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：杨蕊 陪同人员：刘国争 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 张世君 审核时间：2023.3.15 |
| 审核条款：Q:5.3/6.1/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.2/8.3/8.5/8.6/8.7/10.2  ES :5.3/6.1.2/6.1.3/6.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QES5.3 | 业务部职责包括：  1、具体负责收集、研究、分析、劳务市场信息，研究行业有关法规和政策，指导、监督劳务项目承接业务；  2、负责收集业务信息对客户资源进行管理，评估项目风险，评估客户的资信；  3、负责劳务用工单位报名、登记、资格预审工作；  4、负责劳务服务过程中的监督和管理；  6、负责客户满意度的收集和评价；  7、负责跟踪劳务服务合同的履约情况。  包括以上职责在内的具体内容在公司《管理手册》中描述。  职责审核期内无变化。  岗位职责在公司《岗位任职要求》中明确规定，通过文件下发和传达等方式在公司内部贯彻和沟通。  查阅岗位职责文件对各岗位职责作了明确规定,查文件内容包括与岗位活动有关的质量、环境和职业健康安全职责要求。  经现场询问负责人的回答与文件规定一致。 |  |
| 目标和方案 | QES  6.2 | 执行《管理手册》及《目标完成情况统计表》  部门目标：  1、合同评审率100%  2、服务质量合格率100%  3、顾客满意率96%以上。  4、环境污染事故为零。  5、火灾事故发生率为零。  环境和职业健康安全体系建立了管理方案，查管理方案表：  1、杜绝火灾事故，火灾事故发生率为0。  措施：  公司综合部负责设备的配备、采购与管理。  综合部要求配备合理数量的灭火器并确保其有效性。  综合部每月对各部门区域的灭火器进行检查，发现损坏及时要求更换或自行更换。  综合部每季度安全工作检查时，对灭火器进行检查，发现损坏及时更换。  各部门负责及时清理办公区域内的可燃物。  综合部负责监督此管理方案的落实。  2固体废弃物  措施：  综合部负责于2022年7月份制定《固体废弃物管理规定》，并报经总经理批准后实施。  公司各部门严格按照《固体废弃物管理规定》的要求，对固体废弃物进行合理分类，并设置垃圾桶分类。  公司按相关的要求，定期将不能回收利用的废弃物交甲方进行收集处理。  综合部、业务部及其它部门中产生的各种废弃物应督促外包方放置到指定位置，得到妥善处置，并定期进行检查。  编制：综合部 审核：王霞 批准：辛远2022.7.10  触电  措施：1、各类服务现场活动应与内、外电线保持安全距离，达不到规范规定的最小安全距离时，必须采用可靠的防护和监护措施。2、临时用电配电线必须按规范架设整齐，架空线路必须采用绝缘导线，不得采用塑胶软线。  火灾：  措施：1、易燃易爆物品必须有严格的防火措施，确定防火负责人，配备灭火器材，加强巡查。2、服务材料的存放、使用必须符合防火要求。3、办公区域的用电要符合防火规定。4、制定消防预案，成立应急小组处理突发事件。5、定期对电线、电缆电气设施进行检修。  执行部门：各部门，责任人：王霞 执行日期：长期。  上述目标、指标2022年第1-4进行考核，考核结果：全部达标，检查人：王霞。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 环境因素、危险源识别 | ES6.1.2 | 编制了《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识与风险评价管理程序》符合标准要求.  提供的“环境因素评价表”“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，服务过程，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出重大环境因素2项：固废排放、火灾，评价符合程序要求及公司的实际情况。  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《重要环境因素清单》，其中综合部涉及的重要环境因素：固废排放、意外火灾的发生，评价基本合理。  提供“危险源辨识与风险评价管理程序”，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机,并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。  提供的：“危险源调查评价表”、“不可接受风险清单”， 评价考虑了将来、状态、可能导致的事件，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过是非法，共识别出不可接受风险2项，涉及：火灾和触电，评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。 |  |
