**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：王军国 陪同人员：谭凤 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.12.25 |
| 见下 |
| 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 | 重庆市重点产业人力资源服务有限公司成立于2007年1月30日，原名重庆市重点产业人力资源公司，是重庆市人力资源和社会保障局直属国有人力资源服务企业。2013年12月30日，经重庆市政府批准，增资并更名为重庆市重点产业人力资源服务有限公司，注册资本金1700万元。主要经营计算机网络科技领域内的技术开发，会议及展览服务，劳务派遣、劳务派遣等业务。  核实：生产经营地址：重庆市渝北区春华大道99号北区6号楼306、705、706，与任务书一致。  经确认，质量认证范围为  QMS:计算机网络科技领域内的技术开发，会议及展览服务，劳务派遣。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》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、顾客 、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，供方和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。  查见《组织环境和相关方需求分析清单》  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。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，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，会议及展览服务，劳务派遣同行业有竞争优势、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。  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；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供方关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及货物回款时间等。  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。  公司管理体系的范围：  QMS:计算机网络科技领域内的技术开发，会议及展览服务，劳务派遣。  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、管理制度、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制度，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。 |  |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：王军国；管代：石磊  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、环境和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。 |  |
| 方针 | Q5.2 | 质量方针：  “市场第一、顾客满意”。  其内涵包含了：  公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，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、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。  公司质量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。 |  |
| 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。  该公司目前成立了六个部门：行政部、信息技术部、会展会务部、用工保障部、市场拓展部、财务部。  抽查：组织机构图、职能分配表、职责描述，基本保持一致。  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。  总经理：王军国 任命管理者代表：石磊 推选职业健康安全事务代表：张静 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | Q6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险及机遇的识别、风险及机遇的评估、风险及机遇应对措施、执行情况、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：法律、法规内容的变化：风险：公司前几年获得了质量管理体系认证，在市场竞争中牌比较有利的位置，符合国家关于深化体系建立质量管理体系的要求。  机遇：公司产品机构调整，给公司带来潜在的客户  应对机遇及措施：市场部加大市场开拓，主要职能部门按照要求加强相关产品销售区域所在地法政策的收集评价。  针对外部因素，还分析了市场、供应商要求、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：售后服务：风险：公司产品售后服务处理不好，顾客埋怨投诉较多，会严重影响公司产品的销售，会给公司发展带来较大的风险；  机遇：售后服务处理得当，会给公司带来额外的发展机遇。  应对机遇及措施：市场部和质量管理部要严格按照售后服务管理规定，做好客户服务工作，提高客户满意度。  针对内部部因素，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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 公司质量目标：   1. 客户满意度达≥90%；   查《目标考核表》2020年1月-11月对目标进行考核，考核情况为：质量目标、指标：  客户满意度达≥90%； 实测:95分  均达到目标，考核人：谭凤 审核：王军国 2020.12.3 |  |
| 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。  查变更情况：企业联系人及总经理变更，变更后：企业联系人：谭凤15123922621，总经理：王军国。在手册文件修订页进行修订，并告知相关方。 |  |
| 资源 | Q7.1.1 | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，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计算机网络科技领域内的技术开发，会议及展览服务，劳务派遣的销售需要。 |  |
| 组织知识 | Q7.1.6 | 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《人力资源服务规范技术文件》《管理制度汇编》  --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。 |  |
| 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。  --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。 |  |
| 文件化信息总则 | **Q7.5.1** | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：质量手册  二级文件：管理制度  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。 | 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，详见相关管理制度及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：（1）《绩效考核管理制度》  （2）《内部审核管理制度》  （3）《管理评审制度》  （4）《应急准备和响应管理制度》  （5）《合规义务管理制度》 |  |
| 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：2020.5.30（上一年度审核日期：2019年6月18日，未超过一年，符合相关策划及要求）  主持人：王军国总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员  评审输入内容：   1. 以往管理评审所采取措施的实施情况；   b）与管理体系相关的内外部因素的变化；包括合规义务，重要环境因素；  c）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。  d）资源的充分性；  e）应对风险和机遇所采取措施的有效性；  f）持续改进的机会。  对上次管理评审改进项的验证情况的跟踪：改进项目2个，1、加强标准培训。2、加强对重要环境因素和重大危险源的运行控制，提高环境和职业健康安全绩效；行政部已开展培训，并加强环境及职业健康安全绩效的管理，达到预期效果。  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；  改进的建议：技术研发人员缺乏，导致研发进度滞后，需要进一步加强培训业务骨干，充实人力资源管理。  相关法关注：2020年1月至今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 |  |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.1;10.3； | 公司制定系列管理制度《管理评审制度》、《内审管理制度》、《监视和测量管理制度》《顾客满意管理制度》、《纠正措施管理制度》及《绩效考核管理制度》，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、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。  公司制定《绩效考核管理制度》及《纠正措施管理制度》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。  对于客户投诉管理和机制健全。  公司主要按策划的管理手册、管理制度等实施运行，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、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。 |  |

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：王军国 陪同人员：谭凤 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2020.12.25 |
|  |
| 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 | 重庆市重点产业人力资源服务有限公司成立于2007年1月30日，原名重庆市重点产业人力资源公司，是重庆市人力资源和社会保障局直属国有人力资源服务企业。2013年12月30日，经重庆市政府批准，增资并更名为重庆市重点产业人力资源服务有限公司，注册资本金1700万元。主要经营计算机网络科技领域内的技术开发，会议展览服务等业务。  核实：生产经营地址：重庆市渝北区春华大道99号北区6号楼306、705、706，与任务书一致。  经确认，环境管理体系认证范围为  EMS: 计算机网络科技领域内的技术开发，会议及展览服务，劳务派遣所涉及场所相关的环境管理活动  公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》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、顾客 、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，供方和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。  查见《组织环境和相关方需求分析清单》  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。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，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。  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；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供方关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及货物回款时间等。  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。  公司管理体系的范围：  EMS: 计算机网络科技领域内的技术开发，会议及展览服务，劳务派遣所涉及场所相关的环境管理活动。  公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及ISO45001：2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，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。组织制定管理评审制度，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。 |  |
| 领导作用与承诺 | E5.1 | 总经理：王军国；管代：石磊  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环保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。 |  |
| 方针 | E5.2 | 环境（含安全）方针：  “环境保护、预防为主；全员安全，持续改进”。  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；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。  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。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | E5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。  该公司目前成立了六个部门：行政部、信息技术部、会展会务部、用工保障部、市场拓展部、财务部。  抽查：组织机构图、职能分配表、职责描述，基本保持一致。  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。  总经理：王军国 任命管理者代表：石磊 推选职业健康安全事务代表：张静 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | E6.1 | 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：35项，生活污水、纸张使用、硒鼓使用、清洗茶具等  危险源28项，包括：车辆驾驶、电脑辐射、电脑病毒、夜晚出行等；  评价重要环境因素有以下三项：  1）火灾；2）固废（含危险固废）的排放。  抽查以下二项重要环境因素的管理措施：  1、固废：1）开展教育培训，提高公司人员环保意识；2）公司固废区域存放处标识；3）固废交物业处理；办公人员不定期检查固废存放情况。  2、火灾：1）做好用电的防护工作，随时检查线路老旧、破损情况；2）按消防安全管理管理规定配置灭火器材，3）下班前按规定检查电器开关情况，确认关机后才可下班；4）公司非吸烟区域严禁吸烟；5）开展消防演习。  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。 |  |
