

程序文件汇编

版本号： D

受控状态：

发放号：

四川省建筑科学研究院

发布日期：2008年1月1日 实施日期：2008年1月1日

目 录

文件控制程序	1
电子文件控制程序	6
质量记录控制程序	9
管理评审控制程序	13
人力资源管理控制程序	17
设施控制程序	20
合同控制程序	22
科研与开发控制程序	26
采购控制程序	31
技术服务过程控制程序	34
建筑设计过程控制程序	37
监视和测量装置的控制程序	41
顾客沟通控制程序	44
内部审核程序	47
不合格品控制程序	52
数据分析控制程序	55
改进控制程序	58
质量记录一览表.....	62



文件控制程序

1 目的

对院质量管理体系相关的文件进行控制,确保相关场所使用的文件为有效版本,保证质量管理体系的有效运行。

2 范围

本程序适用于院质量管理体系相关的文件控制与管理。

3 职责

3·1 院办公室负责院各种质量管理文件的登记、发放、传递和传阅。

3·2 各职能管理部门负责本部门相关程序文件和管理文件的编制、审核和控制。

3·3 科研技术部负责编制院《与业务相关的常用法律法规及标准目录》。

4 工作程序

4·1 文件分为内部文件和外来文件两大类:

内部文件包括院质量管理体系文件,即质量手册、程序文件和其它管理文件(管理制度,工作文件等)、质量计划书;

外来文件包括法律、法规性文件(国家颁发的相关法律、法规、规范、标准等)、顾客提供的文件。

4·2 内部文件的编制、审核、批准、发放

质量管理体系文件发布前应得到批准,以确保文件是充分有效的。

1) 质量手册由院办公室负责编写,管理者代表审核,院长批



准发布。

2) 程序文件由归口职能管理部门组织编写、审核, 由管理者代表批准发布。

3) 管理文件由各职能管理部门负责编写, 部门负责人审核, 院办公室核稿, 主管院长批准发布; 涉及全局性、需多部门协调的管理性文件, 由主管院长会签, 院长批准发布。

4) 以上文件均由院办公室负责登记、发放。为确保文件使用的各种场所都得到文件的有效版本, 由院办公室建立、填写《文件发放清单》, 按发放范围分发, 并由文件接收部门签收。

5) 因破损而重新领用的新文件, 分发号不变, 并收回相应旧文件; 因丢失而补发的文件, 应给予新的分发号, 并在《文件发放清单》上注明。

4.3 内部文件的受控状态

质量管理体系文件分为“受控”和“非受控”两类。凡院内使用的与质量体系运行密切相关的文件应为受控, “受控”印章只加盖在受控的质量手册和程序文件汇编的封面上。

4.4 内部文件的更改

1) 质量手册由院办公室组织更改, 填写《文件更改申请》, 更改后的审核和批准按 4.2 条执行, 并保留文件修改记录, 文件更改后按《文件发放清单》的范围发放。

2) 程序文件和其它管理文件的更改由各职能管理部门填写《文件更改申请》, 更改后的审核和批准按 4.2 条执行, 并标明文件修改标识状态, 文件更改后按《文件发放清单》的范围发放。



4·5 内部文件的编号

4·5·1 院质量管理体系文件代号规定

1) 质量手册: 院名称代号 - QA - 年号, 手册中各章以章节号区分。如: SIBR - QA - 2005, 表示院 2005 版质量手册。

2) 程序文件: 院代号 - QP 程序文件编号 - 年号。如: SIBR - QP01 - 2005 表示院 2005 版第 1 个程序文件。

3) 质量记录: 院代号 - QR (质量记录代号) 程序文件序号 - 记录编号。如: SIBR - QR03 - 1, 表示院第三个程序文件中的第一个质量记录。

4) 院其它管理文件: 川建研院[年号]序号。如: 川建研院[2005]1 号, 表示 2005 年发放的第一号文件。

4·5·2 各部门代号规定

工程材料研究所 A; 预应力及钢结构技术研究所 C; 地基基础所 D; 综合结构所 E; 结构抗震所 F; 软件研发中心 J; 工程测试研究所 G; 建筑节能研究所 R, 建筑设计一所 K, 建筑设计二所 L, 院长 01; 管理者代表 02; 生产管理部 03; 科研技术部 04; 发展与经营管理部 05; 办公室 06; 物业管理部 07; 财务部 08。

4·6 外来文件的控制

4·6·1 法律、法规性文件由科研技术部编制《与业务相关的常用法律法规及标准目录》, 管理者代表审批。

4·6·2 顾客提供的文件, 按相关程序文件规定执行。

4·7 文件的保存、借阅、复制、作废和销毁

4·7·1 文件的保存



- 1) 院质量管理体系相关文件由院办公室负责保存。
 - 2) 各部门使用的文件由部门自行保存。
 - 3) 文件应分类存放在通风、安全的地方。
 - 4) 任何人不得在受控文件上乱涂画改, 不准私自外借、复印, 确保文件的清晰, 易于识别和检索。
- 4·7·2 文件的借阅和复制, 按照《四川省建筑科学研究院档案借阅制度》执行, 并填写《文件借阅、复制申请》。
- 4·7·3 文件的作废和销毁
- 1) 对失效或作废文件由使用部门及时从使用场所撤除或注明“作废”标识, 并在《受控文件清单》备注栏注明“作废”, 防止作废文件的非预期使用。
 - 2) 对要销毁的作废文件, 经管理者代表批准后, 由院办公室组织有关部门销毁。
- 4·9 每年由院办公室组织相关部门对现有质量管理体系文件进行评审; 各职能管理部门结合平时使用情况不定期的进行适时评审, 必要时予以修改, 文件修改按 4·4 条执行。
- 4·9 对载体不是纸张 (如光盘、硬磁盘等) 的文件控制, 参照《电子文件控制程序》执行。
- 4·10 质量记录, 按《质量记录控制程序》执行。

5 相关文件

- 5·1 《四川省建筑科学研究院档案借阅制度》
- 5·2 《电子文件控制程序》(SIBR-QP02-2008)
- 5·3 《质量记录控制程序》(SIBR-QP03-2008)



6 质量记录

- 6·1 《文件发放清单》(SIBR-QR01-1)
- 6·2 《受控文件清单》(SIBR-QR01-2)
- 6·3 《文件更改申请》(SIBR-QR01-3)
- 6·4 《收文处理单》(SIBR-QR01-4)
- 6·5 《文件借阅、复制申请》(SIBR-QR01-5)
- 6·6 《文件、记录销毁申请单》(SIBR-QR01-6)

编制：

审核：

批准：



电子文件控制程序

1 目的

对与质量管理体系有关的受控电子文件的产生、存储、归档等过程进行有效控制，以确保这些文件的安全、有效。

2 范围

适用于对与质量管理体系有关的受控电子文件的控制。受控电子文件指与质量管理体系有关的、无纸质文件输出的电子文档资料。

3 职责

- 3·1 科研技术部负责网络、电子媒介的维护和管理。
- 3·2 各职能管理部门负责受控电子文件的管理。
- 3·3 各业务部门负责生产过程中电子数据的采集与控制。

4 工作程序

4·1 本院受控电子文件主要包括以下两类：

1) 各职能管理部门按《文件控制程序》规定权限发放的与质量管理体系有关的各类电子文件。

2) 各业务部门在生产过程中形成的、与项目质量有关的各类电子文件，如试验、计算数据等。

4·2 科研技术部负责建立与维护内部网络的正常运行，并对各部门的网络权限作出规定。

4·3 数据管理



4.3.1 各职能管理部门应建立相应的受控电子文件清单,并按《质量记录控制程序》实施控制。

4.3.2 各业务部门对生产过程中电子文件的形成应实施必要的监控。

4.3.3 项目负责人/专业负责人应对生产过程中电子文件的形成过程予以记录,填写《电子文件登记表》,作好标识。并经项目相关人员及部门负责人签字确认。

4.3.4 电子文件的内容除数据外,还应包括项目名称、负责人、计算人员、校对人员等相关信息。具体管理按照《质量记录控制程序》进行。

4.3.5 电子数据的载体应采用一次写入光盘、硬磁盘等。

4.3.6 专用软件形成的电子文件宜转换成通用型电子文件或附电子文件使用的同一版本软件包。

4.4 在网络、计算机上承载的受控电子文件,由相关职能管理部门根据《文件控制程序》规定进行审批后予以发放,并作好标识。不经授权,不得随意改动,为确保文件的安全,文件发放部门应对受控电子文件的发放情况予以记录。

