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:冯展 陪同人员：姚金莲 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2021年3月25日 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境  #有影响的内、外部因素主要有哪些？  .对这些内、外部因素的相关信息进行监视和评审的情况如何？ | **Q4.1** | 公司制定有《内、外部环境风险和机遇分析表》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的质量意识比较强，服务质量在同行业中比较领先。  对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，项目利润不断降低、员工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、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。  查见《内、外部环境风险和机遇分析表》  内部环境，人力因素，目前情况：人力资源充足，不利情况：部分岗位技能弱，整改决策：加强岗位培训 | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望  #与组织质量管理体系有关的相关方有哪些？  .相关方有哪些要求？  .对相关方及其要求的监视和  评审如何？ | **Q4.2** | 公司确定的相关方有员工、银行、主管部门、供应商、客户等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；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，供应商关注的主要问题是回款时间等。  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。  查见《相关方及其期望识别清单》，其中相关方顾客的需求和期望是项目验收质量、服务、价格、交付期均能达到客户要求。  监测指标：产品交付合格率、产品交付履约、顾客满意度等。 | 符合 |
| 确定QMS范围  #质量管理体系的边界和范围。是否形成文件？是否考虑了各种内外部因素、相关方要求及其产品或服务？质量标准是否存在不适用于该范围的情况？若有,是否说明理由？若有理由,是否合理？ | **Q4.3** | 公司申请的质量管理体系的范围为:许可范围内的劳务派遣  ---不适用条款：8.3  公司许可范围内的劳务派遣不涉及设计和开发，因此ISO9001:2015标准条款8.3设计和开发条款不适用；删减8.3条款不影响公司提供满足顾客和适用法律法规要求的产品的能力和责任的要求。  注册地址：成都市青羊区贝森北路5号1栋11层1103号  生产/经营地址：成都市双流区西航港街道成白路社区9号  经识别，组织依据ISO9001：2015版标准的要求建立、实施、维护质量管理体系，符合标准要求。 | 符合 |
| QMS及其过程  #是否按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系？所需的过程包括哪些？是否形成必要的文件化信息以支持过程运行？是否必要的文件化信息作为运行证据？ | **Q4.4** | 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，策划管理手册、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，关键过程、特殊过程：服务过程，外包过程：无。 | 符合 |
| 领导作用和承诺  #最高管理者通过哪些活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺？  以顾客为关注焦点  #最高管理者通过哪些活动证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺？ | **Q5.1** | 总经理：冯展 管理者代表：姚金莲  公司总经理承诺建立、实施、保持和改进QMS，并对QMS的有效性负责。并组织落实其管理职责内的各项工作。  最高管理者组织公司相关人员并制定了质量方针和质量目标，并与组织环境相一致，与组织的战略方向一致。  根据总经理的谈话沟通，组织的质量管理体系要求已渐渐融入组织的业务过程中。  组织已使用过程方法和基于风险的思维进行体系的运行。  最高管理者针对体系的运行，提供了所需的资源。  向全公司强调遵守法律法规、质量管理、符合质量管理体系的要求及达到顾客满意的重要性。  形成制度化，把质量目标进行层层分解落实到各部门，规定了定期检查落实的情况。  不断强调负责人制度，并制定了各部门负责人的职责、权限，并在全公司宣贯。  基本符合要求。  公司从采购、项目实施、售后服务各个环节注重培养员工顾客满意的意识，领导对顾客满意比较关注，认识到没有顾客就没有公司的市场。  公司在各个方面努力提高顾客满意率。注重服务和企业形象。努力寻求顾客满意。 | 符合 |
| 方针（含制定/沟通） | **Q5.2** | 公司的质量方针是：  “ 信誉赢客户，服务创效益”  公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，基本能为质量目标的制定提供框架，基本符合要求。  主要通过日常工作会议、口头交流等将质量方针的要求向全员传达和灌输，确保员工增强顾客满意和服务意识。 |  |
| 岗位/职责/权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **Q5.3** | 公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在管理手册中确定了公司组织机构图，策划：管理层、销售部、行政人事部及项目部等部门，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，质量体系负责人由：姚金莲 负责，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。  公司策划有《风险和机遇的应对措施》，考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇包括：人力资源风险、设备风险管理、采购风险控制、策划能力风险控制、公共设施风险控制及短交期风险控制以及其他风险控制。  组织发生变更时能保持体系的正常运行和完整性； | 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：及时关注公司市场的情况，收集信息及时调整，保持公司的竞争力。  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 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **Q6.2** | 公司的质量目标为： 时间：2020年8月-2021年2月   1. 服务检查合格率≥90% 实测：100% 2. 顾客满意度≥90分 实测：93   公司的上述质量目标与公司的质量方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容，可以测量。  经核查，公司已将质量目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量目标，基本能结合各部门工作实际，符合要求。提供有公司及各部门质量目标分析统计报告，实施情况具体见各部门审核记录。  公司建立的文件化的质量管理体系基本保持未变，保持了质量管理体系的完整性、一致性，持续满足了质量管理体系的要求。 | 符合 |
| 变更的策划 | **Q6.3** | 查，公司的质量管理体系要求：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。  经查：公司管理体系暂无变更。 | 符合 |
| 资源总则 | **Q7.1.1** | 查问总经理，公司运行质量管理体系在策划资源需求。  在提供资源方面充分考虑了内部资源的实际情况，存在的不足将通过从外部引进相应的人力、硬件等资源进行补充。 | 符合 |
| 人员 | **Q7.1.2** | 查见：公司编制《员工岗位职责和权限》对各岗位人员的技能岗位职责、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：《员工岗位职责和权限》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市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证产品质量和服务质量前提下、发展客户，增加效益等。 |  |
| 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）。  --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  #组织是否确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通包括哪些方面？  是否包括：沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式？ | **Q7.4** | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与服务质量有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。  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。  项目开展前：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。  项目开展过程中：组织进行劳务派遣，解决用户对进度、服务质量、交验等关切问题；  项目实施结束后：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，确属项目质量问题的，给与及时处理，采取立即上门处理的方式解决客户问题。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 |  |
