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：招商合作服务中心、投资服务中心 主管领导：王贵、刘秋根 陪同人员：池勤建 | 判定 |
| 审核员：任泽华 审核时间：2020.12.8 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.2产品和服务的要求、8.5.3顾客或外部供方的财产、9.1.2顾客满意、8.1运行策划和控制、8.3产品和服务的设计和开发不适用确认、8.5.1行政管理服务提供的控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.4产品防护、8.5.5交付后的活动、8.5.6行政管理服务的更改控制、8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出的控制EMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境目标、6.1.2环境因素辨识与评价、8.1运行策划和控制 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QE5.3 | 招商合作服务中心、投资服务中心按照管委会领导要求，做好管委会职能和岗位的具体确定，对从事与行政服务有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现管委会管理方针和管理目标。招商合作服务中心、投资服务中心本部门人员较为简单，在手册中确定了招商合作服务中心、投资服务中心部门的的职能，人员职责、权限和相互关系。询问招商合作服务中心王贵、投资服务中心刘秋根，基本清楚本部门职责。 | Y |
| 环境因素识别 | E6.1.2 | 管委会编制了《环境因素识别和评价控制程序》。管委会在所界定的质量和环境管理体系范围内，确定其活动、服务中能够控制和能够施加影响的环境因素、及其相关的环境影响。此时应考虑生命周期观点。管委会运用所建立的准则，确定那些具有或可能具有重大环境影响的环境因素，即重要环境因素；重要环境因素可能导致与有害环境影响（威胁）或有益环境影响（ 机会）相关的风险和机遇。 适当时，管委会应在其各层次和职能间沟通其重要环境因素。 管委会应保持以下内容的文件化信息： a）环境因素、及相关环境影响； b）用于确定其重要环境因素的准则； c）重要环境因素。当生产过程中的活动或服务发生较大变化以及法律及其他要求更新时，应及时对环境因素、进行补充识别，评价并确定重要环境因素，重大风险，并及时更新。组织所识别的环境因素基本覆盖到管委会资质许可范围内的宣城经济技术开发区的行政管理服务所涉及的质量和环境管理活动，确定的重要环境因素办公用电不规范造成的潜在火灾、固体废弃物的排放等两项，并确定了相应的控制方案，具体识别和控制情况见各部门的审核记录。各部门具体环境因素的识别和控制见各部门的审核记录。 |  |
| 环境合规义务合规性评价 | E6.1.3E9.1.2 | 管委会编制了《法律法规其他要求和合规性评价控制程序》对合规义务和合规性评价进行了管理。管委会建立、实施并保持程序来识别与管委会的活动、服务有关的法律、法规和其它要求，并建立获取这些要求的渠道。确定适用的法律、法规和其它要求如何运用到管委会的活动、服务以及相关的环境因素。查所提供的《法律法规及其他要求清单及合规性评价》，包括环保法、消防法、安全生产法、服务质量法、突发事件应对法、水污染防治法及其实施细则、国家危险废物名录、危险化学品安全管理办法、安徽省大气污染防治条例、安徽省安全生产条例等；识别了各法律法规及具体的条款要求（如中华人民共和国安全生产法：第十六条至第十八条、第二十八条、第三十六条至第三十九条、第四十二条至第五十二条等），并进行了合规性情况评价，基本涵盖所涉及的各相关方。提供了2020年6月9日，由盛开国担任组长开展的合规性评价，包括法律法规收集、法律法规遵守情况，如遵守城市各级噪声控制规定；固废分类管理，按规定进行处理；开发区有相关的能源管理制度，配备具有一定能源消耗知识的能源管理人员，开发区对主要耗能企业要求关迁；进入开发区机动车辆按时年检，尾气排放符合要求。按国家要求制定了安全消防管理制度，防火安全责任制；按要求配置消防器材，设立安全标志；定期对消防器材安全通道状况进行巡检。开发区设有义务消防组织等。评价结论为：开发区各部门都能够有效遵循法律法规进行行政服务，未发生重大安全生产事故，未发生环境扰民事件，无个人或单位投诉，无环境污染事件发生。环境行为符合法律法规和环境要求，对开发区的环保意识和环境管理水平的提高有明显的促进作用。合规性评价组员：凌俊 卜应华 曾军学 周亚兵 茆俊马 程光辉 汤晓峰 沈曙明 李德明。 |  |