4.5 电子文件的命名由三位阿拉伯数字加汉字组成,数字是本文件保管单元内电子文件编排序号,汉字部分则体现本电子文件的内容及特征。

4.6 计算机使用部门和使用者应对计算机操作系统和专业软件进行维护管理,为电子文件的存储提供必要的环境和运行条件。



5 相关文件

5.1 《文件控制程序》(SIBR-QP01-2008)

5.2 《质量记录控制程序》(SIBR-QP03-2008)

6 质量记录

6.1 《电子文件登记表》(SIBR-QR02-1)

编制:

审核:

批准:



质量记录控制程序

1 目的

对质量记录进行有效控制,以证明项目质量和实施过程符合规定要求和质量管理体系的有效运行,为质量管理体系的改进及项目的可追溯性提供信息。

2 范围

适用于对科研与开发、技术服务、建筑设计项目的质量记录以及质量管理体系有效运行所产生的质量记录的控制。

3 职责

- 3·1 科研技术部负责科研与开发项目所形成的质量记录的归档。
- 3·2 生产管理部负责技术服务项目所形成的质量记录的归档。
- 3·3 各职能管理部门负责本部门在质量管理体系运行中形成的质量记录的收集、标识、归档。
- 3·4 各业务部门负责项目实施过程中质量记录的收集、标识、保管。各业务部门负责建筑设计项目形成的质量记录的归档。
- 3·5 院办公室负责质量管理体系运行的有关质量记录表格的控制,建立《质量记录表格一览表》;负责质量管理体系运行的有关质量记录的组卷、贮存、保护和处置。

4 工作程序

- 4·1 质量记录的标识和要求



4·1·1 各业务部门负责对本部门的与质量体系有关的质量记录,按相关程序文件规定收集、整理和标识,并适时移交相关职能部门。

4·1·2 各职能部门对各业务部门移交的质量记录进行检查、识别、汇总。

4·1·3 质量记录的内容应保证能完整、准确地获取所需的质量信息,易于控制、检查、分析和使用,并保证可追溯性。

4·1·4 质量记录一律采用钢笔或签字笔填写,不得采用圆珠笔、铅笔填写。质量记录应字迹工整、清晰、内容真实准确,无漏项、缺项,质量记录不允许涂改,只能进行做杠改和圈改。修改后的质量记录应由记录人和审核人重新签字确认。

4·2 质量记录的贮存

4·2·1 各部门在暂时保管期内,应对质量记录的保管提供适宜的条件,防止丢失和损坏。

4·2·2 院办公室对质量记录应妥善保管,便于存取和检查。贮存环境应有防火、防盗、防潮、防蛀、防霉、防渍及防有害生物的必要措施。

4·3 质量记录的移交

4·3·1 各业务部门的技术服务项目的质量记录在项目最终完成后及时移交生产管理部,生产管理部应将移交的质量记录按 4.1 条进行检查,并对照《归档目录》进行验收,汇总后于次年初按《四川省建筑科学研究院档案工作办法》向院办公室移交归档。



4·3·2 科研与开发项目形成的质量记录在项目完成时移交科研技术部,科研技术部应将移交的质量记录按 4.1 条进行检查,并对照《归档目录》进行验收,汇总后于次年初按《四川省建筑科学研究院档案工作办法》向院办公室移交归档。

4·3·3 各业务部门的设计项目形成的质量记录由本部门保管,并应于次年初按《四川省建筑科学研究院档案工作办法》向院办公室移交归档。

4.3.4 质量记录归档后,其保管期限按《四川省建筑科学研究院档案工作办法》的规定执行。

4·4 查阅已归档的质量记录应按《四川省建筑科学研究院档案室借阅制度》的有关规定办理借阅手续。

4·5 质量记录表格的修改应按《文件控制程序》的相关规定执行。

4·6 质量记录的销毁按《文件控制程序》的相关规定执行。

4·7 对载体不是纸张(如光盘、硬磁盘等)的文件控制,参照《电子文件控制程序》执行。

5 相关文件

5·1 《文件控制程序》(SIBR-QP01-2008)

5·2 《电子文件控制程序》(SIBR-QP02-2008)

5·3 《四川省建筑科学研究院档案室借阅制度》

5·4 《四川省建筑科学研究院档案工作办法》

6 质量记录

6·1 《质量记录表格一览表》



6·2 《归档目录》(SIBR-QR03-1)

编制:

审核:

批准:



管理评审控制程序

1 目的

按计划的时间间隔评审质量管理体系, 以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

2 范围

适用于对院质量管理体系运行的现状及质量方针和目标的综合效果的管理评审。

3 职责

3·1 院长组织管理评审活动及主持管理评审会议, 批准管理评审报告。

3·2 管理者代表负责向最高管理层报告质量管理体系运行情况, 提出改进建议, 审核管理评审报告。

3·3 生产管理部负责管理评审计划的制定, 组织收集并提供管理评审所需资料, 编写相应的管理评审报告。

3·4 各相关职能管理部门负责提供与本部门质量管理有关的评审所需的资料。

3·5 各相关职能管理部门负责组织、督促、实施管理评审中确认的相关纠正、预防措施, 并负责对纠正和预防措施的跟踪和验证。

4 工作程序

4·1 管理评审计划

4·1·1 院每年至少进行一次常规管理评审, 前后相隔时间不超过



12 个月。管理评审安排在内审以后，可结合内审结果进行。根据质量管理体系运行需要，也可随时安排。

4.1.2 生产管理部于每次管理评审前编制《管理评审计划》，并报管理者代表审核，院长批准。计划主要内容包括：

- 1) 评审时间；
- 2) 评审目的；
- 3) 评审内容；
- 4) 评审依据；
- 5) 评审范围及重点；
- 6) 参加评审部门（人员）。

4.1.3 当出现下列情况之一时可增加管理评审频次：

- 1) 院组织机构、经营范围、资源配置发生重大变化时；
- 2) 质量方针和质量目标需要调整时；
- 3) 发生重大质量事故或顾客因严重质量问题投诉或投诉连续发生时；
- 4) 社会环境、市场需求发生重大变化时；
- 5) 院长确认有必要时。

4.2 管理评审输入

管理评审输入应包括与以下内容：

- 1) 内部、外部质量管理体系审核；
- 2) 顾客的反馈；
- 3) 实施过程的业绩和项目的符合性，包括对实施过程、项目测



量和监控的结果;

4) 改进、预防和纠正措施的实施状况, 包括对内部审核和日常工作中发现的不合格项所采取的纠正和预防措施的实施及有效性的监控结果;

5) 以往管理评审的后续措施的实施及有效性;

6) 可能影响质量管理体系的各种变化, 包括内外环境的变化, 组织机构、经营范围的变化, 法律法规的变化等;

7) 改进的建议。

4.3 评审准备

评审前, 生产管理部向相关职能部门发放《管理评审计划》, 要求各相关职能部门提供本次评审的有关资料, 并收集汇总后交管理者代表确认。

4.4 管理评审会议

4.4.1 院长主持管理评审会议, 相关职能部门向会议汇报。与会人员对评审输入的相关资料做出评价, 对存在或潜在的不合格项提出纠正和预防措施, 确定责任人和改进时间;

4.4.2 院长对所涉及的评审内容作出结论。

4.5 管理评审输出

4.5.1 管理评审的输出内容:

1) 对质量方针和目标、组织结构和过程控制等方面的评价, 明确质量管理体系及实施过程的有效性的改进。

2) 对现有科研与开发和技术服务项目符合要求的评价, 明确对



顾客要求所进行的改进。

3) 对资源的需求等。

4.5.2 会议结束后,由生产管理部根据管理评审会议的内容,编写《管理评审报告》,经管理者代表审核,交院长批准,发至相应部门实施。本次管理评审的输出可作为下次管理评审输入的信息之一。

4.6 改进、纠正、预防措施的实施和验证

有关部门根据《管理评审报告》,按《改进控制程序》制订纠正和预防措施,明确责任和完成时间,并组织实施。相关职能管理部门应对改进、纠正、预防措施的实施效果进行跟踪验证。

