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：杜继强 陪同人员：高文 | 判定 |
| 审核员：李京田 姜惠萍 审核时间：2020.12.29 |
| 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、实施计算机软件的开发活动  2.对计算机软件的开发进行监督管理工作  3.负责不合格品的控制、计算机软件的开发 的放行  4.对应用计算机软件的开发 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：  项目交付合格率100%  项目验收合格率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：高文  批准：杨小军； |  |
| **基础设施** | **Q7.1.3** | **7.1.3基础设施**  租用办公用房，面积约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。  设计开发软件：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  提供设备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：杜继强。 |  |
| **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：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：计算机软件开发  1.规定产品目标和要求  2.提供了《设计开发控制程序》、《作业指导书》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 。  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  4.产品实现流程为：  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  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300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、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。 |  |
| 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。  项目名称：北京东方保险经纪有限公司旅游保险网  项目设计任务书  项目名称 北京东方保险经纪有限公司旅游保险网 起止日期 2020年4月—2020年7月  产品属性 软件开发项目 预算费用 600000元  依据的标准、法律法规及技术协议的主要内容：  主要标准、规程规范及有关企业技术要遵行最新版本的要求，包括但不限于以下内容:  《软件需求文档》  《概要设计说明书》  《软件详细设计说明书》  《中华人民共和国网络安全法》  设计内容：  本项目方便快捷的帮助旅行社线上购买旅游意外保险，及时保证游客的人身安全。主要功能有：个人信息、发票管理、账户管理、产品介绍、投保功能、保单查询、交易记录，保费结算。  设计部门 项目部 项目负责人 杜继强  总经理批示：  同意。    审批日期： 2020 年 4 月 19 日 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 项目开发计划  项目名称 北京东方保险经纪有限公司旅游保险网 起止日期 2020年1月—2020年7月  产品属性 软件开发项目 预算费用 600000元  职 责 设计开发人员 职 责 设计开发人员  开发文档 杜继强 开发人员 杜继强，韩燕，李建宇  测试人员 韩燕  资源配置（包括人员、设计理念、设计经费预算分配及信息交流手段等）要求：  1.项目设计小组成员：杜继强、韩燕、李建宇  2.经费预算为600000元；  3.杜继强为本项目负责人，统筹安排。  设计开发阶段的划分 设计开发人员 负责人 配合部门 完成期限  需求调研 杜继强 杜继强 设计部 2020年4月  概要设计 杜继强 杜继强 综合部 2020年5月  软件开发 杜继强、韩燕、李建宇 杜继强 技术部 2020年7月  软件测试 韩燕 韩燕 软件部 2020年7月  编 制:杜继强 审 核: 杜继强 批 准: 杨小军 日 期：2020.04.25 |  |
| 设计和开发输入 | Q:8.3.3 | 设计和开发输入清单      项目名称 北京东方保险经纪有限公司旅游保险网 产品属性 软件开发项目  设计和开发输入 设计指标：  本项目方便快捷的帮助旅行社线上购买旅游意外保险，及时保证游客的人身安全。主要功能有：个人信息、发票管理、账户管理、产品介绍、投保功能、保单查询、交易记录，保费结算。  依据的国家标准、行业标准、法律法规及协议要求：  主要标准、规程规范及有关企业技术要遵行最新版本的要求，包括但不限于以下内容:  《软件需求文档》  《概要设计说明书》  《软件详细设计说明书》  《中华人民共和国网络安全法》  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/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  技术关键及主要措施  使用分布式架构研发增大系统容量。我们的业务量越来越大，而要能应对越来越大的业务量，一台机器的性能已经无法满足了，我们需要多台机器才能应对大规模的应用场景。所以，我们需要垂直或是水平拆分业务系统，让其变成一个分布式的架构。加强系统可用。我们的业务越来越关键，需要提高整个系统架构的可用性，这就意味着架构中不能存在单点故障。这样，整个系统不会因为一台机器出故障而导致整体不可用。所以，需要通过分布式架构来冗余系统以消除单点故障，从而提高系统的可用性。因为模块化，所以系统模块重用度更高。  因为软件服务模块被拆分，开发和发布速度可以并行而变得更快。系统扩展性更高。  使用HTTPS传输数据，提高数据传输安全性。  相比于http，https可以提供更加优质保密的信息，保证了用户数据的安全性，此外https同时也一定程度上保护了服务端，使用恶意攻击和伪装数据的成本大大提高。    编 制:杜继强 审 核: 杜继强 批 准: 杨小军 日 期：2020.04.26 |  |