| 策划措施 | E6.1.4 | 组织领导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、环境因素、合规性义务等。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 | E6.2 | 1. 公司环境目标：   1）固废处理合规率100%；  2）火灾事故发生为0；  查《目标考核表》2020年1月-11月，对目标进行考核，考核情况为：环境目标、指标：  1）固废处理合规率100%； 实测：100%  2）火灾事故发生为0； 实测：零  均达到目标，考核人：谭凤 审核：王军国 2020.12.3 |  |
| 资源 | E7.1 | 询问总经理，企业为了实施环境管理体系，并持续改进其有效性、增强环保意识和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工环保意识组织了的培训，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计算机网络科技领域内的技术开发，会议及展览服务，劳务派遣所涉及场所相关的环境管理活动需要。 |  |
| 沟通 | E7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与环境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、公开环境方针和目标、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。  --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。 |  |
| 文件化信息总则 | **E7.5.1** | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：质量手册  二级文件：管理制度  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环境管理体系有效性的需要。 |  |
| 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，详见相关管理制度及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：（1）《绩效考核管理制度》  （2）《内部审核管理制度》  （3）《管理评审制度》  （4）《应急准备和响应管理制度》  （5）《合规义务管理制度》 |  |
| 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：2020.5.30（上一年度审核日期：2019年6月18日，未超过一年，符合相关策划及要求）  主持人：王军国总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员  评审输入内容：   1. 以往管理评审所采取措施的实施情况；   b）与管理体系相关的内外部因素的变化；包括合规义务，重要环境因素；  c）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。  d）资源的充分性；  e）应对风险和机遇所采取措施的有效性；  f）持续改进的机会。  对上次管理评审改进项的验证情况的跟踪：改进项目2个，1、加强标准培训。2、加强对重要环境因素和重大危险源的运行控制，提高环境和职业健康安全绩效；行政部已开展培训，并加强环境及职业健康安全绩效的管理，达到预期效果。  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；  改进的建议：技术研发人员缺乏，导致研发进度滞后，需要进一步加强培训业务骨干，充实人力资源管理。  相关法关注：2020年1月至今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 |  |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | E10.1;10.3； | 公司制定系列管理制度《管理评审制度》、《内审管理制度》、《监视和测量管理制度》《顾客满意管理制度》、《纠正措施管理制度》及《绩效考核管理制度》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、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、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。  公司制定《绩效考核管理制度》及《纠正措施管理制度》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。  对于客户投诉管理和机制健全。  公司主要按策划的管理手册、管理制度等实施运行，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、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。 |  |

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：王军国 陪同人员：谭凤 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.12.25 |
|  |
| 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 | 重庆市重点产业人力资源服务有限公司成立于2007年1月30日，原名重庆市重点产业人力资源公司，是重庆市人力资源和社会保障局直属国有人力资源服务企业。2013年12月30日，经重庆市政府批准，增资并更名为重庆市重点产业人力资源服务有限公司，注册资本金1700万元。主要经营计算机网络科技领域内的技术开发，会议展览服务等业务。  核实：生产经营地址：重庆市渝北区春华大道99号北区6号楼306、705、706，与任务书一致。  经确认，认证范围为  OHSMS: 计算机网络科技领域内的技术开发，会议及展览服务，劳务派遣所涉及场所相关的职业健康安全管理活动。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》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、顾客 、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，供方和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。  查见《组织环境和相关方需求分析清单》  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。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，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。  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；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供方关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及货物回款时间等。  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。  公司管理体系的范围：  OHSMS:计算机网络科技领域内的技术开发，会议及展览服务，劳务派遣所涉及场所相关的职业健康安全管理活动。  公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及ISO45001：2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，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。组织制定管理评审制度，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。 |  |
| 领导作用与承诺 | S5.1 | 总经理：王军国；管代：石磊  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、环境和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。 |  |
| 方针 | S5.2 | 安全（含环境）方针：  “环境保护、预防为主；全员安全，持续改进”。  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；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方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 |  |
| 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。  该公司目前成立了六个部门：行政部、信息技术部、会展会务部、用工保障部、市场拓展部、财务部。  抽查：组织机构图、职能分配表、职责描述，基本保持一致。  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。  总经理：王军国 任命管理者代表：石磊 推选职业健康安全事务代表：张静 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | S6.1 | 提供有《环境和职业健康安全运行管理制度》，内容包括危险源的识别、评价、汇总；不可接受风险的控制。  公司不可接受风险有：火灾、触电，抽查以下二项不可接受风险的管理措施：   1. 火灾： 2. 作业现场进行警示标识，配备消防器材。 3. 电器设施设备按照安全规定合理选用和布置，安装良好的保护接地。 4. 编制火灾应急预案，更新即将到期的消防器灭火器 5. 定期组织好消防演习。 6. 作业时做好通风，个人配备专用防护用品，旁边有人监控。   2. 触电  1）做好对外电的防护工作，保持安全间距和防护措施；  2）做好用电设备运行前检查工作，加强日常维护防护工作  3）做好用电管理，有动力线和照明线的电箱、电缆全部使用三相五线制；  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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 公司职业健康安全目标：  1、死亡事故发生率0；  2、火灾事故发生为0；  查《目标考核表》2020年1月-11月，对目标进行考核，考核情况为：安全目标、指标：  1、死亡事故发生率0； 实测：零  2、火灾事故发生为0； 实测：零  均达到目标，考核人：谭凤 审核：王军国 2020.12.3 |  |
| 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、增强安全意识和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工安全意识组织了的培训，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计算机网络科技领域内的技术开发，会议及展览服务，劳务派遣所涉及场所相关的职业健康安全管理活动的需要。 |  |
| 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。  --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。 |  |
| 文件化信息总则 | **S7.5.1** | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：质量手册  二级文件：管理制度  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职业健康安全管理体系有效性的需要。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | S9.1.1 | 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，职业健康安全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，详见相关管理制度及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：（1）《绩效考核管理制度》  （2）《内部审核管理制度》  （3）《管理评审制度》  （4）《应急准备和响应管理制度》  （5）《合规义务管理制度》 |  |
