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：徐德光 | 判定 |
| 审核员：李蒙生 审核时间：2021.4.12 |
| 审核条款： Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3  EO:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/7.4/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 企业基本情况 |  | ◆企业资质：河北誉和招标代理有限公司 ，成立于2019-04-18  ◆由于职业健康安全管理体系进行了转版，公司对管理手册及程序文件进行了修订，分别于2020年5月13日发布了新版。经过半年多的运行，管理体系运行正常。  ◆上次审核不符合项为办公现场未有“严禁吸烟”等标识，公司对不符合进行了整改，本次监督审核经验证，整改到位符合要求。  ◆证书使用情况：目前主要对客户展示，未违规使用。  ◆投诉或事故：未发生。  ◆认证体系范围未发生变动  ◆政府主管部门抽查情况：未发生 | Y |
| 理解组织及其环境  总要求 | QES4.1 | 河北誉和招标代理有限公司 ，成立于2019-04-18，无限期，统一社会信用代码：91130105MA0DEHU88A注册资本为1080万元的有限责任公司。注册地址：河北省石家庄市新华区中华北大街198号中储广场D座1805室，公司主要业务为公司成立以来发展迅速，业务不断发展壮大我公司主要经营招投标代理,工程监理,工程项目管理,展览展示服务,机械设备、电子产品、仪器仪表、装饰材料、建筑材料、钢材、汽车配件的销售,室内外装饰装修工程的设计与施工。(依法须经批准的项目,经相关部门批准后方可开展经营活动)。公司的主要客户群为全国各地的企业、学校、招投标代理服务；公司采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心  营业执照符合要求，见附件。  公司管理体系设置了市场部、办公室  总经理徐德光介绍：公司推行管理体系的目的就是提高公司市场准入。总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。公司每年从市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审以确保其充分和适宜。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QES4.2 | 公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。  本公司考虑以下相关方：--顾客；--最终用户或受益人；股东；---外部供应商；--雇员及其他为组织工作者；--法律法规及监管机关；--地方社区团体；--非政府组织等。  目前顾客的主要需求期望是：提供顾客满意的服务。 | Y |
| 确定管理体系的范围 | QES4.3 | 公司管理体系范围为：  Q：招投标代理  E：招投标代理及相关环境管理活动  O：招投标代理及相关职业健康安全管理活动  不适用情况：质量管理体系8.3条款不适用。 | Y |
| 管理体系及其过程 | QES4.4 | 该公司2019年6月1日根据自身的实际情况和标准的要求组织人员编制了管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。由于职业健康安全管理体系进行了转版，公司对管理手册及程序文件进行了修订，分别于2020年4月1日发布了新版。经过一年的运行，管理体系运行正常。实施了管理体系，通过对过程检测结果进行分析管理体系得以不断改进。负责人说管理体系运行以来效果不错管理有了一定的提高。每半年对管理目标完成情况进行统计分析，出示2020年管理目标分解及完成情况记录。  与负责人交流：部门确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。  1.公司通过监视和评审有关相关方及其有关要求的信息，实现持续改进  2. 应对风险的措施：  a) 通过供应商的选择和评定来控制风险，选择供应商时考核其资质及其提供合格产品和合格服务的能力，应与客户需求相匹配。  b)通过签订客户协议和供应商协议的条款把控风险等。 | Y |
| 领导作用与承诺 | QES  5.1 | 公司总经理介绍主要承诺有：  1)对管理体系的有效性要承担责任；  2)建立公司的管理方针和目标并确保与公司的环境相适应，与公司战略方向保持一致以及方针在公司内得到沟通理解和有效实施；  3）确保管理体系要求融入公司的物业管理及城市垃圾收集各过程。  4）促进使用过程方法和机遇风险的思维。  5)建立合理的公司组织结构,确保管理体系所需资源能被获得；  6)建立良好的沟通机制，杜绝因沟通影响管理体系运行有效性；  7）确保管理体系实现其预期的结果。  8)促使员工积极参与，指导和支持他们为公司管理体系的有效性作出贡献。  9）推动公司改进和创新；  10)做好管理岗位的任命，公司内部公开发布任命书，以支持其他管理者在其负责领域证实其领导作用；  对全体员工进行了顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系管理的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。  承诺基本实现，没有违反的情况发生。  总经理证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过以下方面实现：  a) 确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；  b) 确定和应对能够影响产品、产品符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；  c) 始终致力于增强顾客满意。  详见审核Q9.1.2条款记录。 | Y |
