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：罗学明 陪同人员：丁应秀 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.4.21 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境 | 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：公司全体员工的质量意识比较强，产品质量在同行业中比较领先。公司的设施设备和软件开发的技术水平比较先进。  对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品销售利润不断降低、员工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审。  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；  抽查《风险和机遇评估表》，记录内容详实。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | 4.2 | 公司确定的相关方有员工、股东、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、供方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采购、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》其中相关方顾客的需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交付、价格合理、服务及时等；通过ISO9001:2015对企业的影响：影响公司的业务；  监测指标：产品交付合格率、产品交付履约、顾客满意度等； |  |
| 确定QMS范围 | 4.3 | 公司公司质量管理体系覆盖范围为： 计算机软件开发、系统集成及运维服务；计算机软硬件销售.  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.  注册地址：重庆市渝中区上清寺路9号22层C2  生产/经营地址：重庆市渝中区上清寺路9号22层C2 |  |
| QMS及其过程 | 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，公司识别过程为:“隐蔽过程”、“销售过程”为特殊过程.  ---公司外包过程：对于公司的外包过程进行了充分识别，结合本公司实际情况，无外包过程。 |  |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则 | 5.1 | 总经理：罗学明 管代：罗学明  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。 |  |
| 5.1.2以顾客为关注焦点 |  | 公司从采购产品、计算机软件开发、系统集成及运维服务；计算机软硬件销售、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）  #最高管理者是否制定质量方针？  质量方针是否：  a）适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向；  b）为制定质量目标提供框架；  c）包括满足适用要求的承诺；  d）包括持续改进质量管理体系的承诺。  .质量方针是否得到文件化并在组织内部得到沟通？适宜时是否可向相关方提供？ | 5.2 | 公司的质量方针是：  “品质一流，满足客户需求，勇于创新、持续发展企业。”  公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，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、技术部、销售部、采购部，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：丁应秀，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《风险分析及其对策报告》，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：技术管理风险、采购风险控制、产品服务质量风险控制、研发能力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？  .注:应对风险可包括规避风险，为寻求机遇承担风险，消除风险源，改变风险的可能性和后果，分担风险，或通过明智决策延缓风险。  .机遇可能导致采用新实践，推出新产品，开辟新市场，赢得新客户，建立合作伙伴关系，利用新技术以及能够解决组织或其顾客需求的其他有利可能性。 | 6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险及机遇的识别、风险及机遇的评估、风险及机遇应对措施、执行情况、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：法律、法规内容的变化：风险：公司前几年获得了质量管理体系认证，在市场竞争中占比较有利的位置，符合国家关于深化体系建立质量管理体系的要求。  机遇：公司产品机构调整，给公司带来潜在的客户  应对机遇及措施：销售部加大市场开拓，主要职能部门按照要求加强相关产品销售区域所在地法政策的收集评价。  针对外部因素，还分析了市场、供应商要求、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：售后服务：风险：公司产品售后服务处理不好，顾客埋怨投诉较多，会严重影响公司产品的销售，会给公司发展带来较大的风险；  机遇：售后服务处理得当，会给公司带来额外的发展机遇。  应对机遇及措施：销售部和技术部要严格按照售后服务管理规定，做好客户服务工作，提高客户满意度。  针对内部部因素，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：  a、客户满意率90%以上  b、计算机软件设计开发一次合格率≥95% c、顾客反馈处理及时率100%  d、产品交付验收合格率≥98%  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。 |  |
| 资源总则 | 7.1.1 | 查问总经理，公司运行2015版质量管理体系在策划资源需求。  现场查见，组织在提供资源方面充分考虑了内部资源的实际情况，存在的不足将通过从外部引进相应的人力、硬件等资源进行补充。 |  |
