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：王丽君 陪同人员：刘晓凯 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021年8月19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：王丽君，管代：王松伟  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：911301083202945701；  3、河北华沃通信科技有限公司成立于2015年4月27日, 注册资本2000万元，注册经营地址：石家庄高新区长江大道319号石家庄国际人才城4层408室，是集计算机软件开发、技术咨询、技术服务；信息系统集成服务；网络及通信设备（路由器）的研发、设计、销售；电子设备的销售于一体的小型科技企业，办公面积100平米；  4、主要经营范围计算机软件开发、技术咨询、技术服务；信息系统集成服务；网络及通信设备（路由器）的研发、设计、销售；电子设备的销售；  5、公司设有管理层、办公室、研发部、项目部、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。  --提供了“组织环境识别表”，内容如下  项目 内容 信息来源 具体现状描述  1政治环境 属于中华人民共和国境内企业  社会制度：社会主义制度  执政党：中国国产党 政府网站 社会稳定，开放，目前中国正大力吸取外商投资，本公司属于上市企业，享受国家和当地政府的多重政策优惠。  2法律环境 中国目前法制建设很快，法律法规要求越来越完善。 政府网站 《安全生产法》要求企业生产安全管理，企业可以加强管理，减少或杜绝工伤。  本公司守法经营。  3经济环境 经济周期：处于国家十三五经济规划周期  国家宏观经济政策、经济环境的变化  利率的变动、汇率的变动  能源供给：水电等能源不限制使用 政府网站及办公室 随着国家环保、安全法律的严格，公司也面临着很大的发展机遇。  4社会文化环境 居民教育程度与文化水平：国家目前推行9年义务教育，居民最低文化程度为初中学历；本公司员工学历均在大专以上。  宗教信仰风俗习惯：本公司大部分人没有宗教信仰。  审美价值观念：社会主义价值观。 政府网站及办公室 最低工资持续上调，用工成本增加。  5技术环境 技术水平：技术成熟。  技术要求：完善。 技术研究院 主要业务涵盖立体料库、钣金搬运码垛输送设备的生产，已在该领域拥有多年的生产经验。  6自然环境 沧州地处河北省东南部，东临渤海，北依京津，南接山东，京杭大运河贯穿市区，因东临渤海而得名，意为沧海之州。距首都北京240公里，距天津120公里，距省会石家庄221公里。沧州地处环渤海中心地带，是环渤海经济圈和京津冀都市圈的重要组成部分 办公室 本公司所处的地理位置交通便利，气候适宜，资源获得极其便捷。  7竞争力 产品类别：计算机软件开发、技术咨询、技术服务；信息系统集成服务；网络及通信设备（路由器）的研发、设计、销售；电子设备的销售。  主要竞争对手：同行业中小企业 经营部市场调查和分析 本公司产品质量稳定，技术生产团队有丰富的生产经验，但在市场中同行也多，同时也面临着外资企业的竞争压力，竞争压力大。  1企业文化 晨会、夕会、总结会  就是在每天的上班前和下班前用若干时间宣讲公司的价值观念。总结会是月度、季度、年度部门和全公司的例会，这些会议应该固定下来，成为公司的制度及公司企业文化的一部分。 办公室 本公司产品有关的任何问题都能够在会议上得到解决。  2公司价值观 技术驱动 增值环保 办公室 本公司在内部通过培训、张贴宣传等方式树立公司的价值观。  3知识积累 本公司为了获取行业内先进的技术知识，为技术人员开通了互联网，便于其查询产品最新的发展方向和技术进步，以便于及时吸收行业内技术和知识能够得到很好的积累和沉淀。 办公室 建立了知识收集和宣导的渠道，确保能够获得必要的知识并在内部宣导。  4绩效 KPI绩效考核 办公室 KPI与本公司质量管理体系紧密结合，确保了质量管理体系的有效运行和持续改进。  5财务因素 公司积极推行固定资产转化为负债，增强现金流。  积极融资，确保项目发展资金。 办公室：财务年报 财务状况良好，资金充足。  6资源因素 技术：生产技术成熟，提高设备性能。  设备：采用最先进的设备设施。 设备清单 先进的技术，良好的设备质量，确保了产品生产的顺利进行。  7人力因素 公司员工平均年龄30岁左右，均为大专以上学历。 办公室人事档案 公司人员文化程度相对高，接受先进技术能力比较快，能够不断吸收新技术，研发新产品。  8运营因素 简化组织架构，减少办事流程。 公司网站、组织架构 公司由总经理负责制，实行扁平化管理，办事效率高，管理成本低，决策时间短。  ——编制了“ 组织内外部环境分析报告”，经查符合要求。  ●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   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 相关方类型 | 需求和期望 | 监测指标或项目 | 监测频率 | 监测部门 | | 顾客 | 1、服务质量符合顾客要求 2、及时交货 3、价格合理 | 顾客满意度 | 每年一次 | 销售部 | | 供方 | 1、长期合作、双赢 2、进料合格率高 3、及时付款 | 供方评价表 | 每年一次 | 办公室 | | 来料批数合格率 | 每月一次 | 办公室 | | 货款月结 | 每月一次 | 财务部 | | 员工 | 1、薪资、福利增加 2、提供培训机会 3、有一定的娱乐活动 | 工资、加班工资及福利管理程序、培训对照表 | 每年一次 | 办公室 | | 审核机构 | 