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：罗睿 陪同人员：李娟 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021年8月20日 |
| 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、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面谈、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》  其中相关方：顾客的需求和期望：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 | **4.3** | 公司确定的质量管理体系的范围为: 资质范围内的建筑工程设计。  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：重庆市北部新区栖霞路18号21幢1单元7-6  生产经营地址为：重庆市北部新区栖霞路18号21幢1单元7-6 |  |
| 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。  外包过程：图文印刷 |  |
| 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：罗睿 组织代表：徐援援  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：  “质量为本、信誉至上，持续改进，争创一流”  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、市场策划部、技术工程部等部门，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，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 | **6.1** | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险及机遇的识别、风险及机遇的评估、风险及机遇应对措施、执行情况、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：法律、法规内容的变化：风险：公司获得了质量管理体系认证后，在市场竞争中牌比较有利的位置，符合国家关于深化体系建立质量管理体系的要求。  机遇：公司加大市场拓展力度，给公司带来潜在的客户  应对机遇及措施：运营部加大市场开拓，主要职能部门按照要求加强相关设计服务项目覆盖区域所在地法政策的收集评价。  针对外部因素，还分析了市场、供应商要求、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：售后服务：风险：公司售后服务处理不好，顾客埋怨投诉较多，会严重影响公司的业务，会给公司发展带来较大的风险；  机遇：售后服务处理得当，会给公司带来额外的发展机遇。  应对机遇及措施：运营部和质量管理部要严格按照售后服务管理规定，做好客户服务工作，提高客户满意度。  针对内部部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  应对风险和机遇的措施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：  a、设计成果一次交付合格率≥98%；  b、客户复检合格率100%  c、顾客满意度≥95%以上；  查见2021年4-6月份目标统计情况：  a、设计成果一次交付合格率98%；  b、客户复检合格率100%  c、顾客满意度97%；  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。 |  |
| 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。 |  |
| 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：本次管理评审时间：2021.7.5  上次管理评审时间：2020.7.9，符合策划要求  主持人：总经理 殷福广  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，目前设计成果已按要求提交客户。成果交付前经过严格的检验暂不需要改进。  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：加强对设计人员的专业培训，提升公司的行业口碑。  该项改进由技术工程部及综合管理部负责，对设计人员进行国家相关标准及去年优秀设计项目的案例培训。  查见管理评审验证报告及培训记录表，已经实施上述培训并评价有效。  改进措施验证：公司于7月10日组织了相关培训，达到预期效果，措施实施有效。  去年管理评审提出的改进建议：员工对相关标准认知不全，建议加大对质量管理体系标准的培训。经本次验证其改进措施已经实施且有效。  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。 |  |
| 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。 |  |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证（7.2）、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动 |  | 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，检查有效，经营范围包含认证范围。公司严格执行国家及行业标准和法律、法规要求。  2020年07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、服务普遍反映较好。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。现场查见认证证书、标志的使用无违规使用情况，体系变动情况：人数变更为40人（见认证信息变更单）。  上次不符合发生在综合部7.2条款，不符合事实为对培训记录的管理，经本次现场验证，未再发生类似不符合情况，经验证整改有效。  2021年来职能部门未对该公司产品进行监督抽查情况。 |  |

