**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：王伟， 陪同人员：张露月 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2022年6月1日上午 |
| 审核条款：QMS：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；7.1.1资源 总则；9.1.1监测、分析和评价总则；9.3管理评审；10.1改进总则；10.3持续改进； |
| 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 | 重庆巨诚通力服务外包有限公司成立于2015年9月，是一家从事劳务派遣业务；劳动事务代理；人才中介服务等服务公司。目前经营情况良好。公司在管理手册中，组织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的要求公司全体员工的质量、安全、环保意识比较强。公司的办公及培训、服务设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。公司通过同行交流、座谈会、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。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员工、顾客、政府机构、审核机构、供方等。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、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，顾客关注的主要问题产品质量、服务及时性、售后服务、价格等。查见《相关方要求识别和控制》抽查顾客需求和期望：项目服务质量符合顾客要求；项目按时完工交付；价格合理等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ、微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。组织注册和经营地址有变更：由重庆市江北区五里店街道建新东路88号1单元11-7，变更为重庆市江北区五里店街道建新东路88号1单元11-16。公司管理体系的范围是：QMS:人力资源服务外包、劳务派遣。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QMS不适用条款：8.3；理由：公司按行业规范及客户合同要求进行服务提供， 8.3设计开发不适用本公司，且该不适用条款不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的服务的能力或责任。删减理由基本合理。公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训，结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系。体系运行一年以来，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及GB/T45001：2020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。制定有《风险管理控制程序》，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：王伟； 管代：王伟（兼）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、环境、职业健康安全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管理方针； 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。 | 符合 |
| 方针 | Q5.2  | 质量方针：“客户至上 诚信经营 顾客满意 持续改进 节能降耗 绿色环保 预防为主 有法可依”。其内涵包含了：公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。QMS管理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。QMS方针对外进行了发布。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QMS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 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  | 1. 公司目标：

质量目标 1）顾客满意度≥90分；2）服务交付合格率100%。查《目标考核表》2022年2月至5月，对目标进行考核，考核情况为：质量目标为 1. 顾客满意度调查得分98分
2. 服务交付合格达到率100%

