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：刘奇 陪同人员：吴红妮 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2019.10.20 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境  #有影响的内、外部因素主要有哪些？  .对这些内、外部因素的相关信息进行监视和评审的情况如何？ | **4.1** | 公司制定有《内、外部环境风险和机遇分析表》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的质量意识比较强，服务质量在同行业中比较领先。公司的技术人员和设计水平比较好。  对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，利润不断降低、员工成本增加。  公司通过同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  查见《内、外部环境风险和机遇分析表》  内部环境，人力因素，目前情况：人力资源充足，不利情况：部分岗位技能弱，整改决策：加强岗位培训； |  |
| 理解相关方的需求和期望  #与组织质量管理体系有关的相关方有哪些？  .相关方有哪些要求？  .对相关方及其要求的监视和  评审如何？ | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、银行、主管部门、供应商、客户等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  查见《相关方要求识别和控制》  相关方：顾客  需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交付、价格合理、服务及时、通过ISO9001:2015。  监测指标：合同履约率、设计验收合格率、顾客满意度等。 |  |
| 确定QMS范围  #质量管理体系的边界和范围。是否形成文件？是否考虑了各种内外部因素、相关方要求及其产品或服务？质量标准是否存在不适用于该范围的情况？若有,是否说明理由？若有理由,是否合理？ | **4.3** | 公司确定的质量管理体系的范围为: 资质范围内建筑工程设计。  经识别，组织依据ISO9001：2015版标准的要求建立、实施、维护质量管理体系，符合标准要求。  ---不适用条款：无。  注册地址：重庆市渝中区大坪正街118号1幢7-1#  生产经营地址为：重庆市渝中区大坪正街118号1幢7-1# |  |
| QMS及其过程  #是否按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系？所需的过程包括哪些？是否形成必要的文件化信息以支持过程运行？是否必要的文件化信息作为运行证据？ | **4.4** | 公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。  组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。  经现场确认，服务过程中“设计过程”为关键过程。 |  |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则  #最高管理者通过哪些活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺？ | **5.1** | 总经理：刘奇 组织代表：吴红妮  公司总经理承诺建立、实施、保持和改进QMS，并对QMS的有效性负责。并组织落实其管理职责内的各项工作。  最高管理者组织公司相关人员并制定了质量方针和质量目标，并与组织环境相一致，与组织的战略方向一致。  根据总经理的谈话沟通，组织的质量管理体系要求已渐渐融入组织的业务过程中。  组织已使用过程方法和基于风险的思维进行体系的运行。  最高管理者针对体系的运行，提供了所需的资源。  向全公司强调遵守法律法规、质量管理、符合质量管理体系的要求及达到顾客满意的重要性。  形成制度化，把质量目标进行层层分解落实到各部门，规定了定期检查落实的情况。  不断强调负责人制度，并制定了各部门负责人的职责、权限，并在全公司宣贯。  基本符合要求。 |  |
| 以顾客为关注焦点  #最高管理者通过哪些活动证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺？ | **5.1.2** | 公司从采购、设计过程、设计后期服务等各个环节注重培养员工顾客满意的意识，领导对顾客满意比较关注，认识到没有顾客就没有公司的市场。  公司在各个方面努力提高顾客满意率。注重服务和企业形象。努力寻求顾客满意。 |  |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：  “科学规划 精心设计  求实创新 优质服务 ”  公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，基本能为质量目标的制定提供框架，基本符合要求。  主要通过日常工作会议、口头交流等将质量方针的要求向全员传达和灌输，确保员工增强顾客满意和守法意识。 |  |
| 岗位/职责/权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在质量手册中确定了公司组织机构图，策划：综合部、总工办、设计部等部门，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，质量体系负责人由管理者代表：吴虹妮负责，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。  公司策划有《风险和机遇的应对措施》，考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇包括：人力资源风险、设备风险管理、采购风险控制、策划能力风险控制、公共设施风险控制、新技术及短交期风险控制以及其他风险控制。组织发生变更时能保持体系的正常运行和完整性； |  |
| 应对风险和机遇的措施  （含6.1.1和6.1.2）  #确定的需应对的风险和机遇有哪些？  .策划应对风险和机遇的措施有哪些？  .如何整合并实施这些措施？  .如何评价这些措施的有效性？  .措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | **6.1** | 公司策划并批准实施《风险和机遇评估分析及应对措施表》，内容包括活动/过程 风险因素、判断依据 D=LEC、现行控制方法、是否为重大风险、涉及的场所及部门等，抽查2项如下：  活动/过程... 风险因素... 现行控制方法...  任务过多；1）即将延期，2）增加人手；按照客户交期的紧急程度，重新安排作业顺序，若有时间或瓶颈工序亦以加班安全。  ......  应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 公司的质量目标为：   1. 设计成果一次交验合格率≥98%； 2. 合同履约率为100%； 3. 顾客满意率达≥90%；   公司的上述质量目标与公司的质量方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容，可以测量。  经核查，公司已将质量目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量目标，基本能结合各部门工作实际，符合要求。提供有公司及各部门质量目标分析统计报告，实施情况具体见各部门审核记录。  公司建立的文件化的质量管理体系基本保持未变，保持了质量管理体系的完整性、一致性，持续满足了质量管理体系的要求。 |  |
