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：杨兴明 陪同人员：杜星灿 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2022年04月8日 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | Q:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，从企业内部因素和外部因素两方面明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施，公司始终与优质企业合作，企业规范、专业的管理理念对公司的发展产生了潜移默化的影响，因而在合作过程中促进了公司的健康发展；公司成熟的运营模式，已得到客户的广泛认同。对公司有利、不利的内、外部因素有：相关法律法规对产品和服务要求的日趋严格，对环境保护、职业健康安全保护日趋完善，企业必须不断学习、深入贯彻、不断完善，确保适应变化的需要；关注国家、行业标准要求的变化，及时更新服务，确保满足市场需求；同行业竞争力度不断加大，要深入了解市场变化及客户个性化要求，积极应对市场竞争；国内经济发展增长因疫情降速，国家进行产业结构调整，相关市场领域将受到极大冲击，但国家加大民生工程的投入对组织的发展具有战略机遇；组织从事该行业多年，有十分丰富的管理经验和技术咨询人才，公司对团队建设和骨干培养十分重视；企业文化倡导为客户提供有亲和力的人性化产品和服务；公司自今年8月以来开展QES体系的建立和运行，提高了公司整体经营管理能力和水平。  公司通过同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信、电话交流、网上查询沟通等进行内外部沟通方式，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2022年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有政府机构、第三方认证机构、员工、投资者、客户、供应商等。  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、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资待遇增加、培训学习机会、工作环境舒适、公司发展潜力等，供应商关注的主要问题是长期合作、互利共赢、付款时间、要求清晰，及时沟通等。  查见《相关方要求识别和控制》  抽查顾客需求和期望：产品和服务质量符合顾客要求、及时交付、价格优惠等。  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。  公司管理体系的认证范围为：  QMS：工程造价咨询  注册地址：成都市青羊区清江东路8号1栋20楼3号  经营地址：成都市青羊区清江东路80号烟草大厦20楼3号。  公司QMS不适用条款：由于公司产品依据相关国家标准、行业标准、顾客要求实施咨询，不存在设计和开发过程，因此标准“8.3产品和服务的设计和开发”不适用，该不适用不影响公司提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任。  经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。  公司以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及ISO 45001-2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，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。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：杨兴明 管代：杜星灿  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展质量、环境、职业健康安全方针和管理目标；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。  6、对质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性承担责任  7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。  公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，落实每个岗位对自己的顾客的责任；通过以顾客满意为核心的售后服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和顾客都能得到最大的效益。 | 符合 |
| 方针 | Q5.2 | 质量方针：  与时俱进、争创一流、以人为本、诚信服务；  其内涵包含了：  即以顾客为关注焦点，提高服务质量，强化质量意识；持续改进，即持续提高顾客满意度，持续提高管理效益；环评一流，服务一流以环评技术服务为导向，以一流环评服务向顾客提供期望的服务；公司提供符合标准的物流服务，与国际接轨，建立标准化的管理体制。  质量方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  质量方针对外进行了发布，给员工进行了宣传培训。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的质量、环境、职业健康安全方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | Q5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位职责》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | Q6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、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：客户的需求风险：客户对服务质量标准提高，以及对服务及时性和售后服务的期望值提升，给公司服务、质量和售后管理提出新的要求公司产品需求将持续增长，特别是疫情期间，外部需求增长。  应对机遇及措施：1）业务部加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检查方法；2）业务部做好服务计划的安排，保证服务计划的执行。  针对外部因素，还分析了市场、供应商、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，可能对工作完成质量造成不好的影响。机遇：本公司从事该行业多年，有着十分丰富的管理经验和优秀的技术和咨询人才，公司长期致力于公司团队建设和骨干的培养，员工归属感认可度较高。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，继续加强团队建设和骨干的培养，提高员工的忠诚度。  针对内部因素，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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 质量目标  1）合同履行率100% ；  2）顾客满意率≥95%；  查《质量目标完成统计表》2021年11月-2022年02月对目标进行考核，考核情况为：  1）合同履行率100%；  2）顾客满意率98%。  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司要求：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：暂无变更。 | 符合 |
| 资源 | Q7.1.1 | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工服务质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，日前人力资源、设备和工作环境与公司业务相适应，可满足工程造价咨询的需要。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2 | 查见：公司编制《员工岗位职责和权限》对各岗位人员的技能岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理/管理者代表、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：《员工岗位职责和权限》中总经理任职要求，具备一定管理经验，具有较高的综合素质和市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证服务质量和服务质量前提下、发展客户，增加效益等。 | 符合 |
| 组织知识 | Q7.1.6 | 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（例如知识产权；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；学术交流；专业会议，从业主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。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与运输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。  货物发送前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同。  货物发送中：组织按期交付，解决用户对进度、交付要求等关切问题；  交付后：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，由专业相关人员负责解决。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QMS的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：  （1）《采购控制程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》等 | 符合 |
