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：杨岳峰， 陪同人员：王秋 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2021.2.22上午 |
| 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 | 公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公设施、生产设备完备。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品利润不断降低、用工成本增加。  公司在管理手册和制定的《应对风险和机遇的措施》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、会议、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审.  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、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、会议等；理解客户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《相关方要求和期望评审》其中相关方：顾客的需求和期望：产品合格；订单及时交付；配合终端客户的审查；沟通渠道通畅等。  其中理解员工诉求的形式为谈心、会议等；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。  公司质量管理体系的范围是：  Q：资质范围内的电力工程设计咨询服务.  公司QMS不适用条款：8.3；理由：本公司的电力工程设计咨询服务均按顾客提供的图样进行设计咨询，不进行设计和开发活动，故暂时不适用ISO9001：2015标准的8.3条款，同时不影响我公司提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力和责任，基本合理。  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。  经现场确认，关键/确认过程：服务过程  外包过程：无 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：杨岳峰； 管代：沈文  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。 | 符合 |
| 方针 | Q5.2 | 质量方针：  “树立核心价值关;要善于学习；更要善于创造”。  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；  以顾客为关注焦点，关注顾客的需求，不断向客户提供满意的产品和服务，使公司持续发展壮大，持续改进、追求创新、持续改进、不断提高产品质量，让顾客满意。  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《岗位职责》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  （含6.1.1和6.1.2）  #确定的需应对的风险和机遇有哪些？  .策划应对风险和机遇的措施有哪些？  .如何整合并实施这些措施？  .如何评价这些措施的有效性？  .措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | 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《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，，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：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、原材料、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，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、合同履行率100%；  2、交付准时率≥98%；  3、客户满意度达≥95% 。  查《管理目标达成统计表》2020年8月-12月对目标进行考核，考核情况为：   1. 合同履约率100％； 实测：100%   2、交付准时率≥98%； 实测：100%  3、客户满意度达≥95%； 实测：96分  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、环境和职业健康安全管理体系变更时，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：暂无变更。 | 符合 |
| 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资质范围内的电力工程设计咨询服务需要。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2 | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位职责》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、发展客户，增加效益等。 | 符合 |
| 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，从顾客或外部供方收集的知识）。  --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。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与质量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：公司及综合部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1 | 对整个质量管理体系过程进行的监视和测量，主要通过内审、管理评审对生产过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，采购产品过程中主要通过查看供方提供的质检报告及对数量、外观等抽检进行控制，保留检查记录。通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问题进行改进等。 | 符合 |
| 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《内部审核实施计划》（三体系结合审核）  审核时间：2020年12月12日  目的：提供管理体系是否符合标准和公司管理体系规定，是否得到有效实施与保持的信息；  范围：ISO9001：2015、ISO14001：2015、ISO45001-2018标准所涉及的过程和部门包括：管理层、管理部、技经室、市场部。  审核组：沈文（组长）、喻静（组员）。  抽查《管理层内部审核检查表》、《市场部内部审核检查表》、《技经室内部审核检查表》、《管理部内部审核检查表》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。不符合条款涉及管理部Q7.1.5条款未按规定及时处理规整员工档案，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：公司管理体系符合标准和公司管理体系规定，得到了有效实施与保持的信息。 质量、环境、职业健康安全体系的运行基本有效。  通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 |  |