| 合规义务、法律法规及其他要求 | ES6.1.3 | 根据《法律法规和其它要求控制程序》要求，随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。于2022年9月15日识别了法律法规清单。获取渠道，网络和期刊等。  提供《职业健康安全法律法规清单》《环境法律法规清单》收集的环境和安全法律法规《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》等,对公司法律法规及要求遵守程度进行评价。  提供了《法律法规和其他要求合规性评价报告》、中华人民共和国水污染防治法（修正）、中华人民共和国大气污染防治法等  危险废物贮存污染控制标准 GB18597-2001/XG1-2013 2013-06-08  污水综合排放标准 GB8978-1996 1998-01-01  地表水环境质量标准 GB 3838-2002 2002-06-01  环境空气质量标准 GB 3095-2012 2016-01-01  声环境质量标准 GB 3096-2008 2008-10-01  大气污染物综合排放标准 GB 16297-1996 1997-01-01  室内空气质量标准 GB/T 18883-2002 2003-03-01等，组织进行合规性的评价。  评价结论：合规。评价人：王霞等，批准：辛远。明确了法律法规及其他要求对公司环境因素、危险源的应用，明确了相应的适用条款。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 办公设备:电脑/打印机/传真机/电话等。  办公软件：科源汇才人力资源管理系统，系统维护升级为供方负责。  环保设施包括：垃圾桶、灭火器；  安全设施配置主要有：标识牌、灭火器、消防器材等。  业务部定期维护与保养。公司根据质量管理和研发的需要，配备了办公用房及通讯、信息系统等基础设施。提供维修保养计划及记录，满足要求公司编制了《基础设施和过程运行环境控制程序》 并配备有办公桌椅，水电、空调、会议室、消防设施设备，并有电脑、打印机、电话、传真机、复印机等办公设备；满足办公需要。  抽：《设备维修保养计划》  依照计划进行设备设施的升级、维护、更换、配备，相关设施配备和管理比较完善。提供机械设备清单及维修保养记录。保养人：王霞 。 |  |
| 工作环境 | Q7.1.4 | 策划并制定了《基础设施和过程运行环境控制程序》，现场观察办公区域环境卫生管理，工作场所布局合理，温湿度适宜，照明良好，满足办公需求。  办公场所有灭火器，放置在规定的地方，办公场所卫生环境干净、光线充足合理。有“办公环境卫生管理制度”、“安全防火规定等规章制度”等规章制度。运行环境满足要求 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 该公司的监视和测量设备主要指测试软件，软件在初次使用之前，由相关技术人员需要确认其满足预期用途的能力.  查有《测试软件确认记录》，测试软件得到了有效的控制。  同时公司通过是内审\目标\绩效监视测量\平时的工作检查情况进行监视测量 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 范围：许可范围内劳务派遣、人力资源服务、人力资源服务；许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）  1、目标  合同评审率100%  服务质量合格率100%  顾客满意率96%以上。  环境污染事故为零。  火灾事故发生率为零。  2.提供了《合同评审控制程序》、《劳务派遣、人力资源服务服务指导书》、《劳务派遣、人力资源服务派遣规范》对特定的服务、项目和合同应进行质量策划。公司对服务实现进行策划，质量目标已达到顾客要求；  3执行标准：  DB11/T 3008.12-2018 人力资源服务规范 第12部分：劳务派遣、人力资源服务DB44/T 2030-2017GB/T23859-200  劳动定额测时方法GB/T 32624-2016 人力资源培训服务规范GB/T 32625-2016 人力资源管理咨询服务规范GB/T 33529-2017 人力资源服务术语GB/T 33530-2017 人力资源外包服务规范GB/T 33860-2017 人力资源服务机构能力指数 LD/T 30.1-2009人力资源和社会保障电子认证体系行《电信服务规范》第36号令《中华人民共和国电信条例》国务院291号令《互联网信息服务管理办法》国务院292号令《互联网接入服务规范》工信部 电信业务经营许可管理办法》中华人民共和国工业信息化部令第42号等等  4.流程为:  劳务派遣、人力资源服务服务流程：  服务需求——洽谈——签订协议——人员派遣——施工劳务——服务跟踪处理  信息实现流程为：  中标→硬件采购→网络环境搭建→系统部署→系统联调→系统测试→交付验收→售后服务  识别的关键及特殊过程是：许可范围内劳务派遣、人力资源服务；许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务过程。  5为实现产品质量目标配置了相应人员（如办公行政人员、劳务派遣、人力资源服务派遣服务人员、第二类增值电信业务中的信息服务人员、劳务人员均经过专业培训等)  6编制了相应的作业文件：《劳务派遣、人力资源服务服务指导书》、《劳务派遣、人力资源服务派遣规范》、《劳动合同》、《信息服务作业书》对劳务派遣、人力资源服务及信息服务的过程做了明确的要求，从顾客沟通、合同评审、服务规范等各阶段，规定了服务的要求（其中包含了标准要求的记录）。  7.服务准则:服务管理规程、依据验收交付规范、合同、相关标准、用户要求等进行接收，以保证交付的产品满足要求。  8..记录：策划有销售合同、特殊过程确认记录、合同评审记录录等，基本满足产品实现需要。  目前策划基本充分。 |  |