公司体系运作的有效性、充分性和符合性 | 内审、外审、管理评审 | 每年一次 | 办公室 | | 政府机构 | 安全生产、环保生产、就业最大化、经营效益好 | 工伤事故考核 | 每月一次 | 项目部 | | 安全生产 | 每月一次 | 项目部 | | 效益 | 每年一次 | 总经理 |   编制： 王松伟 审批：王丽君 日期：2020.6.1  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2020年6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/经营地址 石家庄高新区长江大道319号石家庄国际人才城4层408室地址  范围： 计算机软件开发、技术咨询、技术服务；信息系统集成服务；网络及通信设备（路由器）的研发、设计、销售；电子设备的销售；  ●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：大型设备租赁 |  |
| 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：  “**精工细作，精益求精；**  **诚信服务，顾客满意**”  ●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、办公室、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：提供了“风险和机遇评估分析表”，编制： 王松伟 审批：王丽君 日期：2020.6.1  包括风险和机遇来源/风险和机遇内容/风险分析/管理措施/责任部门/人 实施时间(开始－完成）/评价措施有效性  抽——客户开发，合同评审过程 1.对市场需要产品的发展趋势判断失误。  2.客户要求识别不完整。  3.未能确保能够满足客户要求就签署合同 4 1 3 12 一般风险  管理措施1.对市场需求产品的发展趋势分析应该经过反复论证。  2.对客户的要求实施监视和测量。  3.在确定与客户签署合同前落实合同评审事宜。相关文件：  《产品和服务要求控制程序》 销售部 2020-10-6 有效。  ——产品交付 1.不能按时交付。   1. 交付的产品不符合客户的要求。   管理措施：1.生产计划管制。  2.生产过程的品质控制。  3.成品的品质检验。  4.出货前的品质检验。  相关文件：  1.《生产和服务提供控制程序》  2.《产品和服务的放行控制程序》  3.《不合格输出控制程序》 项目部  研发部 2020-10-6 有效  ——经营计划管理 1.和竞争对手相比的优劣势分析失误，导致业务萎缩。 4 1 3 12 一般风险  管理措施1.对竞争对手的调查分析应严谨细致。  2.加强公司内部的研发能力和技术积累，随时保持在行业顶尖水准。  相关文件：无 管理者代表总经理  销售部 2020-10-6 有效  另抽文件管理/人力资源控制/设备管理/采购管理等，同上，符合要求 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | ●公司总的质量目标为：  1、产品一次交验合格率≥98%；  2、顾客满意率≥98%；  ●2021年2季度目标完成情况：产品一次交验合格率100%；顾客的满意率99%  ●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8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：石家庄高新区长江大道319号石家庄国际人才城4层408室，办公室，洽谈室，研发室等；  研发设计销售服务设施：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2000万元。  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6月26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：为提高员工的质量意识，要进一步加强质量管理体系文件的学习和教育，确保体系得到有效实施和保持，办公室组织于2021年6月底前完成。经查，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：项目部 主管领导：刘晓凯 陪同人员：王松伟 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021年08月19日 |
| 审核条款：5.3/6.2/8.5.1/ |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 项目部负责人：刘晓凯  主要职责：负责设备的维修和保养，工作环境的管理；负责施工的组织实施；负责对施工过程进行控制；负责计量器具的控制；负责产品的原材料进厂、施工过程、工程的检验等。  负责人清楚其职责。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | 分解到该部门的目标： 考核结果（2021年2季度）  施工项目按时完成率95%； 100%  施工设备完好率99%。 100%  项目一次验收合格率100% 100%  经查，显示目标均已完成。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | ●查策划了《施工机具管理制度》、《设备操作规程》等，对施工机具的配备、安装调试、使用维护等作出了规定。  ●查见施工机具设备台帐，主要设备有穿管器、电锤、手枪钻、冲击钻、偏口钳、扳手、老虎钳、网线钳、工具箱、梯子等。  ●项目组施工随施工方案一起报设施工机具配置计划，由监理审批。