****

**管理体系审核报告**

**受审核方：****南京国骄装饰工程有限公司**

**审核体系：**

**■质量管理体系（QMS）**

**■环境管理体系（EMS）**

**■职业健康安全管理体系（OHSMS）**

**北京国标联合认证有限公司**

**网址：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)**

1. **审核方基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **审核方名称** | **北京国标联合认证有限公司** | | | | | | | |
| **审核方地址** | **北京市朝阳区北苑路168号1号楼16层1603** | | | | | | **邮编** | **100101** |
| **联系电话** | 010-5351 6278 | | | | **邮箱** | service@china-isc.org.cn | | |
| **审核组成员** | | | | | | | | |
| 姓名 | | 组内身份 | 性别 | 注册资格 | | | 专业代码 | |
| **王志慧** | | **组长** | **女** | **EC:审核员**  **E:审核员**  **O:审核员** | | | **EC:28.02.00,28.03.01**  **E:28.02.00,28.03.01**  **O:28.02.00,28.03.01** | |
| **郝本东** | | **组员** | **男** | **Q:审核员**  **E:审核员** | | |  | |
| **张磊** | | **组员** | **男** | **Q:实习审核员**  **E:实习审核员** | | |  | |
| **与审核组同行人员** | | | | | | | | |
| **姓名** | | **性别** | **角色** | **工作单位** | | | **备注** | |
| **无** | |  |  |  | | |  | |

1. **审核目的**

|  |  |
| --- | --- |
| ▇QMS/▇EMS/▇OHSMS  第二阶段审核： | 评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐认证注册。 |
| □QMS/□EMS/□OHSMS  再认证审核： | 评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性，以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。 |
| □恢复审核： | 评价组织在暂停期间整改及体系运行是否满足要求，以确定是否推荐恢复认证资格 |

1. **审核准则**

**EC：GB/T19001-2016/ISO9001:2015和GB/T50430-2017,E：GB/T 24001-2016idtISO 14001:2015,O：ISO45001四、受审核方基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | **石家庄市鸣洋装饰工程有限公司** | | | | | | **组织人数** | | | **63人** | | | | |
| **注册地址** | **石家庄长安区建设北大街48号风尚宜都三区一单元402室** | | | | | | | | | | | | **邮**  **编** |  |
| **经营地址1** | **石家庄长安区建设北大街48号风尚宜都三区一单元402室** | | | | | | | | | | | |  |
| **联系人** | **段文涛** | **电话** | | **0311-66178618** | | | | **传真** | | |  | | | |
| **法人代表** | **张彦周** | **张彦周** | | **张彦周** | | **体系负责人** | | | | | **段文涛** | | | |
| **申请的产品/**  **服务认证范围** | **EC：资质范围内建筑装修装饰工程施工专业承包**  **E：资质范围内建筑装修装饰工程施工专业承包所涉及的环境管理活动**  **O：资质范围内建筑装修装饰工程施工专业承包所涉及的职业健康安全管理活动** | | | | | | | | | | | | | |
| **专业代码** | **EC28.08.01;28.08.02;28.08.03;28.08.04;28.08.05**  **E28.08.01;28.08.02;28.08.03;28.08.04;28.08.05**  **O28.08.01;28.08.02;28.08.03;28.08.04;28.08.05** | | | | **是否是一体化审核** | | | | | | | **▇是 □否** | | |
| **体系文件实施时间** | **2019年5月1日** | | **上次审核时间（再认证）** | | | | | |  | | | | | |
| **体系区域** | **总部以外分公司（分场所）名称、地址（附多场所清单）：**  **所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）：** | | | | | | | | | | | | | |
| **上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更**  **（再认证）** |  | | | | | | | | | | | | | |

**五、审核活动综述**

**1. 本次审核活动按审核计划执行（见附件1）。**

**2.已审核总部的部门、职能或过程：**

|  |  |
| --- | --- |
| **部门:** | **职能或过程:** |
| 管理层 | 内外部环境、风险识别、资源支持、管理评审等，与管理层有关的质量、环境、职业健康安全管理活动 |
| 办公室 | 人力资源管理过程；资源提供与管理过程控制；内外部信息交流过程；内审管理；内外部信息交流、销售过程等过程及相应质量、环境、职业健康安全管理活动 |
| 采购部 | 采购活动相关的质量、环境、职业健康安全管理活动 |
| 工程部(含项目) | 基础设施、过程环境、不合格品的管控、监视和测量、生产实现过程、客户满意、产品和服务的要求、纠正预防、改进、危险源辨识、风险评价和风险控制措施的确定、应急准备和响应及质量、环境、职业健康安全管理活动 |
| 财务部 | 资金支持相关的环境、职业健康安全管理活动； |

