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：牛晓佳 | 判定 |
| 审核员： 朱晓丽 审核时间：2021年6月7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：北京坚果比特科技有限公司  注册地址：北京市通州区景盛南四街17号院49号楼2层101-D205  办公地址：北京市昌平区黄平路19号龙旗广场D座813室  经营地址：北京市昌平区黄平路19号龙旗广场D座813室  资质确认：营业执照真实有效。  审核范围：应用软件开发；计算机、软件及辅助设备的销售  总经理：鮑禹卿，管理者代表：邵昕 | Y |
| 组织及其环境 | 4.1 | 北京坚果比特科技有限公司从2017年起，开始与Lenovo Tablet部门的合作，至今参与或开发了Yoga-book II、电子书阅读器App、ATS自动化测试系统、Global OTA升级管理系统、P11 Pro PM生产力模式等诸多系统和软件应用。  目前，坚果主要从事两类业务：  系统级软件外包业务，其中与Lenovo相关的正在进行中的项目包括：Productivity-Mode、Lenovo ATS、Global OTA System、AR/VR Virtual-Desktop、Smart Frame等;  自主软件产品业务，当前我们最主要的产品是，坚果®数据挖掘及可视化平台，该产品目前已经部署应用在：上海市教委/教育部教育信息化大数据平台，华侨大学全球中文媒体分析平台，北京外国语大学大数据实验室等。  销售模式为投标。  公司于2020年7月1日依据GB/T19001-2016标准对质量手册\程序文件进行修订，目前版本为A/0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。  提供《相关方列表》，写明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  。。。。。 | 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7月1日修订实施， 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：北京市昌平区黄平路19号龙旗广场D座813室北京坚果比特科技有限公司应用软件开发，计算机、软件及辅助设备的销售  不适用条款：无  外包：无 | 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。  体系无不适用。 | 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》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/T9386-2008  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 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欧盟法规《欧盟技术协调u标准化新方法指令》  欧盟法规《欧盟关于在电子电气设备中限制使用某些有害物质指令》；联想商标使用的相关规范；联想产品安全性指标的相关规范；联想产品标识标注的相关规范；联想根据需要制定的其他标注、规范和要求等等，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 | 质量方针：坚持技术创新，坚持发展核心技术；认证服务客户，实现价值双向认同。  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。  企业经营上的风险主要在交付能力及客户配合度上；企业人数有限，但企业客户主要为大型企业，项目复杂度较高，影响企业项目交付时间；措施：有大型项目是临时招聘项目人员，但主要技术及研发人员为企业股东，临时招聘人员不接触技术核心。  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。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 总的质量目标为：  **项目内部和外部验收一次通过率达 98%以上， 顾客满意度大于 95%**  2020年7月至2021年5月目标完成情况：**项目内部和外部验收一次通过率达100%以上， 顾客满意度大于 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 | 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。  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 |
| 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2021.4.19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：评价本公司质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。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：通过对质量方针、目标、服务质量、顾客反馈等情况进行评审，公司建立实施的质量管理体系基本适应和有效。  改进建议: 技术部建议加强新版质量标准要求的培训，为公司员工更好的理解实施管理体系做好准备。  总经理决定由管理部组织全体人员进行新版质量理体系标准要求培训。  抽改进措施完成情况，正在进行中，监督审核时关注。  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 |
| 资质验证  顾客投诉  国家抽检  法律法规文件 |  | 提供营业执照原件真实可信.  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。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门： 人力资源部 主管领导/陪同人员：牛晓佳 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年6月7日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.2， 7.1.6，7.2，7.3，7.4，7.5，9.1.1，9.1.3，9.2 |
