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：韩瑜 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年8月19日 |
| 审核条款：4.1，4.2，4.3，4.4，5.1.1，5.1.2，5.2.1，5.2.2，5.3，6.1，6.2，6.3，7.1.1，9.1.1，92 9.3，10.1，10.3 |
|  |  | 确认受审方名称：北京中软智控信息技术有限公司  注册、经营地址变更为：北京市海淀区上地十街1号院1号楼18层1805  资质确认：营业执照真实有效。  审核范围变更为：应用软件开发  总经理：黄训斌，管理者代表：韩瑜 |  |
| 组织及其环境 | 4.1 | 公司主要客户群是企事业单位；公司主要进行应用软件开发  公司于2020年1月20日依据GB/T19001-2016标准对质量手册\程序文件进行修订，范围进行变更：应用软件开发，目前版本为A/1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.  抽《外部和内部环境因素确定表》：  外部因素：宏观经济因素、竞争力因素、影响工作环境因素、技术因素等  内部因素：资源因素、人力因素、运营因素、组织治理相关因素等  基本无变更，疫情对企业有一定影响，目前基本恢复正常 |  |
| 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《质量管理体系有关的利益相关方及其要求确定表》，写明相关方的需求和期望主要表现如下：  顾客：产品符合性、产品价格、产品交货期。  外部供应商：公司稳定健康发展，加工费回款及时  员工：公司稳定健康发展，收入稳定，提供培训机会，有较好的成长空间  基本无变更 |  |
| 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2020年1月20日修订实施， 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。 |  |
| 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。  体系无删减。 |  |
| 领导作用和承诺  总则 | 5.1  5.1.1 | 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》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》  GB/T 20271-2006《信息安全技术 信息系统通用安全技术要求》GB/T 20282-2006《信息安全技术 信息系统安全工程管理要求》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。 |  |
| 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。 |  |
| 方针 | 5.2.1 | 质量方针：科学设计，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。 |  |
| 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。 |  |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 公司编制了《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。  管代介绍说公司面临的经营风险与机遇主要有：  1、营销过程：市场营销合同内容不完整，签订合同的对方主体无签约资格或相应的资质，导致合同的效力存在瑕疵，可能造成合同不生效（措施：签订市场营销合同前要进一步审查对方主体是否具有签约资格和相应资质。如与对方签约，则需要审查其营业执照、主体资格，如不一致，则需要取得相应的授权委托书；避免与不具备主体资格的部门或人员签约。）  2、资金风险：软件及人工成本不断提高，是对资金风险的考验，但不会是关键风险  3、技术风险：公司拟招聘经验丰富的技术人员，并不断组织人员培训学习，加大服务及后期作业工作能力的提升，不断提高我企业的行业竞争能力，规避相关风险  。。。。。。  措施：  1.针对政策风险，公司时刻关注政策的走向，在符合政策的同时对公司进行开展运作。  2.资金风险，公司建立一定得预备资金，防止一时的资金断裂对公司运行造成重大影响。。。。。。  针对质量风险与机遇，质量负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价。  通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。  公司的风险和机遇控制基本符合要求。基本无变更 |  |
| 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%；（年度项目合格数/年度项目总数）  技术服务质量合格率100%；（年度项目服务质量合格数/年度项目总数）  顾客满意率≥95%。（3、满意度调查分数/总分数\*100%）  2019年8月至2020年7月目标完成情况：产品开发合格率100%，技术服务质量合格率100%；顾客满意率98%。公司的质量目标已分解到相关职能部门。 |  |
| 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。  本年度对认证范围进行了修改，对手册、人员能力等方面进行了修改，按公司流程进行，符合要求。 |  |
| 资源总则 | 7.1.1 | 公司经营场所在公司办公楼内进行，部分项目在客户现场进行  现主要工作人员10余人，均为大专以上学历。巡视项目开发现场，配备了电脑、打印机、传真、电话等办公设施、配备了无线网络。  总经理对资源的配备比较重视，人力资源配备和工作环境等均可满足体系运行需要。 |  |
| 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。 |  |