**3. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分场所名称** | **职能或过程:** | **地址** |
| 君乐宝办公室装修工程 | 外墙装修 | 石家庄精英中学本部 |
| 奇瑞新能源石家庄财茂国际店装修项目 | 图纸及工程量清单范围内全部内容 | 河北省石家庄市桥西区胜利南街416号塔谈国际贸易城西区E座西侧1层 |

**4. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产┄┄）是**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **产品名称/**  **服务名称** | **型号/**  **服务类型** | **规格** | **执行标准** |
|  |  |  |  |

**5. 本次审核覆盖时期：**

**▇体系运行开始的2019-05月至今**

**□上次审核时间年月日至年月日（再认证填写）**

**6. 完成情况说明:**

**▇已完成审核计划的全部工作**

**□计划有修改，但不会影响审核结论，修改的内容和原因是**

**□未完成计划，未完成的内容和原因是:**

**六、审核发现及审核证据说明**

|  |  |
| --- | --- |
| **(一)策划的充分与合理性** | **1、组织及其环境的识别情况**  石家庄市鸣洋装饰工程有限公司成立于2003年，；公司是建筑装修装饰工程专业承包贰级。公司现有员工100余名，其中中级技术人员20名。公司建筑专业人才齐全，出类拔萃，技术力量雄厚，艰苦拼搏、开拓创新，公司拥有一流的管理人才和先进的技术设备，可独立承接大型室内室外装修装饰工程施工。 |
| 1. **相关方需求和期望识别情况**   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；及时交货；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。公司确定的相关方有员工、客户、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等； |
| **3.▇质量/▇环境/▇职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）**  质量/环境/安全方针：  绿色施工，创建优质工程、持续改进，满足顾客要求；  遵守法规，降低能源消耗、关爱生命，确保员工健康。  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。  QJEO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。QJEO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。 |
| 1. 风险识别与控制策划（QMS）   公司确定了对公司有利的内外部环境因素有：计算机网络科技领域内的技术开发，会议展览服务同行业有竞争优势、国家对产业扶持力度加大。对公司不利的内、外部因素有：管理水平还需提高，统一员工认识、获得客户依赖等。  公司通过业内交流会、展会学习、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。 |
| **5.QMS过程**  主要工艺总流程：施工准备→拆除工程→地面工程→防水施工※→基层处理→墙面、地面贴砖→洁具安装→灯具安装→调试→清理卫生→竣工验收  其中：地砖铺设工艺：基层处理—卫生间防水找平层---卫生间防水层—防水保护层及找坡层--弹线、找规矩--铺石材或砖、拨缝修整—勾缝、养护。  卫生洁具安装：  安装准备→ 卫生洁具及配件检验→ 卫生洁具安装→卫生洁具配件预装→卫生洁具稳装→卫生洁具与墙、地缝处理→卫生洁具外观检查→通水试验→竣工验收  关键过程：安装 特殊过程：防水施工、涂漆过程  针对关键过程建立的控制文件有：施工方案  **不适用条款是** Q8.3 J10.3  **，不适用理由：**公司所进行工程，依据业主提供图纸进行施工，因此8.3/10.3设计和开发过程这只对施工组织设计和相关的专项方案进行策划，对每个项目的人员的配备情况、设备的配备情等。故Q8.3J10.3不适用。 |
| **6. EMS环境因素/7. OHSMS职业健康安全危险源**  提供有《环境和职业健康安全运行管理制度》，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：切割、安装过程产生的噪声、施工过程火灾、爆炸的发生、施工污水排放、墙面清刷产生的扬尘、建筑垃圾、漆刷漆桶的废弃、油漆的遗洒等；  识别危险源包括：火灾、砸伤、高处坠落，吊物坠落砸人、触电，爆炸等；  重大环境因素识和不可接受风险有以下：   1. 火灾爆炸；2）废水排放；3）固废（含危险固废）的排放；4）噪声排放；5）粉尘排放   抽查制定的管理方案，落实管控资金预算，基本合理。 |