| 方针  制定方针  沟通方针 | QES5.2 | 该公司管理方针  精益求精，顾客满意；  保护环境，预防污染；  保障健康，安全第一；  遵守法规，持续改进。  公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。  总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。康凤霞总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。  以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过办公室获取公司管理方针。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | QES5.3 | 确定了部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与服务有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司决定任命李秀云为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：  确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表总经理行使职权；  向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管理体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。  查到《管理手册》中有安全事务代表任命书，公司任命康凤霞为本公司的员工代表。相关人员均对本部门的管理职责了解，在其手册上面有书面的职责权限已公布。  参与环境因素及危险源辨识、风险评价和风险控制；  参与事故和事件的调查以及现场职业健康安全检查等职业健康安全事务；  代表员工参与制定职业健康安全方针、目标、管理方案和运行控制程序；  代表员工参与职业健康安全的管理评审；参与职业健康安全和环保协商、评审和改进活动，并向总经理反映职业健康安全和环保问题；  代表员工参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化；  代表员工参与职业健康安全事务。  询问管代李秀云、安全事务代表康凤霞职责回答正确。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1  ES6.1.1 | 1.外部因素主要有：a)社会和文化、政治、法律、监管、金融、技术、经济、自然环境和竞争环境；b)影响公司管理目标的主要驱动和趋势；c)与外部利益相关者的价值观的关系。如国家政策、标准、法律法规及其他要求的变动等；  2.内部因素包括：a)组织机构，角色和责任；b)政策、目标、实现目标的战略；c)能力、资源和知识（资本、时间、人、能力、流程、系统和技术等）；d)内部利益相关者的价值观与组织文化之间的关系；e)信息系统、信息流和决策流程；f)合同关系的形成和范围。  3.在策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了《风险和机遇的应对控制程序》，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、评价这些措施有效性的方法。将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程（客户开发、供应商的要求等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。提供了“经营环境分析及对策”，已认真交流风险如战略失误、环保及人力资源成本上升、竞争不断加剧等，主要措施确定战略应更加科学严谨；通过提高管理水平消化人力资源成本上升；加强采购、生产、销售控制；执行国家环保要求；通过差异化策略提高竞争力。效果待观察。机遇主要是现在社会需求不断增多。 | Y |
| 措施的策划 | ES6.1.4 | 在策划应对风险和机遇的措施时，办公室综合考虑了企业所处的环境、重要环境因素、合规义务，以及面对的风险和机遇，制定了环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理李继栋负责批准。环境、职业健康安全管理方案中明确为实现环境、职业健康安全目标和指标的责任部门；规定实现环境、职业健康安全目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由总经理批准。环境、职业健康安全管理方案的实施，办公室每半年对方案实施情况进行检查跟踪，向总经理报告；一般在管理评审之前对环境、职业健康安全目标及管理方案由办公室对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报管理者代表，以便提交管理评审。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | QES6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。  