| 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12月20日  主持人：杨岳峰总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  评审输入内容：  a.本次内部审核结果及有效性。  b.与质量和环境管理体系相关的内外部因素的变化及问题 。  c顾客满意和有关相关方的反馈，相关方的需求和期望，包括合规义务的履行情况。  d.过程的绩效和产品和服务的合格情况。包括过程，产品的监视和测量的结果。  e.不合格及纠正措施。  f.外部供方的绩效。  。。。。。。。  改进的建议：加强员工的质量环境和职业健康安全管理体系标准的宣贯培训，尤其是对中层领导和内审员的培训，因为公司新建立环境与安全管理体系，加之部分内审员工作的变动，总经理提出由管理部对公司现有的中层干部和内审员进行体系标准等知识培训。  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；  相关方关注：2020年8月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：管理方针、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  不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.1;10.2;10.3；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》、《服务过程控制程序》、《纠正预防措施管理控制程序》、《持续改进程序》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。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施程序》实施纠正措施。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：杨岳峰， 陪同人员：王秋 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021.2.22上午 |
| 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 | ES:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的环境、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，产品利润不断降低、用工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、会议、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、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、会议等；理解客户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《相关方要求和期望评审》  其中相关方：顾客的需求和期望：项目合格；订单及时交付；配合终端客户的审查；沟通渠道通畅等。  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《应对风险和机遇的措施》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、会议、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、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、会议等；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是：  **EMS:**资质范围内的电力工程设计咨询服务所涉及场所的相关环境管理活动。  **OHSMS:**资质范围内的电力工程设计咨询服务所涉及场所的相关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IS045001：2018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。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | ES5.1 | 总经理：杨岳峰； 管代：沈文  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。 | 符合 |
| 方针 | ES5.2 | 环境方针：  “节能降耗，污染预防，持续改进”。  职业健康安全方针：  “预防为主，安全第一，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、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。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。  企业的环境、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 | ES5.3 | 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 | 组织在管理手册中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喻静；  告知员工：环境保护和职业健康安全是每个公司进行经营、活动和服务时都必须考虑的问题，对全体员工出具告知书。  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喻静交谈，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喻静，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。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | ES6.1 | 提供有《环境因素、危险源识别与评价控制程序》，内容包括环境因素的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素的确定、登记、清单发放及更新控制。  公司重要环境因素有以下二项：  1）潜在火灾；2）固废的排放，识别清楚、准确，评价合理。  抽查固废排放环境因素的管理措施：1）办公区废复写纸、废色带、废磁盘、废计算器、废日光灯等存放在各部门设置的有标识的盒子里，由管理部统一回收、处理；2）复印机废墨盒、废电池等由管理部统一回收、处置；3）其他不可回收利用的废弃物集中回收后，定期处置。  公司重要危险源有以下二项：   1. 火灾；2）触电。   抽查火灾重要危险源的方法控制措施：1）.对管理人员和用电操作人员定期进行消防培训，增强消防意识；2）认真执行公司《消防安全管理办法》；3）组建义务消防队；4）对配电室应配备不导电的干粉灭火器；5）消防设施、器材要定期检查、维修，确保完好、有效。  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 | ES6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境和职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理环境、安全目标、环境因素、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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 环境目标：  1.固废回收处理率100%；  2.噪声排放不超标。  职业健康安全目标：  1.火灾事故发生为O；  2.职业病发生为0。  查《目标考核表》2020年8月-12月对目标进行考核，考核情况为：  固废回收处理率100%； 实测：100%  噪声排放不超标： 实测：符合  火灾事故发生为O； 实测：0  职业病发生为0。 实测：0  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 资源 | ES7.1 | 询问总经理，企业为了实施环境和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资质范围内的电力工程设计咨询服务需要。 | 符合 |