均达到目标，并将指标进行了分解。统计部门：综合部 统计时间：2022年5月25日 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3  | 公司要求：当公司质量、环境和职业健康安全管理体系变更时，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：体系运行以来无变更情况。 |  符合 |
| 资源 | Q7.1.1  | 询问王伟总经理，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，为提高员工质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。公司管理层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人力资源服务外包、劳务派遣的需要。 |  符合 |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1  | 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、管理评审对服务过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测。查质量手册，规定了服务实现全过程的监视和测量方法、形式：合同评审准备活动、采购验收、过程监视和测量。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，对日常发现的问题进行改进等。 |  符合 |
| 管理评审 | Q9.3  | 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。评审时间：2022年5月18日，本次评审为三体系结合评审。主持人：王伟总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：a）以往管理评审所采取措施的实施情况(已开展培训，培训有效)； b）与管理体系相关的内外部因素的变化；包括合规义务，重要环境因素；c）有关管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息： 1）顾客满意和相关方的反馈，包括抱怨； 2）目标的实现程度； 3）过程绩效以及产品和服务的符合性； 4）不合格以及纠正措施； 5）监视和测量结果；6）审核结果； 7）外部供方的绩效。 d）资源的充分性； e）应对风险和机遇所采取措施的有效性（见6.1）；f）持续改进的机会。改进的建议：应继续加强对质量、环境和职业健康安全标准和体系文件的学习和理解。查改进计划及培训记录，组织于2022年5月20日实施了质量、环境和职业健康安全标准和体系文件学习的培训，并对该次培训进行了有效性评价。评审输出内容：质量、环境、安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。质量、环境、安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，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：管理体系支行以来未收到相关法及顾客投诉抱怨；管理评审结论：质量、环境、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 |  符合 |
| 改进 总则持续改进 | Q10.1;10.3  | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《内部审核控制程序》、《事故、事件和不符合管理程序》、《纠正与预防措施控制程序》、及《不合格控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及服务符合性的持续改进。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。公司各部门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。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。不符合处理程序和机制健全。 |  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：王伟， 陪同人员：张露月 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年6月1日上午 |
| 审核条款：EMS：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1.1策划总则；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；9.1.1监测、分析和评估总则；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进OHSMS：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；5.4工作人员的协商和参与；6.1应对风险和机遇的措施；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；9.1监视、测量、分析和评价；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进。范围的确认，资质的确认，管理体系变化情况、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，职业健康安全投诉，一阶段不符合验证。 |
| 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 | EO:4.1;4.2;4.3;4.4 | 重庆巨诚通力服务外包有限公司成立于2015年9月，是一家从事劳务派遣业务；劳动事务代理；人才中介服务等服务公司。目前经营情况良好。组织注册和经营地址有变更：由重庆市江北区五里店街道建新东路88号1单元11-7，变更为重庆市江北区五里店街道建新东路88号1单元11-16。经确认，公司环境、职业健康安全认证范围：E：人力资源服务外包、劳务派遣所涉及场所的相关环境管理活动。O：人力资源服务外包、劳务派遣所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。公司通过同行交流、座谈会、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。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员工、顾客 、政府机构、审核机构、供方等。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、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供方和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，服务质量、服务价格、服务的及时性等。查见《组织环境和相关方需求分析清单》相关方：员工、顾客 、政府机构、审核机构、供方、银行、税务、邻居单位、物业等需求和期望：服务质量符合顾客要求；服务项目及时完成；价格合理等。公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训，结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系。体系运行一年以来，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及GB/T45001：2020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。制定有《风险管理控制程序》，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 | EO5.1 | 总经理：王伟； 管代：王伟（兼）通过与王伟总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境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管理方针； 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。 | 符合 |
| 方针 | EO5.2  | 环境、职业健康安全方针： “客户至上 诚信经营 顾客满意 持续改进 节能降耗 绿色环保 预防为主 有法可依”。其内涵包含了：保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。EO管理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。EO方针对外进行了发布。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QE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 | EO5.3  | 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《岗位任职要求》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 |
| 参与和协商 | O5.4 | --《信息交流、协商、参与和沟通控制程序》规定了公司内外安全信息交流、协商的对象、方式、记录等。公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要时发放劳保用品。查 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。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：告知员工：管理者代表：王伟，职业健康安全事务代表：钟家臣。告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义。组织就安全问题于2022年3月4日对全体员工出具告知书。组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；与职业健康安全事务代表钟家臣交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。询问职业健康安全事务代表钟家臣，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | EO6.1  | 提供有《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制程序》，内容包括环境因素、危险源的识别、评价、汇总；重要环境因素和不可接受风险的控制。识别环境因素：有生活污水排放、纸张废弃、废硒鼓排放、潜在火灾等 危险源包括：交通事故伤害、电器电磁辐射伤害、意外发生火灾造成伤害、超负荷工作等；组织于2022年1月20日评价的重要环境因素有以下两项：1）潜在火灾；2）固废排放抽查重要环境因素的管理措施：1、固废排放：1)严格按照固体废弃物管理实施；2)现场垃圾分类存放、张贴标识; 3)定期监督检查制度执行情况； 4)加强人员环保意识培训，提高人员环保意识; 5)集中回收﹑保存，售卖处理。2、潜在火灾：1）制定消防应急预案，定期进行消防演习;2）对员工进行消防知识培训，增强员工的消防安全、环保意识;3）定期对定期检查电器 设备的使用及老化情况;4）配备必要的消防设施，定期对有效性进行检查。组织于2022年1月20日识别的不可接受风险有以下二项：火灾、意外伤害抽查以下二项不可接受风险的管理措施：意外伤害事故控制措施：1) 严格遵守公司规章制度；2) 制定相应的应急预案；3) 加强人员培训；4) 配备必要的防护设施。应对风险和机遇的措施基本满足要求。 |  符合 |
| 策划措施 | E6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境和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、组织识别的风险等等。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。具体见各部门审核记录。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | EO6.2   | 环境/职业健康安全目标1）固废100%合规处置；2）火灾事故为0；3）意外伤害事故为0。查《目标考核表》2022年2月至5月，对目标进行考核，考核情况为：环境和安全目标、指标： 1）固废合规处置率达到100%；2）未发生火灾事故；3）未发生意外伤害事故。均达到目标编制：综合部 审批：王伟 日期：2022年5月25日 | 符合 |
| 资源 | EO7.1 | 询问王伟总经理，企业为了实施质量、环境和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，人力资源、设备和工作环境等可满足人力资源服务外包、劳务派遣的需要。 |  符合 |
| 监测、分析和评价总则； | EO9.1.1  | 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，QE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）《服务控制程序》（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》查，提供有目标测量、内审报告、管理评审报告、合规性评价等记录，符合策划要求。 |  符合 |
| 管理评审 | EO9.3  | 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。评审时间：2022年5月18日，本次评审为三体系结合评审。主持人：王伟总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：a）以往管理评审所采取措施的实施情况(已开展培训，培训有效)； b）与管理体系相关的内外部因素的变化；包括合规义务，重要环境因素；c）有关管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息： 1）顾客满意和相关方的反馈，包括抱怨； 2）目标的实现程度； 3）过程绩效以及产品和服务的符合性； 4）不合格以及纠正措施； 5）监视和测量结果；6）审核结果； 7）外部供方的绩效。 d）资源的充分性； e）应对风险和机遇所采取措施的有效性（见6.1）；f）持续改进的机会。改进的建议：应继续加强对质量、环境和职业健康安全标准和体系文件的学习和理解。查改进计划及培训记录，组织于2022年5月20日实施了质量、环境和职业健康安全标准和体系文件学习的培训，并对该次培训进行了有效性评价。评审输出内容：质量、环境、安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。质量、环境、安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，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：管理体系支行以来未收到相关法及顾客投诉抱怨；管理评审结论：质量、环境、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 |  符合 |
| 改进 总则持续改进 | EO10.1;10.3  | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《内部审核控制程序》、《事故、事件和不符合管理程序》、《《纠正与预防措施控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现安全、环境管理体系及服务符合性的持续改进。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。公司通过管理方针、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、环境管理体系的持续改进。公司制定《事故、事件和不符合管理程序》及《纠正与预防措施控制程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。对于客户投诉管理和机制健全。公司主要按策划的管理手册、管理制度等实施运行，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、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 |
| 范围的确认，资质的确认，管理体系变化情况、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，职业健康安全投诉，一阶段不符合验证。 |  | 现场确认，公司质量、环境和职业健康安全管理体系范围为：Q：人力资源服务外包、劳务派遣。E：人力资源服务外包、劳务派遣所涉及场所的相关环境管理活动。O：人力资源服务外包、劳务派遣所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。组织注册和经营地址有变更：由重庆市江北区五里店街道建新东路88号1单元11-7，变更为重庆市江北区五里店街道建新东路88号1单元11-16。提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。查公司资质，提供有劳务派遣经营许可证，人力资源服务许可证，均在有效期内，见附件。2022年2月至今，公司无相关方的投诉，无质量、环境、安全事故，无主管部门监督抽查情况。一阶段不符合验证：一阶段无问题验证。 |  |

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：综合部 主管领导：吴欣蓉， 陪同人员：王伟 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2022年6月1日下午 |
| 审核条款：QMS：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.2人员；7.1.3基础设施；7.1.4过程运行环境；7.1.6组织知识；7.2能力；7.3意识；7.5文件化信息；9.2内部审核； |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3；   | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了综合部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1. 负责组织知识管理,组织人员的培训、持证上岗的考核管理工作。
2. 负责质量、环境、职业健康安全兼容管理体系文件控制和记录控制；
3. 负责公司的员工档案管理、后勤保障、基础设施管理工作；
4. 负责环境/职业健康安全管理体系所适用的法律、法规及其它要求的收集及保管工作，组织开展合规性评价。
5. 负责组织环境因素/不可接受风险的识别、评价、汇总、登记和更新以及所属范围内的环境因素/不可接受风险的调查、识别和控制工作。
6. 负责组织制定环境/职业健康安全目标、指标及管理方案并监督实施，监控目标、指标、管理方案的实现程度。
7. 负责公司职业健康安全/环境信息协商沟通以及外来信息的管理；
8. 负责组织开展环境因素/不可接受风险的运行控制情况检查以及有关环境/职业健康安全绩效的监测工作。
9. 负责环境/职业健康安全方面不符合、纠正措施及预防措施的管理工作。
10. 负责提出公司人力资源的管理以及培训管理工作。合理配备人力资源，保证与不可接受风险因素、重要环境因素有关的人员达到规定的要求；

k）协助管理者代表开展内部审核，协助总经理开展管理评审。……部门职责清晰、明确。综合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 | Q6.2 | 查见：公司有将质量目标分解到各个部门，综合部的质量目标是：1、质量目标 考核情况（2022年2月-5月）1）文件发放受控率100% ； 100%1. 产品采购合格率100%； 100%
2. 培训计划达成率100%； 100%