质量目标：  服务交付合格率100%  顾客满意度≥95分  环境和职业健康安全目标和指标：  固体废弃物处理率100%；  交通事故为0；  触电事故为0；  火灾事故为0。  目标可测量，与公司管理方针一致。  每半年由办公室按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到2020下半年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核人徐德光、康凤霞  针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见办公室该条款审核记录。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  因市场监督管理总局与标准化管理委员会于2020年3月发布新版《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》，公司对原有管理手册进行换版，公司在变更过程中，确定变更目的考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，对责任和权限分配或再分配。转版后管理手册（HYZ-QES-2020）B/0版从2020年4月1日起实施。目前体系运行平稳。 | Y |
| 资源、总则 | Q7.1.1  ES7.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。  部门：市场部、办公室  人员：招投标服务人员、办公人员、销售人员 | Y |
| 沟通 | QES7.4 | 公司编制并实施了《信息交流和协商沟通管理程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。  公司确定了质量、环境、职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，内外部沟通具体体现在公司内部工作会议、质量、环境、职业健康安全例会、员工的培训、公司宣传栏等，与外部的沟通具体体现在合同签订、满意度调查。与环保、安监部门及顾客和供方等方面。  现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。  外部交流：通过发放《关于对相关方要求的告知书》与相关方就相关环境、职业健康安全信息进行相互沟通。 | Y |
| 绩效测量和监视 | QES  9.1.1 | 公司编制了《顾客满意度控制程序》，对清洁服务的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。  公司制定《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》 和《数据分析控制程序》为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。  查阅“部门质量目标策划及考核记录表”，  提供管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。  查阅“环境和职业健康安全目标指标完成情况检查表”，体系建立至今共进行的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。  环境和职业健康安全运行管理检查情况：抽查2020.11.30管理检查记录，主控部门：办公室，检查人：康凤霞，对固废收集、节约能源等方面进行检查、劳保用品发放、安全管理进行检查，一切正常。  查公司为员工购买有养老等保险，提供购买证据。  外部对公司环境和安全管理要求一般口头交流；对供应商及客户等相关方有“相关方告知书”等。  目前未发现公司出现违规现象。无被动性绩效的监视和测量。  公司不需要对环境影响的运行的关键特性和职业健康安全绩效进行监测和测量的设备。 | Y |
| 管理评审 | QE9.3  S4.6 | 提供：  1.管理评审计划，  评审时间：计划2020.9.16进行，评审方式：会议评审，编制：康凤霞 审批：徐德光  参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，  计划中明确了评审内容和资料准备要求。   1. 管理评审内容：   方针贯彻、目标达成情况分析，管理方针和目标的适宜性；  组织机构的设置情况;  质量、环境及职业健康安全管理体系的适宜性、充分性、有效性；  服务质量满足要求的程度；  服务质量、质量管理活动状况及发展趋势；  潜在问题的预测以及服务质量、质量管理水平改进和提高的机会；  资源的配置情况及资源需求；  公司质量/环境/安全状况及与法律法规及其他要求的符合性  质量/环境/安全管理体系有效性和适宜性及需要调整的建议。  员工的合理化建议。  管理体系审核的结论及纠正预防措施的实施效果。  注意导致QES问题的趋势，尤其是经常出现问题的领域。  市场信息、顾客和相关方意见的反馈。  3.管理评审报告，  管理评审结论：公司各部门基本按照管理体系标准要求实施已初步取得良好的效果。公司方针、目标及管理方案、管理体系文件、质量、环境、职业健康安全控制等符合公司目前发展状况，所配备的各类资源基本满足管理体系要求。公司质量、环境、职业健康安全管理体系基本是充分、有效和适宜的。  4.改进建议或措施  我公司采用ISO9001、ISO14001、ISO45001标准运行时间较短，有关人员对标准的理解不够深刻，现要求各部门领导和相关人员要进一步学习标准及管理手册，决定在两周之内由办公室组织相关人员再进行1次针对标准和管理手册的培训。  5.查管理评审纠正情况：按管理评审决议的要求，对相关人员进行培训，培训内容包括GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准和我公司的管理手册。经验证，培训已实施且效果良好，措施有效。  管理者代表：李秀云2020/09/27 | Y |
