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：盛开国 | 判定 |
| 审核员：李蒙生、黄红 审核时间：2021年12月13日 |
| 审核条款：QE4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3；  Q6.3 |
| 组织及其环境 | QE  4.1 | 受审核方提供统一社会信用代码证书；机构名称为：宣城经济技术开发区管理委员会，机构性质：机关；机构地址：宣城市宝城路与鸿越大道交叉口；负责人：刘家和；2018年7月23日，该组织由宣城市机构编制委员会办公室赋码，统一社会信用代码为：11341700486288525Y  提供有安徽省人民政府《关于同意设立宣州经济技术开发区的批复》皖政秘[1996]27号、中华人民共和国国务院办公厅《国务院办公厅关于安徽宣城经济技术开发区升级为国家级经济技术开发区的复函》国办函[2014]89号。  上述资质有效。  认证范围：Q：宣城经济技术开发区的行政管理服务；E：宣城经济技术开发区的行政管理服务及相关环境管理活动  受审核方下设办公室、投资服务中心、招商合作服务中心、财政局、建设局、经济发展局、社会发展局等部门；机构工作人员46人。  组织确定与管委会质量、环境目标和战略方向相关并影响实现质量、环境管理体系预期结果的各种内部因素（价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。  管委会每年根据从市场、客户、竞争者、报纸、行业期刊搜集到的信息并结合我们自身业务运作情况进行SWOT分析，通过分析对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保其充分和适宜。  提供有《2021SWOT经营环境分析及对策报告》，对企业内部优势、内部劣势、外部机会、外部威胁的等进行信息，并制定相应对策。例如：  优势+机会 SO：利用老客户加大单一市场的开发力度。利用国家优惠政策，努力扩大服务规模。与供应商合作，开发发现新的领域。及时跟踪技术更新，扩大供应商资源。积极寻求新的市场机会，扩大服务规模。 | Y |
|  |  | 劣势+机会 WO：制定营销战略和品牌战略，扩大影响力；加强团队建设，积极引进技术人才；利用产品市场扩大的机会，努力拓展资金渠道。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | QE  4.2 | 管委会考虑了与质量、环境管理体系有关的相关方，包含服务对象、最终用户或受益人、业主，管委会、政府组织、外部供应商、雇员及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、地方社区团体。对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。 | Y |
| 质量管理体系的范围 | QE  4.3 | 管委会按照标准要求编写了体系文件，于2019年3月1日 A/0发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、管理文件和记录表格等内容，管理手册中包括了质量、环境管理方针和质量、环境目标，并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持。  管委会明确了质量管理体系的边界：  注册/经营地址：宣城市宝城路与鸿越大道交叉口  生产地址：宣城市宝城路与鸿越大道交叉口  范围：宣城经济技术开发区的行政管理服务  不适用条款：8.3；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。  外包过程：管委会外包过程为物业管理、餐饮服务。  在确定质量管理体系的范围时考虑了受审核方的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了受审核方服务，与受审核方的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。  基本无变更  Q：宣城经济技术开发区的行政管理服务；  E：宣城经济技术开发区的行政管理服务及相关环境管理活动  文件的信息完整，符合标准4.3条款要求，有效。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | QE  4.4 | 管委会按照 ISO9001:2015《质量管理体系要求》、ISO14001:2015《环境管理体系要求及使用指南》标准的要求，建立了质量/环境管理体系，过程及其相互作用，并形成文件，全体员工有效地贯彻执行并持续改进其有效性。  管委会编制管理手册，按照标准的要求，结合4.1和4.2相应信息，建立、实施、保持和持续改进管理体系与环境绩效，控制危险源，包括所需过程及其相互作用。  管委会根据服务过程控制要求，制定相应的程序文件、管理规范、工艺文件、操作规范等体系文件，支持质量管理体系各过程运行。  查看《程序文件》包含：组织环境与相关方要求管理程序；风险和机遇的应对控制程序；环境因素的识别、评价控制程序；法律法规和其他要求的识别及合规性评价控制程序；目标指标及管理方案控制程序；组织知识控制程序等29个控制程序，以支持管理体系运行各过程。  查看：《管理规定》包含外商投资企业财政登记管理程序、高新技术项目立项申报和立项及管理程序、高新技术专项资金管理与运作程序、高新技术企业项目年度审验程序、设施和工作环境控制程序能源资源控制程序、废弃物处理控制程序等相关管理制度和操作规程，以规范管理，支持管理体系各过程运行。  经识别公司外包过程：物业管理、餐饮服务 | Y |