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：综合管理部 主管领导：殷福广 陪同人员：李娟 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021年8月20日 |
| 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：徐援援  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2021.4-6月 查考核情况  员工培训率：100% 实测：100%  培训合格率100% 实测：100%  文件登记率100% 实测：100%  档案保持完好率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。 |  |
| 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：  罗建 专业名称:给排水 资格:工程师  编号：021401108703  雷丹妮 专业名称:暖通 资格:工程师  编号：cn205000340  张陈 专业名称:建筑设计 资格:工程师  编号：011301000566  杨志明 专业名称:建筑 资格:高级工程师  编号：012801000840  陈明林 专业名称:建筑结构 资格:工程师  编号：021801000172  ........（详见附件）  3、查见2021年度培训计划共6次，已完成的培训记录5次。  1）：2021-3-30 培训内容：岗位管理制度。培训人员：徐援援、殷福广、何开发、陈明林等；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：罗睿。  2）：2021-6-22培训内容：施工图设计文件编制要求；培训人员：技术工程部全体人员；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：罗睿。  .....  现场查见：人员培训均按培训计划上予以实施且提供对每次培训的记录及评价作为培训证据。上次不符合情况经本次审核验证整改有效。 |  |
| 分析和评价 | **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2021年6月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3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97%。  2.查质量目标统计等记录，公司2021年4月至2021年6月数据统计的结果为：  1、设计成果一次交验合格率100%；  2、客户复检合格率100%；  3、顾客满意率达97分；  4、员工培训率100%  5、合同评审率100%  6、培训率合格达到100%  7、文件登记率达到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：2021.6.25  上次审核时间：2020年7月1日，符合策划要求  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：徐援援（管理者代表） 组员： 何开发（市场策划部）。  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》，《技术工程部审核检查表》，《综合管理部审核检查表》、《市场策划部审核检查表》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 涉及部门市场策划部，涉及条款8.4.1条款，内审现场查见，市场策划部未提供对图文印刷供应商“重庆极致图文制作有限公司”进行年度评价的证据，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。 |  |

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：市场策划部 主管领导：殷福广 陪同人员：李娟 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021年8月20日 |
| 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市场策划部的岗位职责，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** | 市场策划部负责人：殷广福  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2021年4-6月 查见测量情况  合同履约率≥98% 实测：100%  客户满意率≥95% 实测：97%  客户投诉处理及时、回复率达到98%。 实测：100%  采购产品合格率98% 实测：100%  抽见：2021年6月对三家客户进行满意度调查，顾客满意度分析报告显示实测顾客满意达到97%，达到目标要求。  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，市场策划部采用上门拜访、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2021年5月份建筑工程设计合同：   1. 甲方：乐至县永运汇诚房地产有限公司   编号：GF-2000-0209  项目内容：一品澜山三期项目  项目地点：乐至县（2018）91号地块  签订时间：2021-5-8  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2021年3月份建筑工程设计合同：   甲方：四川杜邦房地产开发有限公司  编号：GF-2000-0209  项目内容：东湖.御景项目  项目地点：乐至县30号地块  签订时间：2021-3-12   1. 抽2020年8月份建筑工程设计合同：   甲方：重庆市赛能实业有限公司  编号：2020022  项目内容：重庆市综合能源（电力）保障中心  签订时间：2020.08.16  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 | **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、2021-5-8签订的一品澜山三期项目 编号：GF-2000-0209  顾客名称：乐至县永运汇诚房地产有限公司  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。  评审确认人：罗睿 评审时间：2021-5-6  2、2021-3-12签订的东湖.御景项目 编号：GF-2000-0209  顾客名称：四川杜邦房地产开发有限公司  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：罗睿 评审时间：2021年3月10日  其他合同均按要求进行了评审，基本满足要求 |  |
