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司产品生产及检验配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。  提出改进项：  针对各级管理人员对文件执行不到位情况，由行政部组织大家进一步学习文件，并监督执行。  各部门在会议后，一定要落实上述决定，确保公司质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。  查改进计划一览表，由管代编制改进计划，行政部作出安排，各部门配合参与，在2020年5月完成以上培训。  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。 |  |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格输出控制程序》及《内部审核控制程序》《改进控制程序》，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。 |  |
| 持续改进 | **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：计算机信息系统集成、应用软件开发 。提供营业执照，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，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。  该公司近一年以来，无质量监督抽查情况。 |  |

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：行政部 主管领导：吴小丽 陪同人员：颜露 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020年07月01日 |
| 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《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）负责管理评审的组织工作；  （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。 |  |
| 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：吴小丽  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2020.1月—2020.6月  培训完成率100% 实测：100%  文件准确发放率95%以上 实测：100%  查2020年培训计划，抽查1月份对ISO9001：2015标准及公司体系文件的培训记录，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。 |  |
| 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《管理手册》，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《员工入职要求及岗位职责》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。  现场确认，能满足规定要求。 |  |
| 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？ | 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。  查见公司人员资质要求：  无特种人员资质需求。公司的关键技术岗位人员在学历、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。  抽检关键岗位人员学历、从业经历证明：  姓名 专业 学历 从业时间  吴鹏 计算机应用技术专业 专科 10年  杨文 软件技术专业 专科 11年  人员能力证明详见附件  查见2020年1月至2020年12月培训计划共5次，已完成的培训记录3次。  1）：2020.1.15 培训内容：GB/T19001-2016标准、公司体系文件。培训人员：职能部门全体员工；效果评价：学员掌握标准基本知识，理解文件操作，达到预期效果。评价人：高燕。  2）：2020.3.28 培训内容：系统集成执行标准，系统设计构架，开发技巧；培训人员：全体技术人员；效果评价：学员提升了软件和系统集成知识，达到预期要求。评价人：高燕  公司人员能力管理符合要求。 |  |
| 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。  ---经与李远洪、杨文等2位员工沟通了解，其2位均基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 |  |
| 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、运输等关切问题；  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，确属公司产品质量问题的，给与处理，采取退、换措施。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 |  |
| 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,包括与质量有关的标准。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。 |  |
| 创建和更新 | **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、管理制度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：QMS/A-2017 版本号：第A0版  2017年11月01日发布 编制：行政部， 审核：高燕 批准：韩文勇  抽见《程序文件》  文件编号：YAKJ/CX-2017 版本号：第A0版  2017年11月01日发布 编制：行政部， 审核：高燕 批准：韩文勇  以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 |  |