| 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、管理评审对生产服务过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，生产服务过程中主要通过操作人员自检，对服务过程进行监控等方式进行控制，详见8.6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《内部审核控制程序》，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《体系审核实施计划》  审核时间：2020年12月2日-3日。  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；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：姚金莲（组长）、周正康（组员）  抽查《管理层审核检查表》、《行政人事部管理审核检查表》、《项目部审核检查表》、《销售部审核检查表》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。涉及销售部ES8.1未查见对顾客相关方施加环境安全影响的证据。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。 |  |
| 管理评审  9.3.1总则  9.3.2管评输入  9.3.3管评输出 | **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25日。  主持人：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：  管理目标和指标的实现程度。  管理体系运行情况以及质量环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性。；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  改进的建议：  1、组织各部门负责人对GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T2020-2020标准及公司体系文件再次进行培训；  2、相关负责人加强项目现场记录的管理。  管理评审改进计划：计划项目部针对管理评审提出问题于2021年10月前完成现场管理改善。  评审输出内容：  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）；  对上次管理评审的跟踪措施验证实施有效。  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：质量、环境、职业健康安全方针、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。 | 符合 |
| 总则、不合格和纠正措施、持续改进 | **Q10.1、10.2、10.3** | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格品管理程序》及《内部审核控制程序》《纠正措施控制程序》，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。  公司通过管理方针、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，以推动管理体系的持续改进。  公司制定《纠正预防措施控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。现场提供有不合格品处置单。  目前暂无不合格服务情况产生  纠正措施实施基本有效。  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：冯展， 陪同人员：姚金莲 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021年3月25日 |
| 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 | S:  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意识比较强，服务质量在同行业中比较领先等。  对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，项目利润不断降低、员工成本增加等。  公司通过同行交流、座谈会、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、股东、政府、供应商和合作伙伴、顾客等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；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《相关方要求识别和控制》  抽查顾客需求和期望：项目服务质量符合顾客要求；项目按时完工、交付；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。  公司管理体系的范围是：  OHSMS: 许可范围内的劳务派遣及相关职业健康安全管理活动  经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。  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、环境和职业健康安全管理体系文件，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。制定有《风险和机遇控制程序》，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。组织制定管理评审控制程序，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 | S5.1 | 总经理：冯展；管代：姚金莲  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 | S5.2 | 职业健康安全管理方针：  “以人为本，健康安全，持续改进”。  其内涵包含了：  员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；  公司只有在质量上获得客户的认可、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。  QEO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。  QES方针未对外进行了发布。  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QES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 | S5.3 | 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 |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | 《信息交流控制程序》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罗玉红；  告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司在服务过程中未涉及危险化学品，故未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罗玉红交谈，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罗玉红，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； | S6.1 | 提供有《危险源辩识与风险评价控制程序》，内容包括危险源的识别、确认、汇总、评价。  公司不可接收风险有：   1. 火灾；2）触电两项。   抽：触电重要危险源的方法控制措施：认真审查服务单位的临时用电方案；督促检查服务现场临时用电符合临电方案，包括用电设备正确接零接地、电线电缆无老化破皮漏电、开关漏电保护性能良好、安全性符合要求：特殊工种等持证上岗，发现问题及时对服务单位施加影响、监督纠正；人员佩带防护用品，如防护手套等。  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 | S6.1.4 | 组织管理层策划关于开展职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理安全目标危险源、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 | S6.2 | 职业健康安全目标：  1）火灾触电事故发生次数0； 实测：火灾触电事故发生次数0  查《目标考核表》2020年8月-2021年2月对目标进行考核，均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 资源 | S7.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境和职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、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许可范围内的劳务派遣的需要。 | 符合 |