| 产品和服务要求的更改策划 | **8.2.4** | 负责人讲：2020.7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  重庆极致图文制作有限公司（供应：图文印刷）  --《供方评价表》  2021年6月供方确认：  重庆极致图文制作有限公司（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：徐援援 |  |
| 控制类型和程度  #.外部提供的过程如何控制？ | **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：  提供重庆极致图文制作有限公司（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：2021.6.27  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2020年7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：硒鼓、A3纸、签字笔、燕尾夹、订书针、胶水、墨盒等   检验项目：外观、合格证、型号、数量；  检验结论：合格  检验员：李娟 2021.6.3  2、供方：重庆极致图文制作有限公司  产品名称：三台县城北片区CD-A03-01地块概念方案  检验项目：彩色打印157g铜版纸A3单面，与电子件进行核对；  检验结论：合格  检验员：徐援援 2021.5.31  3、供方：重庆极致图文制作有限公司  产品名称：智慧樾府一期  检验项目：CAD打印硫酸图A1/张，与电子图进行核对；  检验结论：合格  检验员：陈淑容 2021.4.15  ………  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 | **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。  重庆极致图文制作有限公司2021年5月-7月明细结算清单  供方：重庆极致图文制作有限公司  计划清单包括 项目名称 、 阶段、金额、时间、印刷要求等  **。。。。。。**  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（图纸及勘查资料）等，公司对顾客财产有专人进行了保存，以电子件及纸质件两种形式予以保存。当顾客财产丢失时，应告知顾客。  公司对顾客信息及顾客提供资料进行加密专人保存； 在设计完成后，顾客财产与设计成果一起交付客户。  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.查公司档案管理情况，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。保存形式以电子件计纸质件两种形式。  防护基本符合要求。 |  |
| 顾客满意 | **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》2021年6月的调查表共3份，回收3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：97%（已实现既定目标）  公司负责人讲：通过本次对三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

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：技术工程部 主管领导：罗睿 陪同人员：李娟 | 判定 |
| 审核员：张心、王云林 审核时间：2021.08.20 |
| 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《岗位职责》，已经明确了技术工程部的岗位职责，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  ……  技术工程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、设计成果一次检验合格率≥98%  2、设计成果抽检合格率100%。  3、设计任务完成率95%；  4、客户复检合格率100% 市场策划查2021年4-6月《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核完成情况为：  1、设计成果一次检验合格率98%  2、设计成果抽检合格率100%。  3、设计任务完成率97%；  4、客户复检合格率100%  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。 |  |
| 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：资质范围内的建筑工程设计。  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（需要时）-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条例》、《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的建筑工程设计工作，在设计工作中没有涉及到监视和测量设备，技术工程部门主要根据甲方（发包人）提供的设计任务书、工程地质详细勘察资料、选址意见书、现状地形图、实测图、场区及周边管网资料、规划控制资料、可行性研究报告、设计条件及定点通知等技术交底资料进行设计，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；  ―――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《设计评审表》进行控制。   1. 查，公司特殊过程为：无   关键过程：设计过程  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.  具体的设计过程控制情况见8.3条款。 |  |