查均为正常程序手续。  --查见设施日常保养记录，对手枪钻、穿管器等设备按要求进行了维修保养，有检修人、验收人签名，基本符合。  ●经查，符合标准要求。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 编制《生产和服务提供控制程序》，对安装施工过程进行控制  a) 获得规定以下内容的文件化信息：  1） 生产的产品、提供的服务或执行的活动的特征：  ①与组织的产品及服务有关的法律法规：产品质量法、合同法、计量法、消费者权益保护法、环境保护法等；  ②编制了《原材料检验规范》、《成品检验规范》、《设备管理制度》、《设备操作规程》、《安装施工》等工艺文件和二十余种记录。  2）要达到的结果：生产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：  提供的主要监视和测量设备有：万用表、布卷尺等，基本满足目前检测要求。  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；  查过程控制（交通银行河北省分行食堂消费管理系统项目）  —集成系统安装工序，使用设备：穿管器、电锤、手枪钻、冲击钻、偏口钳、扳手、老虎钳、网线钳、工具箱、熔接机、万用表、布卷尺，满足安装施工需求。  —布线工序，使用设备：穿管器、手动工具、电锤等，操作工2人，控制要求：牢固、不位移、位置准确  —接线工序：使用设备：手工工具，操作工2人，控制要求：准确、牢固  --测试工序：使用设施：测试软件，测试人： 刘晓凯  --竣工验收：该项目由三方（建设方、施工方、使用方进行了竣工验收）  验收日期：20，其余内容详见8.6条款审核及项目验收单复印件  抽查工艺执行检查记录（施工日志），包括产品名称、个数、工序、操作人、检验人时间等，检查主要是尺寸要求等，记录清晰完整，符合要求。  d) 使用适宜的设备和过程环境；  主要生产设备：主要生产设备有穿管器、电锤、手枪钻、冲击钻、偏口钳、扳手、老虎钳、网线钳、工具箱、熔接机、万用表、布卷尺，满足安装施工需求等，基本满足要求。设备精度保证，维修及时，有设备日常保养记录.  过程环境：详见 7.1.4 审核记录  e）指派胜任的人员，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  g) 实施防止人为错误的措施：体系文件中明确规定了不合格品控制要求：包括原材料的不合格品，生产加工中的不合格品、组装过程中产生的不良品均不准转序，必须按照相关文件、制度执行。  现场查验：原材料进货检验均有检验员签字后方可放行；  生产过程的控制由各自工序检验合格后，方可放行；  竣工项目的检验必须经主管质量负责人确认签字后方可交付。  对不影响使用功能的产品必须经总经理授权后，方可放行。  上述措施实施有效。  h) 实施产品和服务的放行、交付和交付后的活动：  查产品交付：根据合同要求进行产品交付。  查交付后的活动：产品交付后的活动直接由技服部负责改进落实。  --查在建项目：磊阳湖畔小区北区（部分）智能化工程  ●项目现状  开工日期： 2020.10.16。  安装现场在：鹿泉槐安西路与上庄大街交口西行1000米路南，距离公司30Km  项目工程内容：勘测现场、技术交底、安全交底、穿管布线、设备安装、单机设备测试、系统设备联调、验收  提供该现场安装施工资料资料，目前该项目已进入系统调试阶段  ●现场询问项目负责人清楚工程内容，并负责协调各方面关系，按时完成工程内容，并交付验收。 a提供的服务特性和要达到的结果，编制了《技术文件管理制度》、《设备管理制度》、《安全生产管理制度》、《线缆敷设作业指导书》等工艺文件和记录。相关法律法规要求：产品质量法、合同法、标准化法、招标投标法及GB/T 50311-2000《建筑与建筑群综合布线工程》、GB/T50312-2000《建筑与建筑群综合布线工程系统施工与验收规范》、YD/T926-2001《大楼通信综合布线系统》、GA/308-2001《安全防范系统验收规则》等。 b获得和使用适宜的监视测量资源：万用表、布卷尺。  C该项目使用的设备和过程环境：主要设备：穿管器、电锤、手枪钻、冲击钻、偏口钳、扳手、老虎钳、网线钳、工具箱、熔接机、万用表、布卷尺，满足安装施工需求。查见施工现场设有警示牌、警示绳等防护措施。  d技术服务部所有人员岗前经过专业培训及安全培训，有相关工作经验，符合公司岗位能力需求。 e需要确认的过程：编制了《特殊过程确认准则》，目前该项目经识别的需确认过程为 需求分析。  f现场通过对客户要求登记评审、区域标识，专人负责专区管理，批次归档保存等措施防止人为差错的发生 g抽查过程监视和测量情况，由项目经理对项目实施过程进行抽检，提供有工作日志；  --现场勘测：该工序主要是对照施工图进行现场勘测验证2020.10.19，勘测人：刘晓凯、李勇  --安装前进行了安全、技术交底：  交底人：刘晓凯   接受交底人：李勇、王琪， 日期：2020.10.15  --穿线布管；施工人员：刘晓凯、李勇、王琪，日期：2020.10.18-2020.11.20  --设备安装：安装人员：刘晓凯、李勇、王琪，日期：2020.11.25-2020.12.23  --单机调试：参与人员：郭强、李勇、王琪，调试日期：2021.4.26-2021.4.29  h竣工验收：负责人介绍：完工后由施工单位、使用单位、建设单位进行竣工验收，销售部通过电话跟踪沟通及定期拜访等方式确认交付及交付后服务的满意程度，目前该项目正在系统调试阶段，尚未竣工。 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | ●编制了《工程验收规范》，收集了相关标准：产品质量法、GB/T 50311-2000《建筑与建筑群综合布线工程》、GB/T50312-2000《建筑与建筑群综合布线工程系统施工与验收规范》、YD/T926-2001《大楼通信综合布线系统》、GA/308-2001《安全防范系统验收规则》等。  ●抽已竣工工程：交通银行河北省分行食堂消费管理系统项目。  开工日期：2019.1.1，竣工日期：2019.3.13  提供该工程竣工资料，包括：工程说明、建筑安装工程量总表、主要材料表、开工报告、交（完）工通知、验收证书、竣工技术文件、测试记录、竣工图纸等  设备及材料明细表，设备名称：室内外通用通信光缆、接头盒、终端盒、光缆挂钩、水泥卡钉、光猫等  提供有验收报告    经查，符合要求。 |  |

