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：满畅 陪同人员：李宁 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021年8月13日 |
| 审核条款：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1.1/5.1.2/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 资质 |  | ●企业基本情况  1、总经理：满畅  2、按照认证范围公司提供的法律证明文件有：  营业执照，统一社会信用代码：9113010508376403XH；  3、石家庄越陌软件开发有限公司成立于2013年10月23日, 注册资本100万元，注册地址：石家庄新华区高柱路13号；经营地址：石家庄市中山东路265号东尚东塔24楼2410，是集研发、服务于一体的软件开发企业，办公面积100平米；  4、主要经营范围计算机软件研发；  5、公司设有管理层、行政部、研发部、技服部、销售部等部门；  6、企业目前经营状况：网上查询，显示正常，无被投诉情况，无质量事故，  7、政府主管部门监管情况：无  8、一阶段问题验证：无 |  |
| 组织及其环境 | 4.1 | ●管理层识别、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，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。  ●企业编制了环境因素列表，进行了公司内外部环境因素分析：企业提供了环境因素评估报告，报告从外部因素（政治、法律、社会文化、技术水平、自然、竞争）、内部因素（企业文化、价值观、知识积累、绩效、财务、资源、人力）方面进行了SWOT分析,并制定了监视与控制措施。  --外部因素  政治环境:社会稳定，开放。  监视和控制措施：守法经营，按照国家法律法规要求合法经营，收集国家法律法规，每年一次。  --社会文化环境  IT行业工资高，用工成本增加  监视和控制措施：招收员工符合公司要求，对相关岗位规定任职标准，并对人员进行考核。  另对其他外部因素（法律法规、技术水平、竞争自然等）也进行了分析并制定了相应风险控制措施；  --内部因素:  人力因素：  目前状况:年龄结构：公司目前员工25人，技术人员取得CCNA、CIW、SCJA、CISP等国际国内知名的认证证书的有20人。  监视和控制措施: 对相关岗位规定任职标准，并对人员进行考核。根据需求及时招聘相关人员；每年一次  另：政策风险、资源风险、业务风险、财务风险、质量服务安全风险、管理风险，并制定了相应措施，符合要求。  ●内外部环境识别充分，风险、机遇识别充分，措施有效。 |  |
| 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：顾客、员工、供应商、政府主管等。  ●管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）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、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。抽相关方需求分析  --顾客要求：  1、产品价格合理，性价比高 ；  2、按约定时间交付；  3、持续稳定的技术服务能力 ；  --应对措施：  1、及时准确了解同行及竞争对手价格情况，根据公司实际情况确定销售价格，确保公司提供具有竞争力的软件产品价格， 并及时向顾客反馈交付进度情况  2、提高研发进度，增强软件研发能力；  3、设立技术服务团队，专门负责技术服务工作，加强技术服务质量的监督检查工作  供应商：互利增值  员工：工作满意，个人发展，得到认可  另抽其他相关方需求，均保存完好，符合要求。  目前企业未发生处罚、相关方投诉事件 |  |
| 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2021年1月1日A/0版发布、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，管理手册可获得并得到保持。  ●公司明确了质量管理体系的边界：  注册地址 石家庄新华区高柱路13号  经营地址 石家庄市中山东路265号东尚东塔24楼2410  范围： 计算机应用软件的研发；  ●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。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 组织对过程及相互关系进行了理顺，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、风险控制、职能；明确了活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，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。  外包过程：无 |  |
| 领导作用和承诺  总则 | 5.1.1 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：  ●对管理体系运行的有效性负责；  ●促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；  ●确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；  ●为确保管理体系所需的资源（确保管理体系实现期望的结果；  ●督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；  ●支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。  领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。  企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺，通过以下方面证实：  ●满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；  ●确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；  ●始终致力于增强顾客和相关方满意。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 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了解顾客对服务的意见。  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和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 |  |
