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、综合部、研发部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年11月27日 |
| 审核条款：**4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，6.1，6.2， 7.1.1，**7.1.3、7.1.4 7.1.5 **7.4，**8.1 8.2 8.3、8.4 8.5.1 8.6 **9.2， 9.3，10.3** |
| 资质  总责  组织环境  文件管理  相关方的需求和期望  领导作用和承诺  质量方针和质量目标  策划  应对风险和机遇的措施  资源总则  设施设备管理  过程运行环境  监视和测量工具  沟通  运行策划和控制；  产品和服务的设计和开发  外部提供过程、产品和服务过程管理  生产和服务提供  过程、交付产品的监视、测量和评价  内审  管理评审 | 4.1  4.3  4.4  4.2  5.1  5.2  6.2  6.1  7.1.1  7.1.3  7.1.4  7.1.5  7.4  8.1  8.3  8.4  8.5.1  8.6  9.1.1  9.1.3  9.2  9.3 | 现场查看营业执照，符合要求。  企业2019年1月成立，为福建清大知好乐的独资子公司，福建清大知好乐以清华海峡研究院为依托，拥有强大的技术及师资团队，为北京清大知好乐教育科技有限公司的发展提供了技术资源。目前企业已经完成1个项目，2个项目正在开发中。目前产品主要为：清大学堂/阅读/作业三大块。技术人员占企业总人数3分之一。测试阶段全员参与。企业为自主研发后销售。目前主要客户为学校、教育局、渠道商。销售模式为投标。企业负责人在行业内经营近20年，在行业人脉及技术人员储备方面有一定优势，但因此公司刚刚成立，企业品牌知名度上有一定劣势。综合部已经就此问题进行了公众号、电影广告、新闻稿件等宣传。公司于2019年4月20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/1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。环境识别充分，有效  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》，保存完好，符合要求。目前企业未发生处罚、相关方投诉事件  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》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》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。  质量方针：科学管理，诚信服务，确保顾客满意；以人为本，持续改进，促进公司发展。  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  公司的质量目标已分解到相关职能部门.  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。  公司经营场所在公司办公楼内进行，部分项目在客户现场进行  现主要工作人员25人，均为大专以上学历。巡视项目开发现场，配备了电脑、打印机、传真、电话等办公设施、配备了无线网络。  总经理对资源的配备比较重视，人力资源配备和工作环境等均可满足体系运行需要。  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。  综合部设备的日常维护，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。  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：配置适用的综合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。  查存储设备机房环境情况，机房配备了空调和温湿度计，现场设备无异常情况。经部门主管介绍机房温度要符合《GB2887-2011 计算机场地通用规范》中温度和湿度的要求。  测试工具主要为测试过程中涉及的检测软件。  测试软件有PyCharm、Goland、Git、MySQL、ElasticSearch、Redis、Navicat，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。  测试时企业全体人员均参与，每个功能每人测8次，测试结束 后将BUG表交相关人员进行汇总，出bug总表。  抽清大学堂BUG表, 记录清晰，符合要求。  目前无因测试软件原因造成研发产品不合格。  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，办公室负责内部沟通，供销部负责外部沟通。  符合要求  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》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  公司按照手册《产品和服务的设计开发控制程序》《计算机病毒防范制度》《数据保密及数据备份制度》《研发规范》《清大知好乐产品设计规范》等进行控制。本年度已经完成的项目1个，清大学堂项目，抽项目资料，均保存完好，符合要求。目前正在进行的项目2个：清大悦读、清大作业  抽清大学堂项目资料策划、输入、输出、设计控制、验证、确认、更改等内容，均保存完好，符合要求  制定了《采购管理控制程序》，内容符合标准要求。  规定了对选择评价和重新评审供方的方法。通过调查供方的质量保证能力如：产品质量情况、价格情况、交货及时性、售后服务等方面进行评价。符合要求和企业实际情况。  现场提供有《合格供方名单》，查《供方评定记录表》，符合要求。评价日期：2019年4月20日  能确保外部提供过程、产品和服务在公司的质量管理体系控制下，不会影响组织持续提供合格产品和服务的能力。  企业不存在到供方处进行验证和顾客到供方处进行验证的情况。负责人介绍，公司提供给外部供方的信息主要有：公司需外部供方提供产品的主体信息，如产品及其相关技术指标信息等。向供应商传达信息的方式主要是：电话、微信等，经沟通信息内容包括：采购产品名称、要求、数量、价格、到货日期等内容，采购前由总经理进行批准同意后，由综合部负责采购。  经查综合部人员具备任职要求，能够胜任本职工作。基本符合要求。  办公用品采购检验主要为外观、数量等基本检验，综合部进行，符合要求即可，无检验记录。  其他服务检验如物流等，在服务过程中对供方进行检验。  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》《计算机病毒防范制度》《数据保密及数据备份制度》《研发规范》《清大知好乐产品设计规范》《测试规范》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》等国家法律法规、标准要求；  3）策划了《测试规范》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：PyCharm、Goland、Git、MySQL、ElasticSearch、Redis、Navicat，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。  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，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。现场有员工正在进行“清大悦读”软件开发工作，有序进行，现场观察员工能够按照工作规范和要求进行工作，抽查一名开发人员询问软件开发相关要求，能够较准确回答，满足要求。  提供了开发立项报告、产品说明书等  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。  另抽查清大学堂概要设计说明书、清大学堂详细设计说明书、操作手册、产品介绍等文档，按策划要求编制。  公司按照《产品和服务的设计开发控制程序》《计算机病毒防范制度》《数据保密及数据备份制度》《研发规范》《清大知好乐产品设计规范》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  抽软件项目：清大学堂项目代码记录：源代码均保存完好，符合要求。抽正在研发项目清大悦读测试计划、清大学堂BUG表、清大学堂性能测试报告、清大学堂测试总结报告、清大学堂验收报告，抽其他项目资料，均保存完好，符合要求。  放行受控  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。  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：2018年8月25日，依据策划的要求实施了审核。  内审员：余良友、马平  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：  “2019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、依据、审核组成员、审核日期、审核过程、审核评价、内审结论：这次内审是比较成功的审核，同时也发现我公司的质量管理体系运行基本是正常的、有效的。  对内审控制满足要求。  公司文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2019年9月1日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：从质量方针、目标、质量管理体系运行、内审和纠正措施、顾客反馈意见、销售及服务的符合性、资源的提供等方面进行了分析，管理体系运行稳定、适宜。  上次管理评审改进措施已按时完成。  A．组织员工对某些重要条款进行学习，如：7.5.3文件化信息的控制；  B．建设网站，增强公司市场的推广能力。  C. 管理体系运行稳定、适宜。  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  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y |