| 总则 | QE 10.1 | 综合全部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进产品和产品来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。  ——具体事实可见审核10.2条款记录。 | Y |
| 持续改进 | QE 10.3 | 公司组织确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。  包括：  a) 改进产品或服务，以满足要求并关注未来的需求和期望；  b) 纠正或减少不利影响；  c) 改进管理体系绩效和有效性。  对以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划和实施：  1.证实产品生产和和销售满足规定的要求；  2.确保管理体系的符合性；  3.持续改进管理体系的有效性。  根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。  公司利用管理方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：办公室(含财务） 主管领导/陪同人员：牟姗姗 | 判定 |
| 审核员：李蒙生 审核时间：2021.4.13 |
| 审核条款：Q:5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.4/9.1.1/9.1.3/9.2/10.2  ES:5.3/6.1.2/6.1.1/6.1.3/6.2/7.1/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.2/10.2/9.1.1/9.1.2；O5.4 |
| 组织的岗位、职责权限 | QES5.3 | 询问部门负责人主要职责：贯彻落实GB/T19001-2016标准、GB/T24001-2016标准、GB/T45001-2020标准，作好质量、环境、职业安全健康管理体系的具体策划和组织管理工作；负责组织质量、环境和职业健康安全管理体系的内部审核；组织检查质量、环境、职业安全健康管理体系过程的运行情况。  2）文件发放、回收的管理；  3）负责人员的选择，并根据各部门的需求进行安排，编制相应的岗位工作入职要求；  4）组织对各类人员进行有针对性的培训、考核及评价工作，不断提高质量、环境、职业安全健康意识素质和技能；  5）负责法律、法规及其他要求的获取及识别其适用性，并负责法律、法规及其他要求的发放；  6）负责组织公司环境因素、危险源的识别和评价，并确定重要环境因素、危险源，报管理者代表审批。  7）负责监督检查工作场所的工作环境情况；  8）负责公司范围内的应急准备和相应计划的制定及可行性的应急演练。  9）负责监督检查公司各职能部门有关层次上的管理目标的分解、实施及管理方案的制定、检查与实施。  10）负责收集、整理和保管本部门的质量记录以及相关数据收集、传递和交流；  11）负责对环境、安全健康方面的不符合进行纠正和预防措施的跟踪、验证工作；  12）收集、整理和保管本部门的质量记录、对相关的数据收集传递和交流；  13）公司固定资产（基础设施）账务管理；  14）参与质量、环境、职业健康安全管理方案中的经济、技术、成本分析活动；  16）为建立、实施并持续改进管理体系提供资金支持。手册中职能分配表已经明确规定。  职责明确，回答基本正确，沟通顺畅。 | Y |
| 目标、指标管理方案 | QES6.2 | 提供办公室质量目标：  1）文件准确率和及时率100%；2）培训合格率100%；3）采购及时率100%  提供2020年各季度考核结果，目标均完成。  提供环境和安全目标、指标管理方案完成情况考核  指标：触电事故为零；火灾事故发生率为零；交通事故为0；废弃物处置率100%；经查，2020年指标均已完成。  查管理方案表：  0B1LJN3ZNXW40N2L6`CX[PM  Z4ANSWCA688)JFNH3_BC_BT2020年目标、指标均已按照管理方案完成。 | Y |
| 环境因素、危险源识别 | Q6.1  ES6.1.1  6.1.2 | 编制了《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》符合标准要求.  提供的“环境因素识别评价表”“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，服务过程，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出重大环境因素2项：固废排放、火灾，评价符合程序要求及公司的实际情况。  对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。提供《重要环境因素识别清单》，其中办公室涉及的重要环境因素：固废排放、意外火灾的发生，评价基本合理。  提供“危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序”，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机,并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。  提供的：“危险源识别与风险评价表”、“不可接受风险源清单”， 评价考虑了将来、状态、可能导致的事件，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过是非法，共识别出不可接受风险3项，涉及：火灾、触电、意外伤害，评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。 | Y |
