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：总经理/管代 陪同人员：李红红 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020年9月13日 |
| 审核条款：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1.1/5.1.2/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 资质 |  | ●企业基本情况  1、总经理/管代：张志  2、按照认证范围公司提供的法律证明文件有：  1）营业执照，统一社会信用代码：911301005518511868；  2）计算机软件著作权登记证书，登记号2013SR147528；  3、河北启天电子技术有限公司成立于2010年3月3日, 注册资本2100万元，位于石家庄桥西区裕华西路乐活时尚广场B座20层，是集研发、生产、服务于一体的高新技术企业、双软认证企业、科技创新及科技小巨人企业，办公面积1600平米；  4、主要经营范围计算机软件研发；计算机及外围辅助设备、安防产品的销售；  5、公司设有管理层、行政部、研发部、技服部、销售部等部门；  6、企业目前经营状况：网上查询，显示正常，无被投诉情况，无质量事故，  7、政府主管部门监管情况：无  8、一阶段问题验证：无 |  |
| 组织及其环境 | 4.1 | ●管理层识别、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，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。  ●企业编制了环境因素列表，进行了公司内外部环境因素分析：企业提供了环境因素评估报告，报告从外部因素（政治、法律、社会文化、技术水平、自然、竞争）、内部因素（企业文化、价值观、知识积累、绩效、财务、资源、人力）方面进行了SWOT分析,并制定了监视与控制措施。  --外部因素  政治环境:社会稳定，开放。  监视和控制措施：守法经营，按照国家法律法规要求合法经营，收集国家法律法规，每年一次。  --社会文化环境  IT行业工资高，用工成本增加  监视和控制措施：招收员工符合公司要求，对相关岗位规定任职标准，并对人员进行考核。  另对其他外部因素（法律法规、技术水平、竞争自然等）也进行了分析并制定了相应风险控制措施；  --内部因素:  人力因素：  目前状况:年龄结构：公司目前员工25人，技术人员取得CCNA、CIW、SCJA、CISP等国际国内知名的认证证书的有20人。  监视和控制措施: 对相关岗位规定任职标准，并对人员进行考核。根据需求及时招聘相关人员；每年一次  另：政策风险、资源风险、业务风险、财务风险、质量服务安全风险、管理风险，并制定了相应措施，符合要求。  ●内外部环境识别充分，风险、机遇识别充分，措施有效。 |  |
| 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：顾客、员工、供应商、政府主管等。  ●管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）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、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。抽相关方需求分析  --顾客要求：  1、产品价格合理，性价比高 ；  2、按约定时间交付；  3、持续稳定的技术服务能力 ；  --应对措施：  1、及时准确了解同行及竞争对手价格情况，根据公司实际情况确定销售价格，确保公司提供具有竞争力的软件产品价格， 并及时向顾客反馈交付进度情况  2、提高研发进度，增强软件研发能力；  3、设立技术服务团队，专门负责技术服务工作，加强技术服务质量的监督检查工作  供应商：互利增值  员工：工作满意，个人发展，得到认可  另抽其他相关方需求，均保存完好，符合要求。  目前企业未发生处罚、相关方投诉事件 |  |
| 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3月20日A/0版发布、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，管理手册可获得并得到保持。  ●公司明确了质量管理体系的边界：  注册地址：石家庄桥西区裕华西路乐活时尚广场B座20层  经营地址： 石家庄桥西区裕华西路乐活时尚广场B座20层  范围： 计算机软件研发；计算机及外围辅助设备、安防产品的销售；  ●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 | 组织对过程及相互关系进行了理顺，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、风险控制、职能；明确了活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，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。  外包过程：产品运输 |  |
| 领导作用和承诺  总则 | 5.1.1 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：  ●对管理体系运行的有效性负责；  ●促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；  ●确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；  ●为确保管理体系所需的资源（确保管理体系实现期望的结果；  ●督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；  ●支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。  领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。  企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺，通过以下方面证实：  ●满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；  ●确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；  ●始终致力于增强顾客和相关方满意。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 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了解顾客对服务的意见。  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和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 |  |