| 方针 | 5.2 | ●企业策划并制定了质量方针：  “**技术领先，质量卓越，顾客至上，持续改进**”  ●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。 |  |
| 组织的角色、职责的权限 | 5.3 | ●企业在策划和建立管理体系时，成立了组织机构：管理层、综合部、研发部等部门，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表，各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。最高管理者负责岗位的设定、职责和权限的指派工作。并有通过文件、会议、培训等方式将职责、权限传达到组织相关部门及层次。  ●组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。 |  |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | ●企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：  ●企业目前识别风险点：  内部管理风险、内部财务风险、内部人员管理风险、内部交流不顺畅风险、内外部突发事件风险内部信息化文件管理风险、内部数据管理风险、外部顾客监视和测量风险、市场风险、交流不顺畅风险、外部市场风险、不合格管理控制风险、突发事件风险、外部供应链风险等20项，并分析、评价了相应风险级别。  抽  --内部质量控制风险：风险级别：高  1.产品检验和服务质量管理，执行小于目标要求，易造成非预期使用，影响质量稳定。  2.质量事故调查处理不彻底，存在问题分析不具体，责任落实不到位，影响问题有效解决。  3.控制薄弱，变更时关键质量风险意识薄弱；  4.投诉处理，预防措施不完善，客诉响应不及时。  管理措施：明确公司质量方针与目标，制定质量管控标准与质量纠正预防措施。  --计算机软件研发策划管理风险：风险级别：高  1．未按计算机软件研发计划执行、放松研发过程测试、试运行检测等。  2.月度计划未下发 ，盲目实施。  ●管理措施：  1.编制 计算机软件研发方案，严格按计算机软件研发计划执行、加强研发过程测试、试运行检测等手段。  2.对月度计划进行制定，并按要求进行。  抽其他风险和机遇的分析评价及应对措施，风险、机遇识别充分，措施有效。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | ●公司总的质量目标为：  1、软件开发一次验收合格率≥95%；  2、设计按计划完成率≥98%  3、顾客满意度≥95%；  ●2021年2季度目标完成情况：软件开发一次验收合格率100%；设计按计划完成率100%；顾客的满意率97%  ●公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求。 |  |
| 变更的策划 | 6.3 | ●企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。  ●受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  体系运行以来，暂无变更情况发生。 |  |
| 资源总则 | 7.1.1 | ●公司为了实施管理体系运行并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。   1. 人力资源：公司目前员工7人，包括管理、研发、技术服务人员等，可满足产品和服务控制需要。 2. 基础设施：   办公设施：租赁石家庄市中山东路265号东尚东塔24楼2410室，办公室，洽谈室，研发室等；  研发设施：电脑、设计软件、打印机等；  3、工作环境：办公区域面积100平米，布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好；  4、资金支持：注册资金100万元。  5、外部资源：如供方、客户等相关方。  ●目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。 |  |
| 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）对过程产品质量进行了统计分析。  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。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | ●公司制定了《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。  ●总经理于2021年5月30日组织进行了一次管理评审。  --查《管理评审计划》策划了管理评审目的、参加人员、各部门准备资料、评审会议要求等。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：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。  ●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。  评审结论：通过本次评审，最终得出本公司质量管理体系是适宜的、充分的、有效的，质量方针和质量目标是适宜的和有效的。  ●改进措施：对人员进行质量管理体系文件培训。  抽管理评审改进措施完成情况：已完成，符合要求。 |  |