| 合规义务、法律法规及其他要求 | ES6.1.3 | 根据《法律法规和其他要求获取与识别控制程序》要求，随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。于2020年6月20日识别了法律法规清单。获取渠道，网络和期刊等。  提供《法律法规和其他要求清单》收集的环境和安全法律法规《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》等,对公司法律法规及要求遵守程度进行评价。  提供了《法律法规和其他要求合规性评价报告》、中华人民共和国水污染防治法（修正）、中华人民共和国大气污染防治法等  中华人民共和国循环经济促进法 中华人民共和国主席令 2009．1．1  环境噪音污染防治条例 国务院 1997.3.1  提供了《法律法规和其他要求合规性评价报告》、中华人民共和国水污染防治法（修正）、中华人民共和国大气污染防治法等  危险废物贮存污染控制标准 GB18597-2001/XG1-2013 2013-06-08  污水综合排放标准 GB8978-1996 1998-01-01  地表水环境质量标准 GB 3838-2002 2002-06-01  环境空气质量标准 GB 3095-2012 2016-01-01  声环境质量标准 GB 3096-2008 2008-10-01  大气污染物综合排放标准 GB 16297-1996 1997-01-01  室内空气质量标准 GB/T 18883-2002 2003-03-01  河北省人民代表大会常务委员会 2009.7.1  河北省水污染防治条例 河北省人民代表大会常务委员会 1997.10.25  河北省安全生产条例 河北省人民代表大会 2017.3.1  河北省工伤保险实施办法 河北省人民政府 2012.3.1  河北省劳动和社会保障监察条例  河北省人民政府 2002.11.1  职业安全和卫生及工作环境公约 全国人大常委会 2006.10.31  社会消防安全教育培训规定 公安部办公会议 2009.6.1  河北省减少污染物排放条例  河北省人民代表大会常务委员会 2009.7.1  河北省水污染防治条例 河北省人民代表大会常务委员会 1997.10.25  河北省安全生产条例 河北省人民代表大会 2017.3.1  河北省工伤保险实施办法 河北省人民政府 2012.3.1  河北省劳动和社会保障监察条例  河北省人民政府 2002.11.1职业安全和卫生及工作环境公约 全国人大常委会 2006.10.31  社会消防安全教育培训规定 公安部办公会议 2009.6.1  河北省减少污染物排放条等，组织进行合规性的评价。  中华人民共和国招投标法 全国人大 2017.12.28  中华人民共和国行政处罚法 全国人大 2017.9.1  中华人民共和国价格法 全国人大 1998.5.1  GB/T 19001-2016质量管理体系 要求 质检总局 2017.7.1  GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语 质检总局 2017.7.1  《中华人民共和国招标投标法》主席令9届第21号 全国人大 1999年8月30日  《中华人民共和国政府采购法》中华人民共和国主席令第68号 全国人大 ２００３年１月１日  《中华人民共和国民法通则》主席令6届第37号  全国人大 1987年1月1日  第658号国务院令,公布《中华人民共和国政府采购法实施条例》 国务院 2015年3月1日  中华人民共和国招标投标法 全国人大 2000年1月1日  中华人民共和国招标投标法实施条例 国令第613号 国务院 2012年2月1日  《评标委员会和评标方法暂行规定》（七部委12号令、2013年第23号令修正）  评价结论：合规。评价人：李秀云等，批准：徐德光 。明确了法律法规及其他要求对公司环境因素、危险源的应用，明确了相应的适用条款。 | Y |
| 人员、能力、培训 | Q7.1.2  ES7.1  QES7.2 | 编制《人力资源管理管理程序》，规定了控制要求。对企业的人力资源的培养和发展等作出规定，专业技术人员、特种作业人员等人力资源作出了规划。  编制《人力资源管理规划》等三层作业文件，部门又根据自己部门的特点提供《各部门负责人职责和任职要求》及《绩效考核规定》，对员工的绩效进行考核，并与员工的工资相挂钩，查2020年12月的考核记录，考核结果基本达成设定的目标值，考核基本与办法保持一致。编制《岗位工作人员任职资格》，对总经理、管代、内审员、销售员、清洁服务等岗位人员的任职要求从能力、意识、学历、经历、技能等方面作出规定。  抽查韩雪峰、牛翠彦、何伟等均满足任职要求。  根据企业发展规划、现状及各部门意见，办公室制定年度培训计划，提供《2020年培训计划》，  培训内容有：ISO9001、ISO24001和ISO45001标准培训、内审员培训；安全用电培训；环境因素识别与评价；危险源辨识、风险评价与控制；质量、环境和职业健康安全管理体系文件、行业相关法律法规要求培训；招标服务相关知识；火灾与触电等应急准备与响应作业指导书、安全操作规程；行业相关法律法规要求培训；安全、职业健康相关知识。培训分布在每个月。  抽1、培训记录表  培训题目 ISO9001、ISO24001和OHSAS18001标准、内审员培训  培训时间 2020.4．