抽查2022年2月-5月的《质量目标统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务，查，公司编制了质量目标管理实施方案：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 |
| 人员 | Q7.1.2   |  查见：公司编制《部门职责》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/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：《部门职责》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综合能力市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证服务质量前提下、增加客户和服务项目，提高员工收入等；抽见：客服部经理：有较强的信息沟通能力、指挥能力和协调能力，熟悉市场行情、有把握客户需求的能力等。 |  符合 |
| 基础设施过程运行环境 | Q7.1.3 Q7.1.4  | 1、经了解组织的建筑设施：——办公面积3294平方左右，主要为办公部门使用。2、查《设备管理台账》主要设备包括：电脑、服务器、扫描仪、打印机、电话和办公桌及空调等办公设施，可以满足人力资源服务外包、劳务派遣服务需要。3.经查，办公设施采取定期日常维护的方式进行，出现异常情况由厂家维修。现场查看设备、设施完好。4.抽查设备、设施维护保养记录，未做记录不完善，提出后续改进。5、特种设备：无。6、支持性服务，服务及平时的业务联系所涉及到的车辆由租赁公司承担。 现场查看办公工作场所环境：办公设备安置有序，通道顺畅，地面整洁；办公室采用风扇和空调调节温度，办公环境舒适，现场管理良好。公司员工和睦相处，精诚团结，工作氛围和谐，工作环境适宜，无歧视。目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 | 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；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；同行交流；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 |
| 能力 | Q7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量、环境和职业健康安全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、环境和职业健康安全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。查公司人员资质：（详见附件）姓名： 职业及等级： 证书编号： 授予时间冯 新 人才中介员 5105937 2020.10.28侯华英 人才中介员 5116031 2022.05.10魏 琴 人才中介员 5102564 2017.01.16吴欣蓉 企业人力资料管理师 S000050000070214000100 2021.12.15张露月 企业人力资料管理师 S000050000070214000087 2021.12.15周 欢 企业人力资料管理师 S000050000070214000089 2021.12.15。。。。。。。提供有2022年度培训计划表，计划培训8次，已培训4次。抽查培训计划和培训记录。1. 、2022年2月17日,内审员培训，培训老师：江涛老师 参加培训人员：王伟 吴欣蓉 张露月 钟家臣。培训内容：内部审核流程，审核计划的编制、不符合报告怎么整改，检查表的编写等。提问口试确认，均合格。

培训效果评价：通过此次培训使受培训人员对内部审核制度有了更进一步的了解，掌握了审核技巧及方法。能独立制作内部审核检查表。评价人：江涛。1. 、2022年3月18日，管理体系意识培训。培训老师：陈老师（外聘）， 参加培训人员：王伟 吴欣蓉 张露月 钟家臣等。培训效果评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。评价人：陈老师。

......其余培训计划均按时进行了培训。 |  符合 |
| 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QES的有效性的积极贡献，以及其不符合QES要求的后果。---经与员工吴欣蓉、魏琴沟通了解，基本具备以上必要环质量管理体系相关意识。 |  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2022年1月20日，文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。因总经理发生变更，管理手册2021年12月08进行了修订。· 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件28个，另有公司制定的《应急预案汇编》、《规范文件》、《管理制度汇编》等文件。《监视和测量管理制度》包括：质量管理措施；质量控制与监督方法；人力资源规范文件；效果评估技术规范等。· 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《环境、职业健康安全法律法规及其他要求清单》，收录有49份，内容有国家和地方与质量、环境和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：暂无作废文件。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。待改进：未对电子文档的安全性管理做出明确规定。 ----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。提供记录文件清单，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。综合部主要负责归档公司质量、环境及职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见综合部（财务部）保管的记录：a. 法律、法规及其他要求清单；b.年度培训计划等记录；c.管理评审计划等记录；d. 危险源辨识及风险评价台帐；e. 质量目标完成情况统计表；f:职业健康安全目标指标和管理方案。所见记录反映综合部能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求。 |  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4月28日，按质量、环境和职业健康安全三体系策划内部审核。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。审核组组长：王伟（组长）、吴欣蓉（组员）。抽查综合部、运营部、客服部审核检查表等审核记录，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。涉及综合部Q/E/S7.2条款，对不符合描述为“查2022年对人员能力评价的情况，未提供相关证据”。不符合已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全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、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 |  符合 |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

**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：综合部， 主管领导：吴欣蓉， 陪同人员：王伟 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年6月1日下午 |
| 审核条款：EMS：6.1.2环境因素；6.1.3合规义务；6.2目标及其达成的策划；7.2能力；7.3意识；7.5文件化信息；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析与评估；9.1.2符合性评估；9.2内部审核；10.2不符合和纠正措施；10.3持续改进/EMS运行控制相关财务支出证据。OHSMS：5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.1.3法律法规要求和其他要求；6.2目标及其实现的策划；7.2能力；7.3意识；7.5文件化信息；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析和评价；9.1.2法律法规要求和其他要求的合规性评价；9.2内部审核；10.2事件、不符合和纠正措施；10.3持续改进/OHSMS运行控制财务支出证据。 |
| 组织的角色、职责和权限 | EO5.3；   | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了综合部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1. 负责组织知识管理,组织人员的培训、持证上岗的考核管理工作。
2. 负责质量、环境、职业健康安全兼容管理体系文件控制和记录控制；
3. 负责公司的员工档案管理、后勤保障、基础设施管理工作；
4. 负责环境/职业健康安全管理体系所适用的法律、法规及其它要求的收集及保管工作，组织开展合规性评价。
5. 负责组织环境因素/不可接受风险的识别、评价、汇总、登记和更新以及所属范围内的环境因素/不可接受风险的调查、识别和控制工作。
6. 负责组织制定环境/职业健康安全目标、指标及管理方案并监督实施，监控目标、指标、管理方案的实现程度。
7. 负责公司职业健康安全/环境信息协商沟通以及外来信息的管理；
8. 负责组织开展环境因素/不可接受风险的运行控制情况检查以及有关环境/职业健康安全绩效的监测工作。
9. 负责环境/职业健康安全方面不符合、纠正措施及预防措施的管理工作。
10. 负责提出公司人力资源的管理以及培训管理工作。合理配备人力资源，保证与不可接受风险因素、重要环境因素有关的人员达到规定的要求；

