管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：管理层 主管领导：刘文超 隋艳丽 陪同人员：王冉 | 判定 |
| 审核员：杨园 审核时间：2022.4.23上午 |
| 审核条款：QEO4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.3/10.1/10.3/；Q6.3 |
| 理解组织及其环境 |  QEO4.1 | ●基本情况：承德辰一工程管理有限公司，位于围场满族蒙古族自治县围场镇农办家属楼西单元底商101，主要从事劳务派遣服务，太阳能、风力发电技术服务。查看了营业执照，提供了劳务派遣经营许可证，许可编号：1308280033； 有效期：2022年3月18日-2025年3月18日 。隋总介绍，企业设立了管理层、行政部、技术服务部、财务部，各部门职责、权限的分配基本明确，人力资源基本满足需求。●与隋艳丽经理远程沟通，介绍了企业所处的内外部环境，公司立足于劳务派遣市场和风能发电市场，社会信誉良好，深受业内好评。公司领导层通过及时了解国家相关政策、与客户/同行业/上下游产业的交流等方式认识公司的所处的环境，并制定经营思路。查见《企业内外外部因素识别表》，识别了内外部因素;内部因素：本企业现有顾客接受度和服务评价、市场占有率；企业经营环境；设施、设备等硬件竞争力；各岗位人员的配置、技术水平、从业资格和经验； 本企业的服务质量、客户维护能力及市场口碑；本企业目前的经营绩效；本企业的企业文化和价值观；本企业管理水平及认证情况外部因素：外部同行的经营状况；国内外经济环境；有关政策法规及甲方要求；供方的供货能力；外部同行公司的管理水平及认证情况等；为深入理解企业所处环境，编制了《企业经营环境评估报告》，对企业经营环境进行了评估，包括：市场、销售评估，硬件技术，公司环境，人力资源，售后服务等方面；进行了SWOT分析，企业优势：优势：我公司产品在省内外工程管理劳务派遣发电技术服务市场认知度和认可度很高，获得了一定的荣誉和知名度，为市场稳定和不断开拓起到 了很大推动的作用。 劣势：本行业技术简单，同类型企业非常多，竞争较为激烈。机会：当前工程管理劳务派遣发电技术服务市场正处于快速发展时期，如能趁此机 会打开市场，在保证服务质量的前提下能有很大的发展空间。威胁：如果有同类企业通过压低竞标价格中标，进而降低服务水准来进行恶性竞争，则会对相关市场及产业带来严重打击 | Y |
| 理解相关方需求和期望 |  QEO4.2 | 跟隋总沟通了解到，公司识别了与体系运行有关的相关方并定期评审其需求，识别的相关方包括：顾客、股东、员工、银行、外部供应商、政府相关部门、认证机构等等。查见《管理手册》相关条款有对相关方的描述。企业根据相关方对公司产品或服务存在的影响或潜在影响，每年通过文件报送、传递、访谈、实地走访、不定期联络、定期日常沟通等方式，持续与相关方沟通，了解相关方要求，对他们的要求及时进行评审。公司针对目前的各种情况制定了响应的应求和期望。对这些相关方的要求进行了分析，哪些成为企业的合规义务，公司在合同评审中、管理制度和合规义务评价中进行确定和执行。公司自领导层到技术服务部均与对接的相关方有良好的沟通，通过质量、安全、环保管理达到相关方满意。企业定期通过合同评审、供方业绩评价，合规性评价、顾客满意调查、社会认知度等形式对相关方的需求和期望进行监视和评审，确立与各相关方的良好合作关系，认真服务社会，增强其满足程度，树立本企业在市场中的良好形象。同时追求管理改进提高。 | Y |
| 管理体系的范围 |  QEO4.3 | ●查的见《管理手册》制定了企业的认证范围。确认该公司管理体系适用范围是：Q：劳务派遣服务，太阳能、风力发电技术服务E：劳务派遣服务，太阳能、风力发电技术服务所涉及场所的相关环境管理活动O：劳务派遣服务，太阳能、风力发电技术服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动经营地址：围场满族蒙古族自治县围场镇农办家属楼西单元底商101通过文件发放的方式在公司内部进行传递；在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。上述范围与企业目前经营范围相一致。 | Y |
