****

**管理体系审核报告**

**受审核方：北京光通领域科技有限公司**

**审核体系：**

**☑质量管理体系（QMS）**

**□环境管理体系（EMS）**

**□职业健康安全管理体系（OHSMS）**

**北京国标联合认证有限公司**

**网址：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)**

1. **审核方基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **审核方名称** | **北京国标联合认证有限公司** | | | | | | | |
| **审核方地址** | **北京市朝阳区北苑路168号1号楼16层1603** | | | | | | **邮编** |  |
| **联系电话** | **010-51095332** | | | **传真** | **010-5351 6258** | **邮箱** |  | |
| **审核组成员** | | | | | | | | |
| 姓名 | | 组内身份 | 性别 | 注册资格 | | | 专业代码 | |
| **朱晓丽** | | **组长** | **女** | 2018-N1QMS-2205805 | | | **33.02.01;33.02.02** | |
| **与审核组同行人员** | | | | | | | | |
| **姓名** | | **性别** | **角色** | **工作单位** | | | **备注** | |
|  | |  |  |  | | |  | |
|  | |  |  |  | | |  | |

1. **审核目的**

|  |  |
| --- | --- |
| ☑QMS/□EMS/□OHSMS  第二阶段审核： | 评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐认证注册。 |
| □QMS/□EMS/□OHSMS  再认证审核： | 评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性，以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。 |
| □恢复审核： | 评价组织在暂停期间整改及体系运行是否满足要求，以确定是否推荐恢复认证资格 |

1. **审核准则**

**☑ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015标准 不适用条款:无条款**

**□ GB/T 50430-2017标准 不适用条款:**

**□ GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015标准**

**□ GB/T 28001-2011 idtOHSMS 18001:2007标准**

**□ ISO45001：2018标准**

**☑ 受审核方管理体系文件 ☑适用的法律法规 □其他**

**四、受审核方基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | **北京光通领域科技有限公司** | | | | | | **组织人数** | | | **20人** | | | | |
| **注册地址** | **北京市海淀区天秀路10号中国农大国际创业园2号楼4115** | | | | | | | | | | | | **邮**  **编** |  |
| **经营地址1** | **北京市朝阳区安华里二区13号楼东配楼二层** | | | | | | | | | | | |  |
| **联系人** | **岳迎山** | **电话** | | **15910534020** | | | | **传真** | | |  | | | |
| **法人代表** | **马义山** | **最高管理者** | | **马义山** | | **体系负责人** | | | | | **庞志有** | | | |
| **申请的产品/**  **服务认证范围** | **QMS:** **软件开发、计算机系统集成** | | | | | | | | | | | | | |
| **专业代码** | **33.02.01;33.02.02** | | | | **是否是一体化审核** | | | | | | | **□是 ☑否** | | |
| **体系文件实施时间** | **2019年4月22日** | | **上次审核时间（再认证）** | | | | | |  | | | | | |
| **体系区域** | **总部以外分公司（分场所）名称、地址（附多场所清单）：无**  **所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）：见附件** | | | | | | | | | | | | | |
| **上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更**  **（再认证）** | **不适用** | | | | | | | | | | | | | |

**五、审核活动综述**

**1. 本次审核活动按审核计划执行（见附件1）。**

**2.已审核总部的部门、职能或过程：**

|  |  |
| --- | --- |
| **部门:** | **职能或过程:** |
| **管理层** | **管理体系建立；组织应环境、相关方及风险机遇的识别及管理；方针、目标的制定；管理承诺；；职责权限的划分；管理评审等** |
| **综合部** | **负责内审的实施；负责人力资源管理；组织知识管理；组织内外部沟通；负责与顾客有关的过程及顾客满意度调查、负责外部供方控制、等** |
| **研发部** | **负责基础设施及工作环境管理；产品实现的策划及设计开发、生产过程控制、负责监视测量设备管理、监视测量管理体系、放行控制；不符合及纠正措施控制等** |
| **工程部** | **负责基础设施及工作环境管理；产品实现的策划及设计开发、生产过程控制、负责监视测量设备管理、监视测量管理体系、放行控制；不符合及纠正措施控制等** |