| 方针 | 5.2 | ●企业策划并制定了质量方针：  “**技术领先，质量卓越，顾客至上，持续改进**”  ●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、职责的权限 | 5.3 | ●企业在策划和建立管理体系时，成立了组织机构：管理层、行政部、研发部、技服部、销售部等部门，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表，各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。最高管理者负责岗位的设定、职责和权限的指派工作。并有通过文件、会议、培训等方式将职责、权限传达到组织相关部门及层次。  ●组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。 |  |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | ●企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：  ●企业目前识别风险点：  内部管理风险、内部财务风险、内部人员管理风险、内部交流不顺畅风险、内外部突发事件风险内部信息化文件管理风险、内部数据管理风险、外部顾客监视和测量风险、市场风险、交流不顺畅风险、外部市场风险、不合格管理控制风险、突发事件风险、外部供应链风险等20项，并分析、评价了相应风险级别。  抽  --内部质量控制风险：风险级别：高  1.产品检验和服务质量管理，执行小于目标要求，易造成非预期使用，影响质量稳定。  2.质量事故调查处理不彻底，存在问题分析不具体，责任落实不到位，影响问题有效解决。  3.控制薄弱，变更时关键质量风险意识薄弱；  4.投诉处理，预防措施不完善，客诉响应不及时。  管理措施：明确公司质量方针与目标，制定质量管控标准与质量纠正预防措施。  --计算机软件研发策划管理风险：风险级别：高  1．未按计算机软件研发计划执行、放松研发过程测试、试运行检测等。  2.月度计划未下发 ，盲目实施。  ●管理措施：  1.编制 计算机软件研发方案，严格按计算机软件研发计划执行、加强研发过程测试、试运行检测等手段。  2.对月度计划进行制定，并按要求进行。  抽其他风险和机遇的分析评价及应对措施，风险、机遇识别充分，措施有效。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | ●公司总的质量目标为：  1、项目一次交验合格率≥98%；  2、顾客满意度≥95%；  3、处理顾客反馈信息率和售后服务100%  ●2020年2季度目标完成情况：项目一次交验合格率100%；处理顾客反馈信息率和售后服务100%；顾客的满意率97%  ●公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求。 |  |
| 变更的策划 | 6.3 | ●企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。  ●受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  体系运行以来，暂无变更情况发生。 |  |
| 资源总则 | 7.1.1 | ●公司为了实施管理体系运行并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。   1. 人力资源：公司目前员工25人，技术人员取得CCNA、CIW、SCJA、CISP等国际国内知名的认证证书的有20人，包括管理、研发、技术服务人员等，可满足产品和服务控制需要。 2. 基础设施：   办公设施：租赁乐活时尚广场B座20层一层，办公室，洽谈室，研发室等；  研发设施：电脑、设计软件、打印机等；  3、工作环境：办公区域面积1600平米，布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好；  4、资金支持：注册资金2100万元。  5、外部资源：如供方、客户等相关方。  ●目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。 |  |
| 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）对过程产品质量进行了统计分析。  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。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | ●公司制定了《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。  ●总经理于2020年7月30日组织进行了一次管理评审。  --查《管理评审计划》策划了管理评审目的、参加人员、各部门准备资料、评审会议要求等。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：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。  ●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。  评审结论：通过本次评审，最终得出本公司质量管理体系是适宜的、充分的、有效的，质量方针和质量目标是适宜的和有效的。  ●改进措施：对人员进行质量管理体系文件培训。  抽管理评审改进措施完成情况：已完成，符合要求。 |  |
| 改进总则 | 10.1 | ●企业通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。  ●企业充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：  1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；  2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；  3）纠正所存在不符合的原因等。 |  |