| 变更的策划 | **6.3** | 查，公司的质量管理体系要求：当公司质量管理体系变更时，应考虑：  1.变更的目的及潜在后果；  2.体系的完整性；  3.资源的可获得性；  4.责权的分配和再分配等因素。  经查：公司管理体系暂无变更。 |  |
| 资源总则 | **7.1.1** | 查问总经理，公司运行2015版质量管理体系在策划资源需求。  在提供资源方面充分考虑了内部资源的实际情况，存在的不足将通过从外部引进相应的人力、硬件等资源进行补充。 |  |
| 组织的知识 | **7.1.6** | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。  --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理，包括必要的分级保密措施。 |  |
| 沟通  #组织是否确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通包括哪些方面？  是否包括：沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式？ | **7.4** | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与质量、服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。  相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单。  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。  对顾客一般提出的问题，由专人负责解决。策划了《顾客满意监视和测量控制程序》对于客户的沟通情况予以了规定要求  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 |  |
| 总则 | **9.1.1** | 对整个质量管理体系过程进行的监视和测量，主要通过内审、管理评审对过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，设计过程中主要通过设计人员自检，审核校验人员对设计输出进行监控，相关第三方公司对设计成果进行评审等方式进行控制，详见评审报告、记录。通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问进行改进等。 |  |
| 分析和评价  #组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？  .是否利用分析结果予以评价：  a）产品和服务的符合性；b）顾客满意程度；  c）质量管理体系的绩效和有效性；  d）策划是否得到有效实施；  e）针对风险和机遇采取措施有效性；  f）外部供方的绩效；  g）质量管理体系改进的需求。 | **9.1.3** | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。  2.查顾客满意度调查表：公司2019年5月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收4份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为98%  2.查质量目标统计等记录，公司2019年1月至2019年9月数据统计的结果为：  1、设计成果一次交验合格率100%；  2、合同履约率为100%；  3、顾客满意率达98分；  4、员工培训率100%  5、合同评审率100%  。。。。。。。  3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。  根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 |  |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核控制程序》，程序中规定公司确定质量管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。  提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。  本次审核时间：2019年5月10日  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：组长：吴红妮（管代、综合部） 组员： 张萍萍（设计部）。  查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；  查《管理层审核检查表》，《设计部审核检查表》，《综合管理部审核检查表》、《总工办审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。  对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。  查《内部管理体系审核报告》，审核结论：公司质量管理体系基本符合ISQ9001：2015质量管理体系要求，且运行有效。  此次共开据《内审不符合项报告》1份 涉及部门总工办，涉及条款8.2.3条款，内审现场查见总工办未提供对与客户重庆御辉地产开发有限公司签订合同进行评审的证据，报告对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。  提供有《内部审核报告》查，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。  公司内审基本符合要求。 |  |
| 管理评审  9.3.1总则  9.3.2管评输入  9.3.3管评输出 | **9.3** | 查，公司的质量体系策划了管理评审的管理要求，编制有《管理评审程序》。  查，管理评审记录：  本次评审时间：2019.6.8  主持人：总经理  提供管理评审会议签到表。  管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结，内容比较笼统，已与负责人口头提出。  查，管理评审输入资料：各部门工作报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量管理体系运行实施情况，取得的成绩，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS相关的内、外部因素变化、有关QMS绩效和有效性的信息、资源的充分性、应对风险和机遇采取措施有效性、改进的机会等。  输入内容基本满足输入要求。  查管理评审输出：  提供有《管理评审报告》：  公司的质量方针、质量目标和质量管理体系基本是适宜、充分、有效的，能以防止不合格来满足顾客要求，符合相关法律法规的要求和规定，能够贯彻我公司的质量方针，实现我公司的质量目标，已建立了自我发现问题和持续改进质量管理体系有效性的机制。  