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：王林 陪同人员：帅文川 | 判定 |
| 审核员：陈伟、李林 审核时间：2021.7.1 |
| 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：公司全体员工的服务、产品质量意识比较强，产品、服务质量在同行业中比较领先。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、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；抽查关于内、外部环境评审记录，记录内容详实。 | 符合 |
| 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、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：员工、股东、银行、主管部门、供应商、客户等其中顾客的需求和期望：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； | 符合 |
| 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：计算机应用软件开发、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：中国（四川）自由贸易试验区成都高新区天府三街366号1栋1单元21层2112号生产/经营地址：四川省成都市武侯区府城大道西段399号天府新谷7栋1单元903 | 符合 |
| 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，公司识别过程为:“研发过程”、“销售服务过程”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。 | 符合 |
| 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：王林 组织代表：程晓玉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。 | 符合 |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：“经营优质产品，提供完善服务，不断持续改进，追求顾客满意。”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。 | 符合 |
| 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、软件开发部、市场部，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，质量体系负责人由组织代表：程晓玉负责，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。 | 符合 |
| 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：客户的需求风险：客户对软件开发质量标准提高，以及对销售及时性和售后服务的期望值提升，给公司服务、质量和售后管理提出新的要求。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：市场部加大市场开拓，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：市场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。 | 符合 |
| 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、顾客满意度达到90分以上2、软件开发合格率100%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。查《目标考核表》2021年3月-2021年6月对目标进行考核，考核情况为：1、客户满意度98分2、软件开发合格率100%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。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 资源总则 | **7.1.1** | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工服务质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。总经理对资源的配备比较重视，目前人力资源、设备和工作环境与公司业务相适应，可满足：计算机应用软件开发、销售的需求。 | 符合 |
| 组织的知识#组织确定运行过程所需的知识包括哪些？这些知识是否得到保持，并在需要范围内可得到？组织如何获取更多必要的知识，并进行更新？注：组织的知识可以基于：a）内部来源（例如知识产权；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）；b）外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。 | 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（例如知识产权；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；学术交流；专业会议，从业主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。 | 符合 |
| 沟通#组织是否确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通包括哪些方面？是否包括：沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式？ | 7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QMS相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。--主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。--通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。--现场查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 总则 | **9.1.1** | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QMS的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。如：（1）《监视和测量管理制度》（2）《内部审核控制程序 》（3）《管理评审控制程序》 | 符合 |
| 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》，制度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： 2021年6月12日范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。审核组组长：程晓玉，组员：李子鸥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》、《行政部审核检查表》、《软件开发部审核检查表》、《市场部审核检查表》等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，《内部审核报告》，审核结论：公司质量管理体系基本符合ISO9001：2015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份涉及市场部9.1.2条款“市场部未进行2021年度顾客满意度的调查”查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，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。 | 符合 |
| 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：本次评审时间： 2021年6月18日主持人：王林 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，上次管评的改进跟踪情况等。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、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。本公司按照ISO9001：2015标准要求，过程质量处于受控之中。提出改进需求：通过对体系的进一步培训和学习，努力提高全体员工的质量意识和工作的责任心。查见改进计划，在2021年7月底前完成体系的培训。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。 | 符合 |
| 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》、《顾客满意度调查控制程序》、《设计和开发控制程序》、《研发服务实现策划控制程序》、《不合格控制程序》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。 | 符合 |
| 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 | 符合 |
| 范围的确认、资质的确认、标准/规范/法规的执行情况、投诉或事故、监督抽查情况、一阶段不符合的验证。 |  | 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、销售。提供营业执照（三证合一），检查有效，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。2021年3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。一阶段无不符合情况需验证。 | 符合 |