**3. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分场所名称** | **职能或过程:** | **地址** |
|  |  |  |

**4. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产┄┄）是**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **产品名称/**  **服务名称** | **型号/**  **服务类型** | **规格** | **执行标准** |
| **软件开发** |  |  | **客户要求、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/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》GB50311-2016《综合布线工程设计规范》GB50312-2016《综合布线工程验收规范》、GB/T20157-2006《信息技术 软件维护》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/T28035-2011《软件系统验收规范》等等** |

**5. 本次审核覆盖时期：**

**☑体系运行开始的2019年4月****22日至2019年12月06日。**

**□上次审核时间年月日至年月日（再认证填写）**

**6. 完成情况说明:**

**☑已完成审核计划的全部工作**

**□计划有修改，但不会影响审核结论，修改的内容和原因是**

**□未完成计划，未完成的内容和原因是:**

**六、审核发现及审核证据说明**

|  |  |
| --- | --- |
| **(一)策划的充分与合理性** | **1、组织及其环境的识别情况**  企业2006年12月成立，本次为转机构后初次审核，原机构北京中联天润认证公司，企业未接受过上级部门检查，企业从事本行业10余年，人员流动性小，企业员工基本均为技术出身，技术上有一定优势，另多年的行业经验让企业积累了一定客户群。企业早期阶段为华为等大型公司做技术支撑，后期到自主做项目，目前主要客户为军工及教育行业；从4月开始，目前共签订了10余个合同，目前行业竞争越来越激烈，企业客户为军工和教育行业，利润比其他行业要好些。发展方向：多媒体教室、多媒体互动、信息化集成。目前企业经营活动基本正常。  公司于2019年4月22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.  符合要求。环境识别充分，有效。 |
| 1. **相关方需求和期望识别情况**   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。 |
| **3.☑质量/□环境/□职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）**  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。  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。 |
| 1. **风险识别与控制策划（QMS）**   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。  管代介绍说公司面临的经营风险与机遇主要有：1、政策风险：公司属于IT行业，主要客户为各企事业单位，及个体经营者、厂区，有产业和政策调整的风险较小。但为了防止未来有可能发生改变的政策，企业拟在其它类型的工作业务扩大做准备。2、资金风险：软件及人工成本不断提高，是对资金风险的考验，但不会是关键风险。3、技术风险：公司拟招聘经验丰富的技术人员，并不断组织人员培训学习，加大服务及后期作业工作能力的提升，不断提高我企业的行业竞争能力，规避相关风险。。。。。。。  措施：1针对政策风险，公司时刻关注政策的走向，在符合政策的同时对公司进行开展运作。2、资金风险，公司建立一定得预备资金，防止一时的资金断裂对公司运行造成重大影响。3、技术风险的应对，定期进行人员培训及考核，公司做到公平公正的政策，引进适者生存的模式，对于不适宜的人员先进行调岗，如不能满足要求，再进行淘汰。。。。。。。  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。 |
| **5.QMS过程**  **质量管理体系过程有：策划过程、生产和服务过程、放行过程等**  **其中关键过程有 研发过程、施工过程 ，**  **需要确认过程 ：隐蔽工程**  **不适用条款是 无 ，不适用理由：** |
| **6. EMS环境因素/**  **（环境因素辨识是否充分、重要环境因素评价合理性，以及环境因素动态变更的及时性等）**  **不适用** |
| **7. OHSMS职业健康安全危险源**  **（职业健康安全危险源辨识是否充分、风险评价合理性，以及风险评价动态变更的及时性等）**  **不适用** |
| **4. 法律法规及其他要求**   1. **获取法律法规项，☑法律法规获取充分，□法律法规获取有遗漏，缺少** 2. **结合公司的☑产品/服务□环境因素□危险源，☑确定 □未确定法律法规要求的具体条款，** 3. **法律法规的宣传方式：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** 4. **法律法规要求及时更新了：未发现过期版本的法律法规** |
| **5. 目标、方案**  **（在相关层次上建立可测量的目标，目标、方案的有效性，对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法）**  1、研发产品合格率100%；（研发产品交付合格数/交付产品总数\*100%）  2、系统集成项目施工合格率100%.（项目验收合格数/项目验收总数\*100%）  3、顾客满意率90%以上，每年递增一个百分点（按实际统计）  2019年4月至2019年11月目标完成情况：研发产品合格率100%，系统集成项目施工合格率100%；顾客满意率96%。公司的质量目标已分解到相关职能部门。 |
