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：彭绍雨 陪同人员：沈萍 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2020.11.30 |
| 审核条款： |
| 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 | 四川国际招标有限责任公司于2002年经四川省政府批准成立。目前已涵盖招标采购代理、进出口贸易、商务咨询、投融资咨询、采购管理咨询、培训等多元服务，为客户提供个性化诊断及项目全案解决方案。本着“以德为本，从我做起”的核心价值观，“诚信为本，服务至上，追求卓越”的经营理念，迄今已为政府机构、公共事业及科研单位、国企、外资及各类私营企业等数万家客户提供了优质服务，得到了各方人士一致好评。川招成长至今，累计业绩近千亿，并先后荣获“中国招投标30年杰出企业”、“招标代理机构全国十大品牌”、“中国政府采购全国十大优秀代理机构”、“诚信创优5B级先进单位”、“中国招标投标协会企业信用评价BBB级”“招标采购文化研究与实践基地”、“中国招标代理机构五星级优质服务奖”、“中国政府采购优秀PPP咨询机构奖”等多项荣誉。  公司主要从事政府采购代理服务；进出口业；商务信息咨询；工程造价咨询；工程项目管理；软件业等工作。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇的应对控制程序》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。  公司通过业内展会、同行交流、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。  抽查2020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、股东、银行、主管部门、供应商、客户等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；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，供应商和客户关注的主要问题是服务质量、回款时间等。  查见《组织环境和相关方需求分析清单》  业务相关方：主管部门、供应商、政府机构、客户等  需求和期望：服务质量符合顾客要求；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。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇的应对控制程序》中，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。对公司有利的内外部环境因素有：有利的竞争态势；充足的财政来源；良好的企业形象；技术力量；[规模经济](http://baike.haosou.com/doc/23896.html)；[产品质量](http://baike.haosou.com/doc/5381763.html)；[市场份额](http://baike.haosou.com/doc/5377472.html)；[成本优势](http://baike.haosou.com/doc/314801.html)；广告攻势等，对公司不利的内、外部因素有：行业政策变化；经济衰退；客户偏好改变等。  公司通过业内展会、同行交流、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。  公司管理体系的范围：  Q：招投标代理；政府采购代理服务；进出口业；商务信息咨询；工程造价咨询；工程项目管理；软件业。（以上项目不含前置许可项目，后置许可项目凭许可证或审批文件经营）（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）  注册地址变更：  原地址：成都市高新区天府四街66号1栋17层1号、2号、3号、4号、5号。  现地址变更为：中国（四川）自由贸易试验区成都市高新区天府四街66号2栋22层1号  认证范围变更：  原认证范围：招投标代理；进出口业；商务信息咨询；工程造价咨询；工程项目管理；软件业。（以上项目不含前置许可项目，后置许可项目凭许可证或审批文件经营）（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）  现认证范围变更为：招投标代理；政府采购代理服务；进出口业；商务信息咨询；工程造价咨询；工程项目管理；软件业。（以上项目不含前置许可项目，后置许可项目凭许可证或审批文件经营）（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）  认证标准变更：原依据标准：OHSAS 18001:2007  现依据标准为：ISO45001：2018  公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，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。  组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，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：彭绍雨；管代：张帆  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质量方针；  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 | 质量管理方针：  完善管理 确保质量 持续改进 达到客户满意；  安全运营 保护环境 提前预防 体现社会责任。  其内涵包含了：  公司严格按照国家相关法律法规的要求和客户要求执行，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，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、遵纪守法、持续改进的承诺。  质量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。  质量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。  企业的质量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 |
| 应对风险和机遇的措施； | Q6.1 | 公司策划并批准实施《风险管理计划》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《招标代理服务风险管理》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险：目前在市场开拓和领先趋势比较明显，竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司服务市场的情况，收集信息及时调整，保持公司服务产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，特别是优秀人才被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。  针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 质量目标：  1）、服务及时率达到100%；  2）、合同履约率100％；  3）、顾客满意率达到≥90%以上。  4）、重大质量、安全事故为零。  查《目标完成情况统计表》2020年3月-2020年10月对目标进行考核，考核情况为：  质量目标、指标：  1）、服务及时率达到100%； 实测：100%  2）、合同履约率100％； 实测：100%  3）、顾客满意率达到≥90%以上。实测：98%  4）、重大质量、安全事故为零。 实测：零  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司要求：当公司质量管理体系变更时，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：认证范围变更：  原认证范围：招投标代理；进出口业；商务信息咨询；工程造价咨询；工程项目管理；软件业。（以上项目不含前置许可项目，后置许可项目凭许可证或审批文件经营）（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）  现认证范围变更为：招投标代理；政府采购代理服务；进出口业；商务信息咨询；工程造价咨询；工程项目管理；软件业。（以上项目不含前置许可项目，后置许可项目凭许可证或审批文件经营）（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）  注册地址变更：  原地址：成都市高新区天府四街66号1栋17层1号、2号、3号、4号、5号。  现地址变更为：中国（四川）自由贸易试验区成都市高新区天府四街66号2栋22层1号  企业均能按变更的要求实施管理并保留了相关记录。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1 | 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，QMS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）《绩效测量和检测程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备和响应控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3 | 查，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。  时间：2020年9月4日；（上次评审时间：2019年5月13日，时间间隔已超过12个月，主要是受新冠疫情和职业健康安全管理体系换版升级工作等因素造成延迟。）  主持人：彭绍雨总经理  参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管  评审输入内容：  1）评价内部审核的结果及现行管理体系是否持续有效。  2）评价现行管理体系的有效性、适宜性、符合性。  3）评价方针、目标、指标、管理方案是否实现以及是否符合本公司发展的需要和用户期望。  4）评价相关方的投诉、建议及其要求是否得到解决和满足。  5）评价公司经营的环境。  6）评价过程和产品的监视和测量情况，法规及其他要求合规性评价情况  7）评价服务过程及验收情况，法规及其他要求符合性情况。  8）评价不符合、纠正和预防措施的状况，以及环境因素识别和评价的总结情况。  9）现行管理体系有无更改的必要及更改的时机。  10）评价对以重大环境因素及危险源识别及控制情况。  11）改进的建议。  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。  8）各部门输入工作报告，并对本部门体系贯彻以来取得有进展进行了统计分析  改进的建议：加强对实施有效性的审核，对不理解和不按文件规定实施的环节进行培训和考核；  由行政部负责，2020年12月底完成。  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：近一年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》、《不合格品控制程序》、《事故事件不符合控制程序》《绩效测量和检测程序》、《改进控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、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。  公司制定《不合格品控制程序》及《改进控制程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。  不符合处理程序和机制健全。  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。 | 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： 彭绍雨 陪同人员：沈萍 | 判定 |
| 审核员：冷校 审核时间：2020.11.30 |
| 审核条款： |