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：程晓玉 陪同人员：帅文川 | 判定 |
| 审核员：陈伟、李林 审核时间：2021.7.1 |
| 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。 | 符合 |
| 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：程晓玉查《部门质量目标测量报告》 测量时间段：2021年3月-2021年6月； 1）培训计划及时完成率100% 100%......提供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。 | 符合 |
| 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《岗位职责及权限》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：《岗位职责及权限》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。 | 符合 |
| 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：办公面积约100平方米，为租赁办公，提供有租赁合同。办公、研发现场空气流通，温度适宜，照明等均满足设计、研发要求。 | 符合 |
| 能力#组织确定人员所需的能力有哪些？.组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？.为获取所需能力采取了哪些措施？.是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？注：采取的适当措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者招聘具备能力的人员等 | 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。无特种人员资质需求。公司的关键技术岗位人员在学历、经历上均有要求抽相关关键岗位人员学历、从业经历证明（见附件）：姓名 专业 证书编号韩亚玲 园林 106261201305300477 毕波 工业设计 104231200805001386查见2021年度培训计划共9次，查见已完成的培训记录4次。抽培训记录1）：2021年4月7日 培训内容：法律法规培训；培训人员：王林、程晓玉、李子鸥、帅文川；效果评价：在公司涉及法律法规方面起到了很好的促进作用，对保证公司合法权益和守法经营起到了很大的促进作用。评价人：程晓玉。2）：2021年5月15日 培训内容：ISO9000族贯标培训；培训人员：王林、程晓玉、李子鸥、帅文川；效果评价：通过ISO9001：2015培训学习，进一步加强了对ISO9001：2015标准的理解，重点根据各部门提出的条款进行了举例等讲解，讲解该如何持续改进质量管理体系的有性性。经讨论提问；对几个条款的理解进行提问，对标准条款的理解有了进一步的加深。评价人：程晓玉。1. 其他培训均按计划进行。
 | 符合 |
| 意识#员工是否意识到：a）质量方针；b）相关的质量目标；c）他们对质量管理体系有效性的贡献，包括改进质量绩效的益处；d）不符合质量管理体系要求的后果。 | 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。---经与行政部2位员工沟通了解，其2位均基本具备以上必要的质量管理体系相关意识。 | 符合 |
| 形成文件的信息/7.5.1总则#组织质量管理体系包括哪些文件？是否满足标准的要求和确保质量管理体系有效性的需要？ | 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。 | 符合 |
| 创建和更新#在创建和更新文件时，是否确保了适当的：a）标识和说明；b）格式和媒介；c）评审和批准，以确保适宜性和充分性。 | 7.5.2 | 抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、岗位说明书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：QM-2021编制：程晓玉 审批：王林签收人：王林、程晓玉等现场抽见《程序文件》文件编号：QP-001～016编制：程晓玉 审批：王林签收人：王林、程晓玉等以上文件均有编审批，签发日期及签收人、受控状态。 | 符合 |
| 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16个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、岗位任职要求、作业文件、管理制度汇编等。查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册、管理制度汇编等行了发放；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A/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：中华人民共和国合同法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益法、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）、GB/T 8566-2007《计算机软件开发规范》、GB/T 32904-2016软件质量量化评价规范、GB/T 17706-1999销售预测报文、GB/T 17705-1999销售数据报告报文等。 《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“文件控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 | 符合 |
| 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.查顾客满意度调查情况：公司2021年6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。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意度为98分。现场查，组织提供了对顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的报告。从《顾客满意度分析报告》看顾客对质量、服务、价格均较为满意，满意度稍差出现在交付及时性上。负责人讲公司针对满意度较差的交付及时性问题，要求在今后的项目中，对项目实施前，实施中及实施后及时与相关技术人员和甲方多交流沟通，针对项目实施进度多方位监控及跟进，力求努力改善，达到按双方约定时间交付，从而提高顾客满意度2.查质量目标统计等记录，公司2021年3月至2021年06月数据统计的结果为：1）客户满意度98分2）软件开发合格率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。 | 符合 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正措施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。在管理制度中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全提供有《纠正和预防措施处理单》1份时间：2021年6月12日 责任部门：市场部不合格事实描述：市场部对标准理解到位，未进行2021年度顾客满意度调查。原因分析：相关人员对标准理解不够。纠正措施：对相关人员进行培训教育，立即安排对2021年度顾客满意度进行调查。 纠正措施完成情况：按以上措施实施完成。 措施验证：实施有效验证人：王林纠正措施实施基本有效。 | 符合 |

