管理体系审核记录表（远程审核）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：张航 陪同人员：李颖  | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：2020.8.20 |
| 审核条款：标准条款：涉及标准条款：**5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.3/8.5/8.6/8.7/10.2** |
| **职责和权限** | Q5.3 | 1.策划、实施软件研发及运维、软件技术咨询的技术服务活动2.对软件研发及运维、软件技术咨询 管理过程进行监督管理工作3.负责不合格品的控制、软件研发及运维、软件技术咨询 的放行4.对软件研发及运维、软件技术咨询 设备的管理等询问部门负责人能够了解并履行自己职责，沟通顺畅。 |  |
| **目标分解及考核，** | **Q6.2** | 部门分解的质量目标： 产品开发合格率100%软件交付及时率100%；研发变更率小于5%服务质量合格率100%公司每季度考核一次，质量目标均完成，质量目标适宜。考核人员：李颖批准：王东明 |  |
| **基础设施** | **Q7.1.3** | 租用办公用房，面积100平米办公设备：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 工具提供维修保养计划及记录，满足要求。公司根据质量管理和技术的需要，配备了行政办公用房及通讯、信息系统等基础设施。公司编制了《基础设施控制程序》 并配备有办公桌椅，水电、空调、会议室、消防设施设备，并有电脑、打印机、电话、传真机、复印机等办公设备；满足办公需要。抽：《设备维修保养计划》依照计划进行电脑的升级、维护、更换、配备，相关设施配备和管理比较完善。提翻译设备清单及维修保养记录。保养人：李颖。 |  |
| **工作环境** | **Q7.1.4** | 总经理对资源的配备比较重视，公司根据经营作业的需要，负责确定并提供作业场所必须的基础设施，创造良好的过程运行环境，包括：配置适用的综合部并根据需要适当对装修、防火；配置适宜的温度、照明、空气流通、卫生等，还包括社会的无歧视、和谐稳定、无对抗以及心理的舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感等，努力提高工作效率。公司办公场所水电问题由本场所所属的物业进行管理，符合基础设施的管理要求。企业有保密制度：员工进公司时即签订保密协议，每人配备电脑，电脑均有密码。在项目启动前会进行人员分工，每个人分工不同，中间无交叉。 |  |
| **监视和测量资源** | **Q7.1.5** | 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 工具公司通过对同时通过内部审核、管评评审进行监视。 |  |
| **运行策划和控制** | **Q8.1** | 范围：数据处理（数据处理中的银行卡中心、PUE值在1.4以上的云计算数据中心除外1.规定产品目标和要求产品开发合格率100%软件交付及时率100%；研发变更率小于5%服务质量合格率100%2.提供了《服务过程控制程序》、《作业指导书》、《技术服务方案》等数据处理、项目和合同应进行质量策划。质量目标已达到顾客要求；3.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 102-19974.产品实现流程为：软件开发及维护服务：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-客户评价验收公司为实现产品质量目标配置了相应人员（如办公行政人员、计算机服务人员；技术人员、销售人员、办公人员等，销售人员等)办公设施(如电脑、打印机、传真机等），可满足现经营要求；5、服务场所：办公面积100余平方米，电脑台式机、打印机、传真机、笔记本电脑等设备设施，基本满足服务需要，资源满足。6、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。7、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。产品实现策划的结果与QMS其他过程的要求基本一致。6.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。7.记录：策划有涉及开发过程控制记录、技术服务过程控制记录、内部审核检查表、首末次会议记录、特殊过程确认记录等，基本满足产品实现需要。目前策划基本充分。 |  |