| 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 | E:4.1;4.2;4.3;4.4 | 四川国际招标有限责任公司于2002年经四川省政府批准成立。目前已涵盖招标采购代理、进出口贸易、商务咨询、投融资咨询、采购管理咨询、培训等多元服务，为客户提供个性化诊断及项目全案解决方案。本着“以德为本，从我做起”的核心价值观，“诚信为本，服务至上，追求卓越”的经营理念，迄今已为政府机构、公共事业及科研单位、国企、外资及各类私营企业等数万家客户提供了优质服务，得到了各方人士一致好评。川招成长至今，累计业绩近千亿，并先后荣获“中国招投标30年杰出企业”、“招标代理机构全国十大品牌”、“中国政府采购全国十大优秀代理机构”、“诚信创优5B级先进单位”、“中国招标投标协会企业信用评价BBB级”“招标采购文化研究与实践基地”、“中国招标代理机构五星级优质服务奖”、“中国政府采购优秀PPP咨询机构奖”等多项荣誉。  公司主要从事政府采购代理服务；进出口业；商务信息咨询；工程造价咨询；工程项目管理；软件业等工作。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇的应对控制程序》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。  公司通过业内展会、同行交流、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。  抽查2020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、业主、银行、政府机构、主管部门、客户等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；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，客户关注的主要问题是服务质量、回款时间等。  查见《组织环境和相关方需求分析清单》  业务相关方：主管部门、供应商、政府机构、客户等  需求和期望：服务质量符合顾客要求；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。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇的应对控制程序》中，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。  对公司有利的内外部环境因素有：有利的竞争态势；充足的财政来源；良好的企业形象；技术力量；[规模经济](http://baike.haosou.com/doc/23896.html)；[产品质量](http://baike.haosou.com/doc/5381763.html)；[市场份额](http://baike.haosou.com/doc/5377472.html)；[成本优势](http://baike.haosou.com/doc/314801.html)；广告攻势等，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。  公司通过业内展会、同行交流、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。  公司管理体系的范围：  E：招投标代理；政府采购代理服务；进出口业；商务信息咨询；工程造价咨询；工程项目管理；软件业。  注册地址变更：  原地址：成都市高新区天府四街66号1栋17层1号、2号、3号、4号、5号。  现地址变更为：中国（四川）自由贸易试验区成都市高新区天府四街66号2栋22层1号  认证范围变更：  原认证范围：招投标代理；进出口业；商务信息咨询；工程造价咨询；工程项目管理；软件业。（以上项目不含前置许可项目，后置许可项目凭许可证或审批文件经营）（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）  现认证范围变更为：招投标代理；政府采购代理服务；进出口业；商务信息咨询；工程造价咨询；工程项目管理；软件业。（以上项目不含前置许可项目，后置许可项目凭许可证或审批文件经营）（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）  认证标准变更：原依据标准：OHSAS 18001:2007  现依据标准为：ISO45001：2018  公司按照GB/T 24001-2016标准的要求，建立、实施、保持和持续改进环境管理体系，策划管理手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，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。  组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，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 | E5.1 | 总经理：彭绍雨；管代：张帆  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环境方针；  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 | E5.2 | 环境管理方针：  完善管理 确保质量 持续改进 达到客户满意；  安全运营 保护环境 提前预防 体现社会责任  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；  公司只有在经营上坚持诚信守法、环保义务和责任，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、遵纪守法、持续改进的承诺。  环境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。  环境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。  企业的环境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； | E5.3 | 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 |
| 策划总则 | E6.1.1 | 查见：《环境因素识别评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。 2020年1月10日行政部组织了各个部门开展环境因素的识别工作。  查见：《环境因素调查、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）固废的排放，等2项，识别清楚、准确，评价合理。 查：公司《环境因素识别、评价登记表》，涉及以下内容： a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒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.消防器材的消耗； e.旧电脑的废弃。 ....... 共计识别55项。识别基本清楚、全面。  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.包装盒的丢弃；  d.废墨盒的丢弃； e．生活污水排放等； 共计识别55项。识别基本清楚、全面。  应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 策划措施 | E6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境管理体系中所采取措施，以便管理环境目标、环境因素、合规性义务、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。具体见各部门审核记录。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 1、环境目标：  1）、生活污水排放无投诉；  2）、固体废弃物（含危废）有效处置率≥95%  查《目标完成情况统计表》2020年3月-2020年10月对目标进行考核，考核情况为：  环境目标、指标：  1）生活污水排放无投诉 实测：零  2）固体废弃物（含危废）有效处置率≥95% 实测：100%  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | E9.1.1 | 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，环境管理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。  如：（1）《绩效测量和检测程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备和响应控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 管理评审 | E9.3 | 查，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。  时间：2020年9月4日；（上次评审时间：2019年5月13日，时间间隔已超过12个月，主要是受新冠疫情和职业健康安全管理体系换版升级工作等因素造成延迟。）  主持人：彭绍雨总经理  参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管  评审输入内容：  1）评价内部审核的结果及现行管理体系是否持续有效。  2）评价现行管理体系的有效性、适宜性、符合性。  3）评价方针、目标、指标、管理方案是否实现以及是否符合本公司发展的需要和用户期望。  4）评价相关方的投诉、建议及其要求是否得到解决和满足。  5）评价公司经营的环境。  6）评价过程和产品的监视和测量情况，法规及其他要求合规性评价情况  7）评价服务过程及验收情况，法规及其他要求符合性情况。  8）评价不符合、纠正和预防措施的状况，以及环境因素识别和评价的总结情况。  9）现行管理体系有无更改的必要及更改的时机。  10）评价对以重大环境因素及危险源识别及控制情况。  11）改进的建议。  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。  8）各部门输入工作报告，并对本部门体系贯彻以来取得有进展进行了统计分析  改进的建议：加强对实施有效性的审核，对不理解和不按文件规定实施的环节进行培训和考核；  由行政部负责，2020年12月底完成。  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：近一年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》、《不合格品控制程序》、《事故事件不符合控制程序》《绩效测量和检测程序》、《改进控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、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。  公司通过环境方针、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，以推动环境管理体系的持续改进。  公司制定《不合格品控制程序》及《改进控制程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。  不符合处理程序和机制健全。  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、环境方针和目标等来实现对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 |

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：彭绍雨 陪同人员：沈萍 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.11.30 |
| 审核条款： |
| 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 | S:4.1;4.2;4.3;4.4 | 四川国际招标有限责任公司于2002年经四川省政府批准成立。目前已涵盖招标采购代理、进出口贸易、商务咨询、投融资咨询、采购管理咨询、培训等多元服务，为客户提供个性化诊断及项目全案解决方案。本着“以德为本，从我做起”的核心价值观，“诚信为本，服务至上，追求卓越”的经营理念，迄今已为政府机构、公共事业及科研单位、国企、外资及各类私营企业等数万家客户提供了优质服务，得到了各方人士一致好评。川招成长至今，累计业绩近千亿，并先后荣获“中国招投标30年杰出企业”、“招标代理机构全国十大品牌”、“中国政府采购全国十大优秀代理机构”、“诚信创优5B级先进单位”、“中国招标投标协会企业信用评价BBB级”“招标采购文化研究与实践基地”、“中国招标代理机构五星级优质服务奖”、“中国政府采购优秀PPP咨询机构奖”等多项荣誉。  公司主要从事政府采购代理服务；进出口业；商务信息咨询；工程造价咨询；工程项目管理；软件业等工作。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇的应对控制程序》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。  公司通过业内展会、同行交流、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。  抽查2020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、股东、银行、主管部门、供应商、客户等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；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，供应商和客户关注的主要问题是服务质量、回款时间等。  查见《组织环境和相关方需求分析清单》  业务相关方：主管部门、供应商、政府机构、客户等  需求和期望：服务质量符合顾客要求；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。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇的应对控制程序》中，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。