| 设计和开发控制 | Q:8.3.4 | 设计开发评审报告（输入阶段）  项目名称 北京东方保险经纪有限公司旅游保险网 评审时间 2020年5月  设计和开发输入阶段：  依据研究的需求和技术报告，设计研发了方便快捷的帮助旅行社线上购买旅游意外保险，及时保证游客的人身安全。为了更好的为旅行社提供服务，进一步实现线上投保功能的便捷性、实用性以及多元化的优点。我们为传统的旅行社添加了在线投保、在线退保、在线退款这个三个亮点。进而打破常规的束缚，让在线投保更贴近旅行社的日常工作，实现质的飞越。  评审内容：“□”内打√表示通过，打“？”表示有建议或疑问，打“×”表示不适用  1设计开发合同、协议可行性 ☑ 2 法律法规和标准符合性 ☑ 3类似设计信息  适宜性 ☑ 4输入资料信息  有效性 ☑  5输入资料信息  适宜性 ☑ 6输入资料信息  完整性 ☑ 7输入资料信息  相互矛盾 有□无☑ 8其他不充分和不适宜事项 □  9 其他 □  存在问题及改进意见：无    评审结论：  设计开发信息充分适宜，输入资料信息完整性清楚，无相互矛盾事项，满足发包方的要求，同意转入设计开发的下一阶段。  评审人员 部 门 职务或职称 评审人员 部 门 职务或职称  杜继强 管代 经理 温国栋 市场部 项目经理  设计开发评审报告（输出阶段）  项目名称 北京东方保险经纪有限公司旅游保险网 评审时间 2020年5月  设计和开发输出阶段：  软件操作手册、数据模型、软件web系统功能。  评审内容：“□”内打√表示通过，打“×”表示不通过。  1 标准符合性☑ 2 采购可行性☑ 3 施工可行性☑ 4 结构合理性☑  5 可维修性 ☑ 6 可测试性 ☑ 7 美观性 ☑ 8 安全性 ☑  9 可操作性 ☑ 10 可扩展性 ☑ 11 稳定性 ☑  存在问题及改进意见：无  评审结论：  设计开发输出方案等文件资料信息基本充分适宜，满足该项目设计开发输出要求，同意转入设计开发的下一阶段  评审人员 部 门 职务或职称 评审人员 部 门 职务或职称  杜继强 开发部 经理 温国栋 市场部 项目经理  设计开发验证报告  项目名称 北京东方保险经纪有限公司旅游保险网  验证单位 参加验证人员 杜继强、韩燕、李建宇、温国栋  起止日期 2020年5月—2020年7月  设计开发输入综述（性能、功能、技术参数及依据的标准或法律法规等）  1.性能（设计参数）  (1)项目需求文档：通过；  (2)开发功能测试：通过；  (3)数据建模测试：通过；  (4)业务验证：通过。  2.功能  业务架构包括个人信息、发票管理、账户管理、产品介绍、投保功能、保单查询、交易记录，保费结算。  3.依据标准  主要标准、规程规范及有关企业技术要遵行最新版本的要求，包括但不限于以下内容:  《软件需求文档》  《概要设计说明书》  《软件详细设计说明书》  《中华人民共和国网络安全法》  针对输入要求的主要数据、内容及其结论：  设计方案等符合输入的要求。  设计开发验证结论：  设计开发输出指标测试结果基本满足输入技术指标要求。  编 制:杜继强 审 核: 杜继强 批 准: 杨小军 日 期：2020.05.20 |  |
| 设计和开发输出 | Q:8.3.5 | 设计和开发输出清单    项目名称 北京东方保险经纪有限公司旅游保险网 评审时间 2020年5月  设计和开发输出清单  设计和开发输出名称  1、客户需求文档  2、概要设计说明书  3、软件详细设计说明书  4、软件测试报告  5、验收意见报告    编 制:杜继强 审 核: 杜继强 批 准: 杨小军 日 期：2020.05.15 |  |
| **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 |  |
| **生产服务提供的控制** | **Q8.5.1** | 设计开发的控制见8.3  另查：  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《项目文档检查标准》《编码规程》等作业文件，能够对超声波式热量表的生产及技术服务过程起到指导作用。  提供《生产计划》  对人员职责、软硬件资源、配置项目和基线计划、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》JGT 162-2009GB/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）策划了项目文档抽查标准有软件《编码规程》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有：  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  可满足策划需要。  现场查看研发设备基本能满足服务需要。  办公环境干净整洁，可满足办公需求。  现场有员工正在进行开发工作，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“杜继强”询问软件开发流程及相关要求，能够较准确回答，满足要求。  查已完成的软件开发项目“供热管理系统”项目开发文档  提供《软件需求分析说明书》《概要设计说明书》《详细设计说明书》等文档，  抽查《概要设计说明书》  分别对项目背景、文档范围、参考文档、总体设计等进行了说明。  评审后执行。  另抽查《详细设计说明书》，按要求编制。  研发/设计过程受控 |  |
| **标识和可追溯性** | **Q8.5.2** | 产品标识分为项目产品的标识和监视测量状态的标识。  产品标识，采取产品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** | 公司在产品设计开发及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** | 公司软件开发产品的防护主要是信息安全，目前主要采取措施是密码设置，定期杀毒、防止造成系统损坏。同时公司定期进行系统数据备份，防止数据丢失。  实物资料防护:现场检查，文件标识清楚，产品资料都分类存放，防护标识明确。 |  |
| **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** | 项目变更一般有以下情况：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：  **计算机软件开发验收：** |  |
| 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  不符合项纠正整改  综合部未对外来文件清单及时更新登记  纠正情况：  1)学习GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准7.5.3条款（成文信息的控制）  原因分析：  员工对质量体系中7.5.3条款理解不深，需要加强学习和培训，增强对标准条款的学习和理解.  纠正措施：  对外来文件清单及时更新登记，组织相关人员进行培训  预定完成日期：2020 年 9月 7日  举一反三检查情况：  检查管理体系其他环节是否有类似不符合，经检查，未发生类似不符合  纠正措施有效性的验证：  未发生类似不符合纠正措施有效  验证人： 杜继强 日期：2020 年9月 7日  提供有针对不符合的整改培训记录、外来文件更新。整改有效。 |  |

说明：不符合标注N