| 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：2020.5.30（上一年度审核日期：2019年6月18日，未超过一年，符合相关策划及要求）  主持人：王军国总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员  评审输入内容：   1. 以往管理评审所采取措施的实施情况；   b）与管理体系相关的内外部因素的变化；包括合规义务，重要环境因素；  c）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。  d）资源的充分性；  e）应对风险和机遇所采取措施的有效性；  f）持续改进的机会。  对上次管理评审改进项的验证情况的跟踪：改进项目2个，1、加强标准培训。2、加强对重要环境因素和重大危险源的运行控制，提高环境和职业健康安全绩效；行政部已开展培训，并加强环境及职业健康安全绩效的管理，达到预期效果。  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；  改进的建议：技术研发人员缺乏，导致研发进度滞后，需要进一步加强培训业务骨干，充实人力资源管理。  相关法关注：2020年1月至今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 |  |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | S10.1;10.2 | 公司制定系列管理制度《管理评审制度》、《内审管理制度》、《监视和测量管理制度》、《顾客满意管理制度》、《纠正措施管理制度》及《绩效考核管理制度》，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。  公司通过安全方针、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《绩效考核管理制度》及《纠正措施管理制度》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。  对于客户投诉管理和机制健全。  公司主要按策划的管理手册、管理制度等实施运行，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。 |  |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证Q8.2.3）、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动 |  | 现场确认，公司环境、职业健康安全管理体系覆盖范围：  Q：计算机网络科技领域内的技术开发，会议及展览服务，劳务派遣  O：计算机网络科技领域内的技术开发，会议及展览服务，劳务派遣所涉及场所相关的职业健康安全管理活动  E：计算机网络科技领域内的技术开发，会议及展览服务，劳务派遣所涉及场所相关的环境管理活动  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  提供营业执照（三证合一）及劳力派遣经营许可证（详情见附件），检查有效，经营范围包含认证范围。  管理体系变更：  公司认证标准、认证范围、人数、经营地址及人员有变更，详情见认证信息变更传递单。  现场查见认证证书及标识使用情况，符合要求。  自2020年以来，公司无重大的质量、环境和职业健康安全问题和投诉。2020年公司暂无质量、环境、职业健康安全部门监督检查情况。  上次不符合的整改情况：上次不符合为Q8.2.3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：行政部（含财务） 主管领导：曾灿 陪同人员：谭凤 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2020.12.25 |
|  |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了行政部（含财务）的职责和权限，以确保部门工作展开和实施：  1）负责公司的综合管理工作，对所负责工作的质量负责；  2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。  3)负责组织公司各项教育培训工作。  4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。  5）负责办公区域生活垃圾的分类及联络回收处理工作；  6）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。  ……  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。 |  |
| 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：  质量目标 考核情况（2020.1--2020.11）  1）采购及时率100% ； 100%   1. 培训计划执行率90%； 100% 2. 环境、安全经费及时发放率98% 100%   考核人：谭凤 审核：王军国 2020.12.03  抽查2020年1月-2020年11月的《质量、环境和职业安全目标/过程绩效指标达成统计表》和考核记录，  经考核均完成目标任务，但不能提供有效的数据证实性材料，需改进。 |  |
| 人员 | Q7.1.2 | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位职务说明书》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理/管理者代表、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。  查见：《部门职责》、《岗位职务说明书》中总经理任职要求，具备一定管理经验，具有较高的综合素质和综合能力市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证服务质量前提下、增加客户和服务项目，提高员工收入等；抽见：销售部经理：有较强的信息沟通能力、指挥能力和协调能力，熟悉市场行情、有把握客户需求的能力等。 |  |
| 运作环境 | Q7.1.4 | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：人文因素与物理因素的结合，例如：  a）社会因素（社会稳定，招工相对容易）；  b）工作环境（内部工种环境和外部环境满足公司经营要求）；  c）财务因素（公司财务资金状况良好，不存在贷款等情况）。  经现场确认（观察、记录查阅、沟通调查）：  公司经营地址：重庆市渝北区春华大道99号北区6号楼3楼、7楼、12楼，提供房屋租赁合同，租赁面积：1500平方左右，租赁期限：2022年；  现场见：部门按职责分布，办公室、会议室环境清洁卫生，设置有空调、饮水机、办公桌、电脑、打印机、绿植、电话等办公设施，员工之间团结和谐，工作氛围亲和友爱；以上相关的社会因素、工作环境、财务因素等均基本满足要求。 |  |
| 能力 | Q7.2 | 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。  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。  抽查人员持证情况：  提供了人力资源、计算机软件设计等人员资质证书等。  陈昶吉 职业资格：企业人力资源管理师 证书编号：2031000000200219 取证日期：2020.09.15；  刘杨 职业资格：企业人力资源管理师 证书编号：2031000000200231 取证日期：2020.09.15陈思雨 硕士专业：软件工程学 证书编号：1061732018200657 重庆邮电大学 取证日期：2018.12.29；  张涛 本科 专业：计算机科学与技术 证书编号：1063742010003846 重庆师范大学 取证日期：2010.06.26；  ……。（件人员资质扫描件）  人力资源满足公司发展要求；  提供有2020年年度培训计划表，计划培训11次。  抽查培训计划和培训记录。   1. 、时间：2020.5.8，培训内容：安全防火知识的培训。培训老师：石磊 参加培训人员：黄红军、陈林、江丽、刘芳等 培训评价：经提问确认均合格。   培训效果评价：通过此次培训，参加人员基本了解安全防火知识，以及懂得紧急情况下如何使用消防器材及逃生。评价人：谭凤   1. 、时间：2020.4.8，培训内容：公司规章制度的培训。培训老师：石磊 参加培训人员：唐超、邹勇、杨岚、王琼瑶等 培训评价：经提问确认均合格。   培训效果评价：通过此次培训，参加人员基本了解安全防火知识，以及懂得紧急情况下如何使用消防器材及逃生。评价人：谭凤  。。。。。。。。  **现场查培训记录，培训计划于2020年11月实施对劳务派遣流程的培训。但组织不能提供对该次计划进行了培训的证据。** | N |
|  | 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，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现QES的有效性的积极贡献，以及其不符合QES要求的后果。  ---经与员工谭凤沟通了解，基本具备以上必要质量管理体系相关意识。 |  |
| 沟通 | Q7.4 | --《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管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行管理方针及目标、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：  告知员工：管理者代表是石磊  告知员工：职业健康安全事务代表是张静；  告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司在服务过程中涉及使用化学品，故对相关方出具告知书。  组织员工学习：与质量、环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《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）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  与外部沟通：相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。  对顾客一般提出的问题，由售后人员负责解决，或公司派人到现场去查看，确属公司产品质量问题的，给与处理，采取退、换措施。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 |  |
| 文件化信息 | Q7.5 | ----有《文件化信息管理制度》，因职业健康安全管理体系换版、认证范围、办公地址、组织架构变更。公司行政部组织人员对管理手册和管理制度等体系文件进行换版工作，由A/0版换为B/0版，经王军国总经理批准，新的管理手册和管理制度于2020年3月10日实施，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、管理制度26个，另有公司制定的《应急预案汇编》、《规范文件》、《服务制度》等文件。《监视和测量管理制度》包括：质量管理措施；质量控制与监督方法；人力资源规范文件；效果评估技术规范等。  · 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《环境、职业健康安全法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与质量、环境和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。  · 查文件的作废情况：  原2019.1.24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。  待改进：未对电子文档的安全性管理做出明确规定。  ----有《文件化信息管理制度》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。提供记录文件清单，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质量、环境及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. 质量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。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《外部供方管理制度》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。  2.查《合格供方名录》。  1）中国联通有限公司重庆分公司 提供产品或服务：电话、网络  2）重庆馨卉艺园林有限公司 提供产品或服务：绿化、植物维护  3）渝中良舰办公用品有限公司 供应：摄影器材、话筒、摄影灯等；  4）重庆段氏服饰实业有限公公司 供应：工作装、衬衣、领带等  5）重庆帕蒂娜广告有限公司 提供产品或服务：会场布置、设施提供  6）重庆天丹广告有限公司 提供产品或服务：会场布置、设施提供  ……。  编制：谭凤 审核：王军国 日期：2020.1.26  3．查：供应商业绩评价表：  抽查《供应商调查评估表》年度确认记录：  供应商：中国联通有限公司重庆分公司 经营地址：重庆渝北区食品大道18号  提供产品或服务：电话、网络  评价项目：资质：齐全；质量保证能力：可靠；价格：适中；交付期：满足要求  评价结论：合格。  评价人：行政部、会展会务部  批准人：曾灿 评审日期 2020.4.30  2）供应商：重庆帕蒂娜广告有限公司 经营地址：渝北区广告产业园  提供产品或服务：会场布置、设施提供  评价项目：资质：齐全；质量保证能力：可靠；价格：适中；交付期：满足要求  评价结论：合格。  评价人：行政部、会展会务部  批准人：曾灿 评审日期 2020.7.30  3）供应商：重庆国祥瑜商贸有限公司  提供产品或服务：办公用品  评价项目：资质：齐全；质量保证能力：可靠；价格：适中；交付期：满足要求  评价结论：合格。  评价人：行政部、会展会务部  批准人：曾灿 评审日期 2020.3.15  .................  公司采购的物资等均在合格供方名录中的供方进行采购，基本符合要求  4、抽查产品采购计划单及采购合同  查见：《市场拓展部11月采购计划申请单》  1）供方：重庆国祥瑜商贸有限公司 2020.11.1  产品：互联网专用线、燕尾夹、中性笔、订书机、计算器、签字笔、打印纸等  计划申请单规定了：产品名称、型号、数量、要求、到货时间等。  办公用品负责人：李林鸿 批准人：周锡超   1. 查采购合同：   供方：重庆帕蒂娜广告有限公司 时间：2020年4月1日  项目委托：承揽公司会展设计、广告制作、布置、设施提供、执行等具体工作。  合同约定内容：委托项目内容、双方责任、费用支付、违约等  公司的采购申请计划单及采购合同明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。  .........  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。并对影响最终公司产品服务质量的关键过程进行从严控制。  经询问公司采购产品主要根据需求采购，供方以送货单形式表达，公司根据送货单对相关产品的数量、性能、包装、规格型号等进行检验。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库,提供有《入库检验记录单》，见8.6原材料检验记录。 |  |
| 内部审核 | Q9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核管理制度》，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：2020.4.20(上次审核时间为：2019年5月20日，未超过12个月，符合相关策划及要求）  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，迎接认证公司审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：组长：石磊    审核员：曾灿  抽查行政部审核检查表、信息技术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。检查表描述比较笼统，与负责人沟通要求需改进。查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及行政部QES7.2条款，查看组织于2020-6-5培训主题为“环境因素、危险源识别”的培训考核表，有参加培训人员签字，但未对培训的有效性进行评价，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。 |  |

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：行政部（含财务） 主管领导：曾灿 陪同人员：谭凤 | 判定 |
| 审核员：文平、汪兴渔 审核时间：2020.12.25 |