| 管理体系及其过程 |  QEO4.4 | ●公司依据GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》、GB/T24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》、GB/T45001-2020《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》、结合公司实际情况于2021年12月1日发布实施了管理体系文件，包括管理手册、程序文件、管理制度、作业文件、记录等。手册作为体系运行的纲领性文件，描述了体系的过程；过程之间的顺序、接口及其相互作用；确保这些过程的运行和有效控制所需的准则和方法（包括监视、测量和相关的绩效指标）；确定和提供过程运行所需的资源；规定与这些过程相关的职责和权限；应对风险和机遇；实施评价这些过程，确保实现这些过程的预期结果并不断改进过程和管理体系。 | Y |
| 管理承诺总则 |  QEO5.1 | ●远程与隋总沟通，管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺。主要通过以下活动来实现管理承诺：通过文件、培训、会议等形式向公司全体员工传达满足顾客和法律法规要求的重要性。根据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 、GB/T45001-2020标准和公司情况制定方针。根据公司方针提供框架制定适合公司自身的可测量目标，作为评价公司管理体系有效性的判断依据。按计划组织管理评审,以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。总经理应确保获得与建立、实施和持续改进管理体系有效性有关的必要的资源。确保实施适宜的过程，以满足顾客和其他相关方的要求并实现管理目标。制定并实施有关管理方针和管理目标的措施。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 | Y |
| 管理方针 |  QEO5.2 | 查见《管理手册》中制定了企业的管理方针：质量方针：质量第一 诚信为本 持续改进 顾客满意环境方针：保护环境 预防污染 遵守法规 符合标准 节约资源 传达沟通 持续改进 不断提高职业健康安全方针：预防为主 控制保护 强化监督 有法可依以人为本 提高素质 科学管理 持续改进隋总介绍了管理方针的含义，与企业的经营宗旨相适应，协调；管理方针通过会议/口头传达，沟通，文件下发，让全体员工理解执行。方针通过相关方告知，可为相关方获取。定期对管理方针进行评审（一般一年一次）。 | Y |
| 组织的岗位、职责权限 |  QEO5.3 | 公司管理体系覆盖部门包括：行政部、技术服务部、财务部，部门划分可满足体系运行要求。在《管理手册》及《岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。包括各级管理者做出的相关责任的承诺等，基本明确了各级人员的环境职业健康安全管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息资源均能保证。详见各部门相关条款审核记录。 | Y |
| 应对风险和机会的策划 |  QEO6.1.1 | 查《风险和机遇应对控制程序》规定风险和机遇的识别、分析、评价和控制的过程和方法，以保证风险管理的有效性，从而确保质量管理体系能够实现其期望的结果；增强有利影响；避免或减少不利影响；实现改进。隋总介绍：在策划管理体系时，领导层考虑了公司运行QES标准所处的环境，包括上述4.1识别的内外部环境。手册里有对风险和机遇应对控制的要求。企业介绍，公司对风险进行了识别，并行成文件《风险评价分析与应对策划表》，编制：:隋艳丽、郑虎、王冉、张士伟，审批：刘文超 评价日期：2022.1.3从人力资源管理过程，基础设施，客户开发，内部审核，相关方管理，领导作用，法律法规等17个方面评审了内外部风险——抽人力资源管理过程可能出现的风险：1.人员管理不到位，人员资质过期,有资质的人员没能按规 定实施培训。2.人员 短缺，人员流失。3. 作业人员能力差,培训不到位。4.内部管理混乱,管理人员能力较低。风险等级：低风险。策划了应对措施：1、行政部对持证上岗人员按要求组织培训；2、采取激励 措施，减少人员流失；3、每年对作业人员和管理人员定 期组织培训。责任部门：行政部，措施有效，评价日期：2022.1.3——抽顾客服务可能出现的风险：1. 顾客投诉未能有 效解决。 2.顾客满意度低，导致顾客丢失。风险等级：一般风险策划了应对措施：1.对所接到的客户投诉登记汇总、存档，安排专人负责处 理并及时回复客户。客诉处理一律。 2.确保产品质量和 交期，与客户保持积极沟通，以确保客户的满意度，从而 稳定客户。责任部门：技术服务部，措施有效，评价日期：2022.1.3另查其他识别的风险，均制定了应对措施，措施有效性进行了评审。 | Y |