| 改进总则 | 10.1 | ●企业通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。  ●企业充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：  1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；  2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；  3）纠正所存在不符合的原因等。 |  |
| 改进 | 10.3 | ●企业管理体系按策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系的目的，以提升产品研发和服务过程质量和管理体系绩效。  ●日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实现管理体系的持续改进。 |  |

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：综合部 主管领导：李宁 陪同人员：袁军龙 | 判定 |
| 审核员： 吉洁 审核时间：2021年8月13日 |
| 审核条款：5.3/6.2//7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.2/8.4/9.1.2/9.1.3/9.2/10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | ●部门主要职责如下：协助总经理处理日常事务和协调各部门工作。协助领导贯彻落实公司的经营理念和经营战略，积极推进企业文化的建设。根据公司领导的要求制定公司的基本管理制度，并对各部门的执行情况进行监督。组织公司的会议准备工作，做好会议记录，整理文件，检查贯彻会议精神执行情况。人员的培训和制订培训计划。搜集、分析、汇总及考察评估供应商信息；负责公司招收、招聘工作人员，负责公司内部员工的培训。负责负责产品销售的验证和确认工作；负责顾客满意度调查；负责公司的内审工作.  ●经询问，负责人了解自己的职责及权限 |  |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  培训计划实施率100%  及时处理顾客反馈信息率100%。  顾客满意度≥95％  ●每季度进行一次考核，2021年1-2季度质量目标完成情况：均完成 |  |
| 人员 | 7.1.2 | ●企业目前在职员工7人，包括管理人员、研发人员等，职工队伍相对稳定，实践经验丰富。  ●公司无特殊工种 |  |
| 企业知识管理方法、措施及效果 | 7.1.6 | ●综合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。  ●已识别的公司内部知识包括：企业管理知识，专业技术知识，市场营销知识，成功经验总结，失败教训案例，培训心得体会。主要有：人员的工作经历、经验、操作技能、作业文件等。  ●外部知识包括：外来资料、市场信息，学术交流，专业会议，从顾客或外部供方出收集来的知识等。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》、、《消费者权益保护法》等及法律法规、执行标准及客户要求等。  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 |  |
| 能力 | 7.2 | ●公司编制了岗位说明书 、人力资源控制程序  ●计划中列出7项培训计划（GB/T19001-2016 标准培训、体系文件培训、研发人员技术培训、研发作业指导书、管理制度培训、法律法规培训、内审员培训）  抽2020年度培训计划及培训记录  --抽2020.12.20《培训记录表》  参加人员：全体人员  培训人员：外培  培训内容：标准宣贯培训  考试方式及成绩∶培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求  评价人：刘老师 时间：2020.12.20  --抽2021.1.3《培训记录表》  参加人员：全体人员  培训人员：外培  培训内容：质量意识培训、方针、手册（程序文件）培训  考试方式及成绩∶培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求  评价人：刘老师 时间：2021.1.3  --抽2021.2.25《培训记录表》  参加人员：李宁、袁军龙  培训人员：外培  培训内容：内审员培训  考试方式及成绩∶培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求  评价人：刘老师 时间：2021.2.25 |  |
| 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，及对方针的理解，能够正确回答。 |  |
| 沟通 | 7.4 | ●企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：  1）内部沟通：a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；  b)各部门内部会议等；  c)内部文件的学习和传递；  d)公司宣传栏等方式。  2）外部沟通：  a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；  b)与顾客沟通新产品设计开发信息、产品质量、交付情况和服务方面等；  c)与当地政府主管部门进行交流沟通。  内外部信息交流/沟通方式可行、有效。  ●公司沟通机制已经建立，基本有效。  ●尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。 |  |