| 总则  #组织确定需要监视和测量的对象由哪些？  .采用了哪些监视、测量、分析和评价方法？  .实施监视和测量的时机如何？  .实施分析和评价的时机如何？  .质量管理体系的绩效和有效性如何评价？  .是否保留有关监视、测量记录？ | 9.1.1 | 对整个质量管理体系过程进行的监视和测量，主要通过内审、管理评审对软件设计开发过程及系统集成实施过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测。查质量手册，规定了产品实现全过程的监视和测量方法、形式：测评准备活动、方案编制活动、现场测评活动、报告编制活动等监视和测量。通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问进行改进等。 |  |
| 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：  时间：2021.01.15（上次管理评审时间为2020年01月20日符合策划要求）  主持人：罗学明总经理  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：各部门运行情况报告，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，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。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》：  公司的质量方针和质量目标及质量管理体系符合ISO9001：2015标准的要求和公司的实际情况，是适宜的；各过程得到识别和规定，过程的开展是充分的，机构设置、职责分配、资源配置基本合理；实施ISO9000标准以来，公司的产品质量、服务质量和顾客满意程度得以提高，质量管理体系总体上来说是有效的。存在的问题和薄弱环节应该持续进行改进，以确保公司质量管理体系的适宜性、充分性和有效性  提出改进项：  注意客户的沟通并加强合同评审，提升顾客满意度。  查改进措施，由行政部负责加强人员培训，其他部门配合，对客户的满意度进行追踪跟进。  管理评审结论：质量方针、目标适宜，质量体系符合企业现状，公司建立的质量管理体系适宜、充分、有效。 |  |
| 总则 | 10.1 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《内部审核管理程序》、《顾客满意度测量控制程序》、《不符合、纠正和预防措施控制程序》、《持续改进控制程序》等程序文件，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 |  |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证（9.1.3）、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：计算机应用软件开发、系统集成及运维服务；计算机软硬件销售。提供营业执照（三证合一），年审有效，经营范围包含认证范围。公司严格执行国家及行业标准和法律、法规要求。  2020年4月（一监后）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。现场查见认证证书、标志的使用无违规使用情况，体系无变动。  上次审核不符合项发生在9.1.3条款，经本次审核验证，未再出现类似不符合情况，整改验证有效。  在2020年来职能部门未对该公司产品进行抽查，均合格。 |  |

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：丁应秀 陪同人员：丁应秀 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.4.21 |
| 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《员工入职要求及岗位职责》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）负责人员的招聘、培训、考核和任用  （4） 负责同本公司的顾客进行联系；  。。。。。。  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：丁应秀  查《部门质量目标测量报告》  测量时间段：2021年1月——2021年3月  1）员工培训率：100%； 实测：100%  2）文件准确发放率达到95%以上 实测：100%  ......  查2021年培训计划，抽查培训记录，均按照培训计划执行实施。  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。 |  |
| 人员  #组织确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员有哪些？  .组织提供的人员是否满足需求？ | 7.1.2 | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）  公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。  查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《员工入职要求及岗位职责》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。  查见：《员工入职要求及岗位职责》对各岗位任职要求，学历，经历等都作出了相应的要求。  现场确认，能满足规定要求。详见岗位任职考核、聘用记录。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：  ——办公面积200平方左右。  2、查《设备管理台账》主要设备包括：电脑、服务器、办公桌等办公设施，可以满足软件研发和运维服务及产品销售的需要。  3、经查，办公设施采取定期日常维护的方式进行。设施维护保养情况，负责人讲日常的维护保养主要是清洁、更换硒鼓和墨盒等，未做保养记录。出现异常情况由厂家维修，现场查看设备、设施完好。  4、特种设备：无。  5、支持性服务：公司无车辆，公司业务洽谈及进行系统集成和维护的服务均是私有车辆或临时租用车辆，能满足需要。  目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 |  |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：  人文因素与物理因素的结合，例如：  a）社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；  b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；  c）物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音）。  经现场确认（观察、沟通调查）：  以上相关的社会因素、心理因素、物理因素等均基本满足要求。现场查见：办公、研发现场空气流通，温度适宜，照明、运行环境等均满足设计、研发、销售要求。  定期检查跟进记录不全，已和负责人沟通。 |  |
| 组织的知识 | 7.1.6 | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。  --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理，包括必要的分级保密措施。 |  |