公司经过经营，目前设计图纸已按要求提交客户。图纸交付前经过严格的检验。目前暂不需要改进。  本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司经营配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。  提出改进需求：  进一步对员进行体系文件的培训。使工作更加符合文件要求。  相关部门定期组织培训，逐步建立企业文化。管理评审结论：本公司的质量管理体系，基本上是适宜的、充分的和有效的。 |  |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格品控制程序》、《改进管理控制程序》及《内部审核程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《改进管理控制程序》、《不合格品控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。现场提供有不合格品处置单。  抽查不合格品处置记录：  提供有《纠正和预防措施处理单》1份  时间：2019年8月10日 责任部门：设计部  不合格事实描述：北京城建.龙樾生态城C28-2/06块（2#）、029-2/06地块（3#）初步设计及施工图阶段建筑设计合同，基础大样未画。  原因分析：设计人员失误责任心不够，画漏。  纠正措施：对相关人员进行教育培训，程序返工设计。  纠正措施完成情况：已按纠正措施实施并验证有效。  措施验证：有效  验证人：吴红妮 2019.8.15  纠正措施实施基本有效。 |  |
| 持续改进 | **10.3** | 公司主要按策划的质量手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 |  |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：资质范围内建筑工程设计 。提供营业执照（三证合一）、工程设计资质证均检查有效，公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  2019年1月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。  该公司在2019年来，无质量监督抽查情况。 |  |

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：综合部 主管领导：吴红妮 陪同人员：吴红妮 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2019.10.20 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了综合管理部的岗位职责，具体为：  （1）负责文件、记录的管理；  （2）与产品有关的法律、法规的识别、收集、分发；  （3）负责内审、管理评审的组织工作；  （4）负责人员的招聘、培训、考核和任用  （6) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  。。。。。。  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 综合管理部负责人：吴红妮  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2019.1-9月 查7月考核情况  员工培训率：100% 实测：100%  岗位能力考核率≥98% 实测：99%  培训计划完成率≥95% 实测：96%  设备保养率≥95% 实测：98%  档案保持合格率100% 实测：100%  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致  基本符合要求。 |  |
| 人员  #组织确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员有哪些？  .组织提供的人员是否满足需求？ | **7.1.2** | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）  公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。  查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《岗位职责》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。  查见：《岗位职责》中总设计师职责：组织项目组完成设计任务，组织项目规划设计、技术支持，组织确定设计工作中重大复杂或有争议的技术问题的解决方案,组织设计项目的创优评优工作,确保其目标的实现等。  现场确认，能满足规定要求。 |  |
| 过程运行环境 | **7.1.4** | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：  人文因素与物理因素的结合，例如：  a）社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；  b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；  c）物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音）。  经现场确认（观察、沟通调查）：  以上相关的社会因素、心理因素、物理因素等均基本满足要求。现场查见：办公设计现场空气流通，温度适宜，照明等均满足检测要求。  定期检查跟进记录不全，已和负责人沟通。 |  |
| 能力  #组织确定人员所需的能力有哪些？  .组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？  .为获取所需能力采取了哪些措施？  .是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？ | 7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。  查见：关键岗位人员资质情况  公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  ---公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。  现场查见特殊工种：  何松 专业名称:给排水 资格:工程师  编号：05130113150  刘华 专业名称:暖通 资格:高级工程师  编号：01070109012  傅英超 专业名称:建筑结构 资格:工程师  编号：0002798  龙云 专业名称:电气 资格:高级工程师  编号：021401106842  王庆 专业名称:工程技术 资格:工程师  编号：021401103116  ........（详见附件）  3、查见2019年度培训计划共12次，已完成的培训记录8次。  1）：2019-4-28 培训内容：ISO9001：2015标准。培训人员：王庆、无红妮、龙云、阳刚、刘凤龙等；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：吴红妮。  2）：2019-6-4 培训内容：员工守则、工作制度；培训人员：王庆、无红妮、龙云、阳刚、刘凤龙等；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：吴红妮。  现场查见：培训计划上计划在2019年9月对设计部全体人员进行《设计开发控制程序》培训，但组织不能提供对该次培训的记录作为培训证据。不符合ISO9001：2105标准条款7.2d） | N |
