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、综合部 、技术部 市场部  主管领导 总经理：杨小军 管代：高文 陪同人员：汪甜甜 | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：2020.12.25 |
| 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； |  | 东方惠和科技集团有限公司 注册资金：1亿元人民币， 2016年10月26日成立，营业期限2016年10月26日至2036年10月25日，营业执照核准日期2020年03月13日，经营范围包括技术开发、技术推广、技术转让、技术咨询、技术服务；教育咨询；计算机系统服务；基础软件服务；软件开发；产品设计；经济贸易咨询；公共关系服务；会议服务；工艺美术设计；电脑图文设计、制作；企业策划；企业管理咨询；文艺创作；会议服务；翻译服务；数据处理；销售电子产品、仪器仪表、计算机软件及辅助设备、销售第一类医疗器械、第二类医疗器械、非医用消毒产品、非医用口罩、中草药原料；生产药品（限在外埠从事生产经营活动）；健康咨询、健康管理（不含诊疗活动）。  提供有企业营业执照：见附件  认证范围：计算机软件开发。认证范围在经营范围内。  查国家企业信用信息公示系统，企业无行政处罚、无异常经营记录、无违法失信记录。  对于企业的外包过程也进行了充分识别，公司外包过程；无  投诉或事故:无 政府主管部门监督抽查情况:无 |  |
| 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，管代高文 该公司分为 综合部、技术部、市场部  管理体系运行时间：2020年5月15日发布 ，2020年5月15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5月15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**：**  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。  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综合部负责考核，经总经理批准后实施，二阶段细查。 |  |
| 目标 |  | 产品开发合格率100%；  服务质量合格率100%；  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2、3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9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杨小军 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。 |  |
| 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 |  | 分解到综合部门的质量目标及完成情况如下：  培训计划完成率100%  文件发放受控率100%  项目技术支持及时率100%  2020年5月至2020年11月目标完成情况：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。  软件开发人员能力：  王晓静 本科 计算机科学与技术专业 毕业时间：2000.7.1  杜继强 专科 计算机应用技术 毕业时间：2020.7.24  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9月6日，依据策划的要求实施了审核。  内审员：杜继强审核组长） 汪甜甜（组员）  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。 |  |
| 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：  产品实现流程：  计算机软件开发 ；顾客沟通—合同评审—签订合同--立项--需求分析--概要设计--详细设计—客户确认--测试—交付使用  关键过程有：软件开发过程  需要确认过程：软件开发过程  为实现产品质量目标配置了相应人员 ；技术人员、开发人员、销售人员等。技术人员均经过专业培训等)；  租用办公用房，面积300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。  设计开发设备及监测设备：操作系统：windows10  开发工具：spring-tool-suite-3.9.6.RELEASE-e4.9.0  数据库：Mysql\_5.7.24  数据库可视化工具：navicat  界面设计：HBuilderX  数据传输测试工具：Postman  开发语言:Java1.8  执行标准 ：  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/T 9386-2008  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 五 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  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 |  |
| 设计开发过程控制情况 |  | 1.提供已完成设计项目。  项目内容：北京东方保险经纪有限公司旅游保险网  有相关的设计策划记录、控制记录、评审记录 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》。  监测设备：操作系统：windows10  开发工具：spring-tool-suite-3.9.6.RELEASE-e4.9.0  数据库：Mysql\_5.7.24  数据库可视化工具：navicat  界面设计：HBuilderX  数据传输测试工具：Postman  开发语言:Java1.8  公司通过设计开发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 |  | 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》，公司的采购主要是办公用品等的采购，提供有采购记录、采购申请等，内容符合标准要求。  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8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98%，符合目标≥95%的要求，目标完成。 | Y |
| 办公区域现场观察：与质量有关活动的现场观察 |  | 现场查看公司办公环境适宜，无异常。  经询问查看，注册地址：北京市通州区中关村科技园区通州园光机电一体化产业基地政府路17号025室。  生产经营地址：北京市朝阳区高碑店南岸一号西店村82-104，现场查看办公场所通道畅通，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，  二阶段审核重点：设计开发过程、销售过程、人力资源过程等  二阶段审核日期：2020.12.29 |  |