| **4. 法律法规及其他要求**   1. **获取法律法规项，☑法律法规获取充分，□法律法规获取有遗漏，缺少** 2. **结合公司的☑产品/服务☑环境因素☑危险源，☑确定 □未确定法律法规要求的具体条款，** 3. **法律法规的宣传方式：**业内交流会、展会学习、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通内顺畅。 4. **法律法规要求：已经及时更新** |
| **5. 目标、方案**  质量、环境、职业健康安全目标： 完成统计  顾客满意度90%以上 半年 98.6% 合格  建筑垃圾、危险废弃物回收处理率100% 月 100% 合格  火灾发生率为0 月 100% 合格  合同履约率100% 半年 100% 合格  职业病发生率为0 月 100% 合格  重大安全事故发生率为0 月 100% 合格  查《目标考核表》2019年8月-2月，对目标进行考核，均达到目标，  考核部门：办公室 批 准：王晓 2019.12.30  见《环境目标、指标、管理方案》和《安全目标、指标、管理方案》，环境、安全运行检查，具体详见二阶段记录。 |
| **6. 文件与记录控制 (文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等)**  体系文件生效实施日期为2019年5月1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。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、管理制度，另有公司制定的《应急预案》、《施工方案》、《管理制度》等文件。  管理手册文件编号：MYZS-SC-2019，版 本：A/0，编制：办公室审核：段文涛，批准：张彦周  程序文件编号：编号：MYZS-CX-2019， 版 本：A/0，编制：办公室审核：段文涛，批准：张彦周，实施日期为2019年5月1日，另见管理制度、施工方案、应急预案等，详见二阶段办公室检查记录 |
| **(二)资源评价** | **人力资源的简要说明.:**  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。  人员配置目前基本满足企业需求，但企业发展，仍需储备人才。 |
| **设备设施（包括信息系统）、**  主要施工机具设备：手枪钻、切割机、电钻、云石机、手提电锯、修边机、曲线锯、电刨、大铲、刨锛、瓦刀、扇子、托线板、线坠、小白线、钢卷尺、皮数杆、小水桶、灰槽、砖夹子、扫帚等。  **特种设备**：无  公司根据质量管理和工程施工的需要，各项目部配备了办公用房及设施、施工机具设备、通讯、运输和信息系统等基础设施，对于施工机具的配备、验收、安装调试、使用维护等进行了规定，明确了各部门及项目部及有关岗位的职责。 |
| **过程运行环境**  办公区域工作环境整洁，办公场所宽敞明亮，配置了空调，灭火器等；现场看到施工现场设有临时综合办、生活区和临时仓库等，设置了机械停放场和材料堆放场，设备保养较好，擦拭干净。现场配备灭火器数个。运行环境，现场巡查，设备、材料等放置整齐，规范满足要求。 |
| 监视和测量资源  监视和测量设备在工程部统一保管，各项目现场负责执行公司制定的监视和测量设备管理制度。  项目工程现场的监视和测量设备，由检查员负责保管、使用，经过培训的专业人员，确保仪器的防止失效、损坏。经询问，没有计算机软件应用于监视和测量情况。  见《监视和测量设备台帐》,台帐记录公司目前在用监视和测量设备，包括钢卷尺、水准仪等 |
| **知识**  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）。编制了《管理制度汇编》《施工方案》《验收规范》《专业技术要求》等  --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。 |
| **环保设施/职业健康安全设施：**包括垃圾桶、消防管线；安全设施配置主要有：围栏、标识牌、灭火器、消防器材等，项目部定期维护与保养。 |
| **(三)体系运行情况** | **1. 针对方针的管理职责评审**  查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。该公司目前成立了以下部门：办公室、工程部、项目部等。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。  项目部设置有：项目经理、施工员、材料员、安全员、质检员、资料员等岗位  抽查：组织机构图、职能分配表、职责描述，基本保持一致。 |
| **2. 组织内部沟通的充分性与效果；（OHSMS员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等）**  公司和部门负责人清楚公司及各部门与QES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（监理方）、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、交谈、提交报告等。  --现场查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |
| **3. QMS 组织对重要过程实施控制的结果**  生产和服务提供的控制、过程确认  **查1：“**工程概况”“施工流程图”“施工进度表”等，相应工序的施工记录，记录了施工部位、活动、施工人员、天气、技术复核、材料配件设备进退场等信息。核对施工进度表，与计划基本保持一致。  **查2：**项目部根据策划的安排实施施工准备，制度编制：查到：河北传媒学院精英中学 施工组织设计、墙面工程施工工艺、地面工程施工工艺、卫生洁具安装工程施工工艺、灯具安装工艺、确保工程质量/安全的技术组织措施、确保文明施工的技术组织措施、文明施工保证措施及环境保护、质量管理制度、质量事故责任追究制度、施工技术标准、工程质量检验制度、施工过程管理制度、材料设备构配件进场检验及管理制度、施工机具管理制度等制度。  **查3**《施工组织设计报审表》、《开工申请单》、《进场人员报审表》、《进场设备报验单》、《施工现场质量、安全生产管理体系包审表》，有项目负责人、建设单位等签字盖章，基本合理。  **查4** 河北传媒学院3#公寓卫生间及南生活区浴室维修改造工程 技术、质量交底记录：  分项工程名称：地砖铺设，交底内容：  地砖铺设工艺：基层处理—卫生间防水找平层)---卫生间防水层—防水保护层及找坡层--弹线、找规矩--铺石材或砖、拨缝修整—勾缝、养护。  施工方法(1) 基层处理：先将混凝土楼面上的污物等清理干净，如基层有油污，应用10%的火碱水刷洗干净后，用清水冲洗碱液，并认真将板面的凹坑内的污物剔刷干净。(2)找平层……  质量标准 主控项目：1)面层所有的地砖的品种、质量必须符合设计要求；2)地砖与下一层的结合（粘结）应牢固，无空鼓。……  交底人：范龙巨，接底人张拴根、赵新路、李书华、王建平等人签名。内容符合施工方案等要求。  分项工程名称：洁具安装，  交底内容：材料要求、工艺流程及安装实施控制要点。  交底人：范龙巨，接底人张拴根、赵新路、李书华、王建平等人签名。内容符合施工方案等要求。  查5、关键过程为：安装过程。见，经建设单位批准《施工组织设计》中的施工方案和相关标准要求。 |
| **4.QMS产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况；**  分部分项及隐蔽工程、关键过程验收：  **抽1：**河北传媒学院3#公寓卫生间及南生活区浴室维修改造工程 《地面砖粘贴》 检验批（隐蔽工程）质量验收记录，2019年8月2日，质量员：何根旺，建筑单位：马文方批准通过验收；  抽2：河北传媒学院3#公寓卫生间及南生活区浴室维修改造工程 《灯具安装 分项工程质量验收记录》，2019年8月5日，质量员：何根旺，项目专业负责人：殷清清、魏青山，建筑单位：马文方批准通过验收；  **抽2：**河北传媒学院3#公寓卫生间及南生活区浴室维修改造工程 《灯具安装 分项工程质量验收记录》，2019年8月5日，质量员：何根旺，项目专业负责人：殷清清、魏青山，建筑单位：马文方批准通过验收；  **抽3：**河北传媒学院3#公寓卫生间及南生活区浴室维修改造工程 《卫生洁具安装 分项工程质量验收记录》，2019年8月5日，质量员：何根旺，项目专业负责人：殷清清、魏青山，建筑单位：马文方批准通过验收；  **抽4：**河北传媒学院3#公寓卫生间及南生活区浴室维修改造工程 《卫生洁具安装 分部工程质量验收记录》，2019年8月20日，包括分项工程4个，质量员：何根旺，项目专业负责人：殷清清、魏青山，建筑单位：马文方批准通过验收；  见：《3#学生公寓卫生间及浴室维修改造工程》 竣工报告（见附件）。  每做完一个工序进行检验一次，合格后进行下道工序施工，项目均符合要求。交工验收形成会议纪要，建设单位、监理单位、设计单位、施工单位签章。竣工报告，见本节上。  工程部经理介绍，实施自查，对检查中发现的问题，项目部通过向施工班组及时整改，项目经理派人检查验收，并将检查结果在项目部质量会议中进行公布。提供质量会议记录，检查内容包括工程质量，现场安全检查记录等。  工程部按要求接受上级单位监督检查和甲方监督检查。 |
| **5 .QMS国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果**  检验批（进场材料验收及第三方检测报告）  抽1： 查到2019年7月23日，验收瓷质釉面砖 800\*800\*11.5mm，2000块，供方为河北泛金建材有限公司，提供了物品的合格证、第三方检测证书等质量证实。检测单位：国家建筑装修材料质量监督检验中心，检测结论：合格。质检员：何根旺，库房管理员：张彦升；  抽2 2019年7月17日，验收聚氨酯防水材料，供方为河北朴质伟业防水材料有限公司，提供了物品的合格证、第三方检测证书等质量证实。第三方检测报告抽查，检测结论：合格，质检员：何根旺，库房管理员：张彦升；  抽3 2019年7月10日，验收L-ZLZD-E型消防应急照明灯具，供方为石家庄畅安消防设备贸易有限公司，供应商提供了物品的合格证和第三方检测单位-国家消防电子产品质量监督检验中心的检验报告等质量证实。 检测结论：合格，质检员：何根旺，库房管理员：张彦升； |
| **6. 不合格品/项的识别、控制;**  质量问题处理依据《不合格品控制程序》,对不合格品和不符合的识别和控制有明确的规定。  部门负责人介绍：实际施工过程中，工程部会同项目部的技术负责人组成检查组，定期或不定期对公司在建项目进行检查，检查包括施工质量、环境、安全等内容；监理单位对于发现我公司施工质量问题发出《监理整改通知》公司要求项目部按不合格品或不符合及时进行整改； |