对公司有利的内外部环境因素有：有利的竞争态势；充足的财政来源；良好的企业形象；技术力量；[规模经济](http://baike.haosou.com/doc/23896.html)；[产品质量](http://baike.haosou.com/doc/5381763.html)；[市场份额](http://baike.haosou.com/doc/5377472.html)；[成本优势](http://baike.haosou.com/doc/314801.html)；广告攻势等，对公司不利的内、外部因素有：行业政策变化；经济衰退；客户偏好改变等。  公司通过业内展会、同行交流、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。  公司管理体系的范围：  Q：招投标代理；政府采购代理服务；进出口业；商务信息咨询；工程造价咨询；工程项目管理；软件业。（以上项目不含前置许可项目，后置许可项目凭许可证或审批文件经营）（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）  注册地址变更：  原地址：成都市高新区天府四街66号1栋17层1号、2号、3号、4号、5号。  现地址变更为：中国（四川）自由贸易试验区成都市高新区天府四街66号2栋22层1号  认证范围变更：  原认证范围：招投标代理；进出口业；商务信息咨询；工程造价咨询；工程项目管理；软件业。（以上项目不含前置许可项目，后置许可项目凭许可证或审批文件经营）（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）  现认证范围变更为：招投标代理；政府采购代理服务；进出口业；商务信息咨询；工程造价咨询；工程项目管理；软件业。（以上项目不含前置许可项目，后置许可项目凭许可证或审批文件经营）（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）  认证标准变更：原依据标准：OHSAS 18001:2007  现依据标准为：ISO45001：2018  公司按照ISO45001：2018标准标准的要求，建立、实施、保持和持续改进环境管理体系，策划管理手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，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。  组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，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 | S5.1 | 总经理：彭绍雨；管代：张帆 推举职业健康安全事务代表：闫萍  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质量方针；  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 | S5.2 | 职业健康安全管理管理方针：  完善管理 确保质量 持续改进 达到客户满意；  安全运营 保护环境 提前预防 体现社会责任  其内涵包含了：  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。  职业健康安全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。  职业健康安全管理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。  企业的职业健康安全管理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 | S5.3 | 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 |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | --《信息交流和协商沟通管理程序》规定了公司内外信息交流、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，需要发放劳保用品。  查见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：职业健康安全事务代表是闫萍；  告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义  告知相关方：公司于2020年1月18日出具了《相关方告知书》，告知书涉及公司管理方针及在生产活动、服务过程中的相关承诺。  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》、《安全服务法》、《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闫萍交谈，其清楚自己的职责：负责向领导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闫萍，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； | S6.1 | 查见：《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》规定了识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。 查见：《危害辨识和评价表》，危险源过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：2项，分别是：1）火灾；2）触电事故。 辨识清楚、准确，评价充分合理。 查见：行政部及办公区域《危险源辨识和风险评价结果一览表》 2020年1月10日发布 行政部及办公区域共识别出包括: 办公设备开关、插头使用不当及线路损坏漏电导致的触电伤人、吸烟引燃办公用纸引发火灾等10项危险源. 采用的是经验判断法、过程分析法识别。 查见，行政部及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：（1）办公设备开关、插头使用不当及线路损坏漏电导致的触电伤人；（2）吸烟引燃办公用纸引发火灾。 危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。 查见确定的火灾/触电事故控制措施： 1）安全、消防、救援知识培训、学习； 2）严禁购买和使用三无电器产品； 3）加强日常安全用电检查和电器设备维保。 4）每年至少进行一次消防演习； 5）制定《安全用电管理规定》； 6）配置充分的消防器材； 7）现场增加安全、防火标识。  应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 措施的策划 | S6.1.4 | 组织领导层策划关于开展职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理安全目标、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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 1、职业健康安全管理目标：  1）、无火灾、爆炸事故的发生  2）、无重大人员伤亡事故发生；  3）、轻伤事故的发生每半年小于3次  查《目标完成情况统计表》2020年3月-2020年10月对目标进行考核，考核情况为：  安全目标、指标：   1. 火灾、爆炸事故的发生 实测：零 2. 重大人员伤亡事故发生率 实测：零 3. 轻伤事故的发生每年小于3次 实测：零   均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 资源 | S7.1 | 询问总经理，企业为了实施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公路工程试验检测服务； | 符合 |
| 沟通 | S7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与职业健康安全相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开职业健康安全方针和目标、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、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。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | S9.1 | 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，职业健康安全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）《绩效测量和检测程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备和响应控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 管理评审 | S9.3 | 查，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。  时间：2020年9月4日；（上次评审时间：2019年5月13日，时间间隔已超过12个月，主要是受新冠疫情和职业健康安全管理体系换版升级工作等因素造成延迟。）  主持人：彭绍雨总经理  参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管  评审输入内容：  1）评价内部审核的结果及现行管理体系是否持续有效。  2）评价现行管理体系的有效性、适宜性、符合性。  3）评价方针、目标、指标、管理方案是否实现以及是否符合本公司发展的需要和用户期望。  4）评价相关方的投诉、建议及其要求是否得到解决和满足。  5）评价公司经营的环境。  6）评价过程和产品的监视和测量情况，法规及其他要求合规性评价情况  7）评价服务过程及验收情况，法规及其他要求符合性情况。  8）评价不符合、纠正和预防措施的状况，以及环境因素识别和评价的总结情况。  9）现行管理体系有无更改的必要及更改的时机。  10）评价对以重大环境因素及危险源识别及控制情况。  11）改进的建议。  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。  8）各部门输入工作报告，并对本部门体系贯彻以来取得有进展进行了统计分析  改进的建议：加强对实施有效性的审核，对不理解和不按文件规定实施的环节进行培训和考核；  由行政部负责，2020年12月底完成。  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：近一年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 | S10.1;;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《事故事件不符合控制程序》《绩效测量和检测程序》、《改进控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现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。  公司通过职业健康安全管理体系方针、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，以推动职业健康安全管理体系的持续改进。  公司制定《不合格品控制程序》及《改进控制程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。  不符合处理程序和机制健全。  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、职业健康安全管理体系方针和目标等来实现对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 |
| 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，重大环境事故及职业健康安全投诉情况，上次审核不符合验证。 |  | 现场确认，公司质量、环境、职业健康安全管理体系覆盖范围：  O：招标采购代理（政府采购代理、国际招标代理、企业招标代理、建设工程招标代理、中央投资项目招标代理、PPP项目招标采购代理、军工涉密业务招标代理）、进出口代理、咨询服务（工程咨询、招标采购培训）所涉及的相关职业健康安全管理活动  E：招标采购代理（政府采购代理、国际招标代理、企业招标代理、建设工程招标代理、中央投资项目招标代理、PPP项目招标采购代理、军工涉密业务招标代理）、进出口代理、咨询服务（工程咨询、招标采购培训）所涉及的相关环境管理活动  Q：招标采购代理（政府采购代理、国际招标代理、企业招标代理、建设工程招标代理、中央投资项目招标代理、PPP项目招标采购代理、军工涉密业务招标代理）、进出口代理、咨询服务（工程咨询、招标采购培训）  提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。  管理体系变化情况：  注册地址变更：  原地址：成都市高新区天府四街66号1栋17层1号、2号、3号、4号、5号。  现地址变更为：中国（四川）自由贸易试验区成都市高新区天府四街66号2栋22层1号  认证范围变更：  原认证范围：招投标代理；进出口业；商务信息咨询；工程造价咨询；工程项目管理；软件业。（以上项目不含前置许可项目，后置许可项目凭许可证或审批文件经营）（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）  现认证范围变更为：招投标代理；政府采购代理服务；进出口业；商务信息咨询；工程造价咨询；工程项目管理；软件业。（以上项目不含前置许可项目，后置许可项目凭许可证或审批文件经营）（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）  认证标准变更：原依据标准：OHSAS 18001:2007  现依据标准为：ISO45001：2018  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  近一年以来，无重大质量、环境和职业健康安全问题和投诉。  现场查见认证证书及标识使用情况，符合要求。  上次不符合的整改情况：上次不符合为外检中心E/S8.1条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 |  |