| 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  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：  培训计划按时完成率≥95%（培训计划按时完成数/计划完成数X100%，每年考核一次）  2020年7月至2021年5月目标完成情况：均完成，符合要求。 | Y |
| 人员 | 7.1.2 | 依据《人力资源管理与培训控制程序》的要求进行控制。已识别与QMS相关人员：各部门负责人、软件开发人员内审员，提供了岗位职责权限及任职要求。对特殊岗位人员已进行合理配置及变更控制，新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种。 | 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。  人力资源部设备的日常维护，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。  有禅道、jira Software、Gitlab等办公系统，均为网络即用平台，更新，维护等由平台负责。 | 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：配置适用的人力资源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。 | Y |
| 组织知识 | 7.1.6 | 人力资源部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。  询问部门负责人称，公司定期进行技术培训，由项目经理或技术负责人进行技术知识的培训。每周进行一次例会，交流项目实施过程中的经验教训等。  外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国知识产权法》、《中华人民共和国合同法》、ISO9001:2015标准《中华人民共和国安全生产法》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/T9385-2008 计算机软件测试文档编制规范 GB/T9386-2008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 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欧盟法规《欧盟技术协调u标准化新方法指令》欧盟法规《欧盟关于在电子电气设备中限制使用某些有害物质指令》；联想商标使用的相关规范；联想产品安全性指标的相关规范；联想产品标识标注的相关规范；联想根据需要制定的其他标注、规范和要求等  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 | Y |
| 能力 | 7.2 | 编制了岗位任职资格  查：员工岗位能力评价表  对岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价  抽人员能力，符合要求  查有内审员任命书：任命“邵昕”“蒋露”为管理体系内审员。  查《2020-2021年度培训计划》  策划实施内容有GB/T19001-2016 标准培训、内审员培训、市场前景销售技巧等、软件开发语言、框架、数据库等项培训安排。  批准：鮑禹卿 2020年7月10日  抽培训记录：  2021.3.11培训内容：   市场前景   销售技巧   销售的流程等  培训及考核结果记录：经过考评达到培训目的  评价人：牛晓佳 2021.3.11  2020-8-15培训内容：  质量管理体系内部审核的要求、抽样、审核关注点及注意事项等；管理评审相关文件和知识的学习  培训及考核结果记录：进一步了解质量管理体系内审要求与方式方法，了解了管理评审的流程与注意事项，达到了培训的目的  评价人：邵昕 2020-8-15  另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 意识 | 7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。  现场抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 公司的内外部沟通每天都在进行，内部沟通包括：部门与部门之间、员工与员工之间的沟通等；外部沟通包括：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等，沟通的方式有：会议、数据信息传递、网络传播等方式，通常沟通的事项和内容包括：质量环境发生重大变化、顾客和其他相关方的要求发生变化、QMS范围发生变化、QMS及过程的调整和变更、质量方针和目标、各种策划输出、顾客满意度、产品和服务的符合性、顾客投诉和不符合情况等，人力资源部负责内部、外部沟通。  符合要求。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件化信息控制程序》  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7月1日依据ISO9001-2015版标准对《质量手册》、《程序文件》进行修订，目前版本为A/0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：2020.5.15，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 |
