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：马小灿 陪同人员：邵杰英 | 判定 |
| 审核员：张星 审核时间：2021.1.4 |
| 审核条款：4.1/4.2/4.3/4.4/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1 /9.2/9.3 |
| 公司概况，资质情况组织机构、体系策划实施情况认证范围确认适用条款确认外包过程 | 4.14.24.34.46.1 | ●企业基本情况1、总经理兼管理者代表：马小灿2、资质：营业执照：统一社会信用代码：91130500568946552G。网上查询，有效资质；工程造价资质证书：甲1905130006843、河北宏鉴工程造价咨询有限公司成立于2011年2月24日， 注册资本500万元，原注册经营地址：河北省邢台市桥西区公园东街园林小区商住综合1#楼3层301-308房间。2020年12月9日变更为邢台市信都区冶金北路821号律师大厦11层1105-1112室，该注册经营地为租赁，办公面积约500平米，设置会议室、洽谈室、办公区. 4、主要经营范围：资质范围内工程造价咨询5、公司设有管理层、办公室、项目部、业务部等部门。●根据企业发展及经营管理的需求，公司组织了对管理体系标准的学习，依据标准的要求结合实际情况对管理体系进行了策划。策划基本体现了PDCA的思路。建立了文件化的管理体系，文件基本符合标准的要求，基本符合企业的实际情况。根据过程对组织结构进行了合理的设计，明确了各岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源。工作环境基本能满足生产和管理的需求。通过制定管理制度、作业文件及相关措施，对活动的主要环节实施了有效的控制。各种制度及规定基本建立。管理手册中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。组织机构的设置，职责、权限的分配基本明确，基本适宜，人力资源基本满足需求。策划管理体系时，公司确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。同时，确定了与质量管理体系有关的相关方及相关要求。并根据所确定的各种因素及相关方和其要求，确定了公司应对的风险和机遇，并对应对措施进行了策划。●审核组与受审核方管代现场确认的审核范围：QMS：资质范围内工程造价咨询。 ●不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款。根据公司实际和产品或服务的特点，本企业产品和服务均需依据国家标准和行业标准进行技术服务工作，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响，理由充分。●外包过程：无。●管理体系覆盖人数25人，其中造价师15人，无倒班情况 |  |
| 管理方针和目标的适宜性 | 5.2 6.2 | ●质量方针：“质量精益求精、服务尽善尽美”总经理证实，与企业的宗旨一致，随质量手册的发布宣传贯彻。●质量目标：1、造价项目一次检验合格率≥99%2、顾客满意度 ≥ 90％●基本符合标准要求。在方针框架下展开，并分解到各职能部门。 |  |
| 变更的策划 | 6.3 | ●变更的策划：1、 当企业发生重大变化（质量管理体系变更、产品转型、市场发生重大变化等），需要进行重新策划；组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。2、 明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。3、 明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目的考虑变更的潜在后果，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。4、 对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控。5、组织应对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。●自体系建立以来，体系未发生变更，保持完整。 |  |
| 资源提供 | 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：企业目前在职员工25人，专业知识丰富、沟通能力强，实践经验丰富；2、 基础设施：办公室，主要设施：电脑、电话、一体机、轿车；3、工作环境：办公区域面积500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500万元。●能够满足造价咨询服务工作需要。 |  |
| 内审、管理评审策划和实施的符合性及可信性 | 9.29.3 | 2020年11月1-2日进行内部审核，提供内部审核计划、内审检查表、不合格报告、内部质量管理体系审核报告等，基本符合要求。2020年11月20日进行管理评审，由总经理主持会议，有管理评审计划、管理评审输入资料—各部门工作总结、管理评审报告等，内容基本可信，有效。 |  |
| 申请资料信息的核实确认确定第二阶段 |  | 提供营业执照，查看原件有效。无被投诉情况发生；无安全事故、质量事故；第二阶段审核所需资源的配置较充分。商定第二阶段审核时间：2021年1月5日 |  |