| 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，质量手册：公司编制了《文件控制程序》，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21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、岗位任职要求等行了发放；有文件序号，文件名称，份数，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A0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：中华人民共和国标准化法;中华人民共和国产品质量法等;产品执行标准：《计算机软件开发规范》GB8566-88、《计算机软件质量保证及配置管理计划规范》GB/T12504-12505-90、《信息技术软件生存期过程》GB/T8566-1995、《计算机软件产品开发文件编制指南》GB8567-88、《软件维护指南》GB/T14079-93、《软件文档管理指南》GB/T16680-1996、《安全防范工程技术规范》（GB50348-2004）、《银行营业场所安全防范要求》（GA38-2015）、安全防范系统验收规则GA308-2001、《安全防范系统是监控联网系统信息传输、交换、控制技术》GB/T 28181-2011、《信息安全技术数据库管理系统安全技术要求》等  查见《质量记录清单》质量记录，有《培训计划》、《合格供方评价表》、《合同评审》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、记录控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 |  |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | **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。  本次审核时间：2020年3月20日  范围：质量手册覆盖的所有部门和要求。重点是 ISO9001：2015所要求的各要素及涉及的各职能部门。  审核组组成：审核组长：高燕（组长） 组员：高燕、韩文勇（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《管理层审核检查表》，《技术部审核检查表》，《供销部审核检查表》、《行政部审核检查表》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。  查，《内部管理体系审核报告》，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施是有效的。  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，属一般不符合。不符合事实描述为“抽查记录一览表，明确了记录名称/记录编号/版本，未明确保存部门/保存期限”，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。 |  |

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：供销部 主管领导： 李远洪 陪同人员：高燕 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.7.1 |
| 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《岗位职责》等  体系文件中已经明确了供销部的岗位职责，具体为：  a) 负责产品的采购、验收；  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。  b) 负责合格供方的评价，产品采购。  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  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 供销部负责人：李远洪  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2020.1月-2020年6月  顾客满意率95%以上 实测：97%  交货期满意率90% 实测：99%  顾客反馈处理及时率 100% 实测：100%  采购产品一次检验合格率98% 实测：100%  供方受控率100% 实测：100%  抽见：2020年3月进行的顾客满意度调查见调查报告，对客户进行了顾客满意度调查，最后结果为97%。  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。 |  |
| 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，供销部采用上门拜访、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； |  |
| 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；  抽销售合同：  顾客：重庆卉垚科技有限公司  销售产品：devmon软件1套、含安装及培训、系统维护费用  下单时间：2020-1-13  合同明确了产品名称、版本、单位、采购数量、单价、质量保证、软件版权及使用权、服务项目、付款方式、等。  顾客：中国建设银行股份有限公司重庆市分行 项目编号：CQJH2019-106  销售产品：建设银行渝北香樟林支行安防系统集成项目  下单时间：2020-1-14  合同明确了提供的服务、甲乙双方的权利义务、售后服务、下单以及付款方式、违约责任等。  与产品和服务有关要求的确定基本符合要 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审  #在承诺向顾客提供产品和服务之前，是否对各项要求进行评审？  评审的要求是否包括：  a）顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；  b）顾客虽没明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；c）组织规定的要求；d）适用于产品和服务的法规要求；e）与先前表述有差异的合同要求。若与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项是否已得到解决？若顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前是否对顾客要求进行确认？ | **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:《客户要求评审确认记录表》  2020-1-13签订的《产品销售合同》  顾客：重庆卉垚科技有限公司  产品名称：devmon软件1套  评审内容：与客户沟通客户对项目的要求，公司能力是否满足客户要求，通过对客户的资信了解,客户是否有能力进行款项支付。本公司现有设备是否能够满足客户项目的需要。  评审签字人：高燕 评审结论：同意签订合同 批准人：韩文勇  评审时间：2019-1-10（合同签定前）。  2020-1-14签订的《产品销售合同》  顾客：中国建设银行股份有限公司重庆市分行  产品名称：建设银行渝北香樟林支行安防系统集成项目  评审内容：与客户沟通客户对项目的要求，公司能力是否满足客户要求，通过对客户的资信了解,客户是否有能力进行款项支付。本公司现有设备是否能够满足客户项目的需要。  评审签字人：高燕 评审结论：同意签订合同 批准人：韩文勇  评审时间：2019-1-10（合同签定前）。  ........  查其他合同均在签订前进行了评审  基本满足要求。 |  |