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：康玉萍 陪同人员：王松伟 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021年08月20日 |
| 审核条款：5.3/6.2/8.2/8.5.1/8.5.3/8.5.5/8.6/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 销售部负责人：康玉萍  主要职责：合格供方评审工作；负责进行市场调查与顾客满意度的调查销售管理工作；负责销售合同的签定及与合同和顾客有关的外部联系；贯彻执行公司的方针和管理目标等。  负责人清楚其职责。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | 分解到该部门的目标： 考核结果（2021年2季度）  合同履约率100% 100% 100%  顾客满意度≥98% ≥98% 99%  顾客信息反馈及时处理率100% 100%  经查，显示目标均已完成。 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 公司通过走访、电话、网络等方式与顾客交流，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。  经询问，体系建立以来，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 | 查公司合同  技术服务合同——合同签订日期为 2020年10月13日  甲方：广州杰赛科技股份有限公司  乙方：河北华沃通信科技有限公司  工程名称：雄安新区公安局国内安全保卫支队信息化建设项目设计服务  工程内容：附有工作内容清单（略）  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行服务  交付期限：60日内  合同写明了双方的责任和要求及义务。  技术开发合同——合同签订日期为 2020年1月10日  甲方： 河北忧码通信科技有限公司  乙方：河北华沃通信科技有限公司  项目名称：PMVPN功能开发  项目内容：基于区块链的身份认证功能/基于虚拟专网的自动组网功能  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行服务  交付期限：15日内  合同写明了双方的责任和要求及义务。  系统集成合同——合同签订日期为 2020年5月21日  甲方： 石家庄磊阳房地产开发有限公司  乙方：河北华沃通信科技有限公司  项目名称：磊阳湖畔小区北区（部分）智能化工程施工合同  项目内容：视频监控系统、出入口管理系统、可视对讲系统、综合网格系统等（附合同清单）  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行服务  交付期限：150日内，因甲方原因造成工期延误，工期顺延  合同写明了双方的责任和要求及义务  网络及通信设备合同——合同签订日期为 2020年7月6日  需方： 河北泽宏科技股份有限公司  供方：河北华沃通信科技有限公司  产品名称：PMVPN网关、4G路由器  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行服务  交付期限：需方付款后一周内  电子产品销售合同——合同签订日期为 2021年5月28日  甲方： 石家庄荣信科技有限公司  乙方：河北华沃通信科技有限公司  产品名称：物联卡  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行服务  交付期限：款到发货  合同写明了双方的责任和要求及义务 |  |
| 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》  评审日期均在签订合同之前。  评审内容包括技术要求/质量要求/支持服务/价格/法律法规要求/检验能力及交付期/合同内容。  评审结论：可以签订，总经理：王丽君  公司目前暂无合同更改情况。 |  |
| 生产和服务提供的控制  产品和服务的放行 | 8.5.1  8.6 | 公司对产品销售和服务提供过程进行了策划，对人、机、料、法、环诸因素进行了较好的控制，销售过程部门严格按策划的作业流程予以控制。该公司产品销售主要是电子产品、办公用品，其主要任务收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于产品销售、市场营销及完善的售后服务，以品牌、资源及资金为发展支点，促进对科技成果产业化的转换，实现品牌运营。  产品的销售依据的标准有：质量标准：顾客技术要求及相关国家/行业标准。  公司产品主要从以下方面进行销售：  A市场占有率 B 技术水平 C性价比 D节能环保 E客户要求  通过信息的收集加以整理，根据客户需求和国家标准进行销售。  