

# 第一章

## 记录策划概述

### 一、记录策划的依据和要求

记录作为质量管理体系文件的组成部分，是阐明质量管理体系所取得的结果或提供质量管理体系所完成活动的证据的文件。它们是完成体系中相关程序文件和作业文件所规定的过程及其结果的证实材料。而程序文件和作业文件所规定的各过程，又是依据《质量管理体系要求》标准和结合组织的产品实际而发布的《质量手册》这一纲领性文件而制定的，它们必须符合标准要求，覆盖标准要求。在此前提下，还要与组织所提供产品的特点、所采用的过程方法，以及所采用的资源等具体运作相结合。这样才能真正地体现出标准是怎样要求的，就怎样策划质量管理体系过程；过程活动是怎样规定的，就怎样去实施；怎样实施的，就全面如实地记录在记录中，并在体系保持过程中求得持续改进。从这样的思路去展开，我们不难找出记录策划的依据和要求，这就是遵从标准要求，覆盖标准要求，结合组织实际，如实反映和体现体系的运作过程。

### 二、记录策划的步骤和方法

#### 1. 策划的步骤

记录策划，可分为以下三个步骤：

##### (1) 学习理解标准要求

深入学习理解和领会《质量管理体系 要求》标准，看标准相关章节和条款都提出了什么要求，结合组织所提供产品的特点，怎样运作才能满足标准规定的这些要求，怎样把满足标准要求的运作过程全面地以记录形式如实地记录和正确体现出来，记录中的栏目怎样依标准要求进行展开和确定下来等。这一系列问题，就是记录策划的基础。当这些问题得到完满回答之时，所需的记录也就水到渠成地策划出来了。有些组织的记录之所以不能全面覆盖和体现标准要求，溯源其程序和作业规定，也定会发现与标准要求有相悖之处。究其原因，还是对标准学习理解和领会不够。所以，基础要打好，即要把标准要求学熟、学透、学活、学够。这样不但对策划记录有益，而且对组织整个贯标工作，都能起到推动作用。

学习、理解和领会标准要求的做法，将在下面一节的策划示例里结合标准条款具体要求加以说明。

## (2) 确定记录需求

依据标准条款，看哪些条款要求需要提供过程及其结果的证据，在一特定的章节和条款中，看要求需要几张不同的记录，才足以完成这一章节和条款所需全面要证实的运作，并把所需不同的记录，按照标准要求的逻辑顺序依次列出，定下名称，按照章节条款号冠以编码。在确定记录的需求时，在满足标准要求的前提下，要尽量使记录的张数舍繁求简，设法提高记录的承载容量。在其证实性上，增强其利用效率。

在确定记录需求时，标准中各相关章节和条款有的明确提出“×××记录应予以保持（见 4.2.4）”或“保持×××的适当记录”（见 4.2.4）凡有这些要求的，必须要策划出相应所需的记录；而在标准提出的要求不是很明显，但在运作时也需要提供证实文件的条款，也需要组织予以注意。如“5.5.2 管理者代表”条款要求“最高管理者应指定一名管理人员……”，作为管理者代表，这虽没有明确要求需要记录，但这本身却需要提供最高管理者在何时指定何人，且这个人应是组织的管理人员作为管理者代表的指定证实文件并予签署。诸如此类需提供证实材料的要求，在标准中存在多处，在确定记录需求时，注意予以考虑，不可遗漏。

## (3) 列出应有栏目

记录的栏目，一般可由三部分组成：

第一部分：标准在特定的章节和条款中直接明确要求并需组织相关部门实地实施的栏目。这些栏目，构成每一张记录的核心内容。记录就是要回答对这些标准要求的核心内容逐项做到了没有，是怎样做到的，以及取得的效果怎样。这些都要在记录中予以体现，并使用标准语言为栏目命名，以利于对标准要求的符合性，为运作提供直观的指导。

第二部分：与标准要求相关的栏目。这包括记录表式大框以外的各项标识，如组织名称、记录的名称、记录的编码、编号和记录的保存部门和保存期限，以及多页记录的页码；另外包括记录表式中的与产品、运作、顾客、供方和本组织有关的信息的栏目。这些栏目的设置，是对记录核心内容栏目的支持和补充，也是记录栏目不可少的。

