管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：管理层， 主管领导：王昌平， 陪同人员：袁甲 | 判定 |
| 审核员：陈伟， 审核时间：2021.4.16 |
| 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，从企业内部因素和外部因素两方面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，公司始终与优质企业合作，企业规范、专业的管理理念对公司的发展产生了潜移默化的影响，因而在合作过程中促进了公司的健康发展；公司成熟的运营模式，已得到客户的广泛认同。对公司有利、不利的内、外部因素有：相关法律法规对产品和服务要求的日趋严格，对环境保护、职业健康安全保护日趋完善，企业必须不断学习、深入贯彻、不断完善，确保适应变化的需要；关注国家、行业标准要求的变化，及时更新服务，确保满足市场需求；同行业竞争力度不断加大，要深入了解市场变化及客户个性化要求，积极应对市场竞争；国内经济发展增长因疫情降速，国家进行产业结构调整，相关市场领域将受到极大冲击，但国家加大民生工程的投入对组织的发展具有战略机遇；组织从事该行业多年，有十分丰富的管理经验和技术、销售人才，公司对团队建设和骨干培养十分重视；企业文化倡导为客户提供有亲和力的人性化产品和服务；公司自今年1月以来，通过标准体系的学习和不断完善，从而提高了公司整体的经营管理能力和水平。  公司通过同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信、电话交流、网上查询沟通等进行内外部沟通方式，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2021年风险和机遇评估分析表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、银行、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增加、培训学习机会、工作环境舒适、公司发展潜力等，供应商关注的主要问题是长期合作、互利共赢、付款时间、要求清晰，及时沟通等。  查见《相关方要求识别和评审》  抽查客户需求和期望：服务质量符合业主要求；及时交货；价格合理；投诉得到及时满意的处理等。  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。  公司管理体系的认证范围为：  QMS:资质范围内普通货运、客车租赁、起重吊装、劳务派遣。  经营地:四川省德阳市广汉市洛阳路98号。  公司QMS不适用条款：8.3；理由：公司经营范围普通货运、客车租赁、起重吊车、劳务派遣服务不涉及设计与开发，故8.3条款对本公司不适用，基本合理。  公司以GB/T19001-2016/ISO9001:2015标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T 24001-2016/ISO14001:2015，GB/T45001-2020/ISO45001:2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，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 | Q5.1 | 总经理：王昌平；管代：袁甲  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：  “精益求精、科学管理、质量为本、顾客满意”  其内涵包含了：  公司严格按照国家有关的服务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、不断提高服务质量，让顾客满意；  质量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，给员工进行了宣传培训。  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《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位任职要求和权限进行了规定，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：客户的需求风险：客户对服务质量标准提高，以及对服务及时性和售后服务的期望值提升，给公司服务、质量和售后管理提出新的要求。  应对机遇及措施：1）综合管理部加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检查方法；2）综合管理部做好服务计划的安排，保证服务计划的执行。  针对外部因素，还分析了市场、供应商、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，可能对工作完成质量造成不好的影响。机遇：本公司从事该行业多年，有着十分丰富的管理经验和优秀的技术和销售人才，公司长期致力于公司团队建设和骨干的培养，员工归属感认可度较高。  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，继续加强团队建设和骨干的培养，提高员工的忠诚度。  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. 顾客满意度≥96分 2. 交付合格率100% 3. 合同按时完成率100%   查《质量目标完成统计标》2020年12月-2021年3月对目标进行考核，考核情况为：  1）顾客满意度≥96分 96分  2）交付合格率100% 100%  3）合同按时完成率100% 100%  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 总则 | Q7.1.1 | 查问总经理，公司运行2015版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《部门职责》、《公司岗位职责、权限》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》、《公司岗位职责、权限》中总经理任职要求，通晓企业管理知识，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、熟悉公司经营管理等；抽见：运营部经理：有较强的组织能力、指挥能力和协调能力，熟悉市场行情、有把握客户需求的能力等。 | 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QMS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：公司及综合管理部负责的相关内、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 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QMS的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：  （1）《监视和测量设备控制程序》  （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》 | 符合 |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | Q9.2 | 编制有《内部审核控制程序》，程序中规定公司确定管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。  提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。  本次审核时间：2021年3月30日-2021年3月31日  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：王芳（组长）、 袁甲（组员）  查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；  查《管理层审核检查表》，《运营部审核检查表》，《市场部审核检查表》，《综合管理部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。  对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。  此次共开据《内审不符合项报告》1份，涉及综合管理部QES7.5.3条款“外来文件清单中职业健康安全管理体系等版本未及时更新”。查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。  提供有《管理体系内部审核报告》查，审核结论：公司管理体系的建立符合标准要求、持续有效。  通过内部审核，公司管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。  公司内审基本符合要求。 | 符合 |