| 意识 | **7.3** | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。  ---经与2位员工沟通了解，其2位均基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 |  |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | **7.5.1** | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：质量管理手册  二级文件：程序文件  三级文件：管理规定或制度  四级文件：表格和检查表。  --此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。  经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。 |  |
| 创建和更新 | **7.5.2** | 抽体系文件如：质量手册、程序文件、岗位职责等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。  现场抽见《质量手册》版本号：第A版  文件编号：BD-QM-01-2017 2017.9.24发布 编制:综合部 审批：刘奇  抽见《程序文件》  文件编号：BD-CX-01-2017  版本号：第A版 2017.9.24发布 编制:综合部 审批：刘奇  以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 |  |
| 形成文件信息的控制  #如何控制文件和记录？  是否在需要时和需要的地方可获得相关文件？  是否采取了措施防止泄密、不当使用和不完整？  是否关注下列活动：  a）分发、访问、检索和使用；  b）存储和防护，包括保持可读性；  c）更改控制；  d）保留和处置。  识别的外来文件有哪些？如何对外来文件进行控制？  是否对记录实施了保护，防止非预期的更改 | **7.5.3** | 使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。  --公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。  --现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。  查，质量手册：公司编制了《文件控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有24个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、岗位任职要求。  查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册、岗位任职要求等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。  可获得该文件的有效版本：  《质量手册》现行版本为第A版  以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整  保存完好，易于识别。  查《外来文件清单》,里面包括法律法规：中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国质量法等及ISO9001:2015质量管理体系，《建设工程勘察设计市场管理规定》、《建筑工程设计文件编制深度规定》、《房屋建筑制图统一标准》GB/T 50001--2010、《室外排水设计规范》GB 50014-2006）2016版、GB50010-2010《混凝土结构设计规范》、GB50011-2010《建筑抗震设计规范》、GB50013-2006《室外给水设计规范》、GB50014-2006《室外排水设计规范》、《重庆市城乡规划条例》、《重庆市城市规划管理技术规定》、《重庆市建设领域禁止、限制使用落后技术通告》等标准。  查见《质量记录清单》质量记录，有《培训计划》、《合同评审表》、《纠正预防措施表》、《供方评价表》等规定了保存期为2-3年。对质量记录按时间、类别进行分类存放于专门的文件柜中，制作目录便于检索。  QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 |  |

说明：不符合标注N

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：设计部 主管领导：张萍萍 陪同人员：张萍萍 | 判定 |
| 审核员：张心、皮为兵 审核时间：2019.10.21 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查《岗位职责》，已经明确了设计部的岗位职责，具体为：  主要职责如下：  1、确保本部门人员贯彻执行公司质量方针与目标，执行有关质量体系文件；  2、按文件和合同的规定落实工程设计工作；  3、负责本部门不合格品的控制；  4、负责本部门图纸、方案等的标识和防护；  5、负责设计过程的控制；  6、负责客户提供的相关资料的保管；  7、设计人员管理  ……  设计部负责人对部门职责清楚。  部门负责人熟悉本部门职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 查《部门质量目标分解表》该部门的质量目标为：  1、不合格处理率 100%  2、设计成果一次交验合格率≥98%。  3、专家组评审一次通过率≥98%；  市场策划查2019年1-9月《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，8月完成情况为：  1、不合格处理率 100%  2、设计成果一次交验合格率98%。  专家组评审一次通过率99%；  基本达到目标要求  目标量化情况良好。质量目标缺乏指标实际完成的实证性资料。已跟负责人沟通。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 1、经了解组织的建筑设施：  ——办公面积500平方左右，主要为设计部门使用。  2、查《设备管理台账》主要设备包括：电脑、打印机等设备，可以满足资质范围内建筑工程设计需要。  经查，设计部对设备根据其的维保的周期实施维保。  抽查，《设备保养记录》  日期：2019年7月15日 设备：电脑  保养项目：1，统一杀毒；2、资料拷贝；3、电脑除尘  保养人：陈\*  **。。。。。。**  其他设备均按要求进行了保养，但保养记录不齐全现场向负责人提出口头整改要求。  抽设备维修记录情况。  负责人讲办公设备的维修都由专门的办公设备售后人员进行。2019年以来未有大的设备维修情况。  