| 沟通 | S7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QES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：公司及行政人事部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | 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，QES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）《职业健康安全绩效监测控制程序》  （2）《内部审核控制程序 》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备与响应控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 内部审核 | S9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，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《体系审核实施计划》  审核时间：2020年12月2日-3日。  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；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：姚金莲（组长）、周正康（组员）  抽查《管理层审核检查表》、《行政人事部管理审核检查表》、《项目部审核检查表》、《销售部审核检查表》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。涉及销售部ES8.1未查见对顾客相关方施加环境安全影响的证据。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。 | 符合 |
| 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年12月25日。  主持人：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：  管理目标和指标的实现程度。  管理体系运行情况以及质量环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性。；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  改进的建议：  1、组织各部门负责人对GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T2020-2020标准及公司体系文件再次进行培训；  2、相关负责人加强项目现场记录的管理。  管理评审改进计划：计划项目部针对管理评审提出问题于2021年10月前完成现场管理改善。  评审输出内容：  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）；  对上次管理评审的跟踪措施验证实施有效。  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：质量、环境、职业健康安全方针、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。 | 符合 |
| 事件、不符合和纠正措施  持续改进 | S10.1;  10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格品管理程序》及《内部审核控制程序》《纠正措施控制程序》，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。  公司通过管理方针、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，以推动管理体系的持续改进。  公司制定《纠正预防措施控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。现场提供有不合格品处置单。  目前暂无不合格服务情况产生  纠正措施实施基本有效。  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 |
| 范围的确认、资质的确认、法律法规执行情况、投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况、一阶段问题验证。 |  | 现场确认，公司管理体系范围为：许可范围内的劳务派遣  依据标准为：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016及ISO45001:2018。  资质核验：营业执照（三证合一）检查有效，公司严格执行国标及相关标准要求和法律、法规要求。  2020年8月至今，公司提供的劳务派遣服务得到顾客的认可，无重大质量问题和投诉；相关方对公司的环境安全管控普遍反映较好。体系运行以来，没有重大扰民问题和投诉。  一阶段问题验证：一阶段审核无问题验证。 | 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：行政人事部 主管领导：周正康 陪同人员：罗玉红 | 判定 |
| 审核员：余家龙， 审核时间：2021年3月25日 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **Q5.3** | 查组织编制了《[员工入职要求](01员工入职要求.doc)及岗位职责》等  体系文件中已经明确了行政人事部的岗位职责，具体为：  （1）负责文件、记录的管理；  （2）与产品有关的法律、法规的识别、收集、分发；  （3）负责管理评审的组织工作；  （4）负责人员的招聘、培训、考核和任用；  （5）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。  。。。。。。  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **Q6.2** | 行政人事部负责人：周正康  查《质量目标完成情况统计表》  测量时间：2020年8月—2021年2月  文件受控发放率100% 实测：发放率100%  年度培训计划完成率100% 实测：完成率100%  工岗前培训覆盖率100%； 实测：覆盖率100%  查培训计划，抽查2020年9月17日-18日对管理手册、程序文件的培训记录。  参加人数：全体管理人员 培训老师：黄老师  培训效果： 通过此次培训，参加人员对管理体系文件有了初步理解，此次培训结果有效。  评价人：周正康  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致基本符合要求。 | 符合 |
| 能力  #组织确定人员所需的能力有哪些？  .组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？  .为获取所需能力采取了哪些措施？  .是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？ | Q7.1.2  7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量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。  查见公司人员资质要求  姓名 作业类别 时间  盛浪 汽车维修工 授于时间：2019.7.18；  魏永星 汽车维修工 授于时间：2019.4.15；  吴坤国 电工 授于时间：2019.1.28；  （详见人员资质附件）  查见培训计划，2020年8月-2021年8月计划培训8次，已经实施4次   1. 查：2020.10.18 培训内容：内审知识及现场审核技巧；GB/T19001-2016、GB/T24001-2016及ISO45001-2018标准。培训老师：咨询老师，培训人员：姚金莲、周正康；效果评价：通过此次培训，使公司内审员工对标准的理解及现场审核技巧有了很大的提高，此次培训结果有效。评价人：周正康。 2. ：2020.12.23 培训内容：适用法律法规及其他要求的培训,培训老师：周芳，参加培训人员：周波、冯展、吴国坤、罗玉红、姚金莲、周正康。培训效果评价：通过此次培训，公司适用的法律法规及其他要求得到了更新，此次培训结果基本有效。评价人：周正康。   其余计划均按时进行了培训并提供培训记录  。。。。。  公司人员能力管理符合要求。经本次对该条款提供相关证据的验证，未再出现上次类似的不符合情况。 | 符合 |
| 意识 | **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，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。  ---经与周芳、周正康等2位员工等沟通了解，其2位均基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 | 符合 |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | **Q7.5.1** | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：质量管理手册  二级文件：程序文件  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 |
| 创建和更新 | **Q7.5.2** | 抽查3-5个体系文件如：管理手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。  现场抽见《管理手册》  文件编号：LLT-QES-2020 第A/0版  2020年8月10日发布 编制：行政人事部 审核：姚金莲 批准：冯展  抽见《程序文件》  文件编号：LLT-CX-（1-24） 第A/0版  2020年8月10日发布 编制：行政人事部 审核：姚金莲 批准：冯展  以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 | 符合 |