| 内部审核 | Q9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。  查，2022年《体系审核实施计划》  审核时间：2022年3月10日  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：杜星灿（组长）、王雨嫣（组员）  抽查《管理层审核检查表》、《办公室审核检查表》、《业务部审核检查表》审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。  查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及业务部不符合标准ES8.1条款：“ 现场审核时，公司的“消防器材检查表”规定每月初（每月4日前）按检查项事项进行检点，但未提供2020年10月对办公区域灭火器进行消防器材检查的证据”，针对这次不符合项，已及时采取纠正措施后，经内审员验证关闭。  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。 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  时间：2022年3月20日  主持人：杨兴明总经理  参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管  评审内容：  质量/环境/职业健康安全方针的适宜性、质量/环境/职业健康安全目标的达成情况；  质量/环境/职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性；  审核的情况（包括内审和发现问题的完成情况）以及合规性评价结果；  服务质量符合性以及咨询过程控制情况；  顾客满意情况及意见反馈；  取得的环境、职业健康安全绩效；  环境、职业健康安全不符合、事故及其处理情况；  相关方投诉与抱怨及其处理情况等；  重大环境因素/危险源的控制情况；  事件、不符合、纠正和预防措施和持续改进情况；  应对风险和机遇的措施的有效性；  与相关方的有关沟通  任何的改进需求等。  改进的建议：针对体系运行中存在的问题，管理层中对某些细小的管理工作意识不够，全员参与性不强，人员素质和能力不高，加强对标准的学习，促进公司所有人员进一步熟悉标准条款内容；  抽《管理评审改进项目计划表》由办公室牵头计划于2021年12月26日组织公司全体员工培训GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001:2018标准，深刻理解标准、管理手册、程序文件的条款规定。  评审输出内容：  本公司质量环境职业健康安全管体系运行以来，员工的质量、环境、职业健康安全意识得到了进一步的提高，公司质量、环境、职业健康管理体系持续适宜、充分、有效。  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  相关法关注：2021年12月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.1;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《不符合、纠正预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及服务质量符合性的持续改进。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、环境、职业健康安全方针、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。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施控制程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、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、环境、职业健康安全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。 | 符合 |

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：管理层 主管领导：杨兴明 陪同人员：杜星灿 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2022年04月8日 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | ES:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施：在环境方面政策上国家制定了严格的要求，对于污水、噪声、固废的排放提出了严格要求。  公司通过同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信、电话交流、网上查询沟通等进行内外部沟通方式，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2022年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有政府机构、第三方认证机构、员工、投资者、客户、供应商等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解客户等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工作环境、工作信息、培训机会、工作时间、工资、待遇、福利等，  供应商关注的主要问题是采购信息、沟通渠道、价格谈判以及付款时间等。  查见《相关方要求识别和控制》  客户需求和期望：产品交付时性；项目合格性；沟通渠道畅通性；价格合理，售后服务周道等。  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。  公司管理体系的认证范围为：  E：工程造价咨询所涉及场所的相关环境管理活动  O：工程造价咨询所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  注册地址：成都市青羊区清江东路8号1栋20楼3号  经营地址：成都市青羊区清江东路80号烟草大厦20楼3号。  经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。  公司以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及ISO 45001-2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，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。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | ES5.1 | 总经理：杨兴明 管代：杜星灿  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展质量、环境、职业健康安全方针和管理目标；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。  6、对质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性承担责任  7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。  公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，落实每个岗位对自己的顾客的责任；通过以顾客满意为核心的售后服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和顾客都能得到最大的效益。 | 符合 |