| 内审 | 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：2020年5月23日，依据策划的要求实施了审核。 内审员：韩瑜、王艳娇  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：  “2019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、依据、审核组成员、审核日期、审核过程、审核评价、内审结论：通过为期一天的内部质量审核,我们认为公司建立实施的质量管理体系既符合公司的管理运作要求,又能是否满足GB/T19001:2016质量管理体系标准的要求,所建立实施的质量管理体系要求能得到有效实施与保持,公司建立的质量管理体系适合公司的运作,有效的。  对内审控制满足要求。 |  |
| 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2020年6月11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：确定公司质量管理体系是否得到实施并具有充分性、有效性和适宜性，并对质量方针、质量目标的适宜性进行评审，寻找质量管理体系改进的机会。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：1. 公司质量方针与公司宗旨相适宜，质量目标设定合理，质量管理体系实施、运行、保持符合要求，具备充分的适宜性、充分性、有效性。  上次管理评审改进措施已按时完成。  本年度未提出需改进的环节。 |  |
| 改进总则 | 10.1  10.3 | 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。 |  |
|  |  | 标准/规范/法规的执行情况：符合要求  上次审核不符合项的验证：上次外审不符合项1项，涉及条款8.4，已采取纠正措施并验证符合。未发生类似不符合。  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  投诉或事故：无  监督抽查情况：无  体系变动：范围变更为应用软件开发 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门： 市场中心 主管领导/陪同人员： 韩瑜 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年8月19日 |
| 审核条款：5.3，6.2，8.2 9.1.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责与客户有关的要求  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。 |  |
| 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：  1、顾客满意率95%以上（顾客满意度/总数\*100%）  2019年8月至2020年7月目标完成情况：均完成，符合要求。 |  |
| 与顾客有关的要求 | 8.2 | 市场中心经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：走访用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  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。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。  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，主要是顾客资料。  目前沟通渠道畅通  通过合同确定软件开发要求  抽查《合同》  客户：中星嘉华科技有限公司  项目名称：应用软件综合服务开发项目  主要工作内容：  签订时间：2020年6月5日  写明了系统验收、变更管理、知识产权条款、双方权利及义务、售后服务、违约责任等内容。  有双方签字盖章，符合要求。  评审内容：交付时间、技术要求、人员配置等  评审结论：可以签订  批准人：黄训斌2020年6月3日  客户：深圳市乐泡商业管理有限公司  项目名称：电商平台开发  写明了合同标的、开发进度及软件成果交付、开发费用、付款结算、双方权利及义务、违约责任等内容。  签订时间：2020-1-19  有双方签字盖章，符合要求。  评审内容：交付时间、技术要求、人员配置等  评审结论：可以签订  批准人：黄训斌2020年1月18日  另抽其他合同及评审记录，均保存完好，符合要求。  目前无合同更改 |  |
| 外部提供的过程，产品和服务的控制 | 8.4 | 制定了《采购管理控制程序》，内容符合标准要求。  规定了对选择评价和重新评审供方的方法。通过调查供方的质量保证能力如：产品质量情况、价格情况、交货及时性、售后服务等方面进行评价。符合要求和企业实际情况。  现场提供有《合格供方名单》神州、互拉等  查对供方进行评价的相关证据，企业未能提供。  企业不存在到供方处进行验证和顾客到供方处进行验证的情况。  负责人介绍，公司提供给外部供方的信息主要有：  公司需外部供方提供产品的主体信息，如产品及其相关技术指标信息等。向供应商传达信息的方式主要是：电话、微信等，经沟通信息内容包括：采购产品名称、要求、数量、价格、到货日期等内容，采购前由总经理进行批准同意后，由行政部负责采购。  经查行政部人员具备任职要求，能够胜任本职工作。  基本符合要求。  办公用品采购检验主要为外观、数量等基本检验，行政部进行，符合要求即可，无检验记录。  其他服务检验如物流等，在服务过程中对供方进行检验。 |  |