| 形成文件信息的控制  #如何控制文件和记录？  是否在需要时和需要的地方可获得相关文件？  是否采取了措施防止泄密、不当使用和不完整？  是否关注下列活动：  a）分发、访问、检索和使用；  b）存储和防护，包括保持可读性；  c）更改控制；  d）保留和处置。  识别的外来文件有哪些？如何对外来文件进行控制？  是否对记录实施了保护，防止非预期的更改 | **Q7.5.3** | 使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。  --公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。  --现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。  查，管理手册：公司编制了《文件控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有24个，查：《受控文件清单》里面包括：管理手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度汇编等。  查见：《文件收发登记表》程序文件、管理手册、公司管理制度、操作规程等进行了发放；有文件编号、文件名称，版次/状态，部门签收等内容。  可获得该文件的有效版本：  《管理手册》、《程序文件》现行版本为A/0版  以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整  保存完好，易于识别。  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。  查见《质量记录清单》质量记录，有《培训计划》、《供方调查评定表》、《合格供方名录》、《合同评审》等，规定了保存期为2-3年。对质量记录保存完整。  文件、记录的控制管理基本符合要求。 |  |
| 分析和评价 | **Q9.1.3** | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。  2.查顾客满意度调查表：公司2020年10月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放1份，回收1份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为93分。  3.查质量目标统计等记录，公司2020年8月至2020年10月数据统计的结果为：  1) 服务检查合格率≥90%；  2) 顾客满意度≥90分；  4.查《管理评审资料》对过程和服务的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。  根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 |  |
| 不合格和纠正措施 | **Q10.2** | 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《纠正与预防措施控制程序》实施纠正措施。 目前暂无不合格服务情况产生 不符合处理程序和机制健全。 |  |

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：行政人事部（含财务部） 主管领导：周正康， 陪同人员：罗玉红 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021年3月25日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3； | 查组织编制了《[员工入职要求](01员工入职要求.doc)及岗位职责》等  体系文件中已经明确了行政人事部的岗位职责，具体为：  （1）负责文件、记录的管理；  （2）与产品有关的法律、法规的识别、收集、分发；  （3）负责管理评审的组织工作；  （4）负责人员的招聘、培训、考核和任用；  （5）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。  。。。。。。  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 查见：公司有职业健康安全目标分解到各个部门，行政人事部（财务部）的目标是：  职业健康安全目标 完成（2020.8--2021.2）  1）劳保物资发放率100% 实测：100%  2）火灾触电事故发生次数0 实测：0  3）对相关方施加安全影响100% 实测：100%  4）员工安全教育覆盖率100% 实测：100%  5）安全资金专款专用率100%； 实测：100%  抽查2020.8--2021.2的《部门目标考核统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务。  查见公司制定的管理方案有：火灾；触电2个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理方案、责任部门等。  抽查：火灾管理方案：  目标：火灾事故发生次数为0  方案：◇配备适当的消防器材和设备；◇公共区域张贴消防/触电安全标示：如安全出口、禁止吸烟等；◇明确应急事故处理流程，制定火灾应急预案，并定期进行演练；◇定期进行日常环境安全巡视。  目标指标管理方案基本适宜，能够完成。  制定的指标和管理方案基本可行。 | 符合 |
| 能力 | S7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量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。  查见公司人员资质要求  姓名 作业类别 时间  盛浪 汽车维修工 授于时间：2019.7.18；  魏永星 汽车维修工 授于时间：2019.4.15；  吴坤国 电工 授于时间：2019.1.28；  （详见人员资质附件）  查见培训计划，2020年8月-2021年8月计划培训8次，已经实施4次   1. 查：2020.10.18 培训内容：内审知识及现场审核技巧；GB/T19001-2016、GB/T24001-2016及ISO45001-2018标准。培训老师：咨询老师，培训人员：姚金莲、周正康；效果评价：通过此次培训，使公司内审员工对标准的理解及现场审核技巧有了很大的提高，此次培训结果有效。评价人：周正康。 2. ：2020.12.23 培训内容：适用法律法规及其他要求的培训,培训老师：周芳，参加培训人员：周波、冯展、吴国坤、罗玉红、姚金莲、周正康。培训效果评价：通过此次培训，公司适用的法律法规及其他要求得到了更新，此次培训结果基本有效。评价人：周正康。   其余计划均按时进行了培训并提供培训记录  。。。。。  公司人员能力管理符合要求。经本次对该条款提供相关证据的验证，未再出现上次类似的不符合情况。 | 符合 |
| 意识 | S7.3 | 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，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。  ---经与周芳、周正康等2位员工等沟通了解，其2位均基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 |  |
| 沟通 | S7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QES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、环境、职业健康安全方针和质量目标、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、电话、微信、QQ、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 | S7.5 | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：质量管理手册  二级文件：程序文件  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。  抽查3-5个体系文件如：管理手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。  现场抽见《管理手册》  文件编号：LLT-QES-2020 第A/0版  2020年8月10日发布 编制：行政人事部 审核：姚金莲 批准：冯展  抽见《程序文件》  文件编号：LLT-CX-（1-24） 第A/0版  2020年8月10日发布 编制：行政人事部 审核：姚金莲 批准：冯展  以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。  使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。  --公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。  --现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。  查，管理手册：公司编制了《文件控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有24个，查：《受控文件清单》里面包括：管理手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度汇编等。  查见：《文件收发登记表》程序文件、管理手册、公司管理制度、操作规程等进行了发放；有文件编号、文件名称，版次/状态，部门签收等内容。  可获得该文件的有效版本：  《管理手册》、《程序文件》现行版本为A/0版  以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整  保存完好，易于识别。  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。  查见《质量记录清单》质量记录，有《培训计划》、《供方调查评定表》、《合格供方名录》、《合同评审》等，规定了保存期为2-3年。