第三部分：体现职责权限和相互关系的栏目。如某项过程是由谁运作或主持的，某项过程是由哪些人参与的，某项过程是由谁审定的，某个文件是由谁拟制，又是经过谁批准其充分性和适宜性的等。这些栏目既然是体现职责权限和相互关系的，就需要这些相关人员对其所应负的职责进行签署和确认，体现领导层、管理层和作业层不同的权限和相应职责。做到不同层次的过程有人管，不同层次的运作有人负责。需要注意的是，在签署和确认后，不能忘记写明签署和确认的日期，写明年月日等。

## 2. 策划的方法

记录在策划方法上，可参照以下五个方面内容进行：

### (1) 合理布局 and 安排

将记录的所需栏目，进行合理布局 and 安排。将标准要求的核心内容栏目、相关内容栏目和体现职责权限内容的栏目等有机地组合起来。在布局安排和组合时，要注意便于操作和易于识别。也要注意事物发生发展的顺序和标准要求的逻辑顺序，使记录达到能全面反映过程

运作的真实，完成其作为证实文件的使命。

### (2) 进行评审

对已策划出的各个记录初稿，可由组织的管理者代表、贯标责任部门主管和经办人员，并吸收一定数量的作业者，参与其符合性、完整性、充分性、适宜性和可操作性的全面评审。评审过程中，同样要以标准要求和质量管理体系过程规定为依据，还要对记录中的栏目进行细致评审。必要栏目如果缺项，要予以补进；多余栏目或可有可无栏目，即行删除。评审中要在可操作性上，让直接参与作业的人员充分发表意见，因为他们是记录的运作者，如果记录的可操作性不好，首先殃及的就是他们。

### (3) 运作示范

在标准相关章节和条款所需的记录全部策划完成，并经过充分的评审后，可以少量地打印出记录的现行表式。责任部门应在此时分期分批地针对作业岗位进行相应的记录表式运作培训。简要向接受培训者介绍记录的策划依据和记录为什么要设那些栏目。培训中重要的一环，是要向接受培训者示范各记录中核心内容的运作和填写方法，即对标准各章节和条款要求的记录，结合组织运作实际，示范性地讲出正确运作和运作后正确填写出的记录的样张。使作业者不但能够做到正确运作，还能掌握每一张记录中的每一个栏目的填写要求和正确填写方法。记录运作示范的过程，同样是一次学习理解标准要求和体系过程规定的绝好机会，对质量管理体系的实施、保持和持续改进将会产生巨大的推动作用。

一些组织对记录策划后的运作示范，认识上可能存在差异，做法上可能存在困难。但可以说，这项重要的培训，会影响贯标工作是否能顺利进行、质量管理体系是否能达到预期效果这一大局。因为，贯彻实施标准本身，不是一项新事物，而且是一场新旧两种质量管理意识，新旧两种质量管理模式的巨大撞击，也可以说是一场改变人们意识的革命。在市场经济的风口浪尖中，组织就是应该在提高满足顾客要求意识上多动脑筋。改变意识要靠培训，靠教育，靠灌输。记录的策划和运作搞扎实了，将会使组织开始便受益且会永远受益。

### (4) 动态管理

动态管理是对记录在运作过程中策划的延续，也是对记录实施、保持过程中的持续改进。记录既然是质量管理体系文件的组成部分，自然也需要利用标准要求中的自我完善机制不断更新和修订。组织可通过内外部审核、预防和纠正措施、作业者的信息反馈以及组织内就质量管理体系的内部沟通等渠道，不断地对记录的数量、表式、栏目、运作和填写进行完善、补充和调整。通过这样的动态管理，才会使记录的功能达到尽善尽美，使质量管理体系的运作做到精益求精，使组织通过对各过程运作的不断改进，而获得更大的增值，从而创造出更大的效益。

