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 ：王东明 管代 李颖 陪同人员：张航 | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：2020.8.8 |
| 审核条款： |
| 1. 营业执照、资质、组织机构代码等原件的确认；   审核范围的确认； |  | 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：北京市海淀区彩和坊路8号五层5A13  查营业执照，统一社会信用代码：911101085621122313  成立日期：2010.9.9-2060.9-8  法人代表：王东明  ，注册资本：1000.00万人民币  生产经营地址 北京市海淀区彩和坊路8号五层5A13  营业执照范围：技术开发、技术推广、技术转让、技术咨询、技术服务；软件开发；计算机系统服务；经济贸易咨询；企业管理咨询；市场调查；会议服务；教育咨询；销售计算机、软件及辅助设备、机械设备、文化用品、电子产品；货物进出口、技术进出口、代理进出口。（企业依法自主选择经营项目，开展经营活动；依法须经批准的项目，经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动；不得从事本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。  认证范围：  原范围：软件开发、技术咨询及运维  变更范围：**软件研发及运维、软件技术咨询**  变更理由：适用招投标的要求  经确认，认证范围在营业执照经营范围内。无不适用条款  查国家企业信用信息公示系统，企业无异常经营记录、无违法失信记录。 |  |
| 体系的总体策划及运行情况；管理方针、目标的策划、形成、批准过程及适宜性； |  | 认证主管部门：综合部，管代李颖 。该公司分为综合部、技术部  管理体系运行时间：2020年1月10日发布 ，2020年1月10日实施。  制定、发放、实施了管理手册、程序文件，A/0版本 实施日期：2020年1月10日；有管理制度和作业指导书及记录等文件；  公司制订了管理方针已发布实施，该企业的质量方针是**：**  **品质第一，诚信服务，确保顾客满意；**  **精益求精，持续改进，促进公司发展。**  公司制订了管理目标及管理方案并将其分解各部门，制定目标管理方案考核办法，后勤部负责考核，经总经理批准后实施，二阶段细查。 |  |
| 目标 |  | 1、产品开发合格率100%；  2、服务质量合格率100%  3、顾客满意率≥95%  提供《质量目标完成情况统计表》，公司每季度针对完成情况进行统计，提供2020年统计1、2季度完成情况，以上质量目标均已完成。 |  |
| 管理评审的策划、实施情况及符合性、有效性 |  | 2020年6月28日，由总经理主持并召开了管理评审，会议由公司最高管理者王东明 总经理主持，会议就本公司的管理方针、管理目标、指标对本公司管理体系的现状的适宜性、充分性和有效性进行了一次全面地、正确地评价。参加本次管理评审会议的有管理者代表、贯标的各职能部门负责人、技术部、综合部负责人等。各部门分别提交了部门运行报告，上述相关证实材料所为输入，输出为：最终形成《管理评审报告》，并提出了改进计划。 详见二阶段审核记录。 |  |
| 了解产品实现过程的策划、实施和监视测量情况 |  | 产品实现流程：  **软件研发及运维服务**：顾客沟通-顾客立项-立项评审-招投标-签订合同-召开启动会-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：顾客沟通-顾客立项-立项评审-招投标-签订合同-业务调研-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  中关键过程有 软件开发及维护服务过程、技术咨询服务过程  需要确认过程 软件开发及维护服务过程、技术咨询服务过程  为实现产品质量目标配置了相应人员 ；技术人员、软件开发人员、软件运维服务人员等。技术人员均经过专业培训等)；  设备有：电脑、笔记本、打印机、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  办公设备：电脑、打印机、传真机、电话等。提供维修保养计划及记录，满足要求。  监测软件：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  执行标准 ：  HB6464-1990 软件开发规范 国家质监总局  GBT19000.3-1994 质量管理和质量保证标准 第三部分：GBT 19001--ISO 9001 在软件开发、供应和维护中的使用指南 国家质监总局  SJ20778-2000 软件开发与文档编制 国家质监总局  计算机信息系统安全保护等级划分准则 GB17859-1999  信息安全技术操作系统安全评估准则 GB/T20008-2005  信息安全技术智能卡嵌入式软件安全技术要求（EAL4增强级） GB/T20276-2006  信息安全技术网络和终端设备隔离部件测试评价方法 GB/T20277-2006  信息安全技术信息系统安全审计产品技术要求和评价方法 GB/T20945-2007  信息技术软件产品评价质量特性及其使用指南 GB/T 16260-1996  军用软件质量保证规范 GJB 439-1988  软件可靠性和安全性设计准则 GJB/Z 102-1997  接收准则:依据验收交付规范、交验准则。  服务合同、相关标准、用户要求等进行接收，以保证交付的产品满足要求 |  |
| 设计开发及过程控制情况 |  | 1.提供已完成应用软件开发项目一份。  项目内容：项目内容：移动终端安全检查系统  有相关的设计开发控制记录、验收记录  2.应用软件维护服务  已完成：智一站式废钢等级智能检测系统   1. 软件技术咨询   已完成项目：企业信息管理系统软件咨询记录  项目名称 企业信息管理系统项目（基础数据校核、增量数据校核、数据统计分析等）  在建项目：  软件研发及运维、软件技术咨询  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） 北京华兴宏视技术有限公司  北京海淀区中关村知识产权大厦B座3层  项目名称：一站式废钢等级智能检测系统  上述均有相关的记录及验收报告，二阶段详查 |  |