| 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“管理评审控制程序”,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：2021年4月8日  主持人：王昌平总经理  参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管  评审输入内容：  1、管理体系运行情况的报告；  2、管理体系管理体系内部审核报告；  3、内审不合格项纠正和预防措施执行情况报告；  4、法律法规遵守情况及合规性评价；  5、目标、指标、管理方案的完成情况；  改进的建议：通过体系运行质量和环境和职业健康安全各项工作有了较大进步，但在对标准的深入理解、节约资源能源等方面仍有较大差距，需努力加以改进。  评审输出内容：  公司建立的质量管理体系是适宜的、充分的、有效的  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；  相关法关注：2021年1月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.1；10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《监视和测量设备控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》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。  公司制定《与顾客有关的过程控制程序》及《顾客满意监视和测量控制程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。在《顾客满意监视测量控制程序》文件中规定了顾客满意度信息来源方法：顾客满意度信息来源：  （1）顾客满意度信息可来自：  a)客户满意度调查表；  b)顾客的抱怨及投诉；  c)顾客的赞扬；  d)顾客的索赔；  e)流失业务的分析；  f)经销商的报告。  （2）获得顾客满意度信息的方法可采取下述方式获得信息：  a)向顾客发出《客户满意度调查表》；  b)走访顾客，填写《客户满意度调查表》；  c）建立顾客投诉热线电话。  相关责任部门要分析产生客户投诉的原因，按《纠正和预防措施控制程序》实施纠正措施。  不符合处理程序和机制健全。  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：王昌平， 陪同人员：袁甲 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021.4.16 |
| 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：在环境方面政策上国家制定了严格的要求，对于潜在火灾、固废的排放提出了严格要求。  公司通过同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信、电话交流、网上查询沟通等进行内外部沟通方式，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2021年风险和机遇评估分析表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、银行、供应商、客户等。  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作环境、工作信息、培训机会、工作时间、工资、待遇、福利等，  供应商关注的主要问题是采购信息、沟通渠道、价格谈判以及付款时间等。  查见《相关方要求识别和评审》  客户需求和期望：产品交付时性；项目合格性；沟通渠道畅通性；价格合理，售后服务周道等。  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。  公司管理体系的认证范围为：  EMS:资质范围内普通货运、客车租赁、起重吊装、劳务派遣所涉及场所的相关环境管理活动。  OHSMS:资质范围内普通货运、客车租赁、起重吊装、劳务派遣所涉及场所的相关职业健康安全管理活动相关职业健康安全管理活动  经营地:四川省德阳市广汉市洛阳路98号。  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。  公司以GB/T19001-2016/ISO9001:2015标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T 24001-2016/ISO14001:2015，GB/T45001-2020/ISO45001:2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，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 | ES5.1 | 总经理：王昌平；管代：袁甲  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、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 | 环境管理方针：  “坚持走可持续发展之路，倡导绿色环保思想，遵守法律法规，从服务的全过程中，实行污染预防和持续改进”。  职业健康安全方针：  “保障健康、安全服务、以人为本、永续发展、遵守法规、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；  环境、职业健康安全方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  环境、职业健康安全方针对外进行了发布，给员工进行了宣传培训。  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、各部门的岗位任职要求和权限进行了规定，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 | --《信息交流和沟通协商控制程序》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蒋志易；  告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义  告知相关方：公司出具了《环境和职业健康安全相关方告知书》，告知书涉及公司管理方针及在生产活动、服务过程中的相关承诺。  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蒋志易交谈，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蒋志易，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《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》，内容包括环境因素、危险源的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素及重要危险源的确定、登记、清单发放及更新控制。  公司重要环境因素有以下4项：  1）潜在火灾；2）固废的排放；3）噪声排放；4）尾气的排放  1、抽查以下二项环境因素的管理措施：  1）潜在火灾：进行火灾发生时的应急处理消防培训；按照《应急准备与响应程序》、《应急预案》进行管理；购买灭火器。  2）固体废弃物的排放：各部门将固体废弃物分类存放、分类管理；对于不能回收的一般垃圾要定点存放，定期清运，严禁乱丢乱放；对可回收利用的垃圾，定期联系有关部门回收利用；办公室定期检查废弃物的处理情况；各部门按照《废弃物处理管理规定》进行管理。  公司重要危险源有：  1）火灾；2）中暑；3）高空坠落；4）起重伤害  抽查以下重要危险源的方法控制措施：  1、火灾：   1. 安全、消防、救援知识培训、学习； 2. 严禁购买和使用三无产品； 3. 加强日常健全用电检查和电器设备维保定； 4. 每年至少进行一次消防演习； 5. 制定《安全用电管理规定》； 6. 配置充分的消防器材； 7. 现场增加安全、防火标识。   2、高空坠落：   1. 定期进行安全意识培训；   2）制定作业指导书及管理制度；  3）劳保用品正确佩戴；  4）设施设备使用培训；  5）意外发生的应急措施演练。  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。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)废弃物分类收集处理率100%；  2)火灾事故为0；  3)环境扰民投诉为0。  安全目标：  1)职业病发生率为0；  2)火灾事故为0；  3)重大安全事故和伤亡事故为0。  查《目标考核表》2020年21月-2021年3月对目标进行考核，考核情况为：  目标、指标：  1)废弃物分类收集处理率100%；  2)火灾事故为0；  3)环境扰民投诉为0；  4)职业病发生率为0；  5)火灾事故为0；  6)重大安全事故和伤亡事故为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、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普通货运、客车租赁、起重吊装、劳务派遣服务需要。 | 符合 |
| 信息和沟通 | 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、公开环境安全方针和环境安全目标、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。  --查看记录并口头交流确认：公司及综合管理部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | ES9.1 | 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，环境和职业健康安全管理体系的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：（1）《监视和测量设备控制程序》  （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 | ES9.2 | 编制有《内部审核控制程序》，程序中规定公司确定管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。  提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。  本次审核时间：2021年3月30日-2021年3月31日  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：王芳（组长）、 袁甲（组员）  查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；  查《管理层审核检查表》，《运营部审核检查表》，《市场部审核检查表》，《综合管理部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。  对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。  