| **6. 文件与记录控制 (文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等)**  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、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2019年4月22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/1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/1版，日期：2019.4.22，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。 |
| **(二)资源评价** | **人力资源的简要说明.:**  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  抽查综合部经理任职要求，本科以上学历，人力资源管理或行政管理相关专业毕业，熟悉国家、地区及企业关于合同管理，薪金制度、用人机制等方面的法律法规及政策，有较强的工作责任心等。查有内审员任命书：任命“庞志有”“王冠”为管理体系内审员。查《2019年度培训计划》,培训记录，均保存完好，符合要求。 |
| **设备设施（包括安全信息系统）、**  提供了《设备清单》主要有台式电脑、笔记本电脑、打印机、传真机等办公设备，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。此工作为使用人自行维护，无记录。  查《设备检修单》记录为空，询问部门负责人称目前设备工具均完好，未出现过故障设备  系统集成项目主要设备有电钻、网络压线钳、剥线钳等工具。设备状态均良好，满足项目需要。  日常办公有电脑、打印机、服务器等。日程保养为使用人自行维护。无记录 |
| **过程运行环境**  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。  系统集成项目主要工作场所为客户的办公场所，制定有相关管理制度，项目实施过程中注意保护客户的财产不受损坏；服务过程中产生的垃圾要及时清理，保证现场干净整洁；各种器具存放制定位置，不得乱放 |
| **监视和测量资源**  测试工具主要为测试过程中涉及的检测软件。  测试软件有modscan、modslave、VS debugger，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  经过确认，测试软件为最新版本，软件运行稳定可靠，能满足我公司计算机软件开发中测试的需要  确认人：吕文强  日期：2019年10月7日  目前无因测试软件原因造成研发产品不合格  系统集成项目中所需要检测设备主要为测线器、卷尺、万用表等。  网络线材测试仪主要进行网线通路的测量，网线通路还可通过直接将交换机等网络设备与电脑连接的方式进行检测，测试仪只用作一般监视。万用表用于测试线路通断，检测精度不高，对万用表的要求不高。无需检测。 |
| **知识**  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。  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》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》GB/T 20271-2006《信息安全技术 信息系统通用安全技术要求》GB/T 20282-2006《信息安全技术 信息系统安全工程管理要求》等。  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 |
| **环保设施：不涉及** |
| **职业健康安全设施：不涉及** |
| **(三)体系运行情况** | **1. 针对方针的管理职责评审**  公司通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。为确保公司质量管理体系持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向相一致，公司总经理应承担以下领导作用和承诺：符合要求。公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过合同需求、市场调研、电话沟通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。 |
| **2. 组织内部沟通的充分性与效果；（OHSMS员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等）**  内部沟通的情况：内部沟通方式：会议、数据信息传递、网络传播  内部沟通的效果：良好  组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等。  内外部信息交流/沟通方式可行、有效。 |
| **3. QMS 组织对重要过程实施控制的结果**  **(包括对QMS关键工序(过程)、特殊过程控制;评价组织对过程实施控制情况/)**  **产品实现的策划：**  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：需求分析 →制定开发任务书 →编制开发方案 →审核方案→与客户沟通、确认方案 →签订合同 →成立专项开发团队 →软件架构设计 →软件模块划分 →编 码→软件测试 →软件调试→上线试运行 →系统验收 → 售后  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。  公司针对系统集成服务的特点，进行了如下策划：  1、系统集成项目流程：签订合同—确定需求—方案策划—设计开发—设备类采购—设备进场验收—系统安装调试—客户培训—客户验收  2、确定了 “设备调试、系统测试”过程为关键过程。隐蔽工程为需确认的过程。  3、确定了相应的质量目标：目标基本合理、可测量、可达到。  4、识别了规范和接收和放行准则：产系统集成项目符合《合同法》、GB50311-2016《综合布线系统工程设计规范》GB50312-2016《综合布线系统工程验收规范》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》GA26-1992 军工产品储存库风险等级和安全防护级别的规定。GA/T75-1994安全防范工程程序与要求等国家法律法规及标准要求。