4、特种设备：无。  5、公司有2台小车，可以满足业务联系的需要；汽车由4S店负责维保。公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、传真，可以满足生产的需要。办公设备由卖方负责维保。  目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 |  |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：  人文因素与物理因素的结合，例如：  a）社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；  b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；  c）物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音。  经现场确认（观察、记录查阅、沟通调查）：  以上相关的社会因素、心理因素、物理因素等均基本满足要求。如：综合管理部的温度管控，实验室温度、湿度的管控。现场配备了温度计、湿度计等进行环境的监控。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 公司制定了《运行策划和控制程序》  明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）可获得和使用适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；  e）配备具备能力的人员，包括所要求的资格；  f）对特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  1、公司对设计开发过程进行了控制。  组织产品覆盖范围：资质范围内建筑工程设计。  实现服务流程：  设计流程：合同签订-设计输入交付（甲方提供）--方案设计-初步设计-施工图设计-评审--设计变更（需要时）-交付客户  3、获得的作业指导书  已提供：《建设工程勘察设计市场管理规定》、《建筑工程设计文件编制深度规定》、《房屋建筑制图统一标准》GB/T 50001--2010、《室外排水设计规范》GB 50014-2006）2016版、GB50010-2010《混凝土结构设计规范》、GB50011-2010《建筑抗震设计规范》、GB50013-2006《室外给水设计规范》、GB50014-2006《室外排水设计规范》、《重庆市城乡规划条例》、《重庆市城市规划管理技术规定》、《重庆市建设领域禁止、限制使用落后技术通告》等标准。  4、为过程的运行提供适宜的基础设施和环境：现场查见有电脑、打印件、传真机、网络等；均进行了维护和保养。  5、监视和测量设备  公司主要为资质范围内建筑工程设计工作，在设计工作中没有涉及到监视和测量设备，设计部主要根据客户提供的图纸、勘察资料等进行设计，不用勘察、测量，设计成果通过评审鉴定方式确认，不涉及检测设备。公司主要用办公软件来完成设计工作及审核设计工作，公司的检测没有计算机软件用于产品的监视及测量的情况；目前无硬件监视测量设备；软件类有：cad、天正、PKPM、盈建科已验证；  ―――查实施的监视和测量  组织已对产品进行过程的监控。主要通过《设计评审》进行控制。  6、查，公司特殊过程为：无；  7、产品交付过程中依据合同或标书的要求在顾客处进行交付，公司对产品严格检验合格后再进行交付，顾客在接收时进行验收，图纸设计生产过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉； |  |
| 标识及可追溯性 | 8.5.2 | 现场查见，公司过程中对标识和可追溯性进行了规定。对这些服务中产生文件、记录和有关资料规定相应标识方法，若有修改，必须注明修改时间、修改人、修改内容、验证人员等。  对于输出资料（方案、初设、施工图等），均注明建设工程名称、设计单位、设计人员名称等。  标识基本符合要求。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息及提供的设计输入资料等，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。  公司对顾客信息及顾客提供资料进行保密；  负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失的情况； |  |
| 防护 | 8.5.4 | 对资质范围内建筑工程设计依据的文件或产生的资料、记录的保管，项目竣工后将整理的资料移交业主，办理交付手续，并自留一套.抽见公司档案管理，抽各工程设计已竣工资料，保存完好，并编制有目录，有专人进行管理。防护基本符合要求。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司明确产品和服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如：  a）法律法规要求；  b）与产品和服务相关的潜在不期望的后果；  c）其产品和服务的性质、用途和预期寿命；  d）顾客要求；  e）顾客反馈。  此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的维护服务，以及回收或最终报废处置等附加服务等。  --现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 公司对生产和服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。  --经查：体系运行至今，暂无生产和服务提供的更改情形。 |  |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要产品：资质范围内建筑工程设计  公司产品执行标准：《建设工程勘察设计市场管理规定》、《建筑工程设计文件编制深度规定》、《房屋建筑制图统一标准》GB/T 50001--2010、《室外排水设计规范》GB 50014-2006）2016版、GB50010-2010《混凝土结构设计规范》、GB50011-2010《建筑抗震设计规范》、GB50013-2006《室外给水设计规范》、GB50014-2006《室外排水设计规范》、《重庆市城乡规划条例》、《重庆市城市规划管理技术规定》、《重庆市建设领域禁止、限制使用落后技术通告》等标准及客户技术。  设计部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定产品和服务的要求；--《合同》、《招投标文件》  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---验收标准、作业指导书、《合同》、《招投标文件》  c）确定符合产品和服务要求的资源；---《设计规范》等  d）按照准则实施过程控制；---过程监控、《设计评审》等  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录  ---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。  ----外包过程：图文印刷；  ----特殊过程的识别：无；  -----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 总则 | Q8.3  Q8.3.1 | 查，公司编制了《设计开发控制程序》8.3条款对设计和开发规定了流程要求及控制要求。  查，项目阶段划分：将设计项目划分为方案设计、初步设计和施工图设计几个设计阶段。  查，近期的设计项目：万州区外调猪肉集中查验点（已经进行到甲方交付设计输入资料阶段）、重庆城市职业学院足球场塑胶跑道、人工草坪工程（已经进行到设计文件评审阶段）北京城建.龙樾生态城C37-1/07（8#地）（已经完结）。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 1. 抽北京城建.龙樾生态城C37-1/07（8#地）项目设计过程资料 2. 查：《设计开发计划》   甲方：北京城建重庆地产有限公司  工程地点及规模：龙樾生态城C37-1/07（8#地），工程规模11942平方米  设计包括：建筑、结构、给排水、电气、暖通等初设及施工图设计，本项目不含方案设计；  质量目标：通过审查要求；  负责人：王庆；设计人员：马涛锋、张萍萍、纪江、龙华等  查，产品设计开发计划   |  |  | | --- | --- | | 任务 | 开始时间 | | 初步设计 | 2019.4 | | 设计评审 | 2019.5 | | 立项批复 | 2019.7 | | 施工图设计 | 2019.8 | | 施工图评审 | 2019.8 | | 施工图审查 | 2019.8 | | 设计验收 | 2019.8 |   二、查：《设计开发计划》：  顾客：万州区外调猪肉集中查验点  工程地点：万州经开区高峰园檬子环路。  设计包括：万州区外调猪肉集中查验点工程设计，包括方案设计、施工图设计  质量目标：通过审查要求；  负责人：张萍萍；设计人员：龙云、张磊等。  提供设计开发计划，内容涉及设计及评审各阶段的时间，负责人，工期等。  策划内容满足要求。 |  |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3 | 查龙樾生态城C37-1/07（8#地）输入资料：  1、招标/谈判文件；法律法规、相关标准；  2、经规划行政部门批准的全套方案文本及技术图纸、相关政府批文、经审查合格工程地质勘察报告。  3、客户要求（详见合同/招标文件/等）  查以上设计输入评审资料,能提供输入评审记录，评审结论：输入完整、清楚、满足设计和开发的目的。  有项目负责人签字，评审时间。 |  |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4 | 一、查《龙樾生态城C37-1/07（8#地）项目》控制资料：  施工图设计文件审查机构：重庆海渝建设工程施工设计审图有限公司  设计包括：初步设计、施工图设计  ——出示《初设评审》  评审内容：初步设计满足编制施工图设计文件的需要，包括对建筑、给排水等进行评审。  评审人：高志新  日期：2019.8.15  ——出示《施工图设计文件评审意见书》、《施工图设计文件审查记录表》、《施工图设计文件反馈意见表》  评审内容：建筑、给排水  评审人：建筑（曹洪钧）、给排水（罗宁）  评审有效日期：2019.8.21  ——出示《建设工程规划许可证》  编号：建字第500141201900229  内容：。。。。。本建筑工程符合城乡规划要求，颁发此证  日期：2019.8.22  ——出示《施工图审查表》审查范围：建筑、给排水等  审查编号：00201904120495-1  工程名称：北京城建.龙樾生态城C37-1/07地块  子项目：海绵城市  建设单位：北京城建重庆地产有限公司  审查机构：重庆海渝建设工程施工设计审图有限公司  审查内容：  (-)送审材料齐备 (二)满足国家和本市施工图设计文件编制深度要求; (三)设计文件符合《建设工程初步设计批复》及附件(按规定不需进行初步设计审批的项目应当符合建设工程初步设计备案文件或《建设用地规划许可证》及附件): (四)设计单位、注册执业人员及相关人员的盖章、签字符合有关规定 (五)符合工程建设强制性标准 (六)地基基础、主体结构设计符合现行规范安全要求; (七)符合抗震专项论证意见:(仅限需抗震论证项目  （八）符合建设工程消防设计有关要求。  （九）符合民用建筑节能设计要求  .......  ------出示审查结果表结论：合格 技术负责人：曹洪均  评审有效日期：2019.8.27  ------出示北京城建.龙樾生态城C37-1/07地块《建筑工程设计成品发送清单》  确认:设计符合要求  顾客：签章  代表:田加加 日期:2018年8月30日  交付内容：建筑、结构、暖通、给排水,电施工图蓝图各8套、电梯参数表,质量责任书承诺书,无高边坡深基坑证明2份、光盘6个(全套施工图和建施各叁个光盘)；  设计和开发控制基本符合要求。 |  |
| 设计和开发输出 | Q8.3.5 | 查，《北京城建.龙樾生态城C37-1/07地块项目》的设计输出资料包括：  图纸、相关说明、含全部设计结果的光盘、结构计算书、地下室赠送面积图纸  设计负责人：王庆  项目的设计输出资料完善。 |  |
| 设计和开发变更 | Q8.3.6 | 查，公司策划了设计变更的管理要求。  查见：北京城建龙樾生态城C37-1/07地块  变更内容：结合本项目情况核实并补充完善图纸:1.雨水径流检测点位布置图:2.结合消防总平面,补充海绵城市消防专项总平面图  变更修改;1、补充海绵城市雨水监测点,详见LD设施排水平面图(HS-07);2、海绵城市LID设施的布置结合消防总平面图,消防范围详见LID设施布置图(HS-04)。 项目负责人:王庆 设计人:邓双 符合审查要求,审查机构验证人签字：曹洪钧  时间：2019年8月20日  公司的设计过程受控。其设计过程符合要求。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查，设计部门主要根据甲方提供的图纸、勘察资料等进行设计，不用勘察、测量。设计成果通过评审鉴定方式确认，不涉及检测设备。 |  |
| 产品和服务放行； | **8.6** | ◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足，对实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料、设计过程、设计出输出的检验方法、标准。  ◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到项目负责人许可、公司总经理批准。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。  ◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样  进货检验，主要为办公产品和打印图纸（主要对外观、规格型号、图纸资料等进行验证）  **一、抽查进货验证记录**  1、产品名称：打印机  检验项目：外观、合格证、型号；  检验结论：合格  检验员：陈\* 2019.7.20  2、产品名称：北京城建.