| 管理承诺总则 | QE  5.1 | 最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺。主要通过以下活动来实现管理承诺：向全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；制定管理方针；确保管委会目标的制定和完成；各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；定期进行管理评审；持续保证质量/环境工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。  管委会的成功取决于理解并满足顾客和社会相关方当前和未来的需要和期望，管委会坚持服务的最终监测者是顾客。通过调研与预测、与顾客及社会相关方沟通，识别顾客和社会相关方的要求和期望，将顾客和社会相关方的需求和期望转化为要求，并以满足顾客要求为目标，为顾客提供优质、及时、有效的行政管理与服务。管委会对是否满足顾客要求和顾客是否满意进行监视和测量，并根据监视和测量结果改进服务质量。 | Y |
| 管理方针 | QE  5.2 | 管理方针：  依法管理、依法行政、服务至上、争创一流  科学规划、合理开发、优化环境、持续发展  方针沟通方式：  管委会在手册中对方针进行公开声明，在内部会议进行宣讲、沟通，全体员工能够准确理解其含义并在工作中贯彻落实方针。在与相关方沟通时，可向相关方说明公司方针。  受审核方制定了《信息交流控制程序》以确定管委会内外部信息沟通的程序。 | Y |
| 组织的角色、职责的权限 | QE  5.3 | 受审核方在策划和建立管理体系时，成立了组织机构：设置了办公室、投资服务中心、招商合作服务中心、财政局、建设局、经济发展局、社会发展局等部门，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表， 各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。最高管理者负责岗位的设定、职责和权限的指派工作。并有通过文件、会议、培训等方式将职责、权限传达到组织相关部门及层次。审核发现组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。 | Y |
| 应对风险和机会的策划 | QE  6.1.1 | 编制了《风险和机遇识别评价控制程序》。  查见《风险和机遇评估分析表》，确定了组织需应对的风险和机遇。  如：  风险和机遇来源：行政服务过程；风险和机遇：1行政服务不能准时完成计划；2. 效率太低；应对措施：行政服务计划管制；过程能力提前策划；行政服务规范。责任部门：投资服务中心。  风险和机遇来源：信息交流；风险和机遇：1交流的对象不明确；2.交流的方法不当；3.交流未能保证最终结；应对措施：1.建立有效的信息交流机制，以确保交流能够顺畅。2.配置适宜的信息交流设施，例如：网络、电话、传真等。3.必要的信息在交流过程中做好记录并跟进交流结果。责任部门：各部门  风险和机遇来源：环境因素识别过程；风险和机遇：1.对环境因素识别不充分导致环境污染的发生；2.重要环境因素识别不充分导致严重环境污染的发生；应对措施：1.加强环境相关知识在组织的积累，努力拓宽环境知识收集渠道。2.每年针对环境因素再评价时要重点关注法律法规、相关环境知识的更新情况，及时作出调整。3.对重要环境因素识别工作的细节严格按照程序文件规定的方法进行，防止错误和遗漏发生。责任部门：领导层/办公室  措施评价均为有效，批准：盛开国 2021.11.20。 | Y |
| 环境因素危险源识别和控制 | E  6.1.2 | 编制了《环境因素识别与评价控制程序》，符合标准要求  2021年1月由办公室组织各部门对本部门环境因素进行了识别、评价，提供开发区管委会《环境因素识别与评价总表》，包含办公及后勤管理活动，识别环境因素包含：坏灯管废弃、生活垃圾废弃、火灾、生活污水排放、废纸张废弃、水电的消耗、电的消耗、纸张的消耗、废墨盒废弃、废硒鼓废弃、设备运行、车辆废气、生活污水的排放等  提供了《重要环境因素清单》，重要环境因素有：潜在火灾、固废排放等。 | Y |
| 法律法规要求 | E  6.1.3 | 编制了文件控制程序、合规义务控制程序，用于对管理体系文件、法律法规的识别和管理，对外来文件进行了识别收集，提供有《外来文件清单》、《法律法规清单》，包括质量管理体系、基础和术语；质量管理体系 要求；环境管理体系规范及使用指南；职业健康安全管理体系 规范；中华人民共和国合同法；中华人民共和国产品质量法；中华人民共和国消费者权益保护法；中华人民共和国大气污染防治法；中华人民共和国消防法；中华人民共和国节约能源法；中华人民共和国环境噪声污染防治法；中华人民共和国水土保持法；中华人民共和国环境保护法；中华人民共和国水污染防治法等法律法规及其他要求  在行政部存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况，目前均为最新版本。 | Y |
| 策划措施 | E  6.1.4 | 组织管理层策划关于开展管理体系中所采取措施，以便管理安全目标、危险源、法律法规组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。见各部门审核记录。 | Y |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 组织管理目标：行政审批准确率100%；服务及时率100%；综合评价满意度95%；重大安全事故和火灾为0  目标与管理方针保持一致、在管理方针给定的框架内展开，管委会通过各种形式对管理目标和指标进行宣传，管理目标、指标在各部门进行分解、可测量，制定相应的管理方案、确保总目标的实现；  办公室负责对目标的实现情况进行监视，当组织的内外部环境和/或相关方的要求发生变化时，需要对目标指标进行必要的评审，必要时更新，并重新策划如何实现目标。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  体系运行以来，暂无变更情况发生。 | Y |
| 资源提供 | QE  7.1 | 受审核方为了实施管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。  人力资源：目前管委会共有管理干部和行政人员46人，职工队伍相对稳定，实践经验丰富；  基础设施：办公设备如：办公桌椅、存放文件的文件柜、电脑、打印机等，  安全设备：灭火器、警示牌、防护用品等  外部资源：如供方、外包方等  基础资源满足要求。 | Y |