《技术方案》中写明施工要点及作业要求，通化了《设计开发计划书》《设备安装调试记录》等记录。  5、服务场所：办公面积150余平方米，电脑台式机、打印机、传真机、笔记本电脑、电钻等设备设施，基本满足服务需要，资源满足。  6、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。  7、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。产品实现策划的结果与QMS其他过程的要求基本一致  **设计开发：**  公司按照手册《项目文档抽查标准》《Java编码规范》《单元测试规范》《联调测试规范》等进行控制。目前软件项目已完成多个，正在进行的项目1个：北京可口可乐手机APP订单系统软件开发  抽KA订单录单系统项目/瞬联软件科技大屏幕触控屏系统项目策划、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。 |
| **外部提供过程、产品和服务过程管理：**  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》，  供方名称：北京越洋未来科技有限公司（六排非屏蔽双绞线缆、理线器、水晶头等）  沧州图泰机柜有限公司（静音机柜）  北京佳华万通科技有限公司（微软软件）  北京索视通科技有限公司（职能数字会议系统主机、桌面是发言主席单元、音频处理器、耳机、话筒等）。  评价人：各部门负责人；评价结论：同意列为合格供方。批准人：马义山。并附有供方的资质证明等，内容齐全，符合要求。评价日期：2019年4月22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。  设备验收见工程部  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。  **生产过程控制（研发）**  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《项目管理制度》《研发管理规范》《研发规范》《项目文档抽查标准》《Java编码规范》《单元测试规范》《联调测试规范》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：modscan、modslave、modslave等，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“北京可口可乐手机APP订单系统”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。  抽：北京可口可乐手机APP订单系统系统需求设计文档  需求规格说明书、系统逻辑图、终端订货系统V1.0版功能配置单、终端商户客户端功能需求、ODP端功能需求、业务规则、非功能性需求7章内容进行说明  抽9月12日中可订货详细设计说明书  应用场景说明、终端用户端APP页面说明（APP启动、登录、首页、商品详情、购物车、我的）等方面进行了说明。  另抽其他设计开发过程文档，均保留完成，符合要求。  **生产和服务过程控制（集成）**  公司编制了《项目管理制度》等作业文件，能够对项目实施起指导作用。  抽项目管理制度，符合要求。  询问负责人讲公司的监视和测量设备主要为万用表、测线仪、电脑，现场审核时能够提供各类有效的计量器具，能够确保产品的符合性。  未经双方检验合格的设备不能够投入现场或使用；项目实施过程中没有例外放行情况。  测线仪等均用于测试线缆通断等，精度要求不高。企业每半年更换一次。  电脑：主要测试IP、网络通畅、数据包丢失等。定期对电脑进行杀毒，维护。  企业进场前需提交开工报告，抽企业开工报告，本项目开工报告为保存，已与企业沟通。  进场前需对客户财产进行识别状态，有问题与客户进行沟通并记录说明，无问题后可直接进场。本项目进场强进行了客户财产的检查，无争议性问题，直接进场。  抽进货检验记录、2019年9月施工现场质量管理检查记录、2019年9月15日大屏幕触控系统质量测试记录表、大学会议室配套设备设施建设项目施工验收单等记录，均保存完好，符合要求。  项目目前有在建项目一个：某部办公楼信息基础建设项目（项目保密级别较高）。  地址：安德里北街21号，距离总部5km，项目于2019年4月28日开始，预计2019年12底月完成。  现进行阶段：安装、调试 审核组对项目现场进行了审核  该项目内容：办公楼信息基础建设项目相关设备的提供及安装、调试和集成服务。  来到项目现场查看工作情况：  现场有有受控标识，客户确认实施，写有编制、审批等信息。  查看有设备布置图等资料，上面有编、审、批人员签字确认，满足要求。  工作现场设有专人管理，环境维持较好，未发现顾客财产破坏情况。  提供有设备现场验收证明，写明到场设备名称、数量、签收人等。  现场工作人员5名  现场抽查2名工作人员询问安装调试相关操作要求，能够准确回答，与作业文件要求一致，满足要求。  查有安装记录  现场查看设备、线路连接情况：  查看线路情况：现场观察线路连接情况，布置合理、整齐、安装牢固。与设备连接牢固，无松脱情况；转弯圆滑过渡，用扎带绑扎固定牢固。线缆均有机打号卡，两侧对应，满足要求。  查看了另一组工人的操作情况，正在安装短信网关，工人操作熟练，符合要求。  经过现场查看，工人能够按照要求进行工作，秩序良好，满足要求。 |
| **放行控制**  公司按照《项目管理制度》《研发管理规范》《研发规范》《项目文档抽查标准》《Java编码规范》《单元测试规范》《联调测试规范》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：代码记录、中可订货测试计划简章、中可订货系统测试分析报告、KA订单系统《客户调查报告》。  系统集成项目：进货检验记录、隐蔽工程确认记录、2019年9月施工现场质量管理检查记录、2019年9月15日大屏幕触控系统质量测试记录表、大学会议室配套设备设施建设项目施工验收单等记录，均保存完好，符合要求。  放行受控 |
