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/陪同人员：熊洁/李欣然 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年10月04日 |
| QE:4.1/4.3;/4.4/5.2/6.2/9.2/9.3/7.1 |
| 资质 |  | 确认受审方名称：北京京电发电力工程设计有限公司注册地址：北京市昌平区沙河镇白各庄小区29号楼北侧二层小黄楼开闭站二楼经营地址：北京市昌平区沙河镇白各庄小区29号楼北侧二层小黄楼开闭站二楼资质确认：营业执照、真实有效，符合要求。资质：工程设计资质证书：证书编号：A211030130 有效期至2022年1月16日等级：电力行业（变电工程、送电工程）专业丙级审核范围：Q：资质范围内的电力工程（变电工程、送电工程）设计E：资质范围内的电力工程（变电工程、送电工程）设计及相关环境管理活动总经理：熊洁，管理者代表：薛永兴 | Y |
| 组织及其环境 | QE4.1 | 公司2020年3月10日发布实施了管理手册\程序文件，管理手册\程序文件按GB/T19001-2016、GB/T24001-2016标准要求编制，由管理者代表组织人员编写，总经理批准实施。文件中描述了质量环境管理体系建立的原则及质量环境管理体系的各个过程。确定了质量环境管理体系的过程及控制方法，配备了所需设施及符合能力要求的各任职人员。对相关人员进行了培训，从而能更好的贯彻标准。公司识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内外部因素，并且关注不断变化的内外部信息。企业对内外部环境进行了识别，内外部环境分析基本符合公司情况 | Y |
| 管理体系的范围 | QE4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件，管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。管理手册中明确了体系的范围。公司明确了质量环境管理体系的边界、范围，在确定质量环境管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。过程或活动：Q：资质范围内的电力工程（变电工程、送电工程）设计E：资质范围内的电力工程（变电工程、送电工程）设计及相关环境管理活动涉及场所：北京市昌平区沙河镇白各庄小区29号楼北侧二层小黄楼开闭站二楼外包：无不适用条款：企业是根据国家标准、行业标准、顾客要求进行活动。模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织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 | Y |
| 管理体系及其过程 | QE4.4 | 依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016标准要求，并结合企业产品特点对管理体系进行了策划，策划基本体现了PDCA的思路。公司对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、职能和物理边界、活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的权限和能力，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。公司外包过程：无不适用条款：企业是根据国家标准、行业标准、顾客要求进行活动。模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织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 | Y |
| 方针 | QE5.2 | 方针：守法诚信追求质量，预防污染保护环境； 关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。方针在管理手册中予以规定，经总经理批准实施。管理方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量环境管理体系的承诺，通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。管理方针基本适宜。 | Y |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2E6.2 | 管理手册中明确了质量、环境管理目标为：质量目标： 1) 技术服务质量合格率100%2) 顾客满意程度95%以上。3) 技术指导按时完成率100% 环境目标：1）固体废弃物100%分类，合理处理； 2）环境污染事故发生率为零2020年3月至2020年9月目标完成情况：均完成。公司的管理目标已分解到相关职能部门。 | Y |
| 资源总则 | Q7.1.1E7.1 | 体系运行有关的人员18人，公司设置了综合部、技术部等职能部门，各部门职责、权限分工明确，包括管理、技术人员、采购、销售人员等；公司经营面积350平米，配备了电脑、打印机、网络、办公桌椅等设施；以及综合部配置有灭火器等安全辅助设备/设施，以及资金、技资源；2、外部资源，如供方、客户等相关方。公司所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要. | Y |