| 沟通 | ES7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与ES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、职业健康安全方针和环境、职业健康安全目标、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、内部联络书、培训、拜访、交谈、提交报告等。  --现场查看记录并口头交流确认：公司及综合部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | E9.1.1  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，环境、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）《服务过程控制程序》  （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 |
| 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《内部审核实施计划》（三体系结合审核）  审核时间：2020年12月12日  目的：提供管理体系是否符合标准和公司管理体系规定，是否得到有效实施与保持的信息；  范围：ISO9001：2015、ISO14001：2015、ISO45001-2018标准所涉及的过程和部门包括：管理层、管理部、技经室、市场部。  审核组：沈文（组长）、喻静（组员）。  抽查《管理层内部审核检查表》、《市场部内部审核检查表》、《技经室内部审核检查表》、《管理部内部审核检查表》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。不符合条款涉及管理部Q7.1.5条款未按规定及时处理规整员工档案，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：公司管理体系符合标准和公司管理体系规定，得到了有效实施与保持的信息。 质量、环境、职业健康安全体系的运行基本有效。  通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 管理评审 | ES9.3 | 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12月20日  主持人：杨岳峰总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  评审输入内容：  a.本次内部审核结果及有效性。  b.与质量和环境管理体系相关的内外部因素的变化及问题 。  c顾客满意和有关相关方的反馈，相关方的需求和期望，包括合规义务的履行情况。  d.过程的绩效和产品和服务的合格情况。包括过程，产品的监视和测量的结果。  e.不合格及纠正措施。  f.外部供方的绩效。  。。。。。。。  改进的建议：加强员工的质量环境和职业健康安全管理体系标准的宣贯培训，尤其是对中层领导和内审员的培训，因为公司新建立环境与安全管理体系，加之部分内审员工作的变动，总经理提出由管理部对公司现有的中层干部和内审员进行体系标准等知识培训。  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；  相关方关注：2020年8月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：管理方针、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  不符合和纠正措施  持续改进 | E10.1;10.2;10.3；10.3  S10.1；10.2 | 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》、《服务过程控制程序》、《纠正预防措施管理控制程序》、《持续改进程序》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，以推动环境和职业健康安全管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施程序》实施纠正措施。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、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。 | 符合 |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，环境安全投诉，一阶段问题验证。 |  | 现场确认，公司质量、环境、职业健康安全管理体系覆盖范围： **QMS:**资质范围内的电力工程设计咨询服务。  **EMS:**资质范围内的电力工程设计咨询服务所涉及场所的相关环境管理活动。  **OHSMS:**资质范围内的电力工程设计咨询服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。 提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围，有电力行业（变电工程、送电工程）专业丙级资质，证书编号：A250008811。公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。自2020年8月以来，公司无重大服务质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品服务普遍反映较好。提供的产品服务暂无质量监督抽查情况。无重大环境和职业健康安全的问题和投诉。一阶段问题验证：一阶段审核无问题验证。 |  |

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：管理部（含财务室）， 主管领导：尹双宗、王秋， 陪同人员：沈文 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021.02.22上午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3； | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了管理部（财务部）的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的部门进行质量考核；  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）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。  6）能源消耗统计考核工作。  ……  部门职责清晰、明确。  管理部和财务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 | QES6.2 | 查见：公司有将质量、环境、职业健康安全目标分解到各个部门，管理部（财务部）的目标是：  1、质量、环境、职业健康安全目标 完成（2020.8--2020.12）  1）员工培训率100%； 实测：100%  2）火灾事故发生率为0； 实测： 0  3）固废回收处理率100% 实测：100%  抽查2020年8月-2020年12月的《2020年度质量/环境/安全目标统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。  查见公司制定的环境管理方案有：潜在火灾、固废排放的发生2个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理方案、资金预算、责任部门。  抽查：查见固体排放确定的管理方案：  1）按时向环卫机构缴纳垃圾清运费；  2）购买有盖垃圾桶/箱，分类储存固废，集中送至有资质回收组织回收。  ........  不可接受风险为：火灾、触电  查见职业健康安全针对以上不可接受风险的目标管理方案有：时间期限、具体措施、责任部门等。  1、查见抽现场实施过程中（可能）发生的火灾事故确定的管理措施要求：  1）对管理人员和用电操作人员定期进行消防培训，增强消防意识；  2）认真执行公司《消防安全管理办法》；  3）对生产经营区域应配备干粉灭火器等消防设施、器材。  4）消防设施、器材要定期检查、维修，确保完好、有效；  .........  制定的指标和管理方案基本可行。 | 符合 |