| 方针 | ES5.2 | 环境职业健康安全方针为：  绿色环保，遵纪守法，污染预防，持续改进  保障健康，确保安全；遵守法规，持续改进  其内涵包含了：  公司在建立之初，就树立了环保和职业健康安全的理念，按国家、地方和行业相关的法律法规和其他要求开展活动，深化预防为主的思想，努力做到节能减排，安全防护，保护公众的利益，并将此要求持续开展下去，不断完善和改进。  环境、职业健康安全方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  环境、职业健康安全方针对外进行了发布，给员工进行了宣传培训。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的质量、环境、职业健康安全方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | ES5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《部门职责》和《岗位说明书》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | ES6.1.1,ES6.1.4 | 提供有《环境因素识别与评价控制程序》，内容包括环境因素的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素的确定、登记、清单发放及更新控制。  公司重要环境因素有以下二项：  1、潜在火灾；2、固废排放。  抽查以下环境因素的管理措施：  1）、潜在火灾：1、配备消防器材；2、加强教育；3、应急演练；  2）、固废排放：集中回收处理。  公司重要危险源有以下二项：   1. 触电；2、火灾。   抽查触电重要危险源的方法控制措施：  1、严格按操作规程操作，每月检查电器设施。  2、进行安全教育培训，严禁私拉乱接电线。  3、操作时佩戴防护用品。  抽查火灾重要危险源的方法控制措施： 1、工作场所及办公场所进行火灾隐患检查。  2、定期检查灭火设施。  3、易燃品分类存放，专人看管。  4、制定应急预案，对人员进行预案培训和演练。  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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 环境职业健康安全管理目标：  1)固废分类收集，合规处置率100%；  2)全年火灾事故发生率为“0”；  3)全年触电伤害事故发生率为“0”.  查《目标完成情况统计表》2021年12月-2022年3月对目标进行考核，考核情况为：  1)固废分类收集，合规处置率100%；  2)全年火灾事故发生率为0；  3)全年触电伤害事故发生率为0.  均达到目标，并将指标进行了各部门的分解。 | 符合 |
| 资源 | ES7.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境、职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、维护环境和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工环保意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，日前人力资源、设备和工作环境与公司业务相适应，可满足：工程造价咨询的需要。 | 符合 |
| 沟通 | ES7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与ES相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量、环境、职业健康安全方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。  --主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、电话、微信、QQ、交谈、提交报告等。  --现场查看记录并口头交流确认：公司及办公室负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | ES9.1.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，ES的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：  （1）《环境因素识别与评价控制程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备与响应控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》等 | 符合 |
| 内部审核 | ES9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。  查，2022年《体系审核实施计划》  审核时间：2022年3月10日  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：杜星灿（组长）、王雨嫣（组员）  抽查《管理层审核检查表》、《办公室审核检查表》、《业务部审核检查表》审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。  查本次内审共发现不合格项2个，属一般不符合。涉及业务部分部不符合标准Q8.4、ES8.1条款；Q在对供方评价表进行检查时，发现供方评价记录没有评审人的签名；ES发现业务部办公室有一处插座线缆有破损，针对这些不符合项，已及时采取纠正措施后，经内审员验证关闭。  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。 | 符合 |
| 管理评审 | ES9.3 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  时间：2022年3月20日  主持人：杨兴明总经理  参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管  评审内容：  质量/环境/职业健康安全方针的适宜性、质量/环境/职业健康安全目标的达成情况；  质量/环境/职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性；  审核的情况（包括内审和发现问题的完成情况）以及合规性评价结果；  服务质量符合性以及咨询过程控制情况；  顾客满意情况及意见反馈；  取得的环境、职业健康安全绩效；  环境、职业健康安全不符合、事故及其处理情况；  相关方投诉与抱怨及其处理情况等；  重大环境因素/危险源的控制情况；  事件、不符合、纠正和预防措施和持续改进情况；  应对风险和机遇的措施的有效性；  与相关方的有关沟通  任何的改进需求等。  改进的建议：针对体系运行中存在的问题，管理层中对某些细小的管理工作意识不够，全员参与性不强，人员素质和能力不高，加强对标准的学习，促进公司所有人员进一步熟悉标准条款内容；  抽《管理评审改进项目计划表》由办公室牵头计划于2021年12月26日组织公司全体员工培训GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001:2018标准，深刻理解标准、管理手册、程序文件的条款规定。  评审输出内容：  本公司质量环境职业健康安全管体系运行以来，员工的质量、环境、职业健康安全意识得到了进一步的提高，公司质量、环境、职业健康管理体系持续适宜、充分、有效。  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  相关法关注：2021年12月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉 | 符合 |
| 改进 总则  持续改进 | E10.1;10.3；S10.1;10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《环境、职业健康安全监视与测量控制程序》、《环境、职业健康安全运行控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现环境、职业健康安全管理体系及服务质量符合性的持续改进。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。公司通过环境方针、目标的达成分析、内部环境、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，以推动环境管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。 公司主要按策划的管理手册、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、方针和目标等来实现对环境管理体系的改进，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。 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《环境/职业健康安全监测和测量控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》、《不符合、纠正预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现环境、职业健康安全管理体系及服务质量符合性的持续改进。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、环境、职业健康安全方针、目标的达成分析、内部环境、职业健康安全审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境、职业健康安全管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。 公司主要按策划的管理手册、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、环境、职业健康安全方针和目标等来实现对环境、职业健康安全管理体系的改进，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。 | 符合 |
| 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，环境安全投诉，一阶段问题验证。 |  | 现场确认，公司质量、环境、职业健康安全管理体系覆盖范围：  Q：工程造价咨询  E：工程造价咨询所涉及场所的相关环境管理活动  O：工程造价咨询所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  检查有效，经营范围包含认证范围。  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  自2021年12月以来，公司无重大服务质量投诉，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。  产品暂无质量监督抽查情况、无重大环境和职业健康安全的问题和投诉。  一阶段问题验证：一阶段审核无问题验证。 |  |

