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：方小波 陪同人员：谢秋香 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.03.19 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境#有影响的内、外部因素主要有哪些？.对这些内、外部因素的相关信息进行监视和评审的情况如何？ | **4.1** | 公司制定有《内、外部环境风险和机遇分析表》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的产品、服务质量意识比较强。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，利润不断降低、员工成本增加。公司通过业内展会、同行交流、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。查见《内、外部环境风险和机遇分析表》内部环境，人力因素，目前情况：人力资源充足，不利情况：部分岗位技能弱，整改决策：加强岗位培训； |  |
| 理解相关方的需求和期望#与组织质量管理体系有关的相关方有哪些？.相关方有哪些要求？.对相关方及其要求的监视和 评审如何？ | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、银行、主管部门、供应商、客户等。理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。查见《相关方要求识别和控制》相关方有：员工、银行、主管部门、供应商、客户等。其中顾客的需求和期望有：产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、服务及时、通过ISO9001:2015。监测指标：产品服务交付合格率、产品交付履约、顾客满意度等。 |  |
| 确定QMS范围#质量管理体系的边界和范围。是否形成文件？是否考虑了各种内外部因素、相关方要求及其产品或服务？质量标准是否存在不适用于该范围的情况？若有,是否说明理由？若有理由,是否合理？ | **4.3** | 公司确定的质量管理体系的范围为: 计算机软件的设计开发和技术服务经识别，组织依据ISO9001：2015版标准的要求建立、实施、维护质量管理体系，符合标准要求。---不适用条款：无。经本次监督审核现场确认：企业原注册地址：重庆市九龙坡区九龙园区蟠龙大道68号7号楼25-2号变更为：重庆市九龙坡区火炬大道69号2幢504室。原生产/经营地址：重庆市九龙坡区二郎科技新城火炬大道98号20栋2单元2305室变更为：重庆市九龙坡区火炬大道69号2幢504室。审核范围覆盖人数12人。 |  |
| QMS及其过程#是否按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系？所需的过程包括哪些？是否形成必要的文件化信息以支持过程运行？是否必要的文件化信息作为运行证据？ | **4.4** | 公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。经现场确认，特殊过程：技术服务过程，无外包过程。 |  |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则#最高管理者通过哪些活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺？ | **5.1** | 总经理：方小波 组织代表：暴文斐公司总经理承诺建立、实施、保持和改进QMS，并对QMS的有效性负责。并组织落实其管理职责内的各项工作。最高管理者组织公司相关人员并制定了质量方针和质量目标，并与组织环境相一致，与组织的战略方向一致。根据总经理的谈话沟通，组织的质量管理体系要求已渐渐融入组织的业务过程中。组织已使用过程方法和基于风险的思维进行体系的运行。最高管理者针对体系的运行，提供了所需的资源。向全公司强调遵守法律法规、质量管理、符合质量管理体系的要求及达到顾客满意的重要性。形成制度化，把质量目标进行层层分解落实到各部门，规定了定期检查落实的情况。不断强调负责人制度，并制定了各部门负责人的职责、权限，并在全公司宣贯。 基本符合要求。 |  |
| 以顾客为关注焦点#最高管理者通过哪些活动证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺？ | **5.1.2** | 公司从采购、软件研发、技术服务、售后服务各个环节注重培养员工顾客满意的意识，领导对顾客满意比较关注，认识到没有顾客就没有公司的市场。公司在各个方面努力提高顾客满意率。注重服务和企业形象。努力寻求顾客满意。 |  |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：“优秀高效、守约诚信、顾客至上、持续改进 ”公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，基本能为质量目标的制定提供框架，基本符合要求。主要通过日常工作会议、口头交流等将质量方针的要求向全员传达和灌输，确保员工增强顾客满意和守法意识。 |  |