4.7 如评审结果引起文件修改,按《文件控制程序》执行。

4.8 管理评审产生的相关质量记录应由生产管理部按《质量记录控制程序》执行。

5 相关文件

5.1 《改进控制程序》(SIBR-QP17-2008)

5.2 《文件控制程序》(SIBR-QP01-2008)

5.3 《质量记录控制程序》(SIBR-QP03-2008)

6 质量记录

6.1 《管理评审计划》(SIBR-QR04-1)

6.2 《管理评审报告》(SIBR-QR04-2)

6.3 《评审会议记录》(SIBR-QR04-3)

6.4 《会议签到表》(SIBR-QR04-4)

编制:

审核:

批准:



人力资源管理评审控制程序

1 目的

通过对从事与质量有关的员工的配置、考核和培训，保证人力资源达到相关工作的要求。

2 范围

适用于本院与质量有关的员工的选用、考核、培训。

3 职责

- 3·1 院办公室负责员工配置、考核、培训的组织和管理。
- 3·2 院最高管理层负责中层管理人员的考核、任用。
- 3·3 各部门负责本部门员工的考核，参与员工的选用，负责本部门员工专项培训。

4 工作程序

4·1 员工录用。

4·1·1 录用计划

院办公室根据院的人员结构状况和发展规划，结合有关部门对员工的需求制订年度员工录用计划。录用计划报院长批准后组织实施。

4·1·2 录用实施

院办公室根据录用计划和岗位的基本任职要求，初审应聘人员基本条件；组织相关负责人对初审合格人员进行专业评定；对专业评定合格的，按《关于新录用人员的管理规定》签订录用协议，建立



《员工录用评定表》，由办公室编号存档。

4·2 员工内部调配

员工内部调配遵循双向选择原则。院办公室负责会同有关部门审查需调配人员的技能和条件，报经院长批准后进行调配。

4·3 员工的考核评价

4·3·1 院办公室组织对员工的考核评价。考核评价包括：试用期、见习期满考核，劳动合同期、聘用期考核，定期考核，专项专业考核等。

院最高管理层人员的考核由上级主管部门组织进行。中层管理人员由院最高管理层考核，部门员工由部门负责考核。

4·3·2 院办公室会同有关部门组织开展各项考核，负责收集整理考核材料。对考核不合格人员进行必要的岗位培训或调离岗位，以保证质量工作的有效运行。

4·4 培训

4·4·1 培训计划

1) 院办公室根据院年度工作安排工作情况制定员工“年度培训计划”。

2) 各部门根据工作需要增加的培训项目，应填写《员工培训申请表》，报院办公室审核、备案。

3) 培训计划由院长审批。

4·4·2 培训组织方式

1) 自办培训班由院办公室根据培训计划，会同有关部门制订具



体培训内容，并组织实施。培训完成后将学员登记表编号归档。

2) 送外培训由申请部门负责选送员工参加培训。培训结束后，选送部门负责人应对参加的培训效果做出评价，并报院办公室备案。

3) 执业资格（特殊岗位）的培训和继续教育，按国家相关管理规定实施。

4) 鼓励员工参加学历教育。学历教育资料应提交院办公室归档管理。

4.5 院办公室通过培训调查、综合评价、员工培训后实际能力的再评价等方式对培训的效果进行评价。

4.6 员工录用、考核、培训相关资料的收集、整理、归档，由院办公室按《质量记录控制程序》执行。

5 相关文件

5.1 《质量记录控制程序》（SIBR-QP03-2008）

5.2 《关于新录用人员的管理规定》

6 质量记录

6.1 《员工录用评定表》（SIBR-QR05-1）

6.2 《员工培训申请表》（SIBR-QR05-2）

6.3 《送外培训登记表》（SIBR-QR05-3）

编制：

审核：

批准：



设施控制程序

1 目的

充分考虑相关方的需求和期望，识别、提供项目实施过程所必须的基础设施。

2 范围

适用于本院对工作场所中基础设施的控制和管理。

3 职责

3·1 物业管理部负责对基础设施进行控制和管理，保证基础设施可持续为项目实施过程提供必要条件。

3·2 各部门负责专业设备的使用和日常维护。

4 工作程序

4·1 基础设施的识别

基础设施主要指：建筑物、构筑物、支持性服务（水、电、环境卫生、消防、治安等）以及通用设备、专业设备。

4·2 基础设施的修建

物业管理部针对基础设施的目标、功能及质量要求，负责组织基础设施的修建、安装及验收。

4·3 设备的采购按《采购控制程序》执行。

4·4 设施的管理与维护

4·4·1 物业管理部对基础设施的相关资料应进行收集、整理和归档。

1) 建立建筑物和构筑物清单，收集、整理相关资料并按相关规



定归档。

2) 建立设备《仪器设备明细分类台帐》，填制《仪器设备入库验收单》、《仪器设备登记卡》。

4·4·2 各部门领用设备时,由部门指定的设备使用人签字,并负责设施安全。

4·4·3 专业设备的使用部门应根据需要,编制设备操作规程/管理办法,并负责其实施。

4·4·4 各部门应严格按设备维护要求,加强设备的日常维护和保养,定期如实申报设施的使用状况。设施的检修由使用部门提出申请,经物业管理部审核,报院领导批准后组织实施。

4·4·5 通用设备与专业设备(包括硬件和软件)报废的确定及其处理。设备使用部门根据设备的实际状态填报《仪器设备报废申请表》,由物业管理部组织技术鉴定,经批准后组织实施报废处理。

5 相关文件

5·1 《采购控制程序》(SIBR-QP09-2008)

6 质量记录

6·1 《仪器设备明细分类台帐》(SIBR-QR06-1)

6·2 《仪器设备入库验收单》(SIBR-QR06-2)

6·3 《仪器设备登记卡》(SIBR-QR06-3)

6·4 《仪器设备报废申请表》(SIBR-QR06-4)

编制:

审核:

批准:



合同控制程序

1 目的

在科研与开发、技术服务、建筑设计项目合同签订前,对顾客的要求进行识别、评审;对合同签订、执行过程进行控制。

2 范围

适用于院科研与开发、技术服务、建筑设计项目合同的控制。

3 职责

- 3.1 发展与经营管理部负责合同的管理。
- 3.2 科研技术部负责组织科研与开发项目合同的评审与监控。
- 3.3 项目执行部门负责合同的执行与监控。

4 工作程序

4.1 合同分类

1) 一类项目:

- A. 国家、部、省级重大科研项目。
- B. 处理工程建设项目中重大技术疑难问题的项目;
- C. 在境外承担的项目;
- D. 实施技术攻关的项目;
- E. 合同金额 50 万元以上的技术服务项目、合同金额 100 万元以上的建筑设计项目、大型建筑设计项目。

2) 二类项目: 一类项目以外的项目。

4.2 合同信息的识别



发展与经营管理部/科研技术部/项目执行部门采用会谈、电话等方式识别顾客对项目的需求，并将其明确在项目合同中。

4·3 合同的评审

4·3·1 合同评审内容

1) 顾客的要求是否都已明确。

2) 合同中各项条款如有与顾客要求不一致或者有分歧的，是否都已解决。

3) 对满足合同中每项条款的技术能力、组织方式、按期交付等能力，是否都已得到有关部门的确认。

4) 合同条款的合法性。

5) 对本院确定的任何附加要求。

4·3·2 合同评审的方式及要求

4·3·2·1 一类项目：采用会议评审，科研与开发项目由科研技术部组织，技术服务、建筑设计项目由发展与经营管理部组织，相关部门参加。会议组织部门填写《合同会议评审表》，交院长审批。

4·3·2·2 二类项目：会签评审。

1) 技术服务、建筑设计项目合同由发展与经营管理部组织评审。

合同金额 5 万元及以上的项目以及合同金额 5 万元以下但技术难度较大、社会影响较大的项目，由项目负责人、项目执行部门负责人、发展与经营管理部负责人评审签字后，交分管院领导审批。

合同金额在 5 万元以下的项目，由项目负责人、项目执行部门负责人、发展与经营管理部负责人评审。



评审意见记录在《合同会签表》上，采用委托书（项目金额 2 万元及以下的项目）的项目，可将评审意见记录在委托书上。

2) 科研与开发项目合同由科研技术部组织评审，按照《科研与开发控制程序》执行，并记录在《科研与开发项目合同会签表》上。

4·4 合同的签章及管理

合同评审以后，发展与经营管理部负责合同的签章，登记，并将合同主要信息传递至相关职能管理部门。合同评审记录及合同有效文本由发展与经营管理部保存，具体按《质量记录控制程序》执行。

