

北京××计算机软件公司认证审核案例

推荐机构：兴原认证中心有限公司

认证类型：质量管理体系

审核人员：李华（组长）、李秀芝

一、 案例背景

该公司是中国科学院控股的高新技术企业，成立了 20 多年，先后被评为全国电子百强企业，是中关村软件骨干企业。质量管理体系认证也有两个周期了，公司员工质量意识普遍较高。主营业务为软件咨询及其提供，主要过程为：立项/合同签订→软件需求分析→软件设计→编码→内部测试→文档完善→用户测试或第三方测试→软件复制→用户培训→产品交付→系统维护。

多年来，公司跟踪计算机图形先进技术，提供多媒体出版物、软件产品、教育培训和解决方案等增值服务，推动计算机图形图像技术应用及普及，有一定的市场占有率。公司决策层希望通过认证审核，使公司持续提供顾客满意的产品。

二、 主要审核发现和沟通过程

1) 7.3.1 设计开发策划的不符合发现

在审核某新型网络游戏平台技术资料时，发现该项目的内嵌软件是从供方采购来集成到软件系统里的，但是立项论证报告中未说明与内嵌软件供方之间的技术接口、组织接口、数据接口等关系。该平台尚在策划阶段，审核员提出，应该把组织与供方之间的接口关系文件化，明确界定双方的职责和数据交换的协议，为项目顺利衔接打好基础。

以上事实，审核组认为不符合 7.3.1 设计开发策划的要求，因此提出不符合项，建议组织加强软件项目总体策划。和供方之间的接口关系一定要明确无异议，否则重则发生纠纷，轻则导致重复设计增加工作量。这在公司以往也有和供方扯不清的情况发生。

公司组织项目管理和设计人员学习研讨了 GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》，在软件需求规格说明中，说明技术接口要求为“游戏服务器在每局游戏结束时，通过调用网站提供的 Servlet 指定接口，将游戏成绩发送给网站服务器”，并具体定义了网球、赛车、保龄球等游戏动画部分接口参数表。

2) 7.3.3 设计开发输出的不符合发现

在审核多媒体教材网软件设计开发过程时，发现技术人员对需求跟踪的认识不到位，例如在详细设计说明、软件测试计划中都没有建立需求跟踪矩阵，使得设计开发的输出没有和输入建立对应关系，结果某些功能性能在需求规格说明中明确提出了，但是在软件设计、软件测试中没有具体的体现。

以上事实，审核组认为不符合 7.3.3 设计开发输出的要求，因此提出不符合项，建议组织加强软件需求跟踪的管理。因为需求跟踪很重要，它像一个主线，是软件设计开发人员必须牢牢抓住的一条线。要持续提供顾客满意的产品，就是要把需求从最初的用户描述，一步一步地设计开发、测试、交付给顾客。

公司组织项目管理和设计人员学习研讨了 GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》，在软件详细设计说明中，建立了“注册用户可以对课程评分并发表评论”等 11 个需求点与设计模块之间的对于关系，在测试计划中，针对这 11 个需求点，分别安排测试项目。

三、 审核的综合效果

受审核方管理者代表和设计开发人员认可审核组的发现，意识到软件项目规范化、文档化等要求，可解决公司面临的多方面的问题，比如：解决各自为政，实现精细化管理。科学规范、不走样。解决人员流动，实现持续性集成。成果归企业。解决低水平重复，实现台阶式发展。

软件设计开发人员结合审核发现，认识到规范地按照 GB/T 8567-2006 计算机软件文档编制规范拟制技术文件的重要性和必要性。认识到从文档的质量可以看出一个项目的质量，文档的完整性、一致性和可追溯性等不但是 9000 质量管理的要求，也是计算机软件产品专业设计的要求。

特别是软件在产品中的占比有越来越高的趋势，软件逐渐成为产品的灵魂。软件也是该公司下一步发展新的经济增长点。软件有故障、有缺陷是必然的，但是可以通过控制过程质量来提高软件的质量。因此，更需要研发一线有明白人。

审核组提出的两个不符合项，确实具有代表性，确实具有代表性，提供了对外、对内两个层面质量管理的技术抓手，比较有启发性，审核确实对公司改进管理带来了帮助。审核组也很高兴审核价值得到体现，在审核服务中我们充分关注了专业性要求的落实，帮助企业提升了贯标绩效。