| 能力 | 7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。   1. 无特种人员资质需求。公司的关键技术岗位人员在学历、经历上均有要求，负责人讲对关键岗位定期进行了人员能力测评。   抽检关键岗位人员学历、从业经历证明：  姓名 专业 学历 从业时间  黄宗维 信息与计算科学 本科 7年  罗春虎 计算机科学技术 本科 7年  胡中英 计算机科学技术 本科 8年  ......（具体见扫描件附件）  3、查见2021年培训计划共8次，查见已完成的培训记录2次。  1）：2021年1月25日 培训内容：系统集成安全施工规范；培训人员：技术部全体员工；效果评价：培训达到预期效果，培训有效。学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：罗学明。  2）：2021年3月10日 培训内容：文件控制程序；培训人员：行政部全体人员；效果评价：培训达到预期效果，培训有效。学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：罗学明。  其他培训均按计划进行，人员能力管理基本符合要求。 |  |
| 意识 | 7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。  ---经与张昱、胡中英员工沟通了解，其基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 |  |
| 沟通 | 7.4 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与产品、服务质量有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。  相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前（服务前）：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同。  售中（服务中）：组织按期交付，解决用户对进度、质量、产品要求等关切问题；  售后（服务后）：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。  对顾客一般提出的问题，由售后人员负责解决，或公司派人到现场去查看。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 |  |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | 7.5.1 | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：质量管理手册  二级文件：程序文件  三级文件：管理规定或制度  四级文件：表格和检查表。  --此外，外来文件即外部提供的文件,包括与质量有关的标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。  经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。 |  |
| 创建和更新 | 7.5.2 | 抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、员工入职要求及岗位职责等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等，体系文件均发放到各职能部门。  查《文件发放登记表》  现场抽见《质量手册》  文件编号：HJ-QMS/B-2018 B版  编制：丁应秀 审批：罗学明  签收人：罗学明、曾粮琴等  现场抽见《程序文件》  文件编号：JK-QMS-001-JK-QMS-020 B版  编制：编写小组 审批：罗学明  签收人：罗学明、曾粮琴等  以上文件均有编审批，签发日期及签收人、受控状态。 |  |
| 形成文件信息的控制  #如何控制文件和记录？  是否在需要时和需要的地方可获得相关文件？  是否采取了措施防止泄密、不当使用和不完整？  是否关注下列活动：  a）分发、访问、检索和使用；  b）存储和防护，包括保持可读性；  c）更改控制；  d）保留和处置。  识别的外来文件有哪些？如何对外来文件进行控制？  是否对记录实施了保护，防止非预期的更改 | 7.5.3 | 使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。  --公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。  --现场确认：现场查见文件、记录存放较为散乱，口头提出整改。  查，程序文件：公司编制了《文件、记录控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有20个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、员工入职要求及岗位职责、作业文件等。  查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册、内审报告等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。  可获得该文件的有效版本：  《质量手册》现行版本为B/0版  以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整  保存完好，易于识别  查《外来文件清单》,里面包括法律法规：中华人民共和国标准化法;中华人民共和国产品质量法等;产品执行标准：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）、《建筑与建筑群综合布线系统工程设计规范及验收规范》（GB/T50311-2007）、GB50174-2008《电子信息系统机房设计规范》、GB/T 20273-2006《信息安全技术 数据库管理系统安全技术要求》等。  《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。查：《记录清单》：有《文件发放、回收登记表》、《合同评审表》、《合格供应商评价表》、《员工培训记录》等。  规定了保存部门和保存期限，根据情况相关安全记录保存期限分为：3年。  现场查见，对记录的保存不够规范，已现场口头提出。  QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件资料控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 |  |