按照合同进行配货，提供有送货单    提供的产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《售后服务要求》《服务过程工艺流程》等工艺文件和记录。相关法律法规要求：《产品质量法》、《合同法》、《消费者权益保护法》等。  获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方为销售型公司，只是对产品包装、型号等进行检验，不进行性能检验，故无监视测量设备。  使用适宜的设备和过程环境：有台式电脑、复印机、打印机、传真机等，可以满足工作需要.设备数量保证，维修及时. 办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。  销售部所有人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，符合公司岗位能力需求。  现场通过对客户要求样品标签、区域标识，专人负责专区管理，批次送检，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。  抽查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录及安全文明销售记录、工艺纪律检查等建立了记录，并对过程参数予以控制。  公司根据以市场销售情况进行销售和采购，下销售任务过程中产品的技术资料和采购合同及记录等相关资料，内容齐全；查阅任务通知记录能反映客观情况。  销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，检验合格的产品信息方可流转到下道工序，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。销售部结合办公室定期对开发各工序开展巡检。  产品交付至客户处通过物流服务企业，客户签收，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。  查看：电子产品、办公用品产品的主要销售现场。  查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。  业务员王某正在与顾客荣信科技从网络上联系产品销售的具体事项。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9.1.2审核记录。  需要确认的过程：编制了《特殊过程确认准则》，该公司目前经识别确认的特殊过程为销售服务。查见《过程确认记录》，对该过程从工作人员能力、设备能力、工作流程等方面进行了确认评价。确认结论：销售服务可以保证质量满足要求。确认人：康玉萍，主管领导审批意见：同意，总经理 王丽君，2020.10.20  该特殊过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。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。  抽查见2021.5.28王棋的《销售服务质量检查表》，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：康玉萍。  查见2021.3.16王棋《销售服务评价表》，内容包括：评分项目、分值、客户评分等。  签字：张晓雄2021.3.16 |  |
| 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，由销售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 | ●查交付情况：专人介绍使用以及维护注意事项，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。  ●服务过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，交付使用前均经上级批准后方可交付客户。  ●产品交付至客户，公司销售部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。 |  |
| 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2季度顾客满意率99%。 |  |

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：办公室 主管领导：王松伟 陪同人员：刘晓凯 | 判定 |
| 审核员： 吉洁 审核时间：2021年8月20日 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.4/9.1.3/9.2/10.2 |
| 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：  （2021年2季度）  文件适宜率，受控率≥99% 100%  培训计划完成率≥96% 100%  培训考核合格率100% 100%  采购原料100%符合要求，外购产品合格率100% 100% 100%  物资准时到货率≥99% 100%  ●经查均完成 |  |
