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/陪同人员：辛远 | 判定 |
| 审核员：李蒙生 审核时间：2021.3.8 |
| 审核条款：ES 4.1/4.3/4.4/5.2/6.2/7.1/9.3Q4.1/4.3/4.4/5.2/ 6.1/6.2/7.1/9.3 |
| 企业资质 |  | 沟通人员：（管代）王霞营业执照：北京博识乐业人力资源有限公司统一社会信用代码： 91110113772553457K成立日期：2005年04月7日 法人代表王莹，公司注册资本200万元。注册地址：北京市大兴区黄村镇富强路北侧2幢2层2-5号201。组织机构：管理层、综合部、业务部查到了企业的营业执照，经营范围包括了认证范围内产品。提供有劳务派遣经营许可证，编号：（京）21910许可经营事项：劳务派遣，有效期限：2020年3月7日至2023年3月6日，发证机关：北京市顺义区人力资源和社会保障局，发证日期：2020年3月6日提供有人力资源服务许可证，编号：1101132005035服务范围：为劳动者介绍用人单位、为用人单位推荐劳动者，为用人单位和个人提供职业介绍信息、根据国家有关规定从互联网人力资源信息服务；组织开展现场招聘会；展开网络招聘。发证机关：北京市顺义区人力资源和社会保障局。发证日期：2019年3月12日，有效期限：2024年3月11日。 |  |
| 组织及其环境 | QES4.1 | 经公司总经理介绍，公司管理层在管理公司时，明确了公司的目标及战略方向，考虑与公司的目标、战略方向及质量/环境/职业健康安全管理体系实现预期结果有影响的各种内、外部因素，并对内外部因素的相关信息进行监视和评审，以便适时做出调整，使之更加适用于公司的实际情况。公司的内外部环境因素为：宏观环境、行业壁垒、竞争对手、替代品、供应商、经销商、战略环境、责任环境、协调环境、人才环境、内控环境、激励环境等。提供有《内外部环境因素分析报告》，编制：张晓红，审批：辛远，日期：2020年7月10日。报告中对公司的内外部环境因素的现状进行了描述，并进行基本分析，确定了影响程度。分析总结如下：公司现在处在一个动态的，较复杂的、变化的环境中，内部的结构与机制与外部环境不能非常完美的结合，导致公司的大量优质资源无法发挥作用，所以，需要对组织结构与主要工作流程做一些变革，对不同的职能、流程采取不同的管理方法。 |  |
| 管理体系范围 | QES4.3 | 公司的管理体系范围：Q：许可范围内劳务派遣、人力资源服务；许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）E：许可范围内劳务派遣、人力资源服务；许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）所涉及场所的相关环境管理活动O：许可范围内劳务派遣、人力资源服务；许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动不适用条款：GB/T 19001-2016 8.3条款。不适用理由：许可范围内劳务派遣、人力资源服务；许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）不涉及产品设计开发，故删除8.3条款，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意度也不会产生影响。经确认公司无外包过程。组织将质量/环境/职业健康安全管理体系范围形成文件，并通过文件发放方式在公司内部进行传递；在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。上述范围与企业目前经营范围相一致。体系自运行以来范围没有变化。 |  |
| 管理体系及其过程 | QES4.4 | 1.本公司按照GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015《质量管理体系 要求》、GB/T24001-2016 idt ISO14001:2015《环境管理体系 要求及使用指南》和GB/T45001-2020idtISO45001:2018《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》标准的要求建立、实施、保持和改进质量/环境/职业健康安全管理体系，包括所需过程及其相互作用。2.公司明确规定产品及服务执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各环节控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。3.公司编制了管理手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。通过管理手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。4.公司编制各类支持性文件及记录表格等作为证明过程运行的证据。5.通过对各主要环节的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。6.通过监视、测量和分析结果以及内审，管理评审等达到持续改进的目的。目前管理体系运行正常。 |  |