| 分析和评价 | 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.查顾客满意度调查情况：公司2021年3月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收4份。对公司的服务、质量、交付、售后等项进行打分。现场提供《顾客满意度调查分析报告》，对顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价；通过统计顾客满意度为98分，目前对公司的产品及服务的质量、售后、交付、时效等均较为满意，没有明显需要改进的地方。顾客投诉及客户流失的情况未有发生。经本次审核验证，未再出现上次类似的不符合情况，整改验证有效。  2.查质量目标统计等记录，公司2021年1月——2021年3月数据统计的结果为：  1）员工培训率：100% 实测：员工培训率：100%  2）顾客满意率：≥90% 实测：顾客满意度98分  3）采购产品合格率≥98% 实测：采购合格率99%  4）计算机软件设计开发一次合格率≥95% 实测：计算机软件设计开发一次合格率99%  5）顾客反馈处理及时率100% 实测：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。 |  |
| 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。  审核时间：2021年1月05日（上次内审时间为2020年1月10日符合策划要求）  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：罗学明（总经理、管代） 组员：丁应秀（行政部）  查公司内审员经培训，内审员基本能满足内审的能力要求；  查《管理层审核检查表》、《采购部审核检查表》、《技术部审核检查表》、《行政部审核检查表》《销售部审核检查表》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、笼统。  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，涉及销售部标准8.2条款，不符合情况发生在对不合同评审的管理，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。 |  |

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：销售部 主管领导：张昱 陪同人员：丁应秀 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.4.21 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限 | 5.3 | 查组织编制了《员工入职要求及岗位职责》等  体系文件中已经明确了销售部的岗位职责，具体为：  a）负责公司产品及服务的销售，及销售人员的管理、销售过程的跟进。  b) 负责顾客要求的识别，组织标书和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络。  c） 做好顾客反馈信息的记录,组织对顾客满意度的调查。  ......  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 | 6.2 | 销售部负责人：张昱  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2021年1月——2021年3月  合同评审率达到100% 实测：100%  顾客反馈处理及时率100% 实测：100%  顾客满意率：≥90% 实测：98%  符合要求  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。 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 公司制定并实施《质量手册》8.2条款要求，销售部采用上门拜访、会议、报告、函电、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的相关信息；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；处置或控制顾客财产；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 | 8.2.2 | 组织编制的质量手册及《与顾客有关过程控制程序》规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，确定与服务有关的要求。  顾客有合作意向时，介绍公司产品及服务，了解顾客对产品的要求，并结合相关标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  a.抽查2020年8月26日计算机应用软件开发及软件销售合同（合同执行期限：合同生效期开始至2021年7月31日）  编号：CMGD-202001649  顾客：中国移动通信集团广东有限公司  项目名称：2020年视频监控行业应用（明厨亮灶）平台软件开发服务  合同涵盖：合同标的、执行期限、需求说明内容及运维服务内容等。  约定内容包括：交付、技术内容、进度、价格、验收、双方义务权利等。  签订人：罗学明  b.抽查2020年8月7日（还在合同履约期内）合同编号：CMSC-ZY-202000394  顾客：中国移动通信集团四川有限公司资阳分公司  项目名称：中国移动四川公司资阳分公司资阳市药品安全电子监管平台维保技术服务 （运维服务）  约定内容包括：交付、运维服务内容、价格、职责违约、双方义务权利等。  签订人：罗学明  c、抽查2021年4月6日  项目编号：CMGX-202100684  顾客：中国移动通信集团广西有限公司  项目名称：中国移动广西公司2021年千里眼名厨亮灶行业应用改造工程（系统集成）  约定内容包括：交付、技术要求、服务内容、价格、职责违约、双方义务权利等。  签订人：罗学明  d、抽查2020年6月12日  项目编号：ZYQT-20203-B-CB-154  顾客：中移系统集成有限公司  项目名称：拼接屏、支架等等（硬件采购）  约定内容包括：交付、产品质量要求、价格、数量、型号、职责违约、双方义务权利等。  签订人：罗学明  合同信息明确 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审 | 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；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。查见：  2021年4月6日签订的合同  项目编号：CMGX-202100684  顾客：中国移动通信集团广西有限公司  公司于2021-4-1（合同签订前）进行了评审；评审内容：顾客要求是否能满足、合同条款术语是否清晰且符合法律法规要求、公司的技术、人员是否满足交付要求等。  审批意见：同意签订；  审批人：罗学明。  经询问公司负责人，所有客户需求最终转化为合同，进行合同评审。  查其他合同也进行了合同评审，基本符合要求。 |  |