| 改进 | 10.3 | ●企业管理体系按策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系的目的，以提升产品研发和服务过程质量和管理体系绩效。  ●日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实现管理体系的持续改进。 |  |

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：综合部 主管领导：高亚南 陪同人员：李红红 | 判定 |
| 审核员： 周文廷 审核时间：2020年9月13日 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.4/9.1.3/9.2/10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | ●部门主要职责如下：  1协助总经理处理日常事务和协调各部门工作。  2协助领导贯彻落实公司的经营理念和经营战略，积极推进企业文化的建设。  3根据公司领导的要求制定公司的基本管理制度，并对各部门的执行情况进行监督。  4组织公司的会议准备工作，做好会议记录，整理文件，检查贯彻会议精神执行情况。  5对各部门向领导的请示、报告，进行必要的了解，得出处理意见。供领导参考。  6深入各部门调查研究，掌握各部门工作动态，及时如实地向领导汇报，提出建议。  7协助公司领导协调各部门工作。  8负责收集各部门有关信息，经分类分解后通知有关部门或人员讨论或执行。  9负责公司员工后勤保障工作及公司保卫安全、卫生工作。  10人员的培训和制订培训计划。  11管理采购助理和其他相关员工以确定采购的产品符合客户的需要；  12改进采购的工作流程和标准，通过尽可能少的流通环节，减少库存的单位保存时间和额外收入的发生，以达到存货周转的目标；  13搜集、分析、汇总及考察评估供应商信息；  14负责公司招收、招聘工作人员，负责公司内部员工的培训。  15草拟以公司名义上报下发的文件。  16负责公司的内审工作  ●经询问，负责人了解自己的职责及权限 |  |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  1、文件受控率100%。  2、培训计划实施率100%  ●每季度进行一次考核，2020年1-2季度质量目标完成情况：均完成 |  |
| 人员 | 7.1.2 | ●企业目前在职员工25人，包括管理人员、研发人员、销售人员、采购人员、内审员等，技术人员取得CCNA、CIW、SCJA、CISP等国际国内知名的认证证书的有20人，职工队伍相对稳定，实践经验丰富。  ●公司无特殊工种 |  |
| 企业知识管理方法、措施及效果 | 7.1.6 | ●综合部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。  ●已识别的公司内部知识包括：企业管理知识，专业技术知识，市场营销知识，成功经验总结，失败教训案例，培训心得体会。主要有：人员的工作经历、经验、操作技能、作业文件等。  ●外部知识包括：外来资料、市场信息，学术交流，专业会议，从顾客或外部供方出收集来的知识等。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国合同法》、《消费者权益保护法》等及法律法规、执行标准及客户要求等。  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 |  |
| 能力 | 7.2 | ●公司编制了岗位说明书 、人力资源控制程序  ●计划中列出7项培训计划（GB/T19001-2016 标准培训、体系文件培训、研发人员技术培训、研发作业指导书、管理制度培训、法律法规培训、内审员培训）  抽2020年度培训计划及培训记录  --抽2020.3.30《培训记录表》  参加人员：全体人员  培训人员：外培  培训内容：标准宣贯培训  考试方式及成绩∶培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求  评价人：刘老师 时间：2020.3.30  --抽2020.4.3《培训记录表》  参加人员：全体人员  培训人员：外培  培训内容：质量意识培训、方针、手册（程序文件）培训  考试方式及成绩∶培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求  评价人：刘老师 时间：2020.4.3  --抽2020.5.25《培训记录表》  参加人员：全体人员  培训人员：外培  培训内容：内审员培训  考试方式及成绩∶培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求  评价人：刘老师 时间：2020.5.25  ---  ●另抽其他培训记录，均保存完好，目前已完成培训任务6项，符合要求。 |  |
| 意识 | 7.3 | ●通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。  ●确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。  现场抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的理解，能够正确回答。 |  |
| 沟通 | 7.4 | ●企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：  1）内部沟通：  a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；  b)各部门内部会议等；  c)内部文件的学习和传递；  d)公司宣传栏等方式。  2）外部沟通：  a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；  b)与顾客沟通新产品设计开发信息、产品质量、交付情况和服务方面等；  c)与当地政府主管部门进行交流沟通。  内外部信息交流/沟通方式可行、有效。  ●公司沟通机制已经建立，基本有效。  ●尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。 |  |