| 与顾客有关的要求 | 8.2 | 主要客户为电力行业，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。通过合同确定软件开发、系统集成要求抽查《合同》客户：北京华信共达科技有限公司项目:安全生产监管与应急平台软件研发及运维、技术咨询 写明了服务内容、项目周期、付款方式、权利义务、不可抗力、保密、违约责任等签订时间：2019年2月21日有双方签字盖章，符合要求。抽评审记录：评审内容：1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □ 2）交货期 能满足 √ 不满足 □ 3）价格 合 适 √ 不合适 □4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □ 2）付款方式 合 适 √ 不合适 □ 3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □参与人：各部门负责人批准：王东明2019.2.18客户：北京剑辉科技有限公司项目：综合办公系统开发及运维写明了建设的内容、范围及要求、工期、付款方式、服务要求、甲乙方权利义务、验收、保密条款等内容签订时间：2017年8月15日有双方确认签字,符合要求。抽评审记录：评审内容：1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □ 2）交货期 能满足 √ 不满足 □ 3）价格 合 适 √ 不合适 □4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □ 2）付款方式 合 适 √ 不合适 □ 3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □参与人：各部门负责人批准：王东明2017.8.10企业有建立合同的变更的流程，合同中产品和服务要求的更改由综合部负责管理，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。目前无合同变更 |  |
| 产品和服务的设计开发 | Q8.3.1 | 提供已完成应用软件开发项目一份。项目内容：移动终端安全检查系统项目简介如下：公司推出的新型移动终端安全检查系统。该产品是一款专业级智能终端病毒检测设备，集病毒检查、样本获取、病毒清除等多功能于一体，支持Android和iOS系统智能终端设备。用于军队、政府部门、涉密单位、企业和个人进行手机病毒查杀工作。阶段划分：1、成立设计开发小组：组长：王东明，负责设计的全面工作。组员有：李颖、张强、张丽霞。2、该产品从设计到样机制作、产品试用时间五个月，从2019年9月01日-2020年02月15日完成。3、2019年9月01日为设计输入阶段，9月10日进行输入评审，由张强负责。4、2019年9月11日为设计阶段，2019年11月1日进行输出评审，由张丽霞负责。5、2019年11月1日-2020年2月1日为样机制作阶段，2020年2月1日对样机进行验证，由王东明负责。6、2020年2月15日送至甲方。  |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 设计开发方案项目名称 移动终端安全检查系统 起止日期 2019.9.1-2020.2.15型号规格 ZDS-5000 预算费用 10万元依据的标准、法律法规及技术协议的主要内容：移动终端安全检查系统，符合以下国标，国军标序号 项目名称 标准号 备注1 计算机信息系统安全保护等级划分准则 GB17859-1999 2 信息安全技术操作系统安全评估准则 GB/T20008-2005 3 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 4 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 5 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 6 信息技术软件产品评价质量特性及其使用指南 GB/T 16260-1996 7 军用软件质量保证规范 GJB 439-1988 8 软件可靠性和安全性设计准则 GJB/Z 102-1997 政策法规《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国劳动合同法》设计内容（包括产品主要功能、性能、技术指标、主要结构等）：主要功能有智能移动终端识别对接入系统的手机进行有效的识别与驱动：1、当手机接入系统后，对手机进行识别2、识别后进行尝试性连接3、当连接失败后，根据型号安装与其匹配的设备驱动应用程序获取应用程序病毒分析检测对提取到的应用程序进行病毒扫描1、对提取到的应用程序文件进行扫描并与AVL病毒库中的特征进行匹配2、对可疑应用程序行为进行分析，找出具有恶意行为的应用程序3、对感染病毒和有恶意行为的应用进行卸载杀毒检测结果显示对检测的结果进行显示，利于用户直观的获取检测的结果信息性能技术方面：1、面向基于Android系统的智能移动终端，通用性、高可靠性、可扩展性，移动智能手机终端的识别、数据提取和检测验证，系统具有升级和维护接口。2、移动终端安全检查系统在实用的基础上做到稳定、高效、易用、易维护。并具有先进的外部提取式检测模式。3、独立硬件设备，避免自身受病毒感染而遭到破坏，主机小巧便携，内置可更换电池。设计原理及路线概述（可另加页叙述）：当移动终端接入系统时，程序首先会检测是否已经安装了对应手机的驱动程序，为其加载正确的驱动程序。