| **7. EMS组织对重要环境因素实施控制的结果**  **（EMS对重要环境因素控制，重大环境因素对周边环境产生的影响及控制;对相关方施加影响）**  编制了《环境因素的识别与评价控制程序》《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》符合标准要求.提供的“环境因素识别评价表”“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价。  对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。提供《重要环境因素识别清单》，其中涉及的重要环境因素：噪声排放、潜在火灾、固体废弃的排放等项。 |
| **8. OHSMS组织对不可接受风险实施控制的结果**  查到《危险源辨识与评价一览表》，内容有：作业活动名称、潜在危险因素、时态、状态、可导致事故、可采取控制措施、危险发生的可能性L、损失后果C、频繁程度E、等。  识别出危险源有电器爆炸、作业人员操作失误、防护不当、传动设施防护缺陷、作业人员操作失误、电源线不稳等。优先控制风险采用“LEC”方法进行评价。  提供《不可接受风险清单》有：坠落、 火灾、 机械伤害、 噪声等，并制定有控制措施。以上危险源识别基本全面、无遗漏，评价基本合理。 |
| **9. 应急准备与相应活动的演练及对预案可行性的评价(当有规定时)**  制定了“应急准备和响应控制程序”，包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。  现场观察：工程部、项目部现场有灭火器、消防栓等消防器材。 |
| **10. 对特种设备的维护，检定;**  **无特种设备** |
| **11 .对危险化学品销售、使用、储存、运输处置，规定的执行力度(必要时);**不涉及 |
| **(四)监视测量方面** | **1. .对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况**  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体系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 |
| **2.顾客满意**  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。发放并回收调查表  --调查内容包括：服务收费、产品质量、交付期、服务态度、整体服务及时性等方面  --统计分析结果顾客满意度，达到策划要求。 |
| **3. 内审（包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性）**  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。  公司于2019年10月1日~2日开展内部审核进行一次内审，提供了内审计划、内审记录、不符合报告、内审报告等，发现了不符合项，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。具体内容见二阶段办公室审核条款 |
| **4.管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等）**  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  2019年10月15日召开了管理评审会议，由总经理主持。提供管理评审报告、改进的建议等，具体内容见二阶段管理层审核条款。 |
| **5. EMS是否按规定对主要污染物（污水、废气、噪声、废渣等）及排放实施了例行的监视或测量，结果是否满足相关要求？**是。 结果满足。 |
| **6. EMS国家/地方环保部门监测结果、新改扩建项目符合环评报告、三同时验收报告要求情况及措施**  **不涉及** |
| **7. OHSMS是否按规定对职业健康安全项目进行定期测量，结果是否满足相关要求：是，满足。** |
| **8.OHSMS国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施：**工程部接受上级单位监督检查和甲方监督检查。 |
| **9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息：无** |
| **(五)持续改进** | **1 纠正/预防措施的实施及效果;**  见程序文件《管理评审控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》、《不合格品控制程序》及《内部审核控制程序》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。 |
| **2（近一年）重大事故、顾客/相关方投诉：**  检查未发现重大事故、顾客/相关方投诉的问题。 |
| **3. 一阶段提出问题的整改情况：**已经整改 |
| **4.创新情况：**暂无 |
| **5. 上次不符合的整改情况（再认证填写）** |