| 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YM／SC-2021 A/0版发布，2021年1月1日实施  程序文件YM／CX-2021A/0版发布，2021年1月1日实施  作业文件、外来文件、记录等。文件均受控。  --查：公司质量《管理手册》（含程序文件）为依据GB/T19001-2016版编制，由管理者代表审核，总经理批准后发布。  --查：“文件发放/回收记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放部门、发放日期等。  质量手册、程序文件、管理制度已发放各部门，有签收部门确认。  ●规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  ●有“外来文件清单”记录了《产品质量法》、《著作权法》、《安全法》、GB/T8566-2007《信息过程 软件生存周期过程》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、记录编号等。  现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。  文件化信息受控。 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | ●公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。  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及时处理和答复。到目前为止，未发生顾客不满意及投诉现象。 |  |
| 与产品有关要求的确定 | 8.2.2 | ●查公司产品销售合同  ——合同签订日期为2021年3月1日  委托方：北京博纳神梭科技发展有限公司  供方：石家庄越陌软件开发有限公司  项目名称：“基础数据管理模块”研发项目  技术要求：客户的功能、性能要求：分为两部分（数据中心建设、应用系统）  交货时间：2021.8.1 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.3  8.2.4 | ●查上述合同的评审记录，未提供。  ●公司目前暂无合同更改情况。 | N |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | ●企业确定了对外部供方实施的具体控制要求，旨在确保产品能够按计划提供，并符合要求，为确保外部提供的过程、产品不会对企业稳定地向顾客提供合格的产品的能力产生不利影响。  ●提供《合格供方名录》《供应商综合能力评价表》  原材料名称 供应商名称  京东自营 电脑及配件、办公用品  宏杉存储 石家庄东琳电子科技有限公司  网络入侵防御系统 河北华秦信息技术有限公司  DELL服务器、交换机 北京奥佳创新科技有限公司  杀毒软件 石家庄联瑞科技有限公司  浪潮服务器 河北紫辰网络科技有限公司  抽供应商综合能力评价表：  ---供应商：石家庄东琳电子科技有限公司  评价内容：经营资格和信誉、产品质量、产品价格、售后服务  评定结论：列为合格供方 批准：满畅 2021年1月1日  抽采购清单---产品/服务名称：网络入侵防御系统  进货日期：2021.1.13  验证项目：输出精度、稳定性  检验人员：袁军龙 检验结论：合格 |  |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | ●公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  ●提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。2021年3月底和6月底对顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。显示2020年1-2季度顾客满意率97%。 |  |
| 监测总则  分析与评价 | 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）对过程产品质量进行了统计分析。  3）对采购物资进行验证合格率100%。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.  4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 |  |
| 内审 | 9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。  提供了《审核实施计划》，策划了审核目的、依据、审核内容、审核要求、审核组成员等内容。  内审时间：2021年5月6日一天。  依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。  公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。  提供了内审检查表。内审不符合1项7.2条款，纠正措施的验证：纠正措施已实施。审核员：袁军龙，日期：2021.5.7  内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 |  |
| 不合格输出的控制 | 10.2 | 编制《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。  在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行换货或退货处理。  目前没有发生不合格的情况。 |  |

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：研发部 主管领导：满畅 陪同人员：李宁 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021.8.13 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.3/8.5/8.6/8.7 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●手册规定了研发部职责：软件开发工作；相关维护工作：进行日常数据维护、系统巡查、及时处理各种故障；针对客户需求进行技术讲解，提供技术支持；收集竞争对手产品的功能、性能信息，分析比较本公司产品的优缺点，提出比较报告；对分析系统新产品，根据市场变化提出合理应对措施及研发方案；熟练运用公司产品，并能从机理上进行全面解释；解答客户、代理商所涉及产品的技术问题；组建、调试、维护广域/局域网；设计满足顾客和基础结构带宽、性能要求的网络解决方案；利用网管平台实时监控网络设备、服务器等各种设备，包括运行状态和性能，判断所发生问题的类型、严重程度，完成对设备信息和一般告警的处理；  ●负责人清楚其职责。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标：  软件开发一次验收合格率≥95%  设计按计划完成率≥98%  ●每季度进行考核，提供了2021年1-2季度目标考核表；经查显示目标均已完成。 |  |