| 文件化信息 | 7.5 | ●执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》  ●公司质量管理体系文件包括：  质量手册QT／SC-2020 A/0版发布，**2020年3月20日实施**  程序文件QT／CX-2020 A/0版发布，**2020年3月20日实施**  作业文件、外来文件、记录等。文件均受控。  --查：公司质量《管理手册》（含程序文件）为依据GB/T19001-2016版编制，由管理者代表审核，总经理批准后发布。  --查：“文件发放/回收记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放部门、发放日期等。  质量手册、程序文件、管理制度已发放各部门，有签收部门确认。  ●规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  ●有“外来文件清单”记录了《产品质量法》、《著作权法》、《安全法》、GB/T8566-2007《信息过程 软件生存周期过程》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号等。  现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。  文件化信息受控。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | ●企业确定了对外部供方实施的具体控制要求，旨在确保产品能够按计划提供，并符合要求，为确保外部提供的过程、产品不会对企业稳定地向顾客提供合格的产品的能力产生不利影响。  ●提供《合格供方名录》《供应商综合能力评价表》  原材料名称 供应商名称  绿盟远程安全评估系统 河北卓望电子科技有限公司  宏杉存储 石家庄东琳电子科技有限公司  网络入侵防御系统 河北华秦信息技术有限公司  DELL服务器、交换机 北京奥佳创新科技有限公司  杀毒软件 石家庄联瑞科技有限公司  浪潮服务器 河北紫辰网络科技有限公司  抽供应商综合能力评价表：  ---供应商：河北卓望电子科技有限公司  评价内容：经营资格和信誉、产品质量、产品价格、售后服务  评定结论：列为合格供方  批准：张志 2020年3月20日  抽采购清单  ---产品/服务名称：网络入侵防御系统  进货日期：2020.6.13  验证项目：输出精度、稳定性  检验人员：邓凌峰  检验结论：合格  另查北京奥佳创新科技有限公司、石家庄联瑞科技有限公司等均按订单进行核对，基本无误。  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，主要是图纸、软件等。  目前沟通渠道畅通  目前无合同更改情况发生 |  |
| 监测总则  分析与评价 | 9.1.3 | 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）对过程产品质量进行了统计分析。  3）对采购物资进行验证合格率100%。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.  4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 |  |
| 内审 | 9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。  提供了《审核实施计划》，策划了审核目的、依据、审核内容、审核要求、审核组成员等内容。  内审时间：2020年7月5日一天。  依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。  公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。  提供了内审检查表。内审不符合1项7.2条款，已于7月7日整改验收合格，验收人;李祺磊  内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 |  |
| 不合格输出的控制 | 10.2 | 编制《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。  在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行换货或退货处理。  目前没有发生不合格的情况。 |  |

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：研发部； 主管领导：邓凌峰； 陪同人员：李红红 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2020.9.13 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.3/8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.6/8.6/8.7 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●研发部负责人：邓凌峰  ●手册规定了研发部职责：  1、软件开发工作；  2 相关维护工作：进行日常数据维护、系统巡查、及时处理各种故障；  3针对客户需求进行技术讲解，提供技术支持；  4收集竞争对手产品的功能、性能信息，分析比较本公司产品的优缺点，提出比较报告  5.对分析系统新产品，根据市场变化提出合理应对措施及研发方案；  6熟练运用公司产品，并能从机理上进行全面解释；  7解答客户、代理商所涉及产品的技术问题；  8组建、调试、维护广域/局域网；  9设计满足顾客和基础结构带宽、性能要求的网络解决方案；  10利用网管平台实时监控网络设备、服务器等各种设备，包括运行状态和性能，判断所发生问题的类型、严重程度，完成对设备信息和一般告警的处理；  ●负责人清楚其职责。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标：  1、软件交付合格率100%  2、软件交付及时率100%；  ●每季度进行考核，提供了2020年2季度目标考核表；经查显示目标均已完成。 |  |
| 设施设备管理 | 7.1.3 | ●办公设施：租赁乐活时尚广场B座20层一层，办公室，洽谈室，研发室等；  ●研发设施：电脑、设计软件（idea、JDK1.8、ElasticSearch、mongoDB、Redis、MySql5.6）、打印机等  ●基本满足研发、销售要求。  ●电脑维护：负责人介绍各研发人员根据具体情况各自定期对设施进行维护。 |  |