|  |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3； | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了行政部（含财务）的职责和权限，以确保部门工作展开和实施：  1）负责公司的综合管理工作，对所负责工作的质量负责；  2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。  3)负责组织公司各项教育培训工作。  4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。  5）负责办公区域生活垃圾的分类及联络回收处理工作；  6）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。  ……  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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查见：公司有将环境、职业健康安全目标分解到各个部门，行政部的目标是：  1、环境、职业健康安全目标 考核情况（2020.1月-11月）  1）固废合规处理率100% ； 100%   1. 死亡事故发生率为0； 零 2. 火灾事故发生为0； 零   抽查2020年1月-2020年11月的《2020年度环境、安全目标实绩一览表》和考核记录，经考核均完成目标任务，考核人：谭凤 审核：王军国 2020.12.3  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 | E6.1.2 S6.1.2 | 体系策划了《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：35项，生活污水、纸张使用、硒鼓使用、清洗茶具、废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放，水、电的消耗，空调运转噪声的排放、电池的废弃；灯泡、灯管的废弃等；  危险源28项，包括：车辆驾驶、电脑辐射、电脑病毒、夜晚出行等；  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  评价重要环境因素有：  1）火灾；2）固废（含危险固废）的排放。  抽查以下二项重要环境因素的管理措施：  1、固废：1）开展教育培训，提高公司人员环保意识；2）公司固废区域存放处标识；3）固废交物业处理；办公人员不定期检查固废存放情况。  2、火灾：1）做好用电的防护工作，随时检查线路老旧、破损情况；2）按消防安全管理管理规定配置灭火器材，3）下班前按规定检查电器开关情况，确认关机后才可下班；4）公司非吸烟区域严禁吸烟；5）开展消防演习。  公司不可接受风险有：火灾、触电，抽查以下二项不可接受风险的管理措施：  1.火灾：   1. 作业现场进行警示标识，配备消防器材。； 2. 电器设施设备按照安全规定合理选用和布置，安装良好的保护接地。 3. 编制火灾应急预案，更新即将到期的消防器灭火器 4. 定期组织好消防演习。 5. 作业时做好通风，个人配备专用防护用品，旁边有人监控。   2. 触电  1）做好对外电的防护工作，保持安全间距和防护措施；  2）做好用电设备运行前检查工作，加强日常维护防护工作  3）做好用电管理，有动力线和照明线的电箱、电缆全部使用三相五线制； |  |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有《法律法规获取及管理程序》，查有《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：2020年《法律、法规及其他要求清单》63份。  1）国家相关法律法规等  2）重庆市等地方法规；  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  污水综合排放标准  重庆市消防条例修正案  重庆市环境保护条例  劳动防护用品管理规定  防暑降温管理办法  劳保用品监督管理规定  职业健康安全管理体系要求等  编制：谭凤 批准：王军国 2020.3.24  《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；  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。 |  |
| 能力 | ES7.2 | 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。  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。  抽查人员持证情况：  提供了人力资源、计算机软件设计等人员资质证书等。  陈昶吉 职业资格：企业人力资源管理师 证书编号：2031000000200219 取证日期：2020.09.15；  刘杨 职业资格：企业人力资源管理师 证书编号：2031000000200231 取证日期：2020.09.15陈思雨 硕士专业：软件工程学 证书编号：1061732018200657 重庆邮电大学 取证日期：2018.12.29；  张涛 本科 专业：计算机科学与技术 证书编号：1063742010003846 重庆师范大学 取证日期：2010.06.26；  ……。（件人员资质扫描件）  人力资源满足公司发展要求；  提供有2020年年度培训计划表，计划培训11次。  抽查培训计划和培训记录。   1. 、时间：2020.5.8，培训内容：安全防火知识的培训。培训老师：石磊 参加培训人员：黄红军、陈林、江丽、刘芳等 培训评价：经提问确认均合格。   培训效果评价：通过此次培训，参加人员基本了解安全防火知识，以及懂得紧急情况下如何使用消防器材及逃生。评价人：谭凤   1. 、时间：2020.4.8，培训内容：公司规章制度的培训。培训老师：石磊 参加培训人员：唐超、邹勇、杨岚、王琼瑶等 培训评价：经提问确认均合格。   培训效果评价：通过此次培训，参加人员基本了解安全防火知识，以及懂得紧急情况下如何使用消防器材及逃生。评价人：谭凤  。。。。。。。。  其它培训均按计划执行。 |  |
| 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ES的有效性的积极贡献，以及其不符合ES要求的后果。  ---经与员工沟通了解，基本具备以上必要环境和职业健康安全管理体系相关意识。 |  |
| 沟通 | ES7.4 | --《信息交流管理制度 》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安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保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：管理者代表是石磊：。 2. 告知员工：职业健康安全事务代表是张静；   告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司在服务过程中未涉及使用化学品，故未对相关方出具告知书。   1. 组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《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）将环境管理、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张静交谈，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张静，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。 |  |
| 文件化信息 | ES7.5 | ----有《文件化信息管理制度》，因职业健康安全管理体系换版、认证范围、办公地址、组织机构变更。公司行政部组织人员对管理手册和管理制度进行换版工作，由A/0版换为B/0版，经王军国总经理批准，新的管理手册和管理制度于2020年3月10日实施，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、管理制度26个，另有公司制定的《应急预案汇编》、《规范文件》、《服务制度》等文件。  《监视和测量管理制度》包括：质量管理措施；质量控制与监督方法；人力资源规范文件；效果评估技术规范等。  · 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《环境、职业健康安全法律法规及其他要求清单》，收录有63份，内容有国家和地方与质量、环境和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，认证范围、办公地址、组织机构变更。原2019.1.24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。  待改进：  未对电子文档的安全性管理做出明确规定。  ----有《文件化信息管理制度》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。  提供记录文件清单，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质量、环境及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. 质量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。 |  |
| 运行的策划与控制 | ES8.1 | 本部门执行节能降耗控制程序、固体废弃物控制程序、环境管理控制程序、档案管理制定合同管理制定、印章管理制度等。  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；  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，工作长白班，每天8小时，每周双休；  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：劳动保护用品发放记录  劳保用品 数量 领用人 领用日期  工作服 1套 李春婷 2020.9.7  工作服 1套 刘强 2020.9.7  工作服 1套 曾灿 2020.9.7  工作服 1套 石文辉 2020.9.7  .......  查：防暑药品发放记录  药品 数量 领用部门 领用人 领用日期  藿香正气液 20盒 会展会务部 段美琪 2020.6.26  藿香正气液 18盒 用工保障部 李存佳 2020.6.26  板蓝根 5盒 行政部 余天明 2020.10.8  .......  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周边商户、固体废弃物处理等。提供了“致相关方的公开信”，将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。  公司办公产生的废硒鼓、废墨盒、电池等由供应方公司回收；提供有废弃物回收处理登记表。  能源消耗：要求员工节约用水、节约用电，公司使用中央空调由物业统一管理，规定了空调使用的气候温度，提供了2020.11月份水电交费单 水电费：7500.3元；纸：1580元。。。。。  公司为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。单位社保编号：20250449  验证码：5001122020112517351184  提供了2020年11月，缴纳保险的票据及社会保险在职人员信息统计表。  与员工签订劳动合同：提供了公司与劳动者白春梅、罗登颖签订的《劳动合同》，合同约定了工作地点、岗位、合同期限、福利待遇、违约责任等；  现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器和消火栓等，行政部设备、电器状态良好，无安全隐患。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应管理制度》、《火灾事故应急救援预案》、《触电事故应急救援预案》等。  查见：消防安全演习报告：公司全体人员参加了2020年3月26日在公司由行政部组织的因公司办公室电路短路，导致火灾消防演练。演习前进行了消防法规宣传及救援、逃生基本常识讲解；  查，现场能提供以上演练记录及消防安全演习总结报告。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。并对消防演习进行了总结，通过演习提高了全员安全防火意识，了解了警铃与疏散信号及安全防火常识；  目前应急预案基本符合要求，暂无变更  评价人：石磊 审批：王军国 2020.3.26 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1 | ----有《环境和职业健康安全运行控制程序》和管理文件。  ◆查公司环境安全运行检查记录表  管理制度规定公司每月由行政部组织人员对公司办公场所环境方面、安全消防方面的设施、水、电等各种管线路、生活卫生设施、固废处理、物资摆放、标识等进行检查，检查结论：合格、检查人：张静。查见2020年7月至2020年12月份办公区域的环境、安全环境检查记录表，内容符合规定要求。  ◆ 公司每年为员工提供健康保健体检，指定符合国家标准的大型体检机构，有从业人员预防性健康体检报告；   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 姓名 | 体检日期 | 检查机构 | 结论 | | 代泉 | 2020.8.27 | 重庆市渝北区中医院 | 未见明显异常 | | 罗登颖 | 2020.8.27 | 重庆市渝北区中医院 | 未见明显异常 | | 谭凤 | 2020.8.27 | 重庆市渝北区中医院 | 未见明显异常 |   .......  自体系建立以来没有发生过安全事故。  监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 |  |
| 符合性评估 | ES9.1.2 | ----有《合规义务管理制度》，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：有《合规性评价报告》，  查由行政部组织各部门于2020年4月3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。  评价内容：1、污水排放：遵守《中华人民共和国污水排放标准》  潜在火灾:遵守重庆市消防法规，配置消防栓、布展选用防火材料  固废处置：遵守《中华人民共和国固体废弃物污染环境防治法》，公司固废交由物业处理；  职工健康：遵守《国家职业卫生标准管理规定》、《企业女职工劳动保护条例》为员工进行一年一度体检；  评价结论：符合  评价人：王军国、石磊  有保持合规性评价的相关记录。 |  |
| 内部审核 | ES9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核管理制度》，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：2020.4.20(上次审核时间为：2019年5月20日，未超过一年，符合相关策划及要求）  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，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组组长：审核组长： 石磊 审核员 ：曾灿 。  抽查行政部审核检查表、信息技术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1个，属一般不符合。涉及行政部QES7.2条款，查看组织于2020-6-5培训主题为“环境因素、危险源识别”的培训考核表，有参加培训人员签字，但未对培训的有效性进行评价，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。 |  |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | E10.2;10.3；S10.1; 10.2 | 公司制定系列管理制度《管理评审制度》、《纠正措施管理制度》及《内部审核管理制度》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、管理制度等实施运行，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。 |  |
