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：董涛/王凯强 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年3月23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：北京金尚互联科技股份有限公司  注册/经营地址变更为：北京市海淀区花园东路11号泰兴大厦西配楼5层501室  资质确认：营业执照真实有效。  审核范围变更为：软件开发及技术服务  总经理：董涛，管理者代表：王凯强 | Y |
| 组织及其环境 | 4.1 | 企业2010年5月成立，企业从事本行业近10年，企业本年度共进行了5-6个项目左右，主要客户为零售行业，为客户打造零售平台，智慧零售等。目前人员流动性小，企业员工基本均为技术出身，技术上有一定优势，另多年的行业经验让企业积累了一定客户群。目前企业经营活动基本正常。企业经营场地为2公司联合办公，企业实际人数无变更。企业为软件开发行业，主要客户为烟草等固定客户，近两年疫情对企业影响不大。行业竞争加大。  公司于2019年6月13日依据GB/T19001-2016标准对质量手册\程序文件进行制定发布，2020年6月13日变更了地址、范围及管理者代表，目前版本为A/1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。  企业识别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  基本无变更 | 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6月13日变更发布实施， 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。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：北京市海淀区花园东路11号泰兴大厦西配楼5层501室北京金尚互联科技股份有限公司软件开发及技术服务； | 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》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》GB/T 20271-2006《信息安全技术 信息系统通用安全技术要求》GB/T 20282-2006《信息安全技术 信息系统安全工程管理要求》GB50311-2016GB/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》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。  管代介绍说公司面临的经营风险与机遇主要有：  1、政策风险：公司属于IT行业，主要客户为各企事业单位，及个体经营者、厂区，有产业和政策调整的风险较小。但为了防止未来有可能发生改变的政策，企业拟在其它类型的工作业务扩大做准备。  2、资金风险：软件及人工成本不断提高，是对资金风险的考验，但不会是关键风险。  3、技术风险：公司拟招聘经验丰富的技术人员，并不断组织人员培训学习，加大服务及后期作业工作能力的提升，不断提高我企业的行业竞争能力，规避相关风险。  。。。。。。  措施：  1. 针对政策风险，公司时刻关注政策的走向，在符合政策的同时对公司进行开展运作。  2. 资金风险，公司建立一定得预备资金，防止一时的资金断裂对公司运行造成重大影响。  3. 技术风险的应对，定期进行人员培训及考核，公司做到公平公正的政策，引进适者生存的模式，对于不适宜的人员先进行调岗，如不能满足要求，再进行淘汰。。。。。。。  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。  基本无变更 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 总的质量目标为：  1、研发产品合格率100%；（研发产品交付合格数/交付产品总数\*100%）  2、技术服务质量合格率100%.（项目验收合格数/项目验收总数\*100%）  3、顾客满意率90%以上，每年递增一个百分点（按实际统计）  2020年1月至2020年12月目标完成情况：研发产品合格率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：  现主要工作人员25人，均为大专以上学历。配备了电脑、打印机、传真、电话等办公设施、配备了无线网络等设备  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2020年10月20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：评审方针、目标及管理体系持续的适宜性、充分性、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：最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。  上次管理评审改进措施已按时完成，符合要求。  本年度未提出新的需整改措施。  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 |
|  |  | 提供营业执照原件真实可信：注册、经营地址进行了变更：北京市海淀区花园东路11号泰兴大厦西配楼5层501室  法律法规：符合要求  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。  变更：注册、经营地址变更、范围进行了变更（软件开发及技术服务），缩小范围，管理者代表变更为：王凯强；组织架构变更为：综合部、研发部、市场部  上年度不符合整改：8.4条款，已完成整改，符合要求  暂停恢复：企业因疫情原因推迟监督审核时间，目前暂停原因已消除，建议恢复认证注册 | 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：王婷/王凯强 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年3月23日 |