| 岗位/职责/权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在质量手册中确定了公司组织机构图，策划：行政部、市场部、技术部等部门，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，质量体系负责人由：暴文斐负责，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。公司策划有《风险和机遇的应对措施》，考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇包括：人力资源风险、设备风险管理、采购风险控制、策划能力风险控制、公共设施风险控制及短交期风险控制以及其他风险控制。组织发生变更时能保持体系的正常运行和完整性； |  |
| 应对风险和机遇的措施（含6.1.1和6.1.2）#确定的需应对的风险和机遇有哪些？.策划应对风险和机遇的措施有哪些？.如何整合并实施这些措施？.如何评价这些措施的有效性？.措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | **6.1**  | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；查见《风险和机遇评估分析表》：1. 类型：外部因素；

 类别：竞争风险：公司目前的竞争对手也是比较优秀的，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。应对机遇及措施：及时关注公司产品、服务市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。针对外部因素，还分析了市场、原材料、文化、社会经济、法律法规的变化等。1. 类型：内部因素；

 类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。 应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2**  | 公司的质量目标为： 1、产品设计开发合格率100 %； 2、顾客满意度≥95%查见《质量目标完成情况统计表》测量时间2020年10月至2021年2月1、产品设计开发合格率100 %； 2、顾客满意度97%公司的上述质量目标与公司的质量方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容，可以测量。经核查，公司已将质量目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量目标，基本能结合各部门工作实际，符合要求。提供有公司及各部门质量目标分析统计报告，实施情况具体见各部门审核记录。公司建立的文件化的质量管理体系基本保持未变，保持了质量管理体系的完整性、一致性，持续满足了质量管理体系的要求。 |  |
| 变更的策划 | **6.3** | 查，公司的质量管理体系要求：当公司质量管理体系变更时，应考虑：1.变更的目的及潜在后果；2.体系的完整性；3.资源的可获得性；4.责权的分配和再分配等因素。经查：公司管理体系暂无变更。 |  |
| 总则 | **9.1.1** | 查质量手册，对测量、分析改进进行了策划。要求：对实施过程进行监控，产生可用于评价系统特性和过程能力的数据，根据度量结果制定纠正及预防措施，以控制和改进系统的需求分析、测试和确认、交付、服务过程，为将来的项目及相关过程提供参考数据。 |  |
| 管理评审9.3.1总则9.3.2管评输入9.3.3管评输出 | **9.3** | 查，公司的质量体系策划了管理评审的管理要求。查，管理评审记录：上次评审时间：2019年11月7日本次评审时间：2020年11月4日 管理评审时间符合策划要求主持人：总经理提供管理评审会议签到表。管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结，内容比较笼统，已与负责人口头提出。查，管理评审输入资料：各部门工作报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量管理体系运行实施情况，取得的成绩，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS相关的内、外部因素变化、有关QMS绩效和有效性的信息、资源的充分性、应对风险和机遇采取措施有效性、改进的机会等、对上次管理评审改进措施的跟踪验证。输入内容基本满足输入要求。查管理评审输出：提供有《管理评审报告》：公司的质量方针、质量目标和质量管理体系基本是适宜、充分、有效的，能以防止不合格来满足顾客要求，符合相关法律法规的要求和规定，能够贯彻我公司的质量方针，实现我公司的质量目标，已建立了自我发现问题和持续改进质量管理体系有效性的机制。公司经过经营运行，目前产品及服务已按要求提交客户。经过严格的检验，所有产品均符合标准及客户订货要求。目前暂不需要改进。本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司产品及服务生产经营及检验配备了相应的硬件设备及人员。目前，不需要增加资源。提出改进需求：加强员工工作技能的培训。该项工作由行政部负责，其他部门配合实施，在2021年5月底完成。 管理评审结论：本公司的质量管理体系，基本上是适宜的、充分的和有效的。 |  |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格品管理程序》及《内部审核控制程序》《纠正预防措施管理程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。 |  |
| 持续改进 | **10.3** | 公司主要按策划的质量手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 |  |