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：办公室 主管领导：王雨嫣 陪同人员：杨兴明 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2022年04月09日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 在《岗位职责及任职要求》中规定了办公室的环境安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)贯彻总经理批准的环境方针、环境目标、指标和承诺，负责本部门的环境因素的识别，负责与本部门有关的环境运行控制；  2)负责组织进行环境因素的识别、评价、更新工作；  3)制定培训计划，组织有关环境管理和全公司员工的培训，使公司每个员工掌握必须的环境意识与能力；  4)负责组织人员编写体系所需的文件，并定期组织人员进行文件评审；负责与环境保护有关规定的制定、更正、废除、发行的管理；  5）负责环境相关记录的保存、收缴、销毁、归档工作；  6）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。  7）能源消耗统计考核工作。  ……  部门职责清晰、明确。  办公室负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **Q6.2** | 办公室负责人：杜星灿  查《质量目标分解考核统计表》  考核时间：2021年12月—2022年03月  文件发放正确率100% 实测：100%  培训有效率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。 | 符合 |
| 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？ | **Q7.1.2** | 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《岗位职责和任职要求》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。  现场确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 能力 | Q7.2 | 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2021年11月-2022年12月度培训计划共8次，已完成的培训记录4次。  1）：2021年11月01日培训内容：GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、ISO45001:2018标准培训。培训老师：咨询师，培训人员：全体公司人员；效果评价：培训达到预期效果、培训有效。评价人：杜星灿。  2）：2021年12月30日培训内容：公司规章制度、作业指导、质量手册中的相关程序及记录要求,培训老师：杜星灿，培训人员：全体公司人员；效果评价：培训达到预期效果、培训有效。评价人：杜星灿。  公司确定了从事的工作影响环境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环境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：未按计划进行1月份培训，不符合。** | N |
| 意识 | Q7.3 | 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，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现环境管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合环境管理体系要求的后果。  ---经与员工沟通了解，基本具备以上必要环境管理体系相关意识。 | 符合 |
| 文件化信息 | Q7.5 | ----有《文件控制程序》，体系文件生效实施日期为2021年12月05日，文件规定了环境管理文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。根据一阶段问题清单进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件，另有《公司管理制度汇编》、《部门职责》等作业文件。  · 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。  · 查《适用的法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与环境管理体系相关适用法律法规。  文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。  · 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。  查文件的作废：就一阶段问题而修改的部分文件内容采用换页方式进行。  电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。  文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。  ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。  提供《记录清单》，有34份记录文件清单，规定了记录的名称、使用部门、保存期限等内容。所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《与顾客有关的过程控制程序》，业务部采用上门拜访、会议、计算机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；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；  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,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求；  （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,如保密、特殊资历等  顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  查见咨询合同：  1、与简阳市三星镇人民政府2021年8月15日签定的建设工程造价咨询合同  合同内容：项目名称、服务期限、审核依据、咨询人义务和权利、委托人义务和权利、验收方式及提出异议期限、结算方式及期限、解决合同纠纷的方式等。  2、与七宝寺镇人民政府2021年3月5日签定的建设工程造价咨询合同  合同内容：项目名称、服务期限、审核依据、咨询人义务和权利、委托人义务和权利、验收方式及提出异议期限、结算方式及期限、解决合同纠纷的方式等。  3、与嘉陵区人民政府2021年6月22日签定的建设工程造价咨询合同  合同内容：项目名称、服务期限、审核依据、咨询人义务和权利、委托人义务和权利、验收方式及提出异议期限、结算方式及期限、解决合同纠纷的方式等。  ........  为了明确与服务有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供服务的承诺之前对服务有关要求进行了评审，  顾客：简阳市三星镇人民政府  签订时间:2021年8月15日  合同名称：建设工程造价咨询合同  评审内容：项目名称、服务期限、审核依据、咨询人义务和权利、委托人义务和权利、验收方式及提出异议期限、结算方式及期限、解决合同纠纷的方式等。  评审负责人：杜星灿、王雨嫣  评审结论：满足要求，同意签订。  批准人：杨兴明  评审时间:2021年8月10日（合同签订前）。  顾客：七宝寺镇人民政府  签订时间:2021年3月5日  合同名称：建设工程造价咨询合同  评审内容：项目名称、服务期限、审核依据、咨询人义务和权利、委托人义务和权利、验收方式及提出异议期限、结算方式及期限、解决合同纠纷的方式等。  评审负责人：杜星灿、王雨嫣  评审结论：满足要求，同意签订。  批准人：杨兴明  评审时间:2021年3月1日（合同签订前）。  ..........  经查：近来以来，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。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《采购控制程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。  2.查《合格供方名录》。  成都荣鑫荣科技有限公司 供应：复印纸、夹条、无线路由器、优盘、封面纸、弹簧、中性笔、皮纹纸、复印机硬盘、复印机粉等  3．查：供应商评价记录。  抽查《供方评价表》  供应商：成都荣鑫荣科技有限公司  评价项目：供方资质、供方的履约能力、售后服务良好程度、产品价格、服务质量、产品交付时间等方面进行综合评价。  评价结论：同意为公司合格供方。  评价人：王雨嫣 批准人：杨兴明 评审日期 2021.12.18  。。。。。。  其他供方均按要求进行了评价。  4、抽查产品采购合同  1）供方：成都荣鑫荣科技有限公司  合同签订日期：2021.12.25  产品名称：复印纸、夹条等  2）供方：成都荣鑫荣科技有限公司  合同签订日期：2022.01.11  产品名称：封面纸、弹簧等  3）供方：成都荣鑫荣科技有限公司  合同签订日期：2022.3.11  产品名称：复印纸、复印机粉等  ......  采购合同包含了产品信息、规格型号、质量要求、运输等，能有效传达采购要求。  组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终服务质量的关键原材料和外包方进行从严控制。  经询问公司采购产品主要以合同或采购定单的形式表达，公司根据合同约定的质量要求、要求供方定期向顾客提供质量性能报告，产品直接由供方发至客户处，客户在收货时要验收产品数量、外包装、规格、合格证等。详见8.6条款记录。 | 符合 |