| 设施设备管理 | 7.1.3 | ●办公设施：租赁石家庄市中山东路265号东尚东塔24楼2410室，办公室，洽谈室，研发室等；  ●研发设施：电脑、设计软件、打印机等  ●基本满足研发要求。  ●电脑维护：负责人介绍各研发人员根据具体情况各自定期对设施进行维护。 |  |
| 过程运行环境管理 | 7.1.4 | ●租赁石家庄市中山东路265号东尚东塔24楼2410室，办公室，洽谈室，研发室等，办公区域面积：100平米；研发过程无特殊环境要求。  ●现场查看：办公现场环境整洁，秩序良好。办公区内有消防器材，有效期内。  ●工作环境可满足需要。工作环境可满足需要。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | ●获得和使用适宜的监视和测量资源：  监视和测量设施：postman、HttpUnit  抽测试软件确认报告  确认时间：2021.1.20  确认结论：测试软件，经过确认，为最新版本，软件运行稳定可靠，能满足计算机软件研发中测试的需要  确认人：满畅  ●基本满足目前软件设计、测试要求 。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●公司对产品质量目标、产品研发实现过程、产品所要求的检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。  1、本公司的产品为：计算机软件研发；  2、软件开发流程：  需求分析→概要设计→详细设计→代码编写→软件测试→产品交付→运行维护  3、公司主要办公、研发设施: 电脑、设计软件、打印机等，基本满足研发要求。  4、检测设施：postman、HttpUnit，基本满足目前检测要求。  5、编制了《生产和服务提供控制程序》、《基础设施和过程运行环境控制》等  6、相关法律法规要求《安全生产法》、《产品质量法》、《合同法》、《计量法》、《消费者权益保护法》等  7、产品执行标准：GB/T8566-2007《信息过程 软件生存周期过程》、 GB/T9385-2008 《计算机软件需求说明编制指南》、GB/T 9386-2008《计算机软件测试文件编制规范》、GB/Z18493-2001 《信息技术 软件生存周期过程指南》、GB/Z18914-2002 《信息技术软件工程CASE工具的采用指南》等 |  |
| 总则  设计和开发的策划 | 8.3.1  8.3.2 | ●在质量管理手册产品实现的策划中对产品的质量目标和要求；针对产品确定过程、文件和资源的需求；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动，以及产品接收准则；实现过程及产品满足要求提供证据所需的记录等项内容进行了策划，包括对特殊项目或合同的质量计划等内容，基本满足要求。  1、执行顾客要求、产品技术标准：软件研发：GB/T 16260-2006软件工程产品质量  GB/T 20158-2006信息技术 软件生存周期过程 配置管理  GB/T20916-2007中文办公软件文档格式规范  GB/T20917-2007软件工程软件测量过程  GB/T20918-2007信息技术软件生存周期过程风险管理  GB/T 8567-2006计算机软件文档编制规范  GB/T 9385-2008计算机软件需求规格说明规范  GB/T 11457-2006软件工程术语等。  2、策划了软件开发流程  需求分析→概要设计→详细设计→代码编写→软件测试→产品交付→运行维护  3、编制的作业文件:软件开发规范汇编等；  4、配备有产品研发实现所需的设备设施、人员、检测设备等资源要求；  5、公司主要办公、研发设施：研发软件、电脑 、显示器、打印复印机扫描一体机各数台等。  6、软件研发检测器具有：postman、HttpUnit，基本满足目前研发和检测要求。  7、质量记录：在产品实现策划过程中，共形成质量记录多份。  ●研发部负责人介绍了公司已开发的任务情况。  ●提供了软件设计开发计划书（已完项目）：  ——委托单位：北京博纳神梭科技发展有限公司  研发服务项目内容：短波TDOA系统软件  合同签订时间：2021.1.15  研发设计时间：2021.1.15～2021.7.2  计划书具体内容包括：  a、资源配置（包括人员、检测设施、设计经费预算分配及信息交流手段等）要求：  研发部配置软件设计、测试、技服人员；  研发部质检人员维护检测设备并评估检测能力；  各专业组提交检测报告、测试报告  b、系统软件设计开发阶段的划分及主要内容 ：  需求分析阶段：负责人：满\*\*，研发人员：鲁\*\* 完成期限：2021.1.20  概要设计阶段：负责人：满\*\*，研发人员：袁\*\* 完成期限：2021.2.10  详细设计阶段：负责人：满\*\*，研发人员：袁\*\*、贾\*\* 完成期限：2021.5.5  编制/日期：袁军龙/2021.2.6 审核/日期：满畅/2021.2.6  设计开发分阶段进度计划，其内容能满足要求，完成期限符合其策划的要求。 |  |
| 设计开发输入 | 8.3.3 | 提供设计开发任务书，设计开发输入清单。  设计开发输入：  技术服务合同要求：  软件模块：  定位服务  定位客户端  子控制器软件等  适用的产品标准和法规  所必需的其他要求  有明确的开发内容，有详细的技术指标、性能参数、功能要求；  开发内容：依据国家标准、行业标准、顾客要求等。主要技术指标要求详尽，明确。  审批：满畅 时间2021.1.21  公司通过会议的方式对上述输入要求进行评审，确保了其充分性和适宜性。 |  |
