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：周建民/卢若尘 | 判定 |
| 审核员： 张星 吴思彦 审核时间：2020年11月04日 |
| 审核条款：4.1，4.2，4.3，4.4，5.1.1，5.1.2，5.2.1，5.2.2，5.3，6.1，6.2，6.3，7.1.1，9.1.1，9.3，10.1，10.3 |
|  |  | 确认受审方名称：北京数博智云信息技术有限公司  注册地址：北京市昌平区回龙观东大街338号创客广场A2-05-010  办公地址：北京市昌平区回龙观东大街338号创客广场A209  经营地址：北京市昌平区回龙观东大街338号创客广场A209  资质确认：营业执照真实有效。  审核范围：应用软件服务（不含医疗软件）  总经理：周建民，管理者代表：张静。 | Y |
| 组织及其环境 | 4.1 | 北京数博智云信息技术有限公司主要技术及管理层为联想神州数码技术出身，从事行业近20年，积累了大量行业信息及经验，企业日常管理及项目管理多数参照联想神州数码工作经验，有项目管理系统为开源软件，网络有更新企业会视情况决定是否更新，日常人员管理用钉钉，均不需要企业进行管理更新。目前企业研发软件主要针对军工及农业行业，对这类大型国企、央企的管理系统从数据入手，对数据进行管理、分析，清洗。  销售模式为投标。  公司于2020年3月10日依据GB/T19001-2016标准对质量手册\程序文件进行修订，目前版本为A/0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.  符合要求. | Y |
| 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《相关方列表》，写明相关方的需求和期望主要表现如下：  客户：产品价格合理，性价比高；持续稳定的销售服务能力；按约定时间交付。  供方：交易价格公平合理、按约定时间付款  员工：提供岗位培训及晋升加薪机会  制表人：刘宇强 批准：周建民2020.3.10 | Y |
| 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10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。  管理体系范围：应用软件服务（不含医疗软件） | Y |
| 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。 | Y |
| 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》信息技术 软件生存周期过程一GB/Z 18493-2001信息技术 软件生存周期过程二 GB/T 8566-2007计算机软件文档编制规范 GB/T 8567-2006计算机软件需求规格说明规范 GB/T 9385-2008 计算机软件测试文档编制规范 GB/T9386-2008  软件工程术语标准 GB/T 11457-2006信息技术 软件生存周期过程 四GB/Z 18493-2001信息技术 软件生存周期过程 GB/T 8566-2007计算机软件文档编制规范 GB/T 8567-2006计算机软件需求规格说明规范GB/T 9385-2008 计算机软件测试文档编制规范 GB/T 9386-2008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。 | Y |
| 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。 | Y |
| 方针 | 5.2.1 | 质量方针：科学管理，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。 | Y |
| 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。 | Y |
| 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。  企业经营上的风险主要在交付能力及客户配合度上；企业人数有限，但企业客户主要为大型国企、央企，项目复杂度较高，影响企业项目交付时间；措施：有大型项目是临时招聘项目人员，但主要技术及研发人员为企业股东，临时招聘人员不接触技术核心。  客户配合度的高低也对企业造成威胁：配合度过高，加大项目负责程度，影响交付时间；配合度过低，企业不能较快了解客户状况，无法导入数据，从而影响交付时间；措施；从客户领导入手，从上而下入手。对技术人员进行培训，能够恰当与客户沟通交流。  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。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 总的质量目标为：  1软件开发合格率100%；  2、技术服务质量合格率100%；  3顾客满意率≥95%  2020年3月至2020年10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96%。公司的质量目标已分解到相关职能部门。 | Y |
| 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。 | Y |
| 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22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。 | Y |
| 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。 | Y |
| 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2019年9月15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：评价本公司质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。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：从质量方针、目标、质量管理体系运行、内审和纠正措施、顾客反馈意见、销售及服务的符合性、资源的提供等方面进行了分析，管理体系运行稳定、适宜。  上次管理评审改进措施已按时完成。  A．组织员工对某些重要条款进行学习，如：7.5.3文件化信息的控制；  B．建设网站，增强公司市场的推广能力。  抽改进措施完成情况，正在进行中，监督审核时关注。  质量管理体系无变更需求。 | Y |