| 产品和服务要求的更改 策划 | 8.2.4 | 负责人讲：2020.4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。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1（计算机软硬件销售） | 计算机软硬件的销售：  市场推广→签订合同→物资采购→交付顾客（客户处验收）→售后服务  特殊过程：销售服务过程  a)产品特性的信息  1)技术要求 ：销售合同 制定了2021年度销售任务  2)验收规范：合同及顾客要求及相应产品的国家标准、法律法规。  3)作业指导书：《销售人员行为规范》、《销售服务规范》、《销售人员考核制度》。  c)使用适宜的设备：电脑、打印件、传真机、网络等。设备维护保养，主要是清洁：均进行了维护和保养，无保养记录。设备的维修由供应商提供。  d)获得和使用监视和测量设备：无。  e)实施监视和测量： 2021年1季度对销售部进行了考核 考核内容有：工作态度、综合素质、工业绩效、激励项等。同时，公司对销售人员张昱进行了考核，得分：95分。  查看，合同跟踪情况：  1、签订时间 客户 阶端  2021.4.06 中国移动通信集团广西有限公司 设备采购阶段  2、提供该合同于2021年4月2日进行的合同评审记录  3、查见采购合同  供方：南充鑫泽电子有限公司  采购产品：液晶显示屏、支架、线缆、处理器等  时间：2021年4月12日  4、抽《顾客满意度调查表》  客户代表：中国移动通信集团广西有限公司  对质量、价格、交期、服务、咨询等进行了考评，总分：98分，比较满意。  5、产品验收工作,由组织派专人和甲方代表现场验收。  查《来货单》  产品：液晶拼接屏  检验内容：产品外观、包装、规格型号、数量、合格证、资料等  检验人员：黄志勇 甲方代表：刘\*\*  6、售后服务：以合同约定的为准，并为甲方提供咨询、调试、远程或现场运维等服务。做到售前、售中、售后完整的服务体系。  计算机软硬件销售的产品主要是为系统集成项目做支撑配套。交付由供应商将产品发货到项目处，公司检验合格后进行集成安装，顾客在项目完工后进行统一验收，产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。  7、公司识别销售服务过程为特殊过程，  查：《特殊过程确认表》对销售人员能力、使用设备、操作流程、操作规范文件、销售过程记录等进行了年度再确认。  确认人：丁应秀 确认时间：2021.3.15 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司的顾客财产有顾客信息、合同、服务实施现场顾客处的物资、设施等，公司对顾客财产（信息、合同）进行了专人管理，当顾客财产丢失时，应告知顾客。在实施方案中明确了项目实施过程中对服务现场顾客财产的保护措施及要求，并对实施人员进行培训告知。  负责人讲目前没有发生顾客财产丢失或损伤情况。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司明确产品和服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:  a）法律法规要求；  b）与产品和服务相关的潜在不期望的后果；  c）其产品和服务的性质、用途和预期寿命；  d）顾客要求；  e）顾客反馈。  此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后服务等。  质保服务及质保后的服务均明示在合同内，公司有专人对客户提出的投诉及问询进行解答。负责人讲：产品及服务交付后随时跟踪质量状况，发现问题及时进行解决。公司的售后服务主要通过专业人员远程或上门服务解决。查，公司策划了售后管理的要求。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》自2021年3月，调查表共4份 ：  --调查内容包括：价格、性能、服务、交付率、差错率等。  --统计分析结果：98分  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。  目前没有客户质量方面的投诉及流失的情况 |  |

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：采购部 主管领导：黄志勇 陪同人员：丁应秀 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.4.21 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限 | 5.3 | 查组织编制了《员工入职要求及岗位职责》等  体系文件中已经明确了采购部的岗位职责，具体为：  a) 负责产品的采购、验收；  b) 负责合格供方的评价，产品采购。  .....  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 | 6.2 | 采购部负责人：黄志勇  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2021年1月-2021年3月  采购合格率≥98% 实测：99%  符合要求  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。 |  |
| 外部提供的控制/总则 | 8.4.1 | 公司策划了《外部供方控制程序》，公司明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。  ---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。  负责人讲，公司的外部供方主要为系统集成工程所用到的硬件设备和办公用品的供应商。  负责人讲，平时采购以上物品均在合格供应商处进行采购，查《供方评定记录表》  2021年1月合格供方年度再确认：  1、中国移动通信集团广西有限公司南宁分公司（供应：云主机、云储存等）  2、南充鑫泽电子有限公司（供应：液晶拼接屏、网络摄像机、摄像机支架、配件、硬盘等）  3、京东网店、淘宝（供应：办公设备）  ......  公司组织各部门对供方的资质、产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了评价，有各部门评价人签字。  供应商经调查评价：合格 评价人：罗学明 |  |