| 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（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；  b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；  c）物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音）。  经现场确认（观察、沟通调查）：  以上相关的社会因素、心理因素、物理因素等均基本满足要求。现场查见：办公、经营现场空气流通，温度适宜，照明等均满足资质范围内的电力工程设计咨询服务要求。  定期检查跟进记录不全，已和负责人沟通。 | 符合 |
| 能力 | QES7.2 | 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。  抽查人员资质持证情况：  赵纯阳： 二级注册结构工程师 证书编号：S2075101215 发证日期：2019.11.15；  许夏： 注册电气工程师（发输变电） 证书编号：DF0009441 发证日期：2019.07.17；  喻静 电力工程高级工程师 证书编号：渝职改办[2018]9号 发证日期：2018.01.09（详见人员证书扫描件）  提供有2020年度培训计划表，计划培训6次，已培训6次。  抽查培训计划和培训记录。  1、2020.07.02，质量、环境及职业健康安全管理体系标准知识培训。培训老师：外聘老师 参加培训人员：总经理和管代及管理部、技经部、市场部主管。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训，参加人员对基本了解质量、环境及职业健康安全管理体系基础知识，评价人：沈文。  2、2020.09.10，环境因素及危险源识别培训,培训老师：沈文 参加培训人员：全体工作人员。口试确认，均合格。培训效果评价：此次培训使受培训人员对环境因素及危险源的识别有了理解，基本掌握所培训内容本次培训效果明显。评价人：沈文  ......  其余培训计划均按时进行了培训。 | 符合 |
| 意识 | QES7.3 | 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。  ---经与员工王秋沟通了解，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。 | 符合 |
| 沟通 | QES7.4 | --《信息沟通程序》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：  告知员工：质量和环境管理者代表是沈文。  告知员工：职业健康安全事务代表是喻静；  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，公司在服务过程中未涉及危险化学品，对全体员工出具告知书。告知书涉及公司管理方针及在经营活动、服务过程中的相关承诺。  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喻静交谈，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喻静，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。 | 符合 |
| 文件化信息 | QES7.5 | ----有《文件与资料管理程序》，体系文件生效实施日期为2020年08月01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。根据一阶段问题清单进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件27个，另有公司制定的《固态废弃物分类处置管理制度》、《员工入职要求及岗位职责》、《质量目标分解》等文件。  · 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：暂无作废文件。  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《记录控制程序》，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《记录清单（含质量、环境安全）》，包括《合格供方评价表》、《合同评审表》、《培训计划表》、《消防安全检查记录表》等记录文件清单，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。管理部（财务部）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。见管理部（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。  所见记录反映管理部（财务部）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 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素、危险源控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  管理部（财务部）2020年8月1日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。  查见：《环境因素评价表》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）固废排放；2）火灾的发生2项，识别清楚、准确，评价合理。  查：公司《环境因素评价表》，涉及以下内容：  a.生活污水的排放；  C.电池的丢弃；  d.办公垃圾的丢放；  .......  识别基本清楚、全面。  查：管理部（财务部）及办公区域的《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：  a.废硒鼓的丢弃；  b.空调机氟里昂的泄露；  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。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《危险源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。  查见：《危险源辨别及风险评价表》，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。辨识清楚、准确，评价充分合理。  抽查见确定的火灾控制措施的策划：  1）对管理人员和用电操作人员定期进行消防培训，增强消防意识；  2）认真执行公司《消防安全管理办法》；  3）对生产经营区域应配备干粉灭火器等消防设施、器材。  4）消防设施、器材要定期检查、维修，确保完好、有效；  查见：管理部（财务部）及办公区域《危险辨识及风险评价表》  2020年08月01日发布  管理部（财务部）及办公区域共识别出包括:  办公设备发生故障，漏电导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾等危险源.  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  查见，管理部（财务部）及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：1）线路短路、吸烟引发火灾。2）电器、电线漏电伤人  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查见确定的消防管理措施：  组织员工安全教育、消防知识学习；  加强检查考核，不少于三个月进行一次；  制定安全用电使用管理规定；  每年参与公司组织的消防演练 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有《法律法规和其他要求识别与更新管理程序》，查有《适用法律法规一览表》，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、职业健康安全卫生标准等。  