驱动加载完毕后，程序通过Usb调试向手机装载探头程序。探头程序将手机应用提取到指定的位置。提取结束后探头程序自毁。通过手机病毒查杀引擎分析手机应用程序，如发现病毒，可通过卸载方式将病毒清除。最后，将检测结果显示到结果界面。工作原理与主要流程图如下：设计开发计划书 项目名称 移动终端安全检查系统 起止日期 2019.9.1-2019.9.10 型号规格 ZDS-5000 预算费用 10万元职 责 设计开发人员 职 责 设计开发人员 张航 张丽霞 资源配置（包括人生、生产及检测设备、设计经费预算分配及信息交流手段等）要求：人员有李颖、张强、张丽霞。所需费用100000元，硬件组装5万元，软件设计开发5万元。生产检测设备，各种型号手机多台：苹果、三星、华为、小米、乐视、360等设计开发阶段的划分及主要内容 设计开发人员 负责人 配合部门 完成期限产品设计 李颖 王东明 行政 2019.9.10病毒库选型 张强、张丽霞 王东明 行政 2019.9.10硬件选型 张强、张丽霞 刘润海 行政 2019.9.10开发 张强、张丽霞 王东明 行政 2020.2.1组装 张丽霞 王东明 行政 2020.2.10 编制/日期：张强2019.9.1 批准/日期：王东明 2019.9.1  |  |
| 设计和开发输入 | Q:8.3.3 | 设计开发输入清单项目名称 移动终端安全检查系统 型号规格 ZDS-5000设计开发输入清单（附相关资料 份）：A，功能和性能要求参考现有手机内置杀毒软件：360，金山等B，使用的法律法规要求：计算机信息系统安全保护等级划分准则 GB17859-1999，信息安全技术网络和终端设备隔离部件测试评价方法 GB/T20277-2006C，使用时，以前类似设计提供的信息：参考现有arm一体机，app分发系统编制/日期：张强2019.9.1 批准/日期：王东明 2019.9.5 |  |
| 设计和开发控制 | Q:8.3.4 | 设计开发评审报告（输入评审）项目名称 移动终端安全检查系统 型号规格 ZDS-5000设计开发阶段 输入 负责人 王东明评审人员 部门 职务或职称 评审人员 部门 职务或职称王东明 研发 技术总监 李颖 行政 总经理助理张强 研发 工程师 张丽霞 研发 工程师 评审内容：“□”内打“√”表示评审通过，“？”表示有建议或疑问，“×”表示不同意1合同、标准符合性□ 2采购可行性□ 3加工可行性□ 4结构合理性□ 5可维修性□6可检验性□ 7美观性√ 8环境影响□ 9安全性存在问题及改进建议：无。评审结论：输入资料能够满足产品研制的要求，可进行下一步工作。对纠正、改进措施的跟踪验证结果： 编制/日期：张航2019.9.5 批准/日期：王东明 2019.9.5**设计开发验证报告**项目名称 移动终端安全检查系统 型号规格 ZDS-5000验证单位及参加验证人员 尊道(北京)科技有限公司 王东明试验样品编号 TEST-ZDS-5000 试验起止日期 2019.9.5-2019.9.9 设计开发输入综述（性能、功能、技术参数及依据的标准或法规等）：主要功能有智能移动终端识别对接入系统的手机进行有效的识别与驱动：1、当手机接入系统后，对手机进行识别2、识别后进行尝试性连接3、当连接失败后，根据型号安装与其匹配的设备驱动应用程序获取应用程序病毒分析检测对提取到的应用程序进行病毒扫描1、对提取到的应用程序文件进行扫描并与AVL病毒库中的特征进行匹配2、对可疑应用程序行为进行分析，找出具有恶意行为的应用程序3、对感染病毒和有恶意行为的应用进行卸载杀毒检测结果显示对检测的结果进行显示，利于用户直观的获取检测的结果信息性能技术方面：1、面向基于Android系统的智能移动终端，通用性、高可靠性、可扩展性，移动智能手机终端的识别、数据提取和检测验证，系统具有升级和维护接口。2、移动终端安全检查系统在实用的基础上做到稳定、高效、易用、易维护。并具有先进的外部提取式检测模式。3、独立硬件设备，避免自身受病毒感染而遭到破坏，主机小巧便携，内置可更换电池。移动终端安全检查系统，符合以下国标，国军标序号 项目名称 标准号 备注1 计算机信息系统安全保护等级划分准则 GB17859-1999 2 信息安全技术操作系统安全评估准则 GB/T20008-2005 3 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 4 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 5 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 6 信息技术软件产品评价质量特性及其使用指南 GB/T 16260-1996 7 军用软件质量保证规范 GJB 439-1988 8 软件可靠性和安全性设计准则 GJB/Z 102-1997 政策法规《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国劳动合同法》主要试验仪器或设备：各种手机序号 01-10 设备：各种手机 操作者：王东明 ZDS-5000 移动终端安全检查系统 王东明 针对输入要求的各专项试验/检测报告内容摘要及其结构：1、当手机接入系统后，对手机进行识别。