| 资质的确认、管理体系变化情况、质量监督抽查情况、顾客对产品质量的投诉、认证证书及标识使用情况、上次不符合验证（8.5.1） |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：计算机软件的设计开发和技术服务 。提供营业执照（三证合一），检查有效，公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。2020年1月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品及服务普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。该公司在2020年来，无质量监督抽查情况。现场查见认证证书及标识使用情况，符合要求。管理体系变化情况：组织注册地址及经营地址变更，见4.3条款记录上次不符合的整改情况：上次不符合发生在技术部，涉及条款8.5.1，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 |  |

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：行政部 主管领导：谢秋香 陪同人员：谢秋香  | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.03.19 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等体系文件中已经明确了行政部的岗位职责，具体为：（1）负责文件、记录的管理； （2）与产品有关的法律、法规的识别、收集、分发；（3）负责管理评审的组织工作；（4）负责人员的招聘、培训、考核和任用。。。。。。部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 行政部负责人：谢秋香查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2020.10-2021年02月职工培训合格率：100% 实测：100%文件控制率：100% 实测：100%查2020-2021年培训计划，抽查2021年1月份对程序文件《涉及开发控制程序》的培训记录，按照培训计划执行实施，查培训评价，人员培训合格。质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致基本符合要求。 |  |
| 分析和评价#组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？.是否利用分析结果予以评价：a）产品和服务的符合性；b）顾客满意程度；c）质量管理体系的绩效和有效性；d）策划是否得到有效实施；e）针对风险和机遇采取措施有效性；f）外部供方的绩效；g）质量管理体系改进的需求。 | **9.1.3** | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。 2.查顾客满意度调查表：公司2020年10月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放2份，回收2份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。通过统计顾客满意率为97%。现场查，组织不能提供对顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的证据。2.查质量目标统计等记录，公司2020年10月至2021年02月数据统计的结果为：1、培训合格率：100%2、文件控制率：100%3、产品设计开发合格率100%4、客户满意度达到97%5、合同履约率：100%。。。。。。3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。 根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 | N |
| 内部审核(含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核控制程序》，程序中规定公司确定质量管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。本次审核时间：2020年10月10日上次内部审核时间：2019年10月15日，内部审核时间符合策划要求范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。审核组组成：组长：暴文斐（管代） 组员：赵志刚（市场部）查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；查《管理层审核检查表》，《技术部审核检查表》，《市场部审核检查表》、《行政部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。查，《内部管理体系审核报告》，审核结论：公司质量管理体系基本符合ISQ9001：2015质量管理体系要求，且运行有效。此次共开据《内审不符合项报告》1份，涉及行政部7.2。不符合描述为：“培训计划中ISO9000族贯标培训于2020年10月上旬进行，不能提供培训记录。”查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。提供有《内部审核报告》查，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施有效。