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：行政/财务部主管领导：闫萍、田进陪同人员：闫萍 | 判定 |
| 审核员：宋明珠， 审核时间：2020.11.30 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 在《岗位职责及任职要求》中规定了行政部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：   1. 负责领导各管理层、部门、单位、员工之间的协商与沟通，监督这一协商与沟通渠道的有效与畅通 2. 向公司总经理 、管理者代表提出管理体系实施、运行与改进的意见和建议； 3. 从财务管理的角度参与质量成本、环境成本、职业健康安全成本的管理； 4. 通过财务计划、资金安排、统计报表及财务分析，对相关的运行情况进行监督与控制。 5. 负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施； 6. 负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施；   ……  部门职责清晰、明确。  行政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，行政部的目标是：  1、质量目标 考核情况（2020.8--2020.10）  培训计划及时完成率100% 100%  抽查2020年8月-2020年10月的《目标完成情况统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 能力 | Q7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量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。   1. 无特种人员资质需求。公司的关键岗位人员在学历、经历上均有要求，负责人讲对关键岗位定期进行了人员能力测评，提供《岗位人员测评记录》   3、查见2020年1月-2020年12月培训计划共8次，查见已完成的培训记录6次。  查1）：2020年3月4日 培训题目：新冠肺炎防护培训。培训老师：张帆。培训人员：公司全体人员。培训内容：依据《新型冠状病毒肺炎疫情防控有关法律法规》条例进行培训。效果评价：此次培训对公司员工对新型冠状病毒肺炎防护防疫有了深层的认识，效果良好。评价人：闫萍。  查2）：2020年8月1日 培训题目：劳动保护培训。培训老师：闫萍。培训人员：张帆、蒋德林、张其翅。培训内容：1.事故致因与危险有害因素；2.事故案例分析；3.劳保用品的分类与作用及穿戴。效果评价：此次培训让员工对安全意识和劳动保护的重要性都有了很深的认识，大大降低了在安全生产过程中的人为因素，效果良好。评价人：闫萍。  **查2020年10月计划实施的ISO标准培训，未能提供培训记录表，不符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001：2018标准7.2 条款“组织应保留适当的文件化信息作为能力的证据”** | 不符合 |
| 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，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。  ---经与行政部两名员工沟通了解，员工基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 |  |
| 沟通 | Q7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与质量管理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、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：公司及行政人事部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |  |
| 文件化信息 | Q7.5 | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：管理手册  二级文件：程序文件  三级文件：管理规定或制度  四级文件：表格和检查表。  --此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。  经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。  抽查3-5个体系文件如：管理手册、程序文件、员工入职要求及岗位职责等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。  现场抽见《管理手册》  文件编号：GJZB-B-01 2020.3.10发布 编制：行政部 审批：彭绍雨  抽见文件《程序文件汇编》文件编号：GJZB-B-01～41  以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。  使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。  --公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。  --现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。  查，程序文件：公司编制了《文件、记录控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有41个，查：《受控文件清单》里面包括：管理手册、程序文件、岗位任职要求、作业文件、管理制度汇编等。  查见：《文件收发登记表》程序文件、管理手册、管理制度汇编等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。  可获得该文件的有效版本：  《管理手册》现行版本为B/0版，修订日期：2020.3.10，修订内容：GB/T 28001-2011转版ISO45001：2018修订者：行政部  以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整  保存完好，易于识别  查《适用法律、法规及其它要求清单》,里面包括法律法规：中华人民共和国标准化法;中华人民共和国产品质量法等;产品执行标准：政府采购公开（邀请）招标操作规程[DB51/T 1945-2014](http://www.csres.com/detail/266747.html)、工程建设公开（邀请）招标操作规程[DB51/T 1948-2014](http://www.csres.com/detail/266750.html)、房屋建筑和市政工程项目电子招标投标系统技术标准[JGJ/T 393-2017](http://www.csres.com/detail/295395.html)、国际货运代理作业规范[GB/T 22151-2008](http://www.csres.com/detail/192974.html)、国际货运代理服务质量要求[GB/T 22154-2008](http://www.csres.com/detail/192977.html)  查见《记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。现场查见，记录的保存规范，整齐，符合要求。  QMS运行至今，因管理体系一体化，GB/T 28001-2011转版为ISO45001：2018，管理手册和程序文件等于2020.3.10改版为B/0版，并按“文件资料控制程序”程序进行了文件回收和发放文件，符合要求。 |  |
| 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，2020年《体系审核实施计划》  审核时间：2020年8月16日-8月17日（上次内审时间为：2019年4月1日，时间间隔超过12个月，因新冠疫情和职业健康安全管理换版等因素造成内审延迟）  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，迎接认证公司第二次监督审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：审核组长：张帆；审核员：闫萍  抽查《行政部审核检查表》，《技术部审核检查表》、《客户部部审核检查表》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2个，均属一般不符合。涉及技术部ES8.2审核中发现没有“事故应急预案”，客户部Q9.1.2没有对顾客满意度进行分析，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 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《改进控制程序》及《内部审核控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现质量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，以推动质量管理体系的持续改进。  公司制定《不合格品控制程序》及《改进控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在不合格品控制程序文件中规定了对不合格事实的处理要求。不合格处理程序和机构健全。现场提供有纠正和预防措施处理单。  对不合格原因进行了描述分析，采取了相应措施，基本符合要求。  抽《纠正和预防措施处理单》  时间：2020年3月21日  不符合事实：公司消防设备老化，造成安全隐患。  处理情况：1、立即更换老化消防器材。  2、每月对公司消防器材进行检查，及时更换老化器材。  验证情况： 经检查，公司消防器材情况得到改善，消除了安全隐患。  验证人：闫萍 时间：2020.3.26  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。 | 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：行政/财务部主管领导：闫萍、田进陪同人员：闫萍 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2020.11.30 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3； | 在《岗位职责及任职要求》中规定了行政部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：   1. 负责领导各管理层、部门、单位、员工之间的协商与沟通，监督这一协商与沟通渠道的有效与畅通 2. 向公司总经理 、管理者代表提出管理体系实施、运行与改进的意见和建议； 3. 从财务管理的角度参与质量成本、环境成本、职业健康安全成本的管理； 4. 通过财务计划、资金安排、统计报表及财务分析，对相关的运行情况进行监督与控制。 5. 负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施； 6. 负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施；   ……  部门职责清晰、明确。  行政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 | ES6.2 | 查见：公司环境、职业健康安全目标分解到各个部门，行政部的目标是：  环境、职业健康安全目标 考核情况（2020.8--2020.10）  1）固体废弃物分类处理率100% 100%  2）火灾事故为零； 0  抽查2020年8月-10月的《2020年度目标完成情况统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务查见管理方案有时间期限、具体措施、责任人。  查见杜绝火灾事故确定的管理措施：  1、安全、消防知识学习；  2、更换接线插座；  3、定期巡检电路；  4、购买安全标识张贴  5、消防演习每年至少一次；  固废处理管理措施：  1、按时向环卫机构交纳垃圾清运费；  2、购买有盖垃圾箱/桶，分类贮存固废，集中送至有资质回收公司回收。  查见安全管理方案共计有1个，其管理措施为：   1. 安全、消防、救援知识培训、学习； 2. 严禁购买和使用三无电器产品； 3. 加强日常安全用电检查和电器设备维保； 4. 每年至少进行一次消防演习。 5. 制定《安全用电管理规定》 6. 配置充分的消防器材 7. 现场增加安全、防火标识 | 符合 |