15  培训地点 公司会议室  参加培训人员：  全体人员、内审员  培训内容摘要：  ISO9001、ISO24001和ISO45001标准、内部审核的方法、技巧、检查表的编写等内容。  考核方式和成绩：课堂提问与研讨 全部合格  培训效果评价：通过本次培训，参加学习的人员基本掌握了ISO9001、ISO24001和ISO45001标准、内部审核的方法、技巧、检查表的编写等培训内容。  抽2、培 训 记 录 表  培训题目 环境因素识别与评价 ；危险源辨识、风险评价与控制  培训时间 2020.5.10  培训地点 公司会议室  参加培训人员：  全体人员  培训内容摘要：1.初始评审方法2. 环境因素识别；危险源辨识3.重要环境因素和主要危险源的评价方法4. 重要环境因素和主要危险源控制  考核方式和成绩：课堂提问与研讨 全部合格  培训效果评价：通过本次培训，参加学习的人员基本掌握了环境因素和危险源识别与评价的方法，为公司建立环境和职业健康安全管理体系打下了较好的基础。  抽查4：培训记录表  培训题目 招投标相关知识  培训时间 2020.7.12  培训地点 公司会议室  参加培训人员：  全体人员  培训内容摘要：1.招标相关法律法规2. 招标有关规定及制度  考核方式和成绩：课堂提问与研讨 全部合格  培训效果评价：通过本次培训，参加学习的人员进一步了解招标的相关知识，为下一步工作实施提供坚实基础。  替他培训内容均按照计划进行，提供相应的培训记录，及人员签到表和培训效果评价。  目前公司人员比较稳定，人员没有变化，没有新员工，故，没有新员工培训记录  人力资源控制基本满足要求。  抽招投标服务人员资质：  电子商务中级职业证书： 余德光 编号：114075328  联合发证机构：全国高等教育咨询考试指导委员会办公室 中国电子商务协会  电子商务中级职业证书： 何伟 编号：114284633  联合发证机构：全国高等教育咨询考试指导委员会办公室 中国电子商务协会 | Y |
| 意识 | QES7.3 | 主要通过培训提高岗位作业水平及质量和环境、安全意识，明确各岗位要求，研发、销售及办公人员自身工作对环境、安全目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高环境绩效，不符合质量管理体系要求的后果等。  现场询问 办公室人员为清楚回答出其相关的重要环境因素及职业健康安全风险。 | N |
| 沟通、参与和协商 | QES7.4  O5.4 | 策划编制的程序文件《信息交流控制程序》及管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通和员工就职业健康安全事务参与、协商的要求，经查阅和交谈符合标准要求。  总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。办公室是公司内部和外部信息交流和协商的归口办公室。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流；负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流；负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关职业健康安全方面的信息，包括法律法规等，及时向办公室反馈。销售部负责顾客要求方面的有关事宜的沟通。  目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。  经全体员工大会选举，任命公司康凤霞同志为公司安全事务代表。 与康凤霞交谈，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。  通过安全事务代表的积极争取，员工的劳保用品得到合理配备并及时发放；员工保险得到按时交纳等。 | Y |
| 组织的知识、文件化信息 | Q7.1.6  ES7.1  QES7.5 | 受审核方建立的管理体系文件包括：  管理手册 HYZ /SC—2020 版B/0，发布时间：2020年4月1日 实施时间：2020年4月1日  2.程序文件，HYZ /CX-2020含27个文件，包括标准要求的形成文件的信息。  3.管理制度汇编：包括管理制度、合同管理制定等文件。  4.体系运行所需要的文件和记录  编制了《文件控制程序》《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。  查办公室管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。  办公室负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。  查见《适用的法律法规及其他要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等，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。  查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。  共登记有不符合项报告、顾客满意程度调查表、文件发放回收记录、外来文件清单、培训记录表、环境因素清单等。  保存期限分别为三年和长期。  抽查办公室办文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，填写及保管符合要求。  各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，办公室定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。  