### (5) 保留补充

保留补充是指在按标准要求策划全新的记录的同时，也不能全部舍掉组织及其各部门正在使用的现行的“老”记录。对这部分记录，组织应进行一次较全面的清理和登记，并对其进行一次评审。如果这些记录中，有的是符合标准要求核心内容且完全可以体现出适用性的记录，就可以将其予以保留，纳入体系，给予适当编码。有些记录虽不完全符合标准要求，但可以将其改进和补充完善，符合使用后，也可以将其保留下来，纳入体系，给予编码。至

于有的记录完全与标准要求不符，就只有舍去不用了。以上组织正在使用记录的三种情况，每个组织可能都存在，如物资、合同、台帐、建筑工程项目的隐蔽工程记录、提供服务的组织的票据和单据、过程运作记录等。这部分记录由于作业者已运作和填写习惯，它们更有可操作性，更便于运作和填写。总之，对这部分记录的取舍原则，主要还是要看其是否符合和满足标准要求。

### 三、记录策划示例

现以《质量管理体系 要求》标准中“7.2.2 与产品有关的要求的评审”条款为例，作为记录策划示例。

按照策划的三个步骤介绍如下：

#### 1. 理解标准要求

标准条款原文：

##### 7.2.2 与产品有关的要求的评审

组织应评审与产品有关的要求。评审应在组织向顾客作出提供产品的承诺之前进行（如：提交标书、接受合同或订单及接受合同或订单的更改），并确保：

- a) 产品要求得到规定；
- b) 与以前表述不一致的合同或订单的要求已予解决；
- c) 组织有能力满足规定的要求。

评审结果及评审所引起的措施的记录应予保持（见 4.2.4）。

若顾客提供的要求没有形成文件，组织在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认。

若产品要求发生变更，组织应确保相关文件得到修改，并确保相关人员知道已变更的要求。

注：在某种情况下，如网上销售，对每一个订单进行正式的评审可能是不实际的。而代之对有关的产品信息，如产品目录、产品广告内容等进行评审。

据以上标准条款可知，这是 1994 版 ISO 9001 标准中“4.3 合同评审要素”要求向深层次广范围的扩展。这一条款是体现组织自我保护且对顾客要求极负责任的条款。这一条款，只适用于组织向顾客提供产品的销售合同或订单。组织经过产品要求的评审，完全明了和理解顾客在招标书、合同或订单中对产品的各项要求。组织和顾客双方对产品有关的要求已完全达成共识，不存在任何悬而未决之处。这样就能确保组织如期兑现合同内容，以增强顾客满意。同时防止在组织履行合同过程中，由于双方对合同或订单理解不一致或其本身就存在漏洞而发生分歧，影响组织提交产品的信誉，也防止给双方，特别是给组织造成不应有的损失。

从以上标准中，应确定哪几个所需的记录呢？依据标准要求：

(1) 组织应评审与产品有关的要求，且评审应在向顾客作出提供产品的承诺之前进行。评审应确保做到该标准条款的 a)、b)、c) 三点内容，还要保持评审结果及评审所引起的措施的记录。这里需不需要策划一张《产品要求评审记录》呢？需要。否则，对标准这一要求

的实施，就提供不出证明文件。

(2) 在顾客提供的要求没有形成文件，组织在接受顾客要求前，应对顾客要求进行确认。这就需要策划一张《顾客要求确认记录》。比如，顾客打来电话，提出对产品有关的要求。作为组织出于自我保护的需要，你不能就此答应满足顾客要求。组织要考虑，顾客是真是伪，提出的产品要求因没有形成文件是否全面正确，需要进行核实。这就必须履行顾客对其产品要求进行确认的手续，免得事后发生纠纷。这种确认是十分必要的证实材料。

(3) 在产品要求发生变更时，组织应确保相关文件得到修改，并确保相关人员知道已变更的要求。这就需要策划一张《产品要求变更记录》。使组织和顾客对产品要求变更内容达成共识，以利更好地实施合同，并对变更内容提供出相应的证据。