此次共开据《内审不符合项报告》1份，涉及综合管理部QES7.5.3条款“外来文件清单中职业健康安全管理体系等版本未及时更新”。查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。  提供有《管理体系内部审核报告》查，审核结论：公司管理体系的建立符合标准要求、持续有效。  通过内部审核，公司管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。  公司内审基本符合要求。 | 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“管理评审控制程序”,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：2021年4月8日  主持人：王昌平总经理  参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管  评审输入内容：  1、管理体系运行情况的报告；  2、管理体系管理体系内部审核报告；  3、内审不合格项纠正和预防措施执行情况报告；  4、法律法规遵守情况及合规性评价；  5、目标、指标、管理方案的完成情况；  改进的建议：通过体系运行质量和环境和职业健康安全各项工作有了较大进步，但在对标准的深入理解、节约资源能源等方面仍有较大差距，需努力加以改进。  评审输出内容：  公司建立的质量管理体系是适宜的、充分的、有效的  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；  相关法关注：2021年1月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | E10.1;10.3；S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《环境、职业健康安全监视与测量控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》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、职业健康安全管理体系及服务质量符合性的持续改进。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。  公司通过环境、职业健康安全方针、目标的达成分析、内部环境、职业健康安全审核结果、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、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。  不符合处理程序和机制健全。  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、环境、职业健康安全方针和目标等来实现对环境、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 |
| 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 |  | 现场确认，公司管理体系范围无变化。提供营业执照（三证合一），检查有效。  近一年来，公司没有顾客的重大服务质量投诉、没有因环境污染事件受到相关方的投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的服务普遍反映较好，相关方对公司的环境管控普遍反映较好。体系运行以来，没有重大环境拢民问题和投诉。  今年无质量监督抽查情况。现场查见认证证书及标识使用情况符合要求。  上次不符合的整改情况：市场部Q8.4条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 | 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：市场部 主管领导：王芳 陪同人员：袁甲 | 判定 |
| 审核员：陈伟 审核时间：2021.4.17 |
| 审核条款： |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 在《管理手册》中规定了市场部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)负责公司客户的维护管理。  2)负责本部门安全和环境卫生管理。  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)负责组织参与应急演练预案编写、演习、评价。  ……  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 |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 提供《目标完成情况考核统计表》，查到2020年12月-2021年3月份目标考核已完成，考核统计:综合管理部，本部门的2021年目标如下:  1）顾客满意度≥96分； 96分  2）合同按时完成率100%； 100%  完成情况：以上各目标均已达成。  部门分解目标与公司方针目标一致，可测量，并传达到部门相关人员，必要时适时更新，目前无变化。  针对以上目标制定了相应的管理方案，内容涉及方法措施、执行部门、预算资金、启动/完成时间、完成情况等。检查人：陈太春等，已按管理措施要求实施。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与销售服务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。  产品销售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同。  产品销售中：组织按期交付，解决用户对进度、交付要求等关切问题；  交付后：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，由售后服务人员负责解决。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司制定并实施《与顾客有关过程控制程序》，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； | 符合 |
| 与产品和服务有关要求的确认、与产品有关要求评审 | Q8.2.2、 8.2.3 | 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）顾客对相关产品及服务规定的要求,包括产品服务内容、技术、进度和费用要求以及策划后期服务要求；  （2）与产品服务有关的法律、法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求,如采用的新技术、新材料等；  顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品和服务，了解顾客对服务的要求，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。  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。  抽查《合同评审记录》   1. 顾客：四川圣诺油气工程技术服务有限公司   项目：货车、拖车道路运输服务  签订时间：2020年7月1日  评审内容：质量、交付期、售后服务等；  评审负责人：陈太春、袁甲、王芳、王昌平  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间：2020年6月28日   1. 顾客：四川圣诺油气工程技术服务有限公司   项目：小型汽车、越野车道路运输服务  签订时间：2020年7月1日  评审内容：质量、交付期、售后服务等；  评审负责人：陈太春、袁甲、王芳、王昌平  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间：2020年6月28日  3、顾客：四川圣诺油气工程技术服务有限公司  项目：起重吊装服务  签订时间：2020年7月1日  评审内容：质量、交付期、售后服务等；  评审负责人：陈太春、袁甲、王芳、王昌平  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间：2020年6月28日  4、顾客：四川圣诺油气工程技术服务有限公司  项目：现场技术服务队伍（人员）商务车  签订时间：2020年7月1日  评审内容：质量、交付期、售后服务等；  评审负责人：陈太春、袁甲、王芳、王昌平  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间：2020年6月28日  5、顾客：中国石油集团川庆钻探工程有限公司  项目：劳务派遣  签订时间：2020年12月30日  评审内容：质量、交付期、售后服务等；  评审负责人：陈太春、袁甲、王芳、王昌平  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间：2020年12月29日  ...... | 符合 |
| 与产品有关要求的更改 | Q8.2.4 | 质量手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定；经过查阅企业订单文件，并与市场部负责人进行沟通，近期以来，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 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 查管理手册，规定了顾客满意调查的方法、责任环节、调查内容和分析方法等：  公司采用《顾客满意度调查表》收集与顾客满意度有关的信息，包括：质量、价格、服务、交期等。  查，公司2021年2月26日向四川圣诺油气工程技术服务有限公司、中国石油集团川庆钻探工程有限公司发出了《顾客满意度调查表》调查表的调查项目内容包括：服务质量、服务交期、服务价格等4项，对调查情况进行了汇总统计，满意度96分，达到质量目标。并针对此次顾客满意度调查进行了总结，提出了今后继续提高产品和服务质量，减少内部质量管理损失，加强成本控制，降低成本，满足顾客要求。 | 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：市场部 主管领导：王芳 陪同人员：袁甲 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2021.4.17 |