| 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：公司近一年，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  #组织需控制的对外部提供的过程、产品和服务由哪些？ | **8.4.1** | 查，公司编制了质量手册8.4条款及《外部提供过程、产品机服务控制程序》。文件规定了本公司有关的采购产品的采购过程进行控制，确保采购物资符合质量要求以及在交付和服务等各方面符合规定的要求。规定了对供应商每年进行评审。  负责人讲，供销部建立合格供方名录，核定《供方评价表》后，编制《合格供方名录》存档。采购人员应该具备相应能力。采购人员应从《合格供方名录》中选择供方。  查《合格供方名单》：主要供应商4家，如下；  供应商 产品  查《合格供方名录》   1. 深圳市丰上光电科技有限公司 供应：频闪灯； 2. 广东中伊实业有限公司 供应：网络摄像机 3. 维宝视（北京）科技有限公司 供应：797VB 4. 浙江大华科技有限公司 供应：网络硬盘录像机   --抽《供方评价表》  2019年12月供方评价确认：  浙江大华科技有限公司 （供应：网络硬盘录像机）  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 批准人：韩文勇 2019年12月23日。  维宝视（北京）科技有限公司 （供应：797VB ）  深圳市丰上光电科技有限公司 （供应：频闪灯）  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、价格、送货及时度、服务、交期等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格，同意列入合格供应商 批准人：韩文勇 2019年12月14日。  外部提供的控制基本符合要求 |  |
| 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，公司对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、产品质量、交货情况、售后服务能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及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 公司采购不合格情况  负责人讲近一年以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。  公司编制了《外部提供过程、产品机服务控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对产品外观、型号规格、数量、产品质量性证明文件进行了验收。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合格证、数量、外观等进行检验。抽查验证记录《进货检验记录》，提供2020年3-2020年5月对网络硬盘录像机、摄像头、线材、液晶拼接屏等进行了进货检验记录。见8.6条款原材料检验记录。  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。 |  |
| 外部供方的信息  #组织与外部供方的沟通是否含:  a）所提供的过程、产品和服务；  b）对下列内容的批准：  1）产品和服务；  2）方法、过程和设备；  3）产品和服务的放行；  c）能力，包括所要求的人员资质；  d）外部供方与组织的接口；  e）对外部供方绩效的控制和监视；f）组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。组织与外部供方沟通之前所确定的要求是否充分 | **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；采购物资根据签订采购合同对产品的名称、规格、型号、数量等采购信息的确定。  查采购合同、订单等  1.供方：深圳市丰上光电科技有限公司 下单日期：2020.4.23  产品： 频闪灯 FS-N16  采购订单明确了采购产品名称，产品的数量：7台，交（提）货时间，质量标准、货物数量以实际收货数量为准等。  2、供方：浙江大华科技有限公司 下单日期：2020.6.15  产品：网络硬盘录像机、一体化抓拍单元、频闪灯  采购订单明确了采购产品的名称、规格型号、计量单位、单价、数量等。  公司的采购合同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。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。  询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客信息，公司对顾客财产进行了专人管理，所有客户信息均采用专人存档保管。负责人讲，至今未有顾客财产丢失的情况。  现场查看，顾客财产管理基本受控。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司明确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）与服务相关的潜在不期望的后果；  c）其服务的性质、用途；  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，如软件合同中涵盖含安装及培训、系统维护等售后服务内容。  查，公司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 |  |
| 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《顾客满意度测量控制程序》，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《顾客满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意程度调查表》2020年3月的调查表共6份，回收4份 ，  --调查内容包括：质量、性能、价格、交期、服务等.  ---但客户对质量、性能、价格、交期等项都比较满意。  --统计分析结果：97%（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的交货准时度及准确性等都比较满意。  公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |

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： 杨文 陪同人员：杨文 | 判定 |
| 审核员：张心、冉景洲 审核时间：2020.7.1-7.2 |
| 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《岗位职责》，已经明确了技术部的岗位职责，具体为：  主要职责如下：  a) 负责公司软件产品的技术支持，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集成实施；  f)负责对系统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。部门负责人熟悉本部门职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：  a、软件开发一次合格率98%；  b、产品交付合格率100%  查2020年1-2020年6月《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：  a、软件开发一次合格率100%；  b、产品交付合格率100%  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。基本达到目标要求 |  |
| 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，有确认记录。  系统集成服务配置有万用表、测线仪等检测设备，不能提供有效的校准或检定证书，不符合标准。一阶段不符合在二阶段验证时未得到整改。 | N |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要产品：计算机信息系统集成、应用软件开发。开发设计的软件产品及系统集成主要安防领域。  公司产品执行标准：《计算机软件开发规范》GB8566-88、《计算机软件质量保证及配置管理计划规范》GB/T12504-12505-90、《信息技术软件生存期过程》GB/T8566-1995、《计算机软件产品开发文件编制指南》GB8567-88、《软件维护指南》GB/T14079-93、《软件文档管理指南》GB/T16680-1996、《安全防范工程技术规范》（GB50348-2004）、《银行营业场所安全防范要求》（GA38-2015）、安全防范系统验收规则GA308-2001、《安全防范系统是监控联网系统信息传输、交换、控制技术》GB/T 28181-2011、《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（线路敷设）  ----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《设计与开发控制程序》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：业安远程DVR报警状态监控软件 。以上项目已经完成，目前暂无正在研发项目。抽以上研发软件的资料如下： |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 查提供《软件需求说明书》  背景：软件系统的名称：业安远程DVR报警状态监控软件 简称：状态监控  本项目的任务提出者：民生银行重庆分行  开发者：李伟、杨文等  任务概述：功能要求、监视现场图像清晰稳定、及时产生报警，定位报警等  需求规定：网络数字信号支持D1格式、录像文件统一格式和后缀名、能查询相关日志、能接受网络摄像机移动报警信号，并做相关处理。  运行环境规定：  1、网络环境：要求在银行内网运行。  2、软硬件环境：能兼容window7系统，能预留其他数字摄像机接口。  查：业安远程DVR报警状态监控软件《软件研发计划书》：  负责人：李伟  计划起止时间：2020.1.16-2020.03.15  参加人员：杨文、曹春  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。  阶段 负责人 时间  可行性及需求分析 李伟 2020.1.16- 2020.1.25  主程序、模块、回访、报警系统等的设计 杨文 2020.1.25- 2020.2.26  系统测试、文档编写 杨文、李伟 2020.02.26-2020.03.16  验证 曹春 2020.03.16-2020.03.30  .....  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、可行性需求必要性分析；  3、功能要求：  监视现场图像清晰稳定  及时产生报警，定位报警  监视各站点视频在线情况  用户权限管理  紧急录像  同步语音监听，每路独立声音记录......  查，设计输入进行了评审：  评审：李伟  评审结果：设计输入评审,能提供输入评审会议纪要，输入完整、清楚、满足设计和开发的目的。  时间：2020.1.24 |  |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4 | 1、查，“业安远程DVR报警状态监控软件”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：2020.1.28  该项目的方案设计评审主要有：目标、原则（实用性、可维护性、技术先进性和成熟性等）、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：李伟  客户方参与评审人员：刘明  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：杨文  查，软件功能测试报告：  时间：2020.3.06  内容测试：  主程序系统：网络连接数字摄像机、在主界面中显示数字摄像机视频信号、断线重连处理、存储策略.  配置模块系统：配置ip地址等信息参数  回放模块系统：回放已经保存好的录像，整合模拟和数字存储文件  报警处理模块系统、移动报警、视频丢失，传送、设置  安全测试、性能测试  测试结论：以上测试均通过，达到预设要求。  测试人：李伟  时间：2020.03.18  提供该设计项目的确认记录：  查：采用客户验收的方式进行确认  时间：2020.03.30  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：民生银行重庆分行网点 客户：刘明  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 | 一、查，输出清单：  查，“业安远程DVR报警状态监控软件”项目输出：  1、需求说明书；  2、软件程序；  3、软件测试分析报告  4、软件操作说明书  ……  负责人：李伟  时间：2020.03.16  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，测试不合格提供有变更处理单 2020.3.18  回放处理模块系统功能测试后发现回放时间不全，对回放的展示数据进行变更。变更后再次测试能达到预设要求。  测试人：曹春 确认人：李伟  符合要求。  公司的设计过程受控。 |  |