(4) 在标准要求中，有些要求需要组织建立相关内容的清单或台帐，以便对总的情况进行了解和便于管理。在对产品要求进行评审的同时，组织就可考虑建立一份《产品合同或订单台帐》。这除了便于组织进行合同或订单登记管理外，在组织接受内外部质量管理体系评价和审核时，也可作为从中抽取样本的依据。

## 2. 确定记录需求

根据对标准“7.2.2 与产品有关的要求的评审”条款的学习理解和分析，便可确定对记录的需求。

为了叙述和对记录运作、控制和管理的方便，将所需求的记录均予以编码。有关编码等记录的标识，将在以后章节予以介绍。

所需的记录有：

- (1) 7.2.2C—1 《产品合同或订单台帐》
- (2) 7.2.2C—2 《产品要求评审记录》
- (3) 7.2.2C—3 《顾客要求确认记录》
- (4) 7.2.2C—4 《产品要求变更记录》

以上四个记录对于标准 7.2.2 条款要求能全部覆盖和满足吗？答案应是肯定的。

将清单或台帐等列在首位，是为便于今后运作和审核抽样。

## 3. 列出应有栏目

列出前述四种类型记录所需的栏目。为了以后的叙述，示范说明时易于将每个不同栏目加以区分，将每一个栏目前在叙述时标以 、 、 .....序号，而记录表式每一栏目后也标以同样序号，便于对栏目运作予以说明。

现以 7.2.2C—2 《产品要求评审记录》为例，策划并列出产品要求评审时所需栏目。

- (1) 列表式大框外的 7 种标识性的栏目

- a. 组织名称；

- b. 记录名称；
- c. 记录的编码；
- d. 记录的编号；
- e. 记录的保存部门；
- f. 记录的保存期限；
- g. 记录有关简要说明。

以上 7 种栏目内容，除了 g 以外，都是组织的质量管理体系中每一张记录都应具有的。

## (2) 列出表式大框内的所需栏目

合同或订单提供产品名称；

合同或订单编号；

顾客名称；

产品要求评审日期：年 月 日 时；

顾客联系人；

⑥ 合同或订单对产品主要要求；

⑦ 参加评审部门；

⑧ 对产品要求的评审意见；

⑨ 评审人签署；

⑩ 评审结论及评审引起措施；

⑪ 合同或订单签订日期：年 月 日 时；

⑫ 主持评审部门；

⑬ 主持评审人（签署及年 月 日）；

⑭ 批准（签署及 年月 日）；

⑮ 附件。

## 4. 合理布局 and 安排

将列出的栏目，进行组合和布局，策划出相应的记录表式（见表式 1）。

再以 7.2.2C—3 《顾客要求确认记录》为例，列出这张记录所需栏目：

顾客名称；

顾客（提供要求）信息方式；

顾客提供要求时间；

顾客提供要求人员；

提供产品要求的顾客电话；

⑥ 其他通讯方法；

⑦ 顾客提供产品要求的详细内容；

- ⑧获得信息人员签署(含 年 月 日 时 分);
- ⑨顾客对产品要求确认;
- ⑩顾同合同章或公章和确认人签署(年 月 日);
- ⑪部门负责人审定签署(含 年 月 日)。

将以上栏目进行合理布局安排,策划表式初稿(见表式 2)。

下面列出 7.2.2C—4 《产品要求变更记录》所需相关栏目如下:

- 合同或订单提供产品名称;
- 合同或订单编号;
- 顾客名称;
- 产品要求变更内容及评审结论;
- 相关文件修改情况之文件名称;
- ⑥相关文件修改情况之文件修改内容;
- ⑦变更信息传递记录之传递部门;
- ⑧变更信息传递记录之接收信息人签署;
- ⑨主持变更责任人(含 年 月 日);
- ⑩审定人签署(年 月 日);
- ⑪附件。

合理布局 and 安排,策划出表式初稿(见表式 3)。

最后是 7.2.2C—1 《产品合同或订单台帐》记录所需的栏目如下:

- 序号;
- 提供产品名称;
- 评审记录编号;
- 顾客名称;
- 签订日期;
- ⑥有无变更情况;
- ⑦预定交付时间;
- ⑧完成情况;
- ⑨备注;
- ⑩拟制人(签署并含 年 月 日);
- ⑪审批人(签署并含 年 月 日)。