| 监视和测量总则 | QE  9.1.1 | 组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。  公组织通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。 | Y |
| 管理评审 | QE  9.3 | 制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由管委会主任主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求、环境安全绩效；合规性评价等。  查2021管理评审的计划：管理评审的时间：2021年7月3日  参加人：管理者代表、各部门负责人和内审员；主持人：管委会主任  要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。  查看管理评审输入的资料：  １、质量管理体系评审内容：  ①评价质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。  ②适应内外部环境变化的能力。  ③质量管理体系改进的机会和变更的需要。  ④满足市场和顾客期望和需求的能力。  ⑤质量方针、目标的实现情况及变更的需要。  ⑥各部门提出对体系改进的意见和建议。  2、环境管理体系评审内容：  ①环境管理体系内部和外部审核情况。  ②/环境目标和管理方案的实现情况。  ③遵守环境法规的情况。  ④应急程序的评审或演练情况。  ⑤外部相关方的投诉情况。  ⑥各运行控制程序的适用性、充分性和有效性。  ⑦各部门提出对体系改进的意见和建议。  提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了了组织管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，管委会竹夫人总结本次管理评审，同时就改进的决议作出了安排。  查看管理评审报告  结论：总的来说，本开发区质量、环境管理体系已建立并得到有效运行，全体员工必须以开发区的质量、环境管理方针为宗旨，持续改善开发区管理体系。  持续改进：1）部分员工对体系要求不熟悉，还有待加强培训；2）对体系在运行过程中的执行还有待进一步加强。  查看改进计划，改进已完成 | Y |
| 总则 | QE  10.1 | 查组织在建立、实施管理体系中：  a.制订各种控制程序文件；  b.通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；  c.通过职业健康安全绩效的监视测量评价销售服务过程涉及环境管理的符合性；通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进目的。 | Y |
| 持续改进 | QE  10.3 | 查持续改进：  a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；  b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；  c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。  管理评审提出改进措施已整改完成。 | Y |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、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 |  | 提供营业执照原件真实可信.  法律法规：符合要求  顾客投诉情况：未发生  上级检查情况：未发生  认证证书、标志的使用情况：未发现违规使用证据  质量抽查：体系运行期间未进行抽查情况。  在体系运行期间未发生重大质量安全事故。  变更：无  上年度不符合：不符合已整改，符合要求。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：办公室 主管领导：盛开国 | 判定 |
| 审核员： 李蒙生、黄红 审核时间：2021年12月13日 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.4/9.1.1/9.1.3/9.2/10.2  E5.3/6.1.2/6.1.3/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1.1/9.1.2/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QE5.3 | 部门负责人：  部门主要职责如下：  贯彻落实管理体系标准，作好质量管理体系/环境管理体系的具体策划和组织管理工作；负责组织质量和环境管理体系的内部审核；组织检查质量管理体系过程的运行情况；文件记录控制；负责人力资源；负责意识的培养；负责内外部沟通；提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。  职责和权限与文件中描述基本一致，回答基本完整。 | Y |
| 目标 | QE6.2 | 本部门目标为：  1. 文件发放覆盖率100% 完成情况：100%  2. 培训计划完成率100% 完成情况：100%  目标可测量，与管委会管理方针一致。  具体由办公室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20日的管委会管理目标完成情况，各项目标均已完成。审批：盛开国。  针对重要环境因素制订了管理方案并予以实施。  抽——目标：固体废弃物的排放按有害可回收、一般垃圾分类收集  措施：  1对固体废弃物按有害可回收、一般垃圾进行统一分类收集,废墨盒、晒鼓等有害废物交有资质单位/供方回收。2 生活垃圾交由物业公司统一处理。  执行部门：相关部门，完成时间：2021.12  抽——目标：潜在火灾发生率为0；  1消防器材配备2普及消防安全知识，提高消防安全意识  执行部门：相关部门，完成时间：2021.12  组织于2021年11月对环境目标的完成情况进行检查，基本符合标准要求、可行。 | Y |