| 过程运行环境管理 | 7.1.4 | ●租赁乐活时尚广场B座20层一层，办公室，洽谈室，研发室等，办公区域面积：1600平米；采用无仓储经营，研发过程无特殊环境要求。  ●现场查看：   1. 办公现场环境整洁，秩序良好。   2、办公区内有消防器材，有效期内。  ●工作环境可满足需要。工作环境可满足需要。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | ●获得和使用适宜的监视和测量资源：  监视和测量设施：jira记录bug  抽测试软件确认报告  确认时间：2019.3.20  确认结论：测试软件，经过确认，为最新版本，软件运行稳定可靠，能满足计算机软件研发中测试的需要  确认人：邓凌峰  ●基本满足目前软件设计、测试要求 。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●公司对产品质量目标、产品研发实现过程、产品所要求的检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。  1、本公司的产品为：计算机软件研发；  2、软件开发流程：  需求分析→概要设计→详细设计→代码编写→软件测试→产品交付→运行维护  3、公司主要办公、研发设施: 电脑、设计软件（idea、JDK1.8、ElasticSearch、mongoDB、Redis、MySql5.6）、打印机等  基本满足研发要求。  4、检测设施：jira记录bug  基本满足目前检测要求。  5、编制了《生产和服务提供控制程序》、《基础设施和过程运行环境控制》等  6、相关法律法规要求《安全生产法》、《产品质量法》、《合同法》、《计量法》、《消费者权益保护法》等  7、产品执行标准：  软件研发：GB/T8566-2007《信息过程 软件生存周期过程》、 GB/T9385-2008 《计算机软件需求说明编制指南》、GB/T 9386-2008《计算机软件测试文件编制规范》、GB/Z18493-2001 《信息技术 软件生存周期过程指南》、GB/Z18914-2002 《信息技术软件工程CASE工具的采用指南》等 |  |
| 总则  设计和开发的策划 | 8.3.1  8.3.2 | ●在质量管理手册产品实现的策划中对产品的质量目标和要求；针对产品确定过程、文件和资源的需求；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动，以及产品接收准则；实现过程及产品满足要求提供证据所需的记录等项内容进行了策划，包括对特殊项目或合同的质量计划等内容，基本满足要求。  1、执行顾客要求、产品技术标准：软件研发：GB/T8566-2007《信息过程 软件生存周期过程》、 GB/T9385-2008 《计算机软件需求说明编制指南》、GB/T 9386-2008《计算机软件测试文件编制规范》、GB/Z18493-2001 《信息技术 软件生存周期过程指南》、GB/Z18914-2002 《信息技术软件工程CASE工具的采用指南》等。  2、策划了软件开发流程  需求分析→概要设计→详细设计→代码编写→软件测试→产品交付→运行维护  3、编制的作业文件:检验规程、工序作业指导书、规程等；  4、配备有产品研发实现所需的设备设施、人员、检测设备等资源要求；  5、公司主要办公、研发设施:  办公、软件研发设施：研发软件数种、电脑 、显示器、打印复印机扫描一体机各数台等。  6、软件研发检测器具有：jira记录bug  基本满足目前研发和检测要求。  7、质量记录：在产品实现策划过程中，共形成质量记录多份。  ●研发部负责人介绍了公司已开发的任务情况。  ●提供了软件设计开发计划书（已完工程）：  ——委托单位：中共河北省委网络安全与信息化委员会  研发服务项目内容：启天互联网舆情数据中心  合同签订时间：2019.7.25  研发设计时间：2019.7.25～2019.10.24  合同评审时间：2019.7.24，评审人员：邓\*\*、位\*\*、王\*\*、刘\*\*、李\*\*，批准:张志。  计划书具体内容包括：  a、资源配置（包括人员、检测设施、设计经费预算分配及信息交流手段等）要求：  研发部配置软件设计、测试、技服人员；  7发部质检人员维护检测设备并评估检测能力；  各专业组提交检测报告、测试报告  b、系统软件设计开发阶段的划分及主要内容 ：  需求分析阶段：负责人：邓\*\*，研发人员：位\*\*、王\*\*、刘\*\* 完成期限：2019.7.30  概要设计阶段：负责人：邓\*\*，研发人员：位\*\*、王\*\*、刘\*\* 完成期限：2019.8.30  详细设计阶段：负责人：邓\*\*，研发人员：位\*\*、王\*\*、刘\*\* 完成期限：2019.9.30  编制/日期：王宜东/2019.7.25  审核/日期：李德辉2019.7.25  批准/日期：王冠林/2019.7.25  设计开发分阶段进度计划，其内容能满足要求，完成期限符合其策划的要求。  另抽 |  |
| 设计开发输入 | 8.3.3 | 提供设计开发任务书，设计开发输入清单。  设计开发输入：  系统软件开发输入功能、性能要求：分为两部分（数据中心建设、应用系统）  数据中心建设   1. 海量互联网信息采集 海量信息存储 2. 海量信息检索 3. 大数据分析检索 4. 信息分发服务   应用系统   1. 舆情监控 2. 首页 3. 专题事件 4. 板块巡查 5. 微博监控 6. 舆情出刊 7. 舆情预警 8. 信息元检索   适用的产品标准和法规  所必需的其他要求  有明确的开发内容，有详细的技术指标、性能参数、功能要求；  开发内容：依据国家标准、行业标准、顾客要求等。主要技术指标要求详尽，明确。  审批：张志 时间2019.7.25  公司通过会议的方式对上述输入要求进行评审，确保了其充分性和适宜性。 |  |
| 设计开发控制 | 8.3.4 | --查设计开发评审记录：  输入评审：输入信息能满足要求 2019.7.30  输出评审记录：  1合同、标准符合性 □√ 2性能可行性 □√ 3功能可行性 □√ 4结构合理性 □√5可维护性□√ 6可检测性□√ 7安全性□√  结论：满足要求，评审人：邓\*\*、位\*\*、王\*\*、刘\*\*、李\*\* 2019.7.30  --软件开发过程采用白盒检测，边堆码边检测，涉及机密详细数据和过程不再赘述  --查设计开发验证报告  项目名称： 中共河北省委网络安全和信息化委员会办公室互联网智能化大数据分析平台  依据国家标准，顾客要求等。  验证数据如下：  系统软件：  1：能够实现以关键词为基础，100字左右归纳文章大意  2：热点自动发现：能自动识别热点新闻事件，发现网民关注焦点和热点  3：热点自动追踪：能通过趋势分析图和传播链分析图等技术了解热点事件的报道趋势  4：网络热词自动挖掘  ---  验证结论：符合要求，满足设计的功能性能要求。  验证人：邓\*\*、位\*\*、王\*\*、刘\*\*、李\*\* 2019.10.10  --公司确定开发确认形式：通过测试、客户的实际试用，  确认过程及主要内容：  1课题组长邓凌峰报告了研发过程，展示了功能演示，参加确认人员进行主观鉴定，发表了自己的感受。  2课题组长邓凌峰出示了设计文件，公司各部门经理开展了会审，没有提出进一步的修改意见，总经理张志在文件首页批准处签字完成确认。  3参加会审人员进行了签字确认。  4课题组长邓凌峰作会议总结，通过设计确认。  5对各阶段进行测试。  参加确认人员：企业设计人员、专家、客户方相关人员  提供了专家确认记录，专家人员有：王景瑞、赵月里、侯鑫辉、张德安（项目组长）等  确认日期：2020.10.24  确认结论：系统功能完备，运行安全稳定，同意该项目通过验收 |  |