| 能力 | ES7.2 | 公司确定了从事的工作影响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。  无特种人员资质需求。公司的关键岗位人员在学历、经历上均有要求，负责人讲对关键岗位定期进行了人员能力测评，提供《岗位人员测评记录》  查见2020年1月-2020年12月培训计划共8次，查见已完成的培训记录6次。  查1）：2020年3月4日 培训题目：新冠肺炎防护培训。培训老师：张帆。培训人员：公司全体人员。培训内容：依据《新型冠状病毒肺炎疫情防控有关法律法规》条例进行培训。效果评价：此次培训对公司员工对新型冠状病毒肺炎防护防疫有了深层的认识，效果良好。评价人：闫萍。  查2）：2020年8月1日 培训题目：劳动保护培训。培训老师：闫萍。培训人员：张帆、蒋德林、张其翅。培训内容：1.事故致因与危险有害因素；2.事故案例分析；3.劳保用品的分类与作用及穿戴。效果评价：此次培训让员工对安全意识和劳动保护的重要性都有了很深的认识，大大降低了在安全生产过程中的人为因素，效果良好。评价人：闫萍。  **查2020年10月计划实施的ISO标准培训，未能提供培训记录表，不符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001：2018标准7.2 条款“组织应保留适当的文件化信息作为能力的证据”** | 不符合 |
| 意识 | ES7.3 | 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、达成目标及实现环境、职业健康安全管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合环境、职业健康安全管理体系要求的后果。  ---经与行政部两名员工沟通了解，基本具备以上必要环境、职业健康安全管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | ES7.4 | --《协商、沟通和信息交流管理程序 》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、管理方案及法律法规等内容的宣传、沟通。  公司员工参与协商，员工提出参与环境安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。  查见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。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。  查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：   1. 告知员工：质量和环境管理者代表是樊银： 2. 告知员工：职业健康安全事务代表是闫萍；   告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义。   1. 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》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；   4）将职业健康安全管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  与职业健康安全事务代表闫萍交谈，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闫萍，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。  审核时未发现有相关方投诉等安全违规情况发生。 | 符合 |
| 文件化信息 | ES7.5 | ----有《文件控制程序》，体系文件新版时间为2020年3月10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。  查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件41个)，另有公司制定的《应急救援预案》、《劳保用品管理制度》等文件。  《应急救援预案》中对适用范围、组织管理措施、安全事故应急救援用品的配备与维护、安全事故应急救援演练、应急救护技术方案、总结事故教训避免重复发生等进行明确的规定，内容基本符合规定要求。  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《法律法规及其他要求清单》，收录有80份，内容有国家和地方与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：管理手册因职业健康安全标准ISO 45001:2018换版，文件生效实施日期为：2020年3月10日，B/0版。原发布实施的A/0版为作废文件，加盖作废章，防止其非预期的使用。  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。  提供《记录清单（含质量、环境安全）》，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。行政部主要负责归档公司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。见行政部（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.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。  所见记录反映行政部（含财务）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 |
| 危险源辨识和职业安全风险评价 | S6.1.2 | 查见：《危险源辨识与风险评价控制程序》  上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查见：《危险源识别评价表》，10项危险源。经过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：2项，分别是：1、火灾导致人身伤害；  2、交通事故。  辨识清楚、准确，评价充分合理。  查见：行政部“危险源识别评价表”  行政部共识别出包括:  办公电器线路插头、开关使用不当引发触电伤人；线路老化、损坏引发触电伤人、人员吸烟应发火灾、人员出差发生交通事故伤人、外墙清洗防护措施不力摔伤等10项危险源.  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  查见，行政部打分法确定了2项不可接受风险：1）、生产、办公、仓储场所吸烟/使用明火/电源线路老化/违规使用大功率电器/无消防器材/消防器材失效，引发火灾导致人身伤害  2）、不遵守交通规则导致交通事故。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查见确定的管理措施：  1）、安全、消防、救援知识培训、学习；  2）、严禁购买和使用三无电器产品；  3）、加强日常安全用电检查和电器设备维保；  4）、每年至少进行一次消防演习。  5）、制定《安全用电管理规定》  6）、配置充分的消防器材  7）、现场增加安全、防火标识。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素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。  行政部2019年1月10日组织各个部门开展了环境因素的识别工作。  查见：《环境因素调查清单》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潜在火灾、固废的排放2项，识别清楚、准确，评价合理。  查：公司《环境因素调查清单》  a.废旧灯管、墨盒、电脑等办公用品和清洁固废排放等；  b.清洁用品使用造成水污染；  c.潜在火灾；  ......  共计识别近23项。识别基本清楚、全面。  查：行政部《环境因素评价表》  a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒、电脑等办公用品固废排放等；  b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；  c.生活垃圾的排放；  d.电气短路和违规用电用火造成的火灾  e．生活污水排放等；  .......  共计识别23项。识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有识别和获取《法律法规及其他要求控制程序》，查有《适用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：《适用的法律法规及其他要求清单》 日期：2020.3.10  1）国家相关法律法规等  2）四川、成都等地方法规；  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  中华人民共和国安全服务法  固体废弃物污染防治法等80份。  《清单》中列出了法规名称、生效日/修定日、适用条款、适用部门、查阅部门等内容；  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 |
| 运行的策划与控制 | ES8.1 | ◆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，如废弃物排放控制、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：  制定并实施《运行控制程序》中固体废弃物控制要求。行政部负责废弃物的分类、收集、保管、委托有资质的环保公司合法拉运、处置。现场分设：可回收一般废弃物、不可回收一般废弃物、危险废弃物收集容器，员工能按要求分类放置固体废弃物。  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、专人定期统计跟进。现场有水、电、气等使用的场所，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，每月一次集中统计跟进。记录显示：基本达成目标。  3）火灾预防  制定并实施《应急准备与响应控制程序》。  组织管辖的区域内，均按要求配备灭火器、消防栓、应急灯及安全出口标识并每月点检记录；对可能产生火灾隐患的区域予以重点排查，若发现问题及时上报、整改。经现场确认：实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求。  ◆查见组织的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，有灭火器等灭火器材，现场确认正常，《消防安全检查记录表》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）意外触电防控  各部门经常检查电气设备和线路的安全状况，发现问题及时维修或更换，防止因短路、超负荷等，下班前对用电器具进行检查，防止电源没有切断的情况，配电及用电场所均张贴有明显的警示标志—“禁止触摸，有电危险，当心触电”，电气作业有专业的电工操作，并配有绝缘装置。  3）急救应对  --公司现场配备有创口贴、消暑、止痛及纱布等急救用品，并对其数量、保质期等予以跟进管控。  4）对相关方施加影响  组织对进入场所内的供方送货员、访客，视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《应急救援预案》等。  查见：2020年4月15日在办公楼物业组织下进行了火灾事故应急预案现场演练、火灾事故应急预案演练记录显示，整修演练过程汇报、抢救，实施灭火人员职责明确、配合良好，达到演练的目的。  查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，公司员工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，员工能按预案执行和获救等。  查应急准备：配备了消防栓和灭火器，有效。在公司办公区域各个安全出口通畅，符合要求。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1 | ----有《绩效测量与监测控制程序》和管理文件。  ◆查《消防安全检查记录》，由行政部组织实施对公司各部门的安全消防管理进行监控检查，每月一次。  ◆查《环境体系运行检查记录》，由行政部组织实施对公司各部门的水电、固废、消防、控制方案等进行监控检查，每月一次。  ◆查《劳保用品发放记录》，公司每月定期向员工发放劳保用品，针对今年疫情情况，增加发放口罩，洗手液等防护用品。  ◆职工健康体检报告  公司服务性质其范围不涉及需要员工职业健康体检。 | 符合 |
| 符合性评估 | ES9.1.2 | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。行政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。  查由行政部组织各部门于2020年1月13日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。  评价结论：符合  评价组长：彭绍雨 评价人：张其翅、张帆、闫萍  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 合格 |