| 环境因素危险源识别和控制 | E  6.1.2 | 编制了《环境因素识别与评价控制程序》，符合标准要求  2021年1月由办公室组织各部门对本部门环境因素进行了识别、评价，提供开发区管委会《环境因素识别与评价总表》，包含办公及后勤管理活动，识别环境因素包含：坏灯管废弃、生活垃圾废弃、火灾、生活污水排放、废纸张废弃、水电的消耗、电的消耗、纸张的消耗、废墨盒废弃、废硒鼓废弃、设备运行、车辆废气、生活污水的排放等  提供了《重要环境因素清单》，重要环境因素有：潜在火灾、固废排放等。 | Y |
| 法律法规要求 | E  6.1.3 | 编制了文件控制程序、合规义务控制程序，用于对管理体系文件、法律法规的识别和管理，对外来文件进行了识别收集，提供有《外来文件清单》、《法律法规清单》，包括质量管理体系、基础和术语；质量管理体系 要求；环境管理体系规范及使用指南；职业健康安全管理体系 规范；中华人民共和国合同法；中华人民共和国产品质量法；中华人民共和国消费者权益保护法；中华人民共和国大气污染防治法；中华人民共和国消防法；中华人民共和国节约能源法；中华人民共和国环境噪声污染防治法；中华人民共和国水土保持法；中华人民共和国环境保护法；中华人民共和国水污染防治法等法律法规及其他要求  在行政部存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况，目前均为最新版本。 | Y |
| 人员、能力、培训 | Q7.1.2  QE7.2 | 编制了《人力资源控制程序》，规定了从事质量、环境、安全管理方面人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。  编制“岗位职责和能力要求”，规定了组织领导、各级人员等关于质量、环境安全工作的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。  抽行办公室主任等岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗。查对公司目前人员的评价记录，也经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。主要对关键岗位以及组织各级管理人员等进行了评价。提供员工能力考核表。  提供“年度培训计划”，包含GB/T19001-2016标准、GB/T24001-2016标准 、内审培训、环境法律法规、手册和文件等方面培训。  查内部培训记录，提供《培训记录表》  抽查2021.1.3培训题目：内审培训；培训方式：内训，内容包括：1、标准条款条款的讲解 2、内审注意事项；3、内审技巧。培训成效评价：经过对内审员的内审技巧培训，并经过一系列的理论和实际的考核，人员的能力符合标准的要求，能够满足组织内审活动。  2020.7.15-16培训题目：内审员培训中层管理人员培训：企业管理知识；培训方式：讲课，内容包括：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准知识、审核技巧知识；内审的审核范围、不符合情况整改的验证。培训成效评价：经过培训，参训人员对课程内容的要求已经掌握，并能够运用到实际工作中，达到了培训目的。评价人：盛开国。培训时间为2021.1.3  另外抽查其他培训记录，均已完成，符合要求。 | Y |
| 基础设施 | Q7.1.3 | ●查设备台帐，主要是办公设备，包括：办公桌、台式电脑、打印机、笔记本电脑、电话等。  ●基础设施有：办公室、会议室。  ●日常维护保养包括对电脑的定期杀毒，还有打印机的检查和更换易损件，全部完好。  ●不涉及特种设备。 | Y |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 组织提供服务对环境没有特殊要求。远程查看办公环境适宜，面积宽敞平整，地面干净，通风、采光效果良好，配备有排气扇、灭火器等安全防护设备设施。  工作环境均能满足服务提供的要求，未发现有不良的环境因素。 | Y |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 管委会业务目前无质量、监视测量硬件软件等，管委会行政管理服务质量的监视测量为客户反馈信息、顾客投诉电话及满意度调查，应确保客户沟通渠道相关资源的使用状态正常，电话及通信设备维护由办公室负责，客户反馈及投诉、满意度调查由投资服务中心负责。 | Y |
| 意识 | QE7.3 | 主要通过培训提高岗位作业水平和环境意识，明确各岗位要求，自身工作对环境目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高环境绩效等。询问办公室工作人员，知道管委会方针，知道所在的工作岗位的质量和环境目标，也了解自己的工作好坏会影响组织资质量和环境管理体系的有效运行。 | Y |
| 沟通、参与和协商 | QE7.4 | 策划编制的程序文件《信息交流控制程序》及管理手册的相关章节规定了组织内、外部沟通的要求，经查阅和交谈符合标准要求。  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。  审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 | Y |
| 组织的知识、文件化信息 | Q  7.1.6  QE7.5 | ■受审核方建立的管理体系文件包括：  1.管理手册，文件编号：XK/QESC—2019，版本：A/0,批准：刘家和，2019年03月10日发布，2019年03月01日实施；内含程序文件29个。  2.《管理规定》包含外商投资企业财政登记管理程序、高新技术项目立项申报和立项及管理程序、高新技术专项资金管理与运作程序、高新技术企业项目年度审验程序、设施和工作环境控制程序能源资源控制程序、废弃物处理控制程序等相关管理制度和操作规程，以规范管理，支持管理体系各过程运行。  3.体系运行所需要的记录  ■编制了《文件控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。  查看《文件收发记录》，内容包括：文件名称，文件编号，接收部门，分发序号，接收人/日期，回收记录。  查办公室管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。  