| 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。 | Q9.1.3 | 1.质量环境职业健康安全管理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12月05日以电话询问形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收4份。对公司的质量、服务、交期、价格等项进行打分。查《客户满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为98分。  3.查质量目标统计等记录，公司2021年12月至2022年03月数据统计的结果均满足要求。  4.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，数据分析合理，支持性数据文件足够。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审制度》、《纠正措施管理制度》及《内部审核管理制度》等，对持续改进的过程予以规定，以实现环境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。  提供有改进、纠正和预防措施实施情况一览表  公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境管理体系的持续改进。  公司主要按策划的管理手册、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、方针和目标等来实现对环境管理体系的改进，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。 | 符合 |

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：办公室 主管领导：王雨嫣， 陪同人员：杨兴明 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2022年04月09日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3； | 在体系手册中规定了办公室的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)公司贯标工作的主管部门，协助管理者代表做好质量、环境、职业健康安全管理体系的建立、实施和保持工作。  2）负责公司人员的招聘、选择、试用、聘用及处理。  3) 负责组织公司各项教育培训工作。  4）负责职业健康安全法律法规的收集、整理与评价。  5）负责公司的预算管理；合理提取和使用公司的安全费用、员工的安全健康问题。  ……  部门职责清晰、明确。  办公室负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  办公室2021年12月05日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。  查见：《环境因素识别与评价清单》和《重要环境因素清单》，按照部门和作业场所进行识别并评价出公司重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废排放等2项，识别清楚、准确，评价合理。  查：公司《环境因素识别与评价清单》，涉及以下内容：   1. 生活污水的排放，生活垃圾的排放，空调氟泄漏。 2. 废复写纸的废弃，复印机墨盒废弃，复印机光辐射等办公用品固废排放等； 3. 办公水、电的消耗； 4. 废弃消防器材；   .......  共计识别37项。识别基本清楚、全面。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《危险源辨识与风险评价控制程序》  上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查见：《危险辨识和评价表》，危险源过程打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：2项，  分别是：1）潜在火灾；2）触电伤害；辨识清楚、准确，评价充分合理。  抽查见确定的潜在火灾，触电伤害，控制措施：  1、杜绝火灾事故的方法措施：  1）严格按操作规程操作，每月检查电器设施：  2）进行安全教育培训，严禁私拉乱接电线；  3）操作时佩戴防护用品。  2、防止触电伤害的方法措施：  1）工作场所及办公场所进行火灾隐患检查。  2）定期检查灭火设施  3）易燃品分类存放，专人看管  4）制定应急预案，对人员进行预案培训和演练  查见：办公室及办公区域《危险源（危害）辨识、评价登记表》  2021年12月05日发布  办公室、财务部办公区域共识别出包括:  电磁辐射、电器漏电、接地（零）不良、易燃品潜在的火灾、地面较滑、办公设备发生故障，漏电导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾；上下班发生交通事故伤人等28项危险源.  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有《合规义务管理制度》，查有《法律法规及其他要求清单》，对本公司职业健康安全管理体系适用的法律法规和当地政府、行业要求进行了识别，包括职业健康安全卫生标准等。  · 查见：2022年《法律法规及其他要求清单》  1）国家相关法律法规等  2）四川省等地方法规；  3）与职业健康安全管理相关的执行标准  抽 ：中华人民共和国消防法  机动车交通事故责任强制保险条例  中华人民共和国职业病防治法  四川省固体废弃物污染环境防治条例  中华人民共和国突发事件应对法等31份。  《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；  法规清单上传内部网络，以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。基本符合要求。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查见：公司建立有《环境职业健康安全目标和管理方案》，查办公室职业健康安全目标：  1）固废分类收集，合规处置率100%  2）全年火灾事故发生率为“0”  3）全年触电伤害事故发生率为“0”  4）环境、职业健康安全资金保证率100%  抽查2021年12月-2022年3月份《安全目标分解考核统计表》  1）固废分类收集，合规处置率100%  2）全年火灾事故发生率为0  3）全年触电伤害事故发生率为0  4）环境、职业健康安全资金保证率100%  满足目标要求。 | 符合 |
| 资源 | ES7.1 | 询问负责人，企业为了实施职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工安全意识组织了培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足工程造价咨询的需要。 | 符合 |
| 能力 | ES7.2 | 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2021年11月-2022年12月度培训计划共8次，已完成的培训记录4次。  1）：2021年11月01日培训内容：GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、ISO45001:2018标准培训。培训老师：咨询师，培训人员：全体公司人员；效果评价：培训达到预期效果、培训有效。评价人：杜星灿。  2）：2021年12月30日培训内容：公司规章制度、作业指导、质量手册中的相关程序及记录要求,培训老师：杜星灿，培训人员：全体公司人员；效果评价：培训达到预期效果、培训有效。评价人：杜星灿。  公司确定了从事的工作影响环境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环境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：未按计划进行1月份培训，不符合。** | N |
| 意识 | ES7.3 | 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，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现职业健康安全管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合职业健康安全管理体系要求的后果。  ---经与员工沟通了解，基本具备以上必要职业健康安全管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | ES7.4 | --《信息交流和沟通控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关职业健康安全管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  部门员工参与协商，员工提出参与职业健康安全管理知识的学习和培训，在日常服务例会中有通报公司近期职业健康安全管理工作及加强职业健康安全管理管理工作，员工做好自身和其他职业健康安全管理方面的工作要求。  对外部当地政府、周边邻里、顾客，合格供应商等相关方进行了安全管理方针等方面的信息交流，主要通过网络、交流及公开信、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。  查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：管理者代表是杜星灿，员工代表是王雨嫣。  2）告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；  3）组织员工学习：与职业健康安全管理有关的法律法规，包括《中华人民共和国职业病防治法》、《安全事故应急预案管理办法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将公司职业健康安全管理要求和意义作为新员工岗前培训内容。 | 符合 |