| 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。 | Y |
| 资质验证  顾客投诉  国家抽检  法律法规文件 |  | 提供营业执照原件真实可信.  顾客投诉情况：未发生  上级检查情况：未发生  主要用于投标，未发现违规使用证据  质量抽查：体系运行期间未进行抽查情况。  在体系运行期间未发生重大质量安全事故。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员：刘宇强 | 判定 |
| 审核员：张星 吴思彦 审核时间：2020年11月04日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.2，7.1.3，7.1.4，7.1.6，7.2，7.3，7.4，7.5,8.2 8.4，9.1.1，9.1.3，9.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责目标完成情况的统计  负责人员聘用，培训，能力、意识的培养  负责公司会议的组织、沟通效果评价  负责文件和记录的管理  负责设备和设施的管理  负责现场工作环境的维护  与顾客有关的要求；采购过程控制  协助管理者代表组织内部审核  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。 | Y |
| 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、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%）  2019年3月至2019年10月目标完成情况：均完成，符合要求。 | Y |
| 人员 | 7.1.2 | 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、软件开发人员内审员，提供了岗位职责权限及任职要求。对特殊岗位人员已进行合理配置及变更控制，新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种。 | Y |
| 基础设施 | 7.1.3 | 配备了电脑、打印机、传真、电话等办公设施、配备了无线网络。提供了《办公设备清单》主要有台式电脑、笔记本电脑、打印机、服务器等办公设备，基本能满足服务需要。  综合部设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。电脑等维修保养由使用者自行解决，自己无法解决时由技术人员进行维修，无记录。 | Y |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 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。  查存储设备机房环境情况，机房配备了空调和温湿度计，现场设备无异常情况。经部门主管介绍机房温度要符合《GB2887-2011 计算机场地通用规范》中温度和湿度的要求。  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。 | Y |
| 组织知识 | 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。  询问部门负责人称，公司定期进行技术培训，由项目经理或技术负责人进行技术知识的培训。每周进行一次例会，交流项目实施过程中的经验教训等。  外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。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》、《中华人民共和国知识产权法》、《中华人民共和国合同法》、ISO9001:2015标准《中华人民共和国安全生产法》软件生存周期过程一GB/Z 18493-2001 软件生存周期过程二GB/T 8566-2007计算机软件文档编制规范 GB/T 8567-2006计算机软件需求规格说明规范GB/T 9385-2008 计算机软件测试文档编制规范 GB/T9386-2008软件工程术语标准 GB/T 11457-2006信息技术 软件生存周期过程 四GB/Z 18493-2001信息技术 软件生存周期过程 GB/T 8566-2007计算机软件文档编制规范 GB/T 8567-2006计算机软件需求规格说明规范GB/T 9385-2008 计算机软件测试文档编制规范 GB/T 9386-2008等  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 | Y |
| 能力 | 7.2 | 查：员工岗位能力评价表  对岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价  抽人员能力：  王峰 男 高级信息系统项目管理师  另抽各部门负责人能力评价，符合要求  查有内审员任命书：任命“张静”“刘宇强”为管理体系内审员。  查《2020年度培训计划》  策划实施内容有GB/T19001-2016 标准培训、内审员培训、研发人员技术培训、法律法规培训等共10项培训安排。  编制：张静 批准：周建民 2020.03.10  抽培训记录：  2020.4.16培训内容：  1．1．体系文件的分类  2．质量手册内容  A．体系的覆盖范围及标准的不适用情况  B．组织机构及职责权限划分  C．质量管理体系的主要过程及相互关系  D．其它  3．程序文件内容  4．第三层次文件  5．相关质量记录  6．各部门运行要求  7．