办公室负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。  提供有《外来文件清单》、《适用法律法规清单》，包括质包括质量管理体系、基础和术语；质量管理体系 要求；环境管理体系规范及使用指南；职业健康安全管理体系 规范；中华人民共和国合同法；中华人民共和国产品质量法；中华人民共和国消费者权益保护法；中华人民共和国大气污染防治法；中华人民共和国消防法；中华人民共和国节约能源法；中华人民共和国环境噪声污染防治法；中华人民共和国水土保持法；中华人民共和国环境保护法；中华人民共和国水污染防治法等法律法规及其他要求。收集基本全面，基本符合。  以上外来文件保管良好，均为有效版本。  ■编制了《记录控制程序》用于对记录的管理，符合标准要求。  查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。  共登记有文件发放登记表、受控文件清单、外来文件清单、培训记录表、环境因素清单等。保存期限为3年。  抽查办公室文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，填写及保管符合要求。 各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，办公室定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。  介绍：尚未销毁记录，如有，由办公室组织进行。 | Y |
| 运行控制 | E  8.1 | 本部门应执行的运行控制文件：运行控制程序，能源资源控制程序、废弃物处理控制程序、大楼卫生服务管理工作程序。  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，工作时间平均每天8小时；办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录；  相关方施加影响：提供了“致相关方的公开信”，将组织关于采购物资、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、色带由供应方公司回收；办公区固废分类集中存放，及时处理，防止意外火灾。  办公室每天巡视现场，对环境安全事宜进行检查，发现问题当即纠正；每2月进行检查统计分析，查2021.5-2021.11检查记录，各部门运行情况良好。  驾驶员要求遵守道路交通安全法，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全；  远程查看行政部设备、电器状态良好，无安全隐患。 | Y |
| 应急准备和响应 | E  8.2 | 查策划有《应急准备与响应控制程序》，编制有《应急处理预案》，符合要求。  “消防演习记录”。  ——演练时间：2021年4月20日；  ——参加人员：所有工作人员  ——过程简述：办公室组织全体员工进行了消防灭火演习，在发生火灾过程中，全体员工在管委会主任牛传勇统一指挥下，进行了统一的疏散，同时组织人员进行自救工作，抢救物资，并及时通过电话和消防部门联系，使这一次火灾所造成的损失降到了最低。  ——演练效果评价记录：通过这次演习说明应急措施是有效的，大家对环境的保护意识也在加强，而且各指挥员、小组组长、小组成员对应对紧急情况的反应也得到一次有效锻炼，应变和调配、组织能力得到得高。  ——拟采取的改进建议：通过这次演习我们也发现了存在的不足之处，办公室应加强义务消防员的培训工作，同时加强全体员工的法律意识，加强自我保护的意识。 | Y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 组织根据外部供方提供所要求的过程、服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视和再评价的准则，并加以实施。。  抽查合格供方及提供产品  序号 供方名称 供应的产品名称 首次列入时间 年度评审结果  1 宣城环境监测中心 环境监测 2021.1.10 通过  2 宣城市希达公用服务公司 物业管理 2021.1.10 通过  3 宣城诚易餐饮管理公司 食堂 2021.1.10 通过  4 宣城格力空调销售部 空调 2021.1.10 通过  5 宣城扬天办公设备有限公司 办公用品 2016.3.1 通过  6 宣城市徽商餐饮有限公司 食堂 2021.1.10 通过  提供了上述供方的评定记录表，供应商资质，如营业执照、食品经营许可证等，并提供了服务合同，基本有效，评定时间为2021.1.10，结论为同意列入合同供方，基本符合。  管委会办公室通过日常监督检查和内部员工的信息反馈对外部供方如物业、餐饮等进行监督，目前没有发现不良情况。 | Y |
| 绩效 总则 | QE9.1.1 | 办公室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2021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。 | Y |
| 合规性评价 | E9.1.2 | 策划编制了《法律法规和其他要求的识别及合规性评价控制程序》，经查符合要求  查合规性评价：2021年6月10日进行合规性评价，提供了合规性评价表及报告，内容包括：1、法律法规收集情况、法规遵守情况。  评价结论：通过以上守法情况，全体评价人员一直认为我开发区在法律法规和相关要求方面，很好的遵守了法律法规的要求，不存在违法现象。开发区没有违法国家法律、法规及相关标准，严格遵守国家有关环境方面的规定，密切关注法律法规的变化，并适时调整，严格按体系标准执行。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。  管理者代表：盛开国.2021.6.10 | Y |