| 人员 | 7.1.2 | ●企业目前在职员工8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 | ●办公室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》GB/T 50311-2000《建筑与建筑群综合布线工程》、GB/T50312-2000《建筑与建筑群综合布线工程系统施工与验收规范》、YD/T926-2001《大楼通信综合布线系统》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  ●编制2020年度培训计划表，计划中列出5项培训计划（GB/T19001-2016 标准培训、体系文件培训、内审员培训等）  2021年度培训计划表，计划中列出8项培训计划（市场营销的专业基本知识；岗位操作规程、设备操作规程、安全生产及关键工序人员培训等）  抽2020、2021年度培训计划及培训记录  --抽2020.6.20《培训记录表》  参加人员：全体人员  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：王松伟 时间：2020.6.20  --抽2020.8.16《培训记录表》  参加人员：全体人员  培训内容：公司体系文件培训  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：王松伟 时间：2020.8.16  --抽2020.10.10《培训记录表》  参加人员：王松伟、王丽君  培训人员：外培  培训内容：内审员基本知识培训  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：2020.10.10  ——抽抽2021.5.16《培训记录表》  参加人员：全体人员  培训内容：市场营销的专业基本知识培训  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：王松伟 时间：2021.5.16  经查，符合要求。 |  |
| 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HWTX-QM-2020 A/0版发布，2020年6月1日实施  程序文件HWTX-PD-2020 A/0版发布，2020年6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/T 32421-2015软件工程 软件评审与审核、GB/T 28035-2011软件系统验收规范、GB/T8567-2006计算机软件文档编制规范、GB/T11457-2006信息技术 软件工程术语等外来文件，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。 |  |
| 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》《供方评价记录表》  供方名称 提供产品名称及类别  北京铭谦天下科技有限公司 物联网卡  青县源旭电器设备有限公司 路由器外壳  佛山市三水亚创通讯有限公司 终端天线、内置天线、GPS天线、车载天线  上海域格信息技术有限公司 移动通信设备\*4G模块  深圳市海邻科技有限公司 HL7628AP-RTU外壳、主板  武汉纤效电子科技有限公司 无线AP主板、无线路由器  石家庄拓顺科技有限公司 无线接入器、网络交换机  深圳市翔立科技有限公司 电源  成都致哲科技有限公司 Wifi天线  深圳市爱丽电子有限公司 电子元器件  深圳市福田区军涛电子经营部 电子元器件  深圳市永坚泰紧固件有限公司 金属配件  沧州捷瑞电子机箱有限公司 机壳  杭州伊贝斯特电子有限公司 模块  抽供方评价记录表：  ---供应商：北京铭谦天下科技有限公司  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：王丽君 2021年6月3日  抽采购清单---产品/服务名称： 移动通信设备\*4G模块  供方：上海域格信息技术有限公司  进货日期：2021.7.13  验证项目：输出精度、稳定性  检验人员：王松伟 检验结论：合格 |  |
| 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6月20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：王丽君，日期：2021.6.21  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。 |  |

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：郭强 陪同人员：王松伟 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2021.8.13 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.3/8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.6/8.6/8.7 |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●手册规定了研发部职责：软硬件开发工作；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：石家庄高新区长江大道319号石家庄国际人才城4层408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 | ●入驻石家庄高新区长江大道319号石家庄国际人才城4层408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：Web性能测试工具 Web Performance Test For Visual Studio  功能测试工具 Live Unit Testing  抽测试软件确认报告  确认时间：2020.7.20  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：郭强  ●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：计算机软件开发、技术咨询、技术服务；信息系统集成服务；网络及通信设备（路由器）的研发、设计、销售；电子设备的销售；  2、生产/服务流程：  计算机软件技术咨询、技术服务：项目立项—勘察现场—需求分析—技术方案—跟进回款—售后—项目结束  软件/网络及通信设备的开发流程：项目立项—计划—需求分析—设计开发-代码编写-系统测试-试运行-验收  计算机信息系统集成流程：勘察现场-技术方案-施工准备-采购调货-进场施工（线路敷设、设备安装、软件安装）-内部测试-试运行-客户终验；  产品销售流程：沟通洽谈---合同评审---采购产品---发货----供方验收  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：Web性能测试工具 Web Performance Test For Visual Studio/功能测试工具 Live Unit Testing，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/T 32421-2015软件工程 软件评审与审核、GB/T 28035-2011软件系统验收规范、GB/T8567-2006计算机软件文档编制规范、GB/T11457-2006信息技术 软件工程术语、GB4064《电气设备安全设计导则》、GB4889《电气设备抗干扰特性》、《工业电视系统工程设计规范》、《中华人民共和国公共安全行业标准》、GA/T75-94《安全防范工程程序与要求》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：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：Live Unit Testing，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）：  ——自主研发，目标客户：金融行业  研发服务项目内容：抵押物流程管控系统  研发设计时间：2020.3.5～2020.11.10  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 ：   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 设计开发阶段的划分及主要内容 | 设计开发人员 | 负责人 | 配合部门 | 完成期限 | | 方案策划 | 李勇 | 李勇 | 研发部 | 2020.3.5 | | 可行性分析 | 李勇，刘晓凯 | 李勇 | 研发部 | 2020.3.15 | | 输入与实施设计 | 刘晓凯 | 李勇 | 研发部 | 2020.3.25 | | 输出方案与评审 | 刘晓凯 | 李勇 | 研发部 | 2020.4.10 | | 软件系统 | 刘晓凯，王丽琳，李勇 | 李勇 | 研发部 | 2020.7.20 | | 样机试制 | 郭强 | 李勇 | 研发部 | 2020.8.10 | | 软硬件调试 | 郭强 | 李勇 | 研发部 | 2020.9.20 | | 软件测试 | 郭强 | 李勇 | 研发部 | 2020.10.10 | | 确认 | 李勇 | 李勇 | 研发部 | 2020.11.10 |   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。  项目名称 抵押物流程管控系统 起止日期 2020.03.05-2020.11.10  目标成本 60万元  依据的标准、法律法规及技术协议的主要内容：  （1）《计算机软件保护条例》 (国务院令 [2013]第 632号)；  （2）《通信网络安全防护管理办法》 (工信部 (2010)令第 11号)  （3）《软件产品管理办法》  （4）《中国软件行业基本公约》（外经贸技发（2001）604号）  （5）《软件和信息技术服务业发展规划》；  （6） ISO/IEC18000标准；  设计内容（包括产品主要功能、性能、技术指标、主要结构等）：  系统的开发采用B/S（浏览器/服务器）模式，减少系统在使用过程中的安装与配置步骤。采用软硬结合的方式来对抵押物进行管理，通过软件与物联网硬件结合，通过系统标准化抵押物管控的流程，收集流程中的信息，使用RFID标签配合读写器和手持盘点机来对入库的押品来进行管理，实行一物一签，提高押品管理的安全性，减少人员工作量，提高盘库效率。并且规范化的操作让整个流程更加高效、准确、安全。  系统按照流程分为管理员、客户经理、审批人、专管员、库管员等模块，角色也按照流程分为五个角色，分别为：管理员、客户经理、审批人、专管员、库管员，分别对应相应的功能模块。  审核：李勇 日期：2020.03.05  批准：郭强 日期：2020.03.05  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：  提供“设计开发评审报告”，  评审结论：  抵押物流程管控系统满足实际需求，流程设计合理。能正常的运行且运行稳定。系统运行效果良好。  