| 合同评审、客户沟通 | Q8.2 | 负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。  主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由业务部人员直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。  抽查有关的合同：  抽查劳务派遣、人力资源服务合同1  客户：北京市顺义区司法局  提供劳务派遣、人力资源服务合同，合同约定了需要劳务派遣、人力资源服务的内容和要求。  合同约定了费用价格、结算方式、乙方责任、日期、地点、结算方式、服务内容等。  合同签订为2022年12月13日。  合同评审时间：2022年12月12日，合同评审内容包括：顾客对产品暗示与潜在的要求（技术要求、质量要求、支持服务、价格等）、满足顾客要求做出的承诺、国家、行业法律、法规要求；劳务能力、完整性、明确性、完成时间、付款方式等，参加评审人员：王霞、张保龙等。  合同评审结论，可以签订合同。  抽查劳务派遣、人力资源服务合同2  客户：北京市顺义区李桥镇人民政府  提供劳务派遣、人力资源服务合同，合同约定了需要劳务派遣、人力资源服务的内容和要求。  合同约定了费用价格、结算方式、乙方责任、日期、地点、结算方式、服务内容等。  合同签订为2023.01.18  合同评审时间：2023年1月17日，合同评审内容包括：顾客对产品暗示与潜在的要求（技术要求、质量要求、支持服务、价格等）、满足顾客要求做出的承诺、国家、行业法律、法规要求、；劳务能力、完整性、明确性、完成时间、付款方式等，参加评审人员：王霞、张保龙等。  合同评审结论，可以签订合同。  抽查许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）合同3  客户：北京顺义市政控股集团有限公司  提供信息服务合同，合同约定了第二类增值电信业务中的信息服务内容和要求。    合同控制及合同评审的控制基本符合。  管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定；经过查阅企业订单文件，并与部门负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况，后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。基本符合要求。 |  |
| 产品和服务的设计开发 | Q8.3.1 | 经策划许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务实现流程为：  中标→硬件采购→网络环境搭建→系统部署→系统联调→系统测试→交付验收→售后服务;  在以上流程中根据公司产品的特点分别设置了网络环境搭建、系统联调、系统测试等质量监控点。  所确定的产品的质量目标和要求，抽样查2023年1月18日，北京顺义市政控股集团有限公司与公司签订的信息服务合同，在合同中规定了技术指标、范围及要求、服务业务项目的运行环境要求、性能、技术指标、售后服务等技术要求和质量保证要求。内容描述清楚、具体、明确。有双方代表签字。  产品实现策划所涉及的验收准则包括：  《电信服务规范》第36号令  《[中华人民共和国电信条例](http://baike.so.com/doc/4950148.html)》国务院291号令  《[互联网信息服务管理办法](http://www.so.com/s?q=%E4%BA%92%E8%81%94%E7%BD%91%E4%BF%A1%E6%81%AF%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E7%AE%A1%E7%90%86%E5%8A%9E%E6%B3%95&ie=utf-8&src=wenda_link)》国务院292号令  《互联网接入服务规范》工信部  GB/T9386 计算机软件测试文档编制规范等，以上标准均为国家现行有效版本。  为实现过程及其产品满足要求提供证据所涉及的记录包括：《设计和开发评审报告》《设计和开发验证报告》《测试记录》等，共10余种。  抽样查北京顺义市政控股集团有限公司协议合同的设计和开发过程的控制情况、项目开发提供过程的控制情况以及产品的监视和测量情况。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 设计和开发策划  查有：该项目的《项目设计计划》  客户要求：功能：分招聘公告发布、报名初审、现场笔试、监考劳务费、笔试耗材费、现场或线上面试等功能  设计人员：负责人：刘欣， 参加人员：张迪，高亚楠等  测试员：张迪  设计阶段包括：项目设计/设计方案评审/设计验证/设计确认。  根据设计的不同阶段分别安排了负责人及相应的起止时间和配合部门。  有编制审核和批准人员签字。 |  |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3 | 设计和开发输入  查有：北京顺义市政控股集团有限公司项目  方案内容涉及：分招聘公告发布、报名初审、现场笔试、监考劳务费、笔试耗材费、现场或线上面试等功能。分析全面，内容充足，分析人; 刘欣。  产品设计和开发所依据的标准、法律法规，  包括：  《电信服务规范》第36号令  《[中华人民共和国电信条例](http://baike.so.com/doc/4950148.html)》国务院291号令  《[互联网信息服务管理办法](http://www.so.com/s?q=%E4%BA%92%E8%81%94%E7%BD%91%E4%BF%A1%E6%81%AF%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E7%AE%A1%E7%90%86%E5%8A%9E%E6%B3%95&ie=utf-8&src=wenda_link)》国务院292号令  《互联网接入服务规范》工信部  GB/T9386 计算机软件测试文档编制规范等  以上设计和开发输入性信息，均经过评审，有评审人员签字。  使用适宜的设备；  负责人讲：设计和开发过程中公司为该项目提供的适宜的设备包括：硬件：必须性设备：笔记本电脑, 兼容PC机. 非必要性设备：网络，打印机,  软件系统：操作系统：windows98/me/2000/xp/vista  其它：需要ie4.0以上版本、测试服务器、测试电脑。 电脑每人各一台，能够满足设计要求。 |  |