通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。公司内审基本符合要求。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正预防措施管理程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件中规定了对不合格情况的处理要求。提供有《纠正和预防措施处理单》1份抽查《纠正预防措施表》：责任部门：行政部不合格描述：2020.10月查行政部培训记录，培训计划中ISO9000族贯标培训于2020年10月上旬进行，不能提供该次培训实施的记录。原因分析：相关人员对7.2标准的要求不熟悉，执行力度不到位。采取纠正措施：及时对人员进行标准7.2条款及相关管理制度的培训，补充该次培训的记录并妥善保管。完成情况：已按计划执行完成。验证结果：有效。 验证人：谢秋香 2020.10.11纠正措施实施基本有效。 |  |

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：市场部 主管领导：赵志刚 陪同人员：谢秋香 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.03.19 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等体系文件中已经明确了市场部的岗位职责，具体为：1）负责对供方进行评价和选择; 2）负责原、辅材料的采购3) 负责产品的交付；4) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。5) 负责同本公司的顾客进行联系；6) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；7) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；8)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;......部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 市场部负责人：赵志刚查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2020.10月-2021年02月产品交付及时率100% 实测：100%顾客满意率95% 实测：97%合同履约率100% 实测：100%采购产品一次验收合格率≥95% 实测：100%抽见：2020年10月进行的顾客满意度调查，对两家客户进行了顾客满意度调查，最后结果为97%，达到目标要求。质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致，基本符合要求。 |  |
| 顾客沟通 | **8.2.1** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，市场部采用上门拜访、报告、电话、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求； |  |
| 与产品和服务有关要求的确定#产品和服务的要求规定是否含:1）适用的法律法规要求；2）组织认为的必要要求。对于提供的产品/服务，组织声称的要求有哪些？是否满足？ | **8.2.2** | 组织编制的《与顾客有关过程的控制程序》规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，抽2020年销售合同：1、顾客：国网重庆市电力公司电力科学研究院 合同编号：SGTYHT/19-JS-218  项目：国网重庆电科院检测试验智能化检测终端数据采集模块检修服务（技术服务合同，还在履行期内）下单时间：2020-10-28合同明确了服务内容、期限、服务要求、双方义务权利、违约等2、顾客：国网重庆市电力公司信息通信分公司 合同编号：SGCQXT00JSXX2000444 项目：国网重庆通信分公司运检智能管控功能完善服务（技术服务合同，已经履行完成）下单时间：2020-11-13合同明确了服务内容、期限、服务要求、双方义务权利、违约等。1. 顾客：国网重庆市电力公司检修分公司

 软件产品：运维数据统计分析与决策应用系统（软件开发合同，已交付）下单时间：2020-06-30合同明确了软件开发内容、期限、功能要求、双方义务权利、违约等。产品及服务销售信息明确，基本符合标准要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审#在承诺向顾客提供产品和服务之前，是否对各项要求进行评审？评审的要求是否包括：a）顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；b）顾客虽没明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；c）组织规定的要求；d）适用于产品和服务的法规要求；e）与先前表述有差异的合同要求。若与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项是否已得到解决？若顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前是否对顾客要求进行确认？ | **8.2.3** | 为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；组织编制了《与顾客有关过程控制程序》规定：在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。询问负责人，均与顾客签订产品合同、订单，在签订前进行合同评审。抽查:《客户要求评审确认记录表》1、下单时间：2020-06-30 软件开发合同顾客名称：国网重庆市电力公司检修分公司 产品名称：运维数据统计分析与决策应用系统评审内容：人员能力、合同的合法性、交付时间、技术能力等信息评审签字人：谢秋香、方小波、赵志刚 评审结论：同意签订合同 批准人：方小波 评审时间：2020年06月15日2、下单时间：2020-10-28 技术服务合同顾客名称：国网重庆市电力公司电力科学研究院 项目名称：国网重庆电科院检测试验智能化检测终端数据采集模块检修服务评审内容：人员能力、合同的合法性、交付时间、技术能力等信息评审签字人：谢秋香、方小波、赵志刚 评审结论：同意签订合同 批准人：方小波 评审时间：2020年10月20日......查其他合同均在签订前进行了评审基本满足要求。 |  |
|  产品和服务要求的更改策划，若产品和服务要求发生更改，相关的文件是否得到修改？相关人员是否知道已更改的要求？ | 8.2.4 | 负责人讲：2020.1至今，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。 |  |
| 顾客满意#产品和服务相关交付后活动是否含：#顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受是否得到监视？.组织是如何确定这些信息的获取、监视和评审方法的？注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、维修索赔和经销商报告。 | **9.1.2** | 1、公司编制了《顾客满意度控制程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。2、公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意程度调查表》2020年10月的调查表共2份，回收2份 ：--调查内容包括：软件质量、价格、交期、服务质量等.---但客户对软件质量、价格、服务质量等项都比较满意。--统计分析结果：97%（已实现既定目标）公司负责人讲：通过本次对2家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出顾客对公司是比较满意，公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |

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：技术部 主管领导：方小波 陪同人员：谢秋香 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.03.19 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查《岗位职责》，已经明确了技术部的岗位职责，具体为：主要职责如下：a) 负责公司软件研发及服务的技术支持，对研发过程中的问题进行解决。b) 负责公司软件的开发整个过程。c) 负责对产品质量问题处理时提供技术支持d) 负责市场发展趋势的研究，新开发的项目方案的编写及工作组织。e)负责按照相应的技术规程和作业指导书要求进行技术服务实施；f)负责对技术服务实施过程中的质量进行控制………部门负责人熟悉本部门职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：1. 产品设计开发合格率100%，
2. 项目验收合格率100%

查2020年10-2021年02月《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：1）产品设计开发合格率100%，2）项目验收合格率100% 基本达到目标要求目标量化情况良好。质量目标缺乏指标实际完成的实证性资料。已跟负责人沟通。 |  |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 查，公司确定的认证范围：计算机软件的设计开发和技术服务查，计算机软件的设计开发和技术服务流程：洽谈项目——需求分析——设计开发——编码测试——客户软件验收---技术服务（软件安装、客户培训、数据监测、运维服务等）---项目客户验收查，确定需要确认的过程：技术服务过程。查，公司识别的规范及标准：《计算机软件文档编制规范GB/T 8567-2006、信息技术 软件维护GB/T 20157-2006、计算机软件测试规范GB/T 15532-2008、《信息技术设备的安全》（GB4943-2001）、Q/GDW 561□2010输变电设备状态监测系统技术导则、Q/GDW 242□2010输电线路状态监测装置通用技术规范、IEC变电站通信网络和系统、GB/T13720地区电网数据采集与监控系统通用技术条件等标准和客户技术要求等。查，公司根据《技术协议书》、标准等策划了公司的作业指导书、《服务考核标准》等。查，公司策划了QMS必要的质量记录。公司的业务策划基本满足要求。 |  |