| 审核条款：5.3，6.2， 7.1.3 7.1.4 7.5 9.1.2 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：  培训计划完成率100%；(培训完成次数/计划次数\*100%)  文件错发率为零（按实际统计）  2020年1月至2020年12月目标完成情况：均完成，符合要求。 | 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 |
| 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6月13日依据ISO9001-2015版标准对《质量手册》、《程序文件》变更发布，目前版本为A/1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：2019.6.13，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 |
| 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、数据准确、交期期、售后服务等内容进行调查，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97%，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10月10-11日，依据策划的要求实施了审核。  内审员：高娴静 王婷  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：综合来看，这次内审是一次比较成功的审核，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。  内审基本符合要求。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员：戚国瑞/王凯强 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年3月23日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.3-7.1.5 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：  研发进度完成率100%；（按计划完成数/项目总数）  研发变更率为零（按实际发生统计）  2020年1月至2020年12月目标完成情况：均完成 。 | Y |
| 基础设施 | 7.1.3 | 提供了《设备清单》主要有台式电脑、笔记本电脑、打印机、传真机等办公设备，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。此工作为使用人自行维护，无记录。  查《设备检修单》  记录为空，询问部门负责人称目前设备工具均完好，未出现过故障设备 | Y |
| 环境 | 7.1.4 | 日常办公在写字楼内进行，消防由物业公司负责统一管理。  软件开发主要工作场所为公司办公场所，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。  3、办公设备放置合理整齐。  工作环境可满足需要。 | 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modscan v8.A0、modsim2019、modslave7.0、VS debugger2017、loadrunner12.6，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  经过确认，测试软件为最新版本，软件运行稳定可靠，能满足我公司计算机软件开发中测试的需要  确认人：戚国瑞  日期：2020年6月13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、技术服务的特点进行了如下策划：  一、策划了服务流程：  软件开发流程：软件开发流程：需求分析 →编制开发方案 →审核方案→与客户沟通、确认方案 →签订合同 →成立专项开发团队 →软件架构设计 →软件模块划分 →编 码→软件测试 →软件调试→上线试运行 →系统验收 → 售后  技术服务：客户问题反馈/需解决问题→解决问题→验收  无需确认过程：服务过程  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《研发管理制度》《Java编码规范》《单元测试规范》《联调测试规范》等进行控制。目前软件项目已完成多个，正在进行的项目1个：可口可乐采购管理系统  抽已完成项目中可信用系统管理系统项目资料：  项目策划  背景：目前业代领取赊账发票是通过线下电话等方式通知财务要取票，财务整理发票、签收表、送货单移交给业代，业代领取后移交给客户，财务收到客户纸质回执后，确认订单发票已签收。以上流程执行中遇到了以下问题：  1、业代领取完发票后未能及时更新发票为已领取状态，因此有些票据查询不到领取人。  2、无法跟踪管理票据各部门与环节间流转的流程。  3、线下沟通效率低  设计要求；赊账发票分发、赊账发票申请、查看签收表、发票申请操作日志、还款管理等模块  研发项目预计周期  本项目阶段划分：  年 度 分进度目标和实施内容  2020/12/20-21 业务需求调研  2020/12/22- 2021/1/3 业务流程调研及需求确认。  2021/1/8-- 2021/2/5 后台系统开发。  。。。。。。  