| 设计开发输出 | 8.3.5 | 设计和开发输出记录：  满足输入要求  启天互联网舆情数据中心软件系统功能测试流程  启天互联网舆情数据中心系统检测报告  输出采购和服务提供的信息  启天互联网舆情数据中心系统开发流程：内网系统软件  包含或引用产品的接收准则  启天互联网舆情数据中心系统产品说明书  编制关/重件（特性）明细  启天互联网舆情数据中心   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 器件规格 | 数量 | 备注 | | 显示器 | 8台 |  | | 电脑 | 8台 |  | | idea、JDK1.8、ElasticSearch、mongoDB、Redis、MySql5.6 |  |  | | RED | 8 |  |   关键/重要件（特性）项目明细表，在设计文件、设计图样和组件目录上作相应标识  审批：张志 2019.10.25 |  |
| 设计开发更改 | 8.3.6 | 目前无设计开发变更发生。 |  |
| 设计与开发 | 8.3 | ●另抽2020-04-01“移动应用一站式服务平台”研发项目 ，均有研发方案策划、设计输入、设计输出、设计评审、设计验证、设计确认等环节，不再赘述，只对各环节进行简单描述。  ●提供“移动应用一站式服务平台” 项目开发计划，包括需求分析、概要设计、详细设计、人员职责、评审、验证、试运行、验收等阶段。  --抽设计计划书 下达日期2020-04-01 完成日期2020-08-31  ●阶段划分及主要内容 完成时间 责任人  需求调研 了解客户和市场诉求 2020-03-02 李琪磊  原型制作 根据客户诉求设计原型 2020-04-16 李琪磊、康许卓  开发 数据设计 2020-07-02 邓凌峰、高铭、李一鸣  功能开发 2020-08-07 邓凌峰、高铭、李一鸣、段龙凯、刘晗哲等  功能自测 2020-08-14 李一鸣、高铭、王建茹、田艳艳  测试 根据产品需求测试 2020-08-24 赵月晖  Bug回归测试 2020-08-27 赵月晖  线上确认 2020-08-31 赵月晖  ●查“移动应用一站式服务平台”需求分析说明书。包括概述（名称与版本、背景与目标、开发原则等）、系统总体描述（应用环境、部署图、功能点综述等）、业务结构模块（检测任务创建、检测引擎调度（行为分析引擎、安全漏洞分析引擎、个人隐私合规分析引擎）、检测结果预览、检测报告下载、任务管理、系统设置、用户管理等）、性能需求描述（稳定性、可操作性）、功能点汇总、运行环境规定等。适用的法律法规：GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》、GB/T9385-2008《计算机软件需求说明编制指南》等.  --查“移动应用一站式服务平台”项目概要设计。包括：总体设计、系统环境描述、系统总体结构设计、系统功能设计  其中系统功能设计包括：检测任务创建、检测引擎调度（行为分析引擎、安全漏洞分析引擎、个人隐私合规分析引擎）、检测结果预览、检测报告下载、任务管理、系统设置、用户管理功能模块等。  查“移动应用一站式服务平台”系统详细设计说明书，内容包括：引言、总体设计、程序描述（检测任务创建、检测引擎调度（行为分析引擎、安全漏洞分析引擎、个人隐私合规分析引擎）、检测结果预览、检测报告下载、任务管理、系统设置、用户管理功能模块）等。  查“互联网大数据信息服务中心”系统用户手册。主要包括：系统运行配置、系统运行及概要、常用操作介绍、系统管理、其他功能等内容。  --查：“移动应用一站式服务平台”系统需求分析评审记录、概要设计评审记录、详细设计评审记录等文档，包括评审目的、评审内容、评审结论等。  评审人 项目研发团队， 批准：邓凌峰  提供“移动应用一站式服务平台”系统测试分析报告，内容主要包括：测试计划内容（检测任务创建、检测引擎调度（行为分析引擎、安全漏洞分析引擎、个人隐私合规分析引擎）、检测结果预览、检测报告下载、任务管理、系统设置、用户管理模块），测试方法，测试环境与测试辅助工具，测试完成准则；测试内容；测试意见等。  测试人：赵月晖 2020-08-31  ●提供了“移动应用一站式服务平台”系统验收意见：系统运行一切正常，通过验收。验收项目齐全、内容完整，有甲方签字认可。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 编制《研发和服务提供控制程序》，对研发过程进行控制  a) 获得规定以下内容的文件化信息：  1） 研发的产品、提供的服务或执行的活动的特征：  与组织的研发产品及服务有关的法律法规：产品质量法、合同法、消费者权益保护法、信息安全法等；  国家标准、行业标准，GB/T8566-2007《信息过程 软件生存周期过程》、 GB/T9385-2008 《计算机软件需求说明编制指南》、GB/T 9386-2008《计算机软件测试文件编制规范》、GB/Z18493-2001 《信息技术 软件生存周期过程指南》、GB/Z18914-2002 《信息技术软件工程CASE工具的采用指南》等；以上信息能够指导研发服务  2）要达到的结果：研发的产品能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及产品使用性能/功能要求及售后服务承诺。  b) 获得和使用适宜的监视和测量资源：  可获得和使用适宜的监视和测量资源：软件：jira记录bug  抽测试软件确认报告  确认时间：2019.7.26  确认结论：测试软件，经过确认，为最新版本，软件运行稳定可靠，能满足公司计算机软件研发中测试的需要  确认人：邓凌峰  c) 在适当阶段进行监视和测量，以验证过程或输出的控制及产品和服务的接收准则已得到满足；  d) 使用适宜的设备和过程环境；  公司主要办公、研发设施: 电脑、设计软件（idea、JDK1.8、ElasticSearch、mongoDB、Redis、MySql5.6）、打印机等  基本满足要求。  过程环境：详见 7.1.4 审核记录  e）指派胜任的人员， 企业技术人员取得CCNA、CIW、SCJA、CISP等国际国内知名的认证证书的有20人公司设计人员有多年设计经验，从事软件开发人员是软件专业研究生毕业，经确认符合要求  f) 需确认过程：需求分析  对分析设施（软件）、人员、开发流程等进行了确认  确认时间：2020.3.20，确认人员：邓凌峰  g) 实施防止人为错误的措施：  现场查验：原材料进货检验均有检验员签字后方可放行；  研发过程的控制由各自工序检验合格后（白盒检测、自带检测程序），方可放行；  成品的检验必须经主管技术负责人检验、测试、确认后，项目负责人签字方可交付。  上述措施实施有效。 |  |