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：软件开发部 主管领导：李子鸥 陪同人员：帅文川 | 判定 |
| 审核员：陈伟、李林 审核时间：2021.7.1 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限 | 5.3 | 查组织编制了《岗位任职资格及要求》等体系文件中已经明确了软件开发部的岗位职责，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，新开发的软件方案的编写及工作组织。......部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 软件开发部负责人：李子鸥查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2021年3月-2021年6月设施设备维护保养率100% 100%软件开发合格率100% 100%目标量化情况良好，符合要求。 | 符合 |
| 基础设施 | 7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：——办公面积100平方左右，主要为研发行政部门使用。2、查《设备管理台账》主要设备包括：电脑、服务器及办公设施，可以满足计算机应用软件开发、销售需要。经查，办公设施采取定期日常维护的方式进行，出现异常情况由厂家维修。现场查看设备、设施完好。3.抽查设备、设施维护保养记录，对电脑定期进行外部清洁、病毒查杀、软件升级等维护工作，对打印机定期进行外部清洁、清洁喷头、添加墨粉等维护保养工作。维护保养记录符合要求4、特种设备：无。 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。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 查，软件开发部均按策划的要求配置了相应的数据服务器、web服务器、应用服务器、人机工作站等。均采用自己确认的方式进行控制。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司主要产品：计算机应用软件开发、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）、GB/T 8566-2007《计算机软件开发规范》、GB/T 32904-2016软件质量量化评价规范等。软件开发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：研发过程、服务过程----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 总则 | 8.3.1 | 查，公司完善了设计开发的管理要求。公司的设计内容主要为：电力数据自主分析查询系统（电力报表）系统概述和特点：整个系统包含数据计算分析统计平台，基于D5000历史数据做的一个灵活查询的系统，给调度中心各处室使用等。项目名称：电力数据自主分析查询系统（电力报表）——提供《电力数据自主分析查询系统（电力报表）》概要设计说明书。 | 符合 |
| 设计和开发的策划 | 8.3.2 | 查公司编制的《设计与开发控制程序》对项目设计开发的内容进行了明确规定；查见：电力数据自主分析查询系统（电力报表）设计开发资料一套：公司设计开发流程是市场调查、下达新产品设计开发任务、方案设计、系统设计、设计评审，设计验证、设计确认。针对电力数据自主分析查询系统（电力报表）行设计开发策划，总经理下达产品设计任务书,软件开发部具体明确划分设计和开发的相关阶段，并规定了每个阶段的评审、验证和确认活动的主要职责和权限，对参与设计和开发的不同小组之间的接口实施了管理，使不同小组职责清楚、分工明确、沟通交流有效，保证了从事设计开发等专业的人员共同参与设计和开发活动的顺利进行。公司系统软件研发后，在客户原有服务器上安装服务端，各个工作站服务端自主查询使用。抽查：电力数据自主分析查询系统（电力报表）《设计开发计划书》项目名称：电力数据自主分析查询系统（电力报表）1设计开发要求：有标书、设计任务书，时间阶段：2021.3.6-2021.6.212设计阶段：a. 需求分析阶段：主要是数据源、软件业务需求进行分析。2021.3.02-2021.3.15b. 技术验证阶段：依据要处理问题，进行相关技术的验证。2021.3.20-2021.4.15c. 开发阶段：按电力数据自主分析查询系统（电力报表）需求进行软件开发2021.4.17-2021.5.26d. 测试阶段：对电力数据自主分析查询系统（电力报表）功能进行实际测试，确定是否达到相关要求以及是否存在问题。2021.5.28-2021.6.18并明确了各阶段的设计负责人，阶段时间要求等，规定明确4设计小组 系统负责人：李子鸥；技术负责人：吴国松、卢睿；5设施要求数据服务器、web服务器、应用服务器、人机工作站等设备.同时规定了设计各个阶段的评审、验证和确认的阶段的时间表，并规定由系统负责人李子鸥总负责，研发人员均参与等，均做出了的要求。符合要求。 |  |
| 设计和开发的输入 | 8.3.3 | 提供有设计和开发输入资料：1、数据库说明1、EMS 设备模型表 //很多张表，一个设备一张表 OPEN3000和D5000的设备表都在该模式下。2、HISDB 历史表  浙江D5000： EMS.svr\_yc\_sample\_define OPEN3000:EMS. svr\_yc\_sample\_define 其他地区D5000： HISDB.Measure\_log\_scada\_2014...3、PSIDP 配置表公式内容： ANALYZE.ANALYZEFORMULA公式树： ANALYZE.ANALYZETREE模型表定义： ANALYZE.ANALYZEMEASURETYPE数据库链接： IDP\_ZHB.ANALYZE\_DB(只需要修改ANALYZE模式就可以)记录登陆用户IP：IDP\_ZHB.ANALYZE\_IP经济指标： ANALYZE.ANALYZE\_JJZB常用查询： ANALYZE.ANALYZE\_REPORT用户表： IDP\_ZHB.ANALYZE\_USER没有用： IDP\_ZHB.ANALYZE\_MODEL4、测点 测点名称 = 设备名称+/+量测名 //量测名：有功值 测点ID = 设备ID+2^量测值 //量测值：如:有功值量测值=30 OPEN3000测点ID：如果量测值是两位数值，如50，则测点ID=“0”+设备ID+“00”+量测值如果量测值是三位数值，如110，则测点ID=“0”+设备ID+“0”+量测值5、积分电量积分电量 = 测点所有时间点值求和/(60/统计周期) //统计周期：如:1分钟，5分钟，15分钟，60分钟2相关的法律法规标准要求：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）、GB/T 8566-2007《计算机软件开发规范》、GB/T 32904-2016软件质量量化评价规范等及依据顾客技术要求等3参考资料：相关标准以及以往的系统设计资料… …。 4其他要求：如客户提出的扩展要求、成本要求等。有评审意见书，评审结果证明输入是充分适宜的，输入的信息比较完善、清楚，没有自相矛盾的问题。符合要求。评审人：李子鸥。 | 符合 |
| 设计和开发的控制 | 8.3.4 | 查《电力数据自主分析查询系统（电力报表）》控制资料：——出示《设计和开发评审记录》评审内容：合同、标准符合性、结构合理性、可维修性、可检验性、美观性、环境影响、安全性、进度安排合理性、预算合理性 、质量稳定性、文件制作完成性、功能性、可扩展性等评审结论：工作成果合格，无需修改评审组成员：李子鸥、吴国松、卢睿负责人：李子鸥 2021-03-25——出示《设计和开发验证记录》验证内容：主要功能和性能、系统设计方案、结构图、软件平台等。。。。。。验证结论：符合要求验证人：李子鸥 2021-04-15——出示《软件测试记录》测试内容：测试参考文档，测试设计简介，测试用例设计，测试环境与配置，测试方法，测试情况，测试范围和要求，测试版本，测试覆盖，测试结论和建议等；测试结论：本次测试活动全部完成，发现的问题全部修改完毕，系统功能与需求达到完全一致，符合系统的需求要求，可以交付使用。测试时间：2021-04-15测试人：李子鸥——出示《验收报告》验收内容：1）内部测试及应用；2）文档要求；3）《用户操作手册》、《用户培训手册》等技术文件；4）培训效果等；验收结论：验收合格。验收时间：2021.06.25顾客代表：签字盖章 | 符合 |
| 设计和开发的输出 | 8.3.5 | 提供有设计开发输出清单：有网络系统总体架构图、数据流向图、操作流程图、系统测试报告、使用说明、项目验收标准等。该输出信息完整，满足设计输入的要求，同时给出了采购明细表、财务系统图等相关信息；规定了工程正常使用所必需的产品特性和交付安装技术等信息。 | 符合 |
| 设计和开发的更改 | 8.3.6 | 查，公司的规定了设计开发的更改控制，更改后必须进行确认评审。本次设计在评审、评审过程中无变更情况。设计开发过程基本受控。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 查软件设计开发过程：询问部门负责人，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，在不同的阶段有不同的测试、验证、确认要求标准；在软件开发部现场查看：1、办公室配置了有7台电脑，服务器1台、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》、《软件开发作业指导书》、《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。4、现场查看，软件开发部具有软件开发的专用电脑、储存设备等，能满足该过程需要；5、软件开发平台：数据服务器、web服务器、应用服务器、人机工作站等6、提供质量标准：《计算机软件测试用例》、《用户需求确认书》、《合同》明确规定了设计产品的质量标准。查，提供项目 “电力数据自主分析查询系统（电力报表）”软件开发过程记录：可行性分析报告、用户需求确认书、详细设计（设计输入、设计输出）、设计评审、设计测试记录、设计确认记录等，见8.3。查，公司的在进行的软件开发项目为：电力数据自主分析查询系统（电力报表）。1.项目背景为满足电网调度生产需求，调度控制中心通过各类报表定制工具为各专业提供电网运行数据分析查询功能。从最终用户角度分析，定制报表优点是操作简单（选择日期、单位、类型，点击查询），结果格式固定（直接打印或汇报），定制报表缺点同样明显，查询内容已固定，面对临时性数据查询需求，缺乏用户定义的手段；调度对数据准确性提出更高要求，调度数据必须是可靠和完整的，并能准确反映电网运行情况，电网运行数据有跳变、不刷新、数据错误、报表出错和由于远动设备的故障或者采集装置异常引起数据的异常或错误等问题；面对海量的电网运行类数据，所要查询的设备量测数据无从下手，只能通过厂家去定位查询，数据的准确性无参考依据只能通过自己的经验去逐个判别。自主分析查询应用采用多线程并行计算技术,公式自主定义和统计学分析校验算法核心技术，为调度各专业提供更直观的分析电网运行数据质量和电网运行辅助决策手段。2项目需求* 省地一体化跨区查询
* 自主检索设备类型测点
* 查询测点基础数值
* 测点、设备参数之间自由计算
* 量测类型、设备参数之间自由计算