审核：李勇 日期：2020.03.05  批准：郭强 日期：2020.03.05  提供“设计开发验证报告”  项目名称 抵押物流程管控系统  参加验证人员 郭强、李勇  试验样品编号 2021002 试验起止日期 2020.10.15-11.1  设计开发输入综述（性能、功能、技术参数及依据的标准或法律法规等）：  依据的法律法规：  （1）《计算机软件保护条例》 (国务院令 [2013]第 632号)  （2）《通信网络安全防护管理办法》 (工信部 (2010)令第 11号)  （3）《软件产品管理办法》  （4）《中国软件行业基本公约》（外经贸技发（2001）604号）  （5）《软件和信息技术服务业发展规划》  （6） ISO/IEC18000标准  本系统主要包括以下功能：  管理功能：对系统信息进行管理；对机构信息进行管理；对角色信息进行管理；对用户进行管理；  查询功能：查询押品库存信息；查询押品出库信息；查询押品汇总信息；  业务流程：完善的抵押品出入库流程；不同的角色登录系统可进行不同的流程操作；  日志功能：记录用户的操作日志；不同的用户可查看不同的日志信息；  操作系统：Windows 10  数据库管理系统：MYSQL  客户端方式：B/S  浏览器：IE8或更高版本的IE浏览器，或其他浏览器  设计开发验证结论：  抵押物流程管控系统可以满足客户的实际需求。流程设计合理。占用资源不影响其它系统的运行。该系统运行稳定，响应速度令人满意。抵押物流程管控系统的硬件系统部分的任务能够正常完成，并且能够正确的显示运行状态。  对验证结论的跟踪结果：  抵押物流程管控系统可以满足客户的实际需求。流程设计合理。占用资源不影响其它系统的运行。该系统运行稳定，数据适量传输时响应速度令人满意。系统能正常的运行，记录的数据及各项报表真实准确。系统运行效果良好。  审核：李勇 日期：2020.11.01  批准：郭强 日期：2020.11.01 |  |
| 设计开发输出 | 8.3.5 | 设计和开发输出记录：  文件名称  需求分析  项目计划书  概要设计  详细设计  测试报告  经评审，输出满足设计要求。  审核：李勇 日期：2020.8.5  批准：郭强 日期：2020.8.5 |  |
| 设计开发更改 | 8.3.6 | 该项目设计开发变更发生。 |  |
| 设计与开发 | 8.3 | ●另抽2020.3.1“IOT路由器”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“IOT路由器” 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。  --2020年3 月 至2020年6月  ●姓名 部 门 性别 职称 学历 担任本项目的工作  郭强 研发部 男 高级工程师 本科 总体设计、跟踪系统  李勇 研发部 男 工程师 本科 软件系统  王丽琳 研发部 女 工程师 本科 软件系统  刘晓凯 系统集成 男 工程师 本科 系统测试  张阳 设计部 男 工程师 本科 机构设计  ●查“IOT路由器”需求分析：包括灵活部署、低线路成本、高速移动接入、网络可延续等.  --查“IOT路由器”项目详细设计。包括：产品主要功能、外观、技术指标、主要结构等）等。  --查“IOT路由器”输出。主要包括：无线路由器 （HW1570L）、产品包装、用户手册、说明书  --查：“IOT路由器”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：郭强  提供“IOT路由器”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：通过PC（Windos 7）自带的工具Ping,FTP,TELNET,IE浏览器等验证,2个局域网可以无缝互联，数据加密可靠。审核：郭强 批准：王丽君 日期：2020.7.8  ●提供了“IOT路由器”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。  ●该项目设计开发过程中因软件原因进行了更改，提供有“设计和开发进度更改计划”  设计开发阶段的划分及主要内容 设计开发人员 负责人 配合部门 完成期限  软件系统 李勇、王丽琳 郭强 产品研发部 2020.4.30  样机试制 刘晓凯 郭强 系统集成部 2020.5.9  软件调试 李勇 郭强 产品研发部 2020.6.12  产品测试 刘晓凯 郭强 产品研发部 2020.7.18  确认 郭强 郭强 产品研发部、销售部 2020.8.29 批准：王丽君 日期：2020.4.25 |  |
| 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：Web性能测试工具 Web Performance Test For Visual Studio  功能测试工具 Live Unit Testing  抽测试软件确认报告  确认时间：2020.7.20  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：郭强  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：2020.7.1，确认人员：郭强  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。 |  |
| 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“抵押物流程管控系统”测试确认报告。  测试条件、测试环境、测试内容（系统功能）、测试结论、附测试记录  时间：2020年11月1日  编制：李勇 批准：郭强  其余内容详见8.3.4条款的审核  --提供“IOT路由器研发项目” 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：2020.8.13  其他内容详见8.3条款的审核  ——提供咨询项目验收证据    ——对技术服务进行了检查，提供有“技术服务检查记录”“技术服务评价表”  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。 |  |

说明：不符合标注N