4·5 合同的执行与监督

4·5·1 科研与开发项目合同的执行与监督按《科研与开发控制程序》执行。

4·5·2 对于技术服务、建筑设计项目，项目实施部门应按合同约定认真履行，并负责合同实施的监控。如需要变更合同，应与顾客协商一致。合同的变更按照本程序 4·6 条执行。

4·5·3 发展与经营管理部采取定期抽查的方式，对建筑设计、技术服务项目合同履行情况进行监督。

4·6 合同的修订

当合同履行条件发生变化，需要对合同进行修订时，经与顾客协商一致，可对合同进行修订。修订后合同的签发程序同原合同签发程序一致，合同修订信息应传递到所有相关人员。

5 相关文件

5·1 《质量记录控制程序》(SIBR-QP03-2008)



5·2 《科研与开发控制程序》(SIBR-QP08-2008)

6 质量记录

6·1 《合同会议评审表》(SIBR-QR07-1)

6·2 《合同会签表》(SIBR-QR07-2)

6·3 《科研与开发项目合同会签表》(SIBR-QR07-3)

编制:

审核:

批准:



科研与开发控制程序

1 目的

对科研与开发过程进行有效控制，确保科研与开发项目质量实现预定的目标。

2 范围

适用于科研与开发项目实施过程的控制和管理。

3 职责

- 3·1 科研技术部负责科研与开发项目的管理与监控。
- 3·2 业务部门负责组织本部门科研与开发项目的实施。
- 3·3 项目负责人负责项目的实施。

4 工作程序

科研与开发项目工作流程：

立项可行性调查→立项申报→项目实施→成果鉴定→成果登记→资料归档。

4·1 项目分类

一类项目为国家、部、省级重大科研计划的项目；一类项目以外的科研与开发项目均列为二类项目。

4·2 立项可行性调查



4.2.1 项目负责人组织项目成员对拟立项的科研与开发项目进行调查研究,编写项目可行性报告。

4.2.2 项目所在部门主任工程师负责可行性报告的初步审核。

4.2.3 科研技术部组织对可行性报告进行审查或论证。

4.3 立项申报

4.3.1 项目负责人按照审查或论证通过的可行性研究报告编制科研与开发项目的立项申请书。

4.3.2 项目所在部门的负责人负责项目组人员组成、分工和项目所需工作条件的协调与配备。

4.3.3 科研技术部组织对立项申请书的审查、审批。项目所在部门主任工程师负责一类项目的初审,二类项目的审核。分管院长负责一类项目的审核,二类项目的批准;院长负责一类项目的批准。

4.3.4 科研技术部对通过审查的项目负责组织立项申报。申报经批准后,负责组织完善项目合同书或项目任务书。

4.3.5 一类项目的合同评审以会议评审方式进行,会审通过后由项目负责人、项目执行部门负责人、科研技术部负责人评审签字后,交分管院领导审批。

二类项目的合同评审以填写合同会签表的方式进行。由项目负责人、项目执行部门负责人、科研技术部负责人评审签字后,交分管院领导审批。

4.3.6 院科技基金项目的立项程序按《四川省建筑科学研究院科技基金项目管理暂行办法》进行。



4·4 项目实施

项目实施按以下步骤进行:

项目实施方案设计→试验室试验→计算分析→试点应用考核→撰写科研与开发报告

4·4·1 项目负责人应编制项目实施计划书,计划书应明确:项目的主要研究/开发的内容和预期目标、研究/开发的关键技术和拟采取的技术路线、各阶段的目标与实践计划、参与人员的职责等。

4·4·2 项目所在部门主任工程师应对项目计划书进行初审。

4·4·3 科研技术部组织对计划书的审查、审批,并负责按照计划书对项目实施过程进行监控。项目所在部门主任工程师负责一类项目的初审,二类项目的审核。分管院长负责一类项目的审核,二类项目的批准;院长负责一类项目的批准。

4·5 项目的变更

在项目实施过程中,由于各种原因导致项目内容或实施周期发生变更时,项目负责人应根据变更情况及时提出书面申请,科研技术部按照审批程序组织评审。涉及合同变更的应按《合同控制程序》执行。

4·6 项目的科研与开发报告一般由综合报告、试验及分析报告和工程应用报告三部分以及具有资格的科技查新单位出具的成果查新报告组成。

4·7 项目的科研与开发报告在进行技术鉴定前,科研技术部组织按照批

准程序进行逐级审查、批准。项目所在部门主任工程师负责一类项目



的初审，二类项目的审核。分管院长负责一类项目的审核，二类项目的批准；院长负责一类项目的批准。

4·8 项目的科研与开发报告经审查合格后，由科研技术部负责向项目委托方申请组织鉴定/验收。经项目委托方受理后，组织或授权鉴定/验收单位按照规定的程序进行成果鉴定/验收，并形成专家技术鉴定/验收意见。

4·9 项目实施过程中所需的科研试验仪器应按《监视和测量装置的控制程序》进行检校，未经检校的仪器设备不得使用。

4·10 科研与开发报告在各个阶段都应有一致的标识，以保持其可追溯性。项目执行部门负责项目实施过程中的标识和可追溯性。

4·11 科研与开发报告的防护、包装、交付。

4·11·1 项目实施全过程的资料由项目负责人负责收集、整理，由部门主任工程师审核后送科研技术部，科研技术部将项目组报送的资料与项目管理相关文件、质量记录等合并后移交院档案室。

4·11·2 科研与开发报告的包装、交付按规定由项目负责人负责实施。

5 相关文件

5·1 《合同控制程序》(SIBR-QP07-2008)

5·2 《监视和测量装置的控制程序》(SIBR-QP12-2008)

5·3 《质量记录控制程序》(SIBR-QP03-2008)

5·4 《四川省建筑科学研究院科技基金项目管理暂行办法》

6 质量记录



- 6·1 《技术资料审核表》(SIBR-QR08-1)
- 6·2 《实施计划书》(SIBR-QR08-2)
- 6·3 《科研与开发项目进度检查表》(SIBR-QR08-3)

编制:

审核:

批准:



采购控制程序

1 目的

对采购活动的全过程及供方实行有效控制,确保采购的产品、物资及外协服务符合规定的要求。

2 范围

适用于对本院科研与开发、技术服务、建筑设计所必须的设施、物资、外协服务采购活动的管理。

3 职责

- 3·1 物业管理部负责设施设备的采购管理。
- 3·2 发展与经营管理部负责采购合同以及外协采购管理。
- 3·3 各部门负责执行本部门所需二类物资及外协服务的采购。

4 工作程序

4·1 采购分类

4·1·1 物资采购

- 1) 一类物资: 单位价值在 2000 元以上的设备、仪器。
- 2) 二类物资: 一类物资以外的物资。

4·1·2 外协服务采购: 科研与开发、建筑设计、技术服务项目中需要的劳务、运输、设备租赁、配合等外协服务。

4·2 物资采购申请、批准及执行

4·2·1 一类物资由需求部门提出采购申请,填写《物资、设施购建申请表》,并报物业管理部。采购申请包括品名、规格、型号、生产厂家、数量、单价、技术标准、质量要求、验收条件、供货期限、



售后服务等内容。

4·2·2 物业管理部根据需求部门的申请,组织相关部门进行采购申请的评审,报院领导批准后,由需求部门执行采购。

4·2·3 二类物资由需求部门根据需要进行采购。其中仪器和设备采购完成后,由物业管理部审核,并对所购的检验、测量仪器和设备按《设施控制程序》进行管理。

4·3 采购合同的评审、签订及管理

4.3.1 物资采购合同,由物业管理部组织评审,填写《采购合同会签表》,交分管院领导批准。

4.3.2 技术服务、建筑设计项目外协服务合同,由发展与经营管理部组织评审,填写《外协服务合同会签表》,交分管院领导批准。科研与开发项目外协合同,由科研技术部组织评审,填写《科研与开发项目外协服务合同会签表》,交分管院领导批准。