| 管理评审 | QE9.3 | 公司制定了《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2020年7月20日组织进行了一次管理评审。查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：对质量、环境管理体系进行评审，确保QE体系持续的适宜性、有效性和充分性。确定了评审时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审内容，提出了评审要求。总经理批准。管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、过程业绩、体系策划和运行情况、可能的变更、组织结构和资源情况、应对风险和机遇所采取措施的有效性内审情况、顾客满意情况、合规义务的符合情况、来自相关方的有关信息交流、重要环境因素、环境方针和目标的实现程度；环境管理体系绩效的信息，包括以下趋势：事件、不符合及纠正措施和持续改进、监视和测量结果、合规义务的履行情况、审核结果、风险与机遇；与相关方的有关沟通、资源的充分性及持续改进的机会等。 提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论，对内审、客户投诉、方针和目标等方面进行了评审。评审结论：A．组织员工对某些重要条款进行学习，如：7.5.3文件化信息的控制；B．建设网站，增强公司市场的推广能力。C. 管理体系运行稳定、适宜抽纠正措施完成情况，已完成，符合要求。 | Y |
| 改进 总则 | QE10.1 | 企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量，同时避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进管理体系的绩效和有效性。并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：a、引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目； b、在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；c、纠正所存在不符合的原因等。 | Y |
| 改进 | QE10.3 | 管代：为了保证管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的。 | Y |
| 是否具备二阶段审核结论第二阶段重要审核点等相关内容 |  | 通过一阶段对受审核方的管理、办公及设计开发巡视和观察，对管理体系绩效要求有重大影响的过程、活动、场所和现场运行进行观察、巡视及总体性评价，组织具备二阶段审核条件，可进行二阶段审核。二阶段重点审核：Q:设计开发过程、检验过程、采购过程、销售过程等E:环境因素识别、重要环境因素管理方案、相关方的信息沟通、应急准备和响应控制措施等重点审核部门：综合部、技术部重点审核过程：环境因素识别、风险识别评价、运行过程、监视和测量、不符合控制、合规性评价等。重点审核场所：设计开发场所、办公场所。审核时间：2020.10.6-8 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：李欣然 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年10月04日 |
| 审核条款：Q7.1.6/7.5；E 6.1.2/6.1.3/6.2.2/7.5/8.2 |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 1、培训计划完成率100%2、文件错发率控制在5%一下3、供方评定率100%4、供货及时率100%5、顾客满意度95%以上1、灭火器配置率100％2、固废100％分类进行处理3、无重大环境投诉4、火灾事故发生率为0。2020年3月至2020年9月目标完成情况： 均完成 | Y |
| 企业知识管理的方法、措施及效果 | Q7.1.6 | 综合部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。公司运行过程所需的知识从内部来源获取的有：管理文件、奖惩办法、公司历史积累的经验、数据等。外部来源获取有：行业规范、国家标准、相关法律法规以及顾客要求等。获取及保持方法：如老员工传帮带新员工，参加行业协会组织的专业培训和各项会议，公司内外的培训及自学等；为应对不断变化的需求和发展趋势，组织策划进行管理体系标准及相关知识的再培训、招聘等方式对确定的知识及时更新。 | Y |
| 企业知识管理的方法、措施及效果 | QE7.5 | 执行公司《成文信息控制程序》管理体系文件包括：管理手册、程序文件、作业文件、外来文件、各类记录等。已建立“受控文件清单”。查：公司《管理手册》、《程序文件》为依据ISO9001:2015、ISO14001:2015版标准编制发布实施。由管理者代表审核，总经理批准后发布。查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、名称、接收人、版本状态、日期等。 管理手册、程序文件、作业文件已发放各部门，有签收部门确认。规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。查：有“外来文件清单”记录了《环境保护法》等外来文件，控制分发，有专人负责。已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存期限。现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 | Y |
| 环境因素识别 | E:6.1.2 | 提供了部门《环境因素评价表》和《重要环境因素清单》 识别环境因素使用了生命周期的观点，时考虑了三种时态、三种状态、五个方面，运用了评分法评价了环境因素并确定了重要环境因素。 重要环境因素：固体废弃物排放，火灾识别全面，评价准确。 | Y |
| 环境管理措施的策划 | E6.1.4 | 策划的内容有主要有重要环境因素、合规义务、识别的风险和机遇等，当策划这些措施时，最高管理者考虑了可选技术方案、财务、运行和经营要求，从而确保环境管理体系的有效运行。 | Y |