龙樾生态城施工图  检验项目：与电子图核对；  检验结论：合格  检验员：王庆等 2019.8.28  、、、、、、  **二、过程检验，**  验收依据：《建设工程勘察设计市场管理规定》、《建筑工程设计文件编制深度规定》、《房屋建筑制图统一标准》GB/T 50001--2010、《室外排水设计规范》GB 50014-2006）2016版、GB50010-2010《混凝土结构设计规范》、GB50011-2010《建筑抗震设计规范》、GB50013-2006《室外给水设计规范》、GB50014-2006《室外排水设计规范》、《重庆市城乡规划条例》、《重庆市城市规划管理技术规定》、《重庆市建设领域禁止、限制使用落后技术通告》等标准及合同等标准；  抽正在执行项目：重庆城市职业学院足球场跑道、人工草坪工程设计  项目名称：重庆城市职业学院足球场跑道、人工草坪工程设计  顾客名称：重庆市永川区兴龙大道1999号  查见：《设计文件内审记录表》  评审内容：设计说明、设计更改等  评审员：王庆  日期：2019.9.29  。。。。。。  其余项目的设计开发过程监控记录详见8.3.4设计开发控制条款  **三、成品检验：**设计产品通过客户验收图纸的方式进行。 建筑工程设计文件通过审查后交付顾客时，在《设计成品发送清单》记录交付内容，项目经理或项目助理同时将《设计确认单》提交顾客，请顾客填写确认意见并签章。  查设计产品验收，图纸签收单  1、项目：北京城建.龙樾生态城C37-1/07地块  时间：2019年8月30日  图纸内容：设计施工套图  结果：符合。  确认客户：北京城建重庆地产有限公司 确认人：田\*\*  2、项目：永川香缇时光C组团2期工程  时间：2019年5月16日  图纸内容：设计施工套图  结果：符合。  确认客户：重庆旭亿置业有限公司 确认人：刘旗  基本符合要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不符合、纠正和预防措施控制程序》  ---公司明确并实施处置不合格输出的途径包括以下几方面：  a）纠正；  b）隔离、限制、退货或暂停；  c）告知顾客；  d）获得让步接收的授权。  ---公司明确并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。  ---公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。  ---公司明确并实施不合格处置后须保留含以下内容的记录  a）有关不合格的描述；  b）所采取措施的描述；  c）获得让步的描述；  d）处置不合格的授权标识。  公司编制了《不符合、纠正和预防措施控制程序》，对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  抽查《纠正或预防措施处理单》  日期：2019年7月6日  不合格描述：重庆市万盛区黑山谷八角小城“怡然山庄”项目规划及建筑设计绿化配置不合理。  处理方案：重新对现场进行调查并做设计配置。  处理结果：已经按处理方案实施  验证人：吴红妮 2019年7月12日  经查，该公司体系运行以来没发生对不合格品进行让步放行的情况，  部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。 |  |

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：总工办 主管领导：王庆 陪同人员：王庆 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2019.10.22 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了总工办的岗位职责，具体为：  a) 负责产品的交付；  b) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  c) 负责同本公司的顾客进行联系；  d) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；  e) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；  f)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  g）负责对供方进行评价和选择;  h）负责建立原、辅材料的采购  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 |  |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 总工办负责人：王庆  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2019年1-9月 查见5月测量情况  采购产品交付合格率100% 实测：100%  采购产品到货及时率≥98% 实测：100%  合同评审率≥98% 实测：100%  顾客问题处理及时率≥98% 实测：100%  客户满意率≥90% 实测：98%  抽见：顾客满意度分析报告，实测顾客满意达到98%。  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致，基本符合要求。 |  |
| 顾客沟通 | **8.2.1** | 组织按质量手册制定并实施顾客沟通的要求，总工办采用上门拜访、报告、电话、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求； |  |
| 与产品和服务有关要求的确定  #产品和服务的要求规定是否含:  1）适用的法律法规要求；  2）组织认为的必要要求。  对于提供的产品/服务，组织声称的要  求有哪些？是否满足？ | **8.2.2** | 组织编制的质量手册及《顾客满意度测量控制程序》规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：  （1）顾客对产品规定的要求,包括产品内容、技术、进度和费用要求及后期服务要求；  （2）与产品有关的法律、法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求；  销售合同是以与顾客签订的合同形式传递产品信息。  抽查情况如下：  抽2019年2月份建筑工程设计合同：   1. 甲方：四川恒益房地产开发有限公司蓬安分公司   编号：BD2019018  项目内容：恒益。欧麓上城  下单时间：2019-2-18  合同明确了设计内容、价格、发包人向设计人提交相关资料、责任、违约等。   1. 抽2019年6月份建筑工程设计合同：   甲方：重庆四行源物流有限公司  编号：2019006  项目内容：万州区外调猪肉集中查验点  下单时间：2019-6-20   1. 抽2019年1月份建筑工程设计合同：   甲方：北京城建重庆地产有限公司  编号：201910013  项目内容：北京城建.龙樾生态城C37-1/07（8#地）  下单时间：2019-1-20  合同明确了设计内容、价格、发包人向设计人提交相关资料、责任、违约等。  产品销售信息，基本符合标准要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审  #在承诺向顾客提供产品和服务之前，是否对各项要求进行评审？  评审的要求是否包括：  a）顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；  b）顾客虽没明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；c）组织规定的要求；d）适用于产品和服务的法规要求；e）与先前表述有差异的合同要求。