| 设计开发控制 | 8.3.4 | --查设计开发评审记录：  输入评审：输入信息能满足要求 2021.1.21  输出评审记录：  1合同、标准符合性 2性能可行性 3功能可行性 4结构合理性 5可维护性 6可检测性 7安全性  结论：满足要求，评审人：袁\*\*、贾\*\* 、满\*\* 2021.1.21  --软件开发过程采用白盒检测，边堆码边检测，涉及机密详细数据和过程不再赘述  --查设计开发验证报告  项目名称：短波TDOA系统软件  依据国家标准，顾客要求等。  验证数据如下：  系统软件：  软件模块从 2021 年 5 月 8 日至 5 月 20 日，依据《短波TDOA系统软件测试大纲》中的67个测试用例，实施了2次测试。  第1次软件测试版本为V0.0.0.1。本次测试共发现问题5个，62个测试用例通过。  第2次软件测试版本为V0.0.0.2。本次测试未发现问题。  测试结果为：软件模块符合技术协议文档中规定的要求。  验证结论：符合要求，满足设计的功能性能要求。  验证人：袁\*\*、贾\*\* 、满\*\* 2021.5.20  --公司确定开发确认形式：通过测试、客户的实际试用，  确认过程及主要内容：  本项目的确认过程为甲方试运行一个月并进行系统操作及相关调整为最终确认证据。  参加确认人员：企业设计人员、客户方相关人员  经甲方试运行一个月后，系统试运行情况良好；双方均确认系统功能等各项内容全面；进行项目验收手续；确认人；甲方代表、满畅、袁军龙，确认日期：2021.7.2 |  |
| 设计开发输出 | 8.3.5 | 设计和开发输出记录：  软件需求规格说明  软件用户手册  软件合格性测试报告  软件安装包  软件源代码  经评审，输出满足客户要求。  审批：满畅 2021.7.2 |  |
| 设计开发更改 | 8.3.6 | 目前无设计开发变更发生。 |  |
| 设计与开发 | 8.3 | ●另抽2021.3.1“基础数据管理模块”研发项目 ，均有研发方案策划、设计输入、设计输出、设计评审、设计验证、设计确认等环节，不再赘述，只对各环节进行简单描述。  ●提供“基础数据管理模块” 项目开发计划，包括需求分析、概要设计、详细设计、人员职责、评审、验证、试运行、验收等阶段。  --抽设计计划书 下达日期2021.3.1 完成日期2021.8.1  ●阶段划分及主要内容 完成时间 责任人  需求调研 2021.3.3 满畅  详细设计 2021.5.10 袁军龙  代码编写 2021.6.5 袁军龙  软件测试 2021.6.20 鲁杰  产品交付 2021.8.1 满畅  ●查“基础数据管理模块”需求规格说明书。包括接口要求、可用性需求、可靠性需求、性能需求、许可需求等。适用的法律法规：GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》、GB/T9385-2008《计算机软件需求说明编制指南》等.  --查“基础数据管理模块”项目详细设计。包括：总体设计、系统环境描述、系统总体结构设计、系统功能设计  其中系统功能设计包括：接口维护、数据交换、资料管理等。  --查“基础数据管理模块”系统用户手册。主要包括：系统运行配置、系统运行及概要、常用操作介绍、系统管理、其他功能等内容。  --查：“基础数据管理模块”系统需求分析评审记录、详细设计评审记录等文档，包括评审目的、评审内容、评审结论等。  评审人 项目研发团队， 批准：满畅  提供“基础数据管理模块”系统测试分析报告，内容主要包括：测试目的、范围、环境、潜在风险评估、问题统计、总体评价等。测试总体评价：本次UAT测试按照约定时间完成，测试范围覆盖全部功能模块，中间没有发生测试风险，缺陷已经全部修改完毕。  测试人：鲁杰 2021.6.20  ●提供了“基础数据管理模块”系统验收意见：系统运行一切正常，通过验收。验收项目齐全、内容完整，有甲方签字认可。日期：2021.8.1 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 编制《软件开发规范汇编》，对研发过程进行控制  a) 获得规定以下内容的文件化信息：  1） 研发的产品、提供的服务或执行的活动的特征：  与组织的研发产品及服务有关的法律法规：产品质量法、合同法、消费者权益保护法、信息安全法等；  国家标准、行业标准，GB/T 16260-2006软件工程产品质量  GB/T 20158-2006信息技术 软件生存周期过程 配置管理  GB/T20916-2007中文办公软件文档格式规范  GB/T20917-2007软件工程软件测量过程  GB/T20918-2007信息技术软件生存周期过程风险管理  GB/T 8567-2006计算机软件文档编制规范  GB/T 9385-2008计算机软件需求规格说明规范  GB/T 11457-2006软件工程术语等；以上信息能够指导研发服务  2）要达到的结果：研发的产品能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及产品使用性能/功能要求及售后服务承诺。  b) 获得和使用适宜的监视和测量资源：  可获得和使用适宜的监视和测量资源：软件：postman、HttpUnit  抽测试软件确认报告  确认时间：2021.1.20  确认结论：测试软件，经过确认，为最新版本，软件运行稳定可靠，能满足公司计算机软件研发中测试的需要  确认人：满畅  c) 在适当阶段进行监视和测量，以验证过程或输出的控制及产品和服务的接收准则已得到满足；  d) 使用适宜的设备和过程环境；  公司主要办公、研发设施: 电脑、设计软件（ideal、eclipse、Microsoft Office等）、打印机等  基本满足要求。  过程环境：详见 7.1.4 审核记录  e）指派胜任的人员， 从事软件开发人员是软件专业本科毕业，经确认符合要求  f) 需确认过程：需求分析  对分析设施（软件）、人员、开发流程等进行了确认  确认时间：2021.1.1，确认人员：满畅  g) 实施防止人为错误的措施：  现场查验：原材料进货检验均有检验员签字后方可放行；  研发过程的控制由各自工序检验合格后（测试软件），方可放行；  软件的检验必须经主管技术负责人检验、测试、确认后，项目负责人签字方可交付。  上述措施实施有效。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | 8.5.3 | ●该公司顾客财产主要为客户信息及相关数据，由研发部做好信息及数据保密工作。  查见《顾客名单》，内容包括：顾客名称、项目名称、地址、联系人、联系电话。  ●以上顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象。 |  |