| 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。对这些设计服务过程中产生文件、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、初设资料、施工图等），均注明建设工程名称、设计单位、设计人员名称等可起到追溯的作用。对公司办公室区域划分进行标识区别。  标识基本符合要求。 |  |
| 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。  公司有专人对客户提出的投诉及问询进行回复，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，诸如保密、对不超出原有范围的内容作出必要的调整补充、修订设计图纸、处理技术核定单。负责向发包人及施工单位进行设计交底、处理有关设计问题，参加竣工验收等服务。  --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。  现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。  查，对于设计、信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求执行。  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：资质范围内的建筑工程设计  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。  技术工程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；关键过程：设计过程。  -----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（需要时）和施工图设计几个设计阶段。  查，近期的设计项目：东湖.御景项目（设计输入阶段完成，目前进行方案设计）、一品澜山三期项目（才签订合同）。重庆市综合能源（电力）保障中心项目（已经完结）。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 1. 抽重庆市综合能源（电力）保障中心项目设计过程资料   查：《设计开发计划》  甲方：重庆市赛能实业有限公司  工程地点及规模：重庆市界石组团S标准分区S12/03地块  设计方量：30000㎡  设计包括：生产用房、门房、设备用房、服务用房的建筑、结构、给排水、电气、暖通、消防、海绵城市、室内简装、室外立面设计及建筑节能专业设计。  质量目标：通过审查要求；  负责人：杨志明；设计人员：建筑：张陈、结构:王皓、给排水：李永霞、电气：陈虹江；暖通：杜大军  查，设计开发计划   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 设计开发阶段的划分  及主要内容 | 责任部门 | 责任人 | | 1 | 设计输入评审 | 市场策划部 | 何开发 | | 2 | 图样绘制 | 技术工程部 | 张陈 | | 3 | 检验文件编制 | 技术工程部 | 张陈 | | 4 | 设计输出评审 | 技术工程部 | 陈明林 | | 5 | 设计验证 | 技术工程部 | 杨志明 | | 6 | 出设计图 | 技术工程部 | 张陈 |   二、查：《设计开发计划》：  顾客：四川杜氏邦房地产开发有限公司  工程项目：东湖.御景项目  工程地点：乐至县30号地块  设计包括：包括方案设计、施工图设计  质量目标：通过审查要求；  标准厂房间建筑面积：约3.3万 ㎡  负责人：杨至明；设计人员：建筑：张陈、结构:陈明林、给排水：罗建、电气：成兵华；暖通：雷丹妮  提供设计开发计划，内容涉及设计及评审各阶段的负责人，阶段内容等。  策划内容满足要求。 |  |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3 | 查：重庆市综合能源（电力）保障中心项目输入资料：  1、招标/合同文件；法律法规、相关标准；  2、建设主管部门相关批文、经审查合格工程地质勘察报告、设计任务书、选址意见书、现状地形图及1:500实测地形图、场区及周边管网资料、规划控制资料、可行性研究报告、环评报告、设计条件及定点通知书、工程地质详勘资料。  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。  项目负责人：杨至明，评审时间：2021.01.05。  查：东湖.御景项目  输入资料完备并通过评审。  项目负责人：杨志明 时间：2021年5月20日 |  |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4 | 查：重庆市综合能源（电力）保障中心项目控制资料：  出示《建设工程规划许可证》  编号：建字第500113202000175  内容：。。。。。本建筑工程符合城乡规划要求，颁发此证 日期：2020.12.31  1、出示方案评审表：  评审内容：方案设计满足编制施工图设计文件的需要。  审核：杨志明 审定：罗睿  日期：2021.1.8  施工图设计文件三方审查机构：重庆缙陵建筑工程施工图审查有限公司  2、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、暖通、电气等  评审人：电气（肖力）、给排水（肖力）等  评审结论：修改  评审有效日期：2021.2.26  3、出示《施工图设计文件联合审查表》审查范围：消防专篇  审查编号：00202102230063  工程名称：重庆市综合能源（电力）保障中心项目  审查机构：重庆缙陵建筑工程施工图审查有限公司  审查内容：  （一）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)施工图设计文件符合设计批复要求: (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)符合建设工程消防设计有关要求。  .......  审查结果表结论：合格 技术负责人：石绍炎  评审有效日期：2021.02.26  4、查见：施工图设计文件审查合格书  内容包括：类别、审查机构、审查编号、建设单位、设计单位、项目名称、时间、结论、证书编号等  结论：没有重大设计变更，合格。  项目主要审查人：肖力  5、查见《图纸（文件）交付清单》  项目：重庆市综合能源（电力）保障中心  时间：2021年03月03日  提交内容：方案设计文件（区位分析及资源分析、建筑平面图、外立面分色彩图、剖面图、设计说明等）、初设文件（建筑设计图纸、结构设计图纸、电气设计图纸等）、设计概算书、施工图设计文件、全套设计文件光盘。  确认:设计符合要求  顾客：赵晴  经办人：张陈  设计和开发控制基本符合要求。 |  |