| 控制类型和程度 | 8.4.2 | 查，公司对供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：产品质量、交付期、价格、售后服务、其它等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查供方控制情况：  提供2021年1月供方年度再确认：  南充鑫泽电子有限公司；评价报告内容包括：供方资质、供方的质量管理体系、供方人员能力、交付能力、产品质量等。时间：2021.01.23  查，供方产品质量统计反馈情况，公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；  查 公司采购不合格情况  负责人讲2021年1月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。  公司编制了《外部供方控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对产品名称、外观、数量、质量证明性文件进行了验收。负责人讲，公司采购的产品，由供方处直接发货至顾客方，产品的验证在顾客方验证，公司销售的软件、硬件产品均是为系统集成项目配套支撑。客户的验收均是在系统集成项目完工后统一进行验收。  抽查验证记录，根据采购合同进行验证  1、抽查：采购日期：2021.01.16  产品名称：液晶拼接屏、电脑、硬盘  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、检验报告或质量证明文件。  结论：合格  检验人：黄志勇  2、抽查：采购日期：2021.2.26  产品名称：线缆、底座支架、拼接处理器等  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  检验人：黄志勇  3、抽查：采购日期：2021.03.20  产品名称：云主机、云储存等  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、质量证明文件。  结论：合格  检验人：黄志勇  ......  现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库  公司外部供方的管理基本符合要求。 |  |
| 外部供方的信息 | 8.4.3 | 因与采购供方为多年合作关系，组织与外部供方沟通均通过电话、网络等方式予以实现，效果能满足要求。负责人讲沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等。  经询问，组织所涉及的采购通过签订采购合同进行采购。  抽采购合同，  1、供方：南充鑫泽电子有限公司  采购产品：液晶拼接屏、底座支架、线缆、拼接处理器  采购合同约定了：产品型号、数量、价格、验收、付款方式等  签订时间：2021.4.12  2、供货方：中国移动通信集团广西有限公司南宁分公司  采购物品：云主机、云储存等  采购订单规定了采购的具体产品、型号、价格、数量、交付、验收、双方责任等  签订时间：2021.2.06  采购均在合格供应商处进行，外部供方的信息管理有效。 |  |

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：技术部 主管领导：黄宗维 陪同人员：丁应秀 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.4.21 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限 | 5.3 | 查组织编制了《员工入职要求及岗位任职要求》等  体系文件中已经明确了技术部的岗位职责，具体为：  a) 负责公司产品的技术支持，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) 负责对系统集成及运维服务处理时提供技术支持  D) 负责市场发展趋势的研究，新开发的系统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集成实施；  f)负责对项目集成过程中的质量实施控制  ......  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 | 6.2 | 技术部负责人：黄宗维  查《部门质量目标测量报告》  时间：2021年1月——2021年3月  计算机软件设计开发一次合格率≥95% 实测：99%  产品交付验收合格率≥98% 实测：产品交付验收合格率99%  符合要求  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。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 查，技术部均按策划的要求配置了相应的检测设备，主要为测试软件及测试平台，包括：系统：Ubuntu操作系统，macos操作系统和windows操作系统，编辑器：Atom，浏览器：谷歌及火狐浏览器，辅助工具：浏览器自带的网页审查工具；测试软件：DM系统、Quality Center等。均采用自己确认的方式进行控制。  查系统集成服务配置检测设备有测线仪，不能提供有效的校准或检定证书，不符合标准要求。 | N |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司主要产品： 计算机软件开发、系统集成及运维服务；计算机软硬件销售。  公司产品执行标准：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）、《建筑与建筑群综合布线系统工程设计规范及验收规范》（GB/T50311-2007）、GB50174-2008《电子信息系统机房设计规范》、GB/T 20273-2006《信息安全技术 数据库管理系统安全技术要求》等。  技术部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定产品和服务的要求；--产品标准、设计规范、服务规范等。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准、作业指导书  c）确定符合产品和服务要求的资源；---流程图  d）按照准则实施过程控制；---设计和服务过程监控  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录  ---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。  ----需确认/特殊过程：隐蔽工程、销售过程  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 总则 | Q8.3  Q8.3.1 | 查，公司编制了《设计开发控制程序》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研发项目：“2020年视频监控行业应用（明厨亮灶）平台软件开发”项目已经完成，目前没有新的软件开发项目，抽软件开发的资料如下： |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 一、查：2020年视频监控行业应用（明厨亮灶）平台软件开发《软件研发计划书》：  负责人：罗春虎  计划起止时间：2020.5-2020.10  参加人员：黄宗维、陈美、罗学明、戴瑜  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  日常监管系统 黄宗维 2020.5-2020.10  预警预告管理系统 陈美 2020.5-2020.10  学校端APP管理系统 罗学明 2020.5-2020.10  数据统计管理系统 罗学明 2020.5-2020.10  GIS地图管理系统 黄宗维 2020.5-2020.10  ………………  阶段 负责人 时间  需求分析 黄宗维 2020.5  设计输入 黄宗维 2020.6  设计输出 陈美 2020.8  验证确认 罗春虎 2020.9  .....  