其它  培训及考核结果记录：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：周建民  2020.7.19培训内容：  1、人力资源管理规定  2、员工休假制度  3、办公区管理规定等  培训及考核结果记录：培训效果良好，符合要求  评价人：周建民  另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 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，及对方针的了解，能够正确回答。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 公司的内外部沟通每天都在进行，内部沟通包括：部门与部门之间、员工与员工之间的沟通等；外部沟通包括：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等，沟通的方式有：会议、数据信息传递、网络传播等方式，通常沟通的事项和内容包括：质量环境发生重大变化、顾客和其他相关方的要求发生变化、QMS范围发生变化、QMS及过程的调整和变更、质量方针和目标、各种策划输出、顾客满意度、产品和服务的符合性、顾客投诉和不符合情况等，综合部负责内部、外部沟通。  符合要求。 | Y |
| 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、程序文件、作业文件、外来文件、各类记录等。已建立“受控文件清单”。  查：公司于2020年3月10日依据ISO9001-2015版标准对《质量手册》、《程序文件》进行修订，目前版本为A/0版。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、名称、接收人、日期等。 目前无回收记录。  查《受控文件清单》内容有质量手册、程序文件、作业文件等，版本A/0版，日期：2020.3.10，总经理批准实施。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》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、保存部门、保存期限。  现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 | Y |
| 与顾客有关的要求 | 8.2 | 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《客户抱怨投诉处理表》，体系运行以来未发生客户抱怨投诉情况。  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：航天科工网络信息发展有限公司 项目名称:数据资源共享服务平台-数据资产规划体系建设项目  写明了质量技术标准及产品包装、交货方式、时间、验收及异议、售后相关服务、所有权、违约责任等  签订时间：2020-3-15  有双方签字盖章，符合要求。  抽评审记录：评审内容：技术要求、交付时间、验收、售后服务等  参与人：各部门负责人  批准：周建民2020年3月14日  客户：中国航天科工防御技术研究物资供应站  项目：数据编码管理系统建设项目  写明了项目要求、甲乙方权利义务、付款方式、不可抗力、保密条款等内容  签订时间：2019-9-1  有双方确认签字。  评审记录：评审内容：技术要求、交付时间、验收、售后服务等  参与人：各部门负责人  批准：周建民2019年8月31日  另抽其他合同及评审记录，均保存完好，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。自体系建立以来，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。 | Y |
| 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》  查《供方评定记录表》，供方名称：北京凯天捷通科技有限公司：笔记本电脑、天猫山海旗舰店：办公用品、天章京东自营官方旗舰店：办公用品。评价人：刘宇强 ；评价结论：同意列为合格供方。批准人：周建民。并附有供方的资质证明等，内容齐全，符合要求。评价日期：2020年3月10日  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。  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，由综合部负责采购。  经查综合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，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。 | Y |
| 监测、  分析与评价 | 9.1.1  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)对质量目标完成进行了统计，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。  通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等  根据对应对风险措施评价分析，公司仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 | Y |
| 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2020年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96%，超过了质量目标要求，目标完成 | Y |