| 设计和开发控制 | Q:8.3.4 | 设计和开发输入及评审  查《设计开发输入评审表》  项目名称：北京顺义市政控股集团有限公司项目  输入内容清单：  《北京顺义市政控股集团有限公司项目合同》  《北京顺义市政控股集团有限公司项目开发计划》  4、法规标准：  《电信服务规范》第36号令  《[中华人民共和国电信条例](http://baike.so.com/doc/4950148.html)》国务院291号令  《[互联网信息服务管理办法](http://www.so.com/s?q=%E4%BA%92%E8%81%94%E7%BD%91%E4%BF%A1%E6%81%AF%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E7%AE%A1%E7%90%86%E5%8A%9E%E6%B3%95&ie=utf-8&src=wenda_link)》国务院292号令  《互联网接入服务规范》工信部  GB/T9386 计算机软件测试文档编制规范等  评审内容 结果  顾客要求符合性 可符合顾客要求  技术要求可行性 可行  类似信息可借鉴性 可借鉴  法律法规要求，标准要求符合性 符合  设计开发输入信息完整性 完整  评审结论：全部通过  存在问题：无  参与评审人员：谭杰、刘欣等  设计和开发评审  根据《设计计划书》的安排，该项目的评审包括：方案设计评审、输出设计评审等共二项，  抽样查：《输出设计评审报告》 评审时间：2023-01-18;  评审人员：谭杰、刘欣等  项目名称：北京顺义市政控股集团有限公司项目  评审阶段：终审  评审意见：北京顺义市政控股集团有限公司项目在测试环境使用中，能满足客户使用的要求。  评审结论：在功能和性能要求上达到设计输入的要求，明确满足客户的需求，同意使用该报告作为输出设计评审报告。  目前此项目处于设计开发过程，未进行验证、确认。 |  |
| 设计和开发输出 | Q:8.3.5 | 设计和开发输出  查有该项目的《设计输出清单》以及相应的证实性材料，含以下内容：  1）因特网接入拓扑图;  2）因特网接入测试说明；  3）测试软件；  4）用户维护手册。  以上内容在放行前经过批准，符合顾客及标准要求。  存在问题及改进建议：无 |  |
| 设计和开发的更改 | Q:8.3.6 | 设计和开发更改的控制  经理介绍公司的项目未发生过设计更改。 |  |
| 生产及服务的控制 | Q8.5.1 | 1、业务部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据服务合同为客户提供服务。  劳务派遣、人力资源服务流程：  服务需求——洽谈——签订协议——人员派遣——施工劳务——服务跟踪处理  识别的关键及特殊过程是：劳务派遣、人力资源服务过程。  2、监视测量资源：公司针对服务的特点编制有职能分配与部门职责，服务规范等作业指导文件。  通过日常顾客满意度调查表等形式对服务过程进行监测。  3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：服务过程符合法律法规、客户要求等接收准则。  劳务人员工记录表    人力资源劳务管理每月检查记录情况  1、 做好新进场工人的安全教育及交底工作。  2、 各分部尽快健全和制定劳务纠纷和突发事件应急预案，劳务管理体系及领导小组。  3、 请各分部及时办理新进场工人的劳务备案工作。  4、 加强对劳务工作的日常管理，杜绝群体性事件的发生。  5、 做好工人的考勤表、工资表、人员花名册工作，争取做到及时准确。  检查日期：2022年12月28日 检查人：王霞  劳务管理自查记录表  时间：2023.01.15 岗位：廉洁监督员  序号 检查内容 检查情况  1 制定责任明确、具有可行性的劳无纠有预案 √  2 项目部劳务管理体系及领导小组建立情况 √  3 劳务管理人员花名册、劳动力管理员上岗证、身份证复印件 √  4 项目劳务管理工作例会会议记录 √  5 外施企业营业执照、安全生产许可证、管理手册（复印件，加盖公章，年检有效） √  6 服务合同(需备案)、项目经证书（复印件） √  7 劳务合同确认情况 √  8 使用单位现场负责人授权委托书 √  9 劳务人员花名册 √  10 身份证复印件名册合同备案及人员注册通知书、 √  11 劳动合同 √  12 人员月度调整变更记录、 √  13 人员增减台账 √  14 岗位技能证书、 √  15 人员考勤表 √  16 工资发放表、工资发放公示资料 √  17 劳务费结算支付报表 √  18 劳动力月度计划统计报表 √  19 劳务人员普法培训记录 √  检查人员签字：王霞 检查日期： 2023.01.15  劳务派遣、人力资源服务企业基础管理工作登记表  企业基本情况  企业管理组织机构体系 已建立，符合要求  管理机构职责明确、符合管理规定  企业管理工作例会会议记录 符合要求  劳务用工制度  具有书面的劳动用工管理制度 符合要求  人员实名制管理流程规范清晰 符合要求  劳务派遣、人力资源服务合同管理  建立符合要求的分包合同管理制度，具备劳务派遣、人力资源服务合同管理台账并使用劳务派遣、人力资源服务合同示范文本  项目部劳务管理保障体系建设 已建立 符合要求  抽人员劳务记录：2023.01.30  谷建伟 工作内容 普工 工作时间（8：00-12：00）  工作评价：该员工遵守劳动纪律，表现良好。  