| 标识和可追溯性  产品防护 | 8.5.2  8.5.4 | 该部门使用配置工具ANYL，在编码、单元测试阶段使用名称和版本号，标识测试过程使用测试问题卡中的发现人/日期、修改人/日期、确认人/日期等信息标识测试进度和状态。  测试问题记录卡，主要内容：模块编号、错误现象、发现人/日期、修改人/日期、确认人/日期、确认结果。  该部门开发完的数据库脚本、程序集放在版本服务器上，版本服务器放在公司内网里，与外网做逻辑隔离，内网边界安装防火墙等安全设备，防止版本服务器被非法侵入。版本服务器安装单机版防病毒软件，防止版本服务器感染病毒。版本服务器上的数据定期备份到另外一台服务器。  上述安全防护措施可以满足该部门对产品防护的要求。  该公司代码编写规范和测试规范规定，在软件编写阶段发现的BUG，根据不同等级进行处理，直至满足设计要求为止。 |  |
| 变更的控制 | 8.5.6 | 企业目前主要业务为软件开发，开发流程未发生变化。从其作业指导书、操作规程和设计开发记录、测试记录、销售记录等形成文件的信息来看未发生更改。  若产品的服务发生变更，由研发部填写《产品/服务变更通知单》，由领导进行评审，并存档。 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | ●依据的标准有：GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》、GB/T9385-2008《计算机软件需求说明编制指南》、GB/T9386-2008《计算机软件测试文件编制规范》等。  ●产品检验有原材料、设计过程检测，成品测试确认等方式  1）原材料采购主要是办公设施、设计软件、测试软件的的采购  2）查过程验收、测试确认记录；  --提供“启天互联网舆情数据中心”测试确认报告。  1：能够实现以关键词为基础，100字左右归纳文章大意  2：热点自动发现：能自动识别热点新闻事件，发现网民关注焦点和热点  3：热点自动追踪：能通过趋势分析图和传播链分析图等技术了解热点事件的报道趋势  4：网络热词自动挖掘  确认结论：系统功能完备，运行安全稳定，同意该项目通过验收  测试人：企业设计人员、项目组长、客户技术人员、专家等  测试日期：2019年 10月24日  其余内容详见8.3.4条款的审核  --提供2020-04-01“移动应用一站式服务平台”研发项目” 的测试、确认记录  验收项目齐全、内容完整，有项目方、甲方签字  验收意见：符合要求。  日期：2020.8.31  其他内容详见8.3条款的审核  经查，符合要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | 制订《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。在原材料进货验收中出现的不合格可进行退货处理，在项目开发过程中出现的不合格品可进行返工处理，在项目交付后出现不合格可进行安排人员现场调试。  提供了“基于CNS性能的飞机安全间隔分析”的《测试问题总结卡》，共发现了8个Bug，注明了“等级、类型、频率、时机”等信息。 |  |

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/技服部； 主管领导：王丽强/赵月晖 陪同人员：李红红 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2020.9.13 |
| 审核条款：5.3/6.2/8.2/8.1/8.5.1/8.5.3/8.5.5/8.6/8.7/9.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●研发部负责人：王丽强/赵月晖  ●手册规定了销售部/技服部职责：  销售部  1各项目标书的制作；  2负责产品销售的验证和确认工作；  3负责销售中不合格品的处理；  4负责产品销售过程配置管理。  5负责顾客满意度调查。  技服部  项目现场协调，产品现场实施部署，配合项目落地及后期使用培训。  ●负责人清楚其职责。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况（2020.6.30）  1、合同评审率100% 100%  2、顾客满意率95% 97%  3、技服及时率率100% 100%  ●从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●策划了下列内容：  1、产品：计算机及外围辅助设备、安防产品的销售，制定了质量目标。  2、规定了销售的流程：业务洽谈---签订合同---销售部下发《请购单》---行政部采购---物资到货---入库---出库---《送货单》---客户签字确认---售后服务  3、编制了销售工艺文件：《采购流程与制度》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《产品三包规定》、《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制度》等。  4、收集了相关法律法规：质量法、公司法、合同法、招标投标法等。  5、销售及技术服务设施：电脑、汽车、笔记本、打印机、传真机等，基本满足要求。  6、质量记录：在产品实现策划过程中，共形成质量记录多份。  ●过程的策划符合要求 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | ●公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。  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及时处理和答复。到目前为止，未发生顾客不满意及投诉现象。 |  |