| 方针 | QEO：5.2  | 公司的质量/环境/职业健康安全方针是： 守法诚信追求质量，预防污染保护环境； 关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。公司通过各种宣传方式，将管理方针宣传到本公司各层次，确保方针得到正确的理解和实施。在管理评审会议上，总经理组织对方针的持续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。当有相关方需要公司提供管理方针时，可通过公司内部进行传递获取。经查，质量、环境、职业健康安全管理方针没有变化。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 公司对组织内外的风险和机遇进行了策划。提供《风险分析及应对措施》，识别以下了风险：政策风险、资金风险、技术风险、管理风险、来自市场的风险等。对上述风险进行了评估，结论：对于以上涉及到的主要风险，一旦发生，均可能对公司的发展造成巨大损失，所以我们应时刻监视并评价相关环境因素，尽可能的规避风险或降低发生概率。拟采取措施：1、针对政策风险，公司时刻关注政策的走向，在符合政策的同时对公司进行开展运作。2、资金风险，公司建立一定得预备资金，防止一时的资金断裂对公司运行造成重大影响。3、技术风险的应对，定期进行人员培训及业绩考核，公司做到公平公正的政策，引进适者生存的模式，对于不适宜的人员先进行调岗，如不能满足要求，再进行淘汰。4、管理及市场风险的应对，加强公司团队的建设，争取公司的竞争力度，积极开拓市场业务，必要时增加公司的资质，例如进行管理体系的认证。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 公司管理层以公司的质量/环境/职业健康安全方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定公司的质量/环境/职业健康安全管理目标，为： 1）服务质量合格率100%；2）合同评审率100%；3）顾客满意率98%以上4）固体废弃物100%分类，合理处理；5）环境污染事故发生率为零6）各类重伤以上事故发生率为零； 7）火灾事故发生率为零。组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标。提供有《质量目标分解规定》查见《环境管理方案》和《安全管理方案》，制定措施有效，基本符合要求。查见《目标完成情况统计表》， 要求每三个月考核一次，2020.7-9月和2020.10-12月已完成，符合要求。 |  |
| 资源提供 | QES7.1 | 公司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。a. 人力资源：职工队伍相对稳定，均在企业工作5年以上，实践经验丰富；b. 基础设施：办公室、办公电脑、打印机、空调等办公设备；c. 工作环境：办公区域布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好；d. 资金支持：注册资金200万元。公司目前的基础设施，能够满足当前三体系的要求。公司将依据经营发展的需要，会不断补充与增加。 |  |
| 管理评审 | QES9.3 | 查看《管理评审控制程序》，规定一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。公司2020.11.30日进行了管理评审。查看“2020年管理评审计划”，由辛远批准；内容包括；评审目的、评审时间、参加部门人员、评审输入内容等。评审内容：a)报告内部审核的情况；b)顾客的反馈，包括满意程度的测量结果等；c)方针贯彻落实及质量/环境/职业健康安全目标完成情况； d)对日常发现的不合格项采取的纠正和预防措施的实施情况；e)环境体系运行评价总结；f)职业健康安全管理体系运行评价总结；g)劳务派遣服务过程和体系改进的建议； k)会议讨论情况；h)总经理作会议总结。 