| 措施的策划 | E6.1.4 | 在制定质量和环境目标指标时，招商合作服务中心、投资服务中心负责制定环境目标及管理方案，管委会主任刘家和负责批准。环境管理方案中明确为实现环境目标和指标的责任部门；规定实现环境目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由管委会主任批准。环境管理方案的实施，招商合作服务中心、投资服务中心每半年对方案实施情况进行检查跟踪，向管委会主任报告；一般在管理评审之前对环境目标及管理方案由招商合作服务中心、投资服务中心对其进行评审，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。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QE6.2 | 管委会对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。管委会管理目标及实现情况是：——环境目标：指标：按有害可回收、一般垃圾分类收集 完成情况：100%指标：火灾发生率为0 完成情况：未发生火灾——质量目标：行政审批准确率100% 完成情况：100%服务及时率100% 完成情况：100%综合评价满意度95% 完成情况：97%招商合作服务中心、投资服务中心涉及的环境目标与管委会一致，质量目标： 1、为投资者提供政策、法规、办事程序和其他涉及投资事宜的咨询满意度100%；完成情况：100%2、负责协调处理各职能部门对投资项目相关手续的承办落实及时率100%。 完成情况：100%3、制定本委招商工作管理制度和实施办法有效性100%。 完成情况：100%4、办理招商活动的统计与相关资料存档事务完整率100%。 完成情况：100%目标可测量，与管委会管理方针一致。具体由招商合作服务中心、投资服务中心按管委会管理目标考核要求统计考核管委会管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到今年截止到11月30日的管委会管理目标完成情况，各项目标均已完成，编制人招商合作服务中心、投资服务中心，审核人盛开国。针对重要环境因素制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见审核供销部、招商合作服务中心、投资服务中心该条款记录。 |  |
| 沟通 | QE7.4 | 管委会编制并实施了《内外部沟通、协商、交流及相关方管理程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。管委会确定了质量和环境管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，内外部沟通具体体现在管委会内部工作会议、质量和环境例会、行政管理人员的培训、管委会宣传栏等，与外部的沟通具体体现在合同签订、满意度调查。与环保、安监部门及顾客和供方等方面。现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。外部交流：通过发放《关于对相关方要求的告知书》与相关方就相关质量和环境信息进行相互沟通。和行政管理人员庄某某面谈，知道管委会的管理者代表及职业健康安全事务代表。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 |  |
| 运行策划和控制设计开发不适用确认 | Q8.1Q8.3  | 宣城经济技术开发区管委会主要为入驻开发区的企事业单位提供行政服务。因管委会提供的行政服务过程主要按照国家法律法规执行，因此8.3设计开发不适用识别基本合理。对行政服务活动进行了策划并形成了文件：行政服务主要流程：外商投资企业财政登记管理程序、高新技术专项资金管理与运作程序、新、改、扩项目环境影响评价程序接待工作管理程序、建设用地审批程序等。基本符合行政服务管理规范。 |  |
| 产品和服务的提供标识和可追溯性产品防护交付后的服务 | Q8.5.1Q8.5.2Q8.5.4Q8.5.5 | 抽查招商引资项目：博能传动（苏州）有限公司的“年产5万台电机零部件项目”。招商和投资部提供了《宣城经济技术开发区关于促进经济高质量发展的实施办法》，提供了7月23日建设单位博能传动（苏州）有限公司的“建设项目可行性报告”，包括项目名称、承办单位、项目概况、建设理由、建设地点、规模和方案、工艺流程及人员、计划进度、环保、消防、节能、职业安全生产与卫生等。招商与投资部门对该项目进行了汇总，形成了“博能传动（苏州）有限公司年产5万台电机零部件项目情况汇报”，并另外收集了博能传动（苏州）有限公司的基本信息；提出了初审意见“招商合作中心吴勇明、王贵、生态环境分局徐曜寰已赴该公司实地考察，项目的资金、技术和市场等方面都有比较优势，建议准予项目入园”，2020.8.5召开了项目评审，提供了项目评审会议记录标签，主持人为罗卫军，并有各部门负责人签名，本次评审共9个项目，针对博能传动项目（项目九），评审意见为经2020.8.5项目评审研究研究决定：原则同意该项目入园，相关部门抓紧帮忙企业对接厂房。提供了“博能传动年产5万台电机零部件项目投资协议书”（协议号，[2020]59号）,明确了项目中投资5000万，注册资本500万元，明确了使用宣城经开区龟灵路以南开达产业园，8号厂房东侧，面积约2020平方米。扶持政策等，签订时间为2020年8月29日，管理基本符合要求。提供了该项目的基本资料，也进行了简单的归档管理，有项目名称等信息，但检索方便性有待提高。询问该项目后续有无其他投诉或咨询等，项目负责人表示目前没有接到项目方的诉求信息，如有则会积极提供解答等服务。另外抽查审核周期内8项次招商和投资项目行政服务提供情况，基本符合要求。识别了需确认的过程主要为行政服务过程，并提供了服务过程认可表，对过程能力情况，如时间控制、人员资质、环境要求、技术要求、过程受控等信息进行了确认。结论为符合要求。认可人员为周亚兵、凌俊、卜应华、曾军学、程光辉、沈曙明、李德明等，批准为盛开国。基本符合要求。 |  |