对质量记录保存完整。  文件、记录的控制管理基本符合要求。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《危险源辨识与风险评价控制程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  由于组织的认证范围、经营范围及作业流程与去年没有变化，故重要危险源今年没有重新识别。  查见：《危险源辨识与风险评价表》，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，辨识清楚、准确，评价充分合理。  1、抽查见确定的火灾、易燃易爆控制措施的策划：   1. 消防设备的配置； 2. 消防小组的成立； 3. 应急预案的制定； 4. 岗前培训； 5. 消防演习。   查见：行政人事部及办公区域《危险辨识评价表》  行政人事部及办公区域共识别出包括:  办公设备发生故障，未切断电源就检修引发触电伤人；线路绝缘破坏或不绝缘引发的触电、办公区吸烟、乱丢烟头引发火灾；发生交通事故伤人等12项危险源.  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  查见，行政人事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）办公设备漏电、未切断电源检修导致的触电。  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  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。 | 符合 |
| 法规与其他要求 | S6.1.3 | ----有《法律法规与其他要求控制程序》，查有《适用法律法规清单》，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《适用的法律法规清单》  1）国家相关法律法规等  2）四川省等地方法规；  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  中华人民共和国安全生产法  固体废弃物污染防治法等。  《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 | S8.1 | ◆组织制定了职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如相关方安全管理办法、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，避免和减少了职业健康安全的损失。  ◆消防设施检查、火灾预防运行检查、安全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。  ◆查见组织的职业健康安全运行控制状况：  1）意外触电防控  建立用电检查管理制度；按规定进行安全检查；制定应急准备响应 预案；  配备安全用具。  2）新冠疫情期间，组织策划了《疫情防控应急工作预案》和《复工实施方案》，对疫情期间的疫情防控物资的发放、人员的管控、每日的人员体温检测、环境的消毒等进行了策划。  3）对相关方施加影响  组织对进入场所内的供方送货员、访客，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 | S8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《公司火灾应急预案》等  查见：消防应急演练记录表：公司全体人员参加了2020年9月22日进行的消防应急预案演练。查，能提供以上演练记录及火灾演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司触电、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，确保员工人身安全和公司安全、健康、有序的发展等。  应急准备：在公司办公区域走廊，按要求配置灭火器。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | S9.1 | ----有《职业健康安全监视和测量控制程序》管理文件。  ◆查公司体系运行检查记录表  查2020年8月至2021年2月份，公司对水电管理、固废料管理、消防安全管理、和相关方管理进行了检查，检查结论：运行正常。  检查人：周正康  ◆ 职工健康体检报告  抽人员体检表  项目：成都龙南汽车维修有限公司（劳务派遣服务）  姓名：周波、罗玉红、吴坤国、周正康等  体检医院：警官医院  体检结论：合格  体检执行符合要求。  ◆ 新冠疫情期间职业健康安全控制  抽见疫情期间《新冠病毒防治台账》，提供 2月份人员体温测试记录（体温检测由业主方负责），防控物资发放记录等。对疫情的防控能起到有效的作用。  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 | S9.1.2 | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。行政人事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。  查由行政人事部组织各部门于2020年10月22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：冯展、周波、罗玉红、吴坤国、周正康  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 | S  10.1；  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》、《纠正预防措施控制程序》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。  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 |
| OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供至2020年度安全环保投入清单：支出项目有灭火器等消防器材、劳动防护用品、消防安全培训等共计3.5万元左右。 |  |

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：项目部（含临时场所） 主管领导：周波 陪同人员： 吴坤国 | 判定 |
| 审核员：余家龙， 审核时间：2021.3.25 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查项目部主要工作职责：   1. 负责劳务施工分包服务前各项准备工作；   2） 负责顾客要求的识别，组织标书和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络;  3） 负责对外劳务派遣的管理。  4） 按客户的要求进行劳务分包服务；  5） 对劳务分包的质量进行监控，确保服务质量；  6） 做好顾客反馈信息的记录,组织对顾客满意度的调查。  ……  项目部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查项目部的质量目标为：  质量目标 实施情况（2020.8-2021.2）  1）服务检查合格率≥90% 95%  2）持证上岗率100% 100%  查：2020年8月-2021年2月项目部目标完成情况：均能达到要求。 | 符合 |
| 基础设施  运行环境 | Q7.1.3  Q7.1.4 | 查见，《设备管理台帐》，公司许可范围内的劳务派遣暂未配置施工设备，设备由甲方提供并维护，公司只做劳务派遣活动。公司目前配置有电脑等办公设备。可以满足许可范围内的劳务派遣的需要。  1、办公设备由耗材供方不定期进行维护保养，现场查看设备完好  保养人：吴坤国  2、查：有灭火器、应急灯等消防设备，并有每月对消防设备检查的记录；  3、办公室共约100平方米，有培训室一间。  4、公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、打印机。  基础设施能满足要求。 | 符合 |
| 监视和测量设备 | Q7.1.5 | 组织的审核范围为：许可范围内的劳务派遣。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。 |  |

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：项目部（含临时场所） 主管领导：周波 陪同人员： 吴坤国 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021.3.25 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3 | 查项目部主要工作职责：   1. 负责劳务施工分包服务前各项准备工作；   2） 负责顾客要求的识别，组织标书和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络;  3） 负责对外劳务派遣的管理。  4） 按客户的要求进行劳务分包服务；  5） 对劳务分包的质量进行监控，确保服务质量；  6） 做好顾客反馈信息的记录,组织对顾客满意度的调查。  7） 负责本部门的危险源识别，完成本部门目标和管理方案的实施；  ……  项目部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 查项目部的安全目标为：  职业健康安全目标 实施情况（2020.8-2021.2）  1）轻伤事故发生次数≤2起/年 0  2）重大伤亡事故发生次数为0 0  3）火灾触电事故发生次数0 0  查：2020年8月-2021年2月项目部目标完成情况：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 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，项目部经过辨识与评审形成了《危险源辨识评价表》共识别出39项危险源，包括电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电；服务过程高处坠物、地面湿滑、污水井、给水井、雨水井盖没盖好等引发意外伤害；夏季高温作业中暑、工具合用不当等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定重大风险：1）火灾；4）触电。