2、当连接失败后，根据型号安装与其匹配的设备驱动。3、提取应用程序，进行病毒分析检测。4、输出检测报告。设计开发验证结论：1、当手机接入系统后，对手机进行识别，识别后进行尝试性连接成功。2、当连接失败后，根据型号安装与其匹配的设备驱动成功。3、成功提取到应用程序，进行病毒分析检测，对可疑应用程序行为进行分析，对感染病毒和有恶意行为的应用可以进行卸载杀毒。4、有效输出检测报告，利于用户直观的获取检测的结果信息。5、性能方面通用、稳定、高效、易用、易维护。并具有先进的外部提取式检测模式。6、独立硬件设备，避免自身受病毒感染而遭到破坏，主机小巧便携，内置可更换电池。7、符合相关标准。对验证结论的跟踪结果：符合。编制/日期：张航 2019.9.9 批准/日期： 王东明 2019.9.9 设计开发评审报告（输出评审）项目名称 移动终端安全检查系统 型号规格 ZDS-5000设计开发阶段 验证 负责人 王东明评审人员 部门 职务或职称 评审人员 部门 职务或职称王东明 研发 技术总监 李颖 行政 总经理助理张强 研发 工程师 张丽霞 研发 工程师 评审内容：“□”内打“√”表示评审通过，“？”表示有建议或疑问，“×”表示不同意1合同、标准符合性□ 2采购可行性□ 3加工可行性□ 4结构合理性□ 5可维修性□6可检验性□ 7美观性√ 8环境影响□ 9安全性□ 存在问题及改进建议：无。评审结论：输出能够满足输入要求，可进行下一步工作。编制/日期：张航 2019.9.5 批准/日期：王东明 2019.9.9**新产品鉴定报告** 项目名称 移动终端安全检查系统 产品型号规格 ZDS-5000鉴定方式（会审或函审） 会审会审时间 2020.2.11 会审地点 汇智大厦鉴定过程及主内容：针对不同病毒样本进行检测。1、诈骗短信肆意传播，一些手机用户不甘受到诈骗短信的骚扰，进行投诉。一些手机用户受到短信内容蛊惑损失财物。这无疑都增加了运营商处理这类投诉问题的工作量与工作难度。2、 恶意程序后台订阅增值服务，一些手机病毒会在用户不知情的情况下后台静默定制增值服务和产生大量的数据流量，在接到用户投诉花费产生问题时，无法准确的让人信服的界定责任。同时频繁的订阅与取消增值业务会增大运营商的工作量。3、木马病毒占用数据流量带宽传播，一些手机病毒会通过产生大量流量来进行模拟广告点击、病毒传播获利，这样会占用流量带宽，影响正常的流量服务质量。4、破坏手机系统，一些病毒会破坏手机系统文件，修改手机权限等，导致一些运营商销售给用户的手机出现系统故障，降低了用户对运营商的信任，增加了手机售后维修成本。5、病毒传播方法多变，目前使用repackage技术很多厂家App 商店纷纷被挂马，其中也包含一些运营商的提供的App商店，造成用户感染病毒木马，遭到投诉甚至起诉。鉴定结论及建议（如函审，附参审人员函件）：使用该系统可以有效的检测出手机中是否植入了恶意病毒与木马，责任一目了然。可有效的防止要害部门的人员手机被病毒感染，保证会议信息、人员信息等重要信息不被窃取。1、面向基于Android系统的智能移动终端2、通用性、高可靠性、可扩展性3、移动智能手机终端的识别、数据提取和检测验证4、系统具有升级和维护接口鉴定人员 单 位 职称或职务 鉴定人员 单 位 职称或职务李强 北京保密协会 委员 刘建国 众智信安 总监王连胜 香港保密设备进出口公司 总监 王志强 航天科工研究所 工程师王东明 尊道(北京)科技有限公司 技术总监 张强 尊道(北京)科技有限公司 工程师  编制/日期：李颖 2020.2.11 批准/日期：王东明 2020.2.11 |  |
| 设计和开发输出 | Q:8.3.5 | 设计开发输出清单项目名称 移动终端安全检查系统 型号规格 ZDS-5000设计开发输出清单（附相关资料 份）：A，满足设计和开发输入的要求，产品需求规格说明。B，硬件部分：利用现有arm一体机，app分发系统，进行样机制作。C，软件部分：使用研究所开发的软件控制系统。D，验收准则：依据国家相关标准。编制/日期：张航 2019.11.1 批准/日期：王东明 2019.11.1 |  |
| **设计和开发的更改** | Q:8.3.6 | 组织应对产品和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保稳定的符合要求。组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。目前没有发生设计开发的更改 |  |