| 审核条款： |
| 组织的岗位、职责和权限 | ES5.3 | 在《管理手册》中规定了市场部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)负责公司客户的维护管理。  2)负责本部门安全和环境卫生管理。  3)负责相关环境、职业健康安全法律法规的收集。  4)负责组织参与环境因素及危险源识别与评价。  5)负责组织参与应急演练预案编写、演习、评价。  ……  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 |
| 目标及其达成的策划 | ES6.2 | 提供《目标完成情况考核统计表》，查到2020年12-2021年3月份目标考核已完成，考核统计:综合管理部，本部门的2021年目标如下:  1）火灾发生率为零； 零  2）固体废物分类收集处理率100% 100%  3）重大安全事故和伤亡事故为0 0  4）火灾事故为0 0  5）职业病发生为0 0  完成情况：以上各目标均已达成。  部门分解目标与公司方针目标一致，可测量，并传达到部门相关人员，必要时适时更新，目前无变化。  针对以上目标制定了相应的管理方案，内容涉及方法措施、执行部门、预算资金、启动/完成时间、完成情况等。检查人：陈太春等，已按管理措施要求实施。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素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，市场部《环境因素识别评价表》：  市场部环境因素有16个：  a.水电资源的消耗、固体废弃物如笔芯、纸张、纸杯的废弃；  b. 复印机硒鼓、打印机色带、墨盒的更换等；  查，部门的重要环境因素为：固体废弃物的排放、潜在火灾等2项。  公司采用了现场观察、经验判断等环境因素识别及环境影响评价方法。  识别基本清楚、充分，评价基本合理. | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《危险源辨识、风险评价与风险控制程序》  上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查见：市场部“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”。  针对市场部办公区域活动，经现场观察、经验判断法进行识别，共识别出本部门16项危险源。  经过评议共评价出不可接受风险有：（1）办公场所潜在火灾；（2）违反通行规则导致人身伤害2项。  辨识清楚、准确，评价充分合理。  查见确定的风险控制措施：  A：制定目标、管理方案；  B：培训与教育；  C：加强检查及考核；  D：张贴安全标识和警告标识  E：参与应急演习等  危险源辨识与评价充分、合理，控制措施可实施 |  |
| 信息和沟通 | ES7.4 | --《信息沟通与协商控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关环境、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行环境、安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对供方和顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。  查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：环境管理者代表是袁甲、职业健康安全事务代表是蒋志易。  2）告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；  3）组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《设备安全管理制度》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 有《运行控制程序》、《固体废弃物分类办法》、《节能降耗管理规定》、《现场用的管理规定》、《消防管理制度》、《员工劳动保护管理规定》、《服务安全事故应急预案》等文件。  其运行控制措施如下：  1）固体废弃物排放的管控：制定并实施《运行控制程序》中固体废弃物控制要求。综合管理部负责废弃物的分类、收集、处置。现场分设：可回收一般废弃物、不可回收一般废弃物、危险废弃物收集容器，员工能按要求分类放置固体废弃物。  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、专人定期统计跟进。现场有水、电、气等使用的场所，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。  现场查看，市场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，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：有三级安全教育记录，包括救援知识、垃圾处理等培训记录。  查，市场部门劳保用品领用记录，有绿茶、荷香正气水等降暑清凉物品。  公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月一次集中统计跟进。  记录显示：基本达成目标。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》等。  查见：消防演练实况记录：相关人员参加了2021年3月17日在公司由综合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演练效果评估报告。通过演练，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，员工能按预案执行和获救等。  查见：触电演练实况记录：相关人员参加了2021年3月12日在公司由综合管理部组织的触电演练。  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，大家能够按照预定演练方案执行，未发生违章现象，避免了事故扩大，提高了现场控制和应变能力，证明了公司指定的《触电应急处置方案》的可操作性。  应急准备：在公司办公区域，配置灭火器、消防栓。 | 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：综合管理部（含财务） 主管领导：陈太春， 陪同人员：袁甲 | 判定 |
| 审核员：余家龙 审核时间：2021.4.16 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了综合管理部（含财务）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，对所负责工作的质量负责；  2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。  3)负责组织公司各项教育培训工作。  4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。  5)负责确保环保资金、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。  综合管理部（含财务）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 | 查见：公司将质量目标分解到各个部门，综合管理部（含财务）的目标是：  1、质量目标：  1）培训计划实施率100%； 实测：100%  2）培训按时率100%； 实测：100%  3）文件发放按时率100%。 实测：100%  查2020年12月-2021年3月的《公司及部门管理目标达成统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2 | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）  公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。  查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《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、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：《岗位职责》中总经理职责要求及任职要求：有相关专业工作经验，熟悉公司业务工作，熟悉质量管理和质量监督有关法律、法规知识。负责本公司的全面工作、人员调配、考核、奖惩、协调等。  运营部负责人职责要求及任职要求：监督检查驻外开发小组对相关程序文件的执行情况，并对驻外开发小组和开发人员进行考核；具有良好的组织协调能力、判断与决策能力、谈判能力；性格成熟稳重，思维敏捷，表达清晰，工作踏实认真，责任心强，有团队合作精神。  现场确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 能力 | Q7.2 | 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。  详见《人力资源控制程序》；  抽查人员持证情况：提供有道路运输安全员证、起重机械操作证、驾驶员等。  王波、道路运输安全员，合格证明编号：B01202051238430，初始领证日期：2020.08.12。  袁甲、道路运输安全员，合格证明编号：B01202051238435，初始领证日期：2020.08.12。  雷昌平、流动式起重机，证书编号：510721196509016257，有效期：2020.08-2024.07。  杨寿东、流动式起重机，证书编号：510681197811200616，有效期：2021.08-2023.08。  麦大均、A2E驾照，证号：510681197008251537，有效期至：2022.03.14。  尹华胜、B1驾照，证号：510681197804014612，有效期至：2022.08.04。  ......  抽查培训计划和培训记录。  1）：2021.1.16，ISO基本知识讲解,培训老师：李老师 参加培训人员：公司全体员工。口试确认，均合格。培训效果评价：对ISO9001管、ISO14001、ISO45001理体系认证的基本程序有了进一步的了解，基本实现了本次的培训目的。评价人：王昌平。  2）2021.3.26，管理制度培训,培训老师：李老师 参加培训人员：公司全体员工。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次公司管理制度培训，公司全体人员了解了公司的管理理念和发展远景，公司的各荐管理规定和奖罚规定。基本达到培训的目的。评价人：王昌平。  其余计划均按时进行了培训。 | 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2位员工（袁甲、张剑）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 |