| 1. **QMS产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况；**   **与顾客有关的过程**  企业销售由分管市场的洪善建负责，销售客户为学校、教育局及教育口的渠道商，模式为投标。企业根据招标文件要求确定产品技术要求、价格、交付期等是否能够达到，从而确认是否进行投标。中标后进行合同评审并签订合同。  公司主要通过电话方式、微信、QQ、市场调研等了解顾客需求、意见、问询及合同的处理等，不断提高服务水平。主要进行以下沟通： 1、向顾客提供保证产品和服务的有关信息，维护及应急措施。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、对顾客的投诉或意见进行处理和答复。4、客户信息等顾客财产的处置与管理  提供《客户抱怨投诉处理表》，体系运行以来未发生客户抱怨投诉情况。  目前沟通渠道畅通。  通过合同确定软件开发、系统 集成要求，抽合同及合同评审记录，保存完好，符合要求  企业有建立合同的更改的流程，合同中产品和服务要求的更改由综合部负责管理，当客户合同要求变更时，填写“合同变更通知单”通知相关职能部门，并更新相关文件及时通知相关部门。自体系建立以来，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 |
| **5 .QMS国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果**  **无** |
| **6. 不合格品/项的识别、控制;**  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》，均保存完好，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 |
| **7 对特种设备的维护，检定;**  **无** |
| **11 .对危险化学品销售、使用、储存、运输处置，规定的执行力度(必要时);**  **无** |
| **(四)监视测量方面** | **1. .对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况**  总的质量目标为：  1、研发产品合格率100%；（研发产品交付合格数/交付产品总数\*100%）  2、系统集成项目施工合格率100%.（项目验收合格数/项目验收总数\*100%）  3、顾客满意率90%以上，每年递增一个百分点（按实际统计）  2019年4月至2019年11月目标完成情况：研发产品合格率100%，系统集成项目施工合格率100%；顾客满意率96%  综合部：  培训计划完成率100%；(培训完成次数/计划次数\*100%)  文件错发率为零（按实际统计）  合同评审率100%（评审合同数/签订合同总数\*100%）  客户满意率95%（满意度调查分数/总分数\*100%）  2019年4月至2019年11月目标完成情况：均完成，符合要求。  研发部：  研发进度完成率100%；（按计划完成数/项目总数）  研发变更率为零（按实际发生统计）  2019年4月至2019年11月目标完成情况：均完成。  工程部：  工程(产品)交付合格率100%（项目验收合格数/年度项目总数X100%）  设备进场验收检查率100%（批次采购产品检验数/批次采购产品总数X100%）  抽2019年4月—2019年11月质量目标完成情况，已完成 |
| 1. **顾客满意**   企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司于2019年对主要客户进行了电话问卷调查，分别对项目及质量、价格、数据准确、交期期、售后服务等内容进行调查，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 |
| **3. 内审（包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性）**  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10月10-11日，依据策划的要求实施了审核。  内审员：庞志有、王冠  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：综合来看，这次内审是一次比较成功的审核，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。  内审基本符合要求。 |
| **4.管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等）**  公司文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2019年10月20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：评审方针、目标及管理体系持续的适宜性、充分性、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：最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。  上次管理评审改进措施已按时完成。  A．1、 对标准、手册、程序文件进一步组织学习，可安排在2019年11月份。  2、 体系运行过程中各部门人员都有责任对手册、程序文件的不适宜之处提出修改建议，来进一步完善体系文件。  3、 重要条款，如：7.5.3形成文件的信息的控制条款都需要加强学习、理解。  4、 强对全体员工的意识教育。  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。 |
| **5. EMS是否按规定对主要污染物（污水、废气、噪声、废渣等）及排放实施了例行的监视或测量，结果是否满足相关要求？** |
| **6. EMS国家/地方环保部门监测结果、新改扩建项目符合环评报告、三同时验收报告要求情况及措施** |
| **7. OHSMS是否按规定对职业健康安全项目进行定期测量，结果是否满足相关要求：** |
| **8.OHSMS国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施** |
| **9. 其他能够明组织绩效、信誉的证据/信息：** |
| **(五)持续改进** | **1 纠正/预防措施的实施及效果;**  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。 |
| **2（近一年）重大事故、顾客/相关方投诉：：**  **无** |
| **3. 一阶段提出问题的整改情况?**  **无** |
| **4.创新情况：** |
| **5. 上次不符合的整改情况（再认证填写）** |