| 环境因素、危险源 |  EO6.1.2 | ●编制了《环境因素识别、评价与更新控制程序》《危险源辨识与风险评价控制程序》，规定了环境因素和危险源识别方法、评价准则和控制方法。●行政部组织各部门进行了环境因素、危险源识别，提供了《环境因素识别与评价表》，编制了《重要环境因素清单》，重要环境因素有：潜在火灾、能源消耗、固体废弃物排放。提供了《危险源辨识与评价表》，并编制了《不可接受风险清单》，得出不可接受风险清单：火灾事故的发生、触电、交通事故、突发公共卫生事件（新冠肺炎传染病），评价准确。根据重要环境因素和不可接受风险分别制定了控制措施，如制定目标、指标管理方案，制定管理规定(程序)，如《水电管理规定》《固体废弃物管理制度》培训与教育，制定应急预案 ，加强现场监督检查 ，保持现有措施，正确使用劳保用品等。具体见各部门对应条款审核记录。 | Y |
| 法律法规要求 |  EO6.1.3 | 编制了《法律及其他要求获取、识别与更新控制程序》，规定法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发。行政部负责适用的产品和质量/环境/安全方面的法律法规的识别、获取和更新，并评价其适用性；提供了《环境方面适用的法律法规及有关要求清单》及《职业健康安全方面适用的 法律法规及有关要求清单》；识别了适用的环境和安全法律法规：河北省节约用水条例河北省固体废物污染环境防治条例、中华人民共和国消防法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国劳动合同法、工伤保险条例、工作场所职业卫生管理规定劳动保护用品管理规定中华人民共和国突发事件应对法等。法律法规及其他要求在行政部存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。 | Y |
| 策划措施 |  QEO6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理环境安全目标、环境因素、危险源、合规性义务、法律法规要求、组织识别的风险等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。 | Y |
| 目标 |  QEO6.2 | ●查《管理手册》中制定了公司的管理目标：质量目标：1劳务派遣服务满意度≥90%；2发电技术服务综合满意度≥90%;3工程管理服务满意度≥90%。环境目标：环境事故为零，固体废弃物分类处理率100%。职业健康安全目标：火灾事故为零，触电事故为零。目标与管理方针保持一致。为确保目标的实现，制定了质量目标管理制度，对目标进行了分解，建立了各部门的分目标，制定了考核办法和考核周期。●提供了《2022 年公司各部门质量目标管理方案》、《质量目标分解及完成情况统计/分析表》，制定了环境目标指标管理方案、职业健康安全目标指标管理方案，及目标方案完成情况考核记录。各部门设置的目标均显示完成，详细见各部门考核情况。 | Y |
| 资源提供 |  QEO7.1 | ●组织为建立、实施、保持和持续改进管理体系，结合自有资源及可能从外部供方得到的资源支持，提供了以下资源：1）资金提供：注册资金500万元；2）人力资源：企业目前涉及认证范围内的员工12人，各部门配备了所需人员。3）建筑物及相关设施：远程视频查看，公司办公区域面积260余平，区域划分明确，各部门独立办公，能够满足公司办公需求。4）基础设施：远程视频及提供的《办公设备清单》显示，配备了台式电脑，笔记本电脑，打印机扫描仪一体机、投影仪、办公桌、文件柜、保险柜、碎纸机、办公桌椅等，网络正常，满足办公需求。5）过程运行环境：各部门办公区域均设置了空调，各部门办公区域干净整洁、通风照明状况良好、温度适宜；隋总介绍，公司定期对办公环境进行检查，提供了《工作环境及安全检查》，检查内容包括：工作环境卫生，劳保用品佩戴，设备运转情况，查1-3月份检查记录，检查结果：合格。检查人：郑虎。6）文件资源：组织建立了确保管理体系有效运行所需的形成文件的信息。 企业投入体系管理的人员、技术、资金、基础设施等资源基本能够满足管理体系运行需要。 | Y |
| 管理评审 | QEO 9.3 | ●制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。查管理评审:询问隋总，参加了管理评审，能说出管理评审的时间。提供了《2022年管理评审计划》，编制：隋艳丽 批准：刘文超 日期：2022年4月11日 计划含盖评审目的，范围，依据，流程，输入材料等内容。管理评审的时间：2022年4月15日 主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人 ，提供了参会人员登记表。提供了管理评审汇报材料，每个部门提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结，同时就改进的决议作出了安排。提供了《2022年管理评审报告》，评审结论：管理体系的运行是基本适宜、充分和有效的管理评审提出改进问题1项：各部门负责人适时培训三体系标准要求提供了《管理评审问题改进措施记录》， 改进措施目前实施中。 | Y |