若与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项是否已得到解决？若顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前是否对顾客要求进行确认？ | **8.2.3** | 为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；组织编制了《与顾客有关过程控制程序》规定：在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。  抽查:《合同评审记录》  1、2019-2-18签订的《恒益.欧麓上城》 编号：BD2019018  顾客名称：四川恒益房地产开发有限公司蓬安分公司  设计内容：工程实施方案、施工图  评审内容：合同合法合规性、人员能力、交期、回款情况、技术能力等。  评审确认签字人：吴红妮 评审时间：2019年2月17日  2、2019-6-20签订的《万州区外调猪肉集中查验点》  顾客名称：重庆四行源物流有限公司  设计内容：工程实施方案设计、施工图设计  评审内容：合同合法合规性、人员能力、交期、回款情况、技术能力等。  评审确认签字人：王定军 评审时间：2019年2月18日  基本满足要求 |  |
| 产品和服务要求的更改策划，若产品和服务要求发生更改，相关的文件是否得到修改？相关人员是否知道已更改的要求？ | **8.2.4** | 负责人讲：2019.1至今，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。 |  |
| 外部提供的 控制/总则  #组织需控制的对外部提供的过程、产品和服务由哪些？ | **8.4.1** | 公司策划了《供方和采购控制程序》，明确采购物料等，并明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。  ---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。  负责人讲，公司的外部供方主要为办公用品和图文印刷的供应商。办公用品、耗材采购方式通常为京东、淘宝等网络采购，评价方式按网店的评分进行评价，公司对其数量、包装、规格型号进行验证；  见《合格供方名录》，对图文印刷的合格供应商有1家  重庆巨恩图文印刷有限公司（供应：图文印刷）  --《供方评价表》  2019年8月供方确认：  重庆巨恩图文印刷有限公司（供应：图文印刷）；  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格 评价人：吴红妮 |  |
| 控制类型和程度  #.外部提供的过程如何控制？  .外部供方的控制及其输出结果的控制是否得到规定？  组织是否考虑了：  1）外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；  2）外部供方自身控制的有效性。  必要的验证或其他活动是否得到确定？ | **8.4.2** | 查，公司对主要的原材料供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、供方的质量管理体系、交货情况、售后服务能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查供方控制情况：  提供重庆巨恩图文印刷有限公司（供应：图文印刷）评价报告，包括：供方资质、供方的质量管理体系、交货情况、售后服务能力等。时间：2019.8.10  查，供方产品质量统计反馈情况：公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；  查 公司采购不合格情况  负责人讲2019年1月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。  公司编制了《供方和采购控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对产品外观、型号规格、数量进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，根据进货检验记录对相关产品的数量、规格型号等进行检验。抽查验证记录，查《进货单》  抽查《进货单》  1、产品名称：A4打印纸  检验项目：外观、合格证、型号、数量；  检验结论：合格  检验员：陈\* 2019.7.20  2、产品名称：北京城建.龙樾生态施工图  检验项目：与电子图核对；  检验结论：合格  检验员：王庆等 2019.8.28  ………  基本符合要求。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库  公司外部供方的管理基本符合要求。 |  |
| 外部供方的信息  #组织与外部供方的沟通是否含:  a）所提供的过程、产品和服务；  b）对下列内容的批准：  1）产品和服务；  2）方法、过程和设备；  3）产品和服务的放行；  c）能力，包括所要求的人员资质；  d）外部供方与组织的接口；  e）对外部供方绩效的控制和监视；f）组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。组织与外部供方沟通之前所确定的要求是否充分 | **8.4.3** | 负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；经询问，组织通过采购计划进行确定采购信息。  巨恩图文2019年7月-9月明细清单  供方：重庆巨恩图文印刷有限公司计划清单包括 项目名称 、 阶段、金额、时间等  **。。。。。。**  公司的采购计划明细清单明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。  外部供方的信息管理有效。 |  |
| 顾客满意  #产品和服务相关交付后活动是否含：  #顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受是否得到监视？  .组织是如何确定这些信息的获取、监视和评审方法的？  注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、维修索赔和经销商报告。 | **9.1.2** | 1、公司编制了《顾客满意度控制程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。  2、公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意程度调查表》2019年5月的调查表共4份，回收4份 ：  --调查内容包括：质量、性能、价格、交期等.  ---但客户对质量、性能、价格、交期、咨询等项都比较满意。  --统计分析结果：98%（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对四家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的交货准时度及准确性都比较满意。  公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |

说明：不符合标注N