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、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：  1）登录鉴权2）大数据展示3）一校一档4）视频监管  ......  对设计输入进行了评审：  评审人：罗春虎  评审结果：设计输入评审,输入完整、清楚、满足设计和开发的目的。  时间：2020.6.16 |  |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4 | 查，“2020年视频监控行业应用（明厨亮灶）平台软件开发”软件设计过程质量控制，主要有软件方案评审、软件测试。  查，软件方案设计评审记录：  时间：2020.05.28  该项目的方案设计评审主要有：目标、系统整体结构、基础平台、应用支撑平台、功能、业务流程、模块接口、数据标准等是否符合设计规范、环境适应性等。  评审结果：合格。  评审人：罗学明、黄宗维、罗春虎  查测试管理  提供有《软件测试计划》，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：戴瑜  查，“千里眼明厨亮灶四川省定制系统一期项目”软件性能测试报告  时间段：2020年7月  内容包含：功能模块的测试，缺陷标题、操作步骤、预期结果、实际结果、严重级别等。  测试人员：戴瑜 验证确认人：罗春虎  查，软件BUG清单  内容包括：BUG标题、状态、创建时间、操作等  测试人员：戴瑜  软件的确认记录：  查：采用客户验收的方式进行确认，该软件为系统集成进行配套，软件的验收是在系统集成项目完成过程中进行验收。  查《软件验收单》  时间：2020.11.12  确认内容：功能符合性、兼容性性、上线运行有效性。  结果：通过。  甲方经办人：赵锐 乙方代表：刘丹  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 | 设计输出：  查，“2020年视频监控行业应用（明厨亮灶）平台软件开发”项目输出资料：  1、需求说明书；  2、软件程序；  3、软件测试报告  4、软件说明书  ……  负责人：罗春虎  时间：2020.8.20  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。  查，测试不合格提供有BUG变更记录，  抽“千里眼.明厨亮灶2.0系统”软件《设计开发变更单》  测试时间：2020年3月30日  BUG标题：企业端H5点击我的--个人中心跳转到登录页面  相关研发负责人变更该BUG,并重新验证 。  测试人：戴瑜 确认人：罗春虎  符合要求。  公司的设计过程受控。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | **一、查软件设计开发过程：**  询问部门负责人，软件开发的工作按设计开发的程序、数据库设计规范、项目结构规范、编码规范等，每个项目均进行了策划，策划了项目的预期要求、时间、工作分工，在不同的编程阶段有不同的测试、验证、确认要求和参照标准；  在技术部现场查看：  1、办公室配置了有12台电脑，用于软件开发，能满足软件设计要求；  2、提供了相关作业文件：《设计和开发控制程序》、《测试作业指导书》、《编码规范》、《数据库设计规范》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（见人员资质扫描件附件）。  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：.net \ ​​SpringWeb MVC \​​JQuery UI、CSS3等；测试软件：DM系统、Quality Center等。  6、提供质量标准：《计算机软件测试用例》、《设计和开发控制程序》、《需求分析书》明确规定了设计产品的质量标准。  提供有“2020年视频监控行业应用（明厨亮灶）平台软件开发”软件开发过程记录：需求分析报告、设计输入、设计输出、设计评审、设计测试记录、设计确认等。  查，公司的软件在销售交付前必须进行验证、确认，合格后经技术部负责人确认后方能交付给客户使用。  对于已经交付的产品，公司对于客户反馈的问题会及时上门服务。软件设计过程控制详见8.3记录  **二、查，系统集成及运维服务执行情况。**  技术部对产品的服务过程进行了策划及控制。  1、负责人讲，近期在实施的系统集成项目：中国移动广西公司2021年千里眼名厨亮灶行业应用改造工程，目前该项目系统集成才实施到硬件采购阶段。已经交付验收的项目为“2020年视频监控行业应用（明厨亮灶）平台软件开发及系统集成项目”。  查看项目合同：2020年视频监控行业应用（明厨亮灶）平台软件开发及系统集成项目合同。实施内容包含：软件开发及系统集成和运维服务，项目负责人：黄宗维。  询问产品信息获得方式  出示：《招标文件》，客户合同。  查看作业指导书获得及使用情况  出示：  2020年视频监控行业应用（明厨亮灶）平台软件开发及系统集成项目合同等。  查看设备使用情况主要有：测线仪、夹钳、网线钳、打线钳、电钻、电锤、手枪钻等，设备使用完好。能够满足经营需求，公司对相关的设备进行了维护和保养，能够满足设备的运行和日常维护要求,从而确保满足规定要求。  查检测设备使用情况记录表主要有：网络测线仪、钢卷尺等，使用的监视测量设备由技术部进行日常管理,设备使用完好。  查看项目实施情况（本项目为系统集成已经完工验收）：  查，合同对技术要求进行规定  1）查系统集成方案：时间：2020年11月，  内容：资源需求、技术要求及实施方案、软硬件需求。  实施内容为：系统架构、设备配置、系统兼容性、系统运行性、实用性等。查看实施记录能按技术要求进行操作，能按策划要求进行监控。  方案制定人：黄宗维 批准：罗学明  2）抽查实施日志：  时间：2020年12月20日  实施内容：明厨亮灶系统部署到IIS  存在问题：无  操作人员：周军  时间：2020年12月8日-12月15日  实施内容：厨房联网监控系统的硬件安装、布线等  存在问题：已解决  实施人：张宏、李雷等  3）项目验收情况：  时间：2021年1月31日  验收内容：资料是否齐全、软件硬件集成情况、运行情况、项目设计情况等  项目验收结论：合格  甲方代表：赵锐  公司识别系统集成的特殊过程为:隐蔽过程  查：《特殊过程确认表》因今年在对人员、设备、操作流程标准、操作实施记录等进行了年度再确认过程。  确认时间：2021.03.15确认人：丁应秀  **三、查运维服务情况**  查见项目：中国移动四川公司资阳分公司资阳药品安全电子监管平台维保技术服务  2020年08月07日签订合同（服务期两年）  合同要求运维服务的内容：  1、中心平台维护：稳定运行及安全，故障及时处理；2、药店前端维护：药店终端软件使用维护，保证客户前端软件正常接入；药店前端数据采集终端维护，保证客户前端采集终端正常使用。。。。。  提供有技术服务需求、技术服务合同考核表。