| 标识和可追溯性  产品防护 | 8.5.2  8.5.4 | 该部门电子档，文档标识清晰，有客户名称、创建时间，均为不可更改形式，存档模式：PDF、WORD(只读)。  该部门开发完的数据库脚本、程序集放在版本服务器上，版本服务器放在公司内网里，与外网做逻辑隔离，内网边界安装防火墙等安全设备，防止版本服务器被非法侵入。版本服务器安装单机版防病毒软件，防止版本服务器感染病毒。版本服务器上的数据定期备份到另外一台服务器。  电子文档存档于电脑，专人管理，加密、定期维护。  纸质文件存档于文件柜，防尘、防水、防潮，温度适宜。  上述安全防护措施可以满足该部门对产品防护的要求。 |  |
| 变更的控制 | 8.5.6 | 企业目前主要业务为软件开发，开发流程未发生变化。从其作业指导书、操作规程和设计开发记录、测试记录、销售记录等形成文件的信息来看未发生更改。  若产品的服务发生变更，由研发部填写《产品/服务变更通知单》，由领导进行评审，并存档。 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | ●依据的标准有：GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》、GB/T9385-2008《计算机软件需求说明编制指南》、GB/T9386-2008《计算机软件测试文件编制规范》等。  ●产品检验有原材料、设计过程检测，成品测试确认等方式  1）原材料采购主要是办公设施、设计软件、测试软件的的采购  2）查过程验收、测试确认记录；  --提供“短波TDOA系统软件”测试确认报告。  软件模块从2021 年 5 月 8 日至 5 月 20 日，依据《短波TDOA系统软件测试大纲》中的67个测试用例，实施了2次测试。  第1次软件测试版本为V0.0.0.1。本次测试共发现问题5个，62个测试用例通过。  第2次软件测试版本为V0.0.0.2。本次测试未发现问题。  测试结果为：软件模块符合技术协议文档中规定的要求。  测试人：企业设计人员、项目组长、客户技术人员、专家等  测试日期：2021年 5月20日  其余内容详见8.3.4条款的审核  --提供2021.08.01“基础数据管理模块”研发项目” 的测试、确认记录  验收项目齐全、内容完整，有项目方、甲方签字  验收意见：符合要求。  日期：2021.8.1  其他内容详见8.3条款的审核  经查，符合要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | 制订《不合格输出控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。在原材料进货验收中出现的不合格可进行退货处理，在项目开发过程中出现的不合格品可进行返工处理，在项目交付后出现不合格可进行安排人员现场调试。  提供了“短波TDOA系统软件”的《测试问题及处理报告》，共发现了8个Bug，注明了“用例名称、问题描述、等级、原因、处理措施、修改人”等信息。  都属于轻微问题，立即进行了修改。 |  |

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/技服部； 主管领导：王丽强/赵月晖 陪同人员：李红红 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2020.9.13 |
| 审核条款：5.3/6.2/8.2/8.1/8.5.1/8.5.3/8.5.5/8.6/8.7/9.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●研发部负责人：王丽强/赵月晖  ●手册规定了销售部/技服部职责：  销售部  1各项目标书的制作；  2负责产品销售的验证和确认工作；  3负责销售中不合格品的处理；  4负责产品销售过程配置管理。  5负责顾客满意度调查。  技服部  项目现场协调，产品现场实施部署，配合项目落地及后期使用培训。  ●负责人清楚其职责。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况（2020.6.30）  1、合同评审率100% 100%  2、顾客满意率95% 97%  3、技服及时率率100% 100%  ●从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●策划了下列内容：  1、产品：计算机及外围辅助设备、安防产品的销售，制定了质量目标。  2、规定了销售的流程：业务洽谈---签订合同---销售部下发《请购单》---行政部采购---物资到货---入库---出库---《送货单》---客户签字确认---售后服务  3、编制了销售工艺文件：《采购流程与制度》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《产品三包规定》、《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制度》等。  4、收集了相关法律法规：质量法、公司法、合同法、招标投标法等。  5、销售及技术服务设施：电脑、汽车、笔记本、打印机、传真机等，基本满足要求。  6、质量记录：在产品实现策划过程中，共形成质量记录多份。  ●过程的策划符合要求 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | ●公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。  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及时处理和答复。到目前为止，未发生顾客不满意及投诉现象。 |  |