、

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：宋春祥 陪同人员：邵杰英 | 判定 |
| 审核员：张星 审核时间：2021.1.4 |
| 审核条款：**7.1.2/7.1.6/7.5** |
| 人员、组织的知识、体系文件的建立 | **7.1.2/7.1.6/7.5** | ●目前企业拥有职工25人，包括管理人员、业务人员、工作人员等。●受审核方建立的管理体系文件包括：1.质量手册HBHJ-SC—2020 B/0版，2020年8月1日发表实施（含质量方针、目标）2.程序文件汇编HJ/CX—2020 B/0 版，含15个文件，包括标准要求的程序3.管理、作业文件汇编 ，包括：岗位人员任职要求、质量目标统计分析考核办法、办公室管理制度、造价咨询服务规范等。4.体系运行所需要的记录●编制了文件控制程序，用于对管理体系文件的管理对外来文件进行了识别收集，现场提供有《文件总清单》包括质量法、标准化法、合同法、劳动法、消防法、安全法、 相关国家标准、行业标准、 《[建筑工程](http://www.baidu.com/s?wd=%E5%BB%BA%E7%AD%91%E5%B7%A5%E7%A8%8B&hl_tag=textlink&tn=SE_hldp01350_v6v6zkg6)[工程量清单计价规范](http://www.baidu.com/s?wd=%E5%B7%A5%E7%A8%8B%E9%87%8F%E6%B8%85%E5%8D%95%E8%AE%A1%E4%BB%B7%E8%A7%84%E8%8C%83&hl_tag=textlink&tn=SE_hldp01350_v6v6zkg6)》GB50500-2013、《房屋建筑和市政工程项目电子招标投标系统技术标准》JGJ/T 393-2017、《建设工程造价咨询规范》GB/T 51095-2015、《工程造价术语标准》GB/T 50875-2013、《建设工程造价鉴定规范》GB/T 51262-2017、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》等法规要求。 |  |

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：项目部/业务部 主管领导：王志义 /俞洁 陪同人员：邵杰英 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.1.4 |
| 审核条款：**7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.3/8.5.1/9.1.2** |
| 人员、组织的知识、体系文件的建立、 | **7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.3/8.5.1** | ●配备有办公室、洽谈室、会议室等基础设施，主要设施：电脑、电话、一体机、轿车，满足造价服务需求。●查看办公区域面积500平米； 布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好。●对造价咨询服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。●不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款。根据公司实际和产品或服务的特点，本企业产品和服务均需依据国家标准和行业标准进行造价咨询服务工作，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响，理由充分。●1. 建立了质量目标

造价项目一次检验合格率≥99%顾客满意度 ≥ 90％2、收集的相关法律法规、技术标准：产品质量法、合同法、标准化法、招标投标法及技术服务具体行业相关国家标准、行业标准、《[建筑工程](http://www.baidu.com/s?wd=%E5%BB%BA%E7%AD%91%E5%B7%A5%E7%A8%8B&hl_tag=textlink&tn=SE_hldp01350_v6v6zkg6)[工程量清单计价规范](http://www.baidu.com/s?wd=%E5%B7%A5%E7%A8%8B%E9%87%8F%E6%B8%85%E5%8D%95%E8%AE%A1%E4%BB%B7%E8%A7%84%E8%8C%83&hl_tag=textlink&tn=SE_hldp01350_v6v6zkg6)》GB50500-2013、《房屋建筑和市政工程项目电子招标投标系统技术标准》JGJ/T 393-2017、《建设工程造价咨询规范》GB/T 51095-2015、《工程造价术语标准》GB/T 50875-2013、《建设工程造价鉴定规范》GB/T 51262-2017、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》等，经常网上查阅、及时与顾客沟通确保最新版3、现场询问了解的产品和服务实现流程为：业务洽谈→ 签订造价咨询合同→签收资料→ 制定项目咨询工作大纲→踏勘现场，研究相关资料 → 组织实施，形成初步咨询成果→ 初步成果的沟通与调整→交付项目咨询成果→资料归档和总结工作→回访4、规定了产品和服务实现所需的设备设施、人员等资源要求5、编制了《销售服务程序》、《顾客满意度调查制度》、《服务质量检查制度》等作业文件。6、关键过程：业务洽谈、制定项目咨询工作大纲、踏勘现场，研究相关资料、组织实施，形成初步咨询成果、交付项目咨询成果。7、需确认过程：造价咨询服务过程。8、外包过程：无。 |  |
| 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、交付期、顾客赞扬、顾客满意等方面的满意程度等，调查结果为满意。基本符合要求。  |  |