| 产品和服务放行； | 8.6 | 公司编制了《进料检验规范》、《交付验收》文件对采购、施工过程、验收的检验项目、方法、检验依据做出 了规定。  **一、抽查原材料验证记录，**  查《入库单》  抽查：采购日期：2020.03.30  产品名称：液位传感器、网络交换机、摄像头等  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，入库  检验人：李远洪  抽查：采购日期：2020.5.12  产品名称：摄像机、服务器配件、光纤线等  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：李远洪  抽查：采购日期：2020.04.11  产品名称：电源、液晶拼接屏等  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，入库  检验人：李远洪  ......  **二、系统集成过程检验**：  查完工项目：建设银行渝北香樟林支行安防系统集成项目技术交底：  1、时间：2020年2月10日，  交底内容：操作要点及技术措施  交底人：袁启帧 交底接收人：潘长伟  2、抽：综合布线隐蔽工程检查记录表  内容主要有：施工方案、材料合格报告、施工规范、安装情况等；  检测内容：线路排列、走向、弯曲处理、固定方式、接线盒及桥架加盖、线缆接头处理等  结果：符合技术要求。  客户检查人：袁帧启 2020.3.26  3、查施工日志：  时间：2020年5月5日，  施工内容：设备调试；  监控项目：摄像机画面是否清晰  存在问题：无。 操作工：潘长伟  查在建项目：“建设银行重庆两江分行安防系统集成”（正进行到线路敷设阶段）  1、实施方案：技术交底内容（一层平面详细布置点位、网店正门及门外环境等）、内部联网功能描述、设备维护等。  技术负责人：李成林 2020.2.13  2、抽施工日志  项目阶段：线缆敷设  布线部位：营业大厅、自助银行、现金综合业务区等  使用材料：报警线材、音频线材、门禁线材、普通摄像机线材等  监控项目：线路敷设符合图纸要求，满足各项功能要求。  操作人员：李成林 客户验收人员：袁帧启  **软件过程检验：**  查，软件功能测试报告：  时间：2020.3.15  测试内容： 测试结果  系统初始化 上电能够正常初始化  主程序系统：网络连接数字摄像机、在主界面中显示数字摄像机视频信号、断线重连处理、存储策略.  配置模块系统：配置ip地址等信息参数  回放模块系统：回放已经保存好的录像，整合模拟和数字存储文件  报警处理模块系统、移动报警、视频丢失，传送、设置  安全测试、性能测试  测试人：李伟 结论：通过  **三、成品验收：依据方案和合同协议**  1、系统集成项目验收：  抽查：《建设银行渝北香樟林支行工程竣工综合验收表》  项目名称：建设银行渝北香樟林支行监控报警系统集成项目  实施单位：重庆业安科技开发有限公司  验收内容：设备安装、品牌、型号与合同相符，软件系统功能、系统运行情况等  验收意见：准予通过验收  客户代表：袁帧启 2020.5.27  2、软件验收：  抽查《用户验收报告》  产品名称：业安远程DVR报警状态监控软件  客户：民生银行重庆支行网点  验收内容：功能、系统运行情况等  验收意见：与方案一致、验收合格  客户签字：刘\*波  日期：2020年4年5日  查产品委外检测情况：暂无。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 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：《软件测试问题清单》  2020年3月15日 部门：技术部  不合格描述：回放数据模块系统所展示时间数据不完全。  评审意见：对回放数据模块系统增加展示时间数据。  评审人：李伟  处理情况及结果：修改展示数据后进行重新测试能够达到客户要求。 实施人：杨文  再验证：修改完善，符合要求。验证人：李伟  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。 |  |
| 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、管理评审对生产过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，产品生产过程中主要通过操作人员自检，专职检验员对产品进行复检分析，抽检等进行控制，详见检查记录。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。 |  |
| 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2020年3月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收4份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为97%。  2.查质量目标统计等记录，公司2020年01月至2020年6月数据统计的结果为：  1、软件开发一次合格率100%；  2、产品交付合格率达到100%；  3、客户满意率达到97%；  4、培训计划实施率100%；  5、文件准确发放率100%；  6、供方受控率100%  ..........  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。 |  |