| 监测、分析与评价 | Q9.1.3 | 查通过体系运行进行监视和测量结果的分析评价：  1、通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等。  2、顾客满意程度：每年对客户进行一次顾客满意度调查，经2021年6月统计，顾客满意度达到了预期目标；  3、质量管理绩效和有效性：  对员工：每月进行工时定额考核，奖惩分明；  对组织：a.遵章守法，严格执行客户提出的要求，不断满足客户潜在的要求，赢得市场，赢得效益；  b.通过内审、管评，不断改进完善质量管理体系运行；  5、针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；优选供应商，加强质量管理、拓展销售渠道。  6、管理体系改进的需求：通过体系运行，内审、管评的有效性及企业持续改进，不断完善各项软硬件环境，提高服务质量，满足客户需求。  综上所述，基本符合标准要求。 | Y |
| 内部审核 | QE9.2 | 编制《内审控制程序》，基本符合标准要求。  2021.6.10开展管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：  ——《内部审核计划》， 审批：盛开国 2021.5.25  计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；  审核组组长：盛开国，组员：潘晓昕。  计划中没有漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；  ——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——本次内审发现1项不合格，为一般不符合项，查看《不符合报告》，不符合事实：现场未提供应急预案的演练证据，不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：盛开国 2021.6.11  ——本次内审编制有《内部管理体系审核报告》，结论：公司质量、环境管理体系在此次内部审核范围内，基本符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016标准并能得到基本有效的实施，已初步具有防止不符合、满足顾客、相关方要求与法律法规要求的能力，初步具有持续改进的机制。总之，本公司质量、环境管理体系运行基本上是有效的。  批准：盛开国2021.6.11 | Y |
| 不符合和纠正措施 | QE  10.2 | 管委会对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，合规性评价发现的不符合及质量、环境的事件采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。  对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已实施完成。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：程光辉、沈曙明 | 判定 |
| 审核员：李蒙生、黄红 审核时间：2021年12月14日 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.5/8.1/8.2/8.3/8.5.1/8.5.2/8.5.3/8.5.4/8.5.5/8.5.6/8.6/8.7/9.1.2；EO5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2/ |
| 组织的岗位、职责权限 | QE5.3 | 岗位职责和权限：  投资服务中心  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；帮助投资者办理各类证照手续及审批事项。  2、积极跟踪在建项目进展情况，帮助投资商协调解决项目投产前的问题和困难。  3、负责协调处理各职能单位对投资项目相关手续的承办落实情况。  4、负责协调进驻中心各单位之间、中心窗口之间及与派出单位之间的工作关系，督促进驻中心各单位按时完成有关联合审批的事项。  5、协调处理中心运作中存在的问题，为进驻中心的各单位和窗口工作人员提供良好的工作条件，组织开展窗口工作人员的业务培训，保障中心各项工作高效、规范、有序运作。  6、负责进驻中心各单位、窗口工作人员的投资服务监督管理和考评工作。  7、配合管委会其他职能单位的重大招商活动。  8、负责掌握在建项目进度，协助领导做好项目调度、推进工作。  9、承办开发区管委会和上级有关单位交办的其他事项。  10.包括上述过程的环境因数识别和评价经控制  招商合作服务中心  1、贯彻执行有关招商工作的法律法规和上级政策制度，制定本委招商工作管理制度和实施办法。  2、办理市招商领导小组授权范围内的建设工程、政府业务相关手续。  3、办理招商申请、报名登记手续；办理招商信息、中标公告发布事务。  4、办理招商、签约等相关事务，根据评审及公示确认交易结果。  5、办理招商活动的统计与相关资料存档事务。  6、按规定统一收取招商有关费用。  7、承办开发区党工委、管委会交办的其他工作任务。包括上述过程的环境因数识别和评价经控制。  基本符合要求 | Y |
| 目标 | QE6.2 | 投资服务中心目标为：  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%  招商合作服务中心目标为：  1.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%  2.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。  具体由办公室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20日的管委会管理目标完成情况，各项目标均已完成。审批：盛开国。  针对重要环境因素制订了管理方案并予以实施。  抽——目标：固体废弃物的排放按有害可回收、一般垃圾分类收集  措施：  1对固体废弃物按有害可回收、一般垃圾进行统一分类收集,废墨盒、晒鼓等有害废物交有资质单位/供方回收。2 生活垃圾交由物业公司统一处理。  执行部门：相关部门，完成时间：2021.12  抽——目标：潜在火灾发生率为0；  1消防器材配备2普及消防安全知识，提高消防安全意识  执行部门：相关部门，完成时间：2021.12  组织于2021年11月对环境目标的完成情况进行检查，基本符合标准要求、可行。 | Y |