2021/3/1-- 2021/3/4安装调试  2021/3/5-6验收  项目研发成员安排：  姓名 项目组内分工  戚国瑞 项目整体设计  李德伦 项目研发负责人  邹开红 设计  石德全、王雯、孟宪亮、万家红 测试  。。。。。。。  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：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：董涛 日期：2020.12.20  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/2021.1.3。软件设计开发说明书制定是否合理/ 2021.1.5  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：研发部 审批：董涛 2020.12.20  查看项目的设计输入内容：   1. 客户需求、策划方案、执行标准、法律要求   编制/日期：戚国瑞/2020.12.21 批准/日期：董涛/2020.12.21  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。  信用管理系统（第一期）测试分析报告：  测试报告名称: 用管理系统（第一期）  测试环境：1）后台：http://192.168.1.5:9099/cola/mainFrame（用户名：cola\_admin；密码：123456）  （2）客户端：分别在Android和iOS 业务端  测试者：张铭洋 2020/10/18  测试方法：采用黑盒测试方法、根据需求文档编写测试用例，保证用例的全面覆盖性去执行用例。编写用例方法有：等价类、边界值、场景法、正交法、错误推断法及大纲法  测试综合评估  （1）后台  - 功能：后台基本功能已实现，能与业代端进行正常数据交互；  - 性能：待测（兼容性方面，谷歌浏览器不支持在线打印功能。）  - 稳定性：测试过程中没有出现网页崩溃等不稳定现象  - 易用性：后台简单易于操作。用户体验方面的使用问题还需继续优化  结论：功能测试通过  （2）Android客户端  - 功能：业代端功能都能实现  - 性能：兼容性方面，在三星、中兴、HTC、小米、酷派手机上都能正常使用  - 稳定性：可以正常使用  - 易用性：好  结论：测试通过，订货端稳定性还需跟进  提供系统试运行报告  项目名称：信用管理系统（第一期）  项目参加确认人员：客户代表及公司技术人员等  确认日期：2021-03-8  确认结果：（1）设计满足我方要求，功能简介明了  （2）功能符合要求  客户意见/无，有双方签字确认。  输出内容：软件一套、说明书、测试报告、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：研发部 日期：2021.3.13  评审时间：2021年3月13日  评审内容：  评审内容：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：合格 存在问题：无  批准：戚国瑞 日期：2021年3月13日  目前项目设计和开发尚未发生更改情况。  现场抽正在研发的项目需求说明书、测试计划、时间进度表等，均保存完好，符合要求。  技术服务目前主要为客户使用产品后进行的相关技术支持，基本为客户提出问题，企业对问题进行解决或运维，不具体出具设计开发记录。 | 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《项目管理制度》《研发管理规范》《研发规范》《项目文档抽查标准》《Java编码规范》《单元测试规范》《联调测试规范》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：modscan v8.A0、modsim2019、modslave7.0、VS debugger2017、loadrunner12.6等，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，技术服务过程为需要确认的过程  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“中粮可口可乐采购管理系统”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。  提供了开发立项报告、产品说明书等  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。  抽时间进度表、详细设计说明书、测试计划等过程文档，均保留完成，符合要求。  技术服务主要指售后技术支持、技术咨询等  a ）获得的文件化信息：主要为合同约定内容。后期体现为客户反馈技术问题。  抽  2021-01-15中粮可口可乐饮料（北京）有限公司针对生产环境部署的信用管理系统应用,日常巡检以及各项性能指标监控，系统稳定性,安全性维护。  2021-03-19中粮可口可乐饮料（北京）有限公司基于信用管理系统,增加云防火墙并配置相应的防火墙规则,针对网络流量进行审计以及系统安全性防护保证采购管理平台的安全等  公司的技术服务是依据需求进行。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 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》、等国家法律法规、标准要求  策划服务记录  抽记录：  问题 处理方式 服务人员  2020年12月25日客户反馈系统反应慢 数据备份、清理磁盘 戚国瑞  2021年1月17日使用说明书培训 PPT使用说明培训 戚国瑞  。。。。。。  b）获得和使用监视和测量资源  技术服务属于服务性质，主要指维护系统稳定、远程提供技术支持等。在服务过程中会使用到客户的杀毒、检测软件，企业会对客户的相关检测软件进行升级、漏洞补丁等，均在线进行，无记录。  