提供有管理评审会议记录、签到记录、各部门输入材料。提供有《管理评审报告》，对质量/环境/安全方针目标、质量/环境/安全管理体系、内审核纠正措施、顾客反馈意见、提供服务的符合性、资源的提供等做出了评价。管理评审的决定：A．组织员工对某些重要条款进行学习，如：7.5.3文件化信息的控制；B．建设网站，增强公司市场的推广能力。C. 管理体系运行稳定、适宜、具备第三方机构认证条件，可以申请认证。提出了如下改进措施:组织员工对某些重要条款进行学习，如：7.5.3文件化信息的控制；建设网站，增强公司市场的推广能力；查见《（管评）纠正/预防措施表》及《培训记录》，培训已完成。网站建设正在实施中。管理评审的策划及实施符合要求。 |  |
| 是否具备二阶段审核结论第二阶段重要审核点等相关内容 |  | 通过一阶段对受审核方的管理、服务及巡视和观察，对管理体系绩效要求有重大影响的过程、活动、场所和现场运行进行观察、巡视及总体性评价，组织具备二阶段审核条件，可进行二阶段审核。二阶段重点审核：Q：许可范围内劳务派遣、人力资源服务；许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）E：许可范围内劳务派遣、人力资源服务；许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）所涉及场所的相关环境管理活动O：许可范围内劳务派遣、人力资源服务；许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动重点审核部门：综合部、业务部重点审核过程：环境因素识别、风险识别评价、运行过程、监视和测量、不符合控制、合规性评价等。重点审核场所：服务场所、办公场所。审核时间：2021年03月09日 下午至 2021年03月11日 上午 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：综合部 主管领导/陪同人员：张晓红 | 判定 |
| 审核员：李蒙生 审核时间：2021.3.8 |
| 审核条款：ES：5.3/ 6.1/6.2/7.5/8.1/8.2/9.2Q： 5.3/6.2/7.5/8.2/9.2/9.1.2 |
| 岗位、职责和权限 | QES5.3 | 部门负责人：张晓红，询问其主要职责：主持综合部经理工作；协助管理者代表组建公司的 环境/职业健康安全管理体系，并协助维持体系的运行和持续改进；负责《管理手册》、《程序文件》等质量管理体系文件的标识、编号、发放、回收、处置等控制管理；组织负责公司内审工作；负责质量管理体系组织设计与人员配置情况；文件管理与档案管理情况；做好人员的培训计划，组织公司内部员工的培训工作；公司行政会议的记录、催办、落实；负责公司 环境/职业健康安全管理体系文件及档案的管理；策划和实施环境/职业健康安全管理体系；公司合同、营业证照、税务登记证及所获得的各种证书的管理；负责公司各种资质及公司产品认证的申报；对公司人员进行环境/职业健康安全管理体系相关条款的培训。使公司运行符合环境/职业健康安全标准的要求；负责公司的采购，库存管理，收、发货工作；合格供方的评定工作；负责本部门环境因素、危险源的识别和评价，并确定重要环境因素、危险源；贯彻落实GB/T19001-2008标准、GB/T24001-2004标准、GB/T45001-2020/ISO45001:2018标准，作好质量、环境、职业安全健康管理体系的执行工作。职责明确，回答基本正确，沟通顺畅。 |  |
| 风险和机遇的措施 | ES6.1 | 编制并执行《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识与风险评价管理程序》、《法律法规和其它要求控制程序》，对组织内外的风险和机遇进行了策划。提供有综合部《环境因素辨识与评价表》，辨识的办公服务活动环境因素有：电磁辐射、电消耗、噪声污染、光污染、废旧墨盒处理、臭氧挥发、废旧硒鼓处理、废色带处理、废灯管处理、氟利昂泄露、噪声污染、废纸处理、废水排放、不可回收废弃物、意外火灾等。对识别的环境因素从影响范围、影响程度、发生频率、社区关注度、影响周期、法规符合性等方面进行了评价。提供有：《重要环境因素清单》，重要环境因素：潜在火灾事故发生、固体废弃物处理；确定了重要环境因素的环境影响、管理方式、适用的法律法规等。提供有综合部《危险源辩识与评价表》，辨识的办公/生活区等场所潜在危害因素有：电器使用、线路老化、饮水机开水烫伤、电脑使用、女工“四期”劳动、强行加班、暑天工作、地面光滑易摔倒、易燃办公用品、线路过载短路、灭火器过期或未及时更换、无紧急疏散标志、接触新冠肺炎病人等；明确了风险可能导致的事故，主要有：触电、着火、开水烫伤、电磁辐射、视力疲劳、高空坠落、侵犯女工权益、中暑、人员跌伤、潜在火灾、感染疾病、人员受伤等，对风险进行了登记评定，确定了需采取的控制措施。