| 内部审核 | 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9月10日，依据策划的要求实施了审核。  内审员：张静、刘宇强  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：  “2020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：这次内审是比较成功的审核，同时也发现我公司的质量管理体系运行基本是正常的、有效的。  对内审控制满足要求。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：冯海文/卢若尘 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年11月04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 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 部门目标：  1、软件交付合格率100%（软件交付合格数/总数\*100%）  2、软件交付及时率100%；（交付时间准确数/总次数\*100%）  3、研发变更率小于5%（设计变更数/总数\*100%）  2020年3月至2020年10月目标完成情况：均完成 。 | Y |
| 监视测量资源 | 7.1.5 | 测试工具主要为测试过程中涉及的检测软件。  测试软件有JDK、Axure RP、Sublime Text 3、MySQL、Google Chrome、禅道，均为正版软件，网上自动更新。  使用前对测试工具进行确认，支持对测试用例的分类和分层管理，测试用例可在线编辑，可支持Excel格式的导入导出，支持与功能需求和测试需求相关联。  抽：测试软件确认报告  测试软件，经过确认，为最新版本，软件运行稳定可靠，能满足我公司应用软件服务（不含医疗软件）需要。  确认人：董吉利  日期：2020年3月10日  目前无因测试软件原因造成研发产品不合格。 | Y |
| 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、软件开发流程：立项--需求分析--概要设计--详细设计—研发（架构搭建、分工、研发、评审）测试—验收  无需确认过程：无  二、确定了相应的质量目标， 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、软件测试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。 | Y |
| 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》《研发规范汇编》等进行控制。本年度已经完成的项目3个，正在研发的项目4个  抽工业互联网标识解析供应链管理系统项目资料：  工业互联网标识解析供应链管理系统项目策划  供应链管理是一种现代管理和方法，是利用计算机网络技术全面规划供应链中的物流、信息流、资金流等，实行计划、组织、协调与控制，采用系统方法整合供应商、生产制造商业务流程，提高企业的合作效率，是产品以正确的数量、质量、在正确的时间、地点、以最佳的成本进行运输交付。 以标识解析系统为基础，建设供应链管理平台集成应用，实现上下游企业数据共享、协同应用，推动XX工程率先成功建立核电工业互联网集成应用。 在物流管理方面，以订单按期交付为基础物流过程可视为目标，引导制造商合理控制生产节奏，协助运输方调配合适运输工具，设计高效装运计划，帮助采购部门持续优化采购策略，提高零部件库存周转率，降低库存成本，建立实时的物流跟踪，利用区块链技术，实现全程物流可追溯，结果可分析，物流中转有斜街，实现流程优化，帮助客户、供应商、运输商彼此减少了信息资源多次确认的工程，信息公开透明化的同时提升了物流管理效率。  研发项目预计周期  本项目阶段划分：    。。。。。。  研发项目内容及任务：  内部系统集成   SPM系统数据集成  设备BOM，材料BOM，通过SPM同步的excel来集成数据   PIP系统数据集成  请购单、采购合同、合同执行、采购质量计划、监造检查单、监造放行单、装箱单，通过PIP系统对应的大数据来集成数据  企业门户集成  单点登录，在IE8的门户上弹出chrome浏览器访问   标识解析系统集成   标识解析对应元数据定义  设定产品（设备和材料）数据、项目、设计图纸、采购合同、生产进度、质量计划、装箱单、发运单及物流跟踪状况各个节点的上标识解析系统权限的定义   设备购申请单、采购合同、合同执行、发运单、发运单签收信息   箱箱号信息  生产进度、采购质量计划、监造检查单、监造放行单  区块链系统集成   智能合约上区块链的智能合约的编写   基础上链物流商上链、供应商上链、管理权限上链、查看权限上链   业务上区块链的设置设定设备跟踪、质量计划、往来账务上区块链的节点具体设置，设置完成后，可以把对应设置的数据推上区块链上。链上信息获取链上信息获取接口，供对应业务节点从区块链获取信息的接口。   链上标识分配在区块链系统中根据规则分配设备和材料的标识。   设备全生命周期上链设备从项目、图纸设计、采购合同、生产进度，装箱信息、出货信息、物流调度信息、运输状况，现场签收结果。   质量上链质量计划、监造检查单，监造放行单。   往来账上链物流商的往来账务。  。。。。。。。  人员均为计算机相关专业毕业且有一定工作经验，能力符合要求。  结论分析：支持立项，方案可行。  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。经费由综合部按需要下发。  编制：田金刚 日期：2020/6/8  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/ 2020/6/8。软件设计开发说明书制定是否合理/ 2020/9/15  确认计划：方案完成后进行确认。  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：周建民2020/6/8  查看项目的设计输入内容：  目标：标识解析供应链平台集成着重关注核电行业工程阶段采购、物流、仓储的高效管理，通过产品标识，运用先进技术，实现互联互通。利用先进技术及信息化工具，以标识解析核心系统为基础，建设标识解析供应链平台集成应用，实现上下游企业数据共享、协同应用。最终实现提升建设管理水平，降低采购成本，降  低库存水平，系统需做到以下目标：1) 全程可控 2) 完整可追溯3) 共享可信基于区块链，物流数据全程公开一致，保证上下游企业可信度。4) 优化管理。  2 适用的产品标准和法规要求：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》  3、其它要求  编制/日期：田金刚/2020/6/8 批准/日期：周建民/2020/6/8  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，但未进行记录，已开不符合。  