| 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：支出项目有灭火器等消防器材、培训费、消防安全培训、防暑药品、劳保用品、等共计86000元。 |  |

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：用工保障部 主管领导：赵立铭 陪同人员：石磊 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.12.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3； | 查，用工保障部的岗位职责和权限如下：  （1）负责劳务派遣新项目的开发工作和合同签定及评审工作  （2）负责派遣员工岗前培训  （3）不定期回访派遣人员情况、对派遣员工月度绩效考核。  （4）派遣员工的工资核算  （5）派遣人员健康体检；  （6）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；  （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。  ……  用工保障部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查用工保障部质量、职业健康安全目标： 完成情况统计（2020年1月-11月）  1）招聘合格率≥95%； 98%  2）火灾事故发生率为0； 零  3）死亡事故发生率为0； 零  4）对固体废弃物100%合规处理； 100%  查：2020年1-2020年11月用工保障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 | E6.1.2 | 查，依据《危险源和环境因素识别与评价管理制度》，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，用工保障部确定的重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废的排放。  现场查看，部门的主要工作为实现客户的需求及在劳务派遣过程中有办公固废、辅料、包装箱等固废排放，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，用工保障部经过辨识与评审形成了《危险源和环境因素识别与评价管理制度》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人、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。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  用工保障部采用打分法确定重大风险是：（1）线路短路、吸烟引起的火灾；（2）疲劳驾驶、超速、酒后驾车引起的交通事故。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。 |  |
| 沟通 | QES7.4 | ---《信息交流管理》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质量、环境、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行质量、环境、安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对供方和顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  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：部门内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：环境、职业健康安全管理者代表是石磊、职业健康安全事务代表是张静。  2）告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；  3）组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《安全清洁服务培训管理办法》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，用工保障部实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《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。  查不可接受风险源：  （1）线路短路、吸烟引起的火灾；（2）疲劳驾驶、超速、酒后驾车引起的交通事故。  查重要环境因素：   1. 潜在火灾； 2. 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。  查用工保障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。  查见用工保障部办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。 |  |
| 应急准备和响应 | SE8.2 | 查见：《应急准备和响应管理》、《火灾、爆炸应急方案》、《消防演习规程》等  查见：消防演练实况记录：用工保障部相关人员参加了2020年3月26日在公司办公区由行政部组织的消防演练。  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。 |  |
| 生产和服务提供的控制/产品和服务放行 | Q8.5 .1  (劳务派遣)  Q8.6 | 公司制定了《质量手册》、《劳务派遣管理制度》、《劳务派遣员工手册》、《招聘方案》、《招聘管理制度》、《派遣员工入职管理制度》等明确了受控条件。  审核范围：劳务派遣  其服务流程为：  服务洽谈签约——招聘管理——入职劳务派遣——日常管理--离职管理。  劳务派遣服务过程为关键过程。  一、查，提供有《劳务派遣员工手册》、《招聘方案》、《招聘管理制度》、《劳务派遣管理制度》、《派遣员工入职管理制度》等服务操作文件，均为现行有效的文件；  二、查，劳务派遣服务实施过程  查项目资料提供有：  1、合同签订：2020年4月24日签定合同，该合同为劳务派遣服务协议。  甲方：重庆璧山文化旅游产业有限公司  合同履行期为2020年5月1日至2022年4月30日止。  服务内容：该次合同派遣员工12名，目前在职12人，乙方派遣员工从事景区运营工作。  负责人讲：需要资质的人员，在招聘时就要有相关要求，人员资质由甲方备案管理  合同附件：劳务人员清单、劳务费用及支付条款  合同明确了从事岗位、服务期限、劳务费用支付、人员清单、派遣期限、派遣员工的劳动保护、争议解决等。  2、人员招聘  拟定有《招聘方案》，  招聘岗位：景区运营中心管理人员、票务管理人员、游客服务中心管理人员等；  实施方式：58同城网、赶集网、汇博人才网等公示；发布地推招聘简章，张贴在城市公共张贴栏处。  发布时间：2020.4.27  3、抽人员面试：提供有面试登记表：  姓名：廖峻 内容：学历、工作经历、薪资要求、特长、家庭成员等。应聘岗位：游客服务中心管理人员  姓名：王旭 内容：学历、工作经历、薪资要求、特长、家庭成员等。应聘岗位：票务管理人员  ……………  4、岗前培训  提供有培训记录，培训内容有：企业简介、岗位规章制度、工作内容及岗位职责、安全操作手册等。  抽：培训记录，提供有2020年5月20日培训记录，参加培训人员有王旭、孙琴、廖峻等。  提供培训记录及培训照片（见附件）。  5、劳动合同签订  每个人员都签订有劳动合同，合同内容包括签订时间、期限和工作地点、岗位等。抽劳动合同，姓名：孙琴。合同期限：2020.5.1-2022.4.30，岗位：景区运营中心员工。合同明确了：聘用期限、报酬、福利待遇、合同解除等内容。合同签订符合要求。（见附件）  6、日常管理  主要根据客户提供的考评和工资进行管理，按期进行工资发放，并购买社保。  抽2020年11月景区运营中心管理人员工资发放表、考勤表、打卡情况，人数3人，工资金额3600/人。  提供有2020年11月的社保缴费汇总表。  负责人讲针对服务型企业派遣人员需进行安全教育，并遵守用工单位制度的安全操作流程和规章制度。  整个劳务派遣服务过程按策划进行，基本受控。 |  |
| 产品和服务放行； | **8.6** | 公司为验证服务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，查见公司检验规范规定了原材料、服务过程、服务结果所有的检验方法、标准。  公司明确对各阶段须实施必要的记录并保留。  一、来料检验：公司来料主要为办公设备、劳保用品，对办公用品主要采取在入库时验证，在入库单上记录。  抽《进货检验记录》   1. 时间：2020.11.16 材料名称：A4纸、签字笔、硒鼓、订书机   检验项目 ：数量、外观、型号  结论：合格 验证员：孟岭  2、时间：2020.12.10 材料名称：牛皮纸档案袋、文件夹  检验项目： 数量、外观、型号  结论：合格 验证员：孟岭  3、时间：2020.11.23 材料名称：手套、工作服、口罩、消毒液等  检验项目： 数量 、规格、 与送货单一致  结论：合格 验证员：孟岭  ......  二、过程检验：依据《劳务派遣员工手册》、《招聘管理制度》、《劳务派遣管理制度》  劳务派遣主要对员工培训、考勤、保险等过程进行监控：  1、员工考勤表  时间：2020年11月  项目：重庆璧山文化旅游产业有限公司（劳务派遣服务）  考勤内容：旷工、请假、出勤天数、加班时间等  被考勤人：王旭、孙琴、贺雅诗  时间：2020年12月1  考勤人：李玉洁  2、购买保险情况  保险单位：渝北区人力资源社会保障局  保险险种：养老保险、失业、医保、保险人数  提供2020年11月社保购买汇总清单  3、员工工资核定表  时间：2020年11月  项目：重庆璧山文化旅游产业有限公司（劳务派遣服务）  工资包括：基本工资、绩效工资、奖金、加班费等  内容：运营中心管理人员3人，工资为3600  确认人：李玉洁  时间：2020年12月1日  另查，所有员工都签订有劳动合同，并进行了岗前培训和体检。  抽人员体检表  项目：重庆璧山文化旅游产业有限公司（劳务派遣服务）  姓名：孙琴、贺雅诗等  体检医院：重庆市璧山区人民医院  体检结论：无异常（见附件）  查劳务纠纷处理情况：公司编制有《伤亡事故处理制度》。负责人讲，在2020年暂未发生工伤理赔事件。  成品检验：依据《合同协议》  劳务派遣服务:通过日常的安全管理、考勤管理等方式对派遣、外包人员工作质量进行监控，只是进行工资清算 ，代办社会保险和住房公积金服务，不进行项目的验收。 |  |

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：信息技术部 主管领导：绍莉 陪同人员：陈思雨 | 判定 |
| 审核员:张心 审核时间：2020.12.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，信息技术部的岗位职责和权限如下：  a) 负责公司技术开发的技术支持，对研发过程中的问题进行解决。  b) 负责公司软件的开发整个过程。  c) 负责对技术问题处理时提供技术支持。  d) 负责市场发展趋势的研究，新开发的项目方案的编写及工作组织。  e)负责按照相应的技术规程和作业指导书要求进行技术开发实施；  f)负责对技术开发过程中的质量实施控制  ………  信息技术部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查信息技术部的质量目标为：  质量目标：技术开发及时率≥95%  查：2020年1月-2020年11月信息技术部目标完成情况：  技术开发及时率100%  均达到要求。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。 |  |
| 基础设施  过程运行环境 | Q7.1.3  Q7.1.4 | 1、经了解组织的建筑设施：  ——公司位于人力资源产业园，有用于软件设计开发、劳务派遣及会议及展览服务的办公用房，面积约1500平方米。  2、查《设备管理台账》主要设备包括：电脑、服务器、办公桌等办公设施，可以满足技术开发、劳务派遣和会议展览服务需要。  2.经查，办公设施采取定期日常维护的方式进行，出现异常情况由厂家维修。现场查看设备、设施完好。  3.抽查设备、设施维护保养记录，未做记录不完善，提出后续改进。  4、特种设备：无。  5、支持性服务，会展服务及平时的业务联系所涉及到的车辆由租赁公司承担。  目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 信息技术部均按策划的要求配置了相应的检测软件，主要为测试软件及测试平台，包括：系统：CentOS操作系统，macos操作系统和windows操作系统，编辑器：Editplus，浏览器：谷歌及火狐浏览器，辅助工具：浏览器自带的网页审查工具；测试软件：Jmeter等，均采用自己确认的方式进行控制。  会议展览服务主要针对在会场的布置情况进行监测，依据客户的要求进行人为的评判，不需要使用到硬件的监视测量设备。  劳务派遣服务：因组织的经营业务特性，其对服务质量监控采取人为检查和考评的方式进行，暂不涉及检测设备。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品及服务：计算机网络科技领域内的技术开发，会议及展览服务，劳务派遣。  公司产品执行标准：GB/T 13702-1992 计算机软件分类与代码.  GB/T 28452-2012 信息安全技术 应用软件系统通用安全技术要求  GB/T 12505-1990计算机软件配置管理计划规范  GB/T 12504-1990计算机软件质量保证计划规范  GB/T 9386-1988 计算机软件测试文件编制规范  GB/T 15532-2008计算机软件测试规范 GB/T 9385-1988 计算机软件需求说明编制指南  中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国劳动法、劳务派遣暂行规定、劳务外包及派遣用工管理办法、合同协议等会议及展览服务必须的其他要求及客户要求等。  信息技术部负责产品实现和服务提供的策划，产品及服务的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、设计规范、服务规范等。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准、作业指导书  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：无  ----关键过程：软件开发过程、会议展览服务过程、劳务派遣服务过程  ----外包过程：会议展览服务的广告制作及会场布置  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计开发 | Q8.3  Q8.3.1 | 查，公司编制了《计算机网络科技技术开发管理制度》对设计和开发规定了流程要求及控制要求。  查，公司的计算机网络科技领域内的技术开发主要是针对人力资源、人员培训教育等领域的应用软件研发。  目前计算机网络科技领域内的技术开发设计项目：已经履行完成的项目为“共享数据智慧人力综合服务平台”该项目已经进行了三方委外验收。目前正在进行的技术开发项目“继续教育与培训学院培训服务管理系统建设项目”已进入的设计和开发验收阶段。抽技术开发资料如下。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3.2 | 一、查：继续教育与培训学院培训服务管理系统建设项目《设计任务书》《设计计划书》：  查见《设计任务书》  包含：产品参数及特点、技术服务方式等  查见：《设计计划书》  负责人：邵莉  计划起止时间：2020.07.31-2020.12.30  参加人员：张涛、陈思雨、潘超、丁俨  计划书明确的设计开发的工作内容、责任人、完成时间、目标、资源需求等。  任务             负责人          完成时间  完成数据采集整理和系统框架搭建工作      张涛        2020年8月10日  需求确认，页面设计，前端开发等         陈思雨、潘超    2020年9月19日  功能板块的后台开发和交互设计          丁俨       2020年10月10日  完成技术要求（搭建数据库、整合数据等）  张涛        2020年11月4日  完成系统测试、修改、完善工作       陈思雨、潘超、张涛 2020年12月6日  完成报告撰写，项目验收工作          邵莉      2020年12月9日  ………………  阶段          负责人        时间  软件任务书      邵莉            2020.07.05  设计输入        邵莉            2020.07.21  设计输出        邵莉            2020.07.28  验证确认        邵莉            2020.12.9   .....  策划符合要求。 |  |