4.3.3 发展与经营管理部负责采购合同签章,并保留合同文本及评审记录,同时将合同信息传递至相关职能管理部门。

4·4 采购物资的验收以及质量验证

物业管理部负责对一类物资及二类物资中的仪器、设备进行符合性验证。

4·5 供方评价及选择

4·5·1 采购部门对供方进行评价,填写《供方评价调查表》,物资采购《供方评价调查表》交物业管理部,外协服务《供方评价调查表》交发展与经营管理部。

4·5·2 物业管理部负责建立物资采购的《合格供方名册》。发展与



经营管理部负责建立外协服务《合格供方名册》。供方应具有质量管理体系、信誉优良、产品质量符合国家相关要求且能满足需要。

4·5·3 物业管理部、发展与经营管理部对《合格供方名册》每年进行一次重新评价。对不合格供方,及时从《合格供方名册》中注销。

5 相关文件

5·1 《设施控制程序》(SIBR-QP06-2008)

6 质量记录

6·1 《物资、设施购建申请表》(SIBR-QR09-1)

6·2 《供方评价调查表》(SIBR-QR09-2)

6·3 《合格供方名册》(SIBR-QR09-3)

6·4 《采购合同会签表》(SIBR-QR09-4)

6·5 《外协服务合同会签表》(SIBR-QR09-5)

6·6 《科研与开发项目外协服务合同会签表》(SIBR-QR09-6)

编制:

审核:

批准:



技术服务过程控制程序

1 目的

对技术服务过程进行有效控制,确保技术服务报告质量满足顾客的要求。

2 范围

适用于技术服务过程的控制和管理。

3 职责

3·1 生产管理部负责技术服务实施过程的管理,并负责相关资料的审查、归档。

3·2 各业务部门负责项目的组织与监控。

3·3 项目负责人负责项目的实施。

4 工作程序

4·1 技术服务项目信息的识别与策划

4·1·1 生产管理部根据合同要求对项目提出管理要求。

4·1·2 一类项目的实施部门应编制项目实施的质量计划书,并经主任工程师及授权批准人审核,院领导审批。

4·2 技术服务项目的实施

4·2·1 项目实施部门根据项目的要求确定具备相应资格的人员担任项目负责人,并负责项目所需资源的配置及过程监控。

4·2·2 项目负责人在项目的实施中应:

- 1) 负责组织具备相应能力的人员实施项目;
- 2) 明确实施人员的分工和职责,并对项目实施的技术、安



全要求进行交底；

3) 负责校核项目过程中所采集信息的真实性；

4) 负责对形成的技术报告进行初步审核。

4.2.3 项目参与人员应遵照相关技术、安全规程履行相应职责，并对所采集信息的真实性负责。

4.2.4 生产管理部对一类项目应实施过程监控。

4.3 在项目实施过程中任何与合同不符的重大变更均应按《合同控制程序》进行重新评审。

4.4 技术服务报告

4.4.1 项目负责人负责组织撰写技术服务报告并负责初步审核。初步审核包括报告的真实性和准确性、计算正确性、报告的文字格式以及原始记录完整性、是否满足合同要求等。

4.4.2 项目实施部门主任工程师/授权批准人负责报告的审核。审核的内容包括报告格式、结论正确性以及内容是否满足合同要求等。

4.4.3 授权批准人/院领导负责报告的批准。主要审查报告结论是否正确、恰当。

4.4.4 一类项目的技术报告由院领导批准；二类项目可由授权批准人批准。

4.5 标识和可追溯性

4.5.1 技术服务报告以及形成报告的各个阶段都应有一致的标识，以保持其可追溯性。

4.5.2 审核人和批准人均应保留相关的审核记录。

4.5.3 项目实施过程中使用的需要校检、标定的仪器、设备均应



具备可追溯性。

4·6 生产管理部定期组织对技术报告进行抽查,对报告的符合性、准确性进行评价。

4·7 顾客财产

项目实施部门应对顾客提供的财产进行标识、验证、保护和维护,填写《顾客财产记录表》。顾客财产一旦发生损坏、丢失或不适用的情况等,应及时报告顾客,并保持记录。

4·8 技术服务报告应按照统一的要求防护、包装、贮存。

4·9 技术服务报告交付时,生产管理部应进行登记,并保存记录。

5 相关文件

5·1 《合同控制程序》(SIBR-QP07-2008)

5·2 《质量记录控制程序》(SIBR-QP03-2008)

6 质量记录

6·1 《技术服务报告审批表》(SIBR-QR10-1)

6·2 《顾客财产记录表》(SIBR-QR10-2)

6·3 《质量计划书》(SIBR-QR10-3)

编制:

审核:

批准:



建筑设计过程控制程序

1 目的

对建筑设计过程进行有效控制,确保综合设计文件满足规定及顾客要求。

2 范围

适用于建筑设计项目设计过程的控制和管理。

3 职责

3. 1 生产管理部负责建筑设计过程的控制管理。

3. 2 建筑设计部门负责项目的组织与监控。

3. 3 项目设计总负责人负责组织项目的实施。

4 工作程序

4. 1 项目设计信息的识别

4. 1. 1 生产管理部根据项目的规模与难度对设计部门提出管理要求。

4. 1. 2 设计部门对一类项目应编制质量计划书,并经部门负责人审核,院领导批准。

4. 1. 3 设计总负责人应就设计项目信息与顾客保持沟通,准确识别顾客的有关要求。

4. 2 设计项目的实施

4. 2. 1 设计部门根据设计项目的规模与难度确定项目设计总负责人,并负责设计项目实施所需资源的配置与过程监控。

4. 2. 2 项目设计总负责人在项目实施中应:

1) 负责确定具有相应资格的人员担任项目专业技术负责人,并



对项目的实施提出总体要求。

2) 负责组织相关人员实施合同，并协调各专业之间的配合。

3) 负责在项目实施过程中与顾客的沟通。

4) 负责组织协调项目实施中所发生的各类设计变更、设计签证等技术性变更的实施。

4. 2. 3 设计项目专业负责人在项目实施中应：

1) 负责组织本专业人员实施项目专业设计。

2) 负责与其他相关专业负责人保持沟通，及时提供本专业的设计条件。

3) 负责本专业设计文件的审查。

4) 负责本专业设计文件的变更、签证等技术性变更的实施。

4. 2. 4 生产管理部对一类项目实施过程监督。

4. 3 在项目实施过程中，由于各种原因发生的合同非技术性变更，项目设计总负责人均应组织评审，并按《合同控制程序》进行审查和批准。

4. 4 建筑设计必须严格遵守国家有关技术性法规。

4. 5 设计文件的审核和批准。

4. 5. 1 项目专业负责人负责对已形成的设计文件进行初审。

4. 5. 2 各专业授权审核人负责对已通过初审的设计文件进行审核。

4. 5. 3 院领导/建筑设计所负责人签发通过审核的设计文件。

4. 5. 4 需要通过注册人员认可的设计文件应通过注册人员认可。

4. 6 项目设计过程中不合格项一旦出现，必须立即采取相应措施，即时解决，以保证设计项目的质量符合规定及顾客的要求，不合格项



的控制和改进执行《不合格品控制程序》及《改进控制程序》。

4. 7 标识及可追溯性

项目设计文件的在各个阶段都应有一致的标识,以保持其可追溯性。

4. 8 生产管理部定期组织对设计文件进行抽查,并对抽查结果作出评价。

4. 9 顾客财产

设计部门应对顾客提供的财产进行标识、验证、保护和维护,填写《顾客财产记录表》。顾客财产一旦发生损坏、丢失或不适用的情况等,应及时报告顾客,并保持记录。

4. 10 设计文件的防护、贮存和包装

4. 10. 1 设计项目实施过程中,设计部门应指定专人负责对设计文件及相关资料的保管;项目竣工验收后设计部门按《质量记录控制程序》规定移交院办公室。

4. 10. 2 设计文件的包装样式由生产管理部统一制定,如顾客对包装有特殊要求时,应按合同执行。

4. 8 设计文件交付时,生产管理部应对设计文件的主要信息进行登记,并保存记录。

5 相关文件

5.1 《合同控制程序》(SIBR-QP07-2008)

5.2 《质量记录控制程序》(SIBR-QP03-2008)

5.3 《不合格品控制程序》(SIBR-QP15-2008)

5.4 《改进控制程序》(SIBR-QP17-2008)



6 质量记录

- 6.1 《顾客财产记录表》(SIBR-QR10-2)
- 6.2 《设计修改补充通知单》(SIBR-QR11-1)
- 6.3 《设计审核记录表》(SIBR-QR11-2)

编制:

审核:

批准:



监视和测量装置的控制程序

1 目的

对试验及检测设备等监视和测量装置进行有效控制, 确保试验及检测的精度、能力和结果的有效性。

2 范围

适用于本院的试验及检测设备的控制。

3 职责

- 3·1 物业管理部负责试验及检测设备的实物管理。
- 3·2 生产管理部负责试验及检测设备的状态管理。
- 3·3 各业务部门负责试验及检测设备的检定校准, 并负责设备的日常维护和保养。

4 工作程序

- 4·1 物业管理部按《设施控制程序》的要求对各类试验及检测设备进行管理。
- 4·2 各业务部门根据需要, 按《采购控制程序》的要求进行试验及检测设备采购。
- 4·3 各业务部门根据实际使用情况编制在用试验及检测设备清单及《试验及检测设备检定校准周期表》, 并报生产管理部备案。
- 4·4 生产管理部负责督促检查各业务部门在用设备的检定校正。
- 4·5 初次校准
 - 4·5·1 经验收合格的试验设备和检测设备, 由使用部门负责



送法定计量部门检定校准后方可投入运行,并在设备上表明其状态的标识;准确记录设备名称、编号、检校日期、有效日期、管理人等。

4·5·2 对于没有国家检定标准的试验和检测设备,使用部门可根据产品说明书及有关资料,编写自行校准方法。

4·6 周期校准。

4·6·1 各业务部门依据《试验及检测设备检定校准周期表》和对设备的校准需求,负责组织送法定计量部门检定校准。

4·6·2 检校合格的设备必须以《合格》(绿色)标签为标识,标明有效期,对检校不合格的设备以《停用》(红色)标签为标识,经修复后重新送法定计量部门检定校准。

4·7 设备的使用、维护和管理。

4·7·1 设备的使用者,应严格按照其使用说明书和操作规程使用设备,使设备的精度和能力与要求一致,使用后对设备应进行适当的维护和保养,防止发生失效和偏离。

4·7·2 在使用设备前,应按设备操作要求检查该设备是否工作正常,是否在检校有效期内。

4·7·3 设备使用者在设备的搬运、维护和管理过程中,要严格遵守其使用说明书和操作规程的要求,防止损坏和失效。

4·7·4 设备使用部门对设备的使用及维护、保养应有详细记录,并妥善保管。

4·8 试验及检测设备偏离检校状态的控制。

4·8·1 一经发现设备偏离检校状态时,应立即停止其工作。业务部门负责人应组织追溯该设备使用的过程及项目流向,评价以往的有



效性, 对设备故障进行分析、维修、检校, 使其恢复可持续运行。

4·8·2 对无法修复或不能使用的设备, 按《设施控制程序》的规定进行报废处理。

4·9 设备使用人员应按设备操作要求经培训后方可上岗操作。

5 相关文件

5·1 《设施控制程序》(SIBR-QP06-2008)

5·2 《采购控制程序》(SIBR-QP09-2008)

6 质量记录

6·1 《试验及检测设备检定校准周期表》(SIBR-QR12-1)

6·2 《合格》(绿色)

6·3 《停用》(红色)

编制:

审核:

批准:



顾客沟通过程控制程序

1 目的

通过与顾客沟通、处理顾客抱怨/投诉、调查顾客满意度等工作，了解顾客的需求及期望，以持续改进科研与开发、技术服务、建筑设计工作质量，更好地为顾客服务。

2 范围

适用于院科研与开发、技术服务、建筑设计项目中与顾客沟通过程的控制。

3 职责

3·1 发展与经营管理部负责建筑设计、技术服务项目的顾客沟通工作、组织处理顾客抱怨/投诉及顾客满意信息的调查与汇总。

3·2 科研技术部负责科研与开发项目的顾客沟通工作。

3·3 项目执行部门负责识别顾客需求、在项目执行中与顾客沟通、协助顾客满意信息的调查工作。

4 工作程序

4·1 顾客需求的识别

项目执行部门/发展与经营管理部/科研技术部识别顾客需求，并将顾客需求明确在项目合同中。

4·2 项目执行过程中，项目执行部门保持与顾客的沟通和联系，当不能按合同履行时，应与顾客协商一致。需要合同变更，应按《合同控制程序》修订合同。



4·3 顾客抱怨及投诉处理

4·3·1 接到顾客对于技术服务、建筑设计项目的抱怨/投诉信息后,发展与经营管理部根据抱怨/投诉的事项,填写《顾客抱怨/投诉处理表》,及时送到项目执行部门、生产管理部/科研技术部。

4·3·2 项目执行部门在接到《顾客抱怨/投诉处理表》后,应着手调查问题的所在,分析原因,确定处理方案并实施。

4·3·3 生产管理部负责监督顾客抱怨/投诉处理方案的实施。

4·3·4 发展与经营管理部跟踪顾客抱怨/投诉处理过程,并将处理结果回复顾客。

4·3·5 顾客抱怨/投诉的处理工作情况应记录在《顾客抱怨/投诉处理表》中,由发展与经营管理部保存。

4·4 顾客满意信息的调查、统计

4·4·1 发展与经营管理部应根据建筑设计、技术服务项目的特点,策划调查的内容。

4·4·2 一类项目,发展与经营管理部组织顾客回访工作,听取顾客关于项目服务态度、服务质量方面的意见和建议,并保留回访记录。

4·4·3 二类项目,发展与经营管理部采取抽样调查的方式,采用《顾客满意度调查表》了解顾客满意信息。

4·4·4 发展与经营管理部定期汇总、统计收集到的顾客满意信息,并将其反馈至相关部门。

5 相关文件

5.1 《合同控制程序》(SIBR-QP07-2008)



6 质量记录

- 6·1 《顾客抱怨/投诉处理表》(SIBR-QR13-1)
- 6·2 《顾客满意度调查表》(SIBR-QR13-2)

编制:

审核:

批准:



内部审核程序

1 目的

检查和评价质量管理体系运行的效果是否符合 ISO9001: 2000 标准及院质量管理体系文件的要求, 是否得到有效地保持、实施和改进。

2 范围

适用于质量管理体系所覆盖的所有区域和所有要求的内部审核。

3 职责

3·1 管理者代表负责审批《内审实施计划》及《质量管理体系内审报告》; 任命内审组长; 协调内审工作的实施。

3·2 生产管理部负责内审的策划, 负责内审会议的签到和记录。

3·3 内审组长负责组织实施内审工作, 编制《内审实施计划》及编写《质量管理体系内审报告》。

3·4 内审员负责编制《内审检查表》, 按分工完成内审工作, 填写《不合格项报告》。

3·5 被审核部门负责人应配合内审工作的实施, 对不合格项予以确认, 并按要求及时采取纠正、预防措施。

4 工程程序

4·1 年度内审策划

4·1·1 生产管理部根据内审工作要求和院质量工作状况, 负责策划全年内审方案, 确定内审的范围、频次和方法。

4·1·2 每年至少进行一次内部审核, 间隔时间不超过 12 个月。若发生以下情况, 经管理者代表批准可增加内审频次。



- 1) 组织机构、管理体系发生重大改革与变动;
- 2) 出现重大质量事故, 或顾客对某一环节连续投诉;
- 3) 法律法规及其它外部要求的重大变更;
- 4) 其它必要时。

4.2 内审前的准备

4.2.1 管理者代表任命内审组长。

4.2.2 内审组长根据年度内审的策划, 负责编制本次《内审实施计划》、组建内审组, 报管理者代表审批。内审实施计划的编制应考虑以往审核的结果及过程、区域的状况和重要性, 主要内容包括:

- 1) 内审目的、范围、方法和依据;
- 2) 内审的工作安排;
- 3) 内审组成员;
- 4) 内审时间、地点;
- 5) 受审核部门及内审要点。

4.2.3 内审组成员作好与内审内容有关的准备工作, 收集、熟悉《质量手册》和与质量活动有关的程序文件、管理文件和作业文件, 按部门质量管理过程的顺序、结构和相互关系编制《内审检查表》。

4.2.4 《内审实施计划》应于内审前 15 天发放到受审核部门, 受审核部门对内审时间及安排如有异议, 应在内审前 7 天通知内审组长。

4.2.5 内审员应经质量管理体系认证机构培训, 考试合格后方可担任。内审员由与受审核部门无直接关系的人员担任。

4.3 内审的实施



4.3.1 首次会议

- 1) 参加人员: 院领导、内审组成员及受审核部门负责人。
- 2) 会议要求: 内审组长主持会议, 生产管理部负责会议记录和会议签到。
- 3) 会议内容: 由组长介绍内审目的、范围、依据、方式、内审组成员、内审日程安排及其它有关事项。受审核部门负责人澄清不明确的问题。