| 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》，规定了对外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，规定了按照对提供不同的产品/服务/过程的外部供方控制类型和程度。 内容符合标准要求。微信提供有《合格供方名单》，包含了所需的外部供方。 查有供方基本资料调查表，从基本情况、质量、价格、试用效果，售后服务等方面进行了评价。 评价结论：同意列为合格供方 有评价人及核准 经理介绍，有以下方式对供方的进行绩效监视：进货检验；验证供方提供的产品合格证；数量/重量、名称、型号/规格的入库核对、验证。在供方处进行验证的情况未发生过。 主管介绍，对外部供方通过交货期、质量表现、改善能力、价格、服务和环境等方面的考核，在定期的再评价时进行。 查《供方评定记录表》，序号 供方名称 供应产品/服务 联系人 列入日期 连续评价结果1 北京合众伟奇科技有限公司 UPS电源采购 李杜 2020.3.6 作为2020年合格供应商使用2 普华讯光（北京）科技有限公司 服务器采购 徐剑 202.3.13 作为2020年合格供应商使用结论：列为合格供方 有评价人及审批。抽供方评审记录：供方名称：北京合众伟奇科技有限公司、普华讯光（北京）科技有限公司评审内容：人员能力、产品质量、生产作业控制、生产设备、检验、记录、交货期等评审结论：合格供方**未提供“普华讯光（北京）科技有限公司”的供方评审的相关证据，不符合**抽采购合同：供方：**普华讯光（北京）科技有限公司**产品:服务器采购 数量：1规定了付款期限、交货日期、违约责任等事宜。签订时间：2020年3月28日供方：北京合众伟奇科技有限公司产品: UPS电源 规定了付款期限、交货日期、违约责任等事宜。签订时间：2020年6月13日信息内容明确 ，合同/订单盖有双方公章。 信息包含有质量要求、验收标准、交货地点、方式、付款方式、违约责任等要求，基本充分。 与合格厂商一览表对照，是在其中采购， 供方采用以下方式进行确认：签字/盖章回传、电话确认  外部供方的信息控制有效。 采购产品检验：供方将货品准备齐全后电话沟通或邮件形式与企业确认产品数量、型号等，企业确认无误后进行发货，多数产品直接发货到客户指定地点，由客户进行检验，检验无误后开具发票，进行结算。如检验过程中存在不符，客户可直接拒收。查《进货检验记录》检验产品：防火墙硬件购买 、营销业务问题诊断分析手册制作、 联想服务器购买、杀毒软件、显示设备配件等。检验结果：规格数量见合同要求，外观标识：合格 开箱检查：合格 功能检查：合格 合格证：符合检验员：张航负责人介绍，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。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，综合部进行，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。能确保外部提供过程、产品和服务在公司的质量管理体系控制下，不会影响组织持续提供合格产品和服务的能力。采购过程受控。 |  |
| **生产服务提供的控制** | **Q8.5.1** | **一、应用软件维护服务**已完成项目一站式废钢等级智能检测系统运维服务记录软件问题处理记录单软件名称：一站式废钢等级智能检测系统时间 2020.03.26 处理人 张航故障类型：硬件故障□ 网络故障□ 操作系统故障□ 软件故障 安全故障□ 操作故障□故障描述 调用后端数据库报错原因分析 我们的中间件在处理commit/rollback这样的操作时候还是在Reactor线程进行的。很明显Reactor线程卡主是由于commit慢了，而这个commit慢也正是导致了regsiter err以及客户端无法创建连接的问题所在，此现象比较偶发。处理方法 由于我们应用层和数据库层都没有commit时间的监控。DBA在数据库打的日志里面进行了统计，发现确实变慢了，而且变慢的时间和我们应用报错的时间相符合，首先将DBA做了一次紧急的主从切换，进而避免这一问题进一步发生。然后在中间件层面将commit和rollback操作挪到Worker里面。这样，commit如果卡住就不再会引起创建连接失败这种应用报错了。处理结果 已解决完成日期 2020.03.26软件问题处理记录单软件名称：一站式废钢等级智能检测系统时间 2020.04.16 处理人 张航故障类型：硬件故障□ 网络故障□ 操作系统故障□ 软件故障 安全故障□ 操作故障□故障描述 系统启动失败，无法使用原因分析 HACMP NODE ID 一致导致故障宕机。搭建的三套系统，均通过了 HA 切换测试，但是运行了一段时间后，其中一套系统的主机故障宕机（关机），资源组切向了备机。errpt 报错记录，宕机的主要原因应该是以下几个点：IBM.StorageRM daemon has been stoppedGroup Services daemon stoppedGroup Services detected a failureQUORUM LOST,VOLUME GROUP GROUP CLOSING造成了主服务停止和 QUORUM 仲裁关闭的元凶。处理方法 1.将 PowerHA XD 的 HA 服务全部关闭，禁止 HA 组服务的保护，并运行命令/usr/sbin/rsct/bin/hags\_stopdms -s cthags/usr/sbin/rsct/bin/hags\_disable\_client\_kill -s cthags2.停止 HA 的 ConfigRM 服务和 cthags 服务stopsrc -s IBM.ConfigRM stopsrc -s cthags3.重新配置 RSCT 节点/usr/sbin/rsct/install/bin/recfgct4.