**七、本次审核不符合项**

**1. 本次审核共开具不符合项报告项；其中严重不符合项，一般不符合项，观察项项分布在部门条款，分布见附件。（Q/J/E/S分开填写）**

**2. 本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响□较大▇不大**

**八、已识别出的任何未解决的问题：**

**□可能影响本次审核结论可靠性的因素：**

|  |  |
| --- | --- |
| **影响本次审核结论可靠性的因素** | **具体说明** |
| **□样本量不足** |  |
| **□知识产权保护** |  |
| **□因受审核方信息造成的日数或审核资源不足** |  |

**九、是否达到审核目的**

**▇达到审核目的**

**□未达到审核目的，未达到目的的原因是：**

**十、审核结论**

|  |
| --- |
| **1. QMS/EMS/OHSMS的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。**  并实施的管理体系基本符合标准要求，可能存在的重要风险可以得到有效控制，没有出现过环境和安全事故以及顾客投诉事件发生，体系运行基本有效，组织初步建立了自我完善和自我改进机制。现场开具的不符合项在规定的期限内采取纠正措施并经审核组书面验证有效后，同意推荐认证注册。 |
| **2.对审核范围适宜性结论**  **▇审核范围适宜，与申请范围一致**  **□审核范围变更** |
| **3. 审核组推荐意见：**  **□推荐认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **▇在完成纠正措施后推荐认证注册(▇QMS ▇EMS ▇OHSMS)**  **□推荐保持认证注册(□QMS ☑EMS □OHSMS)**  **□(在完成纠正措施后推荐保持认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□推荐扩大范围(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□在完成纠正措施后推荐扩大范围(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□延期推荐注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□不推荐认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□不推荐或缩小推荐范围的说明:** |
|  |

**十一、**审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

**本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。**

**十二、不符合项纠正措施要求**

**一般不符合报告在天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。**

**十三、** 任何影响审核方案的重要事项**：**

**十四、审核组签字**

**审核组组长（签名）：**

**审核组组员（签名）：**

**日期：2020年1月18日**

**十五、纠正措施验证结论：**

**1. 审核中发现的▇QMS(1 )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**审核中发现的▇EMS( 1)个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**审核中发现的▇OHSMS(1)个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**存在问题说明及意见：**

**2. 验证结论:**

**▇推荐注册□不推荐注册□推荐重新认证注册（再认证填写）**

**组长签字:**

**日期：2020年1月19日**

**十六、认证评定与批准**

1. **技术委员会评定结论：□同意注册□不同意注册**

**认证评定负责人： 年 月 日**

1. **批准结论：□同意注册□不同意注册**

**批准人（总经理）： 年 月 日**

**十七、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：(技术委员会填写)**

**十八、审核报告的发放范围t：**

**受审核方(含附件)： 1份**

**北京国标联合认证有限公司：1份**

**十九、附件**

**1. 审核计划（含项目清单）**

**2. 不符合报告/问题清单**

**3. 其他**

**二十、填表说明：**

**1. 本审核报告适用于单体系审核，也适用于多体系结合审核情况；**

**2. 应依据审核任务书安排的管理体系领域（指：QMS， EMS，OHSMS）和审核类型（指：二阶段、再认证，在相应的□内划“√”；**

**3. “括号”内属于本报告基本要求的内容，除按要求填写外，未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况，内容多时可附页；**

**4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。**

**5. 对子证书/证书附件要求的组织，除在末次会议上确定注册范围外，还须附上子证书/证书附件的文字表达。(可另附页)**