对以上栏目合理布局,策划出表式初稿(见表式 4)。

产品合同或订单台帐的登记,往往会发生多页,这时的记录可在主页即第 1 页后增加续页,以满足需要。续页的表式初稿见表式 4 续。

(表式 1)

(组织名称)  
产品要求评审记录

编号：

编码：7.2.2C-2

合同或订单提供 产品名称①			
合同或订单编号②		顾客名称③	
产品要求评审日期④	年 月 日	顾客联系人⑤	
合同或订单对 产品主要要求 ⑥			
参加评审部门⑦	对产品要求的评审意见⑧	评审人签署⑨	
评审结论 及评审引 起的措施 ⑩			
合同或订单 签订日期⑪	年 月 日	主持评审部门⑫	
主持评审人⑬		批 准⑭	
附 件⑮			

保存部门：

保存期限 年

(表式 2)

(组织名称)  
顾客要求确认记录

编码：7.2.2C—3

编号：

顾客名称①		顾客信息方式②	
顾客提供要求时间③		顾客提供 要求人员④	
提供产品要求的 顾客电话⑤		其他通讯 方 法⑥	
顾客提供产品要求的 详细内容⑦			
获得信息人员签署⑧	年 月 日 时 分		
顾客对产品要求确认⑨	顾客合同章或公章⑩ 确认人签署 年 月 日		
部门责任人 签 署⑪			

保存部门：

保存期限 年

(表式 3)

(组织名称)  
产品要求变更记录

编码：7.2.2C-4

编号：

合同或订单提 供产品名称 ①							
合同或订单编号②		顾客名称③					
产品要求变更内容及评审结论④							
相关文件修改情况	文件名称⑤	<input type="checkbox"/> 补充合同	<input type="checkbox"/> 补充协议	<input type="checkbox"/> 其他文件：			
	文件修改内容⑥						
变更信息传递记录	传递部门⑦						
	接收信息人签署⑧						
主持变更责任人⑨	年 月 日			审定人签署⑩	年 月 日		
附 件 ⑪							

保存部门：

保存期限 年





## 第二章

# 记录的运作示范

质量管理体系的实施，是要将依据标准要求并覆盖标准要求所制定出的程序文件和作业过程的各项规定，切实地予以逐项完成，并应用记录，将体系的运作结果和活动一一作为证实材料记录下来。

记录策划的依据同样是标准相应条款的全部要求。因此，记录中相应栏目的核心内容，首先必须经过实地运作，才能符合标准和体系文件相应的规定要求；其次是要把运作过程和结果记录在相应的栏目内，才能证明运作已按标准和体系过程的要求，予以实现和完成。

所以，记录的策划与体系过程的策划，是同出一辙的。其运作也必须达到异曲同工，即必须由运作起始，而由证明文件圆满完成而告终。

记录的运作示范，仍以《质量管理体系 要求》标准第 7 章“7.2.2 与产品有关的要求的评审”条款为例，进行运作填写，并予以说明。

### 一、《产品合同或订单台帐》的运作

从给出的表式 4 看出，这是一张横式记录，其功用是将组织接受的产品合同或订单逐项地登记在台帐上，使组织的主管部门能够总览合同或订单的数量，以及签订日期和兑现情况，便于向最高管理者通报和审核时抽样。

7.2.2C—1 《产品合同或订单台帐》运作填写示范如下（见表式 4）：

（序号）：按合同或订单发生的顺序，分别依次填写 1, 2, 3……序号。

（提供产品名称）：填写组织向顾客承诺提供的产品名称。这种产品可以是机械设备或其零部件，也可以是某种应用软件或磁卡，也可以是某种钢的板材或线材和其他化工产品，也可以是某些如承接运输、房地产物业管理及商业金融服务项目等，即包含产品的四种类型及其组合。