k）协助管理者代表开展内部审核，协助总经理开展管理评审。……部门职责清晰、明确。综合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 | EO6.2 | 查见：公司有将环境、职业健康安全目标分解到各个部门，综合部的质环境、职业健康安全目标是：环境、职业健康安全目标 考核情况（2022年2月-5月）1）固废100%合规处置； 实测：合规处置达到100%2）火灾事故为0； 实测：未发生火灾事故3）意外伤害事故为0。 实测：未发生意外伤害事故抽查2022年2月-5月的《管理体系目标分解及考核表》和考核记录，经考核均完成目标任务，查，公司编制了环境、安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急管理。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素的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。综合部于2022年1月20日组织了各个部门重新开展环境因素的识别工作。查见：《环境因素识别评价表》和《重要环境因素清单》，按照部门和经营过程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《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：a.纸张废弃、灯管的废弃、废墨盒排放等办公用品固废排放等；b.水、电的消耗c.生活污水的排放d.日用垃圾的排放e.废墨盒/硒鼓排放**f.**文件包装废弃排放.......识别基本清楚、全面。查：综合部及办公区域的《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：a.电池的废弃；b.灯泡、灯管的废弃；c.废墨盒的丢弃；d．生活污水排放等；识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O6.1.2 | 查见：《危险源辨识、风险评价和控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：《危险源辨识评价表》，危险源经过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：3项，分别是1）火灾；2）意外伤害（触电、交通事故伤害等）辨识清楚、准确，评价充分合理。查见：综合部及办公区域《危险源辨识评价表》2022年1月20日修订后发布综合部及办公区域共识别出包括:电脑、复印机电磁辐射伤害，电气设备末按规定安装或漏电，引起触电、纸张、文件记录及其他易燃物品的堆放等危险源.采用的是经验判断法、过程分析法识别。查见，综合部及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：（1）电源线路或设备超负荷、短路引发的火灾；2）电源插头、插座漏电和湿手拔、插电源引发的触电。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查见火灾管理措施：1. 制定消防应急预案，定期进行消防演习;
2. 对员工进行消防知识培训，增强员工的消防安全、环保意识;
3. 定期对定期检查电器 设备的使用及老化情况;
4. 配备必要的消防设施，定期对有效性进行检查。
 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | EO6.1.3 | ---有《法律法规与其他要求控制程序》，查有《法律、法规及其他要求清单》，对本公司环境和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，包括环境质量标准、排放标准、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）重庆市等地方法规；3）与环境、职业健康安全管理相关的执行标准抽 ： 中华人民共和国环境保护法 中华人民共和国消防法 中华人民共和国道路交通安全法中华人民共和国劳动法重庆市市容环境卫生管理条例 编制：综合部 审批：王伟 日期：2022年4月22日《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 |
| 能力 | EO7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量、环境和职业健康安全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、环境和职业健康安全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。查公司人员资质：（详见附件）姓名： 职业及等级： 证书编号： 授予时间冯 新 人才中介员 5105937 2020.10.28侯华英 人才中介员 5116031 2022.05.10魏 琴 人才中介员 5102564 2017.01.16吴欣蓉 企业人力资料管理师 S000050000070214000100 2021.12.15张露月 企业人力资料管理师 S000050000070214000087 2021.12.15周 欢 企业人力资料管理师 S000050000070214000089 2021.12.15。。。。。。。提供有2022年度培训计划表，计划培训8次，已培训4次。抽查培训计划和培训记录。1. 、2022年2月17日,内审员培训，培训老师：江涛老师 参加培训人员：王伟 吴欣蓉 张露月 钟家臣。培训内容：内部审核流程，审核计划的编制、不符合报告怎么整改，检查表的编写等。提问口试确认，均合格。

培训效果评价：通过此次培训使受培训人员对内部审核制度有了更进一步的了解，掌握了审核技巧及方法。能独立制作内部审核检查表。评价人：江涛。1. 、2022年3月18日，管理体系意识培训。培训老师：陈老师（外聘）， 参加培训人员：王伟 吴欣蓉 张露月 钟家臣等。培训效果评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。评价人：陈老师。

......其余培训计划均按时进行了培训。 |  符合 |
| 意识 | EO7.3 | 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QES的有效性的积极贡献，以及其不符合QES要求的后果。---经与员工张露月、周欢沟通了解，基本具备以上必要环境和职业健康安全管理体系相关意识。 |  符合 |
| 文件化信息 | EO7.5 | ----有《文件控制程序》，体系文件生效实施日期为2022年1月20日，文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。因总经理发生变更，管理手册2021年12月08进行了修订。· 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件28个，另有公司制定的《应急预案汇编》、《规范文件》、《管理制度汇编》等文件。《监视和测量管理制度》包括：质量管理措施；质量控制与监督方法；人力资源规范文件；效果评估技术规范等。· 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《环境、职业健康安全法律法规及其他要求清单》，收录有49份，内容有国家和地方与质量、环境和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：暂无作废文件。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。待改进：未对电子文档的安全性管理做出明确规定。 ----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。提供记录文件清单，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。综合部主要负责归档公司质量、环境及职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见综合部（财务部）保管的记录：a. 法律、法规及其他要求清单；b.年度培训计划等记录；c.管理评审计划等记录；d. 危险源辨识及风险评价台帐；e. 质量目标完成情况统计表；f:职业健康安全目标指标和管理方案。所见记录反映综合部能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求。 |  符合 |
| 运行的策划与控制 | EO8.1 |  ◆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1）固体废弃物排放的管控：生活垃圾在办公区域集中收集后，交由物业统一清运；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类，标识交供应商回收。2）资源、能源消耗管控： 负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月由财务部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。记录显示：基本达成目标。提供了2022年3月至5月水电气使用交费清单，达到公司控制要求。3）火灾预防： 张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。◆查见组织的职业健康安全运行控制状况： 1）意外火灾控制 建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。 2）对相关方施加影响 提供了2022年2月25日发放的“相关方告知书”，将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。3）针对新冠疫情，组织策划了《新冠肺炎疫情防控应急预案》，配置消毒水、洗手液、口罩、测温计等设施，每天对员工进行体温测试，如实登记行踪，严控进入疫区；对外来人员进行登记并测试体温。现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器和消火栓等，综合部办公设备、电器状态良好，无安全隐患。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《火灾事故应急预案》、《意外伤害应急预案》等。查：公司应急演练计划：2022年1月28日进行火灾应急预案演练。查见：火灾消防安全演习报告：公司全体人员参加了2022年1月28日下午16：00至17：00由综合部组织的火灾消防演练。演习地点：公司楼下安全空地。演习过程：防火、逃生和灭火器的使用培训；发现火警、报警并紧急疏散人员；处置火情等。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。并对消防演习进行了总结，增强了对应急准备和响应及应急预案内容的感性认识，基本掌握了应对突发事件处理、安全疏散、急救知识的方法和程序要求，效果比较好。另：触电、交通事故急救演习也于2022年1月29日和2022年1月30日按计划实施了演习。目前应急预案基本符合要求，暂无变更。查应急准备：公司办公楼道配置有消火箱，但办公室内未按要求配置灭火器，不符合 GB/T 24001-2016 标准8.2 条款：“组织应建立、实施并保持对6.1.1中识别的潜在紧急情况进行应急准备并做岀响应所需的过程。组织应： a）通过策划措施做好响应紧急情况的准备，以预防或减轻它所带来的不利环境影响”的要求；和GB/T 45001-2020 标准8.2条款：“为了对6.1.2.1中所识别的潜在紧急情况进行应急准备并做出响应，组织应建立、实施和保持所需的过程，包括：a） 针对紧急情况建立所策划的响应，包括提供急救”的要求。 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | EO9.1.1 | ----有《环境及安全监视和测量控制程序》和管理文件。◆查公司环境安全运行检查记录表程序文件规定公司每月由综合部组织人员对公司办公场所和仓库的环境方面、安全消防方面的设施、水、电等各种管线路、生活卫生设施、固废处理、物资摆放、标识等进行检查，检查结论：合格、检查人：吴欣蓉。查见2022年1月至2022年5月《安全、环境检查月报》对办公区域的环境、安全环境检查记录表，内容符合规定要求。◆ 职工健康体检报告公司对入职员工进行了体检：抽体检报告