3、系统架构3.1、建设思路自主分析查询系统以EMS、OMS及模型中心作为为数据支撑，获取测点信息、基础数据、设备参数等数据，通过对设备模型的关联和基础数据转换等服务后，对以上数据的进行处理计算，加上权限控制，实现了对测点的查询和曲线对比查看，以及对测点的计算和量测类型的计算等功能。3.2数据流向3.3操作流程以管理员登录为例，系统的操作流程如下图所示。公司特殊过程确定为：研发过程、销售服务过程。制定了《过程控制程序》，对特殊过程的管理进行了规定。通过配备有能力的员工实施，对特殊过程的质量予以控制。**现场查看公司需确认过程为研发过程，组织不能提供对该过程的确认记录。不符合标准GB/T19001-2016的8.5.1f) 若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确**。 | N |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 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。能做到追溯的目的。 | 符合 |
| 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、合同等，公司对顾客财产进行了保存、保护，有专人对顾客信息及合同进行登记保管。当顾客财产丢失时，应告知顾客。负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | 8.6 | 公司编制了《进料检验规范》文件对采购验收的检验项目、方法、检验依据做出了规定。1、查原材料检验记录，查《入库单》查：采购日期：2021.4.11产品名称：U盘等检验项目 ：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，入库入库时间：2021.4.11 检验人：程晓玉查：采购日期：2021.5.19产品名称：A4打印纸等 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 入库时间：2021.5.19 检验人：程晓玉......1. **查软件设计过程检验主要为相应参数测试：**