输出内容：需求规格说明书、开发计划、概要设计、详细设计、数据库设计说明书、测试计划、测试报告、测试用例、用户手册等。  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：2020/9/17  抽：设计开发验证报告  项目名称：工业互联网标识解析供应链管理系统项目  项目经理：田金刚 验证方式：测试验证  人员：张天韧、陆辟地等  验证内容； 功能、性能  验证结论：符合要求2020/9/17  确认方式 ：客户验收单  验收内容：  该项目提供的产品数量、服务人工时、功能等是否与合同该节点付款要求相符；  该项目提供的培训或其他的服务合同该节点付款要求相符  该项目提供的测试报告、培训文档、保修卡等文档是否齐全  验收结论：  具体验收情况：  一、 项目组依照合同约定及批准的进度计划如期完成功能开发，包含：   采购管理（项目、供应商、设备管理、采购协同）   物流管理（运输工具、司机、运输线路、运费计价、运输管理、往来账）   公告、系统管理(组织权限)。  经过系统的测试与试运行过程，自检达到验收条件；  二、依据验收方案进行验收：  系统运行稳定、安全、可靠，达到合同约定验收标准  参与人：洪善建、张俊健、关忠全、陈文、彭朝峰等  验收结论：验收合格。  时间：2020年 10 月 20 日  目前项目设计和开发尚未发生更改情况。  现场抽正在研发的４个项目资料，均保存完好，符合要求。 | N |
| 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《产品和服务的设计开发控制程序》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《测试规范》等作业指导书和《设计说明书》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测试软件：JDK、Axure RP、Sublime Text 3、MySQL、Google Chrome、禅道，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  按《测试计划》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。  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“企业ERP精华版-云服务平台”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。  提供了开发计划、需求说明书等  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。  抽查工业互联网标识解析供应链管理系统项目需求规格说明书、开发计划、概要设计、详细设计、数据库设计说明书、测试计划、测试报告、测试用例、用户手册等文档，按策划要求编制。 | Y |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 1、标识：公司在《软件开发管理规范》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：合同/协议-验收报告-测试报告→软件开发记录→软件开发方案  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 | 策划方案中规定了设计更改时的流程及规范，变更发起人需将信息传达到相关人员。目前无设计开发更改记录。 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | 公司按照《产品和服务的设计开发控制程序》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：ＸＸＸ企业工业互联网标识解析供应链管理平台项目代码记录：  源代码均保存完好，符合要求。  抽ＸＸＸ企业工业互联网标识解析供应链管理平台项目工作周报：  编写人：余龙  编写日期：2020.0６.02――８日  重要工作任务：项目启动、项目计划、需求调研、项目范围确定  交付物：国核工程-工业互联网标识解析供应链管理平台-项目启动会.pptx、国核工程-PM-项目主计划V1.0.pdf、业务流程图、项目范围说明  。。。。。  测试用例：  用例编号　　模块 测试标题 预置条件 测试输入 测试步骤 预期结果 份类 等级  0255 页面查看 查看/链接 "1、具有权限的用户登录，  2、点击物流跟踪--基础信息--运输线路  3、查看" "2、进入运输线路列表  3.1、页面字段显示与原型一致  3.2、布局合理  3.3、分页显示正确" UI 1-基本功能  0256 查询 查询 1、在查询项输入线路编号，点击查询 "1.1、查出符合条件的记录  1.2、支持模糊查询  1.3、没有符合条件的记录显示暂无数据" 正向 1-基本功能  0257 清空 1、点击清空 1、清空查询输入框内容，并查出全部的记录 正向 1-基本功能  0258 新增 查看/链接 "1、点击新增  2、查看" "1、进入新增页面  2.1、页面显示正确  2.2、页面布局合理" UI 1-基本功能  0259 正常新增 1、在新增页面，输入线路编号、选择起点终点、输入公里数，点击保存 "1.1、新增记录成功  1.2、列表增加一条记录" 冒烟 1-基本功能  0260 选择起点终点及站点 "1、在新增页面，点击起点终点及站点，  2、搜索地点  3、移动地图  4、点击确认位置" "1.1、点击进入地图页面，  2、定位到当前搜索的位置  3、可以移动地图  4、地理位置回显至对应的位置  " 正向 1-基本功能  0261 验证编码输入已存在的编号 1、在新增的页面，运输线路编号输入已存在的编号，其他输入正确，点击保存 1、新增失败，给出相应提示 正向 2-重要  0262 验证必填项 1、在新增页面，必填项不输入，其他信息输入正确，点击保存 1、新增失败，给出相应提示 正向 2-重要  0263 验证格式输入 1、在新增页面，输入内容信息，其他信息输入正确，点击保存 1、如果格式不正确给出相应提示；格式正确创建成功 