评价人：王霞  许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）  查研发场工作情况：研发人员每人配置电脑一台，打印机/复印机等设备齐全，研发人员正在进行系统数据部署的编制工作：并对数据进行处理，进行测试；  工程师介绍：因特网接入服务业务，主要是为了保证系统的不中断运行，要求在网络设备的配置上，本地电路的配置按照双机热的要求设计。在网络连接上应消除单点故障，提供关键设备的故障切换。关键网络设备之间的物理链路采用双路冗余连接，按照负载均衡方式或active-active方式工作。关键主机可采用双路网卡来增加可靠性。全冗余的方式使系统的可靠性达到99.999%。三方回源链路保证能够稳定运行。  由技术人员对系统联调，NAT设备到用户和出口的互联调通，直至具备测试条件。满足用户点对点应答的具体要求。放开端口，用户对质量进行拨测、压力测试，给予用户相应时长的测试期，并协调用户对测试结果验收。  因特网接入服务业务对公司是成熟的技术, 操作流程相对简单;目前运行项目开展顺利;  现场工作运行正常。  4配备了相应的设备：  环保设备：垃圾桶、灭火器、消防栓  办公设备：电脑、打印机、传真机、电话等  安全设施：灭火器等  5、服务人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。  6、特殊程确认记录：  1）特殊过程：劳务派遣、人力资源服务、许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务  确认方法：根据标准8.5.1劳务派遣、人力资源服务的过程的确认，本部门对劳务派遣、人力资源服务、电信业务过程进行了识别，认为该过程为关键过程及特殊过程  参与识别和确认的人员：王霞  确认情况：  1．本公司根据该过程，针对人员进行技术技能及劳动安全培训  2．人员进行确认：年龄、健康状况等  3．对以往的社会经历进行确认：是否有无犯罪等  4．对人员病史进行确认：有无家族遗传病史，例如：精神分裂症等  5．对人员的工作经历及学历进行确认  确认结论：  上述确认情况属实。  记录人：王霞 批准: 辛远 2022.1.13  7、服务需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。  8、现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。  9、自体系建立以来无合同更改情况 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 劳务派遣、人力资源服务标识：  业务部是标识和可追溯性的主管部门。  以分包合同、劳动合同的为标识。  可追溯性：当有追溯性要求时，通过分包合同、劳动合同来完成追溯  许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）标识：  公司制定了《项目管理程序》和《标识管理规范》因特网接入服务研发过程中的标识进行了规定，通过正确的标识使项目研发人员获得正确的信息。  标识对象主要包括：技术文档（可行性分析报告、需求分析报告、开发计划、测试计划、互联网出口开通确认单等）、提交产品（网络拓扑图、系统部署拓扑图等），主要通过介质标识和版本控制以便于存取和查阅。  抽样查标识执行情况：  测试计划:文档编号：XDX-20190718-04 版本：A  网络拓扑图:文档编号：XDX-20190718-06 版本：A |  |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司在劳务派遣、人力资源服务过程中不涉及顾客提供的任何产品、知识产权。顾客的个人信息，公司将其作为商业秘密，做到不外泄，经询问，无顾客的个人信息丢失和泄漏情况发生  公司对顾客的私人信息或有关技术要求均通过专用硬盘区域和配置的专用档案柜予以保存，确保了顾客信息的丢失和泄漏。  信息服务中的顾客财产：公司目前所涉及的顾客财产主要包括顾客提供的合同技术内容基本信息及数据资料，由技术人员及其他相关人员，对其进行严格保密。对顾客的安装机房现场,工程师能按对方的要求给予环境的防护工作,目前无发生顾客财产损失情况. |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 劳务派遣、人力资源服务防护：目前公司且有有专柜存放劳务派遣、人力资源服务合同、劳动合同等信息，并专人管理。公司的员工均签订保密协议，不得泄露公司及顾客的信息。  许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）防护：  负责人讲，公司的产品防护包括以下内容：  有形产品防护：所用的光纤电缆，终端设备,路由器等采用原包装，原标识。安装毕后对客户进行培训，在业务运行前向客户交待适当的防护措施，以确保因特网接入服务业务过程能正常运行。 |  |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 该公司许可范围内劳务派遣、人力资源服务；许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）交付后主要是通过对客户人员进行回访，同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。与该部门负责人交流，该公司根据顾客交付后一周内进行电话进行顾客回访，无不满意情况发生，但未保留相关记录，体系运行至今无顾客不良反馈。 |  |