提供有《不可接受风险清单》，重大危险源为：触电、潜在火灾、爆炸；活动地点为：办公区、服务场所；可能导致的事故为：人员伤亡、财产损失、环境破坏；管理方式为：运行控制，应急预案，制定管理方案等。编制并执行《法律、法规及其他要求控制程序》，提供有《环境法律法规清单》，包含环境保护法、固体废物污染环境防治法、城市生活垃圾管理办法、大气污染防治法、水污染防治法、环境影响评价法、环境噪声污染防治法、生活垃圾管理条例、可再生能源法等法律法规；《安全法律法规》，包含：劳动合同法、职业病防治法、机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定、消防法、工伤保险条例、安全评价通则、企业职工伤亡事故分类、企业职工患病或非因工负伤医疗期规定 、女职工劳动保护特别规定、关于印发新型冠状病毒肺炎诊疗方案（试行第六版）的通知及解读等。上述法律法规均通过网络及时查询，确保最新版本。公司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。 |  |
| 目标、指标管理方案 | QES6.2  | 综合部管理目标：1、 采购产品合格率100%2、员工培训按时完成率100%。3、顾客满意率96%以上。4环境污染事故为零。5火灾事故发生率为零。查见《目标完成情况统计表》， 要求每三个月考核一次，综合部管理目标2020.7-9月和2020.10-12月已完成，符合要求公司建立由《环境管理方案》、《职业健康安全管理方案》环境目标指标：1.火灾事故为0。。实施方案及措施：公司综合部负责设备的配备、采购与管理。综合部要求配备合理数量的灭火器并确保其有效性。综合部每月对各部门区域的灭火器进行检查，发现损坏及时要求更换或自行更换。综合部每季度安全工作检查时，对灭火器进行检查，发现损坏及时更换。各部门负责及时清理办公区域内的可燃物。综合部负责监督此管理方案的落实。方案实施时间：2020.7.10责任部门：综合部，协助部门/人员：各部门资金投入：以实际发生为准。2.固体废弃物100%分类，并得到有效处置。实施方案及措施：易综合部负责于2020年7月份制定《固体废弃物管理规定》，并报经总经理批准后实施。 公司各部门严格按照《固体废弃物管理规定》的要求，对固体废弃物进行合理分类，并设置垃圾桶分类。公司按相关的要求，定期将不能回收利用的废弃物交甲方进行收集处理。综合部、业务部及其它部门中产生的各种废弃物应督促外包方放置到指定位置，得到妥善处置，并定期进行检查。方案实施时间：2020.7.10责任部门：各部门，协助部门/人员：各部门人员资金投入：以实际发生为准职业健康安全目标指标：1.无触电伤人事故。控制措施：1、各类服务现场活动应与内、外电线保持安全距离，达不到规范规定的最小安全距离时，必须采用可靠的防护和监护措施。2、临时用电配电线必须按规范架设整齐，架空线路必须采用绝缘导线，不得采用塑胶软线。起止时间：每年一次预算费用：500元责任部门：综合部业务部2.无火灾事故发生。控制措施：1、易燃易爆物品必须有严格的防火措施，确定防火负责人，配备灭火器材，加强巡查。2、服务材料的存放、使用必须符合防火要求。3、办公区域的用电要符合防火规定。4、制定消防预案，成立应急小组处理突发事件。5、定期对电线、电缆电气设施进行检修。起止时间：每年一次预算费用：1000元责任部门：综合部业务部3.安全宣传教育。控制措施：定期进行安全教育培训起止时间：每年一次预算费用：1000元责任部门：综合部业务部制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 文件化信息 | QES7.5 | ■受审核方建立的管理体系文件包括：1.管理手册，文件编号：BSLY-SC-A/0-2020，版本：A/0，2020年7月10日发布，2020年7月10日实施2.程序文件，文件编号：BSLY -CX -A/0-2020 ，2020年7月10日发布，2020年7月10日实施，内含23个文件，包括标准要求的形成文件的信息3管理制度，包括：质量管理制度、环境管理制度、安全管理制度、销售管理制度、售后服务管理制度、销售过程检验规范、安全消防制度、进货检验规范、任职条件、部门职责等。4.体系运行所需要的记录■编制了《成文信息控制程序》用于对体系文件管理，符合标准要求。查看《文件发放/回收记录》，内容包括：序号、文件名称，分发号，状态、领用部门、领用人、回收部门、领用人、时间、回收处置等内容。记录较为清晰。经询问，管理手册、程序文件、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。