查见：2020年《适用的法律法规及其他要求清单》  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  劳动防护用品监督管理规定  《环境空气质量标准》  消防安全管理办法  职业健康安全管理体系要求等。  《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：  生活垃圾在办公区域集中收集后，由物业管理交环卫部门统一定期清运；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类回收。  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。现场有水、电等使用的场所，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，每月由财务部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。提供有2020年10月至12月能源支出统计表，记录显示：基本达成目标。  3）火灾预防：  张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；  组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。  ◆查见组织的职业健康安全运行控制状况：  1）意外火灾控制  建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。  2）对相关方施加影响  组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员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：《应急准备和响应控制程序》、《应急救援预案》等。  查见：应急演练记录：公司全体人员参加了2020年10月24日在公司由管理部组织的火灾消防演练。  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。  应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1 | ----有《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  程序文件规定公司每月由管理部（财务部）组织人员对公司办公场所和服务场所的环境方面、安全消防方面的工程作业固体废弃物处理、生活垃圾处理、消防器材保养和检查等进行检查，检查结论：合格、检查人：安丽娟。提供有2020年9月至2020年12月份办公区域的安全环境检查月报记录。  ◆查公司消防器材安全运行检查记录表  文件规定公司每月由管理部（财务部）组织人员对公司办公场所和服务场所灭火器进行检查，检查内容涉及：灭火器的外观、有效期、标志等是否完好。检查结论：合格、检查人：安丽娟。提供有2020年10月至2020年12月份的灭火器点检记录表。  ◆ 提供有从业人员预防性健康检查合格证  姓名 体检日期 检查机构 结论  王秋 2020.10.11 重庆大健康健康体检管理有限公司江北体检站 合格  陈俊秋 2020.10.11 重庆大健康健康体检管理有限公司江北体检站 合格  ...... | 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。管理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。  查由管理部（财务部）组织各部门2020年10月12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  评价人：沈文  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | QE10.2;10.3；S10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》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。  抽见《纠正预防措施处理单》  不合格情况：2020年8月10日查特殊过程确认记录，不能提供对该过程进行了确认的证据  原因：对质量管理体系标准理解不够，未能对记录予以妥善保管。  纠正预防措施：重新对该过程进行确认并保存好相关记录，对相关人员进行标准的培训  验证：按上述措施实施并验证有效  验证人：沈文  2020年8月10日  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。 | 符合 |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2020年下半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、体检、劳保用品等共计10000元左右。 |  |

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：市场部 主管领导：汤星星， 陪同人员：黎兰 | 判定 |
| 审核员：张心 ， 审核时间：2021.2.22下午-2.23上午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，市场部的岗位职责和权限如下：  a）负责同客户进行质量相关的沟通；  b）负责客户订单的评价、报价及回复工作；  c）负责客户订单信息的下达各部门；  d）负责客户满意度的调查及管理工作；  j）执行本公司环境、职业健康安全管理体系运行控制及应急响活动；  k）环境、职业健康安全目标、指标的运行及参与管理；  l）负责管控仓库作好零星购物申请及零星物料管制，包括其收发物料/产品的控制;  m）负责所属区域的的环境/职业健康安全运行控制工作的管理；  .......  部门职责清晰、明确。  市场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 | 查市场部质量目标： 完成情况统计（2020年8月-12月）  1)客户满意度达≥95% 96分  2)合同履行率100%； 100%  查：2020年8-12月市场部质量目标完成情况：均能达到要求。部门负责人讲因市场部不是环境和职业健康安全的主管部门，现暂未分解环境和职业健康安全目标。  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。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《订单审查控制程序》，市场部采用上门拜访、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，介绍公司产品，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  查见《项目合同清单》，内容包括：序号、顾客名称、合同编号、产品名称、签订日期、备注。  顾客名称 合同编号 项目名称 签订日期  国网重庆开州供电公司 SGCQKXGC2000151 10KV铁巫线改造工程 2020.5.13  重庆劲科电力设计有限公司 国网重庆市电力公司酉阳供电分公司2020年第一批配网项目 2020.12.12  重庆劲科电力设计有限公司 国网重庆酉阳公司10kv四泔线太平五台区改造等工程 2021.1.26  ........  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：国网重庆开州供电公司、合同编号 ：SGCQKXGC2000151 。  签订时间:2020年5月13日  产品名称：10KV铁巫线改造工程。  评审内容：工程的勘察设计、初设及概算、施工图及预算书的编制、竣工图和合同的合法性、完整性、明确性等。  评审负责人：谢嘉慧 、尹双宗、汤星星 、喻静、杨岳峰。  评审结论：能完成该项目的勘察、设计工作，同意签订。  评审时间:2020年5月12日（合同签订前）  顾客：重庆劲科电力设计有限公司  签订时间:2021年1月26日  产品：国网重庆酉阳公司10kv四泔线太平五台区改造等工程。  评审内容：工程的勘察设计、初设及概算、施工图及预算书的编制、竣工图和合同的合法性、完整性、明确性等。  评审负责人：谢嘉慧 、尹双宗、汤星星 、喻静、杨岳峰。  评审结论：能完成该项目的勘察、设计工作，同意签订。  评审时间:2021年2月1日（合同签订前）  .......  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。 | 符合 |