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 体检日期 | 体检机构 | 结果 |
| 张书兰 | 2021-10-22 | 重庆市九龙坡区人民医院 | 无明显异常 |
| 舒喜莲 | 2022-03-09 | 重庆三博长安医院 | 无明显异常 |
| 朱静 | 2022-04-16 | 重庆郭昌毕中医骨伤医院 | 无明显异常 |

。。。。。。。。。。。自体系建立以来没有发生过安全事故。监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 | 符合 |
| 符合性评估 | EO9.1.2  | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。综合部组织对公司环境安全健康管理活动，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：有《合规性评价报告》，查由综合部组织各部门于2022年4月22日对公司环境与职业健康安全管理体系运行过程中对法律法规遵循情况的评价。通过审核，发现有的部门对适用的法律法规学习不够，在抓落实办的督促下，有关部门已进行了法律法规标准的培训，加强了学习。从整体情况来看，没有严重违反国家法律法规的情况发生。对法律法规及其他要求的符合性情况较好。评价结论：综合本次评价的总体情况，评价组认为公司适用的法律法规和其他要求基本得到了识别，并得到了遵守。评价组组长：王伟评价组成员：王伟 吴欣蓉 张露月 钟家臣评价日期：2022年4月22日查：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 | EO10.2;10.3； | 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，以实现环境和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。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，以推动环境和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环境和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2022年度安全环保资金投入计划：垃圾处置、灭火器等消防器材、安全标识、安全教育培训、应急演练等。总共合计13100元。 | 符合 |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 说明：不符合标注N | 涉及条款 | 受审核部门：客服部 主管领导：张露月， 陪同人员：张煜晗 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2022年6月2日 |
| 审核条款：QMS：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.5监视和测量资源; 7.4沟通；8.1运行策划和控制； 8.2产品和服务的要求；8.4外部提供供方的控制；9.1.2顾客满意； |
| 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？ | **Q5.3** | 查客服部主要工作职责：1、负责派遣、外包人员的交付及管理；2、负责将有关信息传达到本公司内各部门。3、负责同本公司的顾客进行联系沟通并与甲方签订合同；4、负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；5、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；6、负责组织公司各职能部门对合同进行评审及物资的采购;………..部门岗位基本符合要求。 | **符合** |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **Q6.2** | 客服部负责人：张露月查《部门质量目标测量报告》 测量时间：2022年2月-2022年5月1、服务交付合格率100% 实测：100%2、顾客满意度≥90分 实测：98分查2022年3月顾客满意度调查表，达到98分，实现既定目标值。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** |
| 测量设备管理 | Q7.1.5  | 组织的体系覆盖范围为：人力资源服务外包、劳务派遣。因组织的经营业务特性，其对服务质量监控采取人为检查和考评的方式进行，暂不涉及监视测量设备。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4  | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与体系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、通告、联络书、网络、培训、拜访、交谈、报告等。--现场查看记录并口头交流确认：组织所负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要认证范围：人力资源服务外包、劳务派遣。主要向工厂、服务行业等提供人员劳务派遣服务及业务流程外包服务。公司产品执行标准主要为：中华人民共和国劳民法典、中华人民共和国劳动合同法、人力资源外包服务规范GB/T 33530-2017、劳务派遣暂行规定、劳务外包及派遣用工管理办法、社会保险条例、合同协议等。客服部负责服务实现和服务提供的策划，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；--管理方案、管理制度b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---管理方案、合同协议c）确定符合产品和服务要求的资源；---服务流程、文件策划、过程监控、人力资源、经营场所、设施设备等d）按照准则实施过程控制；---劳务派遣、人力资源外包服务过程监控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。----关键、特殊过程：服务过程。----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 组织按质量手册制定及《与服务有关要求的评审程序》实施顾客沟通的要求，客服部采用上门拜访、电话、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的相关信息；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。 | **符合** |
| 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？ | Q**8.2.2** | 组织编制的质量手册制定及《与服务有关要求的评审程序》的规定，对市场进行调研，定向顾客提供的服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：（1）顾客的要求,包括服务内容、派遣人员要求、招聘进度和费用要求及后期服务要求； （2）与劳务派遣及人力资源外包服务有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求；顾客有合作意向时，介绍公司服务内容，了解顾客的要求，并结合标准要求进行确定，且明示在订单上，确定顾客的具体要求。抽查情况如下：一、抽人力资源服务外包合同：用工单位：金科智慧服务集团股份有限公司项目性质：提供服务外包业务项目内容：包括但不限于保洁、绿化、后勤服务等岗位的外包服务。合同服务期限：2022年5月16日（合同期限每三个月签订一次）。合同明确了承包服务的范围方式、合同期限、双方的权利义务、员工劳动争议、工伤纠纷或职业病的处理、费用的计划及支付方式等。二、抽劳务派遣服务合同用工单位：上汽菲亚特红岩动力总成有限公司项目内容：乙方按甲方用人要求派遣符合条件人员到甲方工作（具体人数、岗位、条件、服务期限书面约定，主要包括生产操作工岗位以及其他辅助性岗位）签订时间：2017.12.31（本合同任在履行期间内）合同明确了劳务派遣服务的基本方式、派遣期限、派遣期费用支付、双方权利义务、工作时间工时制度、工伤事故和劳动争议的处理、其他等。三、抽劳务派遣服务合同用工单位：重庆世纪科怡科技股份有限公司项目内容：档案加工员签订时间：2021.08.01（合同履行期间2021年8月1日—2023年7月31日）合同明确了劳务派遣服务的基本方式、派遣期限、派遣期费用支付、双方权利义务、工作时间工时制度、工伤事故和劳动争议的处理、其他等。......基本符合标准要求。 | **符合** |
| 与产品和服务有关要求的评审 | **Q8.2.3** | 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《质量手册》规定：在公司向顾客做出提供产品、服务的承诺之前对服务项目有关要求进行了评审。抽查:《客户评审确认记录表》◆评审日期：2022年5月10日（合签订前）顾客名称：金科智慧服务集团股份有限公司项目内容：包括但不限于保洁、绿化、后勤服务等岗位的外包服务。评审内容：客户对项目的要求清楚明确、人员能力满足要求、客户要求时间满足招聘需求、单价及付款方式满足要求、合同条款术语清晰、准确等。 评审人：冯新、张露月、张煜晗评审结论：同意签订该合同。批准：王伟.......自2022年1月体系建立后，签订的合同均在签订前予以了评审。与产品和服务有关要求的评审基本满足要求 | **符合** |
|  产品和服务要求的更改策划，若产品和服务要求发生更改，相关的文件是否得到修改？相关人员是否知道已更改的要求？ | **Q8.2.4** | 负责人讲：近一年来，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》。1）京东商城 供应：办公用品、劳保用品等；2）渝中区民族路嘉德办公用品经营部 供应：办公用品、劳保用品等；3．查：供应商评价记录：抽查《供方商调查评估表》1）供应商：京东商城 评价项目：产品质量、交付期、售后服务、产品价格等。评价结论：质量、交期、价格都满足要求，确定为合格供方。评价人：吴欣蓉、张露月批准人：王伟 评审日期 2022.1.222）供应商：渝中区民族路嘉德办公用品经营部评价项目：产品质量、交付期、售后服务、产品价格等。评价结论：质量、交期、价格都满足要求，确定为合格供方。评价人：吴欣蓉、张露月批准人：王伟 评审日期 2022.1.22公司采购的办公、劳保用品均在合格供方名录中的供方进行采购，基本符合要求4、负责人讲，组织在有采购需求时填写采购请购申请表，由负责人同意后按表进行采购。采购计划表上明确了采购物资的名称、规格型号、数量、预算价格、交期、备注等采购信息。抽查办公、劳保用品采购单1. 供方：渝中区民族路嘉德办公用品经营部