1）功能简述：调发电情况展示。功能测试情况： 测试时间：2021年06月5日 测试人：卢睿

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **测试项目** | **测试目的**  | **测试方法及预期结果** | **测试结论** |
| 1. 查询
 | 测试该报表是否可以按日期查询。 | 1. 选择日期，点击查询按钮.

预测结果：界面数据刷新。 | 合格 |

2）功能简述：该界面用于公示公告管理。功能测试情况： 测试时间：2021年06月5日 测试人：卢睿

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **测试项目** | **测试目的** | **测试方法及预期结果** | **测试结论** |
| 公示公告管理 | 检查公共栏新增功能 | 1. 新增按钮，弹出公示公告编辑页面，添加文字与图片，设置各种格式，点击保存，可出现一条未发布的公示公告信息
 | 合格 |
| 检查公共栏删除功能 | 1. 选择一条未发布的公示公告数据，点击删除按钮，可删除该新闻纪录。
 | 合格 |
| 检查公共栏置顶功能 | 1. 选择一条公示公告，点击置顶按钮，可将该公示公告在门户首页中电子公告栏进行置顶操作
 | 合格 |
| 检查公共栏详细信息功能 | 1. 点击详细按钮，可查看该条公示公告详细信息
 | 合格 |
| 检查公共栏编辑功能 | 1. 点击编辑按钮，可以对公示公告内容进行修改保存
 | 合格 |
| 检查公共栏预览功能 | 1. 点击预览按钮，可查看该条公示公告首页展示情况
 | 合格 |
| 检查公共栏发布功能 | 1. 选择一条未发布公示公告，点击发布，可将公示公告发布到门户首页电子公告中
 | 合格 |

3）功能简述：主网供电量情况展示。功能测试情况： 测试时间：2021年06月5日 测试人：卢睿

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **测试项目** | **测试目的**  | **测试方法及预期结果** | **测试结论** |
| 1. 查询
 | 测试该报表是否可以按日期查询。 | 1. 选择日期，点击查询按钮.