查《受控文件清单》，内容包含：文件名称、文件编号、纳入使用时间、备注等。管理部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。查见《外来文件清单》，文件包含：中华人民共和物权法、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、中华人民共和国专利法、中华人民共和国商标法、中华人民共和国广告法、中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国计量法实施细则、中华人民共和国标准化法实施条例、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国行政处罚法、中华人民共和国价格法、质量管理体系 要求、T/XNHRSIA 002-2018 劳务派遣服务标准、DB13/T 3008.12-2018 人力资源服务规范 第12部分：劳务派遣等。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、名称、编号、使用部门、保存期等。共登记有受控文件清单、文件发放（回收）记录、文件更改通知单、外来文件清单、文件销毁申请表、特殊过程检验记录、顾客满意度调查表、纠正措施和预防措施要求表、环境因素识别评价表、重要环境因素清单、环境法律法规清单、职业健康安全管理方案、安全法律法规清单、应急预案、应急演练和评价记录、安全运行监测检查记录等记录。保存期限分别为1年和3年。各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，管理部定期对其进行检查，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，由管理部组织进行。 |  |
| **运行控制** | ES8.1 | 本部门执行《基础设施和过程运行环境程序》、《能源资源控制程序》、《职工健康管理程序》、《废弃物管理程序》等。负责公司环境和职业健康安全日常运行的管理和控制，负责组织有毒有害作业场所的职业卫生监测，组织公司环境和职业健康安全管理方案的管理和控制，并组织实施和监督检查，考核各项环保指标和管理方案完成情况。综合部依据公司环境健康指标，制定公司环境、安全目标，并对目标进行分解，定期组织进行完成情况考核。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；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。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；日常固体废弃物进行分类、定期进行处置，做好记录。对每月公司用电量进行统计登记，以进行控制。驾驶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。管理部每月对办公区域进行检查，提供有《办公区环境检查记录》2020.5-2021.2。检查内容为：目标指标管理方案及措施是否落实；现场扬尘、污水、固废排放是否符合程序规定；危险品、易燃易爆物品贮存、使用、处置是否符合程序规定；水、电、气和原材料消耗是否在控制范围，有无跑冒滴漏现象；消防设施是否完好，通道是否畅通；电器设施是否完好，日常操作是否符合程序规定，有无安全隐患；要害部位防范措施是否有效，有无安全隐患；人员资格审查是否到位；应急预案是否培训，措施及设施是否准备到位；各项文件、记录是否保存完整，标识清晰，易于查找。公司为员工缴纳社保，并定期组织体检，发放劳保用品。公司对相关方施加环境及职业健康安全的影响，为相关方发放《相关方告知书》、《信息沟通函》，传达公司一体化管理方针、环境目标指标、重大环境影响及控制要求。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查策划有《应急准备和响应管理程序》，编制有《火灾应急处理预案》。提供有“应急演练记录”。——演练时间：2020年12月24日；——演练组织部门：综合部；参加单位：综合部、业务部——演练过程描述：1、电线老化引起火灾；2、模拟烧伤处置；3、演习火灾，组织演习灭火及逃生；4、易燃品引起火灾。——应急能力评价：公司制定的应急措施有效，故障顺利被排除。烧伤得到正确的处置。人员能及时疏散。灭火方法正确有效。演习过程表明，应急预案中设定的方法可以控制应急情况下的环境污染，将人身伤亡可能降到最低。管理者代表：王霞  |  |