正向 3-一般  0264 验证长度 1、在新增页面，输入内容，点击保存 1、大于系统设定的长度时，给出提示，创建失败；小于等于创建成功 正向 3-一般  0265 修改 查看/链接 "1、选择记录，点击修改  2、查看" "1、进入线路修改页面  2.1、线路编号、起点、终点不可以修改  2.2、字段回显显示正确  2.3、页面布局显示正确" UI 1-基本功能  0266 验证正常修改 "1、选择 记录，点击修改  2、修改内容，点击保存" 2.1、修改成功，进入列表页面，页面显示修改后内容 正向 1-基本功能  0267 "前提：无权限的人员登录  1、在修改页面，输入修改内容，点击保存" 1、修改失败，给出相应提示：暂无操作权限 正向 2-重要  0268 修改站点 "1、在修改页面，删除站点输入框内容，点击  2、搜索地点  3、移动地图  4、点击确认位置" "1.1、点击进入地图页面，  2、定位到当前搜索的位置  3、可以移动地图  4、地理位置回显至对应的位置  " 正向 1-基本功能  0269 验证必填项 "1、选择 记录，点击修改  2、必填项不输入，点击保存" 2、修改失败，给出相应的提示信息 正向 2-重要  0270 验证长度 1、在修改页面，输入内容，点击保存 1、大于系统设定的长度时，修改失败给出相应提示；小于等于设定的长度时，修改成功 正向 3-一般  …………  功能测试报告：  测试内容及测试方法  本次测试是对系统交付客户前的一次全面测试，测试类型包括功能测试、业务流程测试两种测试类型，测试对象包括可运行的系统。   采用黑盒测试法进行功能测试；   采用等价类划分、边界值分析、错误猜测法、风险分析等案例设计技术；   利用禅道测试过程管理工具进行项目策划、人员角色与权限控制、测试过程实时监控、测试实施过程中工作环境（禅道环境）的配置与管理；   利用禅道测试过程管理工具管理整个测试过程，包括需求管理、测试计划及案例设计管理、测试执行管理和缺陷跟踪管理；   利用禅道测试过程管理工具按测试阶段导出阶段性工作产品及分析视图；   对于每一阶段采取评审技术来保证测试过程中的阶段产品；  4. 测试环境：   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **序号** | **配置** | **机器类型** | **用途说明** | **操作系统** | **安装服务** | **数量** | **说明** | | 1 | 2核4G80G+带宽5M | VM | 反向代理；H5前端；官网 | CentOS7.4 64位 | nginx1.81 | 1 |  | | 2 | 2核4G80G | VM | SaaS应用服务器 | CentOS7.4 64位 | jdk1.8 | 1 | 要对外提供接口服务 | | 3 | 2核4G80G | VM | 大数据应用服务器 | CentOS7.4 64位 | jdk1.8 | 1 | 要对外提供接口服务 | | 4 | 4核8G 40G+200G | VM | 数据库 | postgreSql9.4 | postgreSql9.4 | 1 |  | | 5 | 8核16G 40G+200G | VM | 缓存数据库 | CentOS7.4 64位 | redis4.0 | 1 |  | | 6 | 2核4G80G | VM | oss应用服务器 | CentOS7.4 64位 | jdk1.8 | 1 |  | | 7 | 2核3G80G | VM | 运维服务器 | Windows 32位 | 内部云服务器运营平台 | 1 |  | | 8 | 2核4G80G | VM | 监控 | CentOS7.4 64位 | zabbix | 1 |  | | 9 | 4核8G 40G+200G+带宽5M | VM | EMQ | CentOS7.4 64位 | EMQ2.0 | 1 |  | | 10 | Master\*1：4核16G/120G系统SSD 80G数据SSD core\*2：4核16G/80G系统SSD 80G\*4数据SSD | VM | HDP |  | HDP6.3.2 | 1 | HDFS  HBASE  KAFKA  ZOOKEEPER |   测试结果  测试情况总结   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **序号** | **测试时间** | **天数** | **人数** | **发现问题** | | **1** | **2020年8月27日至2020年9月25日** | **22天** | **2人** | **262** |   功能测试问题分布    。。。。。。  测试结论  此次测试中，对系统，发现BUG 260个，占整个验收测试BUG总数（262个）的99％。具体每轮测试中功能测试问题可参考第6节测试问题汇总。  整体结论：整体系统功能通过修改后已基本解决，致命性和严重性BUG已全部解决，现有功能满足需求要求，运行稳定可以上线部署  抽需求规格说明书/概要设计/详细设计/数据库设计说明书/用户手册等，均保存完好，符合要求。  确认方式 ：客户验收单  验收内容：  该项目提供的产品数量、服务人工时、功能等是否与合同该节点付款要求相符；  该项目提供的培训或其他的服务合同该节点付款要求相符  该项目提供的测试报告、培训文档、保修卡等文档是否齐全  验收结论：  具体验收情况：  一、 项目组依照合同约定及批准的进度计划如期完成功能开发，包含：   采购管理（项目、供应商、设备管理、采购协同）   物流管理（运输工具、司机、运输线路、运费计价、运输管理、往来账）   公告、系统管理(组织权限)。  经过系统的测试与试运行过程，自检达到验收条件；  二、依据验收方案进行验收：  系统运行稳定、安全、可靠，达到合同约定验收标准  参与人：洪善建、张俊健、关忠全、陈文、彭朝峰等  验收结论：验收合格。  时间：2020年 10 月 20 日  抽其他项目资料，均保存完好，符合要求。  放行受控 |  |
| 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》，主要是BUG，均进行了整改，符合要求  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。 |  |