| 监测、  分析与评价 | 9.1.1  9.1.3 | 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)对质量目标完成进行了统计，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。  通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等  根据对应对风险措施评价分析，公司仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 | 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：2021年3月20日至2021年3月21日，依据策划的要求实施了审核。  内审员：审核组长: 邵昕 组员: 蒋露  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：  “2020-2021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、审核组成员、审核日期、审核过程、审核评价、内审结论：质量管理体系基本上符合管理体系标准的要求，运行基本有效。  对内审控制满足要求。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员：牛晓佳 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年6月7日 |
| 审核条款5.3，6.2， 8.1，8.2.1-8.2.4， 8.4 8.5.1，8.6，8.7 9.1.2， 10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  销售合同或订单的签订及评审组织；  开拓市场，按客户要求提供合格的产品  顾客或外部供方的财产的识别和保护  顾客满意度调查和分析；  销售过程控制、过程的监视和测量等等  负责人了解自己的职责，符合要求。 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况  顾客满意度≥95%（按调查表实际得分统计，每年考核一次）  合同按时交付率100%（按时交付合同项目数/合同项目总数X100%，每年考核一次）  2020年7月-2021年5月目标完成情况：均完成。 | Y |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司针对产品销售的特点进行了如下策划：  一、策划了流程：  销售服务实现过程：客户需求—面对面服务—签订合同—采购—发货--验收  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：《GB/T16868-2009商品经营服务质量管理规范》、《GB/T15624-2011服务标准化工作指南》等国家法律法规、标准要求；  策划了销售部检查表等记录。  四、服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行服务评价，符合要求。  五、场所：销售服务在办公楼内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。  六、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、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 |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 销售部经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求等。销售部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。  企业通过电话、客户了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。  抽销售合同：  客户：北京城建设计发展集团股份有限公司  项目名称：软件开发与测试技术服务（含计算机、软件及其他设备销售）  签订日期：2021年4月20日  合同写明工作要求、工期、服务成果及验收标准、付款方式、双方权利与义务等  客户：联想（北京）有限公司  项目名称：技术开发协议  签订日期：2021年4月10日  合同写明了工作内容、规格标准要求、信息安全等    另抽其他销售合同，均保存完好，符合要求。  企业制定了销售流程，客户提出需求，由公司派出项目经理进行及时洽谈，确定客户需求是否能够满足，项目经理确定需求能够满足要求后提项目审批到财务，财务核算成本无问题后总经理审阅，总经理审阅后即可签订合同，在技术沟通及财务核算过程中随时与总经理沟通，无记录保留。  公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。  目前沟通渠道畅通  目前无合同更改情况发生。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求，要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名单”：  供应商名称 采购产品  京东等网络平台 计算机、软件及辅助设备、办公用品  网络办公平台 禅道、jira Software、Gitlab等  查见上述供方调查评价内容包括：供方简介及质量能力评价、首次供货样品检测结果及结论等，评定结论等，可以列为合格供应商。  批准人：鮑禹卿2020年 7月10日  销售部签订合同后，采购员下采购单，经总经理审批后进行采购。每批次采购产品生产完成后，供方通知企业核对订单，无误后产品直接发货到客户指定地点。  抽订单：  供方：京东  产品:计算机及辅助设备 型号规格：联想 数量：7  规定了质量要求、验收标准、交货期、结算方式等。  签订时间：2021年1月26日  另抽查其他合同，均保存完好，符合要求。  项目采购产品同项目一起验收，办公用品到货后核对订单无误后验收，无记录。  采购过程受控。 |  |
| 生产和服务提供； | 8.5.1 | 1、销售部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  产品销售流程：客户需求—面对面服务—签订合同—采购—发货--验收  确定了销售服务为需确认过程  2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《销售管理制度》《销售过程检验规范》等作业规范。  通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。  3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》国家法律法规要求及合同要求等接收准则。  审核获悉，销售部主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，供方直接将产品送到客户所在地，客户进行验货。  抽合同，均保存完好，符合要求。  