| 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《采购控制程序》，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）京东 供应：办公用品及办公设备等；  3．查：供应商业绩评价表：  抽查《供方能力调查评定表》  1）供应商：京东  评价项目：质量保障能力、交付期、价格、服务及配合度。  评价结论：同意列为合格供方。  评价人：汤星星、尹双宗、王秋、沈文  评审日期 2020.8.1  4、抽查办公用品采购订货单单  1）供方：京东  下单日期：2021.2.2  品名 型号规格 数量 交期  打印纸 A4 10件 2021.2.20前  蓝图纸 880 5卷 2021.2.20前  打印纸 A3 5件 2021.2.20前  ......  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，电话给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》。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2  Q9.1.3 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查问卷表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。2020年10月发放调查表共 3份，回收调查表共3份。调查顾客有：(1)国网重庆开州供电公司、（2）国网重庆电力公司酉阳供电分公司；（3）重庆劲科电力设计有限公司。  --调查内容包括：设计项目、交货日期、服务质量和价格等  查《顾客满意度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意度为96分。  **现场查，组织不能提供对顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的证据。不符合ISO 9001:2015标准9.1.3条款：组织应分析和评价通过监视和测量获得的适当的信息和数据。** | N |

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：市场部 主管领导：汤星星， 陪同人员：王秋 | 判定 |
| 审核员： 杨珍全 ， 审核时间：2021.2.22下午-23上午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3； | 查，市场部的岗位职责和权限如下：  a）负责同客户进行质量相关的沟通；  b）负责客户订单的评价、报价及回复工作；  c）负责客户订单信息的下达各部门；  d）负责客户满意度的调查及管理工作；  j）执行本公司环境、职业健康安全管理体系运行控制及应急响活动；  k）环境、职业健康安全目标、指标的运行及参与管理；  l）负责管控仓库作好零星购物申请及零星物料管制，包括其收发物料/产品的控制;  m）负责所属区域的的环境/职业健康安全运行控制工作的管理；  .......  部门职责清晰、明确。  市场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 | 查市场部环境、职业健康安全目标： 完成情况统计（2020年8月-12月）  1)垃圾处理率100%； 实测：100%  2)火灾事故为0； 实测：未发生火灾事故  查：2020年8月-12月市场部环境、职业健康安全目标完成情况：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。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素、危险源识别、评价控制程序》，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，部门的主要工作为客户提供资质范围内的电力工程设计咨询服务所需的办公用品及办公设备的采购等工作；采购或服务交付过程中有办公固废、辅料、包装箱/袋等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，市场部经过辨识与评审形成了《环境因素、危险源识别、评价控制程序》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人、吸烟引然纸张引发火灾；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。  市场部采用打分法确定重大风险是：（1）办公设备线路损坏漏电引发触电伤人；（2）线路短路、吸烟引发火灾。  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：  相关方告知、定期检查线路；设立消防逃生通道、消防设备配备定期检查；  参与消防应急预案的制订及演练等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 沟通 | ES7.4 | 组织有管理手册中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：管理者代表是沈文及职业健康安全事务代表喻静  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；  3）组织员工学习：与安全健康、环境管理有关的法律法规，包括《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》、《危险化学品安全管理条例》、《工伤保险条例》、《高压开关设备的共用技术要求》等关于员工权益、保险等内容；  4）将劳动保护要求、安全、节能环保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。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，市场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）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  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。  查见办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《应急演练方案》  查见：消防演练实况记录：市场部相关人员参加了2020年10月24日在公司办公区由管理部组织的消防演练。  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。 | 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：技经室 主管领导：喻静、 陪同人员：尹双宗 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021.2.22-23 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3 | 查，技经室的岗位职责和权限如下：  1）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查体系的运行；  2）组织落实、监督调控服务过程各项工艺、质量、安全、成本指标等；  3）领导、管理基础设施维护，保证服务现场能够正常运行，设备处于良好状态；  4）负责产品服务过程检验的控制；  5) 负责产品出厂检验的控制；  6) 负责不合格品的控制；  8）组织对本部门环境因素识别评价、危险源辨识和风险评价、制定相应的控制措施并组织实施。  ……  技经室负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查技经室的质量、环境安全目标为： 完成情况统计（2020年8月-12月）  1）产品交付准时率≥98%； 100%  2）固体处理率100%； 100%  3）火灾事故为0； 0  查：2020年8月-2020年12月技经室目标完成情况：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、危险源识别、评价控制程序》，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，技经室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，技经室的主要工作为电力工程设计咨询。服务过程中有办公固废、各类设备不合格产生的废物等固废，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，技经室经过辨识与评审形成了《环境因素、危险源识别、评价控制程序》，包括各种类电线、排线裸露、不慎触及将会发生触电事故伤人、各终端电器产品（照明办公设备）等各类故障可能引发触电伤人、火灾事故等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  技经室采用打分法确定重大风险是：（1）触电；（2）火灾。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，触电风险控制措施有：非电工人员严禁操作电力设备，规范使用电器，使用隔离开关。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，技经室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. 各种类电线、排线裸露、不慎触及将会发生触电事故伤人； 2. 各终端电器产品（照明办公设备）等各类故障可能引发触电伤人、火灾事故；   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。  查技经室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，办公设备和产品测试设备均有接地保护。  查见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  S8.2 | 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。  技经室相关人员参加了2020年10月24日由管理部组织的消防演练。  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。 |  |
| 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：  ——办公面积200平方左右，主要为技经室和管理部门使用。  2、查《设备管理台账》主要设备包括：电脑、打印机、设计开发软件、空调、办公桌等办公设施，可以满足研发需要。  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，暂无。  目前该公司基础设施符合要求，工作环境无特殊要求，基本能满足公司运营的要求。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查，技经室主要根据客户提供的图纸、资料等进行设计咨询，配置有电子测距望远镜，用于数据核验，咨询成果通过自验和客户确认，暂未配置其它检测设备。能提供电子测距望远镜的有效校准证书 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：资质范围内的电力工程设计咨询服务。  公司产品执行标准：《配电网技术改造选型和配置原则》Q/GDW 741 2012、《配电自动化系统验收技术规范》Q/GDW 567-2010、《配电网施工检修工艺规范》Q/GDW 742- 2012、《分布式电源接入配电网系统测试及验收规程》Q/GDW 11073 -2013、《低压综合配电箱选型技术原则和检测技术规范》Q/GDW 11221 2014和合同协议等。  技经室负责产品实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定产品和生产的要求；《配电网技术改造选型和配置原则》Q/GDW 741 2012、《配电自动化系统验收技术规范》Q/GDW 567-2010、《配电网施工检修工艺规范》Q/GDW 742- 2012、《分布式电源接入配电网系统测试及验收规程》Q/GDW 11073 -2013、《低压综合配电箱选型技术原则和检测技术规范》Q/GDW 11221 2014等标准、《合同》。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验规范、作业指导文件  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；---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。  ----外包过程：无；  ----关键/确认过程的识别：服务过程；  -----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计开发 | Q8.3 | 本公司的电力工程设计咨询服务均按顾客提供的图样进行设计咨询，不进行设计和开发活动，故暂时不适用ISO9001：2015标准的8.3条款，同时不影响我公司提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力和责任。 |  |
| 生产和服务提供的控制/产品监视和测量 | Q8.5.1  Q8.6 | 查，电力工程设计咨询服务运行情况，公司的电力工程电力设计咨询主要是根据客户需求，进行项目可行性设计咨询，为后续立项提供可行性分析报告。  查，设计咨询服务流程图：  客户招标－参与投标中标－项目可行性研究－可行性报告编制－客户审批——交付。  执行作业依据：  《配电网技术改造选型和配置原则》Q/GDW 741 2012、《配电自动化系统验收技术规范》Q/GDW 567-2010、《配电网施工检修工艺规范》Q/GDW 742- 2012、《分布式电源接入配电网系统测试及验收规程》Q/GDW 11073 -2013、《低压综合配电箱选型技术原则和检测技术规范》Q/GDW 11221 2014等。  抽已完成咨询项目：重庆市城口县2021年农村电网巩固提升10kV及以下项目，项目介绍：项目业主：国网重庆市电力公司，建设地址：城口县2021年农村电网巩固提升10kV及以下项目位于重庆市城口县巴山镇、北屛乡、城区、东安镇、高观镇、高望镇、高燕镇、河鱼乡、厚坪乡、鸡鸣乡、龙田乡、庙坝镇、明通镇、明中乡、农田乡、坪坝镇、双河乡、修齐镇、沿河乡、钟停乡、周溪乡等21个乡镇及街道。总投资7000万元，项目总数152个,其中：10千伏配电台区新建及改造项目152个，涉及变压器83台，总容量9900千伏安：增容配变变压器67台，容量7900千伏安；新增配变变压器16台，容量2000千伏安。改造10千伏架空线路3.962公里，新建10千伏线路及10千伏T接点至配电变压器架空导线24.365公里。改造0.4/0.22千伏架空线路374.323公里；  本项目方案编制依据：1）国家能源局综合司关于印发《农村电网改造升级项目可行性研究报告编制和审查指南》的通知（国能综新能[2014]617号）；2）《新一轮农村电网改造升级技术原则（国能新能〔2016〕73号）》；3）《新一轮农村电网改造升级项目管理办法》中规定的“农网改造升级县级规划(规划期5年)；4）国家能源局西南西北地区农网改造升级工作会议情况；5）《投资项目可行性研究指南（试用版）》（国家计委计办投资[2002]15号）；6）建筑、结构、环保、节能灯相关设计规范和标准；7）国家及地方其它有关政策、法规；8）项目业主提供的其他资料。  抽，项目咨询资料  一、工程方案：  内容：1、技术原则：国家、行业、公司制定的技术标准及规范，引用文件的最新版本（包括所有的修改版）适用于本标准。