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，火灾控制措施有：  1、配备适当的消防器材和设备；  2、公共区域张贴消防/触电安全标示：如安全出口、禁止吸烟等。  3、明确应急事故处理流程，制定火灾应急预案，并定期进行演练。  4、定期进行日常环境安全巡视。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 沟通 | S7.4 | ---《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、管理方案及安全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、劳务派遣协议要求的沟通，主要通过网络、会议、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：管理者代表是姚金莲及员工代表罗玉红；  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：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、《工会法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将劳动保护要求、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安全违规情况发生。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | S8.1 | 查，项目部实施以下安全管理制度：《职业健康安全运行控制程序》、《劳动防护用品管理制度》、《职业卫生与职业病预防管理制度》《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》等。  据介绍，公司服务流程为：前期商谈——签订合同——招聘、培训——客户确认——合格录用——跟踪服务。  查不可接受风险源：  1）火灾；  2）触电；  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。  1、查火灾预防管理：  查，公司组织有安全知识教育培训，项目也进行有三级安全教育及安全技术交底，包括救援知识、设备操作等培训记录。  现场查看，项目部安全环保措施实施情况：  配备灭火器、消防应急灯及消防报警装置等。  2、触电预防管理：  现场办公区域张贴禁烟标识、安全用电等标识。  现场查看未发现电线裸露情况，均有穿墙保护，未发现大功率电器使用情况。要求用电维修等公司要求必须由电工进行维修操作，非专业人员不得违规操作。  提供：《员工劳动保护管理规定》、《生产安全事故应急预案》及工序安全操作规程。  查，公司的专业人员配置了劳保用品：工作服务、劳保手套、口罩等。  查，实施项目处：成都龙南汽车维修有限公司。  查，服务现场张贴有“请勿吸烟”标识；  现场查看：服务现场未发现大功率电器使用。  现场查看：电动设备有防护装置。  现场电线有穿管保护，固定布局、现场有吸烟提醒。  现场查看：员工正在进行汽车维修戴有安全帽、手套和工作服。  现场查看：有两处灭火器材放置区，消防器材完善、良好。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《消防与疏散演习实施方案》  服务现场工作人的在行政人事部组织下，参加了公司组织的“火灾消防知识培训”。  查见：消防演练实况记录：项目部相关人员参加了2020年9月22日在公司办公区由行政人事部组织的消防演练。  查，现场对应，公司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 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要服务范围：许可范围内的劳务派遣。  公司产品执行标准主要为：中华人民共和国劳动合同法、人力资源服务规范 第8部分：培训服务、人力资源劳务派遣服务规范、人力资源服务规范 第12部分：劳务派遣、劳务派遣暂行规定、人力资源派遣服务规范及合同协议。  项目部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）确定产品和服务的要求；--实施方案、管理制度  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---实施方案、合同协议  c）确定符合产品和服务要求的资源；---服务流程图  d）按照准则实施过程控制；---劳务派遣用工管理办法等  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。  ----关键/特殊过程：服务过程。  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计和开发策划 | Q8.3 | 公司资质范围内的劳务派遣不涉及设计和开发，因此ISO9001:2015标准条款8.3设计和开发条款不适用；删减8.3条款不影响公司提供满足顾客和适用法律法规要求的产品的能力和责任的要求。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《服务过程控制程序》、《派遣员工劳动合同签订管理制度》、《派遣员工入职管理制度》、《质量手册》、《派遣员工手册》等明确了受控条件。  审核范围：许可范围内的劳务派遣  其服务流程为：  前期商谈——签订合同——招聘、培训——客户确认——合格录用——跟踪服务。  服务过程为关键过程和特殊过程。  一、查，提供有《劳务派遣员工手册》、《招聘方案》、《服务过程控制程序》、《派遣员工劳动合同签订管理制度》、《派遣员工入职管理制度》、《安全技术交底》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  查正在实施的项目，提供的资料有：   1. 合同签订：2020年10月08日签定合同，该合同为劳务派遣协议。   甲方：成都龙南汽车维修有限公司   1. 合同履行期为2020年10月8日至2022年10月08日。   服务内容：该次合同派遣员工5名，目前在职5人，乙方派遣员工从事保洁、汽车维修等岗位工作。  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：保洁人员、汽车维修人员；  实施方式：确定用人要求信息后，公司则实施劳务人员的招聘，公司招聘信息采用招聘网发布、纸质媒介发布、公司业务人员口头宣传等方式实现。求职者获取信息后前来面试，公司通过面试/考核等方式确定其符合条件。  发布时间：2020.8.26  3、抽人员面试：提供有面试登记表及入职员工登记表：  姓名：罗玉红 内容：性别、出生年月、学历、工作经历、薪资要求、特长、家庭成员等。  应聘岗位：保洁员  姓名：周波 内容：性别、出生年月、学历、工作经历、薪资要求、特长、家庭成员等。  应聘岗位：汽车维修人员  ……………  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9月14日培训记录，参加培训人员有罗玉红、周正康、周波等。  提供有培训记录、培训效果评价记录及培训照片（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：罗玉红；岗位：保洁；合同期限：2020.09.30-2023.09.30。合同明确了：聘用期限、报酬、福利待遇、合同解除等内容。  姓名：周波；岗位：汽车维修人员；合同期限：2020.09.30-2022.09.30。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。   1. 安全技术交底   上岗前对工作人员进行了安全技术交底，现场查看成都龙南汽车维修有限公司派遣的人员主要从事保洁及汽车维修，上岗前对人员进行了交底。  抽保洁人员交底书：  微信图片_20210325111844  8、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2021年2月工资发放表、考勤表、打卡情况，人数5人，工资金额3180/人。  提供有2022年02月的社保缴费汇总表。  整个劳务派遣服务过程按策划进行，基本受控。  **现场查见：公司确认服务过程为特殊过程，不能提供特殊过程的确认记录。** | N |
| 标识及可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。  1.服务过程采用客户投诉记录、客户反馈信息确认回访表等进行标识；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。  2.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。  通过上述标识可以追溯服务项目的来源，和服务项目的日期、过程控制状况。  标识基本符合要求。 | 符合 |
| 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，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伤情况； | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 产品防护  1、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。  2、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。  基本符合要求。 | 符合 |