| 文件化信息 | Q7.5 | -----有《文件和记录控制程序》，因职业健康安全管理体系换版需要，公司综合管理部组织人员对三体系管理手册和程序文件进行换版工作，经王昌平总经理批准，管理手册和程序文件于2021年01月04日实施日期，文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件(20个)，另有公司制定的《岗位职责》、《规章制度》、《员工考核》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《适用的法律法规及其他要求清单》，收录有131份，内容有国家和地方与质量、环境和职业健康安全管理体系相关适用法律法规。  文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。  · 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。  查文件的作废：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》，有40份记录文件清单，规定了记录的名称、编号、存放部门、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。综合管理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。见综合管理部保管的记录：  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.培训申请表  F:员工考核记录。  所见记录反映综合管理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 |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | 1.管理手册及相关文件中对资质范围内普通货运、客车租赁、起重吊装、劳务派遣的范围、类型、统计方法进行了规定。  2.查顾客满意度调查表：公司2021年2月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放2份，回收2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；通过统计顾客满意度为96分。  2.查质量目标统计等记录，公司2020年12月至2021年3月数据统计的结果为：  培训计划实施率100% 实测：100%  培训按时率100% 实测：100%  文件发放按时率100% 实测：100%  ......  3.查《管理评审资料》对产品及服务的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。 | 符合 |
| 外部提供供方控制（不符合验证） | 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）广汉市竭诚办公用品经营部 供应：办公用品；  2）广汉市轻松办公用品经营部 供应：办公用品；  3）广汉市文化办公用品经营部 供应：办公用品等；  4）广汉市洪明汽车修理厂 供应：机动车维修。  ......  3．查：供应商评价记录：  抽查《外部提供方调查表》  供应商：广汉市竭诚办公用品经营部  评价项目：价格、供货能力、售后服务、产品质量等。  评价负责人：陈太春、王芳、王昌平、蒋志昌等 2021.1.30  供应商：广汉市轻松办公用品经营部  评价项目：价格、供货能力、售后服务、产品质量等。  评价负责人：陈太春、王芳、王昌平、蒋志昌等 2021.1.30  供应商：广汉市文化办公用品经营部  评价项目：价格、供货能力、售后服务、产品质量等。  评价负责人：陈太春、王芳、王昌平、蒋志昌等 2021.1.30  供应商：广汉市洪明汽车修理厂  评价项目：价格、服务能力、售后服务、产品质量等。  评价负责人：陈太春、王芳、王昌平、蒋志昌等 2021.1.30  采购的产品均为合格供方名录中的供方进行采购,2021年1月对合格供方进行了业绩评定。  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。并对影响最终产品质量的关键原材料和外包方进行从严控制。    公司对产品名称、型号规格、外观、数量进行了验收。  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、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。 | 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：综合管理部（含财务） 主管领导：陈太春， 陪同人员：袁甲 | 判定 |
| 审核员：杨珍全，杨梅 审核时间：2021.4.16 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3 | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了综合管理部（含财务）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，对所负责工作的质量负责；  2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。  3)负责组织公司各项教育培训工作。  4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。  5）负责确保环保资金、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。  综合管理部（含财务）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 | 查见：公司将环境、职业健康安全目标分解到各个部门，综合管理部（含财务）的目标是：  1、环境目标：  1）火灾发生率为零； 实测：零  2）生活废弃物分类收集处理率100%。 实测：100%  2、职业健康安全目标：  1）火灾事故为0； 实测：0  2）重大安全事故和伤亡事故为零； 实测：零  3）职业病发生为零； 实测：零  4）环境、安全实际投入率100%； 实测：100%  查2020年12月-2021年3月的《公司及部门管理目标达成统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务。  查见公司制定的目标管理方案、固体废弃物管理、火灾管理方案、起重伤害管理方案。方案内容涉及目的、范围、职责、具体措施、责任人。  抽查火灾管理方案工作措施：  安全、消防知识学习；  火灾隐患排查；  消防器材配置和演习；  .........  固废处理管理措施  1.按时交纳垃圾清运费；  2.购买有盖垃圾箱/桶，分类贮存固废，集中送至有资质回收公司回收；  3.固体废弃物管理；  4.将固废的收集、存放、处理纳入目标考核管理方案。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  综合管理部（含财务）2020年9月10日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。  查见：《环境因素调查表》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）固废的排放；2）潜在火灾；3）噪声的排放；4）尾气排放4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；  e.设备运转噪声的排放；  f.包装物废弃等。  .......  识别基本清楚、全面。  查：综合管理部（含财务）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。  查见：《危险源辨识、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。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《危险源辨识评价表》，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）未按运输方案运输2）不严格遵守行车使用规章制度。  辨识清楚、准确，评价充分合理。  查见确定的风险控制措施：  1.按运输方案运输减少失误；2.培训教育；3.运输前必须对作业人员进行安全教育。  查见：综合管理部及办公区域《危险源辨识评价表》  2020年9月发布  综合管理部及办公区域共识别出包括:  办公用微机线路插头、开关使用不当引发触电伤人；电器使用不当/违规使用大功率电器引起短路导致火灾；违反通行规则导致人身伤害等16项危险源.  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  查见，综合管理部及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：（1）办公场所潜在火灾；（2）违反通行规则导致人身伤害。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查见确定的管理措施：  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 |  |