| 更改的控制 | Q8.5.6 | 组织对许可范围内劳务派遣、人力资源服务；许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）合同的更改进行评审，以确保稳定的符合要求。  组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。  经询问，体系运行至今无更改情况发生。 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 1、采购检验：采购产品合格后，见8.4审核记录    2过程控制记录：见8.5.1审核记录  3、提供有劳务派遣、人力资源服务的评价记录  抽：劳务派遣、人力资源服务放行记录  劳务派遣、人力资源服务企业： 北京市顺义区李桥镇人民政府  企业基本情况  企业管理组织机构体系  管理机构职责明确、符合管理规定  企业管理工作例会会议记录  劳务用工制度  具有书面的劳动用工管理制度  人员实名制管理流程规范清晰  劳务派遣、人力资源服务合同管理  建立符合要求的分包合同管理制度，具备劳务派遣、人力资源服务合同管理台账并使用劳务派遣、人力资源服务合同示范文本  业务部劳务管理保障体系建设  需求普工  经过评审：同意劳务派遣、人力资源服务。  派遣人员有：  廉洁监督员 孙国庆  廉洁监督员 刘净伊  廉洁监督员 田佳奇  廉洁监督员 李京来  安全员 李秉深  许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）放行  根据《设计计划书》，查该项目的测试记录。  测试员：郭爽 2023-2-10  测试内容：功能性能测试  测试结论：本项目测试由测试人员自行测试完成，每个功能都能准确实现，测试通过。  系统测试、功能测试记录;  1测试前提：  测试点到出口不出现拥挤，同时出口的忙时利用率不超过80%。 符合  2测试方式：  在其内部选择几个典型测试点，测试其到与其他运营商互联的对端路由器的时延和丢包率等参数。  3网络品质正常标准：  以下相关指标是在互联带宽利用率≤80%时，从测试点至网络出口路由跳数小于四跳的情况下达到的运维指标。指标按24小时为采集周期，取每15分钟采集一次共96次和的平均值。  网络可用性是指网内端到端全网能提供无故障时间占运行时间的百分比;  已验证的功能，经过测试验证的业务功能满足要求。  顾客满意度调查具体见9.1.2  放行受控 |  |
| 不合格控制 | Q8.7 | 公司执行《不合格输出控制程序》对不合格品和不合格服务进行识别和控制。  查《不合格服务处置单》，负责人讲：通过顾客满意度调查和平时的监督检查，未发生顾客投诉。  最终交付给顾客的服务未发生不合格。 |  |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，调查顾客 2家企业进行满意度调查等。  调查主要内容：服务质量、服务交付、服务态度等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽《顾客满意度调查分析》调查时期：2022年10月30放调查表共2份，回收调查表共2份。  出现“一般满意”和“不满意”选项的调查表 0 份。  调查分析：  分项满意度  服务质量 100%  服务价钱 93%  沟通服务 100%  服务交付 100%  管理体系 100%  服务措施 100%  环境保护 100%  劳动安全 100%    从分项统计来，顾客对产品价钱出现一项一般满意， 为此公司将采取下列措施：  加强管理体系的运行，规范工作和服务；降低成本  经统计顾客满意度为 98分 |  |
| 运行控制 | E8.1  S8.1 | 1、公司制定并执行“环境因素识别与评价控制程序”、“危险源辨识与风险评价管理程序”“环境管理制度”、“安全检查制度”、“能源消耗考核管理制度”等。  2、废水  公司的服务不产生废水，生活废水：排放到化粪池后通过第三方转放到污水处理厂  废气  公司的汽车均经过检测，尾气达标排放  固废  产生废气的纸屑、果皮等垃圾，统一交环卫进行收集处理。  办公墨盒、电池等由厂家回收  噪音管理：无设备不产生噪声。  能资源管理：公司规定人走灯灭，人走关水等节能节水措施，并互相监督  6、办公区域：查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好  7、工作时间平均每天不超过8小时。  8、现场查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。  9、相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方:运输公司\供应商\外来员工等  10、驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。  11.公司给员工每年进行体检，见到体检报告，给员工上社保，见到社保缴费记录  12、火灾控制:（1）公司办公区域配置有相应数量的灭火器和消防栓，经常检查灭火器材的状况，消防水龙头是否正常，灭火器压力是否足够等。发现问题立即解决，并做好记录;（2）经常检查，及时发现火险隐患并作出正确处理。  13、随时检查清理办公场所管理，可燃物不随意堆积，如有堆积必须配备相应的灭火器材;;  14、触电管理：随时对电气线路进行检查，防止因短路、过载和接触电阻过大等原因产生电火花或引起电线电缆温度过高而引发火灾。同时电动机机壳必须装有良好的接地保护;  15、意外伤害控制：工作时间不吸烟喝酒、不酒后驾车等，对员工开展安全教育  现场运行情况：  查不可接受风险源：  潜在火灾、触电、意外伤害  查重要环境因素：噪声、固体废弃物  查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源和重要环境因素进行管控。  