申请采购日期：2022.4.25品名 型号规格 数量 单价（元） 金额（元） 交期打印机 8600 1台 2780 2780 2022.4.27打印纸 A4 1箱 170 170 2022.4.27文件框 三格 5个 48 240 2022.4.28订书机 中号 3个 38 114 2022.4.28签字笔 0.5 10盒 50 500 2022.4.28笔筒 小号 5个 28 140 2022.4.28........1. 供方：京东商城

申请采购日期：2022.5.20申购物资包括：消毒液、口罩、工作服、手套、办公用品等。计划表明确了采购物资的名称、规格型号、数量、预算价格、交期、备注等采购信息。申请人：罗源 批准：王伟 2022年5月20日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。并对影响最终公司产品服务质量的关键过程进行从严控制。 经询问公司对采购的办公用品及劳保用品的型号规格、外观、数量、质量证明文件等进行了验收。抽查验证记录，查《入库验收单》1. 抽查：采购日期：2022.4.29

品名：复印纸、得力60页资料册 检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 检验人：罗源 2022.4.291. 抽查：采购日期：2022.3.31

品名：文件保护袋、档案盒、中性笔、橡皮檫、百事贴等检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 检验人：罗源 2022.3.313、抽查：采购日期：2022.5.11品名：工作服、口罩、消毒水、止血贴、手套等检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 检验人：罗源 2022.5.11........现场查看其他采购物料均按要求进行验证。外部提供过程、产品和服务的控制基本满足要求。 |  |
| 顾客满意 | **Q9.1.2** | 公司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《顾客满意度调查表》2022年3月，调查表共3份 ：--调查内容包括：价格、服务质量、合同履约等。--统计分析结果：98分--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。见《客户满意度分析报告》，顾客对质量、服务、价格均较为满意。负责人讲公司针对满意度进行了分析，力求努力改善，持续提高顾客满意度。已经将该次满意度调查情况提交管理评审进行审议。近一年无顾客流失及重大服务质量投诉的情况。 | **符合** |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 说明：不符合标注N | 涉及条款 | 受审核部门：客服部 主管领导：张露月， 陪同人员：吴欣蓉 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2022年6月2日 |
| 审核条款：QMS：8.3设计开发控制/不适用验证；8.5.1生产和服务提供的控制； 8.5.2标识和可追溯性；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.4防护；8.5.5交付后的活动；8.5.6更改控制；8.6产品和服务放行；8.7不合格输出的控制；9.1.3分析与评价；EMS：5.3组织的角色、职责和权限、6.1.2环境因素；6.2目标及其达成的策划；7.4沟通；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；OHSMS：5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.2目标及其实现的策划；7.4信息和沟通；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应； |
| 设计和开发策划/不适用验证 | **Q8.3** | 公司的人力资源服务外包、劳务派遣，其整个服务过程按客户要求及相关国家标准和法律法规执行，整个服务过程不涉及新服务的设计开发的内容，故8.3条款不适用。该条款的不适用不影响提供满足客户要求及法律法规要求的责任。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制产品及服务的交付 | Q8.5.1Q8.6 | 公司制定了《服务提供控制程序》、《招聘实施方案》、《劳务派遣管理制度》、《工伤管理制度》、《质量手册》、《劳动争议处理管理制度》等明确了受控条件。审核范围：人力资源服务外包、劳务派遣其服务流程为：获取客户用人需求/个人求职需求——线下/线上信息发布——人员招聘——岗前培训——签订劳动合同——进行日常管理。服务过程为关键过程和特殊过程。劳务派遣与人力资源服务外包的区别在于：责任主体的不同。劳务派遣的责任主体为用工单位，由用工单位进行管理，组织只协助甲方进行人员管理及代甲方发放工资和缴纳保险；人力资源服务外包的责任主体则为公司，由公司进行全部的日常管理工作。其服务流程是基本一致的。查，劳务派遣服务实施过程目前在履行劳务派遣合同的项目“上汽菲亚特红岩动力总成有限公司装配普工劳务派遣” 1. 合同签订：2017年12月31日签定，合同还在履行期内。