| 总则 |  QEO10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：a.制订各种控制程序文件；b.通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；c.通过对绩效的监视测量评价软件开发过程涉及质量、环境、职业健康安全管理的符合性；通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进目的。 | Y |
| 持续改进 |  QEO10.3 | 查持续改进：a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。管理评审提出改进措施：⑴各部门负责人适时培训三体系标准要求。改进措施实施中。 | Y |
| 变更 | Q6.3 | 公司于2021年12月初建立质量/环境/职业健康安全管理体系，为使公司质量、环境和职业健康安全管理体系有效运行，并持续改进，各部门按质量、环境和职业健康安全管理体系文件中的规定贯彻实施，文件中的规定与实际运作应保持一致。随着质量、环境和职业健康安全管理体系的变化，质量和环境、职业健康安全方针、目标的变化，定期评审及时修订质量环境和职业健康安全管理体系文件，确保其有效性、充分性和适宜性。质量、环境和职业健康安全管理体系建立后，不断完善，持续改进，提高有效性和效率。公司自运行以来没有发生变更。 | Y |
| 范围的确认、资质的确认、法律法规执行情况、质量抽查及顾客投诉情况、一阶段不符合验证 |  | 范围的确认：见4.3条款审核记录，符合要求资质的确认：见4.1条款审核记录，符合要求法律法规执行情况：进行了合规性评价，符合要求；质量抽查及顾客投诉情况：经询问自公司成立以来未发生过质量、安全和环境事故。一阶段不符合验证：一阶段未发现不符合。 | Y |

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：行政部（含财务） 主管领导：刘宏凌 陪同人员：王冉  | 判定 |
| 审核员：杨园 审核时间：2022年04月23日下午 |
| 审核条款： Q/8.2/8.4/8.5.5/9.1/9.2/10.2EO/8.1/8.2/9.1/9.2/10.2 |
| 运行控制 | EO8.1 | 本部门执行的程序和制度有：《安全用电管理控制程序》《火灾预防及控制程序》《废弃物处置控制程序》《办公场所管理规定》《火灾事故应急预案》《触电应急预案》《对相关方施加影响控制程序》等各项管理制度。1.办公过程水、电资源的使用执行《安全用电管理控制程序》，注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源。财务每月对水、电的使用的实际消耗进行统计，分析其有无节能降耗潜力，并制定人员培训，张贴标识，进行控制。2.办公过程产生的固废，执行《废弃物处置控制程序》，按要求放到指定地点，远程视频查看办公区域固废无混放现象，见《废弃物分类处理清单》；办公用品按要求由行政部负责发放并作好记录。3.工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工缴纳了保险，提供了工资单和完税证明。5.查看行政部设备、电器状态良好，废弃物无混放现象，无火灾、触电隐患，办公区域配置了灭火器共6个，每季度检查一次。提供了《消防设施台账》、《消防安全检查记录》《消防设施检修维修计划》，办公区域进行了消防安全检查，检查结果，配置的灭火器符合要求，均在有效期内，隐患控制有效。视频查看灭火器配置，与企业介绍一直。6.疫情防控方面：提供了《劳保用品发放记录》，公司为员工提供安全帽、手套、口罩、医用酒精、84消毒液等劳动防护用品及卫生防疫物品，发放记录有接收人员签名。废弃的防疫物资设置了专用垃圾桶进行统一丢弃处理。办公室按政府要求，及《新冠肺炎专项应急预案》要求，设有来客登记表，有测温仪，员工每日上报体温，办公区域每天消毒，提供了消毒记录。不参加聚集活动，人员保持距离，出差和来访人员均做好登记。1. 环境方面：提供了《环境情况检查统计分析报告》，从检查的内容和结果来看，共涉及 5 个方面，4 个方面做的较好，仅在行政部发现 有废弃物乱扔乱放情况，已在检查过程中进行了纠正。