| 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获取识别程序》，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《适用法律法规清单》  1）国家相关法律法规等  2）中华人民共和国劳动法；  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  中华人民共和国循环经济促进法  环境保护主管部门实施按日连续处罚办法  工作场所职业病危害警示标识使用指南GBZ158-2003  劳动防护用品配备标准（试行）等。  《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；  法规清单上传内部网络，以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。基本符合要求。 | 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普通货运、客车租赁、起重吊装、劳务派遣需要。 | 符合 |
| 能力 | ES7.2 | 公司确定了从事的工作影响环境、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环境、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。  详见《人力资源控制程序》；  抽查人员持证情况：提供有道路运输安全员证、起重机械操作证、驾驶员等。  王波、道路运输安全员，合格证明编号：B01202051238430，初始领证日期：2020.08.12。  袁甲、道路运输安全员，合格证明编号：B01202051238435，初始领证日期：2020.08.12。  雷昌平、流动式起重机，证书编号：510721196509016257，有效期：2020.08-2024.07。  杨寿东、流动式起重机，证书编号：510681197811200616，有效期：2021.08-2023.08。  麦大均、A2E驾照，证号：510681197008251537，有效期至：2022.03.14。  尹华胜、B1驾照，证号：510681197804014612，有效期至：2022.08.04。  ......  抽查培训计划和培训记录。  1）：2021.1.16，ISO基本知识讲解,培训老师：李老师 参加培训人员：公司全体员工。口试确认，均合格。培训效果评价：对ISO9001管、ISO14001、ISO45001理体系认证的基本程序有了进一步的了解，基本实现了本次的培训目的。评价人：王昌平。  2）2021.3.26，管理制度培训,培训老师：李老师 参加培训人员：公司全体员工。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次公司管理制度培训，公司全体人员了解了公司的管理理念和发展远景，公司的各荐管理规定和奖罚规定。基本达到培训的目的。评价人：王昌平。  其余计划均按时进行了培训。 | 符合 |
| 意识 | ES7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻环境、职业健康安全方针、达成环境、职业健康安全目标及实现ES的有效性的积极贡献，以及其不符合ES要求的后果。  ---经与2位员工（袁甲、张剑）等沟通了解，其2位均基本具备以上必要的环境、职业健康安全意识和环境、职业健康安全管理体系相关意识。 | 符合 |
| 文件化信息 | ES7.5 | -----有《文件和记录控制程序》，因职业健康安全管理体系换版需要，公司综合管理部组织人员对三体系管理手册和程序文件进行换版工作，经王昌平总经理批准，管理手册和程序文件于2021年01月04日实施日期，文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件(20个)，另有公司制定的《岗位职责》、《规章制度》、《员工考核》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《适用的法律法规及其他要求清单》，收录有131份，内容有国家和地方与质量、环境和职业健康安全管理体系相关适用法律法规。  文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。  · 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。  查文件的作废：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》，有40份记录文件清单，规定了记录的名称、编号、存放部门、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。综合管理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。见综合管理部保管的记录：  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.培训申请表  F:员工考核记录。  所见记录反映综合管理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 |
| 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，放置在垃圾存放点由环卫部门清运处理；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类、标识交供应商回收。  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2021年1月至2021年3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。  查疫情期间管理情况：公司按当地要求拟定了疫情期间上班管理方案，配备有口罩、消毒液、测温计的设施，对上班人员居家情况进行了登记核实，上班进入公司进行体温测试登记，并进行消毒水喷洒，外来人员登记确认，并测量体温才能进入公司。  现场查看，各部门人员上班期间均佩戴有口罩。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备与响应程序》、《火灾应急预案》、、《触电应急预案》等。  查见：应急演练记录：公司全体人员参加了2021年3月12日进行的触电应急预案演练和2021年3月17日进行的火灾应急预案演练。  查，现场能提供以上演练记录及触电、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，按要求配置灭火器。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1 | ----有《绩效监测和测量程序》和管理文件。  查公司环境安全运行检查记录  程序文件规定公司每月由综合管理部组织人员对公司办公场所和生产场所的水电管理、消防安全管理、固体废弃物管理、噪声控制、相关方管理等进行检查，检查结论：合格、检查人：陈太春。提供有2020年12月至2021年3月份环境安全运行检查记录表。  抽查2021年1月份消防安全检查记录表  文件规定公司每月由综合管理部组织人员对公司办公场所灭火器材、电力线路、办公室空调的使用等进行检查。检查结果：符合要求、检查人：陈太春。  提供有从业人员职业健康检查表  姓名 体检日期 检查机构 体检编号 结论  阳加户 2021.03.01 遂宁嘉慧博爱医院 2103010024 无异常  钟贤彪 2021.02.06 美年大健康体检中心 I5309904 无异常  李毅 2021.04.10 美年大健康体检中心 I5317982 无异常  付发进 2021.02.24 德阳市第六人民医院 2102240068 无异常  ......  自体系建立以来没有发生过安全事故。  监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 | 符合 |
| 符合性评估/法律法规要求和其他要求的合规性评价 | ES9.1.2 | ----有《法律法规和其他要求合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。综合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。  查由综合管理部组织各部门于2021年2月25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：王昌平、袁甲、蒋志易、王芳、陈太春  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 | E10.2;10.3；S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《纠正与预防措施程序》及《内部审核程序》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 |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供有2021年度计划安全环保投入清单：支出项目有固废处置、灭火器等消防器材、员工劳保用品、职业健康体检费等共计50000元左右。 | 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：运营部 主管领导：袁甲 陪同人员：陈太春 | 判定 |