| 设计和开发输入 | Q8.3.3 | 查，“继续教育与培训学院培训服务管理系统建设项目”项目的设计输入：  1. 合同协议；  2. 与产品有关的功能、性能方面的需求；  功能要求：1）新闻推送2）在线报名3）电子签到4）分组管理和即时聊天5）培训资料管理6）在线视频课程7）用餐打卡8）教师评价9）在线练习10）在线考试10）后台管理11）实时查询和统计  性能需求：服务器采用云服务器实现负载均衡，采用分布式部署，实时监控数据，并形成统计表。  3. 产品相关的标准、《软件需求分析报告》  查，设计输入评审,能提供输入评审记录，输入充分，完善。  参与评审人员：张涛、陈思雨     验证审核人员：邵莉  2020年12月3日 |  |
| 设计和开发控制 | Q8.3.4 | 1、查，“继续教育与培训学院培训服务管理系统建设项目”，主要有软件方案评审、软件测试。  查，软件系统方案设计评审记录：  时间：2020.12.15  该项目的方案设计评审主要有：目标、原则、系统整体结构、基础平台、应用支撑平台、功能、业务流程、模块接口、数据表、数据标准等是否符合设计规范、环境适应性等。  评审结果：合格。  评审人：王军国、刘强、邵莉、张涛、丁俨、陈思雨、潘超。  2、查软件测试管理  提供有《软件测试计划》，包括:测试对象、测试标准、测试流程、测试结果等  编制：张涛  查，软件功能测试报告：  内容测试  新闻推送:展示学院或培训的相关新闻  在线报名:培训学员实现线上报名，后台实现分班功能  电子签到:实现上下课签到  分组管理和即时聊天:实现分班聊天和分组里奥天  培训资料管理:实现资料上传、培训下载  在线视频课程:教学培训课程上传和展示  用餐打卡:实现学员扫描二维码用餐，系统自动记录培训者用餐信息  教师评价:对教师进行评价、系统反馈培训者评教  在线练习:试题导入及管理、自动生成练习试题、自动判断答题结果功能  在线考试:实现试卷生成、在线考试、在线批卷、成绩展示  实时查询和统计: 实现参培人统计、住宿数据统计、就餐数据统计、短信发送统计、培训签到统计、考试成绩统计、自定义分析功能  测试结论：以上测试均通过，达到预设要求。  测试人：陈思雨  时间：2020.12.5  3、提供该设计项目的确认记录：  采用客户验收的方式进行确认  时间：2020.12.12。  确认内容：功能符合性、兼容性性、上线运行有效性。  结果：通过。  确认单位：重庆工业职业技术学院 客户代表：杜允希  设计项目的过程控制策划符合管理要求。 |  |
| 设计和开发输出 | Q8.3.5 | 查，“继续教育与培训学院培训服务管理系统建设项目”技术开发输出：  查，输出清单：  1、需求规格说明书；  2、项目计划  3、系统规划  4、项目实施方案  5、概要设计；  6、详细设计；  7、软件程序；  8、软件测试报告  9、软件操作说明书  ……  负责人：邵莉  时间：2020.12.5  对设计输出进行确认，能满足输入要求 |  |
| 设计和开发变更 | Q8.3.6 | 查，公司策划了设计变更的管理要求。  负责人讲在软件设计过程的变更主要是需求方面的变更：对于设计测试过程的问题，均按设计开发程序要求，进行更改后再次测试，评审验证合格后方能通过。  查，提供《需求（新增、变更、BUG修改）确认单》  时间：2020.10.30   需求变更提出人员：卫星  变更内容：  1、首页热门培训置顶报名中的培训  2、公共课程学习时间记录，后台前端都展示  3、对老师评价分多个板块进行打分  4、培训老师自动加入培训班级群聊  开 发 意 见：同意变更  实 施 分 析：工作量估算：5个工作日/人  验 收 情 况：完成验收  测试人：张涛  确认人：邵莉  抽项目“继续教育与培训学院培训服务管理系统建设项目”已经进行到设计开发验收阶段，查见该项目的设计开发策划、控制等均按要求有相应的记录。  公司的设计过程符合要求，过程受控。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 查计算机网络科技领域内的技术开发过程：  询问部门负责人，开发的工作按设计开发的程序、开发作业标准有《计算机网络科技技术开发管理制度》《需求说明书》、《系统原型设计》、《需求变更模板》、《项目实施主计划书》、《测试计划书》等，每个项目均进行了策划，策划了项目的预期要求、时间、工作分工，在不同的编程阶段有不同的测试、验证、确认要求和参照标准；  询问技术负责人，目前实施的技术开发项目为“继续教育与培训学院培训服务管理系统建设项目”已经进入设计开发验收阶段。  在信息技术服务部现场查看：  1、办公室配置了有7台电脑，用于软件开发，能满足软件设计要求  计算机软件开发流程：  洽谈项目—立项与策划——需求分析——设计开发——编码——测试——发布上线—验收  2、提供了相关作业文件：《计算机网络科技技术开发管理制度》、《需求说明书》、《系统原型设计》、《需求变更模板》、《项目实施主计划书》、《测试计划书》等操作标准；  3、查，公司的软件设计人员均经过培训、考核，具有相应的岗位能力，提供设计开发人员相应资质，人员能力附件扫描件。  4、现场查看，信息技术部具有软件开发的专用电脑、储存设备、光盘刻录机等，能满足该过程需要；  5、软件开发平台：系统：CentOS操作系统，macos操作系统和windows操作系统，开发工具：Eclipse，HBuilderX；浏览器：谷歌及火狐浏览器；数据库：oracle、mysql。  6、提供质量标准：《计算机软件测试计划书》、《用户需求确认书》明确规定了设计产品的质量标准。  查，提供有“继续教育与培训学院培训服务管理系统建设项目”软件开发过程记录：软件需求分析报告、设计输入、设计输出、设计评审、设计测试记录、设计确认等。详见8.3审核记录。  查，公司的软件在交付前必须进行验证、确认，合格后经信息技术部负责人确认后方能交付给客户使用，提供《软件测试报告》。  对于已经交付的产品，公司对于客户反馈的问题会及时评估及修改。  7、查售后服务过程：  询问部门负责人，每个项目根据客户提出需求及时处理，通过《工作单》的方式体现  查《工作单》，主要针对软件后期使用运维服务。  抽《工作单》  时间：2020年12月10日  客户：重庆工业职业技术学院  依据：继续教育与培训学院培训服务管理系统建设项目(重庆市政府采购服务购销合同)  服务内容：已登陆状态点击报名或评价等功能会重复弹出登录页面  处理:对不符合情况进行分析和评估，给出整改方案，最终修改  客户确认：非常满意    客户签字：杜允希  售后服务内容在合同中予以约定：自验收日起，提供三年服务期，在三年服务期内乙方提供系统运维服务及技术支持和免费纠错性服务，三年后维保费用不得高于系统建设费用的饿25%。  计算机网络科技领域内的技术开发过程基本能满足要求。 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 查《质量手册》，文件规定了对产品服务、检验状态及唯一性标识做出了规定。根据需要，确定所有标识的方法。  现场查见，公司软件在编制过程中对标识和可追溯性进行了规定。规定每个代码块必须标识代码块的功能、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。对于软件设计的输出资料（软件、说明书等），必须有编号、文件名、版本号等进行标识。  会议展览服务：在方案编制、方案评审、方案实施等过程中对标识和可追溯性进行了规定。规定每个过程产生的文件、记录和有关资料有相应标识方法，必须注明时间、编制人、记录人、确认人、修改内容等。  对于会议展览服务的输出资料，必须有编制时间、文件名、编制人等进行标识。  劳务派遣：人员管理方面，每位派遣员工均建立了相应的个人档案，包括招聘资料、劳务合同、社保购买信息、培训情况、人员资质证等，有档案编号及专人管理。服务质量按要求有监控记录，注明用户单位、项目名称、日期等。  能起到标识及可追溯性的作用。 |  |
| 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及服务现场顾客的设施、设备，公司对顾客财产进行了登记管理。对派遣人员进行相关的岗位培训，具备设施设备使用能力。  现场查看，顾客财产管理基本受控。 |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 查公司质量体系对产品的防护进行了规范，包括：标识、保密、储存等保护措施。  软件的防护：查见，公司对软件运行、存储环境提出要求，采取以下措施进行防护1、服务器安装云镜和云WAF安全产品抵御恶意攻击；2、系统采用SSL安全认证加密技术；3、数据存储采用主从备份存储；  4、对数据进行加密和脱敏进行传输。能起到安全防护的目的。  会议展览服务的防护：对整个服务过程所产生的文件、资料或记录的保管均按要求进行，服务项目结束后将整理的资料均由专人进行保管，载体为电子件和纸质件，并进行了存档处理，便于检索。  劳务派遣人员防护：劳务派遣合同上明确了派遣员工的劳动条件及劳动保护。在劳动实施过程中按国家相关法规为派遣人员提供相应的劳动保护。对需持证操作的岗位，要求员工具备相应的工作能力及持证上岗。  劳务派遣服务，对员工进行岗前培训，因作业时涉及到顾客财产，通过培训和客户规章制度进行管理。  防护基本符合要求。 |  |
| 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、产品信息更改等。  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、产品信息等更改，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、产品信息变更的情况。 |  |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | ◆公司为验证产品和服务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，查见公司检验规范规定了原材料、过程、成品出厂所有产品的检验方法、标准。  ◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到信息技术部长许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。  ◆公司明确对各阶段产品和服务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。  **一、抽查验证记录，查《入库单》**  1）抽查：采购日期：2020年11月25日  产品名称：A4打印纸、笔记本、回形针、回形针等  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、合格证。  结论：合格，入库  检验人：蒋雨伶  2）抽查：采购日期：2020年12月5日  产品名称：32G u盘、4cm宽的透明胶、透明纽扣档案袋等  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符等。  结论：合格，入库  检验人：李林鸿  3）抽查：采购日期：2020.08.11  产品名称：文件栏/凭证框、三层文件架、液体胶水等  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量与订单/进货单相符、合格证。  结论：合格，入库  检验人：段美琪  ......  **二、计算机网络科技领域内的技术开发过程检验**  查“继续教育与培训学院培训服务管理系统建设项目”Bug记录清单  内容包括：日期、类别、出现问题、问题原因、问题解决、审核人、需求、处理结果、验证时间等。  时间：2020年10月29日  BUG1：部门报名中的培训详情页面没有立即报名按钮  原因：前端未判定接口is\_sign\_up字段 解决:判断is\_sign\_up 字段，用户登录时，若为1则不显示，为0显示  修改：重新修改代码，该BUG得到处理，验证达到功能性；  BUG2：已登陆状态点击报名或评价等功能会重复弹出登录页面  原因：在点击报名后跳转到的评价界面未取全局的session\_id 解决:评价界面未取全局的session\_id  修改：重新修改代码，该BUG得到处理，验证达到功能性；  BUG3：无数据页面需要反馈，不能空白  原因：未判定数据中无数据的情况 解决:当数据为空的时候界面显示“暂无数据”  修改：重新修改代码，该BUG得到处理，验证达到功能性。  对功能性、易用性、可靠性、兼容性、安全性进行测试。  结果为：根据测试停止标准，对测试已经足够充分，软件开发达到预定目标，可以交付。交付不存在风险。  测试人：陈思雨  …… ……  2、查，软件测试报告  测试覆盖：测试功能、测试需求、测试用例、测试用例设计评审率、测试用例执行通过率等。  测试统计：缺陷等进行统计  测试结果：对功能性、易用性、可靠性、兼容性、安全性进行测试。  结果为：根据测试停止标准，对测试已经足够充分，软件开发达到预定目标，可以交付。交付不存在风险。  测试人：陈思雨  **三、成品检验：**  负责人讲“继续教育与培训学院培训服务管理系统建设项目”项目目前已到验收阶段，相关验收报告已经完成。  产品名称：继续教育与培训学院培训服务管理系统建设项目  客户：重庆工业职业技术学校  验收内容：相关技术文档、软件产品、功能、系统运行情况、系统数据等  验收意见：验收合格  验收负责人：杜允希  日期：2020年12年12日  dc9ac63a5bf82afe30eaf14830e8648  查软件委外检测情况：提供项目“共享数据智慧人力综合服务平台”于2019年12月6日由重庆市软件测评中心有限公司进行的软件产品验收测试报告，测试结论见附件。  产品监视过程基本受控。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》  公司编制了《不合格品管理制度》，对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  抽查：《需求（新增、变更、BUG修改）确认单》  2020年10月29日  部门：信息技术部  不合格描述：  1、部门报名中的培训详情页面没有立即报名按钮  2、已登陆状态点击报名或评价等功能会重复弹出登录页面  3、无数据页面需要反馈，不能空白  评审意见：程序bug。    评审人：邵莉  处理情况及结果：已确认bug问题点，同意实施 。  实施人：陈思雨  再验证：修改完善，符合要求。   验证人：邵莉  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