4、查看产品销售情况：  现场清洁卫生，配备有消防设施  现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。  现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。  5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。  6、识别了需要确认的过程为销售服务，提供《特殊过程确认表》  评估过程：销售服务 评估时间：2021.7.10  评估内容：  1）人员：销售人员尝有多年的专业产品销售经验,并由公司组织进行了培训,通过实际销售业务考查,基本能确保销售服务进行。  2）设备能力：销售服务场所、电脑、打印机等销售服务设施销售服务满足要求。  3）作业指导书：编制了与顾客有关的过程控制程序、供应商及采购控制程序，销售服务管理制度、售后服务制度等文件,经确认有效可行，能确保销售服务进行。  4）工作环境：销售办公工作环境及市场销售环境确保销售服务的有效进行  评估结论：满足要求   1. 销售的产品：销售的产品不受政策限制,可自由进行采购和销售   结论:公司能确保销售服务进行  参与评估人：牛晓佳及相关人员  7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。  8、现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。  9、自体系建立以来无合同更改情况  销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误。 | Y |
| 顾客满意度调查 | 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《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司于2021年5月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对产品质量和使用方面、服务方面等内容进行调查，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96%，超过了质量目标要求，目标完成。 | Y |
| 过程、交付产品的监视、测量和评价 | 8.6 | 公司通过员工服务质量考核等形式对销售服务过程进行监视和测量。  抽：2021年1月-2021年5月销售部检查记录  检查人：牛晓佳  检查内容：  1对销售部人员迟到、早退进行检验。  2对销售文件记录和服务水平进行检查  3对销售部的工作环境进行检查  有改进要求、改进结果验证。符合要求。  抽：2021年1月-2021年5月销售服务检查记录  检查时间 ：2021.4.29 检查人员 ：牛晓佳  检查内容 要求 结果  员工 着装整洁，仪容大方，  精力充沛，言谈、表情、形态得当 合格  办公场所 办公设施设备摆放整齐  地面干净卫生无垃圾、积  水、杂物、办公桌干净整 合格  洁，物品摆放整齐  客户沟通 1, 网站、样本、报价单据、  广告宣传等，遵守国家法律法规  不虚假宣传，承诺合理。   1. 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。   1. 现场接待：态度诚恳热情   记录清楚，传递及时  供货方沟通 沟通及时，要求准确，记录清楚  合同签订及时，整理归档。 合格  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  收发货 收货及时，验收认证仔细，单证齐  全，记录清楚完整。  摆放整齐，标识清楚，合理存放，  先进先出，账目清楚。 合格  发/送货及时，合理选择包装及运输  车辆，服务供方单证备件、配件齐  全，文明装卸主动配合顾客验收  售后及技术服务 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  另抽其他考核记录，均保存完好，符合要求。  顾客满意度调查表具体见9.1.2  服务的放行受控。符合要求 | Y |
| 不合格输出的控制，不合格与纠正措施 | 8.7  10.2 | 企业提供的《不合格品控制程序》中规定了对不合格品的标识、隔离、记录评审和处置的控制要求。组织采购产品验收相关文件规定，采购/销售产品交付客户指定场所后客户组织产品验收，验收过程中发现不合格品直接退回供方单位，并要求做好验收确认记录；销售和过程中不不合格以口头、书面信息向相关责任部门/人员反馈，并责令改进,如道歉等。未发现批量的采购/销售产品不合格,以及销售和服务过程不合格。  抽不符合记录，企业目前为止未发生不符合事件。  内审过程中发现的不符合已经整改，符合要求。  产品和销售和服务过程监视和测量过程中有导入风险思维，主要有通过加强员工培训，加大监督和检查力度等措施，以达到预防措施的目的。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员：蒋露 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年6月8日 |
| 审核条款：5.3，6.2， 8.1 8.3 8.5 |
| 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：  项目内部和外部验收一次通过率达 98%以上；（项目内部和外验收一次通过数/项目内部和外验收总数X100%，每年考核一次）  技术方案评审通过率90%以上（技术方案评审通过数/项目（产品）总数X100%，每年考核一次）  2020年7月至2021年5月目标完成情况：均完成 。 | Y |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司针对软件开发服务的特点进行了如下策划：  一、策划了服务流程：  1、软件开发流程：立项--需求分析--概要设计--详细设计—研发（架构搭建、分工、研发、评审）测试—验收  无需确认过程：无  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》欧盟法规《欧盟技术协调u标准化新方法指令》欧盟法规《欧盟关于在电子电气设备中限制使用某些有害物质指令》；联想商标使用的相关规范；联想产品安全性指标的相关规范；联想产品标识标注的相关规范；联想根据需要制定的其他标注、规范和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《设计开发控制程序》《项目实施和验收控制程序》《软件开发管理程序》编码风格、DevOps操作说明、GIT代码仓储使用指南、JAVA私有仓储管理说明、企业内网安全说明、内网测试集群 Docker操作指南、数据资产管理制度、研发服务器管理制度等进行控制。  