| 设计和开发策划 | **8.3.1** | 查，公司编制了《软件开发控制管理制度》对设计和开发规定了流程要求及控制要求。查，公司近期设计完成的软件研发项目：“运维数据统计分析与决策应用系统”。该项目已经完成，目前未有新的软件开发项目。抽完工软件研发的资料如下： |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 一、查：运维数据统计分析与决策应用系统《软件研发计划书》：负责人：方小波计划起止时间：2020.1.1-2020.12.31参加人员：温亚龙、朱虹川、赵向林、吴明钗计划书明确的设计开发的工作内容、责任人、完成时间、目标、资源需求等。任务 负责人 时间 运维数据统计分析与决策应用系统的调研 温亚龙 2020年1月1日-2020年3月31日生产数据获取及项目资料的相关收集工作 温亚龙 2020年4月1日-2020年6月30日系统开发工作 温亚龙 2020年7月1日-2020年9月30日系统测试工作 温亚龙 2020年10月1日-2020年11月30日项目结题验收 温亚龙 2020年12月1日-2020年12月31日………………阶段 负责人 时间软件任务书 方小波 2020.1设计输入 温亚龙 2020.5设计输出 温亚龙 2020.12 验证 方小波 2020.12客户验收 杨勇 2020.12.31 .....策划符合要求。 |  |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3 | 一、查设计输入：1、技术文件、标准及规范、客户合同、技术协议。2.项目目的、背景、活动流程、业务需求必要性分析；3、功能要求摘录如下：（1）绩效统计分析根据运维人员填写的PMS中的工作记录，按角色分工、完成数量及质量、难易程度等权重对每个人工作情况作出量化统计分析，生成报告，并以图表的形式展示。（2）运维记录检查对PMS系统中生产记录进行自动检查分析。检查内容包括记录是否完善规范，数据是否超限，设备名称编号、时间逻辑是否有误，周期维护、特巡工作是否按规定时间、次数、标准完成等内容。（3）两票检查对PMS系统中流转的各状态的两票（工作票、操作票），特别是对准备执行的两票内容进行检查，检查两票通用逻辑关系，操作票操作项目五防逻辑以及是否存在错、漏项；检查工作票安全措施与任务是否相符、描述是否正确等进行检查。（4）缺陷检查及统计分析对系统中流转的各状态缺陷报送规范性、正确性进行聚类，并对缺陷进行智能统计和分析。.......查，设计输入进行了评审：评审：杨勇、温亚龙、方小波等评审结果：设计输入评审,符合标准，此产品设计非常全面。时间：2020.5.12 |  |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4 | 查，“运维数据统计分析与决策应用系统”软件设计过程质量控制，主要有软件方案评审、软件测试。1、查，软件系统建设方案设计评审记录：时间：2020.5.22该项目的方案设计评审主要有：目标、原则、系统整体结构、基础平台、应用支撑平台、功能、业务流程、数据表、数据标准等是否符合设计规范等。评审结果：合格。评审人：温亚龙、方小波等2、查测试管理提供有《软件BUG清单表》《软件测试报告》，报告包括:测试对象、测试标准、测试任务安排、资源分配、测试结果等编制：温亚龙、方小波查，软件功能测试报告：时间：2020.12.14内容测试：系统功能测试覆盖《需求任务书》定义的各项功能：业务流程的完整性；业务流程过程中数据的准确与完整；对数据输入合法性的检验和提示；。。。。 是测试结论：通过测试人：温亚龙、方小波、朱虹川 时间：2020.12.14-12月17日3、提供该设计项目的确认记录：查：采用自主验收和客户验收的方式进行确认时间：2021.02.05确认内容：功能符合性、兼容性性、上线运行有效性。项目测评情况：经现场测试和讨论形成测试结论如下：系统功能满足技术规范书要求，系统运行稳定，各项功能正常。结果：通过。确认单位：国网重庆检修分公司 甲方确认人：杨勇 乙方负责人：方小波设计项目的过程控制策划符合管理要求 |  |
| 设计和开发输出 | Q8.3.5 | 输出清单： 查，“运维数据统计分析与决策应用系统”项目输出： 1、需求规格说明书；2、项目计划3、系统规划4、项目建设方案5、概要设计；6、软件程序；7、软件测试报告8、软件操作说明书……负责人：方小波时间：2020.12对设计输出进行确认，能满足输入要求。 |  |
| 设计和开发变更 | Q8.3.6 | 查，公司策划了设计变更的管理要求。该软件设计过程的变更：对于设计测试过程的问题，均按设计开发程序要求，进行更改后再次测试，合格方能通过。功能需求的变更情况变更内容：项目“运维数据统计分析与决策应用系统”两票检查模块的调整需求变更。原功能：变更前比较机械化检查方式。变更后：采用人工智能分析和机器学习进行检查。测试人：温亚龙 确认人：方小波变更后符合要求。抽项目“运维数据统计分析与决策应用系统”已经上线运行并经客户验收合格。公司的设计过程基本受控。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查，技术部均按策划的要求配置了相应的检测软件，主要为测试软件及测试平台，包括：系统：REDHAT 7.3操作系统，windows SERVER2008R2操作系统，编辑器：java，python，docker，浏览器：谷歌浏览器，辅助工具：浏览器自带的网页审查工具；测试软件：Bugfree等。均采用自己确认的方式进行控制。 |  |