4.3.2 现场审核

内审员按照《内审实施计划》的安排, 根据《内审检查表》, 对受审核部门进行现场审核, 对质量管理体系运行情况进行客观公正的评价, 将审核结果详细记录在检查表中。

4.3.3 现场审核后, 内审组长召开会议, 综合分析检查结果, 依据标准、体系文件及有关法律法规的要求, 确定不合格项, 并取得受审核部门负责人的确认。

4.3.4 内审组长填写《不合格项分布表》, 记录不合格项分布情况。

4.4 末次会议

4.4.1 参加人员、会议要求同首次会议。

4.4.2 会议内容: 内审组长重申内审目的, 由内审组宣读不合格项报告, 通报内审情况及结果, 提出完成纠正措施的要求及日期。

4.5 内审报告

4.5.1 现场审核一周内, 内审组长完成《质量管理体系内审报告》, 交管理者代表审批。

4.5.2 内审报告内容



- 1) 内审目的、范围、方法和依据;
- 2) 内审组成员, 受审核的区域;
- 3) 内审计划的实施情况;
- 4) 不合格项分布数量及严重程度;
- 5) 存在的主要问题分析; 对质量管理体系有效性、符合性适宜性的结论及今后应改进的方面。

4.5.3 生产管理部负责发放《质量管理体系内审报告》至受审核部门, 并将内审结果作为院管理评审输入信息。

4.6 纠正和预防措施实施和验证。

4.6.1 被审核部门根据《不合格项报告》, 制定纠正和预防措施后, 经管理者代表审批后按规定时间完成, 具体按《改进控制程序》执行。

4.6.2 内审员负责对纠正和预防措施执行情况和效果进行跟踪验证。

4.7 内审所形成的记录按《质量记录控制程序》执行。

3 相关文件

5.1 《质量记录控制程序》(SIBR-QP03-2008)

5.2 《改进控制程序》(SIBR-QP17-2008)

6 质量记录

6.1 《内审实施计划》(SIBR-QR14-1)

6.2 《内审检查表》(SIBR-QR14-2)

6.3 《不合格项报告》(SIBR-QR14-3)

6.4 《质量管理体系内审报告》(SIBR-QR14-4)



- 6·5 《内审不合格项分布表》(SIBR-QR14-5)
- 6·6 《会议记录》(SIBR-QR04-3)
- 6·7 《会议签到表》(SIBR-QR04-4)

编制：

审核：

批准：



不合格品控制程序

1 目的

对项目实施过程中出现的不合格品/项进行有效控制,防止不合格品的非预期使用,确保其不流入下道工序或交付。

2 范围

适用于项目实施过程中的不合格品/项的控制和处理。

3 职责

- 3·1 生产管理部负责项目不合格项或缺陷的汇总、分析。
- 3·2 物业管理部负责组织设施、设备采购不合格品的识别和控制。
- 3·3 各部门负责人负责本部门出现的不合格项或缺陷的统计和分析,并组织对不合格项的处置实施跟踪验证。
- 3·4 项目负责人组织有关人员不合格项进行识别和控制,并组织有关人员予以纠正。

4 工作程序

4·1 不合格项分类

- 4·1·1 采购的不合格项包括采购的设施、设备与合同约定不同;
- 4·1·2 项目实施过程的不合格项包括技术文件形成过程中存在的项目实施内容与合同约定不相符;引用规范、标准失误;技术方案、试验及分析有明显错误;文句、符号、用词用字有明显错误。
- 4·1·3 技术文件的不合格包括技术文件内容与合同约定不相符;引用规范、标准失误;技术方案、试验及分析有明显错误。

4·2 不合格项的控制



4·2·1 不合格项的识别和记录。各项目实施部门在项目实施过程中,对出现的不合格项予以识别,对发现的问题和提出的审查意见在《技术资料审核表》/《技术报告、资料审查表》中作好记录。物业管理部依据验收结果对设施、设备采购的不合格品组织识别。

4·2·2 不合格项的评审

项目实施过程中,由审核人对所发现的问题提出评审意见。物业管理部对采购的不合格品提出评审意见。

4·2·3 不合格项的处置

1) 对报告中的不合格项,由审核人员提出修改意见。相关项目负责人按照修改意见进行修改和纠正。

2) 对采购的不合格品,由物业管理部负责按照合同约定进行处置。

4·2·4 不合格项实施纠正后,审核人员应再次进行验证,在确认不合格项得到有效纠正并满足要求后予以确认。在问题未得到有效解决的情况下,不得让步放行。

4·3 项目交付或开始使用后发现不合格项由生产管理部负责对不合格项或异议进行复查、审核,并按《改进控制程序》制定纠正措施予以纠正。

4·4 各部门负责人应不定期将项目审核中发现的不合格项或缺陷汇总到生产管理部,由生产管理部进行汇总分析后,按《改进控制程序》执行。

4·5 各级识别、处置意见应予以记录,并按《质量记录控制程序》予以保持。



5 相关文件

- 5·1 《改进控制程序》(SIBR-QP17-2008)
- 5·2 《质量记录控制程序》(SIBR-QP03-2008)
- 5·3 《采购控制程序》(SIBR-QP09-2008)

6 质量记录

- 6·1 《技术服务报告审批表》(SIBR-QR10-1)
- 6·2 《纠正和预防措施处理单》(SIBR-QR15-1)
- 6·3 《不合格项报告》(SIBR-QR14-3)

编制:

审核:

批准:



数据分析控制程序

1 目的

通过系统地收集与分析数据,为质量管理体系持续改进提供客观信息。

2 范围

适用于质量管理体系运行中的数据收集、分析和处理。

3 职责

3·1 生产管理部负责对各部门数据分析结果进行汇总和监督检查,并负责对重要数据的抽查、分析与验证。

3·2 各部门根据质量管理体系运行的要求确定数据的收集、分析方法,并负责实施与验证。

4 工作程序

4·1 数据的来源

4·1·1 外部来源

- 1) 政策、法规、标准等;
- 2) 外部检查的结果及反馈;
- 3) 顾客的投诉和抱怨;
- 4) 市场信息和新技术发展方向。

4·1·2 内部来源

- 1) 日常工作如质量目标完成情况、项目实施的质量情况、内审



与管理评审报告及体系正常运行的其它记录;

2) 存在潜在的不合格, 如统计分析发现的问题, 纠正预防措施处理结果等;

3) 在重点抽查中收集的数据。

4·1·3 数据可采用已有的质量记录、书面资料、电子文档、声像设备、通讯等方式。

4·2 数据的收集、分析与处理。

4·2·1 生产管理部负责对各部门数据分析结果进行汇总和监督检查, 并负责对重要数据的抽查、分析与验证。

4·2·2 发展与经营部负责与顾客有关及对外协作服务的数据收集、分析与处理。

4·2·3 科研技术部负责科研与开发过程中的数据收集、分析与处理。

4·2·4 物业管理部负责与物资采购过程及设施环境有关数据的收集、分析、处理。

4·2·5 院办公室负责质量目标及与人力资源有关数据的收集、分析、处理。

4·2·6 各业务部门负责与本部门业务相关的数据的收集、分析, 并定期上报相关管理部门。

4·3 各部门根据实际需要确定数据分析方法。

4·4 生产管理部根据管理需要制订重点数据的收集、分析方法, 执行必要的抽查, 协助各部门解决发现的问题。



4·5 各部门对本部门的数据分析的相关记录,按《质量记录控制程序》进行有效管理与控制。

5 相关文件

5·1 《质量记录控制程序》(SIBR-QP02-2008)

6 质量记录

6·1 相关统计记录

编制:

审核:

批准:



改进控制程序

1 目的

采取有效的改进、纠正和预防措施，实施质量管理体系的持续改进。

2 范围

适用于改进、纠正和预防措施的制定、实施和验证。

3 职责

3·1 管理者代表负责对持续改进进行策划；负责监督和协调改进、纠正和预防措施的实施。

3·2 各相关职能管理部门参与对持续改进的策划，当出现存在和潜在的质量问题时，应发出相应的《纠正和预防措施处理单》，并跟踪验证实施效果。

3·3 各部门负责实施质量管理过程及项目实施过程中的改进、纠正和预防措施。

4 工作程序

4·1 持续改进的策划

4·1·1 院要达到持续改进的目的，就必须不断提高质量管理体系的有效性和适宜性，在实现质量方针和目标的活动过程中，追求对质量管理体系各过程的持续改进。

4.1.2 日常的改进

对日常改进的策划和管理执行本程序 4.2、4.3 条款。

4.1.3 较重大的改进



涉及对项目和实施过程的更改及资源需求的变化,在策划时应考虑:

- 1) 改进的目标和总体要求;
- 2) 分析实施过程的状况确定改进方案;
- 3) 实施改进并评价改进的结果。

4.1.4 管理者代表通过质量方针和目标的贯彻过程、审核结果、数据分析、纠正和预防措施的实施、管理评审的结果,确定需要改进的方面,组织各部门进行策划,制定改进方案,院长批准后,予以实施。

4.2 纠正措施

4.2.1 对于存在的不合格项应采取纠正措施,以消除不合格原因,防止不合格项再发生,纠正措施应与出现问题的影响程度相适应。

4.2.2 识别不合格

当出现下列情况时,应对质量管理体系各过程输出的信息进行识别:

- 1) 过程、产品质量出现较大问题时;
- 2) 管理评审发现存在质量管理体系不足时;
- 3) 对产品质量投诉时;
- 4) 审核中发现不合格时;
- 5) 设施、设备出现不合格时
- 6) 供方服务出现严重不合格时;
- 7) 不符合质量方针、目标或质量管理体系文件要求的情况。

4.2.3 原因分析、措施制定、实施与验证



当出现上述不合格的情况时,由相关职能部门填写《纠正和预防措施处理单》,确定责任部门;由责任部门制定纠正措施并实施。

4·2·4 每项纠正措施完毕后,相关职能管理部门进行跟踪验证,该部门负责人对相应的纠正措施的有效性进行评审,评审其能否防止类似不合格继续发生。

4·3 预防措施

4·3·1 各部门应识别潜在的不合格,并采取预防措施,以消除潜在不合格的原因,防止不合格发生,所采取的预防措施应与潜在问题的影响程度相适应。

4·3·2 识别潜在不合格

应及时重点分析如下记录,从中分析出潜在的不合格迹象和原因,以便及时了解体系运行的有效性,过程、产品、环境质量趋势及顾客的要求和期望;并在日常对体系运行的监督过程中,及时收集分析各方面的反馈信息。

1) 供方供货质量统计、项目质量统计、市场分析、顾客满意程度调查等;

2) 以往的内审报告,管理评审报告;

3) 纠正、预防、改进措施执行记录等。

4·3·3 发现潜在不合格情况时,根据其性质,由相关职能管理部门制定预防措施,并填写《纠正和预防措施处理单》。责任部门实施预防措施后,相关职能管理部门应跟踪验证其效果,评审能否防止不合格发生。

4.4 改进、纠正和预防措施实施控制和记录



4.4.1 在改进、纠正和预防措施的实施过程中,管理者代表负责配置必要的资源,协助分析原因和确定责任部门,并监督措施的实施过程。

4.4.2 相关职能管理部门应检查督促改进、纠正和预防措施的整改情况。逾期未能完成者,要报告管理者代表,组织责任部门进行原因分析,再次限期完成。

4.4.3 相关部门按《质量记录控制程序》作好改进、纠正和预防措施的相关记录。

5 相关文件

5.1 《质量记录控制程序》(SIBR-QP03-2007)

6 质量记录

6.1 《纠正和预防措施处理单》(SIBR-QR17-1)

6.2 《不合格项报告》(SIBR-QR14-3)

编制:

审核:

批准:



质量记录表格一览表

文件名称	序号	质量记录表格	编 号	管理部门	备注
文件控制程序	1	文件发放清单	SIBR-QR01-1	院办公室	
	2	受控文件清单	SIBR-QR01-2	院办公室	
	3	文件更改申请	SIBR-QR01-3	院办公室	
	4	收文处理单	SIBR-QR01-4	院办公室	
	5	文件借阅、复制申请	SIBR-QR01-5	院办公室	
	6	文件/记录销毁申请单	SIBR-QR01-6	院办公室	
	7	文件修改记录表	SIBR-QR01-7	院办公室	
电子文件控制程序	8	电子文件登记表	SIBR-QR02-1	科研技术部	
质量记录控制程序	9	归档目录	SIBR-QR03-1	生产管理部	
管理评审控制程序	10	管理评审计划	SIBR-QR04-1	生产管理部	
	11	管理评审报告	SIBR-QR04-2	生产管理部	
	12	会议记录	SIBR-QR04-3	生产管理部	
	13	会议签到表	SIBR-QR04-4	生产管理部	
人力资源管理评审控制程序	14	人员录用评定表	SIBR-QR05-1	院办公室	
	15	员工培训申请表	SIBR-QR05-2	院办公室	
	16	送外培训登记表	SIBR-QR05-3	院办公室	
设施控制程序	17	仪器设备明细分类台帐	SIBR-QR06-1	物业管理部	
	18	仪器设备入库验收单	SIBR-QR06-2	物业管理部	
	19	仪器设备登记卡	SIBR-QR06-3	物业管理部	
	20	仪器设备报废申请表	SIBR-QR06-4	物业管理部	
合同控制程序	21	合同会议评审表	SIBR-QR07-1	发展与经营管理部	
	22	合同会签表	SIBR-QR07-2	发展与经营管理部	



文件名称	序号	质量记录表格	编 号	管理部门	备注
	23	科研与开发项目合同会 签表	SIBR-QR07-3	发展与经营管理部	
科研与开发 控制程序	24	技术资料审核表	SIBR-QR08-1	科研技术部	
	25	实施计划书	SIBR-QR08-2	科研技术部	
	26	科研与开发项目进度 检查表	SIBR-QR08-3	科研技术部	
采购控制 程序	27	物资、设施购建申请表	SIBR-QR09-1	物业管理部	
	28	供方评价调查表	SIBR-QR09-2	物业管理部	
	29	合格供方名册	SIBR-QR09-3	物业管理部	
	30	采购合同会签表	SIBR-QR09-4	发展与经营管理部	
	31	外协服务合同会签表	SIBR-QR09-5	发展与经营管理部	
	32	科研与开发项目外协服 务合同会签表	SIBR-QR09-6	发展与经营管理部	
			仪器设备入库验收单	SIBR-QR06-3	物业管理部
技术服务过 程控制程序	33	技术服务报告审批表	SIBR-QR10-1	生产管理部	
	34	顾客财产记录表	SIBR-QR10-2	生产管理部	
	35	质量计划书	SIBR-QR10-3	生产管理部	
建筑设计过 程控制程序	36	顾客财产记录表	SIBR-QR10-2	生产管理部	
	37	设计修改补充通知单	SIBR-QR11-1	生产管理部	
	38	设计审核记录表	SIBR-QR11-2	生产管理部	
监视和测量 装置的控制 程序	39	试验及检测设备检定 校准周期表	SIBR-QR12-1	物业管理部	
顾客沟通过 程控制程序	40	顾客抱怨投诉处理表	SIBR-QR13-1	发展与经营管理部	
	41	顾客满意度调查表	SIBR-QR13-2	发展与经营管理部	
内部审核程 序	42	内审实施计划	SIBR-QR14-1	生产管理部	
	43	内审检查表	SIBR-QR14-2	生产管理部	
	44	不合格项报告	SIBR-QR14-3	生产管理部	



文件名称	序号	质量记录表格	编 号	管理部门	备注
	45	质量管理体系内审报告	SIBR-QR14-4	生产管理部	
	46	内审不合格项分布表	SIBR-QR14-5	生产管理部	
		会议记录	SIBR-QR04-3	生产管理部	
		会议签到表	SIBR-QR04-4	生产管理部	
不合格品控制程序		技术服务报告审批表	SIBR-QR10-1	生产管理部	
	47	纠正和预防措施处理单	SIBR-QR15-1	生产管理部	
		不合格项报告	SIBR-QR14-3	生产管理部	
改进控制程序		纠正和预防措施处理单	SIBR-QR17-1	生产管理部	
		不合格项报告	SIBR-QR14-3	生产管理部	