企业完成项目包括：计算机通信安全监管系统、网络数据库安全监控系统、网络通信数据库实时监控系统、无线网络数据安全传输系统等  抽知识管理平台项目资料：  项目概况：  知识已成为现代企业最主要的经济资源，也是企业最重要的竞争优势之源。根据波兰尼的知识两分法，可将知识分为显性知识和隐性知识两种。  显性知识是可以用书面文字、图表和数学公式加以完整表述的知识。隐性知识是指深植于个人的经验、判断的心智模式。勘察设计企业积累了数以十万计的图纸、报告、数据等，但由于缺乏管理平台与管理手段，文档、知识分散在各部门及各设计人员中，文档资料版本众多; 虽然积累了大量的文档数据，但却面临管理无序、获取困难的问题。同时，勘察设计企业的隐性知识积累十分不足，许多设计指南性、企业标准性的文档未成体系，在缺乏知识经验共享的文化与环境下，企业对经验、技能等知识管理的重视不足，配套的知识管理制度、机构和管理信息系统滞后，工程经验、关键技能等隐性知识无法有效重用，工作中的同类错误不断重复出现，造成知识浪费，严重削弱了企业知识创新能力和知识使用效率  项目目标  本次项目目标实施主要体现在以下4个方面：  (1)知识资产化  通过知识管理，可以将知识进行资产化管理，整合内部零散的图纸、图形、模型、文档、视频等资源。挖掘沉淀专家和员工头脑中的隐性知识；按业务体系梳理知识资源，形成企业的知识资源、永久存储。  (2)员工赋能  通过知识管理，将企业知识合理的共享企业员工。让显性的企业知识得到合理的利用；让隐性的企业知识在企业内部员工之间得到传承。从而提升企业未来的竞争能力。  (3)提升组织的运行绩效  将组织的知识应用到各个业务环节；提升部门之间的业务协同和知识协同；自动沉淀业务知识，形成良性循环  (4)知识增值和创新  企业通过对知识管理，员工间进行知识共享，对知识再创造，实现知识创新，进而实现企业在各项活动中的创新，为企业创造价值  研发项目预计周期  本项目阶段划分：2020年9月-2021年5月  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：支持立项，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。经费由人力资源部按需要下发。  编制：邵昕 日期：2020/9/8  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/ 2020/9/8。软件设计开发说明书制定是否合理/ 2020/9/15  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：技术部 审批：鮑禹卿2020/9/8  查看项目的设计输入内容：  目标：客户需求、系统功能等。  2 适用的产品标准和法规要求：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》欧盟法规《欧盟技术协调u标准化新方法指令》欧盟法规《欧盟关于在电子电气设备中限制使用某些有害物质指令》；联想商标使用的相关规范；联想产品安全性指标的相关规范；联想产品标识标注的相关规范；联想根据需要制定的其他标注、规范和要求等  3、其它要求  编制/日期：邵昕/2020/9/8 批准/日期：鮑禹卿/2020/9/8  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，相关人员按要求执行，但未进行记录，已开不符合。  输出内容：需求规格说明书、开发计划、概要设计、详细设计、数据库设计说明书、测试计划、测试报告、测试用例、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：技术部 日期：2020/9/17  抽：设计开发验证报告  项目名称：知识管理平台项目  验证方式：测试验证  人员：牛晓佳、刘伟、王鑫宇等  验证内容； 功能、性能  验证结论：符合要求2021/1/17  确认方式 ：项目验收报告  项目名称：知识管理平台项目 项目编号：JG2020120101  项目经理：刘伟 所属部门：技术部  参加验收人员：刘伟、王鑫宇 验收时间：20210501  项目验收内容：  （1） 知识管理平台web端  （2） 知识管理平台服务端  （3） 相关文档（概要设计、详细设计、测试报告、操作说明书）  项目验收结果：验收通过!  客户代表：翟艳华 公司代表：蒋露 2021年5月12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资料，均保存完好，符合要求。 | 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《产品和服务的设计开发控制程序》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》欧盟法规《欧盟技术协调u标准化新方法指令》欧盟法规《欧盟关于在电子电气设备中限制使用某些有害物质指令》；联想商标使用的相关规范；联想产品安全性指标的相关规范；联想产品标识标注的相关规范；联想根据需要制定的其他标注、规范和要求等等国家法律法规、标准要求；  3）策划了编码风格、DevOps操作说明、GIT代码仓储使用指南、JAVA私有仓储管理说明、企业内网安全说明、内网测试集群 Docker操作指南、数据资产管理制度、研发服务器管理制度等等作业指导书和《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：禅道，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。禅道测试，飞书分配任务，jira Software、Gitlab等项目管理。  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，软件研发过程无需要确认的过程。  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。  抽查UES\_Backend正在研发项目需求规格说明书、开发计划、概要设计、详细设计等文档，按策划要求编制。  现场人员按客户要求进行软件开发，现场基础设备完善，人员各司其职，参与项目人员均签署保密协议，不能透露项目信息。  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。  抽查其他项目需求规格说明书、开发计划、概要设计、详细设计、数据库设计说明书、测试计划、测试报告、测试用例、用户手册等文档，按策划要求编制。 | 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。 |  |