| 内部审核 | ES9.2 | 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，2020年《体系审核实施计划》  审核时间：2020年8月16日-8月17日（上次内审时间为：2019年4月1日，时间间隔超过12个月，因新冠疫情和职业健康安全管理换版等因素造成内审延迟）  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，迎接认证公司第二次监督审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：审核组长：张帆；审核员：闫萍  抽查《行政部审核检查表》，《技术部审核检查表》、《客户部部审核检查表》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2个，均属一般不符合。涉及技术部ES8.2审核中发现没有“事故应急预案”，客户部Q9.1.2没有对顾客满意度进行分析，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 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | E10.2；10.3  S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《改进控制程序》及《内部审核控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现质量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，以推动质量管理体系的持续改进。  公司制定《不合格品控制程序》及《改进控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在不合格品控制程序文件中规定了对不合格事实的处理要求。不合格处理程序和机构健全。现场提供有纠正和预防措施处理单。  对不合格原因进行了描述分析，采取了相应措施，基本符合要求。  抽《纠正和预防措施处理单》  时间：2020年3月21日  不符合事实：公司消防设备老化，造成安全隐患。  处理情况：1、立即更换老化消防器材。  2、每月对公司消防器材进行检查，及时更换老化器材。  验证情况： 经检查，公司消防器材情况得到改善，消除了安全隐患。  验证人：闫萍 时间：2020.3.26  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。 | 符合 |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2020年年度安全环保投入清单：支出项目有固废处置费、灭火器等消防器材、防护用品，防护药品配备培训费、消防安全培训等共计17000元左右。 |  |

说明：不符合标注

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：客户部 主管领导：闫萍 陪同人员：张帆 | 判定 |
| 审核员：余家龙 审核时间：2020.11.30 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，客户部的岗位职责和权限如下：  1）负责客户部活动策划，对顾客与产品有关要求的评审；  2）负责公司销售合同的评审，对公司合同评审质量负责；  3）负责产品销售及售前、售后与顾客沟通联络；  4）负责供应商的选择、评审及管理；  5）负责供货合同的评审、签订供货合同，并对合同执行情况进行监督；  ……  客户部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查客户部质量目标： 完成情况统计（2020年8月-10月）  顾客满意率达到≥90%以上； 实测：98%  合同履约率达100%； 实测：100%  查：2020年8月-10月客户部质量目标完成情况：均能达到要求。  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。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司在管理手册明确了与顾客有关的过程控制方法，客户部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；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；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；  对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：  （1）顾客对产品规定的要求,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求；  （2）与产品有关的法律、法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求,如保密、特殊资历等  顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司服务项目，了解顾客要求，并结合国家标准和公司技术规范进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  查见：与顾客签订服务项目合同：  1、与成都市郫都区人民医院2020年03月31日签定的2020年度甲方除政府集中采购外的采购项目。  地址：成都市郫都区人民医院  代理期限：2020年4月1日至2021年3月31日；  合同内容：包括了项目名称、代理期限、甲方的权利和义务、乙方的权利和义务、甲乙双方指定联系人、代理服务费用、协议的（变更、终止、解除）、特别约定、违约责任、其他事项、政府采购委托书等附件；  合同金额：\*\*，合同仍在执行中。  2、与成都市郫都区商务局2020年6月12日签定的成都市郫都区商务局“川菜魂、郫都味”云直播专场活动服务采购项目服务合同。  地址：成都市郫都区商务局  代理期限：2020年6月12日至委托代理事项完成之日终止；  合同内容：包括了项目名称、代理期限、甲方的权利和义务、乙方的权利和义务、甲乙双方指定联系人、代理服务费用、协议的（变更、终止、解除）、特别约定、违约责任、其他事项、政府采购委托书等附件；  合同金额：\*\*，合同仍在执行中。  双方法人代表签名盖公司鲜章生效  3、与四川省资阳市老年护理院2020年5月25日签定的（1）资阳市精神病医院精神科住院大楼维修改造工程；（2）资阳市老年病医院建设项目。  工程质量标准和要求：满足国家及地方相应现行规范要求  代理期限：自本合同签订之日起，至乙方全面完成本合同“委托代理范围”内的事项止  工程合同内容：包括了项目名称、工程名称、工程内容、付款方式、双方责任等要求；附有受权委托书、廉政合同、履约担保、中标通知、监理合同协议等附件；  合同金额：\*\*，合同进入实施中。  双方法人代表签名盖公司鲜章生效  ........  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；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审；  查合同评审：  1）顾客：成都市郫都区人民医院  签订时间:2020年4月3日  服务项目：2020年度甲方除政府集中采购外的采购项目  合同金额：\*\*\*；  评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求(技术要求、质量要求、支持服务、价格等)；本公司为满足顾客要求做出的承诺；国家、行业法律、法规要求；评审物资供应能力；评审服务能力；评审订单或合同的合法性、完整性、明确性。  评审负责人：许青璐、蒋德林 、彭绍雨、 闫萍  评审结论：符合要求，同意签订。批准：彭绍雨  评审时间:2020年4月1日（合同签订前）  顾客：成都市公安局高新技术产业开发区分局  签订时间:2020年2月17日  服务项目：年度甲方除政府集中采购外的采购项目。  合同金额：\*\*  评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求(技术要求、质量要求、支持服务、价格等)；本公司为满足顾客要求做出的承诺；国家、行业法律、法规要求；评审物资供应能力；评审服务能力；评审订单或合同的合法性、完整性、明确性。  评审负责人：许青璐、蒋德林 、彭绍雨、 闫萍  评审结论：符合要求，同意签订。批准：彭绍雨  评审时间:2020年2月15日（合同签订前）  。。。。。  查见其他合同，均在签订前予以评审。  经查：近来以来，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、产品和服务的控制 | Q8.4 | 公司策划了《采购控制程序》，明确采购物料、设备等，并明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。  ---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。详见《采购控制程序》  负责人讲，公司的外部供方主要为办公用品的供应商，涉及纸杯/台历、服装、家具、档案货架等。  见《合格供方名录》，共计合格供应商有6家，去年评定合格三家，今年新增三家。  抽2019年新增的3家供方评定记录表。  1、成都迪山电子科技有限公司（供应：监控系统等）、于2020年6月13日进行供方确认；  2、上海晨光科力普办公用品有限公司（供应：办公用品等）、于2020年6月13日进行供方确认；  3、成都市百川锦业科技有限公司（供应：电脑）、于2020年6月13日进行供方确认；  公司组织各部门对以上供方的资质、产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了评价，有各部门评价人签字。  以上供应商经调查评价：均合格，列入合格供方目录。  抽查去年列入合格供应商3家（四川省利煊包装制品有限公司、成都美丝雅商贸发展有限公司、四川欧梵家具有限公司 ）的年度业绩评价记录，未能提供。  针对“去年列入合格供应商3家（四川省利煊包装制品有限公司、成都美丝雅商贸发展有限公司、四川欧梵家具有限公司 ）的年度业绩评价记录，未能提供”的不符合项进行验证，措施有效。  抽查办公用品采购合同  1）供方：成都登峰宇包装有限公司  签订日期：2020.07.16  品名 规格型号数量 交期  摄像机 200W像素 3只 货到付款  线材 网线、电源线1批 货到付款  无线门禁控制器 手动遥控 货到付款  2）供方：成都市百川锦业科技有限公司  签订日期：2020.06.09  品名 规格型号数量 交期  电脑 戴尔3070 5套 甲方定金之日起3日内交货  3)供方：上海晨光科力普办公用品有限公司  签订日期：年度协议  品名 规格型号数量 交期  办公全品类 办公用品 按订单要求  查 公司采购不合格情况  负责人讲2020年3月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。  公司编制了《采购控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对产品名称、外观、数量、客户提供的检测报告进行了验收。  .......  采购的产品均为合格供方名录中的供方进行采购。基本符合要求  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。并对影响最终产品质量的关键原材料和外包方进行从严控制。  经询问公司采购商品主要根据需求，主要以合同的形式表达，公司根据送货单对相关商品的数量、包装、规格型号、检测报告等进行检验。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库。 | N |
| 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《服务客户满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。2020年8月共发放调查表共 3份，回收调查表共3份。  --调查内容包括：  检验检测质量：包括了开展项目量、精准度、达到的等级；  检验检测服务：包括了适当的服务量、方便性及时安排、投诉处理快速反映、窗口人员服务态度、服务的全面性、适应性、配套性、全纵深性、全过程性）  检验检测交付：包括了交付周期、交付及时性、随时性；  检验检测收费：包括了是否按收费标准收费、收费情况；  --统计分析结果顾客满意度：98分  --提供顾客满意调查分析报告，报告显示：公司服务水准，技术资料，产品的销售管理以及售后服务得分为很满意。客户评价：贵公司项目质量优质，服务态度优良，且都按时完成订单，是本公司的优质合作伙伴；在产品交付准时性方面，与顾客心目中要求还有一些差距，公司还需在产品准时交付上提高和改进，需要公司完善管理，合理分配人员减少交期延误，该结果已提交管理评审。 |  |

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：客户部 主管领导：闫萍 陪同人员：张帆 | 判定 |
| 审核员：余家龙 审核时间：2020.11.30 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3； | 查，客户部的岗位职责和权限如下：  1）负责客户部活动策划，对顾客与产品有关要求的评审；  2）负责公司销售合同的评审，对公司合同评审质量负责；  3）负责产品销售及售前、售后与顾客沟通联络；  4）负责供应商的选择、评审及管理；  5）负责供货合同的评审、签订供货合同，并对合同执行情况进行监督；  6）负责环保产品市场信息收集、整理、分析；回访和顾客满意度调查；  7）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；  ……  客户部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 查客户部环境目标： 完成情况统计（2020年8月-10月）  顾客满意率达到≥90%以上； 实测：98%  合同履约率达100%； 实测：100%  查：2020年8月-2020年10月客户部环境目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了环境目标管理实施方案：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。 |  |