| 文件化信息 | ES7.5 | ----有《文件控制程序》，体系文件生效实施日期为2021年12月05日，文件规定了职业健康安全管理文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。根据一阶段问题清单进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件，另有《公司管理制度汇编》、《部门职责》等作业文件。  · 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。  · 查《适用的法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与职业健康安全管理体系相关适用法律法规。  文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。  · 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。  查文件的作废：就一阶段问题而修改的部分文件内容采用换页方式进行。  电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。  文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。  ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。  提供《记录清单》，有34份记录文件清单，规定了记录的名称、使用部门、保存期限等内容。所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。 | 符合 |
| 运行的策划与控制 | ES8.1 | ◆组织制定了环境、职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。  ◆根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。  ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。  ◆抽查环境运行的策划与控制实施  查重要环境因素：  1、潜在火灾；  2、固废排放；  查看，公司制订的相应的管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。  查，办公现场张贴有“请勿吸烟”标识；  现场查看：现场未发现大功率电器使用。  现场查看：查见办公等服务性一般固废有处理，现场有固废收集装置。  查见组织的职业健康安全运行控制状况：  组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案、触电事故应急预案。  1）火灾、易燃易爆的控制  a） 消防设备的配置；b）消防小组的成立；c）应急准备预案的制定；d）岗前培训；e)消防演习。  2）对相关方施加影响  组织对进入场所内的供方送货员、访客视情况由安保人员或受访人提醒等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安全危害。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《触电事故应急预案》、《火灾事故应急预案》等。  查见：火灾事故应急预案演练：办公室相关人员参加了2021年12月 25日由办公室组织在公司公司区现场举行消防演练。演练整体效果较好，能达到预期目的。  查，现场能提供以上演练记录及消防安全演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1 | ----有《职业健康安全运行管理制度》和管理文件。  ◆查公司职业健康安全运行检查记录表  程序文件规定公司每月由办公室组织人员对公司办公场所和服务场所的安全消防方面的消防器材保养和检查等进行检查，检查结论：合格。提供有2021年12月至2022年03月份的职业健康安全运行检查记录。  安全环境运行检查记录较简单，已口头提出整改。检查表明确被检查部门或场所，实施有效。  ◆职工健康体检报告  公司的经营范围为工程造价咨询，其服务性质其范围暂未涉及员工职业健康体检，经与负责人交谈后，负责人表示适当时安排员工体检。  自体系建立以来没有发生过安全事故。  监测设备：公司暂无职业健康安全监测设备。 | 符合 |
| 符合性评估 | ES9.1.2 | ----有《合规义务管理制度》，规定明确基本合理。办公室组织对公司职业健康安全管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。  查办公室组织各部门于2021年12月05 日对公司管理和经营活动中涉及危险源、法律法规进行了评价。  评价结论：符合  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | ES10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审制度》、《纠正措施管理制度》及《内部审核管理制度》等，对持续改进的过程予以规定，以实现职业健康安全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。  提供有改进、纠正和预防措施实施情况一览表  公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动职业健康安全管理体系的持续改进。  公司主要按策划的管理手册、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、方针和目标等来实现对职业健康安全管理体系的改进，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。 | 符合 |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供有2022年环境职业健康安全管理体系运行资金计划审批及财务投入清单：支出项目有员工社保、购置灭火器、劳保用品、消防安全培训和演练等共计约20000元。 | 符合 |

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：业务部， 主管领导：杜星灿， 陪同人员：杜星灿 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2022年04月10日-11日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，业务部的岗位职责和权限如下：   1. 负责顾客要求的识别，和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络； 2. 负责合格供方的评价及对采购物资的评价。   3）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；  4)负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。  ……  业务部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查业务部的质量目标为： 考核结果（2021年12月-2022年3月）  1、合同履行率100%； 100%  2、顾客满意率≥95%； 98%  3、供方评定率100%； 100%  查2021年12月-2022年3月业务部目标完成情况 ：达到目标要求。  查，公司编制了质量管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | 符合 |
| 基础设施  过程运行环境 | Q7.1.3  Q7.1.4 | 1、查见，《设施一览表》，公司用于咨询服务配置的设备主要有：小汽车1辆、电脑、打印复印机（1台）及空调、办公桌椅等办公设备。可以满足产品的咨询及业务联系的需要。  2、查公司设备日常维修情况：电脑及办公设备保养由供应商维护。电脑日常保养：定期杀毒、除尘、桌面整理、资料拷贝。电脑运行正常，但未能提供保养记录。  3、办公室共约100平方米左右，负责人讲公司咨询的方式为在供应商处直接提货送至客户处，不在公司周转，货物直接交付到客户，故未设置库房。  4、公司办公条件满足要求，配置有电脑、打印机、电话、传真等。  5、公司主要经营工程造价咨询，公司采取开票咨询的方式进行，负责人讲采用的供应商直接送货到顾客处。  询问业务部负责人，用于咨询服务的工作环境基本受控。  基础设施和工作环境能满足要求。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 监视和测量资源无，采取以顾客验收为依据，进行核验，最终服务质量由顾客确认，暂未配置检测设备。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：工程造价咨询 公司产品执行标准：《建设工程造价咨询规范》；《审计法》；《招标投标法》及《招标投标法实施条例》；国务院《建设工程质量管理条例》；《建设工程工程量清单计价规范》（GB50500-2013）四川建设工程工程量清单计价定额及费用定额（2015版）；《房屋建筑和市政工程标准施工招标文件》（2010年版）；《建筑工程施工发包与承包计价管理办法》；建设部、财政部发布的《建设工程价款结算暂行办法》；中国建设工程造价管理协会《工程造价咨询业务操作指导规程》；《建设项目内部审计指南》等。 业务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；--产品标准、咨询规范、服务规范等。