| 与产品有关要求的确定 | 8.2.2 | ●查公司产品销售合同  ——合同签订日期为2019年7月25日合同编号：YM-ZZ-2019041  供方：石家庄越陌软件开发有限公司  需方：中共河北省委网络安全和信息化委员会办公室  项目名称：互联网智能化大数据分析平台（含硬件销售）  技术要求：客户的功能、性能要求：分为两部分（数据中心建设、应用系统）  交货时间：2020.10.24  ——合同签订日期为2020年6月10日合同编号：YM-ZZ-2020010  供方：石家庄越陌软件开发有限公司  需方：中共河北省委网络安全和信息化委员会办公室  项目名称：河北省舆情信息报送系统建设（含硬件销售）  技术要求：客户的功能、性能要求：分为两部分（数据中心建设、应用系统）  交货时间：2020.8.31  ——合同签订日期为2020年8月15日合同编号：YM-WYH-2020031  供方：石家庄越陌软件开发有限公司  需方：国家计算机病毒应急处理中心  项目名称：动应用分发渠道APP采集平台项目（含硬件销售）  技术要求：客户的功能、性能要求：分为两部分（数据中心建设、应用系统）  另抽其他合同5份，均进行了评审 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.3  8.2.4 | ●查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》  评审日期：分别是2019.7.24、2020.6.9、2020.8.14，评审在合同签订之前进行。符合要求。  ●评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求、包装要求 6 项。评审结果：全部通过。  ●公司目前暂无合同更改情况。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | ●销售部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求，在合同正式签定之前，进行合同评审，填写《合同评审记录》。签订合同之后，依据合同要求和公司库存状况，制定《采购计划》由采购部实施采购。 ●查见该公司的《岗位任职条件》、《采购流程与制度》、《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《质量目标考核办法》、《顾客满意度调查制度》等管理、作业及检验文件对服务提供过程进行控制。  ●销售的流程：业务洽谈---签订合同---销售部下发《请购单》---行政部采购---物资到货---入库---出库---《送货单》---客户签字确认---售后服务。  1、查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。  2、销售部经理正在与顾客国家计算机病毒应急处理中心电话沟通软件设计及建设的时间的具体事项。  3、现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。  ●产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见8.2.1审核记录。经查基本符合要求。  ●部门主管负责对销售过程的服务质量进行监督检查。  查见《销售服务过程质量检查考核记录》，内容包括：考核项目、要求、考核办法、考核情况、判定、检查人、检查日期等。  抽查见2020.6.30刘丽娟的《技术服务过程质量检查考核记录》，工作环境、工作态度、工作效率、与客户的沟通、客户反馈等方面的检查结果均为合格。检查人：赵月晖。 |  |
| 顾客或外部供方财产 | 8.5.3 | ●该公司顾客财产主要为客户信息及相关数据，由研发部做好信息及数据保密工作。  查见《顾客名单》，内容包括：顾客名称、项目名称、地址、联系人、联系电话。  ●以上顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | ●查软件系统交付情况：专人介绍使用以维护注意事项，均由专业人员负责检验， 检验运行正常后交付使用。  ●公司以市场及业务情况进行设计开发和下单委托采购，下单过程中产品的技术资料和委托合同及记录等相关资料，内容齐全； 现场观察及查阅安装和检验记录能反映客观情况。  ●软件系统安装过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，软件系统交付前均经上级批准后方可交付客户。  ●产品交付至客户，公司办公室通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | ●编制了《采购流程与制度》，包括每种产品进货检验项目等 。  ●收集了销售产品的相关标准：公司法、合同法、招投标法、质量法、标准化法、《中华人民共和国网络安全法》的相关国家标准、行业标准、国家标准：GB/T 9813.1-2016 《计算机通用规范 第1部分：台式微型计算机》  GB/T 9813.2-2016 《计算机通用规范 第2部分：便携式微型计算机》  GB/T 9813.3-2017 《计算机通用规范 第3部分：服务器》  GB/T 9813.4-2017 《计算机通用规范 第4部分：工业应用微型计算机》等。  ●提供每批产品进货验证记录：记录了进货情况及检验情况。  ——查：2020年4月 10日 采购清单检验记录  产品名称：台式电脑  检验项目： 进货数量、品牌、型号、合格证、说明书等  验证结果：合格 验证人：张晓 2020.4.10  ——查：2020年4月13日 采购清单  产品名称： 摄像头、监视器、显示屏等  检验项目：进货数量、规格、合格证、安全标志等  验证结果：合格 验证人：张晓2020.4.13  ●销售部规定按月对销售服务质量进行考核，但未提供2020年8月对销售服务质量进行考核的证据  ●另抽上述产品的其他日期的进货验证记录，同上，符合要求。  ●询问检验员对产品检验依据标准、客户要求清楚，检验项目及要求清楚。 | N |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | ●制订《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。在原材料进货验收中出现的不合格可进行退货处理，在项目开发过程中出现的不合格品可进行返工处理，在项目交付后出现不合格可进行安排人员现场调试。  ●提供了“河北省舆情信息报送系统建设”的《测试问题总结卡》，共发现了8个Bug，注明了“等级、类型、频率、时机”等信息。 |  |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | ●公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  ●提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。2020年3月底和6月底对顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。显示2020年1-2季度顾客满意率97%。 |  |