| 环境因素  危险源识别、评价与控制措施 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查：公司办公区域的《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.包装盒的丢弃；  d.废墨盒的丢弃； e生活污水排放等； 识别基本清楚、全面。 本部门涉及和重要环境因素有：潜在火灾、固废排放；  识别清楚、准确，评价合理。 |  |
|  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 查，客户部实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理规定》、《火灾事故应急救援预案》、《运行管理制度》等。  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，打印内部文件使用二手纸张；空调制冷、制热使用严格遵守公司规定，夏天室外温度高于30度方可制冷，冬季温度必须低于10度方可制热；空调温度控制在26~28度；  据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。  对办公产生的固体废弃物按照分类的方式进行收集，并统一交由环卫处进行处理。查见办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。  查客户部办公区域环境实施情况；  现场查看：现场未发现大功率电器使用。  现场查看：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。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》《火灾事故应急救援预案》《触电事故应急救援预案》《火灾事故预防》等  查见：消防火灾应急活动记录，公司全体人员参加了物业公司组织的2020年4月15日由公司组织的火灾事故应急演练。  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。  应急准备：公司在办公区域和外检中心按规定配置的灭火器、消防栓，消防器材完好。查，现场对应，部门员工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。消防器材完善、良好。 |  |

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：客户部 主管领导：闫萍 陪同人员：张帆 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.11.30 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3 | 查，客户部的岗位职责和权限如下：  1）负责客户部活动策划，对顾客与产品有关要求的评审；  2）负责公司销售合同的评审，对公司合同评审质量负责；  3）负责产品销售及售前、售后与顾客沟通联络；  4）负责供应商的选择、评审及管理；  5）负责供货合同的评审、签订供货合同，并对合同执行情况进行监督；  6）负责环保产品市场信息收集、整理、分析；回访和顾客满意度调查；  7)负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。  ……  客户部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 查客户部职业健康安全目标： 完成情况统计（2020年8月-10月）  顾客满意率达到≥90%以上； 实测：98%  合同履约率达100%； 实测：100%  查：2020年8月-2020年10月客户部质量目标完成情况：均能达到要求。  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。 |  |
| 环境因素  危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》规定了识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  办公区域共识别出包括: 包括办公设备线路损坏漏电引发触电、纸张、文件记录及其他易燃物品的堆放引发火灾；高温天气下业务外出造成的的中暑、业务外出发生的交通事故等危险源。办公设备开关、插头使用不当及线路损坏漏电导致的触电伤人、吸烟引燃办公用纸引发火灾等危险源，辨识清楚、准确，评价充分合理。  查见：办公区域《危险源辨识和风险评价结果一览表》 涉及2项不可接受风险： 1）火灾导致人身伤害；2）交通事故。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  抽查：确定的火灾/触电事故控制措施： 1）安全、消防、救援知识培训、学习； 2）严禁购买和使用三无电器产品； 3）加强日常安全用电检查和电器设备维保； 4）每年至少进行一次消防演习； 5）制定《安全用电管理规定》； 6）配置充分的消防器材； 7）现场增加安全、防火标识。 |  |
|  |
| 沟通 | S7.4 | 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、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。 |  |
| 运行策划和控制 | S8.1 | 查，客户部实施以下环境管理制度：《消防管理制度》、《安全检查制度》、《火灾事故应急救援预案》、《运行管理制度》等。  运行控制情况：  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；对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。对人员进行安全教育培训，不可带病出差，驾驶车辆应证照在效期内。  劳动保护用品、防暑药品及办公用品按要求由行政部负责发放，作好记录；  查：防暑药品发放记录  药品 数量 领用部门 领用日期  口罩 300个 客户部 2020.8.18  手套 50双 客户部 2020.8.18  藿香正气水 10盒 客户部 2020.8.18  .......  查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。  查客户部办公区域环境和安全实施情况；  现场查看：现场未发现大功率电器使用。  现场查看：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。 |  |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》《火灾事故应急救援预案》《触电事故应急救援预案》《火灾事故预防》等  查见：消防火灾应急活动记录，公司全体人员参加了2020年4月15日由公司组织的火灾事故应急演练。  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。  应急准备：公司在办公区域和外检中心按规定配置的灭火器、消防栓，消防器材完好。查，现场对应，部门员工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。消防器材完善、良好。 |  |

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：技术部 ， 主管领导：张其翅， 陪同人员：沈萍 | 判定 |
| 审核员：文平，审核时间：2020.11.30 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3 | 查技术部主要工作职责：  a) 负责编制相应工艺规程、产品检验接收规程及相关作业指导书，明确关键工序和特殊工序；  b) 负责组织产品实现过程的策划；  c) 负责本公司的数据分析工作；  d) 负责服务过程中的技术指导和不合格的控制。  e) 负责采购产品的验证和本公司产品的检验工作；  f) 负责公司整个代理、咨询业务服务过程；  …..  技术部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查技术部的质量、环境安全目标为：完成情况统计（2019年1月-8月）  1）服务及时率达到100%； 100%  2）固体废弃物分类处理率100%； 100%  3）死亡、重伤事故为零； 0  查：2019年1月-2019年9月技术部目标完成情况：均能达到要求。  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。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素、危险因素的识别与评价》，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，技术部确定的重要环境因素有：潜在火灾、办公场所固废的排放。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，技术部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》共识别出10项危险源，包括电气使用不当造成火灾；设备漏电、线路老化造成触电伤人；上下班途中、公事外出途中交通事故、外墙清洗防护措施不力摔伤等潜在危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定重大风险：1火灾）；2交通事故）。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；  特种作业人员；无  张贴安全、防护标志、消防疏散图；  定期安全检查等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查，暂未配置检测设备，招标书、咨询方案等采取人为检查、核对方式进行。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：招标采购代理（政府采购代理、国际招标代理、企业招标代理、建设工程招标代理、中央投资项目招标代理、PPP项目招标采购代理、军工涉密业务招标代理）、进出口代理、咨询服务（工程咨询、招标采购培训）及相关服务。  公司产品执行标准：政府采购公开（邀请）招标操作规程（[DB51/T 1945-2014](http://www.csres.com/detail/266747.html)）、工程建设公开（邀请）招标操作规程（[DB51/T 1948-2014](http://www.csres.com/detail/266750.html)）、房屋建筑和市政工程项目电子招标投标系统技术标准（[JGJ/T 393-2017](http://www.csres.com/detail/295395.html)）、国际货运代理作业规范（[GB/T 22151-2008](http://www.csres.com/detail/192974.html)）、国际货运代理服务质量要求([GB/T 22154-2008](http://www.csres.com/detail/192977.html))等。  技术部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，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；--产品标准、操作规范、服务规范等。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---作业标准、办法等  c）确定符合产品和服务要求的资源；---流程图  d）按照准则实施过程控制；---设计和服务过程监控  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。  ----需确认/特殊过程：服务过程  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，技术部实施以下环境安全管理制度：《环境运行控制程序》、《废水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《工作环境控制程序》、《环境和职业健康安全运行控制程序》、《应急准备与响应控制程序》、《应急救援预案》等。  据介绍，公司产品服务流程为：  招标采购代理流程：签订委托协议——立项——编制招标文书——发布招标公告——标书售卖及保证金收取——标前准备——开标—评标--发布中标公告及中标通知书--签订中标合同--备案及归档    进出口代理流程：项目意向书——初始方案编制——内部方案审核——客户意见反馈——合同签订——立项——成立项目部--内部启动会--现场调研--项目总结--归档  咨询服务流程：合同签订——需求分析——方案拟定——咨询实施——效果评估。  查不可接受风险源：  有2项不可接受风险1、高温天气外出无避暑措施；销售过程疲劳、违章驾车；2.电线电缆绝缘失效、电器设备漏电。  查重要环境因素：  潜在火灾；  固废排放；  查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。  据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：  查，服务现场张贴有“请勿吸烟”标识；  现场查看：服务现场未发现大功率电器使用。  