| 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。 |  |
| 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。 |  |
| 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。 |  |
| 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。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：测试部 主管领导/陪同人员：李汝金 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年6月8日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.5 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：  项目内部和外部验收一次通过率达 98%以上；（项目内部和外验收一次通过数/项目内部和外验收总数X100%，每年考核一次）  技术方案评审通过率90%以上（技术方案评审通过数/项目（产品）总数X100%，每年考核一次）  2020年7月至2021年5月目标完成情况：均完成。 | 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。  测试软件有禅道，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  测试软件，经过确认，为最新版本，软件运行稳定可靠，能满足我公司应用软件开发需要。  确认人：李汝金  日期：2020年7月15日  目前无因测试软件原因造成研发产品不合格。 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | 公司按照《设计开发控制程序》《项目实施和验收控制程序》《软件开发管理程序》编码风格、DevOps操作说明、GIT代码仓储使用指南、JAVA私有仓储管理说明、企业内网安全说明、内网测试集群 Docker操作指南、数据资产管理制度、研发服务器管理制度等要求控制研发过程。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  抽代取源代码：    源代码均保存完好，符合要求。  抽BUG表  Bug编号：326 所属产品：知识管理平台 bug标题：文章标题过长导致下方信息栏UI显示错误  严重程度：4 优先等级：4 bug类型：代码错误 操作系统：Windows 10  重现步骤：[步骤]1.打开首页  [结果]1.UI出现错误  <img src=““{464.png}““ alt=““““ />  [期望]  1.UI不会被挤压  Bug状态：被激活  是否确认：否  由谁创建：王鑫宇  创建日期：2021/4/6  。。。。。  抽测试用例：  功能点：文档预览 测试点：文档预览窗 前置条件：1.查看一篇文档  操作步骤：1.查看左侧的三个缩略图  2.查看右侧的封面图  3.点击左侧的缩略图  4.乱序点击左侧的缩略图  5.点击右侧预览图  预期结果：1.缩略图应为文档的前三页,查看文档是否相符  2.封面图为文档的第一页或者指定的页数为封面图  3.右侧的封面图立刻替换显示为左侧的点击的缩略图  4.封面图处显示正确,切换无延迟  5.放大展示文档该页，有放大，缩小，上一页，下一页和还原按钮  真实结果：实现  功能点：文档数据 测试点：下载量 前置条件：1.查看一篇文档  操作步骤：1.200积分下载文档  2.同一账号多次下载  3.N个账号都进行下载  预期结果：1.下载量+1  2.下载量不变  3.下载量+N  真实结果：实现  另抽其他测试用例，均保存完好，符合要求。  抽项目总结表：  客户名称：刘伟 项目名称：知识管理平台项目  项目号：JG2020090101 项目起止日期：2020年 9 月 1 日 - 2021 年 5月 12 日  项目经理：牛晓佳  项目目标：  1、 业务目标  知识已成为现代企业最主要的经济资源，也是企业最重要的竞争优势之源。根据波兰尼的知识两分法，可将知识分为显性知识和隐性知识两种。  2、技术目标：  通过解析word文档进行OCR识别形成对知识信息得数据化，信息整理，信息分类满足知识资产化，员工赋能，提升组织的运行绩效，知识增值和创新。  项目主要完成的工作：1)Web管理端2)OCR服务端  项目结果：项目按时完成，验收通过  通过项目取得的主要收获：  技术：OCR服务端压力测试通过，解决了并发性的问题。后台文档解析解决了响应慢的问题，基本成功。  项目管理经验：公司领导重视比较重要，在项目未完成前都不可松懈。客户的重视和参与非常关键。  客户关系：加深了公司与客户的联系，为其它行联网加入提供了成功案例。  其它：李汝金做了大部分项目管理工作  项目主要的经验和教训：项目进展要求不一致，协调关系比较难，两行在项目技术实施方法上不能完全沟通理解。  项目经理签字： 牛晓佳  总控组签字：鲍玉卿 2021年4月25日  抽需求规格说明书/概要设计/详细设计/数据库设计说明书/用户手册等，均保存完好，符合要求。  项目验收报告：  项目名称：知识管理平台项目 项目编号：JG2020120101  项目经理：刘伟 所属部门：技术部  参加验收人员：刘伟、王鑫宇 验收时间：20210501  项目验收内容：  （1） 知识管理平台web端  （2） 知识管理平台服务端  （3） 相关文档（概要设计、详细设计、测试报告、操作说明书）  项目验收结果：验收通过!  客户代表：翟艳华 公司代表：蒋露 2021年5月12日  抽其他项目资料，均保存完好，符合要求。  放行受控 |  |
| 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》，主要是BUG，均进行了整改，符合要求  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。 |  |