| 行政服务现场 | Q8.5.1-Q8.5.5 | 招商合作服务中心、投资服务中心位于三楼，门口有人员去向表，显示章XX等正常上班，无外出。配备有相应的洽谈室，现场工作人员工服整洁、挂有员工牌，窗口有进行分类，有政策咨询、业务办理等，为办事人员提供等候处等，现场有相应的政策指引、办理流程等说明，较为清晰。现场无业务办理。询问政策咨询窗口人员，基础清楚本岗位职责，态度温和用语礼貌。询问目前没有发生顾客财产遗失的情况。如有，服务人员会及时联系办理人员。另外涉及顾客信息保存以及保密等要求，有相应的管理，包括查询等。 |  |
| 行政服务变更管理 | Q8.5.6 | 询问在招商或投资服务过程中是否存在变更的情况，审核周期内各入驻企业在招商、投资过程中没有发生变更的情况。 |  |
| 放行不合格服务管理 | Q8.6Q8.7 | 因服务的特殊性，放行过程与行政服务提供过程基本同步开展。在行政服务完成后，一般由被服务方进行相应的验收。如有问题一般现场直接进行处置。主要以各行政部门管理为主，招商合作服务中心、投资服务中心做好抽查以及通过人员业绩考核记录等方式进行管理。主要检查依据为管委会管理规定，如外商投资企业财政登记管理程序、高新技术专项资金管理与运作程序、新、改、扩项目环境影响评价程序等。提供了服务质量评定检查表，抽查2020.5.28，潘晓昕，以外部人员打电话方式进行检查，被检查人为招商合作服务中心、投资服务中心，检查内容包括，接听时间、服务态度、礼貌用语等方面进行评判，结论为：本次电话监控，被检查人表现非常好，他的服务工作完全符合本开发区规范要求。记录人为孙朝晖。提供了服务过程检查记录。抽查安徽弘雷金属复合材料公司，服务内容为帮助企业申请国家高新技术企业、申报安徽三高项目、协调解决职工上下班困难问题。对指定部门人员的的落实、检查申请国家高新企业条件、申报三高项目条件、准备试试申请材料、检查服务响应时间、检查服务效果。被检查人为余红、孙朝晖、盛开国；检查人是吴忠梅、雷江升。检查结果：满足要求，检查时间2020.5.15另外抽查9项此类服务过程和服务质量评定检查表，基本符合。编制了不合格服务管理相关程序和规定，如果有发生不符合情况的，企事业单位一般会反馈到招商合作服务中心、投资服务中心，审核周期内，没有发生不符合的情况。 |  |
| 顾客满意管理 | QE9.1.2 | 招商合作服务中心、投资服务中心对管理体系的过程能力进行监视和测量，通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，结论管理体系总体运行有效。详见审核9.2条款；通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价。详见审核9.2条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性，提供了2020年1-11月份的目标完成情况，公司及各部门的管理目标均能完成。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 编制与环境、安全管理体系运行控制有关的文件有《环境运行控制程序》、《相关方管理程序》等。1、废水管控主要生活废水排入政府污水管网统一处理。2、废气管控行政服务主要为办公，现场基本无废气排放。3、噪声管控办公噪声主要是复印机运行，噪声较低，采取措施按时清洁保养。4、固废管控主要为生活垃圾，招商合作服务中心、投资服务中心有垃圾篓集中倒入物业提供的垃圾桶由物业统一集中处理。危废（墨盒、硒鼓）排放等一般原供应商直接收回；火灾，能源资源消耗主要做好节能节水等工作。。1. 能源资源管控

行政服务过程注意节水、节电、节油，人走关闭开关，现场采用节能灯，未发现有漏水和浪费电能的现象。6、潜在火灾管控管委会招商合作服务中心、投资服务中心配备有灭火器，也按消防安全检查相关记录，基本符合要求。7、安全防护疫情期间进出管委会人员进行温度登记，查看健康码，管委会给行政管理人员发放口罩等劳保用品，不允许私拉乱扔，提醒物业公司及时进行电线电路的定期检查。8、为关键长期行政管理人员上社保。 |  |
| 应急响应和准备 | QE8.2 | 编制了《应急准备和响应程序》，查看内容基本符合要求。策划了应急预案包括触电、火灾、有毒气体中毒应急预案、中暑应急预案等应急预案。查应急预案评估报告，通过以上评估，管委会应急预案的制定基本合理。主要配合管委会进行消防灭火演练，查应急演练记录。查消防灭火演练、医疗急救演练，演练时间2020.3.26，地点管委会办公大楼前，对演练过程进行了描述，并对预案的有效性进行了评价，现场沟通。目前未发生火灾、人身伤害等事故。 |  |

说明：不符合标注N