主要包括：  1) GB 12325电能质量供电电压允许偏差  2) GB 50052 供配电系统设计规范  3) GB 50054 低压配电设计规范  4）GB/T 12326 电能质量 电压波动和闪变  等  2、设计范围  1）10kV线路新建（改造）工程设计范围为10kV线路起点至配电变压器。  2）10kV新建（改造）配电变压器工程设计范围为变压器台架及附属设施。  3）0.4kV线路新建（改造）设计范围为配电变压器至用户端计量表（不含）。  3、设计方案：工程概况；本工程拟设置的建筑电气系统（本工程新建配变全部采用柱上式安装方式，不涉及使用变电所、配电室等房屋内建设设施。柱上变台配 JP 柜形式，台区应具备防雷、过流保护、无功补偿、剩余电流动作保护、计量、测量等功能）；  4、主要设备材料选型：  1)柱上式变压器  型号：符合设计要求节能变压器  额定电压：10±5（2x2.5）%/0.4kV  容量：400kVA、200kVA、100kVA  阻抗电压：3%  冷却方式：自冷却  2）低压综合配电箱  型号：JP柜，根据接地系统配备塑壳断路器或具备剩余电流保护功能的塑壳断路器，并按变压器容量30%配置无功补偿。  3）避雷器  型号：交流避雷器  额定电压：50kV  持续运行电压：17kV  标称放电电流：5kA  ………………  二、招标方案  城口供电分公司按照《国家电网公司招标活动管理办法》、《国家电网公司招标活动管理细则》等招标采购制度实行国网总部和市公司两级集中采购。设计、施工、监理达到法定招标限额的，采用公开招标方式确定服务商；未达到法定招标限额的，采用非招标方式确定服务商。其中10千伏及以下项目监理根据国家能源局农网改造升级管理办法，合并打捆后采用公开招标方式确定服务商。工程物资实行国网市电力公司集中招标采购，协议库存的方式。  三、工程投资估算  本次所涉及农网改造项目，项目数量152个，静态资金7000万元，动态投资6566万元，其中建筑工程费0万元，设备购置费517.91万元，安装工程费5124.16万元，其他费用937.33万元（其中建设场地征用及清理费67万元，设计费297.98万元、监理费150.75万元，基本预备费67万元）,建设期贷款利息120.6万元。详见下表  金额单位：万元   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 工程或费用类别 | 10kV及以下工程估算 | 占动态投资比例% | 备注 | | 一 | 建筑工程费 | 0 | 0.00% |  | | 二 | 设备购置费 | 506.8 | 7.24% |  | | 三 | 安装工程费 | 5371.1 | 76.48% |  | | 四 | 其他费用 | 996.1 | 14.23% |  | | 1 | 其中：建设场地征用及清理费 | 70 | 1.00% |  | | 2 | 其中：项目建设管理费 | 285.6 | 4.08% |  | | 2.1 | 其中：监理费 | 151.2 | 2.16% |  | | 3 | 其中：项目技术服务费 | 407.4 | 5.82% |  | | 3.1 | 其中：设计费 | 303.8 | 4.34% |  | | 4 | 其中：基本预备费 | 70 | 1% |  | | 五 | 工程静态投资 | 6874 | 98.2% |  | | 六 | 建设期贷款利息 | 126 | 1.8% |  | | 七 | 工程动态投资 | 7000 | 100% |  |   四、重庆城口10kV河岸3#配变台区改造工程改造前地理接线图  另查咨询过程监控，主要对成果进行校审，提供有《产品校审单》  内容：工程方案，  质量等级：合格品  审核人：万佑华  时间：2020年8月19日  内容：工程预算，  质量等级：合格品  审核人：万佑华  时间：2020年10月12日  查咨询成品：  提供有《重庆市城口县2021年农村电网巩固提升10kV及以下项目可行性研究报告》  内容包括：总论、项目建设背景及必要性、电力系统概况、工程方案等十一章。  编制：杨溢 校核：李远 审核：尹双宗 批准：沈文  编制时间：2020年12月  查成果评价，采取会议的方式评审，提供有《国网重庆城口供电公司2021年农网改造升级工程可行性研究报告复审纪要》  时间：2020年12月5日  复审纪要如下：   1. 复审后总体建设规模   10千伏配电台区新建及改造项目152个，涉及变压器83台，总容量9900千伏安：增容配变变压器67台，容量7900千伏安；新增配变变压器16台，容量2000千伏安。改造10千伏架空线路3.962公里，新建10千伏线路及10千伏T接点至配电变压器架空导线24.365公里。改造0.4/0.22千伏架空线路374.323公里；   1. 咨询单位问题修改情况   《重庆市城口县2020年农网改造升级工程项目可行性研究报告》咨询单位已提出的各项主要问题，现已全部按要求进行修改，具体修改情况见附表2。   1. 复审后项目实施效果情况   1.指标提升情况  项目实施后，实施范围内农村户均配变容量由1.92kVA提升至2.15kVA，农网供电可靠率由98.3%提升至99.78%，农网综合电压合格率由98.2%提升至99.87%，农网综合线损率由7%降低至5%，低压线路绝缘化率由22.58%提升至31%，农网配变台区平均供电半径由1.05米缩短至0.98米，解决末端低电压台区36个，改善供电质量64个，解决供电能力不足问题37个，消除安全隐患15个。  改造后10kV线路，完善了10kV网架，提高了供电可靠性，能够满足地区负荷继续发展的需求 ；  改造后台区对重、过载配电变压器减负，通过对现有配电台区供电范围进行合理分区和负荷调整，进行新增配变布点，供电合理半径得到解决，范围内不存在低电压和潜在低电压问题。  参会人员名单  国网重庆城口分公司运检部：王兴文、李垚、 朱令  可研编制人员：杨益  该项目的咨询服务按策划执行，得到客户认可。    另查，国网重庆开州10kV铁巫线改造工程的咨询项目资料，完成时间2020年5月，资料完善，  服务和监视过程基本能满足要求。 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 查，公司制定了标识管理标准，公司质量体系对监理过程中产品、状态进行了规定，标识的方法采用标识、记录等。能起到标识及追溯性。  对于现场的异常情况，公司规定了异常标识的要求，比如：不符合、暂停使用、警戒线等。  标识基本符合要求 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同和服务现场顾客设施设备和货物，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失、损坏时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。  负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损坏情况； |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 公司对产品防护措施：抽样、检查过程均采取了保护措施，在日常检查中对防护进行了检查。  对服务过程中形成的文件、记录等成果进行归档、保存，能起到有效防护。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:  a）法律法规要求；  b）与服务相关的潜在不期望的后果；  c）其服务的性质、用途；  d）顾客要求；  e）顾客反馈。  此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后服务等。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。经查：体系运行至今，暂无服务提供的更改情形。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | ——编制了《不合格品控制程序》，规定了不合格服务的种类，分轻度、一般、严重不合格；规定了对不合格的判定、标识、隔离和记录，以及对不合格的评审的程序。  ——提供：《成品校审单》：时间：2020年8月25日  校审意见：工程方案中无线路最大电流或最大负载率数据，无法判定选用导线是否合适。  执行情况：修改  查整改证据，已修改到位，整改措施基本符合要求。另外，其他方面发现的不合格情况，均按要求进行处理。 |  |

说明：不符合标注N