| 审核员： 余家龙 审核时间：2021.4.17 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查，运营部的岗位职责和权限如下：  1）参与制定公司发展战略与年度经营计划；  2）组织普通货运、客车租赁、起重吊装、劳务派遣的监督管理；  3）负责现场安全管理；  4）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查服务体系的运行；  5）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；  6）领导、管理基础设施维护，保证服务现场能够正常服务，设备处于良好状态；  7）负责服务区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用；  8）综合平衡年度安全服务任务，制定下达月度服务计划，做到安全服务。  9）负责本部门环境因素、危险源的识别评价和控制措施的实施；  10）参与公司组织的应急演习、合规性评价、三标内审和三标管理评审  ……  运营部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查运营部的质量目标为：  质量目标：1、交付合格率100%  查：2020年12月-2021年3月运营部目标完成情况：  交付合格率100%  能达到要求。  查，公司编制了目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | 符合 |
| 基础设施  过程运行环境 | Q7.1.3  Q7.1.4 | 1、经了解组织办公场所面积约150平方米。  2、查《设备管理台账》主要设备包括：电脑、电话、传真、轿车、货车、吊车等，可以满足经营服务需要。  3、抽《机动车登记表》对轿车、货车、吊车的车牌号、吨位、车辆型号、出厂日期、登记日期、年底审核情况进行了登记。  对车辆的维护保养由汽修厂定期保养，并按规定进行年检公司，另外对设备日常维修情况做记录保存。  4、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；  5、询问工程部负责人，服务现场由现场管理人员负责安全管理和现场服务质量管理，工作环境基本受控。  目前该公司基础设施和工作环境符合要求，基本能满足公司运营的要求。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 公司制定了《监视和测量设备控制程序》，  查见：《监视和测量设备一览表》，公司对每辆车均安装有GPS卫星定位系统，并与GPS卫星定位系统供方签订协议，由供方定期对GPS进行维护保养，有损坏或不准确情况及时更换。出具有供方提供情况说明：  见附件。 | 符合 |

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：运营部 主管领导：袁甲 陪同人员：陈太春 | 判定 |
| 审核员：杨珍全、杨梅 审核时间：2021.4.17 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3 | 查，运营部的岗位职责和权限如下：  1）参与制定公司发展战略与年度经营计划；  2）组织普通货运、客车租赁、起重吊装、劳务派遣的监督管理；  3）负责现场安全管理；  4）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查服务体系的运行；  5）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；  6）领导、管理基础设施维护，保证服务现场能够正常服务，设备处于良好状态；  7）负责服务区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用；  8）综合平衡年度安全服务任务，制定下达月度服务计划，做到安全服务。  9）负责本部门环境因素、危险源的识别评价和控制措施的实施；  10）参与公司组织的应急演习、合规性评价、三标内审和三标管理评审  ……  运营部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及实现的策划 | ES6.2 | 查运营部的环境、安全目标为：  1、火灾发生为0  2、运输、生活废弃物分类收集处理率100%  3、环境扰民投诉为0  4、重大安全事故和伤亡事故为0  5、职业病发生为0  查：2020年12月-2021年3月运营部目标完成情况：  1、火灾发生为0  2、运输、生活废弃物分类收集处理率100%  3、环境扰民投诉为0  4、重大安全事故和伤亡事故为0  5、职业病发生为0  均能达到要求。  查，公司编制了目标管理实施方案：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、危险因素的识别与评价》，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，运营部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放、噪声排放、尾气排放。  现场查看，运营部的主要工作为为客户提供运输、吊装、客车租赁和劳务派遣服务。服务过程中有废弃工具、辅料等固废；有设备工作产生的噪声和尾气排放等，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 危险源辨识和职业安全风险评价 | 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。  查见：《危险源识别评价表》。涉及吊装服务过程未按规定进行、无防暑降温措施、未佩戴相关防护用品等。  辨识清楚、准确，评价充分合理。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。不可接受风险源：  1）火灾；  2）中暑；  3）起重伤害；  4）高空坠落。  查见确定的管理措施：拟定有相应管理方案和应急措施。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，运营部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。  据介绍，公司产品服务流程：  普通货运：签订合同--验收——装车--运输—交付  客车租赁：签订合同--验车——交车——收车——验车  起重吊装：签订合同--派车——吊装服务——收车  劳务派遣：签订合同--人员招聘——人员培训——人员派遣——人员管理  查重要环境因素：   1. 潜在火灾； 2. 固废排放； 3. 尾气排放； 4. 噪声排放。   查不可接受风险源：  1）火灾；  2）中暑；  3）起重伤害；  4）高空坠落。  据了解：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。查，提供的服务现场图片、资料：  查：四川圣诺油气工程技术服务有限公司起重吊装项目项目服务现场，  现场查见正在为四川圣诺油气工程技术服务有限公司进行小型汽车、越野车道路运输服务，汽车运行正常，能提供年检证明，年度维护保养记录，能提供车辆行驶证，驾驶员驾驶证，对员工进行了岗前安全培训，员工服务时安全带佩戴完好，**车辆上配有灭火器和基本故障警示标识，但未配置医疗急救包，不符合要求。**  查，办公服务现场张贴有“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：所有员工都戴有安全防护物品。  现场查看：吊装现场服务，按操作规范进行，无违规情况。  现场查看：查见在服务现场有防护栏等防护措施和警告标识； | 不符合  N |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》等。  查见：消防演练实况记录：运营部相关人员参加了2021年3月17日在公司由综合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演练效果评估报告。通过演练，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，员工能按预案执行和获救等。  应急准备：在公司办公区域，配置灭火器、消防栓。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要服务：普通货运、客车租赁、起重吊装、劳务派遣  公司服务执行标准：超限运输车辆行驶公路管理规定、交通运输行政复议规定、交通行政许可实施程序规定、道路货物运输及站场管理规定、道路运输车辆动态监督管理办法、交通运输突发事件应急管理规定、道路运输车辆燃料消耗量检测和监督管理办法、道路运输服务质量投诉管理规定、道路运输车辆技术管理规定、道路运输从业人员管理规定、道路运输术语、机动车驾驶员身体条件及其测评要求、物流从业人员职业能力要求 第2部分：运输、运输作业与作业管理、一般货物运输包装通用技术条件、劳务派遣暂行规定等。  运营部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定产品和服务的要求；--产品标准、销售规范、服务规范等。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---作业标准、办法等  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。  ----需确认/特殊过程：运输过程  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计开发控制 | Q8.3 | 不适用，理由：公司服务的产品主要根据行业标准及顾客要求进行，服务模式固定，不涉及设计开发工作，因此标准8.3条款不适用，基本合理。删减后不影响伟客户提供满足法律、法规要求的服务 | 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》  明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）获得适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程提供适宜的设施环境；  e）配备备能力人员所要求的资格；  f）特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  1、查服务现场各工序(工位)均有有正在服务的操作文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；  2、查现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《吊装方案》、《岗位职责》、《劳务派遣管理规定》、《驾驶员管理规范》、过程检验记录等，均放置于工位附近，便于查阅对照。  