| 环境因素危险源识别和控制 | E  6.1.2 | 编制了《环境因素识别与评价控制程序》，符合标准要求  2021年1月由办公室组织各部门对本部门环境因素进行了识别、评价，提供开发区管委会《环境因素识别与评价总表》，包含办公及后勤管理活动，识别环境因素包含：坏灯管废弃、生活垃圾废弃、火灾、生活污水排放、废纸张废弃、水电的消耗、电的消耗、纸张的消耗、废墨盒废弃、废硒鼓废弃、设备运行、车辆废气、生活污水的排放等  提供了《重要环境因素清单》，重要环境因素有：潜在火灾、固废排放等。 | Y |
| 运行策划和控制 | E：8.1 | 本部门应执行的运行控制文件：运行控制程序，能源资源控制程序、废弃物处理控制程序、大楼卫生服务管理工作程序。  查运行控制情况：  办公过程中使用设备有电脑、打印机等，现场设备设施基本处于良好状态。  办公过程注意节约用水用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源，检查水龙头，防止跑冒滴漏。  查见《开发区现场环境检查记录表》，检查内容包括：办公环境、固体废弃物管理、能源管理、安全用电、消防检查、消防通道等地标识情况、清洁污水排放情况。2021.5-11检查结果基本符合要求。  生活固废分类统一处理：办公区域固体废弃物主要分为两类，即一般生活垃圾和可回收废弃物。办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点，远程查看无混放现象。可回收废物(硒鼓、墨盒)集中收集后交给供应商回收处理。  一般生活垃圾集中收集运至垃圾站。  查见《投资服务中心窗口巡查情况登记表》，检查内容：服务环境、服务态度、在岗情况、宣传氛围、硬件维护等，2021.5-11检查结果基本符合要求。。  杜绝触电事故：现场电源开关管理等基本符合要求；定期对现场插座、电线、接线板等进行检查，确保符合使用要求。  废水：产生废水为日常生活污水，直接排入市政污水管网。  经查环境、安全运行控制基本符合要求 | Y |
| 应急准备和响应 | E：8.2 | 参加了由办公室组织实施的火灾应急演练 ，详见办公室审核记录 | Y |
| 运行的策划和控制 | Q  8.1 | 组织对产品质量目标、服务实现过程；产服务所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。  编制《服务策划控制程序》、《投资环境改善服务项目策划管理程序》、《招商引资管理程序》；对服务过程进行控制。  1、组织提供的服务为：宣城经济技术开发区的行政管理服务  2、工艺流程：  招商引资：招商引资项目策划——接待和洽谈——项目选址——办理土地供应手续——签约——受理入区申请——资格审查及入区注册审批——办理建设项目开工手续  项目入区建设过程：建设项目推进——建设项目规划审批——建设用地审批——工程招商——建设项目环境管理——程勘察设计——工程施工审批——工程竣工验收  为入区企业服务过程：执法检查——环境管理——生产安全管理——企业党团工会组织建设管理——企业文明创建——其他专项服务提供   1. 服务设备：办公桌、台式电脑、打印机、笔记本电脑、电话等   4、检测仪器：不涉及。  5、编制了《管理规定》，包含：基础设施建设年度计划、外商投资企业财政登记管理程序、高新技术项目立项申报和立项及管理程序、高新技术专项资金管理与运作程序、高新技术企业项目年度审验程序 、新改扩项目环境影响评价程序、设施和工作环境控制程序等  6、相关法律法规要求等 | Y |
| 行政管理和服务要求 | Q8.2 | 招商合作服务中心为主、管委会其它单位为辅组织获取项目信息，招商合作服务中心、经济发展局、社会发展局与企业沟通入区申请材料。  与行政管理服务有关的要求的确定  投资服务中心有关窗口对项目情况审核认定，以决定是否同意项目入区。评审内容包括：  （1）企业的每一项工作申请；  （2）法律、法规要求。  组织确保有能力满足向顾客提供的行政管理服务的要求，组织在向顾客承诺提供行政管理服务之前实施评审。  项目入区后，项目评审由招商合作服务中心、经济发展局，社会发展局、办公室组织相关单位以跟踪服务形式进行, 及时与入区企业沟通联系，确保入区企业的要求得到满足。管委会各相关单位明确企业入区过程中所需的各项审批及企业所要求的行政管理服务，以相关法律、法规和规定为依据进行审批、管理和服务，确保满足法律、法规要求和企业的合理要求。 | Y |
| 设计开发 | Q8.3 | 不适用。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。 | Y |
| 产品和服务的提供 | Q8.5.1 | 编制《服务策划控制程序》、《投资环境改善服务项目策划管理程序》、《招商引资管理程序》；对服务过程进行控制。  a) 获得规定以下内容的文件化信息：  1） 提供的服务或执行的活动的特征：  与组织提供服务有关的法律法规：《建设项目编制规程》、《投资环境改善服务项目策划管理规程》、《招商引资项目策划规程》、《高新技术企业（项目）认定规程　》、《建设项目推进规程》、《建设工程安全生产及文明施工监察审批规程》、《行政执法检查规程》、《企业求助工作规程》、《企业引进外地人才办理落户规程》、《资产评估管理规程》、《网络及设备维护规程》、《工作质量检查监督规程》等，。  2）要达到的结果：提供的服务能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及服务承诺。  b) 获得和使用适宜的监视和测量资源：  各单位按程序文件和相关作业文件规定的要求具体实施行政管理和为客户提供服务。宣城开发区管委会为各业务单位配备充足的资源，包括适宜的办公设施。通过两级（宣城开发区管委会、各业务单位）监控，对各业务单位及工作人员的服务质量进行检查和考评。  c) 在适当阶段进行监视和测量，以验证过程或输出的服务的接收准则已得到满足；  服务提供过程：  招商引资：招商引资项目策划——接待和洽谈——项目选址——办理土地供应手续——签约——受理入区申请——资格审查及入区注册审批——办理建设项目开工手续  项目入区建设过程：建设项目推进——建设项目规划审批——建设用地审批——工程招商——建设项目环境管理——程勘察设计——工程施工审批——工程竣工验收  为入区企业服务过程：执法检查——环境管理——生产安全管理——企业党团工会组织建设管理——企业文明创建——其他专项服务提供  d) 使用适宜的设备和过程环境；   1. 