重启所有3台操作系统shutdown -Fr5.启动 HACMP 服务和资源组，并检查 RSCT NODE ID处理结果 已解决完成日期 2020.04.16软件问题处理记录单软件名称：一站式废钢等级智能检测系统时间 2020.04.27 处理人 张航故障类型：硬件故障□ 网络故障□ 操作系统故障□ 软件故障□ 安全故障□ 操作故障故障描述 无法连接服务器。原因分析 软件按照各项要求安装(安装过程很正常)完毕之后,最常见的问题就是“无法连接服务器”。引起“无法连接服务器”的主要原因就是系统中各配置信息中“端口”不一致造成的。1、TomCat端口2、SQL数据库端口处理方法 1、TomCat端口系统中,查看TomCat应用服务器端口是否一致主要查看两个地方:（1）目录下的Url.ini文件;（2）目录下的Server.xml文件修改:Url.ini文件可以直接进行修改;Server.xm文件修改时,需要先将应用服务器服务关闭,然后用记事本打开文件进行修改,修改完成后,再将应用服务器服务开启；要求:将Url.ini文件的端口改为与Server.xml文件一致。2、SQL端口系统中,查看SQL数据库端口是否一致,主要查看3个地方:（1）注册表中SQL数据库端口;（2）目录下的product.properties文件;（3）acc sys数据库中的accinfo表和dbinfo表SQL端口注册表在注册表中检查:软件安装后的注册信息中SQL的端口号,同SQL安装后的注册信息中SQL的端口号是否一致。修改方法:选中注册信息,点击鼠标右键,选择“修改”,在编辑字符串界面修改”数值数据”。通常修改软件安装后注册信息中SQL的端口号。处理结果 已解决完成日期 2020.04.27软件问题处理记录单软件名称：一站式废钢等级智能检测系统时间 2020.05.13 处理人 张航故障类型：硬件故障□ 网络故障□ 操作系统故障□ 软件故障 安全故障□ 操作故障□故障描述 系统显示无法连接服务器原因分析 判断是否TomCat的问题,先检查一下软件的日志文件（日志文件存放目录下),通常在登录软件的时候,或是不断启动TomCat服务的时候,日志文件都会有所记录,因此该目志文件的字节数应该是有变化的,当不断启动TomCat服务或是登录软件的时候,如果此时日志文件的字节数没有发生变化,此时就需要重新安装TomCat服务了。处理方法 1、停止TomCat服务并关闭右下角TomCat服务图标；2、将安装目录下的container目录剪切到其他目录备份；3、将安装盘中\PROGRAME目录下的container目录拷贝到软件安装目录\Aisino\下。处理结果 已解决完成日期 2020.05.13软件问题处理记录单软件名称：一站式废钢等级智能检测系统时间 2020.06.12 处理人 张航故障类型：硬件故障□ 网络故障□ 操作系统故障□ 软件故障 安全故障□ 操作故障□故障描述 出现异常日志原因分析 程序在6月1日执行了一次WATCH的命令且没有继续执行EXEC命令，这是由于从 Redis 无法查询到指定记录而造成的。接下来在6月2日，我们再次执行WATCH命令。但在6月3日至6月4日之间，存在其他客户端对相同的键执行了更新操作。因此，在6月11日再次执行MULTI和EXEC时，便会出现执行事务失败的情况，EXEC返回 nil。处理方法 修改Redis 的源代码/\* Watch for the specified key \*/void watchForKey(redisClient \*c, robj \*key) { list \*clients = NULL; listIter li; listNode \*ln; watchedKey \*wk; /\* Check if we are already watching for this key \*/ listRewind(c->watched\_keys,&li); while((ln = listNext(&li))) { wk = listNodeValue(ln); if (wk->db == c->db && equalStringObjects(key,wk->key)) return; /\* Key already watched \*/ } /\* This key is not already watched in this DB. Let's add it \*/ clients = dictFetchValue(c->db->watched\_keys,key); if (!clients) {  clients = listCreate(); dictAdd(c->db->watched\_keys,key,clients); incrRefCount(key);} listAddNodeTail(clients,c); /\* Add the new key to the list of keys watched by this client \*/ wk = zmalloc(sizeof(\*wk)); wk->key = key; wk->db = c->db; incrRefCount(key); listAddNodeTail(c->watched\_keys,wk);}处理结果 已解决完成日期 2020.06.12在建项目：**①**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）**（软件研发及运维、软件技术咨询） 正在实施** 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张航正在进行智能检测系统BUG处理查记录如下：软件问题处理记录单软件名称：一站式废钢等级智能检测系统时间 2020.08.20 处理人 张航故障类型：硬件故障□ 网络故障□ 操作系统故障□ 软件故障□ 安全故障□ 操作故障故障描述 无法连接服务器。原因分析 软件按照各项要求安装(安装过程很正常)完毕之后,最常见的问题就是“无法连接服务器”。引起“无法连接服务器”的主要原因就是系统中各配置信息中“端口”不一致造成的。1、TomCat端口2、SQL数据库端口处理方法 1、TomCat端口系统中,查看TomCat应用服务器端口是否一致主要查看两个地方:（1）目录下的Url.ini文件;（2）目录下的Server.xml文件修改:Url.ini文件可以直接进行修改;Server.xm文件修改时,需要先将应用服务器服务关闭,然后用记事本打开文件进行修改,修改完成后,再将应用服务器服务开启；要求:将Url.ini文件的端口改为与Server.xml文件一致。2、SQL端口系统中,查看SQL数据库端口是否一致,主要查看3个地方:（1）注册表中SQL数据库端口;（2）目录下的product.properties文件;（3）acc sys数据库中的accinfo表和dbinfo表SQL端口注册表在注册表中检查:软件安装后的注册信息中SQL的端口号,同SQL安装后的注册信息中SQL的端口号是否一致。修改方法:选中注册信息,点击鼠标右键,选择“修改”,在编辑字符串界面修改”数值数据”。通常修改软件安装后注册信息中SQL的端口号。处理结果 已解决完成日期 2020.08.20**二、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）项目地点 北京市朝阳区来广营乡咨询记录 1.相关方关于方案内容的咨询。企业管理信息系统主要用于实现对企业基本信息的管理和数据统计分析。具体包括对企业部门的管理、对企业员工的管理，基础数据校核，数据统计分析等。可根据具体要求进行模块化定制，适配到实际应用中，满足大部分人的需求。2.相关方关于总体架构方面的咨询。本案在逻辑上可被划分为管理子系统和业务子系统两大模块，分别用于实现对管理员的管理和对部门及员工的管理功能。此外还需提供必要的数据存储策略，以实现对所有数据的持久化。系统总体架构如下所示：管理子系统：实现对管理员的管理功能。具体包括增加管理员、删除管理员、列出所有管理员。用户界面：显示主菜单、接受用户输入、向用户显示提示信息、处理结果和必要的反馈。业务逻辑：具体实现主菜单的各个功能项，以逻辑对象为载体，在用户界面和数据访问之间传递有关管理员的信息数据。数据访问：实现逻辑对象与数据存储之间的序列化与反序列化。逻辑对象：实现管理员对象的逻辑模型。业务子系统：实现对部门及员工的管理功能。具体包括增加部门、删除部门、列出部门、增加员工、删除员工、修改员工信息、列出部门员工、列出所有员工。用户界面：显示运营管理子菜单、接受用户输入、向用户显示提示信息、处理结果和必要的反馈。业务逻辑：具体实现运营管理子菜单的各个功能项，以逻辑对象为载体，在用户界面和数据访问之间传递有关部门及员工的信息数据。数据访问：实现逻辑对象与数据存储之间的序列化与反序列化。逻辑对象：实现部门及员工对象的逻辑模型。数据存储：实现整个管理信息系统的数据持久化。3.相关方关于系统安全方面的考虑。本系统采用国内主流的阿里云防火墙，有相应级别的系统安全维护，并配有专门的安全专家，24小时在线服务。在建项目：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）**（软件技术咨询） 正在实施** 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项目经理张航在给客户进行软件技术咨询软件咨询内容：管理子系统：实现对管理员的管理功能。具体包括增加管理员、删除管理员、列出所有管理员。用户界面：显示主菜单、接受用户输入、向用户显示提示信息、处理结果和必要的反馈。业务逻辑：具体实现主菜单的各个功能项，以逻辑对象为载体，在用户界面和数据访问之间传递有关管理员的信息数据。数据访问：实现逻辑对象与数据存储之间的序列化与反序列化。 **软件开发**及维护服务过程、技术咨询服务过程确认记录：特殊过程使用的主要设备：电脑、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 工具特殊过程所使用的作业指导书 软件开发及维护服务过程操作说明书、技术咨询服务作业文件等  确认内容：有无作业指导书：有 设备是否通过检查：通过 是否规定并实施设备的保养和检查： 是 特殊过程的员工是否经过培训： 经过 确认结论：■特殊过程确认合格，能够投入运作；确认人 王东明、李颖 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 |  |