| 产品和服务要求的确定/评审顾客沟通 | Q8.2.1-8.2.3 | 与产品有关要求的确认内容主要包括明确的要求，如项目名称、项目内容、交付期、价格、结算方式等；顾客隐含的要求，顾客虽没有明示，但规定用途或已知预期用途所必须的要求；相关的法律法规要求,如产品质量法、招投标法等；企业规定的附加要求，如价格及付款方式、交付时间和让步承诺等,顾客要求主要通过销售合同的形式体现。综合部有建立售前、售中、售后过程顾客的沟通和联络渠道，及时了解了解相关信息，合同签订前充分了解顾客的需求；合同实施过程中沟通和反馈服务质量、项目交付等问题，与客户保持密切沟通，听取客户反馈的意见和信息，并对顾客反馈问题做出回复和处理，合同完成后，严格履行合同各项售后服务要求。顾客反馈的一般性问题，由销售人员负责解决，不能解决的重大问题，要求项目部及时采取相应的应对措施，并及时报领导进行处理。体系建立实施后，尚未发生严重顾客投诉。企业销售合同主要通过招投标、客户介绍等，查见“合同登记表”。综合部负责人介绍，销售合同均为书面的文本形式，一般性的常规合同由项目部相应授权人对意向合同通过签字确认的方式即完成合同，价格、账期、售后年限异常时需报经总经理审批外，其他普通合同业务员自行处理。业务员自行确定：设计周期、价格等是否符合公司要求。抽合同，均保存完好，符合要求。上述合同均按期履行。 |  |
| 产品和服务要求的更改 | Q8.2.4 | 企业有建立合同/订单的更改的流程，合同/订单中产品和服务要求的更改由综合部负责管理，当客户合同要求变更时，填写“合同变更通知单”通知相关职能部门，并更新相关文件及时通知相关部门。自体系建立以来，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。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | Q8.4 | 为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求，要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名录”，企业采购主要为办公用品采购，合格供方主要为京东、淘宝等网上商店。 查见上述供方调查评价内容包括：供方资质、样品检验等，评定结论等，可以列为合格供应商.  批准人：熊洁2020年3月10日抽采购单、采购检验无记录，均为办公用品，验收人员按订单核对产品数量、型号、外观、功能，有问题找平台退换货。采购过程受控。 |  |
| 顾客满意 | Q 9.1.2 | 项目部主要通过不定期接受顾客信息反馈和定期发放“顾客满意度调查表”等收集顾客满意的相关信息。项目部于2019年12月实施了一次顾客满意度工作，查见“顾客满意度调查表”，调查项目包括：服务质量、价格、交付期、售后服务，报告统计结果综合满意率为98，达到了质量目标要求。顾客满意度调查结果有提交本年度的管理评审。 | Y |
| 合规义务合规性评价 | E6.1.3E9.1.2 | 公司建立并保持《法律法规和其它要求控制程序》，以获取并评价相关环境法律法规和其他要求，确认其适用性并跟踪其变化，以便及时更新。明确了法律、法规及其他要求查询途径（上级文件、地方法规、网上下载、社会信息等）、确认分发的部门、人员及合规性评价的方式方法、步骤等要求。 提供了《环境法律法规清单》。内容包括：国家、地方法律法规名称、颁发部门、实施日期、获取来源等内容。 经查看制定适用于组织活动、产品和服务中环境因素的法律法规和其它要求的获取渠道，并规定了有关法律法规和其它要求的应用要求。提供了《合规性评价报告》法规符合性审查人员: 日期：2020.3.10对中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国大气污染防治法、北京市环境噪声污染防治办法、北京市节约能源条例、北京市城市节约用水条例、北京市水污染防治条例、北京市消防条例、北京市大气污染防治条例、北京市生活垃圾管理条例等法律法规进行了评价，评价结论均为“合规”。策划的内容有主要有重要环境因素、合规义务、识别的风险和机遇等， 当策划这些措施时，最高管理者考虑了可选技术方案、财务、运行和经营要求，从而确保管理体系的有效运行。 | Y |
| 环境运行策划和控制 | E:8.1 | 识别的环境因素因素运行控制情况如下：1、办公生活污水控制：生活污水排市政管网。2、噪声控制：噪声主要为设备噪声，采购底噪音设备。3、固废控制：综合部有对办公产生的固体废弃物分类处理，按“可回收”和“不可回收”（如废硒鼓、灯管等），可回收放入“可回收”区，由综合部定期统一处理，生活垃圾统一集中到指定垃圾桶内。符合要求。无危废。固体废弃物处理记录 3.25 固体墨盒 3 交环卫 环卫处理 李欣然4.05 废电池 5 交环卫 环卫处理 李欣然5.25 废旧灯管 3 交环卫 环卫处理 李欣然6.10 废电脑显示屏 2 交环卫 环卫处理 李欣然7.25 废硒鼓 4 交环卫 环卫处理 李欣然8.10 废拖布 3 交环卫 环卫处理 李欣然4、节能降耗：企业有建立节约用水、用电制度，尽可能减少资源能源的消耗，要求工作人员节约使用纸张（非重要文件要求双面打印/复印），办公设备、设施有按规定要求使用，杜绝非正常使用，要求不得使用大功率电器。5火灾控制：办公区域配备了烟感，灭火器，有效。未发现明显火灾和安全用电隐患。6、相关方控制，企业有按规定的要求对相关方进行控制。提供内外部沟通函、信息沟通函，告知相关方公司方针、目标、应注意事项，符合要求。7、提供环境安全管理体系资金投入记录2020年度共按计划投入了：设置垃圾处理箱 1000元消防演练：1000元改善办公环境：1000元制作环境标识：500元环境检测：5000水电费：2万运行控制基本有效 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 编制了应急准备和响应控制程序，建立了火灾应急预案，由综合部组织演练，提供了应急预案演习记录，演练时间 2020年5月18日负责人：李欣然参加人：全体员工演练过程描述： 1、明火、干燥、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。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。评价人：薛永兴 | Y |