甲方：上汽菲亚特红岩动力总成有限公司合同履行期为2018年1月1日至本合同自动顺延至任意一方书面提出终止为止。服务内容：该次合同派遣员工10名，乙方派遣员工从事装配普工、绿化工等岗位工作。负责人讲：需要资质的人员，在招聘时就要有相关要求，人员资质由甲方备案管理合同附件：劳务人员清单、劳务费用及支付条款合同明确了从事岗位、服务期限、劳务费用支付、人员清单、派遣期限、派遣员工的劳动保护、争议解决等。2、人员招聘拟定有《招聘方案》，方案内容包括：招聘流程、招聘渠道、招聘难点的分析及应对措施等。出示《菲亚特招聘简章》招聘岗位：装配普工等；人数：10人 面试地点：重庆市北部新区黄茅坪工业园简章内容涵盖：岗位要求、工作职责、薪资福利、培训要求等实施方式：58同城网、赶集网、汇博人才网等公示；发布地推招聘简章，张贴在城市公共张贴栏处。发布时间：2022.2.113、抽人员面试：提供有面试登记表：姓名：陈学刚 内容：学历、工作经历、薪资要求、特长、家庭成员等。应聘岗位：绿化工姓名：张正月 内容：学历、工作经历、薪资要求、特长、家庭成员等。应聘岗位：普工 ……………4、岗前培训及试用期考评情况提供有培训记录，培训内容有：企业简介、岗位规章制度、工作内容及岗位职责、安全操作手册等。提供有2020年1月3日被考评人张正月等试用期考评表。评估内容：适应能力、学习能力、责任心、沟通能力、工作能力等结论：通过试用期批准人：杨华5、人员劳动合同签订每个通过试用期的人员都签订有正式的劳动合同，合同内容包括签订时间、期限和工作地点、岗位等。抽劳务派遣人员陈学刚合同，合同期限：2021.07.26-2023.07.25，岗位：绿化工。合同明确了：聘用期限、报酬、福利待遇、合同解除等内容。出示员工入职表，出示员工李小明员工入职表。内容包括联系电话、住址、岗位、紧急联系人、个人简历等信息。合同签订符合要求。6、日常管理主要根据客户提供的考评情况协助甲方对派遣人员进行管理，按期进行体检、工资代发放，社保代办理、辞职办理。在发生劳务纠纷、工伤事故时协助甲方进行协商处理。出示：派遣人员唐伟、李小明、张正月上岗前体检报告出示：2022年1月工资发放表、考勤表。出示：派遣人员陈学刚2021年7月至2022年2月的重庆市社会保险参保证明。出示：派遣员工徐清平辞职申请和解除/终止劳动合同通知书。负责人讲，针对生产型企业派遣人员需签订安全生产承诺书。通过与负责人沟通及现场查阅相关记录，劳务派遣服务过程及服务的放行基本满足要求。二、抽人力资源服务外包实施过程查该项目资料，提供有岗位外包协议1. 用工单位：金科智慧服务集团股份有限公司