| 产品和服务放行； | **8.6** | 公司为验证产品和服务的要求是否得到满足，对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，其检验要求包括《技术协议》、《服务评价标准》等**一、抽查原材料验证记录，查《入库单》**1、抽查：采购日期：2020.12.03产品名称：U盘、硬盘检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符。 结论：合格，入库 检验人：谢秋香2、抽查：采购日期：2021.02.06产品名称：打印纸、硒鼓、复印纸、签字笔等检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符。 结论：合格，入库 检验人：谢秋香3、抽查：采购日期：2021.3.12产品名称：电源、服务器配件等 检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符等。 结论：合格，入库 检验人：谢秋香......**二、软件设计开发过程检验：**1、查运维数据统计分析与决策应用系统Bug清单测试时间         出现Bug        测试人 缺陷程度 类别2020/11/16    人员名称和绩效总分列固定后表格错位 朱虹川 普通 绩效管理2020/11/15查看详情时数据加载太慢，容易造成数据加载失败的假象 温亚龙 普通 资源规则库......2、查运维数据统计分析与决策应用系统测试报告：测试总结和评价数据分析：通过以上表可以看，基本所有状态的BUG均已经修改关闭；测试问题多是功能完善和程序错误引起的，还有是界面调整上的问题。测试时基本覆盖所有功能项，测试用例最终的通过率达到了92.86%，各种级别的缺陷的修复率都达到了95%，修改后软件的各个功能基本能满足产品的要求。功能性：满足目前用户需求，搁置的BUG将在后续具体实施项目根据具体项目需求进行修改验证；兼容性：目前浏览器在Google 6.0以上均能够正常运行，并且显示正常..........测试人：方小波、温亚龙      结论：通过 测试时间：2020-12-14至2020-12-17**三、软件最终验收：**负责人讲“运维数据统计分析与决策应用系统”项目目前已全部验收，相关验收报告已经完成。产品名称：运维数据统计分析与决策应用系统客户：国网重庆市电力检修分公司(最终客户)验收内容：技术文档、软件产品、功能符合要求、系统运行情况稳定等验收意见：验收合格客户签字：国网重庆市电力检修分公司(最终客户) 确认人：杨勇 乙方交付人：方小波日期：2021年2年06日查软件委外检测情况：暂无**四、技术服务过程检验**查：技术服务项目的过程质量控制：项目名称：国网重庆信通公司运检智能管控功能完善服务抽到过程记录有：开工报告、入场申请单、工作实施方案、客户培训及用户培训签到表、服务月报周报、进度实施报告、测试报告、技术服务打分表等。查见记录：客户需求、运维方案、实施细则等。结论：符合客户要求。确认人：方小波查，2020年9月14日--9月18日服务实施周报 智能运检门户完成情况：完成大屏监控系统菜单整合配置。完成变电运维系统菜单整合配置。正在协调物联管理平台联调以及菜单整合配置。正在协调电缆平台联调所需的微服务资源。存在问题：由于运检管控系统仅支持三级菜单，导致PMS系统菜单整合后无法正常展示。见其他过程记录均能提供并有相关负责人签字确认。**五、项目交付确认：**抽查项目：国网重庆信通公司运检智能管控功能完善服务提供《验收申请表》《验收报告》《验收意见》等。查见《验收意见》项目名称：国网重庆信通公司运检智能管控功能完善服务项目管理单位：国网重庆市电力公司信息通信分司验收内容：项目规范、质量、进度、资料、验收意见等验收结论：验收组一致决定该项目通过验收甲方签字。2020年12月31日基本符合要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入阶段、过程监视和测量阶段、输出阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格品控制程序》对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。抽查《不合格处理单》发现时间：2020.12.13不合格范畴：技术服务过程中不合格描述：国网重庆市电力分公司信息通信分公司35KV及以上电压等级输变电设备的实时负荷、事故分闸信息、负载率信息的实时推送，推送频率5分钟/次不稳定。不合格程度：一般技术人员意见及处置办法：重新优化现有SDC系统数据接口。验证情况：经重新优化查询推送正常。验证人：方小波经查，该公司体系运行以来没发生对不合格品进行让步放行的情况，部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。  |  |
|  生产和服务提供的控制（技术服务临时多场所：重庆市九龙坡区火炬大道92号：往返约20分钟） | 8.5.1 | 公司制定了《生产和服务控制程序》明确了受控条件。一、计算机软件的设计开发和技术服务流程：洽谈项目——需求分析——设计开发——编码测试——客户软件验收---技术服务（软件安装、客户培训、数据监测、运维等）---项目客户验收询问部门负责人，开发的工作按设计开发的控制程序、数据库设计规范、编码规范、运维服务评价标准等进行，每个项目均进行了策划，策划了项目的方案实施要求、时间、工作分工，在不同的阶段有不同的测试、验证、确认要求。询问技术负责人，目前实施完成的软件设计项目为“运维数据统计分析与决策应用系统”。该项目已经进行到顾客验收阶段（提供客户验收报告）。在软件研发现场查看：办公室配置了8台电脑及相应的办公设施设备，能满足软件设计开发要求；2、提供了相关作业文件：《软件开发控制程序》、《技术规范书》、《接口优化文档》《服务评价标准》等操作标准；3、查，公司的软件设计人员均经过培训、考核，具有相应的岗位能力，见人员能力（学历）证明扫描件。4、现场查看，技术部具有软件开发的专用电脑、储存设备、光盘刻录机等，能满足该过程需要；5、软件开发平台：java 、JQuery UI、CSS3等；开发工具：SGUVP3.0，测试软件：loadrunner等。