| 顾客反馈及满意信息收集 | 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《满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司于2019年12月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对项目及质量、价格、交期期、技术能力、售后服务、投诉处理等内容进行调查，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 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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： 韩瑜 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年8月19日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.5 8.1 8.3 8.5 8.6 8.7 10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责软件开发计划的制定和实施；  负责对软件开发过程进行监视和测量。。。。。。。。  职责和权限与手册描述基本一致。部门负责人对自己的职责较清楚 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 产品交付格率100% (软件交付合格数/总数\*100%，每年考核一次)；  软件交付及时率100%（交付及时数/项目总数\*100%，每年考核一次）  2019年8月至2020年7月目标完成情况：产品交付格率100%；软件交付及时率100% 。 |  |
| 监视测量资源 | 7.1.5 | 开发过程中涉及的监视和测量工具主要是测试工具，可验证软件符合性。使用前对测试工具进行确认。  查“禅道”：测试过程中测试人员编写测试用例，出现不符合测试人员对不符合进行记录，开发人员进行整改，经再次测试合格后放行。支持与功能需求和测试需求相关联。  抽测试不符合情况记录，有不符合原因，测试人，解决方法等内容 |  |
| 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：  1、软件的开发流程：市场需求（或客户需求）→设计开发计划→需求确认→概要设计→详细设计→编码→单元测试→系统测试→交付→售后服务  无需确认过程：无  关键过程：编码  二、确定了相应的质量目标：产品交付格率100%、软件交付及时率100%。  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》等作业指导书和《设计开发计划书》等记录。  四、软件开发、技术服务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。 |  |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3  8.5.1 | 公司按照手册《产品和服务的设计开发控制程序》《软件测试作业指导书》《软件检验作业指导书》《软件开发作业指导书》《软件项目管理制度》等进行控制。抽开发平台软件安全系统项目，均保存完好，符合要求。  提供基于区块链的电子证据系统开发资料  起止日期：2020年1月至2020年11月。  阶段划分、项目成员和职责：  立项（评审时间2020.1）： 评审成果：制定了项目测试时间表、完成项目开题、召开项目启动会议  需求设计（评审时间：2020.1）完成需求分析、计划、评审；完成概要设计、设计评审  开发、测试：2020.2-2020.8 完成开发、测试  试运行：2020.8-11月  结项：2020.11完成经营总结，文档归档  研发团队组织架构：  项目经理：刘高 开发经理：黄训斌 开发工程师：吕军、冯留闯、赵千平、闫晓东  测试经理：王婷婷 测试工程师：郑世宇 质量经理：李青  人员能力满足要求。  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。经费由行政部按需要下发。  编制：黄训斌 日期：2020.1.14  评审情况：需求分析阶段评审/评审内容：业务规则提取、分析是否合理等/2020.1.20。软件设计开发说明书制定是否合理/ 2020.1.27  确认计划：方案完成后交客户进行确认。  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：刘高 2020.1.14  查看项目的设计输入内容：   1. 产品的功能和性能要求：   基于区块链的电子证据保存系统，其特征在于，包括：客户端，用于对用户电子证据进行离线采集与处理、在线管理以及取证工作；服务端，用于对用户的认证、密钥分配与在线电子证据的管理，对用户口令进行加盐哈希衍生多个随机密钥用于口令认证与用户数据加密，并且根据服务类型，对用户证据进行潜信道编码构造证据交易，并上传到区块链网络上构建用户证据链，生成证据的存在性证明；根据用户地址对链上证据的托管与恢复，其中，所述潜信道编码为：将服务类型信息、用户地址、证据的最终摘要和证据链关系信息编码为区块链系统的标准交易脚本ScriptPbkey；审计端，用于使用区块链货币密钥生成审计密钥，对链上证据进行审计并在区块链上生成相应的审计交易，构造证据的审计证明，以维护审计结果的完整性、时效性及不可否认性，其中，用户证据链连接多个证据交易与审计交易，表示电子证据之间的联系和电子证据之间的审计关系，统一以面向用户地址的微量区块链货币输出作为标识，将松散的区块链货币交易转化为用户证据网络；以及网络终端，用于对链上用户证据的状态同步以及实时取证。  2、适用的法律、法规要求（国家强制性标准一定要满足）：  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》。  2、 以前类似设计提供的适用信息；  3、其它要求    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。  项目名称：基于区块链的电子证据系统  输出内容：系统设计说明书、详细设计说明、功能规范、配置管理、测试报告、验收报告等。  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  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1、标准符合性 2、采购可行性 3、可检验性 4、结构合理性 5、美观性 6、环境影响 7、安全性  评审结论：符合要求 存在问题：无  编制：技术部 日期：2020.8.10  查“设计说明书”  从背景、研究内容、产品概述、终端安全组件、逻辑层次图等等方面进行说明  .. .. ..  