（评审记录编号）：填写产品要求评审记录编号。每一份合同或订单都有其自身特定的编号，应予以登记。编号位于记录大框外右上角。

（顾客名称）：填写顾客名称的全称。

（签订日期）：填写出合同或订单签订的年月日。

⑥（有无变更情况）：合同或订单正式签订后或履行途中，如有变更则填“有”，否则填“无”。

⑦（预定交付时间）：可填合同或订单中写明的产品交付时间，也可填组织内控的产品交付时间。

⑧（完成情况）：填写将产品交付给顾客的时间。如“产品已按时交付”或“按时交付”或“已完成”均可。

⑨（备注）：此栏目是为注明特殊情况而设，如由于某种原因发生终止合同，当有合同变更时，交付不能如期兑现等可填入简况于备注栏目内。

⑩（拟制人，签署）：填写合同或订单分管人员姓名。

⑪（审批人签署并含年月日）：由合同或订单主管责任部门负责人审批签署姓名，并写明签署年月日。

组织与顾客签订的合同或订单是否需要建立台帐，要从组织所提供的产品特点和运作实际出发。铁路客运各路局每天不知要发送出多少旅客，每个旅客是一名顾客，其所持的车票便是一份特殊合同。顾客去餐厅就餐，享受一次服务提供，也算是履行一份合同。去商家购物，每购物一次也是发生一次购销关系。如此等等，实例不胜枚举。诸如此类的合同，是无法也不需要建立合同或订单台帐的。但大多数提供硬件、软件或流程性材料的组织，建立台帐还是需要的。

## 二、《产品要求评审记录》的运作

在谈及产品要求评审记录运作之前，组织有必要将产品要求所应包括的内涵予以明确。

顾客对产品的要求，应包括三个方面的内容：

（1）顾客明示的产品要求，这是指顾客规定的产品在功能、性能上的质量要求和产品的可用性、价格、及时交付和交付保护以及安装和操作培训等要求；

（2）习惯上隐含的潜在要求，也是组织为满足顾客要求所应承诺的。如产品重量要轻且耐用，餐饮服务业应考虑尽量减少顾客的等候时间，金融机构为顾客储蓄保密，航空航班发生延误时要向顾客通报原因等；

（3）顾客没有规定但国家强制性法律法规有规定的，如电工电子产品的安全标准、食品药品的卫生要求等以及压力容器设备及用具的安全要求等都是。

明确了产品要求的内涵，在产品要求评审或投标、签订合同或订单时，就能更全面地理解顾客要求。做到以顾客为关注焦点，增强顾客满意，从而为招徕更多的潜在顾客提供可能。

7.2.2C—2 《产品要求评审记录》的运作填写示范如下（参见表式 1）：

（合同或订单提供产品名称）：同于 7.2.2C—1 《产品合同或订单台帐》中的“提供产品名称”。

在运作填写过程中，凡组织提供的同一产品，在各章节的记录中涉及时，均应采用同一名称。在制定有提供产品名称简化索引或目录情况下，可以采用简称，使用简称时也应保持一致。

②（合同或订单编号）前已有述。

（顾客名称）：前已有述。

其他章节的记录在涉及同一顾客名称时，其顾客名称应保持一致。

（产品要求评审日期）：依标准要求，产品要求评审日期应在组织向顾客作出提供产

品的承诺之前，也就是应在进行投标或签订合同或订单之前进行。

当对顾客要求的某一产品投标而未能中标或未能签订提供产品的合同或订单时，虽已进行产品要求的评审，由于未能达成共识，所以不保留评审记录。

此栏目填写产品要求评审的年月日。如果顾客对产品要求的信息来自电话、电传或网上销售等，日期时间都要填，即填至年月日时分。

（顾客联系人）：是指顾客方具体提供产品要求的人员，是顾客方的代表。此栏目的设置，是为了方便就合同或订单等事宜与顾客的沟通。（见 7.2.3 顾客沟通）

⑥（合同或订单对产品的主要要求）：此栏目是要填写出组织与顾客双方在合同或订单中已达成共识的对产品要求的主要要目，以此作为产品要求评审的依据和对评审结论的对应。

⑦（参加评审部门）：是指参加评审的与提供相应文件、材料设备采购、产品制造或服务提供、监视测量和产品交付有关的责任部门名称。

⑧（对产品要求的评审意见）：填写组织各职能部门，在为提供顾客要求的产品过程中，在人、机、料、法、环等方面，经过对自身能力的权衡后，对确保实现合同或订单的承诺。如技术质量部填写：“确保文件、质检手段和准则到位”。供应部填写：“确保材料设备及时供应。”生产制造部填：“具备先进设备和人员完成产品制造。”等承诺内容。