6、提供软件设计研发记技术服务质量标准：《计算机软件测试用例》、《用户需求确认书》、《技术规范书》、《服务考核标准》明确规定了设计软件及技术服务的质量标准。查，提供有“运维数据统计分析与决策应用系统”软件开发过程记录：用户需求书、概要设计、设计输入、设计输出、设计评审、设计测试记录、设计确认等。详见8.3审核记录。查，公司的软件在交付前必须进行验证、确认，合格后经项目负责人确认后方能交付给客户验收使用。二、公司技术服务主要涉及国家电网领域的数据监测、运维、优化等，利用公司设计研发的软件达到该目的。1、在技术服务项目实施现场：国网重庆市电力公司电力科学研究院技术服务地点：重庆市北部新区黄山大道中段80号 项目：国网重庆电科院检测试验智能化检测终端数据采集模块检修服务。技术服务目标：试验检测数据的智能化和自动化提取，并实现由试验检测数据采集终端设备向内网PMS2.0系统推送试验检测报告功能。技术服务方式：软件实施及咨询技术服务流程：前期调研----策划方案--软件开发、安装--培训、运维、数据监测、优化等----客户验收项目技术人员：胡桃，总体负责人。其他技术人员：全鹏程、苏云峡、吴明钗该项目目前正在进行到检修公司智能检测前期工作及其他技术问题情况调查阶段。提供《工作方案》《检测计划》等。2、查已完工技术服务项目“国网重庆信通公司运检智能管控功能完善服务”项目的实施记录：提供：《人员入场申请单》、《项目开工报告》、《实施方案》、《客户培训签到表及培训方案》、《现场服务实施周报、月报》、《项目服务打分表》、《项目验收报告》等。1、查：制定项目方案主要工作任务：调查顾客现场现状、实施内容，实施时间节点、实施技术架构，实施所需资源等。负责人：方小波2、实施服务：APP改造整合：操作人员：王梦凡、李黎明、王鑫雨等主要工作任务：实现内网业务系统改造整合、外网APP改造整合等3、项目服务内容实施包括：培训、运维（常规性作业、周期性服务、系统预防性巡检服务、事件处理、协助配合服务等）：技术服务人员：方小波等4人5、客户验收：提供《验收申请表》《验收报告》《验收意见》等。查见《验收意见》项目名称：国网重庆信通公司运检智能管控功能完善服务项目管理单位：国网重庆市电力公司信息通信分司验收内容：项目规范、质量、进度、资料、验收意见等验收结论：验收组一致决定该项目通过验收甲方签字。2020年12月31日6、售后服务查，公司的售后主要通过项目运维进行管理。公司特殊过程确定为：技术服务过程。提供2021年1月对技术服务人员能力、设备、记录、文件等进行了过程确认的记录。上次不符合经本次验证整改有效，未再出现类似不符合情况。整个过程基本受控 |  |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 查《质量手册》，文件规定了对软件何服务的检验状态及唯一性标识做出了规定。根据需要，技术部确定所有标识的方法。现场查见，公司软件在编制过程中对标识和可追溯性进行了规定。规定每个代码块必须标识代码块的功能、编制人、编制时间，若有修改，必须注明修改时间、修改人、修改内容等。对于软件设计的输出资料（软件、说明书等），必须有编号、文件名、版本号等进行标识。现场查见，技术服务在方案编制、数据报告、月报、周报等规定每个过程产生的文件、记录和有关资料有相应标识方法，必须注明时间、编制人、记录人、确认人、修改内容等。对于技术服务的输出资料，必须有编制时间、文件名、编制人等进行标识。能起到标识及可追溯性的作用。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 查，公司质量管理体系策划了顾客财产的管理要求。现场查问，顾客财产主要为顾客信息和在项目服务现场使用的顾客的电脑、设备等财产，服务合同中规定了顾客信息的管理要求和项目现场顾客财产等的防护使用要求。负责人讲，目前未有顾客财产损坏或遗失的情况出现。顾客财产管理符合要求。 |  |
| 防护 | 8.5.4 | 查公司质量体系对产品的防护进行了规范，包括：标识、保密、储存等保护措施。软件的防护：查见，公司对软件运行环境提出要求，客户在使用过程中安装必要的杀毒软件，避免软件使用过程中被破坏。同时，对于软件、数据库等均采取双机备份，可及时恢复系统和数据。 技术服务的防护：鉴于公司技术服务的特殊性，对整个服务过程所产生的文件、资料或记录的保管均按合同的保密要求，服务项目结束后将整理的资料移交甲方。公司自留的部分资料均由专人进行保管，载体为电子件，并进行了加密处理，以防止泄密。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 查问，对于已经交付的软件产品，公司承诺：交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时派专人进行解决。查，公司按合同要求进行售后服务，主要体现在运维服务过程中。查见，应答人在应答文件中承诺：对于出现的系统故障提供7X24的服务响应，2小时内出现在现场处理。开通7X24小时的热线服务等。公司有专人负责对客户的问询、投诉等作出回应，目前未有客户的重大质量投诉。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：方案更改、产品信息更改等。现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。查，对于方案、产品信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。查，近期暂无方案、产品信息变更的情况。 |  |

说明：不符合标注N