| 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协议条款所规定的相关活动等。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对服务提供信息的更改要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权及需采取的措施等。  服务信息更改包括：变更服务期限、服务对象及服务内容等。如有更改，需重新进行评审并通过后再予以服务的实施。  经查：体系运行至今，暂无服务提供的更改情形。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | 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：2020.12.20 材料名称：文件夹、签字笔、订书机等   检验项目 ：数量、外观、型号  结论：合格 验证员：雷霞  2、时间：2021.01.23 材料名称：牛皮纸档案袋袋  检验项目： 数量、外观、型号  结论：合格 验证员：雷霞  3、时间：2021.02.25 材料名称：手套、工作服、口罩、消毒液等  检验项目： 数量 、规格、 送货单一致  结论：合格 验证员：雷霞  ......  二、过程检验：依据《劳务派遣员工手册》、《服务过程控制程序》、《派遣员工入职管理制度》  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  项目：成都海之德科技有限公司（劳务派遣合同）  考勤内容：旷工、请假、出勤天数、加班时间等  考勤人：刘全高  时间：2021年02月  项目：成都屹华科技有限公司（劳务派遣合同）  考勤内容：旷工、请假、出勤天数、加班时间等  考勤人：高翔  时间：2021年01月  2、购买保险情况  单位编码：731235  保险险种：养老、医疗、失业、工伤、生育保险，人数15人。  提供2021年02月社保购买汇总清单  3、员工工资核定表  时间：2021年02月  项目：成都海之德科技有限公司（劳务派遣合同）  工资包括：基本工资、绩效工资、奖金、加班费等  工作内容：地下国库防水处理及维护。  确认人：刘全高  时间：2021年01月  项目：成都龙南汽车维修有限公司（劳务派遣合同）  工资包括：基本工资、绩效工资、奖金、加班费等  内容：清洁及汽车维修  确认人：吴坤国  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：成都龙南汽车维修有限公司（劳务派遣服务）  姓名：周波、罗玉红、吴坤国、周正康等  体检医院：警官医院  体检结论：合格  查劳务纠纷处理情况：公司编制有《伤亡事故处理程序》。负责人讲，在2020年11月10日报告了一起工伤理赔。  人员：罗玉红  项目：成都龙南汽车维修有限公司  职位：清洁工  事故：上班途中交通事故，轻伤。  提供有成都市职工工伤事故备案表、认定工伤决定书，正在评级，还未进行赔偿处理。  成品检验：依据《合同协议》  劳务派遣及承接劳务派遣合同: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 ，不进行项目的验收。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 组织编制了《不合格控制程序》：该公司的不合格处理方式有:按不合格的情况及程度进行分类分级处理。  抽：《不合格处置单》 2020.12.16  不合格描述：在地下车库防水处理及维护过程中，发现防水处理时局部涂污抹不均匀，导致养护后出现漏水。  评审意见：对员工进行质量工艺培训，并立即责成整改，完善记录，并归档保存。  验证：符合要求。  验证人：姚金莲 2020.01.08  负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。 |  |

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：销售部 主管领导：吴坤国， 陪同人员：周正康 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2021.3.25 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 在《管理手册》中规定了销售部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)负责市场开拓和管理工作。  2)负责公司合同的评审及签订工作。  3)负责公司采购供方的确定及实施物资的采购、验证。  4)负责与顾客的沟通及满意度的调查。  5）对同业、客户、市场的调研。  ……  部门职责清晰、明确。  销售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：销售部质量目标  查2020年08月-2021年02月《部门质量目标完成情况统计表》对部门目标进行考核，综合完成情况为：  1）合同履约率100% ； 实测：100%  2）顾客满意度≥90分； 实测： 93分  3）年度供方评价率100% 实测：100%  查见《顾客满意度调查统计表》，于2020年11月发放调查表共1份，回收1份，统计为 93分。  经考核均完成目标任务。目标与方针保持一致，但质量目标缺乏指标实际完成的实证性资料。已跟负责人沟通。 |  |
| 顾客沟通 | **Q8.2.1** | 组织按管理手册制定并实施顾客沟通的要求，销售部采用上门拜访、报告、电话、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的相关信息；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；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求。 |  |
| 与产品和服务有关要求的确定  #产品和服务的要求规定是否含:  1）适用的法律法规要求；  2）组织认为的必要要求。  对于提供的产品/服务，组织声称的要  求有哪些？是否满足？ | **Q8.2.2** | 组织编制的管理手册规定，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）顾客对项目规定的要求,包括服务内容、技术、进度和费用要求及后期服务要求；  （2）与项目有关的法律、法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求；  抽合同：  1、顾客：成都屹华科技有限公司（劳务派遣合同）  项目名称：地下车库防水处理及维护  合同签定时间：2021-01-03  合同明确了项目概况、工作同容 、劳务派遣人员的条件和提供劳务的方式、派遣人员的招录与变更、派遣人员的工资、社保费用的支付、双方权力义务、费用支付、工伤事故处理、争议解决等。  2、顾客：成都龙南汽车维修有限公司（劳务派遣合同）  签订时间:2020年10月08日  项目名称：保洁及汽车维修  合同明确了项目概况、工作同容 、劳务派遣人员的条件和提供劳务的方式、派遣人员的招录与变更、派遣人员的工资、社保费用的支付、双方权力义务、费用支付、工伤事故处理、争议解决等。  3、顾客：成都海之德科技有限公司（劳务派遣）  签订时间:2020年12月01日  合同服务内容：劳务人员派遣（合同明确派遣岗位及人数）。  合同内容明确：合同对象、甲乙双方权利义务、双方责任及解决争议、合同效期等；  与产品和服务有关要求的确定基本符合要求 |  |
| 与产品和服务有关要求的评审  #在承诺向顾客提供产品和服务之前，是否对各项要求进行评审？  评审的要求是否包括：  a）顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；  b）顾客虽没明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；c）组织规定的要求；d）适用于产品和服务的法规要求；e）与先前表述有差异的合同要求。若与先前合同或订单的要求存在差异，有关事项是否已得到解决？若顾客没有提供形成文件的要求，在接受顾客要求前是否对顾客要求进行确认？ | **Q8.2.3** | 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；组织编制了《质量手册》规定：在公司向顾客做出提供产品、服务的承诺之前对服务项目有关要求进行了评审。  抽查:《客户评审确认记录表》  ◆评审日期：2021年1月1日（合签订前）  顾客名称：成都屹华科技有限公司  项目内容：地下车库防水处理及维护。  评审内容：客户对项目的要求清楚明确、人员能力满足要求、客户要求时间满足招聘需求、单价及付款方式满足要求、合同条款术语清晰、准确等。  评审人：迥波、周正康、吴坤国  评审结论：同意签订该合同。  批准：冯展  ◆评审日期：2020年10月06日（合同签订前）  客户：成都龙南汽车维修有限公司  项目内容：保洁、汽车维修  评审内容：客户对项目的要求清楚明确、人员能力满足要求、客户要求时间满足招聘需求、单价及付款方式满足要求、合同条款术语清晰、准确等。  评审人：迥波、周正康、吴坤国  评审结论：同意签订该合同。  批准：冯展  .......  基本满足要求 | **符合** |
| 产品和服务要求的更改策划，若产品和服务要求发生更改，相关的文件是否得到修改？相关人员是否知道已更改的要求？ | Q8.2.4 | 负责人讲：2020.8月至今，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。 |  |