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---作业标准、办法等  c）确定符合产品和服务要求的资源；---流程图  d）按照准则实施过程控制；---咨询服务过程监控  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。  ----需确认/特殊过程：咨询服务过程  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计开发 | Q8.3 | 根据公司咨询服务特点，标准中8.3条款不适用。公司的产品按客户要求及相关标准进行采购，整个咨询过程不涉及设计开发的内容。8.3条款的不适用不影响组织提供满足顾客要求及法律法规要求得产品。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制（咨询） | Q8.5.1 | 公司制定了《咨询和服务提供控制程序》和《采购管理控制程序》  明确了受控条件包括  1、公司编制了《咨询服务规范》、《与顾客有关要求的评审控制程序》、《咨询人员行为规范》、《咨询服务质量控制规范 》等对公司的产品咨询过程进行了控制。  组织产品覆盖范围：工程造价咨询  2、咨询流程：项目概况分析→项目审核→审核结果→审核结论→工程竣工结算审核报。  需确认过程：咨询服务过程，也是关键过程。  3、技术要求 合同：咨询合同  1)验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。  2)作业指导书：《咨询人员行为规范》、《咨询作业指导手册》、《咨询服务规范》、《咨询人员考核制度》......等。  3)使用适宜的设备：电脑和办公设备等。  4)监视和测量设备：无。  4、查看咨询服务记录：  项目名称：三星镇农业产业园区管理中心配电安装工程  1）项目概况分析：  项目性质：工程项目审核结算工作。  本次审核结算入围资格招标的内容为：受业主委托,按照合同约定在工程项目决策阶段为建设单位编制可行性研究报告，进行可行性分析和项目策划；在工程项目实施阶段，为建设单位提供招标代理、设计管理、采购管理、施工管理和试运行（竣工验收）等服务，代表建设单位对工程项目进行质量、安全、进度、费用、合同、信息等管理和控制  能够代表建设单位统筹资源，把各种拆零细分的专业服务（前期策划、造价控制、设计过程控制、招标代理、监理、审图）以及其它管理因素全部或部分“化整为零”进行综合管理。  具体为：受工程项目业主方委托，对工程建设全过程或分阶段进行专业化管理和服务活动。  协助业主方进行项目前期策划，经济分析、专项造价与投资确定；  办理土地征用、规划许可证等项目前期有关手续；  提出工程设计要求、组织评审工程设计方案、组织工程勘察设计招标、签订勘察设计合同并监督实施，组织设计单位进行工程设计优化、技术经济方案比选并进行投资控制；  协助业主方组织工程监理、施工、设备材料采购招标；  与工程项目总承包企业或施工企业及建筑材料、设备、构配件供应等企业签订合同并监督实施，代表业主对工程成本、进度、质量进行管理及组织协调相关单位工作；  提出工程实施用款计划，进行工程竣工结算和工程决算，处理工程索赔，组织竣工验收，向业主方移交竣工档案资料；  生产试运行及工程保修期管理，组织项目后造价；  项目管理合同约定的其他工作。  2）项目审核：  审核目标：工程项目审核结算是运用现代审计方法对建设项目决策、设计、招标、施工、竣工结算等过程的技术经济活动和固定资产形成过程中的真实性、合法性和有效性进行审计监督和评价，维护国家、业主及相关单位的合法权益，有效控制和如实反映工程造价，促进管理和廉政建设，提高投资效益；  审核依据：《建设工程造价咨询规范》；《审计法》；《招标投标法》及《招标投标法实施条例》；国务院《建设工程质量管理条例》；《建设工程工程量清单计价规范》（GB50500-2013）四川建设工程工程量清单计价定额及费用定额（2015版）；《房屋建筑和市政工程标准施工招标文件》（2010年版）；《建筑工程施工发包与承包计价管理办法》；建设部、财政部发布的《建设工程价款结算暂行办法》；中国建设工程造价管理协会《工程造价咨询业务操作指导规程》；《建设项目内部审计指南》  审核重点：包括项目建设期间施工过程造价咨询；提供施工进度款的支付审核意见；审核设计变更、现场签证、施工索赔的造价内容；提供有关工程造价信息及法规等咨询；配合业主需要的其它工程技术经济问题的审计与检查等  审核方法：定员跟踪与现场跟踪相结合，单项结算审计与竣工审计相结合，工程审核结算与基础审计制度相结合。把审计、造价、管理三个专业有机整合，协助业主对建设工程全过程依法审计、造价控制和提供管理咨询的管理审计模式  审核结果：  准确编制工程量清单，客观公正确定招标控制价  在于力求工程编标预算准确，合同造价科学合理。在决定工程造价高低的因素中，合同造价是最重要的一环，为达到合同造价的准合理编制，招标控制价中应把住以下几个关口。  编制人员要持证上岗，并专门从事相关专业，分工明确、责任到人，土建、装饰、安装编制人员积极配合、相互沟通，避免专业间的脱节。  招标控制价编制人员要全过程参与图纸会审，提前熟悉图纸，同各专业人员一道审定答疑会议纪要，使之对图纸形成共识，更加公正公平地参与工程编标、防止施工和结算过程中，甲乙方相互扯皮现象的发生。  坚持严格的评标制度及评标程序。审查招标控制价时要重点做到四审达到四防：审查工程量，防止多算错算；审查分项工程内容，防止重复计算；审查分项工程单价，防止错算错套；审查取费费率，防止高取多算。要坚持严格的评标制度，通过修订招标控制价，确定招标合同价。  审核结论：  1）核增  该项目结算内容第二项xx工程, 经查验收等相关资料及现场核实，共计审金额3,672.66 元，其中：  （1）分部分项工程:共计审增金额3,305.58 元；分别为:  ①土石方工程-挖沟槽土方：审增工程量83.00 m³，审增金额629.14元；  ②土石方工程-余方弃置（土方）:审增工程量88.00 m³，审增金额189.20元；  ③管网工程-Ⅱ级钢筋混凝土排水管D300：审增工程量7.50m，审增金额1,355.48元；  ④管网工程-Ⅱ级钢筋混凝土排水管D500：审增工程量4.00m，审增金额1,131.76元。  （2）总价措施项目-安全文明施工：审增金额33.91元。  （3）规费:审增金额29.92元。  （4）销项增值税额：审增金额303.25元。  2）核减  该项目结算内容第一项xx工程, 经查验收等相关资料及现场核实，共计审减金额37,345.68 元，其中：  （1）分部分项工程-道路工程:共计审减金额33,918.35 元；分别为:  ①4cm厚AC-13C细粒式SBS改性沥青混凝土面层：审减工程量151.53㎡，审减金额7,081.00元；  ②6cm厚AC-20C中粒式普通沥青混凝土面层:审减工程量142.93㎡，审减金额8,751.60元；  ③粘层:审减工程量303.07 ㎡，审减金额545.53元;  ④透层: 审减工程量151.53㎡，审减金额498.53元；  ⑤封层: 审减工程量151.53㎡，审减金额725.83元；  ⑥15cm5％水泥稳定碎石基层：审减工程量172.53㎡，审减金额7,429.14元；  ⑦15cm4％水泥稳定碎石基层：审减工程量220.35㎡，审减金额8,886.72元。  （2）总价措施项目-安全文明施工：审减金额182.65 元。  （3）规费:审减金额161.09 元。  （4）销项增值税额：审减金额3,083.59 元。  工程竣工结算审核报：    其中类容包括：项目名称、项目业主、建设地址、设计单位、施工单位、项目文件情况等  整个咨询服务过程基本受控，公司其他造价咨询服务流程一致。  公司确认过程确定为：咨询服务过程，也是特殊过程。制定了《过程控制程序》，对特殊过程的管理进行了规定。并采取以下方式予以确认：  查见：2022年3月20日对咨询服务过程的《特殊过程确认记录表》   1. 人员资格：咨询人员都按要求经过培训及资格考核合格上岗，满足要求； 2. 设备确认：电脑、电话、打印机等设备性能完好，满足要求； 3. 工艺方法：咨询服务手册，能满足要求。   过程能力鉴定：满足过程能力需求。  确认人：杨兴明 | 合格 |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。  1.咨询过程采用客户投诉记录、售后服务信息确认回访表等进行标识；  2.物品通过进货记录、发货记录等进行追溯，主要记录内容：供应商、交付日期，规格、数量等；  标识基本符合要求。 | 合格 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同，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。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。  负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况； | 合格 |