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：信息技术部 主管领导：绍莉 陪同人员：张涛 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.12.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3； | 查，信息技术部的岗位职责和权限如下：  a) 负责公司技术开发的技术支持，对研发过程中的问题进行解决。  b) 负责公司软件的开发整个过程。  c) 负责对技术问题处理时提供技术支持。  d) 负责市场发展趋势的研究，新开发的项目方案的编写及工作组织。  e)负责按照相应的技术规程和作业指导书要求进行技术开发实施；  f)负责对技术开发过程中的质量实施控制  g）负责本部门环境因素识别及危险源的识别及管理工作  ………  信息技术部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查信息技术部的环境、安全目标为：  环境及安全目标   1. 火灾事故发生率为0 2. 死亡事故发生率为0 3. 对固体废弃物100%合规处理   查：2020年1月-2020年11月信息技术部目标完成情况：  2、火灾事故发生率为0  3、死亡事故发生率为0  4、对固体废弃物100%合规处理  均达到要求。  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《危险源和环境因素识别与评价管理制度》，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，信息技术部确定的重要环境因素有：固废排放、潜在火灾。  现场查看，信息技术部的主要工作为计算机应用软件的设计及开发。设计过程中有办公设备和生活垃圾等固废。  部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，信息技术部经过辨识与评审形成了《危险源和环境因素识别与评价管理制度》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人；纸张、文件记录及其他易燃物品的堆放引发火灾。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定不可接受风险：（1）线路短路、吸烟引起的火灾；（2）办公设备线路损坏漏电引发触电伤人。  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；  特种作业人员如电工作业人员须持证上岗；  重点和关键岗位须制定安全操作规程；  张贴安全、防护标志、消防疏散图；  配置消暑药品等；定期安全检查等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 沟通 | ES7.4 | ---《信息交流管理制度》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、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对供方和顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  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：部门内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：环境、职业健康安全管理者代表是石磊、职业健康安全事务代表是张静。  2）告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；  3）组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《安全清洁服务培训管理办法》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，信息技术部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。  据介绍，公司产品服务流程为：  软件开发流程：洽谈项目——立项与策划——需求分析——设计开发——编码——测试——发布上线—验收  查不可接受风险源：1）火灾；2）触电；  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：软件开发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：查见在办公现场卫生间有防滑、防跌警告标识；  现场查看：有灭火器材放置区； |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应管理》、《火灾、爆炸应急方案》、《消防演习规程》等  查见：消防演练实况记录：信息技术部相关人员参加了2020年3月26日在公司办公区由行政部组织的消防演练。  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：市场拓展部 主管领导：周锡超 陪同人员：谭凤 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.12.27 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，市场拓展部的岗位职责和权限如下：  1）负责对顾客与产品有关要求的评审；  2）负责公司合同完成后与顾客沟通联络、负责客户满意度调查和分析；  3）负责本部门的质量目标制定，完成本部门目标、指标和管理方案的实施；  ……  市场拓展部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查市场拓展部质量、职业健康安全目标： 完成情况统计（2020年1月-11月）  1）客户满意度≥90分； 95分  查：2020年1-2020年11月市场拓展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，市场拓展部采用上门拜访、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. 与重庆工业职业技术学院2020年07月31日签定的继续教育与培训服务管理系统建设项目合同（计算机软件开发）。   服务期限：签订合同后61个工作日完成所有工作并经过甲方验收。  合同内容：系统上线时间、服务时间、功能要求、技术服务方式；技术服务地点、技术服务进度、技术服务质量要求；技术服务报酬及支付方式、付款方式；保密义务及争议解决等要求。   1. 与重庆市专家服务中心2020年9月22日签定的2020“重庆英才.智创未来”创新创业项目路演活动承办服务合同（会议展览服务）。   完成期限：签订之日起生效至项目最终验收  合同内容涉及：合同标的及服务内容、合同期限、双方责任及义务、费用支付、违约争议及保密。  3、与重庆璧山文化旅游产业有限公司2020年5月1日签定的劳务派遣合同（劳务派遣服务）。  活动时间：2020.05.01。  合同内容：劳务派遣服务的基本方式、派遣期限、派遣期费用支付、权利义务、工作时间工时制度、工伤事故和劳动争议的处理、其他等。  ........  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。  顾客：重庆市专家服务中心。  签订时间:2020年09月22日  服务项目：2020“重庆英才.智创未来”创新创业项目路演活动承办服务  评审内容：服务要求；质量要求；法律法规要求、其他事项要求是否能满足。  评审负责人：张静、鳌兵、石磊  评审结论：符合要求，同意签订。  批准人：王军国。  评审时间:2020年9月20日（合同签订前）  顾客：重庆工业职业技术学院  签订时间:2020年07月31日  服务项目：继续教育与培训服务管理系统建设项目。  评审内容：服务要求；质量要求；法律法规要求、其他事项要求是否能满足。  评审负责人：刘强、绍莉、张静  评审结论：符合要求，同意签订。  批准人：王军国。  评审时间:2019年7月28日（合同签订前）  顾客：重庆璧山文化旅游产业有限公司  签订时间:2020年05月1日  服务项目：人员劳务派遣。  评审内容：服务要求；质量要求；法律法规要求、其他事项要求是否能满足。  评审负责人：刘强、绍莉、张静  评审结论：符合要求，同意签订。  批准人：王军国。  评审时间:2020年4月28日（合同签订前）  组织的合同均在签订前予以评审，上次不符合情况经本次审核其整改有效，未再出现类似不符合情况。  ...........  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。 |  |
| 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《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。2020年4月发放调查表共 3份，回收调查表共2份。  --调查内容包括：服务质量、约定时间、价格、公司总体形象四个方面  --统计分析结果顾客满意度：95分  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。  --提供顾客满意调查分析报告，报告显示：公司总体形象，设计方案及技术资料，现场服务得分为很满意，该结果已提交管理评审，目前未有顾客流失的情况。 |  |

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：市场拓展部 主管领导：周锡超 陪同人员：谭凤 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2020.12.27 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3； | 查，市场拓展部的岗位职责和权限如下：  1）负责对顾客与产品有关要求的评审；  3）负责公司合同完成后与顾客沟通联络、负责客户满意度调查和分析；  4）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；  ……  市场拓展部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 查市场拓展部环境目标： 完成情况统计（2020年1月-11月）   1. 火灾事故发生率为0； 0 2. 2）对固体废弃物100%合规处理； 100%   查：2020年1-2020年11月市场拓展部质量目标完成情况：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 | E6.1.2 | 查，依据《危险源和环境因素识别与评价管理制度》，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，市场拓展部确定的重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废的排放。  现场查看，部门的主要工作为实现客户的需求及在软件设计开发、劳务派遣服务及会议展览服务过程中有办公固废、辅料、包装箱等固废排放，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 沟通 | E7.4 | ---《信息交流管理质量》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、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对供方和顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  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：部门内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：环境、职业健康安全管理者代表是石磊、职业健康安全事务代表是张静。  2）告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；  3）组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、等关于员工权益、保险等内容；  4）将环境管理要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 查，市场拓展部实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《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。  查重要环境因素：   1. 潜在火灾； 2. 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。  查市场拓展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。  查见市场拓展部办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应管理》、《火灾、爆炸应急方案》、《消防演习规程》等  查见：消防演练实况记录：市场拓展部相关人员参加了2020年3月26日在公司办公区由行政部组织的消防演练。  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：市场拓展部 主管领导：周锡超 陪同人员：谭凤 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.12.27 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3； | 查，市场拓展部的岗位职责和权限如下：  1）负责对顾客与产品有关要求的评审；  2）负责公司合同完成后与顾客沟通联络、负责客户满意度调查和分析；  3) 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。  ……  市场拓展部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 查市场拓展部职业健康安全目标： 完成情况统计（2020年1月-11月）  1）火灾事故发生率为0； 0  2）死亡事故发生率为0； 0  查：2020年1-2020年11月市场拓展部质量目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了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。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，市场拓展部经过辨识与评审形成了《危险源和环境因素识别与评价管理制度》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人；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、交通事故等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  市场拓展部采用打分法确定重大风险是：（1）线路短路、吸烟引起的火灾；（2）办公设备线路损坏漏电引发触电伤人（3）疲劳驾驶、超速、酒后驾车引起的交通事故。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。 |  |