| 设计和开发输出 | Q8.3.5 | 查，重庆市综合能源（电力）保障中心项目的设计输出资料包括：  方案设计文件（区位分析及资源分析、建筑平面图、外立面分色彩图、剖面图、设计说明等）、初设文件（建筑设计图纸、结构设计图纸、电气设计图纸等）、设计概算书、施工图设计文件、全套设计文件光盘  设计负责人：杨志明  项目的设计输出评审结论：资料完善，满足设计输出要求及后续施工指导性要求。 |  |
| 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。要求变更后的内容需进行重新评审，评审合格后方可进行设计修改并验证。  抽见：重庆市综合能源（电力）保障中心项目  类别：项目送审修改  变更内容：应交代地块周边情况，应有建筑功能分析图，建筑出入口位置标注；明确道路转弯半径；补充场地竖向剖面图。  变更情况;已按照审查文件修改  修改后验证：修改符合设计要求 项目负责人:杨志明 评审人:陈明林 批准：殷广福  时间：2020年12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，技术工程部门主要根据甲方（发包人）提供的设计任务书、工程地质详细勘察资料、选址意见书、现状地形图、实测图、场区及周边管网资料、规划控制资料、可行性研究报告、设计条件及定点通知等技术交底进行设计，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。对设计过程的监测采取评审的方式进行控制。 |  |
| 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：硒鼓、签字笔、A4纸、订书机、收据、胶水等  检验项目：外观、数量、型号；  检验结论：合格  检验员：李娟 2021.5.14  2、产品名称：计算器、墨盒、燕尾夹、回形针  检验项目：外观、数量、型号；  检验结论：合格  检验员：李娟 2021.6.16  3、供方：重庆极致图文制作有限公司  产品名称：三台县城北片区CD-A03-01地块概念方案  检验项目：彩色打印157g铜版纸A3单面，与电子件进行核对；  检验结论：合格  检验员：徐援援 2021.5.31  4、供方：重庆极致图文制作有限公司  产品名称：智慧樾府一期  检验项目：CAD打印硫酸图A1/张，与电子图进行核对；  检验结论：合格  检验员：陈淑容 2021.4.15  、、、、、、  **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；  查见：项目“一品澜山三期项目”  工程地点：乐至县（2018）91号地块  顾客名称：乐至县永运汇诚房地产有限公司  签订时间：2021年5月8日  查见甲方向乙方提供的设计有关资料：设计委托书、1:500实测地形图、设计条件和定点通知、工程地质详勘资料、建设主管部门相关批文、消防主管部门相关批文等。  《方案设计计划》明确了设计人员、设计时间节点、交付、设计服务具体内容等。  提供该项目“重庆市综合能源（电力）保障中心”设计方案规划送审表、审批文件、意见反馈表等  设计开发过程监控过程记录详见8.3设计开发条款记录表。   1. **成品检验：**设计验收通过客户验收的方式进行。 建筑工程设计文件通过审查后交付顾客时，在《图纸（文件）交付清单》记录交付内容，项目经理或项目助理同时将设计全套资料提交顾客，请顾客确认意见并签章。   查见《图纸（文件）交付清单》  项目：重庆市综合能源（电力）保障中心  时间：2021年03月03日  提交内容：方案设计文件（区位分析及资源分析、建筑平面图、外立面分色彩图、剖面图、设计说明等）、初设文件（建筑设计图纸、结构设计图纸、电气设计图纸等）、初设概算书、施工图设计文件、全套设计文件光盘。  确认:设计符合要求  顾客：赵晴  经办人：张陈  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，包括输入阶段、过程监视和测量阶段、输出阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，公司明确并实施处置不合格输出的途径。  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。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，对实施不合格处置后须保留相关记录。  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。查不合格记录情况  查见“重庆市综合能源（电力）”项目设计资料，施工图设计评审中提出，施工图总图环境部分未见围墙做法大样。但审核现场不能出示实施该次不合格处置后保留处置记录的成文信息。不符合ISO 9001:2015标准8.7条款 “组织应保留下列成文信息：a）描述不合格；b）描述所采取的措施”。  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 | N |
| 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。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《持续改进控制程序》《不符合、纠正和预防措施控制程序》，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：2021年06月25日 责任部门：市场策划部  不合格事实描述：市场策划部未提供对图文印刷供应商“重庆极致图文制作有限公司”进行年度评价的证据。  原因分析：相关人员工作失误，对标准理解的不够。  纠正措施：对相关人员进行标准的培训，对该供方进行补充年度评价。  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：徐援援 2021.06.26  纠正措施实施基本有效。 |  |

说明：不符合标注N