办公区产生的污水主要为日常清洁，生活污水排入城市管网。气体排放：主要是日常打印和复印产生，量较小，直接排空处理。噪声：办公活动无重大噪声。固废：提供了《废弃物分类处理清单》，一般办公固废主要是纸张等，按照公司垃圾分类箱分别放置，硒鼓、墨盒、灯管等由行政部统一更换，旧物收集，定期交供应商回收处理，公司未发生乱扔现象。1. 相关方施加影响：查见《公司员工及相关方告知书》，对相关方如员工、合作方、供应商等，传递了企业重要环境因素和危险源，传递了环境安全方针及遵守法律法规的要求。

9.安全方面：火灾：定期检测用电办公设备和线路，发现故障及时修复，正确使用设备，防止火灾发生，制定了消防预案并组织进行了演练。提供了《消防安全检查记录》，定期对消防器材和消防隐患进行检查和排查。制定了消防预案并组织进行了演练。具体演练见8.2记录。节约能源：公司在日常办公时尽量减少纸张及办公用品的消耗，日常注意节水节电，正常使用。触电：定期检测用电办公设备和线路，发现故障及时修复，正确使用设备，防止触电事故发生。交通事故：对员工进行交通安全的培训，上下班途中遵守交通规则，不违章，防止交通事故的发生。10.提供了《2022年度环境、职业健康安全管理费用清单》，有各项投入包括消防器材，环境管理方案开支，标识制作，保险费用，劳保用品等，计划投入60000元。办公区域的环境、职业健康安全的控制基本满足要求。 | Y |
| 应急准备及响应 | EO8.2 | ●公司建立了《应急准备与响应控制程序》，确定可能对环境、职业健康安全造成影响的潜在的紧急情况或事故、事件，规定响应措施，以便防止和减少可能随之引发的有害的环境影响和相关的职业健康安全不良后果。编制了《应急预案》，内容包含：安全救援事故应急救援体系，应急组织机构，火灾事故应急预案，触电应急预案。公司在策划应急响应时，考虑有关相关方的需求，如应急服务机构、相邻组织或居民等。公司定期评审其应急准备和响应程序，必要时对其进行修订。特别是在事故、事件、紧急情况发生后进行。提供了《应急响应演练计划表》编制：隋艳丽 审批：刘文超 2022-1-1，提供了演习记录：——抽2022年3月21日进行了触电事故应急演练，企业介绍，触电演练演习前进行了触电应急预案培训，按计划组织了演练，提供了触电事故救援演练记录，演练过程记录了触电事故发生的时间、地点、人员、处置措施等内容，，演练后有对演练效果的评价，提供了《应急预案可操作性评价》，对触电事故应急预案进行了评价，评价时间：2022.3.22，评价组认为此预案具有一定的可操作性，决定在原有预案的基础上增加以下补充，会使预案的可操作性更强、更加完善、更能保障事故的及时消除和救援。 1、在事故发生的第一时间不必规定由谁报警，按谁先发现谁先报警 操作,以保证作出最快的反应。 2、对所有参与的人员进行有关急救常识和灭火器材使用的培训。 3、对所有人员进行安全防火的教育以及预案的学习。 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | ●公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、在产品交付中向顾客提供劳务派遣、技术服务的有关信息。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。到目前为止，未发生顾客不满意及投诉现象。 | Y |
| 与产品有关要求的确定 | Q8.2.2 | ●查公司销售情况隋总介绍公司主要通过投标和签订合同方式进行销售。提供了《合同台帐》，销售合同均进行了登记，目前登记合同8份，台账登记了客户名称，项目内容，签订日期等。●查公司销售合同——合同签订日期为2022年4月8日甲方：承德畅巡能源科技有限公司乙方：承德辰一工程管理有限公司项目名称：河北承德围场20MWp地面光伏电站项目运行维护劳务派遣合同，服务期限5年查见第一部分合同协议书，有工程概况，合同价格，服务期限，甲方要求，技术标准，人员工作内容，人员配备要求，安全和考核，双方责任，违约责任等详细规定，合同有双方签字盖章。——合同签订日期2022年3 月10日甲方：华润新能源（北票）风能有限公司乙方：承德辰一工程管理有限公司项目内容：风电技术服务项目查见合同有技术协议，乙方根据甲方提供的必要的技术参数、相关图纸等，出具技术服务报告、并接受甲方监督，合同另有联系人，技术材料及协作事项，验收规定，技术规范，报酬支付，违约责任等，合同有双方签字盖章。——合同签订日期为2022年3 月10日甲方： 华润电力风能（建平）有限公司乙方：承德辰一工程管理有限公司项目内容：风电技术服务项目查见合同有技术协议，乙方根据甲方提供的必要的技术参数、相关图纸等，出具技术服务报告、并接受甲方监督，合同另有联系人，技术材料及协作事项，验收规定，技术规范，报酬支付，违约责任等，合同有双方签字盖章。另查其他合同，均进行了登记，合同有双方盖章。 | Y |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3Q8.2.4 | ●企业介绍销售订单/合同参加招标或签订前，由行政部组织技术服务部、总经理进行评审。●提供了《招标文件评审表》及《合同要求评审表》，查以上合同均进行了评审，评审日期分别为：2022.4.1,2022.2.14,2022.2.14另查其他销售合同均经过合同评审后方可签订。●评审内容包括：服务要求是否明确；是否可以满足合同交付要求；不一致的内容是否已沟通协调；人员技术能力是否满足技术服务要求等内容，评审结果：全部通过。●公司目前暂无合同更改情况。 | Y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | ●企业编制了《采购控制程序》对本公司生产所需物资的采购进行控制。程序规定了由行政部对外部供方进行评价并建立《合格供方名录》，行政部负责监督产品的外部供方的环境行为。查见《合格供方名录》供方名称 提供产品 围场诚跃科技有限公司 办公用品 围场百货有限公司 衬衣、西服 编制：刘宏凌 批准：孙贺。时间：2022.1.1查对以上供方均进行了评价，提供了《供方能力评价表》;另对以上供方，收集了企业资质，对其供货能力、产品和服务质量要求等方面进行了评价，评价时间：2022.1.1。查《采购控制程序》，行政部每年对合格外部供方进行一次跟踪复评，提供了《供方业绩评定表》，在进货检验，按期交货，质量方面，包装等方面进行了打分评价，得分均为100，同意列入合格供方。无外包过程。 | Y |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | ●识别的交付后的活动：行政部负责产品交付后对于甲方客户的回访，派遣人员出现的问题、技术方案问题的反馈与处理，本部门与其它部门通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括投诉抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关人员。劳务派遣服务若出现人员能力不符合，根据甲方要求提前作出申请，并进行人员更换，制定措施避免再发生。对于甲方提出的技术方案在实施过程中出现的问题，企业及时联系相关负责人进行协商、修改。●发生因服务问题导致的客户反馈均有当值业务人员及时跟踪处理，并填写反馈表，必要时按《不合格和纠正措施控制程序》执行。●目前未发生因质量问题被投诉的情况。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | ●制定并执行《顾客满意度测量控制程序》，由行政部负责顾客满意度调查工作，公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。●2022年3月1日，进行了满意度调查工作，提供“顾客满意度调查表”3份，调查主要内容包括技术能力，派遣人员业务能力，服务及时性，服务人员态度，价格等方面，各项得分求平均值得最终结果。对调查结果进行了汇总，提供了《客户综合满意度统计及分析报告》，2022年度顾客满意度为100%。我们还应加强培训学习和监督检查力度，通过实施质量、环境和职业健康安全体系认证，加强企业的内部管理，提高员工作素质和责任心不断提服务水平，争取客户最大满意。 | Y |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | ●查企业通过体系运行进行监视和测量结果的分析评价：1、服务的符合性：通过控制劳务派遣人员招聘筛选、能力确定，技术人员能力、通过方案编制和确定，达到服务的符合性；2、顾客满意程度：每年对客户进行顾客满意度调查，查2022年顾客满意度达到100%，达到了预期目标；3、外部供方绩效：定期对供应商方从产品质量、交货期、价格、售后服务等方面进行评价。4、质量管理绩效和有效性：通过内审、管评，不断改进完善质量管理体系运行；针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；6、管理体系改进的需求：通过体系运行，产品的符合性、内审、管评的有效性及企业持续改进，不断完善各项软硬件环境，提高产品质量，满足客户需求。●综上所述，基本符合标准要求。 | Y |