| 内部审核 | QES9.2 | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：根据拟审核的活动和区域的状况和重要程度及以往审核的结果，由管理者代表负责策划各部门全年审核方案，编制《年度内审计划》，确定审核的范围、频次和方法，总经理批准。每年内审至少一次，间隔时间为12个月，并要求覆盖本企业管理体系的所有要求。在特殊情况下，由管理者代表及时组织进行内部审核提供了《2020年内审日程安排》，计划内容有：审核目的：检查质量/环境/安全管理体系运行的符合性、有效性、确定满足审核准则的程度。审核范围：质量手册覆盖的所有部门及过程；审核依据：依据GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015、GB/T24001-2016 idt ISO14001:2015、ISO45001：2018 质量/环境/安全管理体系要求标准、管理手册、程序文件、相关适用的法律、法规、国家标准等。审核时间：2020年11月20日。审核组成员：组长：王霞；审核员：张晓红提供有内审首、末次会议签到表。提供有各部门内审检查表，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配一致，覆盖条款全面，内审员未审核所属部门。提供《内部审核报告》，包括审核目的、审核日期、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容。对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进。审核结论： 综合来看，这次内审是比较成功的审核，同时也发现我公司的质量/环境/安全管理体系运行基本是正常的、有效的，已具备（依据ISO9001：2015、ISO14001：2015、GB/T45001-2020/ISO45001:2018）申请第三方监督认证的条件。提供了《内审不合格报告》1份，不合格事实描述：审核发现,综合部未按照要求对外来文件清单中法律法规进行及时更新；不符合标准条款：GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015标准7.5.3条款。不符合标准条款内容：成文信息的控制。提供《实施纠正措施记录》，时间：2020.11.20；纠正措施：1、对综合管理部的相关人员GB/T19001-2015标准7.5.3条款进行培训。防止以后类似情况的再次发生。2、对相关法律法规条款进行更新登记。实施结果：已按纠正措施实施。验证人：王霞 日期：2020.11.22 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 综合部收集有关顾客对公司服务满意和/或不满意的信息，作为质量/环境/职业健康安全管理体系实施业绩的一种测量手段；公司《顾客满意程度测量程序》规定收集并分析这些信息的方法。抽查“北京市环清环卫设施维修服务中心满意度调查表”，调查主要内容：服务质量、价格、交货期、支持服务、售后服务等方面的满意程度等，各项得分总分值得最终结果。对顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率98%。抽查“世园置业（北京）有限责任公司满意度调查表”，调查主要内容：服务质量、价格、交货期、支持服务、售后服务等方面的满意程度等，各项得分总分值得最终结果。对顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率98%。 |  |
| 是否具备二阶段审核结论第二阶段重要审核点等相关内容 |  | 通过一阶段对受审核方的管理、服务及巡视和观察，对管理体系绩效要求有重大影响的过程、活动、场所和现场运行进行观察、巡视及总体性评价，组织具备二阶段审核条件，可进行二阶段审核。二阶段重点审核：Q：许可范围内劳务派遣、人力资源服务；许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）E：许可范围内劳务派遣、人力资源服务；许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）所涉及场所的相关环境管理活动O：许可范围内劳务派遣、人力资源服务；许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动重点审核部门：综合部、业务部重点审核过程：环境因素识别、风险识别评价、运行过程、监视和测量、不符合控制、合规性评价等。重点审核场所：服务场所、办公场所。审核时间：2021年03月09日 下午至 2021年03月11日 上午 |  |

说明：不符合标注N