预测结果：界面数据刷新。 | 合格 |

4）功能简述：电压情况展示。功能测试情况： 测试时间：2021年06月5日 测试人：卢睿

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **测试项目** | **测试目的**  | **测试方法及预期结果** | **测试结论** |
| 1. 查询
 | 测试该报表是否可以按日期查询。 | 1. 选择日期，点击查询按钮.

预测结果：界面数据刷新。 | 合格 |

。。。。。。。。**成品验收**：依据方案和合同协议软件验收：查“电力数据自主分析查询系统（电力报表）”软件，目前用户正在试用阶段，暂时还未进行验收。。。。。。。。 |  |
| 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，软件开发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。经询问，公司暂无不合格情况发生。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。 | 符合 |

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：帅文川， 陪同人员：帅文川 | 判定 |
| 审核员：陈伟、李林 审核时间：2021.7.1 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | 5.3 | 查，市场部的岗位职责和权限如下：1)管理业务团队，规范流程；2)与顾客就产品质量信息进行沟通处理，客户满意度调查、实施、分析；3)客户关系维护，客户信用管理，客户意见处理；4)根据市场变化提出合理化建议和意见；5)负责重大事故或投诉事件的协调处理；6)组织顾客需求与订单的评审。……市场部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | 6.2 | 查市场部质量目标： 完成情况统计（2021年3月-6月）1）采购产品到货及时率98%以上； 100%2）顾客满意度达到90分以上； 98分3）合同评审率100%； 100%4）采购产品合格率98%以上 100% 查：市场部2021年3月-2021年6月市场部质量目标完成情况：均能达到要求。查，公司编制了质量目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司主要销售产品：计算机应用软件开发、销售公司产品执行标准：客户技术要求及合同。市场部负责产品实现和服务提供的策划，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；--《合同》、《招投标文件》b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---销售作业指导书、《合同》、《招投标文件》c）确定符合产品和服务要求的资源；---《销售作业指导书》、《销售规范》d）按照准则实施过程控制；---《销售人员绩效评价》e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录等。---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。----外包过程：无；----特殊过程的识别：销售服务过程-----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 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； | 符合 |
| 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** | 组织编制的质量手册及《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，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：（1）顾客对产品规定的要求,包括产品内容、技术、进度和费用要求及后期服务要求； （2）与产品有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求；询问负责人，与顾客都是采用双方签订销售合同，来明确顾客要求、传递销售信息。抽查情况如下：抽合同：1. 顾客：国网冀北电力有限公司秦皇岛供电公司