⑨（评审人签署）：由评审承诺者签署确认，并填写签署年月日

⑩（评审结论及评审引起措施）：评审结论应阐明顾客提供的产品要求，经过组织评审后，是否达到了标准中 7.2.2 条款中要求的 a)、b)、c) 三个确保。评审引起措施是要说明在 a)、b)、c) 未能完全达到标准时，“组织”和“顾客”间是如何协调和采取怎样的措施后才可能达成一致共识的。其中的“顾客”和“组织”可分别填写顾客名称和“我公司”或“我所”、“我院”等。

⑪（合同或订单签订日期）：填写招标中标后所签合同或直接所签合同或订单上载明的签订日期（年月日）。

⑫（主持评审部门）：填写主持产品要求评审的责任部门。如产品销售部、海外贸易部、营销部等。

⑬（主持评审人）：具体组织评审事宜的人员姓名，该人员可以是部门负责人或是经管人员，由具体的质量职责是如何授权的而定。

⑭（批准）：批准人由组织规定的不同规模的产品应由哪一级批准而定。这一般在过程活动中有所规定。批准人签署并记下年月日。

⑮（附件）：一般情况下，产品要求评审记录后，应附有合同或订单的副本，此时可填：“附合同副本一份”。有些大型工程的合同，页数很多，不便附在评审记录后，此时可填：“合同见×××项目合同正本或副本”等。

不同的组织由于提供的产品不同，其产品要求评审的方式也不同。例如航空港是为顾客提供服务产品，其对顾客服务要求的评审与其他如硬件、软件和流程性材料产品要求的评审就迥然不同。当顾客购到特定航班机票后，在指定日期指定时间如约要求顾客办理候机手续：出示证件、三品和随身物品检查后，登机牌才算最后生效，允许登机，顾客才可享受服务提供。

同一组织由于所提供产品的数量、规模和复杂程度不同，其产品要求评审方式也会各异。如某建设工程公司在承包一水利电力工程前，就要对工程目标书组织各部门慎之又慎地进行产品要求评审，最后得出投标与否结论；但这个公司承接某学校校门和传达室改造工程时，对这一产品要求的评审就无需大动干戈，只需由经办人一人就可定夺。又如生产硬件产品的组织，产品已有合格品库存，顾客有要求时，其产品要求的评审过程也可大大简化。

因此，对产品要求的评审，其方式具有较大的伸缩和灵活性。不同的组织，应依据自己所提供产品的特点，结合实际选择运用。

### 三、《顾客要求确认记录》的运作

7.2.2C—3 《顾客要求确认记录》的运作示范如下（参见表式 2）：

（顾客名称）：填写同前述。

②（顾客提供要求信息方式）：如填电话、电传、网上购物等。

（顾客提供要求时间）：组织接到顾客提供产品要求的时间，要填写出年月日时分。

（顾客提供要求人员）：此栏目填写代表顾客提供产品要求信息的人员。如制造部张××，经办人王××。填写出真名实姓，以便对其提供产品要求进行确认时沟通。

（提供产品要求的顾客电话）：填写包括区号的顾客电话号码。以便联络沟通。

⑥（其他通讯方法）：如有电子信箱、网址、电传等，填上号码。如没有可不填。

⑦（顾客提供产品要求的详细内容）：要填写出顾客向组织索购产品的各项要求，如产品功能、性能要求、交付时间、价位以及与产品使用有关的附加要求等。

⑧（获得信息人员签署）：如顾客是以电话通讯方式索购产品并提供对产品的要求内容，那么谁接的电话，就要填谁的签署，记下年月日时分。以对所获信息负责和确认。

⑨（顾客对产品要求确认）：这是本记录的核心栏目。由于顾客提供的产品要求没有形成文件，是通过电话等通讯方式，索购产品并提出对产品的要求的，此“顾客确认记录”即成为合同或订单的替代文件。顾客无可非议地应在此记录上对自己提供产品要求的符合程度进行核实并加以确认，以作为接收组织提交产品的验收依据。同时又是组织向顾客交付产品的凭证，有此凭证，顾客不可对交付的产品无理拒收或否认其提供产品要求的行为。