记录清晰，通过会议讨论的方式对需求进行确认，确保满足需求，符合要求。  另抽查了说明书、配置管理计划、测试用例等文件，符合要求。  抽：设计开发验证报告  项目名称：Hula2.0  项目经理：刘高 验证方式：测试验证  人员：黄训斌、吕军、冯留闯、赵千平、闫晓东、王婷婷、郑世宇、李青  验证内容；  2019年12月8日至2020年2月28日，Hula2.0在Facebook平台导量情况如下：  费用下载 展示人数 展示次数 重复率 点击数  14264 1792884 3850943 2.15 38166  费用 CPM CTR CVR CPI  $7,542.99 $1.96 0.99% 37.37% $0.53  结论：1.市场CPM为1.96美金，竞争有所加剧   1. 转化率为37.37%，高于平均水平，说明Gp下载界面的描述，icon提交截图相关具有较大的吸引力，且与广告图相关度较大 2. 广告投放需重点优化点击率，争取做到2%，降低市场成本 3. 鉴于超过2的重复率，一要保证广告素材的及时更新，二要嵌入fb事件监控，观察排除老用户后的数据情况   验证结论：符合要求2019年6月1日  项目名称：特种频谱分析软件开发  确认方式 ：运行验收的方式进行确认    目前项目设计和开发尚未发生更改情况。 |  |
| 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《软件测试作业指导书》《软件检验作业指导书》《软件开发作业指导书》《软件项目管理制度》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：《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/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/T 15532-2008　《计算机软件测试规范》GB/T9386-2008《计算机软件测试文档编制规范》GB/T28035-2011《软件系统验收规范》等国家法律法规、标准要求；  3）策划了《软件测试作业指导书》《软件检验作业指导书》《软件开发作业指导书》《软件项目管理制度》等作业指导书和需求分析、测试记录、验收报告等记录。  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由公司测试员编制的测试用例，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  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。  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，无需要确认的过程。关键过程为编码  g)采取措施，防止人为错误  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.  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；部分软件源代码、软件说明书等均采取移动存储设备拷贝形式进行。  现场有员工正在进行“基于区块链的电子证据系统”软件开发工作，有序进行，现场观察员工能够按照工作规范和要求进行工作，抽查一名开发人员询问软件开发相关要求，能够较准确回答，满足要求。  提供了开发策划书、产品说明书等  抽查《软件开发作业指导书》  写明了目的、范围、职责、开发过程前期准备工作，实施过程控制、验收、培训、技术支持等内容，审核后发布。记录清晰完整，符合要求。  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。  另抽查需求分析、概要设计、详细设计、功能规范等文档，按策划要求编制 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 1、标识：公司在《软件开发作业指导书》《配置管理计划》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：软件开发报告→软件开发记录→软件开发方案→合同/协议  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。 |  |
| 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。 |  |
| 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.  技术部有专人主管《数据代码库》，以此实现安全防护的目的。 |  |
| 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。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 设计开发过程中的更改详见8.3记录 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | 公司按照“产品和服务的设计和开发”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  抽软件项目：开放平台软件安全系统项目  抽代码记录：  df00f73d5361d5c0c59ccd41ba54d9b  源代码均保存完好，符合要求。  抽Hula2.0线上测试数据  产出与消耗数据  游戏行为监测：  平台行为检测：  项目名称：特种频谱分析软件开发  确认方式 ：运行验收的方式进行确认    设计开发过程受控 |  |
| 不合格输出的控制  不合格和纠正措施 | 8.7  10.2 | 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。  查《不合格处理记录》  不合格内容：好友界面、国家界面，经过操作后，回到最上界面体验出错  原因：bug未处理好  处置方式：检查bug，并处理。  处置结果：提交的问题已解决，合格。  验证： 刘XX 日期：2020.8.8。  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。 |  |