| **标识和可追溯性** | **Q8.5.2** | 产品标识分为项目设备安装产品的标识和监视测量状态的标识。设备标识，采取设备序列号对应相应的标签进行标识，注明型号、规格、数量、到货日期等内容。可追溯性：项目状态标识规定为：通过顾客输入的信息，进行跟踪监控，达到满足要求。文件追溯电子版档案存放于电脑内，分类按文件夹存储，方便搜索查找，以项目名称为单位进行标识。标识清楚、可追溯。 |  |
| **顾客或外部供方财产** | **Q8.5.3** | 公司在生产服务过程中涉及顾客提供的任何产品、知识产权。顾客的个人信息，公司将其作为商业秘密，做到不外泄，经询问，无顾客的个人信息丢失和泄漏情况发生，公司人员均签定保密协议公司对顾客的私人信息或有关技术要求均通过专用硬盘区域和配置的专用档案柜予以保存，确保了顾客信息的丢失和泄漏。 |  |
| **防护** | **Q8.5.4** | 公司采购产品不需要打开原包装进行检验，因此产品原包装可满足防护要求。搬运方式采用人工搬运，工人搬运时注意向上标志，小心轻放，满足搬运要求。信息系统集成现场对安装的设备采取必要的防护措施，防止造成损坏。系统调试时对数据进行备份。现场检查，文件标识清楚，产品都分类摆放，防护标识明确。包装、搬运也都符合公司关于产品防护的有关规定 |  |
| **交付后的活动** | **Q8.5.5** | 交付后的活动：项目交付后的活动主要是售后服务，项目验收交付后，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，包括保修阶段、维护阶段、使用阶段等各阶段服务措施。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因产品及工程质量问题导致的客户反馈及投诉情况。 |  |
| **更改的控制** | **Q8.5.6** | 项目变更一般有一些情况：甲方或相关方提出、或项目实施过程出现问题，变更需经过评审，并出具变更表并签字确认，经综合部交由总经理批准后进行变更。目前无变更情况 |  |
| **产品和服务的放行** | **Q8.6** | 1. 采购产品的放行：公司的采购主要是对办公用品的采购，目前主要是对数量进行清点

2.过程的产品放行：公司设计开发的软件设置有自动监控系统，当出现异常是自动报警，目前没有出现自动报警情况3.成品的放行： 1、软件开发及维护服务验收：北京华信共达科技有限公司 验收日期：2019.5.30验收内容：安全生产监管（政府端） 、安全生产监管（企业端）、安全生产应急管理系统、底啦信息应用服务等验收结论：通过 1. 软件技术咨询：

项目名称：企业信息管理系统项目项目地点：北京朝阳区来广营乡交付内容：方案是否满足、需求分析、开发设计计划等客户签字：验收合格 |  |
| 顾客反馈及满意信息收集 | 9.1.2 | 公司主要采用每年进行一次顾客满意度调查表的方式进行顾客满意的监视和测量，并编制《满意度调查表》。调查内容包括：交货期、质量、技术能力、价格、售后服务等。 公司于2020年对主要客户进行了一次满意度调查，调查内容基本完整、充分。调查有效 抽查满意度调查结果：《顾客满意度调查表》，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。  |  |
| **不合格品的控制****纠正和纠正措施** | **Q:8.7****10.2** | 质量管理改进项目部长介绍，公司制定了《不合格品控制程序》和《纠正预防措施控制程序》，对不合格品和不符合的识别和控制有明确的规定。对重大不合格的评审和处置，总经理负责对质量事故的奖罚和事故责任追究。对不合格处置方法：返工、返修、退回供应商。对采购的不合格采取退回供应商等方法。经交流，公司的质量平稳，没有出现不符合--提供1份内审不符合处置单不符合报告受审核部门 综合部 审核员 张丽霞 审核日期 2020.6.15严重程度 ■一般不符合 □严重不符合 本次内部审核共 1 项第 1 项审核依据 ■ GB/T 19001-2016 idt ISO9001:2015 ■ 公司管理手册、程序文件、有关法律法规和其它要求不符合事实描述： 审核发现,综合部未按照要求对外来文件清单中法律法规进行及时更新；不符合标准条款：GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015标准7.5.3条款。不符合标准条款内容：成文信息的控制纠正措施要求： ■纠正 ■制定纠正措施并实施验证要求： ■审核结束后 5 日内对纠正结果进行现场验证。 □将制定的纠正措施的可行性报管理者代表审批。 □提供纠正措施实施的证实性资料并在审核结束后 日现场验证实施的有效性。 □提供纠正措施实施的证实性资料并在下次内部审核时验证实施的有效性。审核员 张丽霞 审核组长 李颖 日 期 2020.6.15 部门负责人 张丽霞 日 期 2020.6.15 |  |

说明：不符合标注N