以邮件的形式发送的系统维护情况服务日志、顾客反馈信息见微信、QQ记录。  查见：中国移动四川公司资阳分公司资阳药品安全电子监管平台维保技术服务项目2021年03月运维工作完成情况日报  药房：安岳县郑启芬康贝药店连锁加盟店  问题：数据不上传，无可用数据  问题原因：配置文件中data没有路径  问题处理人：戴瑜 2021/3/2  处理结果：已经处理  现场查，技术部有专人跟进该项目的远程系统运维情况，对客户的电话、微信、QQ咨询也有及时的回复及相关的回复记录。  服务验收：查见《服务质量考核表》，考核内容涵盖：故障处理响应时间、故障处理时限、月度故障分析考核、信息安全等。  查见2020年资阳市药品安全电子监管平台维保技术服务合同考核表  考核情况：响应及时、分析完成，无投诉情况。  负责人讲，运维服务的合同履约期为两年，甲方根据考核得分评定明年是否继续和公司签订合同及本年度运维服务的款项结算比例。  在运维服务实施现场“北碚区歇马镇中心卫生院信息化运维项目”现场，技术服务人员肖蕾、熊茂森在进行系统升级服务。负责人讲，平时的运维主要都是采用远程运维服务的形式开展。  计算机软件开发、系统集成及运维服务；计算机软硬件销售过程基本能满足控制要求。 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 现场查见，  1、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。  2、系统集成过程：原材料采用“标识卡”进行标识，卡上注明“原材料名称”、“规格型号”、“进厂日期”、“材料规格”、 “数量”、“检验状态”等内容；过程采用施工周报记录进行标识；能做到追溯的目的。  3、销售过程采用客户投诉记录、售后信息确认、回访表等进行标识；  所销售的产品按要求采用原包装，注明生产厂家名称、产品名称、规格、数量、出厂日期等。  销售产品通过收货单、发货记录等进行追溯，主要记录内容：供应商、客户名称、交付日期，规格、数量等；  通过上述标识可以追溯产品的来源，和产品的生产日期、批次。  标识和可追溯性基本符合要求。 |  |
| 防护 | 8.5.4 | 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。  系统集成项目的防护：查文件要求，待用的电线、网线、设备均进行了防护管理，已布好的线均用扎线固定或用塑料管防护，设备、仪器安装固定到位，能起到有效防护。 |  |
| 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。 |  |
| 产品和服务放行； | 8.6 | 公司编制的《质量手册》、《招标技术文件》、《合同》等对采购、系统集成过程、验收的检验项目、方法、检验依据做出了规定。负责人讲，公司采购的产品，由供方处直接发货至顾客方，产品的验证在顾客方有专人验证，公司销售的软件、硬件产品均是为系统集成项目配套支撑，顾客在系统集成项目完工后进行统一验收。  一、抽查验证记录，产品到现场后，根据《采购合同》进行验收。  1、抽查：采购日期：2021.01.16  产品名称：液晶拼接屏、电脑、硬盘  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、检验报告或质量证明文件。  结论：合格  检验人：黄志勇  2、抽查：采购日期：2021.2.26  产品名称：线缆、底座支架、拼接处理器等  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  检验人：黄志勇  3、抽查：采购日期：2021.03.20  产品名称：云主机、云储存等  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、质量证明文件。  结论：合格  检验人：黄志勇  .....  二、系统集成过程检验：项目“2020年视频监控行业应用（明厨亮灶）平台软件开发及系统集成项目 ”  1）查系统集成实施方案：  查系统集成方案：时间：2020年11月，  内容：资源需求、技术要求及实施方案、软硬件需求。  实施内容为：系统架构、设备配置、系统兼容性、系统运行性、实用性等。查看实施记录能按技术要求进行操作，能按策划要求进行监控。  方案制定人：黄宗维 批准：罗学明  2）抽查实施日志：  时间：2020年12月20日  实施内容：明厨亮灶系统部署到IIS  存在问题：无  操作人员：周军  时间：2020年12月8日-12月15日  实施内容：厨房联网监控系统的硬件安装、布线等  存在问题：已解决  实施人：张宏、李雷等  软件过程检验：  查“2020年视频监控行业应用（明厨亮灶）平台软件开发及系统集成项目 ”，提供软件用例测试记录、软件测试报告、软件开发验证报告、BUG清单等。详见8.3软件开发控制记录。  成品验收：依据合同  系统集成项目及软件验收：负责人讲公司销售开发的软件、硬件产品均是为系统集成项目配套支撑，顾客在系统集成项目完工后进行统一验收。  抽查“2020年视频监控行业应用（明厨亮灶）平台软件开发及系统集成项目 ”项目验收情况：  时间：2021年1月31日  验收内容：资料是否齐全、软件硬件集成情况、运行情况、项目设计情况等  项目验收结论：合格  甲方代表：赵锐  产品和服务放行基本符合要求 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | 查，公司编制了《不合格控制程序》对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  经查，针对发生的不合格技术部对不合格品进行了评审，确定了结论、措施和对纠正后的不合格品进行了验证。  抽查：《不合格品处理单》  2021年1月15日 部门：销售部  不合格描述：发货到“中国移动广西公司2021年千里眼明厨亮灶行业应用改造工程”项目上的产品“液晶拼接屏”在进行采购验收时发现产品资料不齐。  评审意见：立即联系沟通供应商对其重新发货；对相关销售人员及供应商进行口头告知，引起重视杜绝下次类似的不符合情况发生。  处理情况及结果：按纠正措施实施，验证有效。  验证人：张昱  经查，该公司体系运行以来未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。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | 10.2 | 公司制定《持续改进控制程序》及《不符合、纠正和预防措施控制程序》，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品的处理要求，所采取的措施要与不合格的程度相适应。  提供有《纠正和预防措施单》1份 2021年2月3日  不合格事实：查2021年1月25日的培训记录 培训内容：系统集成安全施工规范。该次培训未进行有效培训评价。  原因分析：相关人员对标准不熟悉，工作疏忽。  措施及纠正方法：1、立即对该次培训进行重新评价并保留记录；2、对相关人员进行标准的培训。  措施验证：合格。  验证人：丁应秀 2021年02月04日。  纠正措施实施基本有效。 |  |

说明：不符合标注N