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：  制定并实施《运行控制程序》中固体废弃物控制要求。运营管理部负责废弃物的分类、收集、保管、由有资质的市政环卫公司合法拉运、处置。现场分设：可回收一般废弃物、不可回收一般废弃物，员工能按要求分类放置固体废弃物。  查见职业健康安全运行控制状况：  1）意外火灾控制  组织的办公区域消防器材配置合理，每辆运输车都配置有灭火器，有灭火器等灭火器材，远程现场确认正常，《消防安全点检表》按规定实施检查；各部门不定期的对本部门防火工作进行消防安全检查，对查出的问题和隐患，及时进行整改解决，确保安全；定期对员工进行火灾安全意识培训。  2）意外伤害控制  驾驶员要求按管理制度进行驾驶汽车，不超速、不开斗气车、不酒后驾车等，每月进行安全培训；定期对汽车进行安全检查，对查出的问题和隐患，及时进行整改解决，确保安全。  查，运输部员工定期参加操作规程的培训,并进行了三级安全教育。  3）触电：电线均处于完好状态，设备有接地及保护装置，控制柜及漏电保护器状态良好。  车辆伤害：现场可获取安全驾驶操作规程，公司对员工进行安全检查，查见到现场安全检查记录  其他：提供人员体检报告，无职业病，给员工上保险  运行符合要求 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 业务部参加公司统一组织的应急演练，见综合部ES8.2审核记录 |  |
| 不符合和纠正措施  事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | QES  10.2 | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。  企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。  企业制定《不合格输出控制程序》、《不符合与纠正措施控制程序》《事故、事件和不符合管理程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。  对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证；  为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。  经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。  公司服务活动未发生过环境、安全等事故。  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正在实施过程中。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：/陪同人员：孙秋立 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 张世君 审核时间：2023.3.15 |
| 审核条款：Q:9.1.1 9.1.3  ES 6.1.2/6.1.3/6.1.4/8.1/8.2/9.1.1/9.1.2 |
| 风险和机遇的措施  环境因素、危险源、合规义务 | ES6.1.2、6.1.3 | 司对组织内外的风险和机遇进行了策划。  提供《风险分析及应对措施》，识别以下了风险：政策风险、资金风险、技术风险、管理风险、来自市场的风险等。  对上述风险进行了评估，结论：对于以上涉及到的主要风险，一旦发生，均可能对公司的发展造成巨大损失，所以我们应时刻监视并评价相关环境因素，尽可能的规避风险或降低发生概率。  拟采取措施：1、针对政策风险，公司时刻关注政策的走向，在符合政策的同时对公司进行开展运作。2、资金风险，公司建立一定得预备资金，防止一时的资金断裂对公司运行造成重大影响。3、技术风险的应对，定期进行人员培训及业绩考核，公司做到公平公正的政策，引进适者生存的模式，对于不适宜的人员先进行调岗，如不能满足要求，再进行淘汰。4、管理及市场风险的应对，加强公司团队的建设，争取公司的竞争力度，积极开拓市场业务，必要时增加公司的资质，例如进行管理体系的认证。  编制并执行《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识与风险评价管理程序》、《法律法规和其它要求控制程序》，对组织内外的风险和机遇进行了策划。  提供有综合部《环境因素辨识与评价表》，辨识的办公服务活动环境因素有：电磁辐射、电消耗、噪声污染、光污染、废旧墨盒处理、臭氧挥发、废旧硒鼓处理、废色带处理、废灯管处理、氟利昂泄露、噪声污染、废纸处理、废水排放、不可回收废弃物、意外火灾等。对识别的环境因素从影响范围、影响程度、发生频率、社区关注度、影响周期、法规符合性等方面进行了评价。  提供有：《重要环境因素清单》，重要环境因素：潜在火灾事故发生、固体废弃物处理；确定了重要环境因素的环境影响、管理方式、适用的法律法规等。  提供有综合部《危险源调查评价表》，辨识的办公/生活区等场所潜在危害因素有：电器使用、线路老化、饮水机开水烫伤、电脑使用、女工“四期”劳动、强行加班、暑天工作、地面光滑易摔倒、易燃办公用品、线路过载短路、灭火器过期或未及时更换、无紧急疏散标志、接触新冠肺炎病人等；明确了风险可能导致的事故，主要有：触电、着火、开水烫伤、电磁辐射、视力疲劳、高空坠落、侵犯女工权益、中暑、人员跌伤、潜在火灾、感染疾病、人员受伤等，对风险进行了登记评定，确定了需采取的控制措施。  