其他监视测量资源主要为对服务过程的监视测量，公司目前的监视和测量工具主要是《数据保密及数据备份制度》和《计算机病毒防范制度》《顾客满意情况调查表》等，通过表格来对服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。询问部门负责人称，公司对于服务考核记录和顾客满意情况调查表在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。  c） 实施监视和测量  客户反馈问题基本在微信中进行，企业完成服务后在微信中告知客户，客户进行确认。  另查看了其他群聊天记录，客户问题得到了解决，符合要求。  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。服务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，需要确认的过程为服务过程，查过程确认记录，保存完好，符合要求。  g)采取措施，防止人为错误  定期对文件进行阶段备份，内部局域网进行定期杀毒，客户信息进行加密管理.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  服务完成后有客户对服务质量及服务人员态度进行评价确认，有问题及时改进，后期客户可随时按合同协议的各种方式联系技术人员进行咨询或技术处理。  现场有员工正在进行系统维护工作，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，抽查一名技术人员询问故障原因，能够较准确回答，满足要求。  提供了维护记录、与客户沟通微信记录等  服务过程受控。 | 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/技术服服务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。 | Y |
| 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。 | Y |
| 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。 | Y |
| 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。 | Y |
| 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。 | Y |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | 公司按照《项目管理制度》《研发管理规范》《研发规范》《项目文档抽查标准》《Java编码规范》《单元测试规范》《联调测试规范》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：代码记录：  源代码均保存完好，符合要求。  抽信用管理系统（第一期）测试分析报告：  测试报告名称: 用管理系统（第一期）  测试环境：1）后台：http://192.168.1.5:9099/cola/mainFrame（用户名：cola\_admin；密码：123456）  （2）客户端：分别在Android和iOS 业务端  测试者：张铭洋 2020/10/18  测试方法：采用黑盒测试方法、根据需求文档编写测试用例，保证用例的全面覆盖性去执行用例。编写用例方法有：等价类、边界值、场景法、正交法、错误推断法及大纲法  Bug分布：    测试综合评估  （1）后台  - 功能：后台基本功能已实现，能与业代端进行正常数据交互；  - 性能：待测（兼容性方面，谷歌浏览器不支持在线打印功能。）  - 稳定性：测试过程中没有出现网页崩溃等不稳定现象  - 易用性：后台简单易于操作。用户体验方面的使用问题还需继续优化  结论：功能测试通过  （2）Android客户端  - 功能：业代端功能都能实现  - 性能：兼容性方面，在三星、中兴、HTC、小米、酷派手机上都能正常使用  - 稳定性：可以正常使用  - 易用性：好  结论：测试通过，订货端稳定性还需跟进  提供系统试运行报告  项目名称：信用管理系统（第一期）  项目参加确认人员：客户代表及公司技术人员等  确认日期：2021-03-8  确认结果：（1）设计满足我方要求，功能简介明了  （2）功能符合要求  客户意见/无，有双方签字确认。  抽其他项目资料，均保存完好，符合要求。  抽记录：  问题 处理方式 服务人员  2020年12月25日客户反馈系统反应慢 数据备份、清理磁盘 戚国瑞  2021年1月17日使用说明书培训 PPT使用说明培训 戚国瑞  。。。。。。  2021-01-15中粮可口可乐饮料（北京）有限公司针对生产环境部署的信用管理系统应用,日常巡检以及各项性能指标监控，系统稳定性,安全性维护。  2021-03-19中粮可口可乐饮料（北京）有限公司基于信用管理系统,增加云防火墙并配置相应的防火墙规则,针对网络流量进行审计以及系统安全性防护保证采购管理平台的安全等  。。。。。  抽：6-12月服务检查记录  检查时间 ：2021.2.28 检查人员：戚国瑞  检查内容 要求 结果  员工 精力充沛，言谈得当 合格  客户沟通 网上及电话沟通：回复接听及  时，言语礼貌，态度诚恳，合理承 合格  诺，记录清楚，传递及时。  文件记录 公司文件：存放的当，便于查找  不得损坏，丢失。  工作记录：填写及时，字迹清楚 合格  内容完整  技术服务 服务及时，态度诚恳，记录清楚 合格  其他制度规定 遵守公司其他管理规定制度 合格  结论：检查合格  放行受控 | Y |
| 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》，本年度未发生重大需记录的不符合事件  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。 | Y |