| 检验人员对产品质量的保障情况，产品放行情况 |  | 公司制定有：《绩效监测和测量控制程序》。  监测软件：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  公司通过对数据处理的过程的控制，及销售过程的控制进行监视，同时通过内部审核、管评评审进行监视。 |  |
| 不符合、纠正预防措施的控制与实施的有效性（Q）； |  | 负责人述：公司的公司制定有《不合格品控制程序》、《纠正预防措施控制程序》确定了具体的管理要求，对质量检查中发现不合格品进行整改，实施纠正后进行再检验，检查内容及结果建立记录负责人回答：对数据分析评价的方法和内容进行规定。经了解，研发部常用数据分析方法主要有直方图、因果分析、鱼刺图、排列图、对策表等法。所收集信息包括材料供方、顾客满意率、产品质量等。  查到《分析报告》，对产品的质量情况、顾客满意度情况、体系的绩效和有效性、措施的有效性、外部供方的绩效、改进需求等进行数据总结，采用直方图、因果分析、鱼刺图、排列图、对策表等方法进行分析。  提供了公司质量管理体系运行情况报告，包括产品交付合格率、顾客满意率、运行过程控制、供方业绩评定、体系运行绩效情况等方面的汇总分析，工作成果符合预期效果，提出继续保持建议. |  |
| 采购、销售过程控制情况、顾客满意度调查情况 |  | 客户为电力行业，模式为投标。企业根据招标文件要求确定产品技术要求、价格、交付期等是否能够达到，从而确认是否进行投标。中标后进行合同评审并签订合同。  公司主要通过电话方式、微信、QQ、市场调研等了解顾客需求、意见、问询及合同的处理等，不断提高服务水平。主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品和服务的有关信息，维护及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、客户信息等顾客财产的处置与管理  提供《满意度调查表》，目前沟通渠道畅通。  提供销售合同及合同评审记录，保存完好，符合要求。  企业有建立合同的更改的流程，合同中产品和服务要求的更改由行政部负责管理，当客户合同要求变更时，填写“合同变更通知单”通知相关职能部门，并更新相关文件及时通知相关部门。  提供了《合同变更通知单》保存完整，符合要求。  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。  微信提供有《合格供方名单》、《供方评定记录表》、采购合同、采购检验等记录，采购过程受控。  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2020年4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、数据准确、问题解决性等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度为96%，符合目标≥95%的要求，目标完成。 |  |
| 办公区域现场观察：与质量有关活动的现场观察 |  | 远程查看公司办公环境适宜，无异常。  经查看，注册地址：北京市海淀区彩和坊路8号五层5A13 。  生产经营地址：北京市海淀区彩和坊路8号五层5A13，现生产地址办公面积100平米左右，办公场所通道畅通，光线充足，排风设施正常运转。办公楼地面干净整洁，电脑、打印机等办公设施每个工作工位均有。设备运行良好。满足办公需求  从公司的现场及办公情况看，具备二阶段审核的条件。 |  |
| 近两年公司里管理服务全等是否有违规被处罚、曝光情况；  二阶段审核情况 |  | 经查，近两年没有发生质量等是否有违规被处罚、曝光情况。  具备二阶段审核条件，二阶段审核日期：2020年08月19日 上午至2020年08月20日 下午 |  |

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：综合部 | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：**2020年8月8日** |
| 审核条款：基础设施、人力资源控制情况、目标执行情况、文件控制情况、内部审核情况等 |
| 基础设施、人力资源控制情况、目标执行情况、文件控制情况、内部审核情况 | 6.2  7.1.2  7.1.3  7.2  7.5  9.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  1、培训计划完成率100%（培训完成次数/计划次数\*100%）  2、合同评审率100%（评审合同数/签订合同总数\*100%）  3、顾客满意率≥95%（满意度调查分数/总分数\*100%）  2020年1月—2020年6月份目标完成情况：均完成，符合要求  配备了电脑、打印机、服务器等基础设施，满足要求。  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、技术人员、内审员，提供了岗位职责权限及任职要求。无特殊工种，抽设计开发及相关人员能力  抽人员资质：  李博 计算机科学与技术 本科  张航 计算机等级考试二级 C语音  李颖 软件测试技术 专科  张柏成 高级 信息系统项目管理师  杨旭华 计算机信息高新技术网络工程师  抽员工岗位能力评价表、培训计划、培训记录，保存完好，符合要求。  提供《文件控制程序》《记录控制程序》，提供“受控文件清单”、“文件发放记录”、“受控文件清单”、  “外来文件清单”、“记录清单”，文件、记录管理符合要求。  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6月15日，依据策划的要求实施了审核。  内审员： 组长：李颖 组员：张丽霞  抽“2020年度内审计划”、“内部日程安排（通知）”、“不符合报告”“审核报告”等记录  内审基本符合要求。 |  |