提供有《不可接受风险清单》，重大危险源为：触电、潜在火灾；活动地点为：办公区、服务场所；可能导致的事故为：人员伤亡、财产损失、环境破坏；管理方式为：运行控制，应急预案，制定管理方案等。  编制并执行《法律法规和其它要求控制程序》，提供有《环境法律法规清单》，包含环境保护法、固体废物污染环境防治法、城市生活垃圾管理办法、大气污染防治法、水污染防治法、环境影响评价法、环境噪声污染防治法、生活垃圾管理条例、可再生能源法等法律法规；《安全法律法规》，包含：劳动合同法、职业病防治法、机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定、消防法、工伤保险条例、安全评价通则、企业职工伤亡事故分类、企业职工患病或非因工负伤医疗期规定 、女职工劳动保护特别规定等。上述法律法规均通过网络及时查询，确保最新版本。  公司策划关于开展管理体系中所采取措施，以便管理安全目标、危险源、法律法规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。 | Y |
| 措施的策划 | E06.1.4 | 在制定环境、职业健康安全目标指标前，综合部负责制定环境和职业健康安全目标及管理方案，管理方案中明确为实现环境职业健康安全目标和指标的责任部门及完成时间；具体措施和经费预算都由总经理批准。相关管理方案的实施厂区综合部每季度对方案实施情况进行检查跟踪向总经理报告；一般在管理评审之前对目标及管理方案由综合部对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报管理者代表，以便提交管理评审。 |  |
| 运行控制 | ES  8.1 | 本部门执行《基础设施和过程运行环境程序》、《能源资源控制程序》、《职工健康管理程序》、《废弃物管理程序》等。负责公司环境和职业健康安全日常运行的管理和控制，负责组织有毒有害作业场所的职业卫生监测，组织公司环境和职业健康安全管理方案的管理和控制，并组织实施和监督检查，考核各项环保指标和管理方案完成情况。  综合部依据公司环境健康指标，制定公司环境、安全目标，并对目标进行分解，定期组织进行完成情况考核。  运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。  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，工作时间平均每天8小时；  办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录；  日常固体废弃物进行分类、定期进行处置，做好记录。  对每月公司用电量进行统计登记，以进行控制。  驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。    每月对办公区域进行检查    公司为员工缴纳社保，并定期组织体检，发放劳保用品。  公司对相关方施加环境及职业健康安全的影响，为相关方发放《相关方告知书》、《信息沟通函》，传达公司一体化管理方针、环境目标指标、重大环境影响及控制要求  运行受控 | Y |
| 应急准备和响应 | ES  8.2 | 查策划有《应急准备与响应管理程序》，编制有《火灾应急处理预案》。  提供有“应急演练记录”。  ——演练时间：2022年9月24日；  ——演练组织部门：综合部；参加单位：综合部、业务部  ——演练过程描述：1、电线老化引起火灾；2、模拟烧伤处置；3、演习火灾，组织演习灭火及逃生；4、易燃品引起火灾。  ——应急能力评价：公司制定的应急措施有效，故障顺利被排除。烧伤得到正确的处置。人员能及时疏散。灭火方法正确有效。演习过程表明，应急预案中设定的方法可以控制应急情况下的环境污染，将人身伤亡可能降到最低。管理者代表：王霞 | Y |
| 合规性评价 | ES  9.1.2 | 策划编制了《合规性评价控制程序》  2022年9月15日进行合规性评价，查《环境法律法规合规性评价》评价人：王霞 ，《安全法律法规合规性评价》评价人：王霞，内容包含法律法规名称、发布单位、实施日期、适用条款、实施结果、合规性等。评价结果均为合规。 | Y |
| 监视、测量、分析和评价总则 | QEO:  9.1.1 | 公司对服务、过程和管理体系进行监视和测量，及时采取纠正和预防措施，确保咨询服务符合规定要求  1、公司组织各部门策划和实施必要的监视和测量活动，确保产品、体系和过程的符合性，以持续改进质量管理体系的有效性。  2、对目标完成情况进行考核，2022年每季度进行了考核，考核人：孙秋立。  3、公司的过程和体系的监视和测量主要是通过内审、管理评审、目标考核以及日常工作监督、产品检验、顾客满意度测量等的方式完成。  4、综合部每季度进行消防安全检查，检查结果全部合格，检查人：刘国争。  5、综合部每周进行安全检查，检查结果全部合格，检查人：刘国争。  6、无需环境和职业健康安全监测设备。  ----公司经营能遵守相关的法律法规，没有违反环境、职业健康安全法律法规现象。 |  |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 查通过体系行进行监视和测量结果的分析评价：  1、服务的符合性：通过对服务过程控制，监督，达到服务的符合性；  2、顾客满意程度：定期对客户进行顾客满意度调查，经统计达到了预期目标；  3、外部供方绩效：对供应商交付绩效，从产品质量、交货能力、价格、服务等方面进行评价。  4、质量管理绩效和有效性：遵章守法，严格执行客户提供的要求，不断满足客户潜在的要求，赢得市场，赢得效益；通过内审、管评，不断改进完善质量管理体系运行；  5、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 |