3.现场查看：现场有货车、客车和吊车等，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。  4、查看项目实施情况：  吊装项目：  查：提供有四川圣诺油气工程技术服务有限公司起重吊装项目项目服务  公司拟定了《吊装作业的注意事项》、《一般吊装安全技术操作规程》、《汽车吊装作业安全技术交底》、《吊车出租管理办法》、《起重吊装作业安全专项方案》等，明确了过程的控制要求  1、合同签订：提供合同，2020年6月30日，服务有效期1年，签订人：王昌平。  2、订单，电话通知，时间2020.7.1，吊车数量4台，包括：川F38608 25T；川M20579 25T；川R61006 75T；川F36077 75T。  3、技术交底，提供有《安全技术交底》，交底人：何威利，审核人：陈彬彬，接收人：温达茂。  4、验车，提供《车辆派出登记表》，内容包括时间，车号，司机姓名，用车单位，派往地点，用途，安全提示和要求等。检查设备状况完好，附件齐全。移交人：蒋志易，接收人：杨培。  5、吊装作业检查，提供有《吊装作业过程检查记录》，检查内容有作业人员安全教育、吊装准备、吊车制动、人员配置、防护用具等。检查人：杨培  提供有2021年4月14日吊装作业许可证，内容包括作业时间，作业区域，吊装物品，注意事项，相关方签字，操作人等等。     1. 回厂收车   查：提供有中国石油集团川庆石油钻探工程有限公司吊装项目服务  合同签订时间：2020年12月30日  提供回厂收车工作安全分析表，时间：2021年4月14日，编号20210414-01，内容包括，负责人，作业人员，甲方负责人，工作安全分析等。负责人签字：熊波。  1618556313(1)  客车租赁（主要为小客车租赁）  公司拟定了《客车出租管理办法》等，明确了过程的控制要求  抽查与四川圣诺油气工程技术服务有限公司小型客车租赁合同的执行情况：  1、合同签订：提供合同，2020年7月7日，有效期1年，签订人：王昌平。  2、订单，电话通知，按要求为甲方提供客车租赁服务。  3、验车，提供《汽车服务分公司载人车辆日检表》，牌照号：川F6Q016，驾驶员：陈刚，设备状况完好，附件齐全。移交人：王芳，接收人：吴应飞。  4、服务：广汉到成都，提供驾驶员和车辆，按客户要求行驶，完成提供有客户确认单。  5、回厂，返场车辆送洪明小汽车修理厂进行维护保养，保证车辆处于正常状态，提供车辆回场检查表  微信图片_20201229144734  货物运输：  公司拟定了《货物运输管理办法》等，明确了过程的控制要求  抽查与四川圣诺油气工程技术服务有限公司货车类道路运输合同的执行情况：  1、合同签订：提供合同，2020年7月1日，有效期1年，签订人：王昌平。  2、订单，电话通知，按要求为甲方提供运输服务。  3、验车，提供《车辆派出登记表》，内容包括时间，车号，司机姓名，用车单位，派往地点，用途，安全提示和要求等。检查设备状况完好，附件齐全。  4、运输服务，交付：广汉到泸州，提供运输服务，查运输服务记录：  要车人：四川圣诺油气工程技术服务有限公司：罗伟  业务:泸206带压作业  车型:15吨货车一辆（低栏，9.6米货箱）  使用时间:2021.3.10 11:00  用车地点：广汉—泸206  预计使用:需在广汉市内装货，现场值班1天  联系人:满皓阳  联系电话:15883613432  费用项目：泸206带压作业。  5、回厂收车  查：提供有中国石油集团川庆石油钻探工程有限公司货物运输服务  合同签订时间：2020年12月30日  提供回厂收车工作安全分析表，时间：2021年4月14日，编号20210414-01，内容包括，负责人，作业人员，甲方负责人，工作安全分析等。负责人签字：熊波。  公司为确保客车租赁、货物运输和吊装租赁及服务过程中测量数据的可靠性，对每辆车均安装有GPS卫星定位系统，负责人称利用GPS和电子地图可以实时显示出车辆的实际位置，并可任意放大、缩小、还原、换图；可以随目标移动，使目标始终保持在[屏幕](http://baike.baidu.com/view/207233.htm)上；还可实现多窗口、多车辆、多屏幕同时跟踪。利用该功能可对重要车辆和货物进行跟踪；  劳务派遣：  公司拟定了《劳务派遣管理办法》等，明确了过程的控制要求  抽查与中国石油集团川庆钻探工程有限公司年度汽车驾驶员服务合同的执行情况：  1、合同签订：提供合同，2020年12月30日，有效期2021年1月1日-2021年12月31日，签订人：王波。  2、人员派遣，时间2021.1.1派遣3名驾驶员到中国石油集团川庆钻探工程有限公司。  3、派遣人员管理：提供有驾驶员上岗安全培训、劳动合同、人员考勤、工资发放等记录。  抽准驾资格证：  驾驶证号：510130197101126979 姓名：植文超 驾驶证档案号：510681684658 准驾车型：B1B2  驾驶证号：510681198102190333 姓名：黄俊 驾驶证档案号：510681728593 准驾车型：A2D  驾驶证号：510624197106171111 姓名：陈刚 驾驶证档案号：510681902473 准驾车型：A2  查，公司需确认过程为服务过程，包括普通货运、客车租赁、起重吊装、劳务派遣服务过程，公司对服务过程进行了确认，查确认表，确认内容有：操作、服务规范，人员能力，设备能力，过程监控等。确认结论：服务过程满足策划要求，  确认人：王芳、袁甲，时间：2021年1月19日  通过以上审核，其服务过程基本受控。  服务过程中依据合同或订单的要求在顾客处进行，顾客在接收时进行验收，产品服务过程中未发生过大的质量问题，服务质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉； | 符合 |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 查，公司制定了标识管理标准，公司质量体系对运输的货品产品、状态进行了规定，标识的方法采用标识、记录等。对租赁客车采取GPS进行跟踪标识。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：故障维修中、暂停使用、警戒线等。  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； | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 公司对产品防护措施：装卸均采取了保护措施，在车辆出厂及日常检查中对防护进行了检查。  在车辆运输过程中对运输的货物在装车完成后进行锁门处理，起到防盗的作用。产品防护有效。 | 符合 |
| 交付后的活动 | 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 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 产品和服务放行 | Q8.6 | 一、**来料检验：**  公司来料主要为劳保用品和办公用品，经现场对应处理。  抽《物料验收记录》   1. 时间：2021.3.8 材料名称：灭火器   检验项目 验收要求 验收结论  数量 20个 符合  外观 完好、无破损 符合  压力 在规定压力内 符合  资质 在供方名录内 符合  结论：合格 检验员：王芳   1. 时间：2021.4.2 材料名称：故障警示标识架   检验项目 验收要求 验收结论  数量 10个 符合  外观 完好、无破损 符合  结论：合格 检验员：王芳  二、**过程检验：**  普通货运、客车租赁、起重吊装、劳务派遣，在派遣的基础上，主要对服务过程进行了监控。  抽《安全检查、问题整改记录》  被检车辆：川F6Q016  检查时间：2021.4.12  地点：停车场  检查负责人：陈刚  检查内容及存在的问题：  车辆水箱不足。  问题整改情况：补充水箱。  抽《安全技术交底》  日期：2020.8.14  客户名称：四川圣诺油气工程技术服务有限公司  交底内容，吊装作业遵守规定：1、吊装人员应派人统一指挥；2、操作人员培训合格上岗；3、吊装不超负荷运行…………  交底人：何威利，审核人：袁甲，接受人：温达茂  抽《租赁验车检查表》  日期：2021.4.12  监视测量内容有：整车外观、发动机、底盘、驾驶室、其他  检查人：王芳  复核：袁甲  检验结论：合格  抽《吊装作业过程检查表》《吊装作业许可证》  日期：2020.12.27  检查内容：（摘）作业人员安全教育、吊装准备、吊装区域控制、吊车制动、人员配置、防护用具……  检查结论：合格  检查人：胡全松  抽《租赁交接记录单》  日期：2021.4.12  交接内容：汽车牌号、租赁单位、设备状况：发动机、底盘、液压、电器、附件及资料全部完好  移交人：王芳  接收人：张静  **成品检验：**依据《合同协议》  普通货运、客车租赁、起重吊装、劳务派遣在每个项目完工后交由客户验收，查《签认单》   1. 客户：四川圣诺油气工程技术服务有限公司   项目：客车租赁  内容：起：梓潼，止：南充  用车人：雷光富  时间2021.3.30   1. 客户：四川圣诺油气工程技术服务有限公司   项目：货物运输  车型：25吨货车一辆  内容：运送圣诺油气工程技术服务有限公司货物到威立  验收结果：合格  运送人：张世正  签收人：满皓阳  时间：2021.4.7   1. 客户：四川川庆钻井科技有限公司   项目：设备吊装  验收结果：合格  验收人：顾xx  时间：2021.4.14  4：劳务派遣，采取签订劳动合同、交保险、日常考勤和发工资的方式管理，现场提供有相应记录。（见8.5.1劳务派遣）  服务过程的监视和测量基本满足要求。 | 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:更换人员，更换租赁车辆。通过了解，主要不符合为员工未按要求操作或不按甲方要求作息，车辆维护保养未到位。  现场查看，本周期暂未有不合格情况发生  符合要求。  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。 | 符合 |

说明：不符合标注N