| 防护 | Q8.5.4 | 产品防护  因公司采取直接在供应商处提货验收再发往客户处的咨询方式，货物直接交付客户验收确认，未设置库房，暂无产品库房防护管理工作。 | 合格 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确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）与服务相关的潜在不期望的后果；  c）其服务的性质、用途；  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，诸如合同规定的售后服务、送货服务等。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 合格 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 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。经查：体系运行至今，暂无服务提供的更改情形。 | 合格 |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | 公司为验证服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，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  公司咨询服务为工程造价咨询等，在完成报告后发于甲方。  公司采购材料检验为供应商提供，提供有成都荣鑫荣科技有限公司提供的关于复印纸、夹条、无线路由器、优盘、封面纸、弹簧、中性笔、皮纹纸、复印机硬盘、复印机粉等  1、供应商：成都荣鑫荣科技有限公司  商品：复印纸、夹条等  时间：2022.1.5  验收人：杜星灿  2、供应商：成都荣鑫荣科技有限公司  商品：复印纸、中性笔、皮纹纸等  时间：2022.3.5  验收人：杜星灿  3、供应商：成都荣鑫荣科技有限公司  商品：复印纸、夹条、复印机粉等  时间：2022.4.1  验收人：杜星灿  公司咨询过程中对造价数据进行记录：  1、抽分部分项工程量清单与计价表    2、抽分部分项工程量清单与计价表    ......  2、咨询过程检验：  依据：《咨询服务规范》、《咨询人员考核制度》等。  抽：考核期间2021.12-2022.3，  考核项目：咨询服务过程  考核部门/人：业务部/杜星灿  检查内容：服务规范执行、员工行为规范等。  考核结论：通过对整个咨询过程服务质量的监控，该咨询人员服务质量符合要求。  考评人：杨兴明  定期对客户进行满意度调查，抽见2022年3月20日对客户：简阳市三星镇镇人民政府  对咨询的服务质量、性能、价格、交期等进行了考评，总分：98分，满意。  查交付情况，咨询产品由供应商提货验收直接运输到客户处。客户根据送货单和供方提供产品检验报告进行核验。产品交付过程中未发生过大的质量问题，服务质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。  产品和服务放行过程基本符合要求 | 合格 |
| 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，详见《不合格品控制程序》  公司明确并实施处置不合格输出的途径，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相关的记录  查《不合格情况记录》  不符合情况：无  负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。  不合格输出的控制基本符合要求 | 合格 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司制定了《顾客满意度调查度调查控制程序》，主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有2022年3月《顾客满意调查表》调查表共3份  --调查内容包括：产品总体质量水平、服务支持的有效性、配送的及时性、产品的价格、售后服务及时性和有效性、售后服务人员的态度、交付的及时性和准确性等  --统计分析结果顾客满意度：98分  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。  --提供顾客满意调查分析报告，负责人讲：顾客对本公司最满意的方面是咨询和售后服务质量，但在处理问题的及时性显示不太满意、在今后的工作中重点加强与顾客的沟通和协调，针对顾客的要求和出现的问题，要及时传公司，以便尽快地解决，做好真正的服务。增强顾客满意，提高顾客对本公司处理顾客投诉的满意度。 | 合格 |

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：业务部 主管领导：杜星灿 陪同人员：杜星灿 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2022年04月10日-11日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3； | 查，业务部的岗位职责和权限如下：  1、负责所管辖公司经营产品咨询的市场开发工作。  2、负责客户沟通和协调。  3、负责签订公司咨询合同。  4、负责组织公司咨询合同的评审。  5、负责顾客回访和满意度调查。  业务部经理任职要求：  1、具有市场管理经验；  2、具有大专或同等以上学历；  3、具有2年以上工作经验。  4、具备较强的组织、沟通、协调能力。  5、基本熟悉掌握GB/T 19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001:2018标准。  ……  部门职责清晰、明确。  业务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查见：公司建立有《环境职业健康安全目标和管理方案》，查办公室职业健康安全目标：  1）固废分类收集，合规处置率100%  2）全年火灾事故发生率为“0”  3）全年触电伤害事故发生率为“0”  4）环境、职业健康安全资金保证率100%  抽查2021年12月-2022年3月份《安全目标分解考核统计表》  1）固废分类收集，合规处置率100%  2）全年火灾事故发生率为0  3）全年触电伤害事故发生率为0  4）环境、职业健康安全资金保证率100%  满足目标要求。 | 符合 |
| 环境因素/危险源辨识和职业安全风险评价 | ES6.1.2 | 查，依据《环境因素识别和控制程序》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，业务部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。  现场查看，部门的主要工作为客户提供产品咨询。咨询过程中有办公固废、辅料等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。  公司制定了《危险源识别、风险评价控制程序》。查，业务部经过辨识与评审形成了《危险源识别评价汇总表》共识别出危险源，包括插座插接头过多、线路老化等造成短路、吸烟等遇明火、外出业务联系过程中发生交通意外等。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  经打分法确定重大风险为：潜在火灾、触电伤害  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，潜在火灾风险控制措施为：  1、运行控制  2、建立预案定期演习  3、制定应急方案  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 沟通 | ES7.4 | --《信息交流》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关环境安全管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  外部交流主要通过采购合同和咨询合同及电话、信函等方式进行。  部门员工参与协商，员工提出参与环境知识的学习和培训，在日常服务例会中有通报公司近期环境工作及加强环境管理工作，员工做好自身和其他保护环境方面的工作要求。  对外部当地政府、周边邻里、顾客，合格供应商等相关方进行了安全管理方针等方面的信息交流，主要通过网络、交流及公开信、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。  查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：管理者代表是杜星灿，员工代表是王雨嫣。  2）告知员工：环境管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；  3）组织员工学习：与环境管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《大气污染防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将公司环境管理要求和意义作为新员工岗前培训内容。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，业务部 实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》等。  查重要环境因素：  潜在火灾；  固废排放；  查看，公司制订的相应的管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。  查，办公现场张贴有“请勿吸烟”标识；  现场查看：现场未发现大功率电器使用。  现场查看：查见办公等服务性一般固废有处理，现场有固废收集装置。  查不可接受风险源：  火灾、触电。  查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。  据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：  查业务部办公区域安全实施情况；  现场查看：现场未发现大功率电器使用。  现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。现场查看：业务部提供的办公区域月度消防设备、设施检查记录，检查结果符合规定要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《触电事故应急预案》、《火灾事故应急预案》等。  查见：火灾事故应急预案演练：业务部相关人员参加了2021年12月 25日由办公室组织在公司公司区现场举行消防演练。演练整体效果较好，能达到预期目的。  查，现场能提供以上演练记录及消防安全演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。 | 符合 |

说明：不符合标注N