| 设施 | Q7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：  ——组织提供用于软件设计开放及办公经营场所，无库房。   1. 查《设备管理台账》主要设备办公设备、电脑和云服务器、手动安装设备（测线仪、夹钳、网线钳、打线钳、电钻、电锤、手枪钻）等，可以满足生产需要。   经查，办公设施采取定期日常清洁的方式进行，出现异常情况由厂家维修。现场查看设备、设施完好。  3.经查，技术部对设备按月方式进行点检维护保养，并实施。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，小车一辆。能满足业务洽谈及进行上门软件安装维护的服务需求。保养维护及维修由4S店进行。  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。 |  |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 现场查看：  办公场所内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了消防设施等设施，作业场所光线较充足，分区合理。目前工作环境符合软件设计开发及经营服务需要。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 应用软件开发流程：  洽谈项目——立项与策划——需求分析——设计开发——测试——验收  计算机系统集成流程：  项目立项→确定方案→合同签订→采购→安装调试→项目验收→交付。  **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，目前暂无软件设计项目实施。  在技术部现场查看：  1、办公室配置了有7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》、《软件开发作业指导书》、《测试作业指导书》、《编码规范》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。  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：java\ ​​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》、《用户需求确认书》明确规定了设计产品的质量标准。  查，提供有“业安远程DVR报警状态监控软件”软件开发过程记录：可行性分析报告、用户需求确认书、概要设计、详细设计（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。设计过程控制详见8.3记录  **查，计算机系统集成执行情况**。  公司编制《服务提供控制程序》，技术部对产品的服务过程进行了策划及控制。  负责人讲，近期在实施的系统集成项目为“建设银行重庆两江分行安防系统集成项目”。正进行到线路敷设阶段  现场查看已完工项目为“建设银行渝北香樟林支行安防系统集成”  询问产品信息获得方式  出示：《实施方案》、《技术交底书》、《用户需求确认书》等。  查看作业指导书获得及使用情况  出示：  “建设银行渝北香樟林支行安防系统集成项目”《施工方案》、《线路敷设图》、《硬件采购清单》等。  现场查看设备使用情况记录表  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。  现场察看检测设备使用情况记录表  主要有：万用表、网络测试仪、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（本项目为已经完工项目）：  一、查记录，技术交底记录：  时间：2020年2月10日，查技术交底：  交底内容：操作要点及技术措施、软硬件需求、  交底人：袁帧启（顾客方人员）  交底接收人：李成林   1. 实施内容为：监控软件安装、LED屏安装、布线、架设监控设备。查看记录能按技术交底要求及施工方案进行操作，能按策划要求监控记录，如《施工日志》等实施。提供有：《线路敷设结构图》、《综合布线隐蔽工程检查记录表》、《工程施工日志表》、《技术交底记录》、《工程验收单》等。 2. 硬件等采购：   对照设备清单，对所需设备进行采购，快速对工程进行实施。（见8.6条款原材料采购验证）  抽：综合布线隐蔽工程检查记录表  内容主要有：施工方案、材料合格报告、施工规范、安装情况等；  结果：符合技术要求，  检查人：李成林 2020.3 .26  查施工日志：  时间：2020年5月5日  施工内容：设备调试  存在问题：无。  操作人员：潘长林  近期在实施的系统集成项目为“建设银行重庆两江分行安防系统集成”。正进行到线路敷设阶段。  在现场查见，正在进行营业大厅的线路敷设，用到材料为报警线材、门禁线材、音频线材、摄像机线材、灯控线材等。  操作人员按照《线路敷设图纸》进行操作，所用设施设备为：人字梯、测线仪、夹钳、网线钳、打线钳、电钻、电锤、手枪钻等。操作人员能熟练进行线路敷设，操作人：李成林  三**、软件设计开发及系统集成的最终验收采取客户验收确认的形式。查《项目验收报告》**  1、系统集成项目验收：  抽查：《建设银行渝北香樟林支行工程竣工综合验收表》  项目名称：建设银行渝北香樟林支行监控报警系统集成项目  实施单位：重庆业安科技开发有限公司  验收内容：设备安装、品牌、型号与合同相符，软件系统功能、系统运行情况等  验收意见：准予通过验收  客户代表：袁帧启 2020.5.27  2、软件验收：  抽查《用户验收报告》  产品名称：业安远程DVR报警状态监控软件  客户：民生银行重庆支行网点  验收内容：功能、系统运行情况等  验收意见：与方案一致、验收合格  客户签字：刘\*波  日期：2020年4年5日  公司识别过程为:隐蔽工程（线路敷设）  查：《特殊过程确认表》  确认项目：建设银行渝北香樟林支行安防系统集成项目  人员鉴定：相关人员3人都进行了上岗培训，并通过考试合格，能满足隐蔽工程的相关要求，  设备鉴定：公司相应的施工设备通过保养维护，设备正常，能满足施工过程的各项要求，  工艺参数鉴定：严格按照隐蔽工程作业要求进行施工，过程能满足要求。  过程能力鉴定：公司对隐蔽过程进行了相关鉴定，其中包括文件要求、人员鉴定、设备鉴定，完全能满足公司对隐蔽过程的相关要求；  鉴定人：杨文 2020.1.20  应用软件设计开发和系统集成服务过程基本能满足要求。 |  |
| 标识及可追溯性 | 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”、 “数量”、“检验状态”等内容；过程、产品采用检验记录进行标识；能做到追溯的目的  过程采用施工日志等进行记录，记录内容包括“施工内容”“操作人员”“发现问题”“检验人员”等。 |  |
| 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。 |  |
| 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。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《改进控制程序》及《不合格品控制程序》，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。  不合格品处理程序和机构健全提供有《纠正和预防措施单》1份  不合格事实：  时间：2020年03月16日  事实：建设银行渝北香樟林支行安防系统集成项目，施工阶段性验收时发现T4网线敷设不符合方案要求。  责任部门：技术部  纠正措施：返工。  完成情况：已解决。  验证人：李成林  纠正措施实施基本有效。 |  |