主要服务设备：办公桌、台式电脑、打印机、笔记本电脑、电话等，维修及时，有设备日常保养记录.   过程环境：详见 7.1.4 审核记录  e）指派胜任的人员，包括所要求的资格；  f) 识别的需确认的过程：服务过程；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。  g) 实施防止人为错误的措施：体系文件中明确规定了不合格控制要求：包括服务交付后、服务提供期间或之后发现的不合格行政管理服务。必须按照相关文件、制度执行。  服务各程序均有负责人签字后方可放行；  h)提供服务的放行、交付和交付后的活动：  服务在满足法律法规要求、与行政管理服务有关的潜在不期望的后果、行政管理服务的性质、用途和预期寿命、 顾客要求、顾客反馈后交付  提供了深圳市荣骏隆能源科技有限公司《年产3.5亿件新能源电池零部件新建项目建议（报告）数》，招商与投资部门对该项目进行了汇总，形成《深圳市荣骏隆能源科技有限公司新能源电池零部件项目情况汇报》，管委会项目评审领导小组于2021年3月22日对该项目进行评审，提供《项目评审会议纪要》，该项目评审意见为：原则同意该项目入园，要求招商合作中心，开盛集团等相关部门按照上述意见，结合自身职责和有关规定，审查办理。管理基本符合要求。 | Y |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 行政管理服务的结果通常以文件形式表现。因此，对所产生的文件和记录采取文件标题、文号等方式进行标识。  行政执法人员以统一着装、佩带标志、编号等方式表明身份；  办公场所采用指示性标牌、警告性标牌如防火紧急出口等形式进行服务标识；指示性标识应根据办公地点的分布、变化及时调整，以确保其准确性。  行政管理服务的检验（工作质量、服务结果的符合性）状态标识主要以责任人工作记录、现场监视记录、服务结果的检查记录形式体现。  当法律、法规和管委会自身需要（如顾客因质量问题引起投诉）对可追溯性有要求时，管委会通过文件明示，通过查验工作记录、监视记录、询问相关人员等方式，对行政管理与服务过程进行追溯，以查明产生问题的原因，分清责任，采取纠正措施。  未发现标识不当而造成混淆的情况。 | Y |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 该组织客财产主要为顾客的个人信息及提交的各项资料。  管委会在行政管理与服务过程中，对所接收的行政管理与服务对象（主要为入区企业）所提交的各种申请报告及相关资料，予以妥善保管。交接过程中应办理相关的交接手续，进行标识、验证并妥善保管；  当提供的资料涉及到知识产权时，责任部门进行相应的保密措施，保证其知识产权不受到损害；  当发生丢失、损坏或发现不适用的情况时，相关部门及时报知服务对象，采取补救措施，并保持相应的记录。 | Y |
| 防护 | Q8.5.4 | 行政管与服务的过程及结果一般要形成公文和相关资料。要对这些公文和相关资料进行防护，按《记录管理程序》要求进行标识、分类、收集、编目、整理、保管、存贮、发放、借阅、归档、处理。  物业管理部门对开发区内公共设施（树木、草坪、道路、路灯、垃圾箱等）进行防护，保证公共设施完好。 | Y |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 服务在满足法律法规要求、与行政管理服务有关的潜在不期望的后果、行政管理服务的性质、用途和预期寿命、 顾客要求、顾客反馈后交付。  管委会通过通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 | Y |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 组织业目前主要提供服务流程未发生变化。  组织对行政管理服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保稳定的符合要求。组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。 | Y |
| 放行  不合格服务管理 | Q8.6  Q8.7 | 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2021.5.28，潘晓昕，  检查方式：采用打电话的方式，从下午二点开始上班后，在外面以需方的名义给办公室打电话，通过电话交流来衡量本开发区的服务工作是否满足本开发区规范要求  检查内容：在电话声音响三声后，办公室人员他首先说您好，这里是开发区，请问有什么可以帮您的？在电话里当是一位普通客户交谈，办公室人员热情，语言亲切，能非常坦然的回答顾客的任何问题；电话交流结束，将要挂电话了，办公室人员说，希望下次能再接到您的电话，您有什么需求或者问题，欢迎您随时打电话。谢谢！电话结束后。  检查结果：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/日期：孙朝晖 2021.5.28 批准/日期：盛开国2021.5.28  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和公共交通困难问题。  服务过程检查内容：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。  检查人: 吴忠梅,雷江升,  被检查人:余 红, 孙朝晖, 盛开国  检查结果: 满足要求  检查时间:2021.5.15  另外抽查其他此类服务过程和服务质量评定检查表，基本符合。  编制有《不合格行政管理服务控制程序》，符合要去，目前未有不合格情况发生 | Y |
| 顾客满意管理 | Q9.1.2 | 组织监视顾客对其需求和期望得到满足的程度的感受。  组织对交付的服务及时进行回访，调查顾客对服务质量的满意程度，提高组织的美誉度，推动组织质量、环境全管理体系的持续改进。 经2021年6月统计，顾客满意度达到了预期目标； | Y |

说明：不符合标注N