 项目：国网冀北秦皇岛供电公司配电物联网 AC-I OT 控制器接入配电自动化主站改造签订时间：2021.3.22合同明确了项目内容、技术要求、双方责任、服务周期、付款、技术服务费用等。2、顾客：国网冀北电力有限公司秦皇岛供电公司项目：国网冀北秦皇岛供电公司配电自动化主站系统中压物联网接入站、线端应用功能升级改造签定时间：2021.3.16合同明确了项目内容、技术要求、双方责任、服务周期、付款、技术服务费用等。3、顾客：呼和浩特市吉平电力科技有限公司项目：产品调试签订时间：2021.5.11合同明确了项目内容、技术要求、双方责任、服务周期、付款、技术服务费用等。产品销售信息，基本符合标准要求。 | 符合 |
| 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《评审要求》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。抽查:《合同评审表》2021.3.22签订的《技术服务合同》顾客名称：国网冀北电力有限公司秦皇岛供电公司项目：国网冀北秦皇岛供电公司配电物联网 AC-I OT 控制器接入配电自动化主站改造评审内容：合同合法合规性、质量、交付期、售后服务、技术能力等。评审确认签字人：王林、程晓玉、帅文川 评审时间：2021年3月20日（合同签订前）2021.3.16签订的《技术服务合同》顾客名称：国网冀北电力有限公司秦皇岛供电公司 项目：国网冀北秦皇岛供电公司配电自动化主站系统中压物联网接入站、线端应用功能升级改造评审内容：合同合法合规性、质量、交付期、售后服务、技术能力等。评审签字人：王林、程晓玉、帅文川 评审日期：2021年3月14日（合同签订前）2021.5.11签订的《技术服务合同》顾客名称：呼和浩特市吉平电力科技有限公司 项目：产品调试评审内容：合同合法合规性、质量、交付期、售后服务、技术能力等。评审签字人：王林、程晓玉、帅文川 评审日期：2021年5月8日（合同签订前）基本满足要求 | 符合 |
|  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：2021年3月至今，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。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | 8.4 | 1.查公司编制并执行了《采购控制程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价及再评价的准则。2.查《合格供方名录》1）京东网购店 供应：电脑等；2）淘宝网购店 供应：办公用品等；......3．查：供应商评价表：抽查《供方评定记录》1）供应商：京东网购店 评价项目：供货能力、价格、售后服务、配合度等。评价结论：经综合评定，该供方合格。评价人：王林、程晓玉、帅文川。批准人：王林 评审日期 2021.4.22)供应商：淘宝网购店评价项目：供货能力、价格、售后服务、配合度等。评价结论：经综合评定，该供方合格。评价人：王林、程晓玉、帅文川。批准人：王林 评审日期 2021.3.214、抽查计算机应用软件开发用的原辅件采购合同或采购单1）供方：京东网购店采购日期：2021.03.24合同编号 型号 品牌 数量 / / 联想电脑 5台 2）供方：淘宝网购店采购日期：2021.03.24产品：签字笔、打印纸等办公用品 ......组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终公司产品服务质量的关键过程进行从严控制。 经询问公司对采购的物品的型号规格、数量、质量证明文件等进行了验收，现场拆封物品后若有外观破损等情况则直接退回供应商换货处理。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司制定了《销售服务过程控制程序》明确了受控条件包括：a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件； b）可获得和使用适宜的监视和测量资源；c）适当阶段实施监视和测量活动；d）为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；e）配备具备能力的人员，包括所要求的资格；f）对特殊过程的确认和定期再确认；g）采取措施防止人为错误；h）实施放行、交付和交付后活动。1、公司编制了《投标管理制度》、《销售服务管理制度》、《与顾客有关过程控制程序》、《销售人员考核制度》、《售后服务管理制度》等对公司的产品销售服务过程进行了控制。 组织产品覆盖范围：计算机应用软件开发、销售2、产品销售服务流程： 流程：确定顾客群体----商务洽谈----签订合同-----采购产品----产品交付----售后服务； 特殊过程：销售服务过程。3、技术要求 合同：销售合同1)验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。2)作业指导书：《销售人员行为规范》、《销售作业指导手册》、《售后服务管理规范》、《销售人员考核制度》等。3)使用适宜的设备：电脑、打印件、电话、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。4)监视和测量设备公司只对名称、规格型号、外观、质量证明等进行验证；质量技术特性由供方提供，故公司无监视和测量设备；5)实施监视和测量：抽：2021年第4月度考核表 销售人员帅文川进行了考核；考核指标有：计划与执行、支持与配合、工作效率、遵守制度、主动性、服务细致、以客户为中心、学习创新等合计：97分负责人讲，现在暂时没有还在履行期间的合同，查以往履行完成的合同控制情况7）查看，销售跟踪情况：合同签订日期：2021.5.11顾客：呼和浩特市吉平电力科技有限公司销售产品：产品调试签订人员：帅文川查见网上采购记录供应商：淘宝网购店产品：签字笔等办公用品签订人：程晓玉时间：2021年3月24日......抽《顾客满意度调查表》客户：呼和浩特市吉平电力科技有限公司对质量、价格、交期、服务等进行了考评，总分：98分，比较满意。4、公司产品交付:公司派人上门安装调试后再进行交付，顾客在接收时进行验收，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。5、公司特殊过程确定为：销售服务。公司从人员培训考核、设施设备的配备、规范性文件的制定执行等方面对该特殊过程进行了确认。确认结论：销售服务过程满足策划要求。确认时间：2021年4月27日，确认人：王林、帅文川 | 符合 |
| 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。公司有专人对顾客提出的问询、反馈、投诉予以回答及及时的处理。质保服务及质保后的服务均明示在合同内查问，对于已经交付的产品，公司承诺：产品交付后随时跟踪质量状况，发现问题及时进行解决。公司的软件开发产品售后服务主要通过远程服务解决和上门服务解决。技术人员对软硬件进行调试、安装、培训服务等。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 | 符合 |
| 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《顾客满意度调查控制程序》，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》2021年6月的调查表共2份，回收2份：--调查内容包括：质量、性能、价格、交期等.---客户对质量、性能、价格、交期等项都比较满意。--统计分析结果：98分（已实现既定目标）公司负责人讲：通过本次对顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的交货准时度及准确性都比较满意。公司现目前没有发生客户流失的现象。 | 符合 |

说明：不符合标注N