协议签订期：2022年5月21日至2022年8月20日（合同期限为每3个月签订一次，该项目一致履行中）外包岗位：保洁、维护、绿化、后勤服务等外包服务项目：人员招聘、体检、劳动档案建立、劳动合同签订、上岗前培训、日常生产、出勤及安全管理、工资核算发放、保险办理、工伤及劳务纠纷的处理等2、人员招聘出示招聘简章招聘岗位：回访客服，人数为10人。面试地点：重庆金科十年城招聘平台为：现场地推，招聘及网上发布（58同城、汇博、智联等）招聘内容：招聘岗位、工资、上班时间、工作环境、福利等发布时间：2022年1月13日3、抽人员面试情况：提供有面试登记表：姓名：秦小霞 岗位：巡稽岗位 内容：学历、工作经历、薪资要求、特长、家庭成员等 姓名：张侠 岗位：协管岗位 内容：学历、工作经历、薪资要求、特长、家庭成员等 ………4、岗位培训提供培训签退表出示金科物业协管对员转正考试记录：考试人员：秦晓霞。记录包括：试卷、综合评价、通关成绩汇总、转正申请、员工面谈记录等。5、劳动合同签订抽 人员派工通知单：姓名：张侠 用工单位：金科智慧服务集团股份有限公司岗位：协管 时间：2020.04.01-2024.02.29抽 人员劳动合同每个转正人员都签订有劳动合同，合同内容包括：签订时间、期限和工作地点和岗位等。抽蒋露合同，合同期限，岗位：分产验收。附：入职登记表 合同签订符合要求。6、日常管理主要根据客户提供的考评情况进行管理，按期进行工资发放，社保办理、体检、培训、辞职办理、劳动纠纷、工伤处理等。出示：2022年4月张侠、蒋露、伍梅、龙倩倩等工资发放表。出示：蒋露2021年5月-2022年5月的社保缴费汇总表。出示：2022年4月人员考勤记录出示：外包人员王忠《解除/终止劳动合同通知书》出示：外包人员张信福认定工伤决定书、初次鉴定结论书、仲裁调解书等。整个劳务派遣服务过程、人力资源服务外包按策划进行，基本受控。现场查见：公司将服务过程识别为特殊过程，2022年4月6日对该过程在人员能力、设施设备、文件策划、过程监控等方面进行了确认确认人：王伟 时间：2022年4月6日 |  |
| 标识及可追溯性 | 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.服务过程采用客户投诉记录、客户反馈信息确认回访表等进行标识；人员管理方面，每位派遣、外包员工均建立了相应的个人档案，包括招聘资料、劳务合同、社保购买信息、培训情况、工资发放、员工面谈等，有档案编号及专人管理。2.服务质量按要求有监控记录，注明用户单位、项目名称、日期等。通过上述标识可以追溯服务项目的来源，和服务项目的日期、过程控制状况。标识及可追溯性标识基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司顾客的财产有顾客信息、合同和服务现场时顾客设施、设备。公司对顾客信息、合同等财产进行了专人存档管理，当顾客或外部供方财产丢失时，告知顾客或外部供方。对派遣、外包人员岗前培训时，告知其在服务现场保护好顾客财产，不出现损坏。合同约定，派遣人员给甲方造成经济损失，派遣人员需对甲方予以赔偿。 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； | **符合** |
| 防护 | Q8.5.4 | 产品防护1、人员防护：劳务派遣合同上明确了派遣员工的劳动条件及劳动保护。在劳动实施过程中按国家相关法规为派遣人员提供相应的劳动保护。对需持证操作的岗位，要求员工具备相应的工作能力及持证上岗。2、劳务派遣服务，对员工进行岗前培训，因作业时涉及到顾客财产，通过培训和客户规章制度进行管理。基本符合要求。 | 符合 |
| 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协议条款所规定的相关活动，诸如合同规定的服务等。在合同中约定了乙方的义务，如配合甲方进行工伤事故发生后的申报及理赔事宜、在派遣人员给甲方造成经济损失，配合甲方向派遣人员索赔、指派专人定期到甲方处了解派遣人员的思想动态、工作表现及遵纪情况等。 -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | **符合** |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对服务提供信息的更改要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权及需采取的措施等。服务信息更改包括：变更服务期限、服务对象及服务内容等。如有更改，需重新进行评审并通过后再予以服务的实施。经查：体系运行至今，暂无服务提供的更改情形。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 组织编制了《不合格控制程序》：该公司的不合格处理方式有:按不合格的情况及程度进行分类分级处理。抽：《不合格处理单》 2022-03-26 责任部门：客服部不合格描述：劳务派遣人员反应，个别时候工资发放不及时（公司内勤人员与企业财务人员沟通不及时导致）。不符产生的原因：项目管理人员工作疏忽，未有及时对临期合同进行清理。评审意见：立即安排对派遣人员合同进行清理，对到期合同马上安排续签；对项目管理人员进行教育培训，尽量杜绝该类不符合事件的再次发生。验证：已经按照纠正措施实施。验证人：王伟 2022-3-28符合要求。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。 | 符合 |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | 1.质量手册及相关文件中对收集过程、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2022年3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。对公司的人员能力、服务质量、项目价格、合同履约情况、咨询等项进行打分。查《顾客满意度分析报告》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为98分。2.查质量目标统计等记录，公司2022年2月至2022年05月数据统计的结果为：1、顾客满意度≥90分 实测：98分（2022年3月）2、服务交付合格率100% 实测：100%3、文件发放受控率100% 实测：100%4、产品采购合格率100% 实测：100%5、培训计划达成率100% 实测：100%3.查《管理评审资料》对过程和服务的特性及趋势、供方、顾客满意、服务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，其数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 | **符合** |
| 组织的角色、职责和权限 | EO5.3；  | 查，客服部的岗位职责和权限如下：1) 负责公司人力资源服务的技术支持，对服务过程中的问题进行解决。2) 负责公司人力资源服务归口管理。3) 负责市场发展趋势的研究，新项目开发。4)负责按照相应的规则和作业指导书要求进行服务实施；5)负责对服务过程中的质量实施控制6）领导、管理基础设施维护，保证服务现场能够正常服务，设备处于良好状态； 7）负责本部门环境因素、危险源的识别评价和控制措施的实施；8）参与公司组织的应急演习、合规性评价、内审和管理评审………客服部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | EO6.2 | 查客服部的质量、环境安全目标为： 考核情况（2022年2月-5月）1、固废100%合规处置 实测：100%2、火灾事故为零 实测：03、意外伤害事故为0 实测：0查：2022年2月-2022年5月客服部目标完成情况：均达到要求。查，公司编制了环境、安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素的识别与评价控制程序》，组织根据不同的时态、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，组织于2022年1月20日确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。现场查看，客服部的主要工作为为客户提供招聘、派遣服务、外包服务和档案整理等人力资源服务。服务过程中有废弃办公用品、生活垃圾等固废，在办公经营场所由于线路短路及吸烟等造成的潜在火灾。部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O6.1.2 | 查，客服部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》，包括电气使用不当及吸烟造成火灾；员工服务过程遭受的意外伤害等危险源。采用的是经验判断法、过程分析法识别。组织于2022年1月20日确定重大危险源：火灾、意外伤害危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查，风险控制措施有： 安全知识、消防知识宣传、教育及培训；张贴安全标语、楼层消防疏散图；定期电器及消防设施设备安全检查制定应急预案及定期演练对人员发放劳保防护用品并进行劳动保护的安全培训，树立安全生产意识等。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 沟通  | EO7.4  | ---《信息交流、协商、参与和沟通控制程序》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环境、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行环境、安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。外部交流：对供方和顾客等相关方进行了管理方针、环保要求的沟通，主要通过网络、交流及合同约定等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。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。查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：1）告知员工：环境、职业健康安全管理者代表是王伟、职业健康安全事务代表是钟家臣。2）告知员工：环境及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，故未对全体员工未出具告知书；3）组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《中华人民共和国民法典》、《安全生产法》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；4）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。审核时未发现有相关方投诉和环境、安全违规情况发生。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO8.1  | 公司主要服务范围：人力资源服务外包、劳务派遣查，客服部实施以下环境、安全管理制度：《环境和职业健康安全运行控制程序》、《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》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。劳务派遣服务流程、人力资源服务外包流程：获取客户用人需求/个人求职需求——线下/线上信息发布——人员招聘——岗前培训——签订劳动合同——进行日常管理。劳务派遣与人力资源服务外包的区别在于：责任主体的不同。劳务派遣的责任主体为用工单位，由用工单位进行管理，组织只协助甲方进行人员管理及代甲方发放工资和缴纳保险；人力资源服务外包的责任主体则为公司，由公司进行全部的日常管理工作。其服务流程是基本一致的。查客服部重要环境因素：潜在火灾；固废排放；查客服部不可接受风险源：火灾、意外伤害查客服部环境、安全运行控制情况：1、办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电。各类电器工作时间平均每天8小时；张贴安全标志及禁烟标语等。2、加强员工出行安全意识教育，提高安全防护意识；车辆定期保养，不带病出车、疲劳驾驶；注意高温天气的防暑工作等；3、定期对各类电器及消防设施设备进行检查，制定预案并定期进行消防演练。4、对人员发放劳保防护用品并进行劳动保护的安全培训，树立安全生产意识等5、设立垃圾分类收集桶，由专人定期检查固废合规处置情况。现场查看：未发现大功率电器使用；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。办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。组织在处于办公商业写字楼，楼道内由消防设施，消防设施设备由楼层物业管理人员负责人管理。目前公司所在地处于新冠疫情低风险区，公司人员外出办事或服务时严格按客户要求进行防控（如提供核酸检测证明，需佩戴口罩和测量体温等措施），并定期对办公区域喷洒消毒水消毒。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、组织策划了《火灾、意外伤害应急预案》等出示演练记录：2022年1月27日举行火灾、触电应急演练；2022年1月28日举行交通事故应急演练。查见：消防演练实况记录：客服部相关人员参加了公司2022年1月27日进行火灾消防应急演练。查，现场对应，部门员工在出现火灾时的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。查应急准备：公司办公楼道配置有消火箱，但办公室内未按要求配置灭火器，具体不符合见综合部EO8.2条款。 |  |

说明：不符合标注N