| 监视测量分析评价总则 | QEO9.1.1 | 编制了《监视与测量控制程序》，通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：●该公司对管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、目标考核、过程的监视和测量检查等。内审、管理评审、目标考核详见9.2/9.3/6.2的审核记录.每季度进行一次过程的监视和测量的检查，发现问题立即整改。查见《管理体系运行检查和监督记录》，内容包括：部门、检查内容、检查结果、检查人、检查日期。抽查2022年1季度检查情况，均符合要求。 ●日常监督检查：行政部和管代负责对各部门的行为进行不定期的巡检。巡检内容包括：办公现场管理情况、防护用品的使用情况、消防设施状况等。对发现的问题提出整改要求，责任部门整改，行政部验证整改效果。●环境绩效监测：办公区卫生间废水排入城市管网。一般固废（废纸张等），按规定收集，卖给废品收购站。废弃防疫物资设置了专用垃圾桶回收，废弃的灯管，墨盒交由办公用品提供商回收。被动监测：自体系建立以来没有发生过环境污染事故●职业健康安全监测：职业健康安全目标指标：已完成。自体系建立以来没有发生过安全事故。提供了完税证明，公司为员工缴纳了社保。监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 | Y |
| 合规性评价 | EO9.1.2 | ●编制了《合规性评价控制程序》，组织进行了合规性评价。查见《环境法律法规合规性评价记录表》《安全法律法规合规性评价记录表》，对其适用的法律法规进行了评价，按要求执行，合规。查见《2022年合规性的评价告》，综合部组织进行了系统性的合规性评价，此次环境和职业健康安全法律、法规符合性评价涉及了水、气、声的排放、固废的、安全、职业病管理处置、能源管理、服务管理等内容，从总体上讲，公司环境和职业健康安全行为符合相关环境法规要求，基本实现了组织对遵守法律法规及其他要求的承诺。评价小组：隋艳丽、郑虎 、王冉 、张士伟、刘文超，2022年1月10日。 | Y |
| 内审 | QEO9.2 | ●执行《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：内审每年进行一次，按部门/过程审核。管代介绍内审的安排和做法，与程序文件相符。询问管代，参与了内部审核。●查内审：提供了《内审通知》，内审员授权书，内审时间：2022.4.10，内审员：隋艳丽，王冉，郑虎。提供了《2022年度内部审核计划》，计划编制合理，无漏条款现象。2022年4月10日组织实施了内审，查审核记录《内审检查表》审核内容基本符合规定。有内审首/末次会议记录，记录了会议主要内容，并有各部门负责人和领导层签字。提供了《审核报告》，报告对体系运行情况和此次内部审核情况做了综述和总结，审核结论：通过审核可以看出本公司管理体系运行，基本符合审核依据并 得到有效实施和保持。但是仍然存在一些问题，需要在今后的工作中 进一步加以完善。本次内审提出不符合项1项，查见《内部审核不合格报告》，不符合分布在行政部，GB/T24001-2016 标准 8.2 条款：e）不符合事实：2022 年进行 1 次演练，火灾应急演习。进行了现场灭火演练，培训了灭火器的使 用；没有对演练效果做评价。纠正措施：行政部已经安排对演练过程进行评价并记录； 对行政部责任人员加强培训学习标准要求。经查已按纠正措施实施有效。 审核员：郑虎 2022 年 4月 11日内审员经过了任命和培训，提供了内审员任命书，熟悉内审流程和方法，提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。内审符合要求。 | Y |
| 不符合纠正措施 | QEO10.2 | ●公司执行《不合格输出控制程序》《不合格和纠正措施控制程序》《事件调查和处理控制程序》，对事故事件报告、调查、处理等以及纠正措施制定、实施、验证作了规定，其内容符合标准及组织实际要求。 查纠正措施实施情况：对内审中提出不合格项进行了原因分析,并制定、实施了纠正措施，并由内审员对所采取的纠正措施进行了验证，纠正措施有效；管理评审中发现的薄弱环节，分析了原因，采取了纠正措施。对管理体系日常检查和监督工作，业绩考评，客户满意度调查发现的不符合及时采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。劳务派遣服务若出现人员能力不符合，根据甲方要求提前作出申请，并进行人员更换，制定措施避免再发生。对于甲方提出的技术方案在实施过程中出现的问题，企业及时联系相关负责人进行协商、修改。体系运行以来公司按照体系的要求，通过运行控制、加强培训，以及开展管理评审活动等方式采取预防措施，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制，人员质量、环保、安全意识有了明显提高，没有发现潜在的不符合，没有发生重大质量事故和投诉处罚，没有发生质量、环境、职业健康安全事件和投诉处罚。企业纠正和预防措施的管理符合标准规定要求 | Y |

说明：不符合标注N