| 与产品有关要求的确定 | 8.2.2 | ●查公司产品销售合同  ——合同签订日期为2019年7月25日合同编号：QT-ZZ-2019041  供方：河北启天电子技术有限公司  需方：中共河北省委网络安全和信息化委员会办公室  项目名称：互联网智能化大数据分析平台（含硬件销售）  技术要求：客户的功能、性能要求：分为两部分（数据中心建设、应用系统）  交货时间：2020.10.24  ——合同签订日期为2020年6月10日合同编号：QT-ZZ-2020010  供方：河北启天电子技术有限公司  需方：中共河北省委网络安全和信息化委员会办公室  项目名称：河北省舆情信息报送系统建设（含硬件销售）  技术要求：客户的功能、性能要求：分为两部分（数据中心建设、应用系统）  交货时间：2020.8.31  ——合同签订日期为2020年8月15日合同编号：QT-WYH-2020031  供方：河北启天电子技术有限公司  需方：国家计算机病毒应急处理中心  项目名称：动应用分发渠道APP采集平台项目（含硬件销售）  技术要求：客户的功能、性能要求：分为两部分（数据中心建设、应用系统）  另抽其他合同5份，均进行了评审 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.3  8.2.4 | ●查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》  评审日期：分别是2019.7.24、2020.6.9、2020.8.14，评审在合同签订之前进行。符合要求。  ●评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求、包装要求 6 项。评审结果：全部通过。  ●公司目前暂无合同更改情况。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | ●销售部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求，在合同正式签定之前，进行合同评审，填写《合同评审记录》。签订合同之后，依据合同要求和公司库存状况，制定《采购计划》由采购部实施采购。 ●查见该公司的《岗位任职条件》、《采购流程与制度》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制度》等管理、作业及检验文件对服务提供过程进行控制。  ●销售的流程：业务洽谈---签订合同---销售部下发《请购单》---行政部采购---物资到货---入库---出库---《送货单》---客户签字确认---售后服务。  1、查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。  2、销售部经理正在与顾客国家计算机病毒应急处理中心电话沟通软件设计及建设的时间的具体事项。  3、现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。  ●产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见8.2.1审核记录。经查基本符合要求。  ●部门主管负责对销售过程的服务质量进行监督检查。  查见《销售服务过程质量检查考核记录》，内容包括：考核项目、要求、考核办法、考核情况、判定、检查人、检查日期等。  抽查见2020.6.30刘丽娟的《技术服务过程质量检查考核记录》，工作环境、工作态度、工作效率、与客户的沟通、客户反馈等方面的检查结果均为合格。检查人：赵月晖。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | 8.5.3 | ●该公司顾客财产主要为客户信息及相关数据，由研发部做好信息及数据保密工作。  查见《顾客名单》，内容包括：顾客名称、项目名称、地址、联系人、联系电话。  ●以上顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | ●查软件系统交付情况：专人介绍使用以维护注意事项，均由专业人员负责检验， 检验运行正常后交付使用。  ●公司以市场及业务情况进行设计开发和下单委托采购，下单过程中产品的技术资料和委托合同及记录等相关资料，内容齐全； 现场观察及查阅安装和检验记录能反映客观情况。  ●软件系统安装过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，软件系统交付前均经上级批准后方可交付客户。  ●产品交付至客户，公司办公室通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | ●编制了《采购流程与制度》，包括每种产品进货检验项目等 。  ●收集了销售产品的相关标准：公司法、合同法、招投标法、质量法、标准化法、《中华人民共和国网络安全法》的相关国家标准、行业标准、国家标准：GB/T 9813.1-2016 《计算机通用规范 第1部分：台式微型计算机》  GB/T 9813.2-2016 《计算机通用规范 第2部分：便携式微型计算机》  GB/T 9813.3-2017 《计算机通用规范 第3部分：服务器》  GB/T 9813.4-2017 《计算机通用规范 第4部分：工业应用微型计算机》等。  ●提供每批产品进货验证记录：记录了进货情况及检验情况。  ——查：2020年4月 10日 采购清单检验记录  产品名称：台式电脑  检验项目： 进货数量、品牌、型号、合格证、说明书等  验证结果：合格 验证人：张晓 2020.4.10  ——查：2020年4月13日 采购清单  产品名称： 摄像头、监视器、显示屏等  检验项目：进货数量、规格、合格证、安全标志等  验证结果：合格 验证人：张晓2020.4.13  ●销售部规定按月对销售服务质量进行考核，但未提供2020年8月对销售服务质量进行考核的证据  ●另抽上述产品的其他日期的进货验证记录，同上，符合要求。  ●询问检验员对产品检验依据标准、客户要求清楚，检验项目及要求清楚。 | N |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | ●制订《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。在原材料进货验收中出现的不合格可进行退货处理，在项目开发过程中出现的不合格品可进行返工处理，在项目交付后出现不合格可进行安排人员现场调试。  ●提供了“河北省舆情信息报送系统建设”的《测试问题总结卡》，共发现了8个Bug，注明了“等级、类型、频率、时机”等信息。 |  |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | ●公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  ●提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。2020年3月底和6月底对顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。显示2020年1-2季度顾客满意率97%。 |  |