| 内部审核实施及有效性 | QE9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。提供了《审核实施计划》，审核目的，范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。内审时间：2020年7月10日依据ISO9001:2015\ISO14001:2015版标准。计划由总经理批准后实施。公司按计划实施了内审。内审员：薛永兴、李欣然；提供内审员任命书。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。 提供了内审检查表。内审不符合1项，已整改验收合格。内审报告显示本公司的管理体系均运行良好。策划安排基本符合程序要求。 | Y |
| 事件、不符合纠正和预防措施 | E10.2 | 编制《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》。询问公司事故事件及不符合情况，自体系运行以来，均未发生重大事故、事件及不符合情况，也未发生相关方投诉情况。查纠正、预防措施实施情况，体系运行以来内审不符合1项，已采取措施并验证符合。公司管理评审及日常检查发现的不符合情况，制定纠正措施及预防措施，并进行跟踪确认，保持记录。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：技术部 主管领导/陪同人员：刘兴昌 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年10月5日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.3 7.1.4 7.1.5 7.1.6  |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：负责基础设施、工作环境、监视测量设备管理及企业知识管理提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。职责和权限与手册描述基本一致。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：1、技术服务质量合格率100%2、 技术指导按时完成率100%2020年3月至2020年9月目标完成情况：均完成，符合要求。 | Y |
| 环境因素识别 | E:6.1.2 | 提供了部门《环境因素评价表》和《重要环境因素清单》 识别环境因素使用了生命周期的观点，时考虑了三种时态、三种状态、五个方面，运用了评分法评价了环境因素并确定了重要环境因素。 重要环境因素：固体废弃物排放，火灾识别全面，评价准确。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | 配备了电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。提供了《设备清单》，基本能满足服务需要。办公室设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。电脑等维修保养由使用者自行解决，自己无法解决时由技术人员进行维修，无记录。 | Y |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 总经理对资源的配备比较重视，公司根据经营作业的需要，负责确定并提供作业场所必须的基础设施，创造良好的过程运行环境，包括：配置适用的办公室并根据需要适当对装修、防火；配置适宜的温度、照明、空气流通、卫生等，还包括社会的无歧视、和谐稳定、无对抗以及心理的舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感等，努力提高工作效率。公司办公场所水电问题由本场所所属的村办进行管理，符合基础设施的管理要求。 | Y |
| 监视和测量工具 | 7.1.5 | 公司企业经营属服务性质，其服务质量无法用仪器设备进行检测和测量。公司目前的监视和测量工具主要是服务质量考核、顾客满意情况调查、客户结账账单等，通过表格来对服务服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。询问部门负责人称，公司对于《人员服务记录》和《顾客满意情况调查表》等在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。 | Y |
| 组织知识 | 7.1.6 | 技术部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。询问部门负责人称，公司定期进行技术培训，由项目经理或技术负责人进行技术知识的培训。每周进行一次例会，交流项目实施过程中的经验教训等。内部知识：作业指导书、改进措施、成功项目案例、人员等外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国合同法》国网北京市电力公司配电网工程---典型设计》、《城市电力规划规范》 GB 50293-1999、城市配电网规划设计规范 GB 50613-2010、10kV及以下变电所设计规范 GB 50053-1994、35-110kV高压配电装置设计规范 GB 50060-2008、66kV及以下架空电力线路设计规范 GB 50061-2010、供配电系统设计规范 GB 50052-2009、低压配电设计规范 GB 50054-2011、电力工程电缆设计规范 GB 50217-2007、电力装置的继电保护和自动装置设计规范 GB 50062-2008、电能质量电压波动和闪变 GB/T 12326-2008、电能质量公用电网谐波 GB/T 14549-1993、交流电气装置的接地设计规范 GB/T 50065-2011、建筑物防雷设计规范 GB 50057-2010、《工业与民用配电设计手册》第三版：中国电力出版社，2005、《城市电力网规划设计导则》 Q/GDW 156-2006等。已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 | Y |