**七、本次审核不符合项**

**1. 本次审核共开具不符合项报告项；其中严重不符合项，一般不符合项，观察项项分布在部门条款，分布见附件。（Q/J/E/S分开填写）**

**2. 本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响□较大☑不大**

**八、已识别出的任何未解决的问题：**

**□可能影响本次审核结论可靠性的因素：**

|  |  |
| --- | --- |
| **影响本次审核结论可靠性的因素** | **具体说明** |
| **□样本量不足** |  |
| **□知识产权保护** |  |
| **□因受审核方信息造成的日数或审核资源不足** |  |

**九、是否达到审核目的**

**☑达到审核目的**

**□未达到审核目的，未达到目的的原因是：**

**十、审核结论**

|  |
| --- |
| **1. ☑QMS□EMS □OHSMS的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。**  **（描述组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的质量/环境/职业健康安全法规要求，防止污染、重大事故和持续改进的情况以及对周边环境产生的影响，措施的有效性）**  **☑QMS □EMS □OHSMS持续的符合性及运行的有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性及自我完善机制等。** |
| **2.对审核范围适宜性结论**  **☑审核范围适宜，与申请范围一致**  **□审核范围变更** |
| **3. 审核组推荐意见：**  **□推荐认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **☑在完成纠正措施后推荐认证注册(☑QMS □EMS □OHSMS)**  **□推荐保持认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□(在完成纠正措施后推荐保持认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□推荐扩大范围(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□在完成纠正措施后推荐扩大范围(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□延期推荐注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□不推荐认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□不推荐或缩小推荐范围的说明:** |
|  |

**十一、**审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

**本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。**

**十二、不符合项纠正措施要求**

**一般不符合报告在天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。**

**十三、** 任何影响审核方案的重要事项**：无**

**十四、审核组签字**

**审核组组长（签名）：朱晓**丽

**审核组组员（签名）：/**

**日期：2019年 12月 06 日**

**十五、纠正措施验证结论：**

**1. 审核中发现的☑QMS( 1 )个一般不符合，( )个严重不符合，☑验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□EMS( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□OHSMS( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**存在问题说明及意见：**

**2. 验证结论:**

**☑推荐注册□不推荐注册□推荐重新认证注册（再认证填写）**

**组长签字: 朱晓丽 日期: 2019年 月 日**

**十六、认证评定与批准**

1. **技术委员会评定结论：□同意注册□不同意注册**

**认证评定负责人：日期：年月日**

1. **批准结论：□同意注册□不同意注册**

**批准人（总经理）：日期：年月日**

**十七、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：(技术委员会填写)**

**十八、审核报告的发放范围t：**

**受审核方(含附件)： 1份**

**北京国标联合认证有限公司：1份**

**十九、附件**

**1. 审核计划（含项目清单）**

**2. 不符合报告/问题清单**

**3. 其他**