顾客要求的确认方式可以是：

（1）补签合同或订单；

（2）当面对质，直接核实、确认并签署；

（3）传来传真文件，阐明产品要求等信息，文件应加盖有顾客确认的合同章或公章以及确认人签署（含年月日）。属于附件确认的，应在栏目内注明。

⑩（顾客加盖合同章或公章、确认人签署）：此栏目是为明确顾客对其提供产品要求的责任的正式确认。

⑪（部门责任人审定签署）：体现销售部门或更高一级领导对此顾客确认的认可。

如前所述，顾客要求确认记录，也要依据组织提供产品的特点，和质量管理体系的运作实际灵活地予以运用。

## 四、《产品要求变更记录》的运作

7.2.2C—4 《产品要求变更记录》是在合同或订单已经签订生效后，在实施过程中，或由于顾客的原因，或由于组织的原因，中途其合同或订单条款需要变更，而这种变更必须是双方取得一致、共同确认、并修改相关文件后方可有效。《产品要求变更记录》就是作为这种变更运作的客观证据。

依据标准要求，合同或订单变更的条款，在正式变更生效前，同样要对产品变更的要求进行评审，其评审结果同样要符合标准 7.2.2 中的 a)、b)、c) 三个确保，缺一不可。

7.2.2C—4 《产品要求变更记录》的运作和填写示范如下（参见表式 3）：

该记录表式中的 ①、②、 各栏目前已有述，不再重复。

（产品要求变更内容及评审结论）：依据合同或订单具体的产品要求变更来填写。填写前组织应对产品要求变更内容进行评审，使变更内容同样确保变更要求得到规定、双方在产品要求变更各项内容上均已达成一致，组织有能力满足变更内容的要求。

如果产品要求变更内容较多，记录栏目承载不下时，可以另附支持性文件。此时栏目中可记成：“变更合同编号为 ×××× 号 ×× 条款中 ×× 内容和 ×× 内容等（详见补充合同）变更条款已经过评审、形成文件、双方达成一致、组织能如期兑现变更内容。”

（相关文件修改情况之文件名称）：此栏目设有补充合同、补充协议和其他文件三个长方框，修改后的文件名称属于哪种便在长方框中填一“√”标识，其中“其他文件”栏可将文件名称写明。

⑥（相关文件修改情况之文件修改内容）：将此栏目与 栏目内容相对应，因此填写可填成：“产品要求变更、经过甲乙双方协商，制定 ××× 产品要求变更补充协议（或补充合同）协议 ××× 号见附件”等类似内容。

⑦（变更信息传递记录之传递部门）：由获得变更信息的相关部门填写部门名称。如技术质量部、供应部、制造部等。

⑧（变更信息传递记录之接收信息人签署）：相关部门谁接收的信息由谁签署。签署是责任的体现，即已签署，便代表了相关部门已经知道了产品要求变更的信息和在什么文件上变更了什么具体的内容，从而在自己管辖下的相关过程也要随之变更或调整，切忌形成只知其一而不知其二的现象发生、贻误和影响过程结果。

⑨（主持变更责任人）：一般主持产品要求变更事宜的为销售部门的负责人或由最高管理者中的某人承担，主持者进行签署（含年月日）。

⑩（审定人签署）：此栏目由相关的领导予以审定后签署并含签署年月日。

⑪（附件）：在此记录后，可附上经变更的相关文件。如“经变更后的补充合同文本附后”。作为“产品要求变更记录”的支持性文件。