| 外部提供的 控制/总则  #组织需控制的对外部提供的过程、产品和服务有哪些？a）外部供方的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分；  b）外部供方替组织直接将产品和服务提供给顾客；  c）组织决定由外部供方提供过程或部分过程。  组织是否基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施？  相关活动和由评价引发的任何必要的措施，是否保留所需的记录？ | **Q8.4.1** | 公司在质量文件中，明确采购物料、设备等，并明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。  ---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。  负责人讲，公司的外部供方主要为办公设备及办公、劳保用品、工作服等。  见《合格供方名录》，均进行了合格供应商评价确认，抽《供方评定记录表》  2020年10月的供方确认：  1、辛集市佳恩商贸有限公司（供应：工作服）；  2、江苏骁骑营安防科技有限公司（供应：安防器材等） ；  3、京东商城（供应：消防器材、办公用品）  。。。  公司组织各部门对以上供方的产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了评价，有各部门评价人签字。  以上供应商经调查评价：均合格 评价人：吴坤国。 |  |
| 控制类型和程度  #.外部提供的过程如何控制？  .外部供方的控制及其输出结果的控制是否得到规定？  组织是否考虑了：  1）外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；  2）外部供方自身控制的有效性。  必要的验证或其他活动是否得到确定？ | **Q8.4.2** | 查，公司对供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：质量、价格、供货时间、售后能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查供方控制情况：  提供辛集市佳恩商贸有限公司（供应：工作服）供方评价记录表，包括：供方质量、价格、供货时间、相关资质、售后能力等。时间：2020年10月08日  查，供方产品质量统计反馈情况：公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；  查 公司采购不合格情况  负责人讲2020年8月以来，未出现采购产品有质量不符合的情况。  公司编制了《质量手册》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司根据送货单对相关产品的数量、规格型号、外观等进行检验。  抽查验证记录:   1. 抽查：采购日期：2020.12.04   产品名称：文件夹 20个  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。  结论：合格，入库  检验人：雷霞  2、抽查：采购日期：2020.10.08  产品名称：A4纸 8盒  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量  结论：合格，入库  检验人：雷霞  3、抽查：采购日期：2021.01.18  产品名称：硒鼓  检验项目 ：名称/规格/型号、数量  结论：合格，入库  检验人：雷霞  .........  现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库  公司外部供方的管理基本符合要求。行验证入库，公司外部供方的管理基本符合要求。 |  |
| 外部供方的信息  组织与外部供方的沟通内容 | **Q8.4.3** | 因与采购供方为多年合作关系，组织与外部供方沟通均通过电话、网络等方式予以实现，未签订采购合同、订单等，效果能满足要求。负责人讲沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；  经询问负责人讲，因供方较为固定，原材料的采购信息均采取制定采购计划进行采购的形式进行传达。  抽2021年3月采购计划单  产品 数量 到货时间  文件盒 10个 2021.03.15  长尾夹 15盒 2021.03.15  签字笔 10盒 2021.03.15  透明文件袋 20个 2021.03.15  .......  编制：销售部 审核：吴坤国  外部供方的信息管理有效。 |  |
| 顾客满意  #产品和服务相关交付后活动是否含：  #顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受是否得到监视？  .组织是如何确定这些信息的获取、监视和评审方法的？  注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、维修索赔和经销商报告。 | **Q9.1.2** | 1、公司编制了《管理手册》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。  2、公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意程度调查表》2020年11月的调查表共1份，回收1份 ：  抽见：顾客满意程度调查表  成都龙南汽车维修有限公司  --调查内容包括：项目实施质量、服务、合同履约等.  ---客户对以上各项都比较满意。客户希望继续保持优质服务。  --统计分析结果：93分，实现既定目标  公司负责人讲：通过本次对1家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的服务质量、交付履约等都比较满意。  公司现目前没有发生客户流失的现象。 |  |

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：销售部 主管领导：吴坤国， 陪同人员：周正康 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021.3.25 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3； | 在《管理手册》中规定了销售部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)负责市场开拓和管理工作。  2)负责本部门安全管理。  3)负责相关职业健康安全法律法规的收集。  4)负责组织参与危险源识别与评价。  5）对同业、客户的调研。  ……  部门职责清晰、明确。  销售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 | S6.2 | 查见：  职业健康安全目标： 完成（2020.8-2021.2）  1）火灾触电事故发生次数0； 实测：0  2）对相关方施加安全影响100%； 实测：100%  3）安全资金专款专用率100% 实测：100%  经考核均完成目标任务。目标与方针保持一致，可测量。  查见确定的火灾管理措施：  1配备适当的消防器材和设备；  2公共区域张贴消防/触电安全标示：如安全出口、禁止吸烟等。  3明确应急事故处理流程，制定火灾应急预案，并定期进行演练。  4定期进行日常环境安全巡视。  安全目标、指标基本实现。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《危险源辩识与风险评价控制程序》  上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查见：销售部《危险源辨识与风险评价表》 和部门识别的“不可接受风险清单”。  针对销售部办公区域活动，经现场观察、经验判断法进行识别，共识别出本部门危险源：  经过评议共评价出不可接受风险有2项：1火灾；2发生交通事故造成的人身伤害。  辨识清楚、准确，评价充分合理。  查见确定的风险控制措施：   1. 办公区域张贴有安全标识，配备灭火器，消防设施进行定期点检； 2. 日常安全巡视； 3. 定期进行火灾/应急演练。   危险源辨识与评价充分、合理，控制措施可实施 |  |
| 沟通 | S7.4 | ---《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、管理方案及安全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、劳务派遣协议要求的沟通，主要通过网络、会议、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：管理者代表是姚金莲及员工代表罗玉红；  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：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、《工会法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将劳动保护要求、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安全违规情况发生。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | S8.1 | ----查，销售部实施以下安全管理制度：《职业健康安全运行控制程序》、《劳动防护用品管理制度》、《职业卫生与职业病预防管理制度》《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》等文件。  查不可接受风险源：  1）火灾；  2）触电；  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。  ·办公室配备灭火器、消防应急灯及消防报警装置等  ·现场张贴禁烟标识、安全用电及节能标志等标识。  未发现大功率电器使用。  安全教育  培训教育宣传：  ·查见：有救援知识、火灾逃生知识等培训记录。  查，销售部门劳保用品领用记录，有工作服、口罩等劳保用品。 |  |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《消防与疏散演习实施方案》  服务现场工作人的在行政人事部组织下，参加了公司组织的“火灾消防知识培训”。  查见：消防演练实况记录：销售部相关人员参加了2020年9月22日在公司办公区由行政人事部组织的消防演练。  查，现场对应，公司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