| 沟通 | S7.4 | ---《信息交流管理》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、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对供方和顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  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：部门内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：质量、环境、职业健康安全管理者代表是石磊、职业健康安全事务代表是张静。  2）告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；  3）组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务培训管理办法》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将安全管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | S8.1 | 查，市场拓展部实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《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。  查不可接受风险源：  （1）线路短路、吸烟引起的火灾；（2）办公设备线路损坏漏电引发触电伤人（3）疲劳驾驶、超速、酒后驾车引起的交通事故。  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。  查市场拓展部办公区域环境和安全实施情况；  现场未发现大功率电器使用。  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。  对驾驶人员及业务人员进行安全教育培训，驾驶员及业务人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。  查见市场拓展部办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。 |  |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：《应急准备和响应管理》、《火灾、爆炸应急方案》、《消防演习规程》等  查见：消防演练实况记录：市场拓展部相关人员参加了2020年3月26日在公司办公区由综合部组织的消防演练。  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：会展会务部 主管领导：敖宾 陪同人员：谭凤 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 、汪兴渔 审核时间：2020.12.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，会展会务部的岗位职责和权限如下：  1）负责会议展览服务设计方案的策划，对顾客与产品有关要求的评审；  2） 负责公司计算机软件设计和会议展览服务设计合同的评审，对公司合同评审质量负责；  3）负责公司会议在及设计前、设计中和合同完成后与顾客沟通联络、负责客户满意度调查和分析；  4）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；  5) 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。  ……  会展会务部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查会展会务部质量目标： 完成情况统计（2019年1月-11月）  1）合同按时交付单≥98%； 100%  查：2019年1-2019年11月会展会务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。 |  |
| 生产和服务提供的控制/产品和服务放行 | Q8.5 .1  Q8.6 | 查会议展览服务过程：   1. 询问部门负责人，会议展览服务的工作按《会议与展览服务管理制度》实施，在《会议与展览服务管理制度》中明确了会议与展览服务范围、职责、工作程序和管理办法等，在项目设计不同的阶段有相应的验证、确认要求和参照标准。   组织的会议展览服务覆盖范围：主要为会议、宣传服务、展览服务。  会议及展览服务流程：签定合同--客户信息收集--制订会议及展览计划--会议及展览的实施--会议及展览结束。会议及展览方案设计为关键过程。  2、在客户服务部现场查看：  1）客户服务部配置了有8台台式电脑、2台笔记本电脑、1台单反相机等办公设备，用于会议展览项目方案设计，能满足会议展览服务设计的需要；  2）提供了相关作业文件：《会议与展览服务管理制度》、《会议及展览服务员工绩效表》等操作标准；  3）查，公司的会议展览服务设计人员均经过培训、考核，具有相应的岗位能力。  4）现场查看，客户服务部具有会议展览项目设计的专用电脑、储存设备、光盘刻录机等，能满足该过程需要；  5）会议展览项目设计平台：设计软件有：Photoshop、Illustrator、After Effects等。  6）提供质量标准：《专业性展览会等级的划分及评定》、《重庆市重点企业人力资源服务联盟工作手册》明确规定了会议展览项目设计的质量标准。  查，提供有“2020年西部农民工返乡创业大赛”会议展览项目设计资料：（1）大赛方案；（2）会议布置；（3）物料设计；（4）大赛总结等。  提供有“2020年西部农民工返乡创业大赛”会议展览项目设计资料：1）活动筹备策划；（2）大赛实施方案；（3）大赛评比等。  查，公司的会议展览项目设计在实施前必须进行验证、确认，通过内部评审后交付客户确认方能进行实施。  对于已经实施的项目，公司对于客户反馈的问题会及时总结、评价，用于以后会议展览项目的改进和提高。  询问部门负责人，会议展览设计标准有《专业性展览会等级的划分及评定》、《重庆市重点企业人力资源服务联盟工作手册》以及客户要求进行，每个技术服务项目根据客户提出要求采取现场判定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。  查会议展览项目服务过程，提供有项目设计实施方案，主要针对会议展览项目进行服务，暂无实施项目。  查已实施项目：抽《2020年“智汇川渝 创业西部”西部农民工返乡创业大赛活动方案》  时间：2020年6月15日  客户：重庆市人力资源和社会保障局  依据：2020年农民工就业创业公共服务系列承办服务合同  方案设计主要重点：（1）大赛主题；（2）主办单位；（3）邀请单位；4）评审委员会；5）组织形式及赛事安排；6）参赛对象；7）参赛要求；8）大赛流程；9）评审规则及标准；10）扶持与补助等。  方案设计人员分工情况:敖宾负责外事接待、统筹协调；牟亚梅负责沟通协调、设计审核、现场指挥；高兰茜负责媒体宣传；杨宗文负责前期准备、物资准备、现场协助；王琳负责物质准备、照片存档、报销事宜；魏浩负责现场安保；于镭负责会务服务。    活动组织阶段：（1）企业组织由杨宗文负责，梁熹配合。通过重庆电视台、重庆日报、重庆晨报、华龙网、人民网、新华网等主流媒体宣传   1. 物资准备由王琳、高兰茜负责。方案内容：对接市人社局确定政策及宣传资料，交广告公司自作还是自带，提前做好现场发放物资的准备和到位工作；物资安排，对接市人社局落实领导及工作人员身份信息和人数。 2. 活动前期检查工作由王琳、梁熹负责。方案内容：安排好签到台掌握周边交通及医疗情况；提前2天到现场安排情况，落实活动相关细节，落实物资到位情况。监督广告公司按要求完成现场布置和海报、主背景、横幅等制作。 3. 接待工作由王琳负责、杨宗文、梁熹配合。方案内容：（a）签到工作：于通知时间前在签到台做好资料、展架等准备工作，做好领导和人员接待签到工作；（b）紧急事务处理：做好安保、医疗等临时突发事项的预案处理，做好赞助礼品分发工作。   3、活动开展阶段：由杨宗文负责、项目组全员配合。重庆选拔赛参赛项目报到并办理入住；重庆选拔赛选手培训和抽签；重庆选拔赛彩排；重庆选拔赛参赛项目路演；西部决赛参赛项目报到并办理入住；西部决赛选手培训和抽签；西部决赛赛彩排；西部决赛项目路演………  4、活动结東阶段：播报直播结果；颁奖仪式；领导点评  费用结算由王琳负责。方案内容：做好活动期间广告、交通、物资的结算和开票工作。  简报及总结由于镭负责。方案内容：按市人社局要求做好活动简报工作；做好活动的整体总结工作，将相关情况汇报材料提交给，市人社局周芳艳同志。  该《2020年“智汇川渝 创业西部”西部农民工返乡创业大赛活动方案》经内部评审合格后于2020年6月15日交重庆市人力资源和社会保障局确认，客户确认：设计方案达到合同约定要求，客户签字：张xx  会议展览服务过程基本能满足要求。  查客户会议及展览服务记录表。  服务内容：“西部农民工返乡创业大赛”会议展览服务。  服务处理责任部门：会展会务部。   1. 服务处理意见：满意，继续保持。 2. 签收人：程丽 日期：2020.11.5   ........  查，过程检查  抽：2020年7月1日至2020年9月30日，会展会务部管理人员绩效考核检查表：考核人员：敖宾（部长）、唐超（高级经理）王雅磬（主管）等。  考核内容：工作业绩，管理能力，工作态度，专业能力，职业操守五个方面。  考核结果：合格（考评分都在95分以上）  考核人：王军国、周泽。  查验收  会议展览项目以项目验收的方式进行，抽项目验收表  项目：西部农民工返乡创业大赛  验收内容：我司已按照合同要求完西部农民工返乡创业大赛活动策划、项目邀请和现场执行等各项工作，按照合同要求各项工作指标已完成，验收材料准备齐全、完整，符合验收要求，现申请项目验收。  确认：通过验收  确认人：程丽  确认时间：2020年11年15日。 |  |

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：会展会务部 主管领导：敖宾 陪同人员：谭凤 | 判定 |
| 审核员：文平、汪兴渔 审核时间：2020.12.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3； | 查，会展会务部的岗位职责和权限如下：  1）负责会议展览服务设计方案的策划，对顾客与产品有关要求的评审；  2） 负责公司计算机软件设计和会议展览服务设计合同的评审，对公司合同评审质量负责；  3）负责公司会议在及设计前、设计中和合同完成后与顾客沟通联络、负责客户满意度调查和分析；  4）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；  5) 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。  ……  会展会务部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查会展会务部职业健康安全目标： 完成情况统计（2020年1月-11月）  1）火灾事故发生率为0； 0  2）死亡事故发生率为0； 0  3）对固体废弃物100%合规处理； 100%  查：2020年1-2020年11月会展会务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 | E6.1.2 | 查，依据《危险源和环境因素识别与评价管理制度》，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，会展会务部确定的重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废的排放。  现场查看，部门的主要工作为实现客户的需求及在会议展览服务过程中有办公固废、辅料、包装箱等固废排放，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，会展会务部经过辨识与评审形成了《危险源和环境因素识别与评价管理制度》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人、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。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  会展会务部采用打分法确定重大风险是：（1）线路短路、吸烟引起的火灾；（2）疲劳驾驶、超速、酒后驾车引起的交通事故。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。 |  |
| 沟通 | ES7.4 | ---《信息交流管理》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、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对供方和顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  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：部门内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：环境、职业健康安全管理者代表是王军国、职业健康安全事务代表是石磊。  2）告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；  3）组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《安全清洁服务培训管理办法》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，会展会务部实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《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。  查不可接受风险源：  （1）线路短路、吸烟引起的火灾；（2）疲劳驾驶、超速、酒后驾车引起的交通事故。  查重要环境因素：   1. 潜在火灾； 2. 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。  查会展会务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。  查见会展会务部办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应管理》、《火灾、爆炸应急方案》、《消防演习规程》等  查见：消防演练实况记录：会展会务部相关人员参加了2020年3月26日在公司办公区由综合部组织的消防演练。  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