现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟提醒。  现场查看：查见公司办公过程中产生的废料、包装废弃物等服务性一般固废有处理，能提供固废管理运行检查记录。  现场查看：有灭火器材放置区； |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《突发事件应急处置预案》、《应急演练预案》等。  技术部相关人员参加了2019年3月15日在公司办公区由行政部组织的消防演练。  查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，部门员工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，员工能按预案执行和获救等。  应急准备：在部门办公区域，配置灭火器、消防栓。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3 | 查，公司编制了《设计和开发控制程序》对设计和开发规定了流程要求及控制要求。主要设计项目为咨询服务项目。  查，公司的设计开发主要是针对客户提供的咨询服务需求和委托协议进行。  查，近期暂无设计项目，公司近一年来无新的工程咨询项目，在下次审核时关注。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 查，招标代理运行情况：  流程：  项目立项——开标文件编制——开标公告——文件发售——开标邀请——组织评标委员会——开标组织——开标评审——开标结果确认——开标结果公示——采购合同——备案——归档  执行作业指导书：  《政府采购公开（邀请）招标操作规程》、《工程建设公开（邀请）招标操作规程》、《房屋建筑和市政工程项目电子招标投标系统技术标准》、《招标采购项目代理内控制度》、《采购项目立项及文件编制审核工作管理办法》、《采购项目开标评标工作管理办法》、《招标采购项目档案管理制度》等。  抽已完成招标代理项目：  项目：若尔盖县2018年省级电子商务脱贫奔康示范县升级改造项目采购项目（政府采购），项目介绍：采购人：若尔盖县经济商务和信息化局， 预算金额：540万，“若尔盖县2018年省级电子商务脱贫奔康示范县升级改造 ” 进行国内公开招标， 本次招标委托四川国际招标有限责任公司代理。招标公告于2020年1月23日在四川政府采购网发布。出售（提供）招标文件时间为：招标文件自2020年1月23日-2月4日16:30。成立了由主人组成的评标委员会（其中，在四川省政府采购评审专家库抽取技术、经济、法律等方而评审专家4人， 由采购人委托采购人代表 1人）负责本次采购项目的评标工作。他们是，组长：王立华，成员：陈静、向兵、杨进,（采购人代表：蒋道贵）。  提供资料有：政府采购实施计划备案表、政府采购项目委托代理服务协议、需求论证报告、招标文件、招标文件业主审核表、招标公告、评审专家抽取结果记录表、递交投标文件签收表、投标文件密封检查确认表、开标一览表、开标记录表、资格审查报告、综合得分明细表、评标报告、中标公告、采购项目复核报告、中标通知书等  抽《招标文件》  编制时间：2020年1月  编制：四川国际招标有限公司、若尔盖县经济商务和信息化局。  主要内容：八章（省略）；  抽《招标文件业主审核表》  采购人审核意见：同意  招标人：若尔盖县经济商务和信息化局  确认：盖章确认  时间：2020.1.14  抽《招标公告》  采购编号：513232202000013  内容有：采购方式，项目概况与招标范围，投标人资格和业绩要求，招标文件的获取，投标截止和开标时间及地点，发布点公告的媒介，联系方式等  日期：2020年1月23日  抽《评分汇总表》  内容：投标人、投标得分等。  开标时间：2020.3.13，11时  签字：陈X、何x  抽《评标报告》  推荐中标候选人：三家公司，按1-3顺位排列。  第一名：阿坝网贸港科技有限公司：92.8  第二名：四川创青村电子商务有限公司：49  第三名：海优农品（海南）供应链管理有限公司：48.6  签字：全体专家组  日期；2020年3月13日  抽《中标通知书》  中标人：阿坝网贸港科技有限公司。  中标金额：590万元  日期；2020年3月13日  另查其它代理项目情况：  国际招标代理项目：四川大学华西医院MRI等设备系统采购项目，招标编号：0687-204020200049，开标时间：2020.6.5。  企业招标代理项目：四川省郫县豆瓣股份有限公司2020年纸箱采购项目，采购编号：SCIT-GN-2020040142，开标时间：2020.5.20  建设工程招标代理项目：资阳市老年病医院建设项目勘察设计工程项目，招标编号：SCIT-GC-2020-004，开标时间：2020.8.31  中央投资项目招标代理项目：四川大学华西医院高档吊塔采购，采购编号：SCIT-ZG(Z)-2020090009，开标时间：2020.10.10  PPP项目招标采购代理项目：近期无项目  军工涉密业务招标代理项目：近期无项目  以上代理项目均按规范要求进行招投标，资料归档完整，过程基本受控。  查进出口代理服务过程运行情况：  服务流程：合同签订——代付款——代理清关事宜——提货——交货  询问部门负责人，进出口代理目前主要做的为进口业务代理，主要按代理合同要求进行服务，过程按流程和进度实施，确保满足顾客提出的服务要求。  查已完成项目的服务过程，  抽《进口委托代理合同》  时间：2020年1月5日  客户：成都天马精密机械有限公司  产品：龙门钻床  服务内容：货物清关事宜、提货、转运等。  抽《货物报关单》  进口时间：2020.6.30  报关时间：2020.7.27  商品：龙门钻床，一台  抽《采购合同》  卖方：精品机械（香港）有限公司  内容：略  签订时间：2020.1.8  另查，提供有《提货单》、《检验检疫联系单》、《代理报检委托书》、《发票》、《产品单》。该批产品于2020年8月9日已交付客户，代理服务已完成。  其过程按合同协议执行。  查咨询服务过程：  询问部门负责人，咨询服务主要为工程咨询和招标培训服务，工程咨询服务作业标准有《工程咨询行业管理办法》以及客户要求进行，每个咨询服务项目根据客户提出要求采取现场收集资料，出具方案或前期讨论形成方案处理。策划了项目的预期要求、时间、工作分工，确保满足顾客提出的服务要求。培训服务主要为招标培训，现有培训课件基本固定，每次培训根据培训需求选用课件进行培训。  查工程咨询服务过程，查工程咨询服务过程，提供有祁连县环卫一体化PPP项目绩效评价报告，咨询提供资料有《城乡环卫服务一体化价内税规范》、《生活垃圾处理技术指南》、《生活垃圾渗沥液控制管理规范》、《生活垃圾填埋场恶臭污染控制技术规范》、《城镇道路清扫信息属性数据采集规范》、《祁连县环卫情况社会带哦差问卷》、《项目绩效考核打分表（城管队）》等资料，按与顾客签订的协议执行，过程符合要求  抽培训服务，  企业采购实务培训;  培训时间：2010.10.17，9:00-12:00  培训人员：共37人  查《业务培训审批表》  评审时间：2020.10.10  批准人：黄xx  查，提供有培训课件，《**企业采购实务** 》  主讲人：王宇  采取《培训效果评价表》方式调查，再汇总分析。  查《效果评价汇总表》：满意度99.38分。  服务过程基本能满足要求。 |  |
| 标识及可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司在编制过程中对标识和可追溯性进行了规定。规定编制人、编制时间，若有修改，必须注明修改时间、修改人、修改内容等。  对于输出资料（方案、招标书等），必须有编号、文件名、版本号等进行标识。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。  询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客信息，公司对顾客财产进行了登记管理。  现场查看，顾客财产管理基本受控。 |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 文件资料的防护：查见，公司对文件档案管理提出要求，规定了存储条件，避免存储过程中被破坏。同时，对于资料、数据库等均采取双机备份，可及时恢复系统和数据。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查问，对于已经交付的产品，公司承诺：产品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时上门进行解决。  查，公司策划了售后管理的要求。  具体见8.5.1审核。 |  |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：方案更改、招标信息更改等。  现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。  查，对于方案、招标信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。  查，近期暂无方案、招标信息变更的情况。 |  |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | ◆公司为验证服务产品的要求是否得到满足，对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查公司体系文件规定了过程相关工序的操作要求和标准。  ◆公司明确对各阶段服务产品的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样  ◆进货检验，公司的采购材料主要为办公耗材。  说公司的办公耗材直接有客户部采购，采购时直接进行验证，合格后入库即可。  、、、、、、   * 过程检验，主要对服务过程进行监视和测量。   招标代理过程：  抽《招标文件业主审核表》  采购人审核意见：同意  招标人：若尔盖县经济商务和信息化局  确认：盖章确认  时间：2020.1.14  抽《招标公告》  采购编号：513232202000013  内容有：采购方式，项目概况与招标范围，投标人资格和业绩要求，招标文件的获取，投标截止和开标时间及地点，发布点公告的媒介，联系方式等  日期：2020年1月23日  抽《评分汇总表》  内容：投标人、投标得分等。  开标时间：2020.3.13，11时  签字：陈X、何x  抽《评标报告》  推荐中标候选人：三家公司，按1-3顺位排列。  第一名：阿坝网贸港科技有限公司：92.8  第二名：四川创青村电子商务有限公司：49  第三名：海优农品（海南）供应链管理有限公司：48.6  签字：全体专家组  日期；2020年3月13日  抽《中标通知书》  中标人：阿坝网贸港科技有限公司。  中标金额：590万元  日期；2020年3月13日  抽《响应文件密封检查确认表》  采购编号：SCIT-ZG(Z)-2020090009  内容：供应商、密封标志合格、供应商代表确认，监督代表签字等。  时间：2020.10.108  抽《综合评分记录表》  采购编号：SCIT-ZG(Z)-2020090009  内容：投标人、评委会成员各自评分、总分，评委签字、监督人签字等。  时间：2020.10.10  进出口代理服务：  项目提供有《提货单》、《检验检疫联系单》、《代理报检委托书》、《发票》、《产品单》等记录。  服务产品验收：  招标代理以中标通知书或成交通知书作为产品服务完成依据。  1）国际招标代理项目：四川大学华西医院MRI等设备采购项目，招标编号：0687-204020200049，中标人：上海联影医疗科技有限公司/中国，中标时间：2020.6.15。  2）企业招标代理项目：四川省郫县豆瓣股份有限公司2020年纸箱采购项目，采购编号：SCIT-GN-20200040142，成交人：成都鑫钰纸品包装印务有限公司，成交时间：2020.5.26。  3）建设工程招标代理项目：资阳市老年病医院建设项目勘察设计，招标编号：SCIT-GC-2020-004，中标人：核工业西南勘察设计研究院有限公司，中标时间：2020.8.31.  4）中央投资项目招标代理项目：四川大学华西医院高档吊塔采购，采购编号：SCIT-ZG(Z)-2020090009，中标人：四川省瑞宜康医疗器械有限公司有限公司，中标时间：2020.10.12  5）PPP项目招标采购代理项目：近期无项目  6）军工涉密业务招标代理项目：近期无项目  7）政府采购代理项目：若尔盖县2018年省级电子商务脱贫奔康示范县升级改造项目，采购编号：5132322020000013，中标人：阿坝网贸港科技有限公司，中标时间：2020年3月13日  进出口代理服务  货物提取后交给客户，客户签收确认即完成服务。查货物运转确认单  客户：成都天马紧密有限公司  产品：龙门钻床  确认人：郑xx  时间：2020年8月9日  咨询服务  工程咨询服务的验收方式为方案通过专家评审确认。近期暂无  招标采购培训确认以效果评价方式进行，具体见8.5.1。  产品监视过程基本受控。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | . 查，公司编制了《不合格控制程序》对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  经查，针对发生的不合格技术部对不合格品进行了评审，确定了结论、措施和对纠正后的不合格品进行了验证。  抽查：《纠正措施处理单》  2020年9月 部门：技术部  不合格描述：招标归档资料页码错乱出现3次  原因：资料归档整理人员工作责任心不够，工作失误造成  处理情况及结果：对相应人员进行教育培训，加强校准工作。  再验证：后续未重复出现，符合要求。 验证人：沈萍  经查，该公司体系运行以来未发生对不合格品进行让步放行的情况，部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持 |  |

说明：不符合标注N