介绍：尚未有销毁记录，若有由办公室组织进行。  其他自初审后无变化  查到公司制定了知识分类表包括：政策法规、公司确定运行过程所需的知识。内部来源包括：公司运作准则（管理手册、程序文件、管理制度、作业记录等）、管理过程控制失败和成功项目吸取的经验教训和改进的结果等；外部来源包括：外来资料（如顾客反馈的信息、质量、技术规范）、法律法规、市场信息等。对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部通过传递、交流、培训等方式获取。为获取更多必要的知识采用工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等。主要是从顾客满意度调查收集的顾客抱怨、反馈等知识。编制：办公室 批准：李秀云 时间：2020.6.1 | Y |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | 查到《物资采购计划》，公司的采购主要是办公用品及安全环评用品的采购，计划中分别对办公用品、劳保用品，如：纸巾、毛巾、手套、口罩、电脑耗材、劳保用品、文具、打印纸、常用办公用品等物资，规定了规格型号、单位数量、计划供货日期、技术要求/质量标准、验证要求等项内容，基本符合。  查到：“物资采购审批表”，对需要采购的物资履行了审批制度。实施有效。符合。  见合格供方名录：  2020年度合格供方名录  序号 供方名称 提供产品 签订时间  1 京东商城 纸巾、电脑耗材、劳保用品、文具、打印纸 2020.4.20  编制：办公室 批准：王秀云 日 期：2020.6.20  另见：《合格供方评价表》，分别对上述的人员情况；产品供应能力；生产能力；服务质量；产品价格；产品质量等项进行了调查评价，评价结果为：从产品质量、信誉、价格、供货期限等方面均能满足我公司合格供方条件，同意作为合格供方。评价会签部门：市场部、财务部、办公室；各评价会签部门负责人签字确认。基本符合。  抽采购计划：  金汇融物业管理有限公司8月份物资采购计划单  序号 产品名称 型号 数量 单价(元/)  1 纸巾 心相印 50包 120  2 签字笔、铅笔 100个 40  3 垃圾袋 500个 2  4 洗手液 蓝月亮 50箱 500/箱  6 擦手纸巾 50箱 300/箱  7 口罩 10个 5/条  8 垃圾筒 5个 5个    办公室负责人介绍，公司的采购因为量小，基本都是办公用品，所以均从京东网上买并与之签订购货合同。  抽到《采购计划》和《购货合同》，查到纸巾、毛巾、手套、消毒液等、打印纸、常用办公用品等物资，有合同编号，合同内容包括产品的规格型号、单位、单价、数量、金额、质量要求、供货时间、送货地点、接货方式、结算方式、违约责任等。有合同签订日期及双方加盖合同专用章。  基本符合。  公司在合同中明确要求：所有采购物品无污染环境，包装运输过程中的安全事项  公司无外包，无承包，公司对供应商在采购过程中及运输交付的安全管理，在合同中具体有规定。  采购产品的验证：  --抽：京东商城  2020.7.20 垃圾袋 数量：500  检验项目 结论  外观无破损 有合格证 合格  数量符合要求 合格  检验人：王秀云 2020.7.20  --抽：京东商城  垃圾筒 5个 抽检数量：5个  检验项目 结论  外观无破损 有合格证 合格  数量符合要求 合格  检验人：王秀云 2020.7.20 | Y |
| 运行控制 | ES8.1 | 本部门执行节能降耗控制程序、固体废弃物控制程序、环境管理控制程序、档案管理制定合同管理制定、印章管理制度、代理工作办法项目管理手册、车辆管理规定等。  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；  相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有周边商户、固体废弃物处理等。提供了“致相关方的公开信”，将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。  公司办公产生的废硒鼓、废墨盒、色带由供应方公司回收；  查：废弃物回收处理登记表。废弃物种类、排放量 日期 统计人 处置办法  废硒鼓墨盒 6个 2020.6.20 集中存放交供应商  生活垃圾 随时 环卫所  查到公司为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。  提供了缴纳保险的票据及社会保险在职人员信息统计表。  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。  现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器，办公室设备、电器状态良好，无安全隐患。  提供了2020年9-12月工作环境检查表，抽查： 2020.12的检查表，对办公环境、卫生等情况进行了检查，检查人：王秀云，无问题。公司无食堂  提供财务环境安全资金：  劳保用品 2000  员工体检 1200  意外保险 600  防暑降温 1500  灭火器 500  安全教育 100  消防演练 500  垃圾清理 800  编制：办公室 批准 ：徐德光 | Y |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 制定了《应急准备和响应控制程序》，包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。  编制有《火灾补救应急预案》  提供有应急演练记录（2020.6.2）：  演习名称：火灾消防演习；参加人员：全体员工  演习内容：树立预防为主的意识，学习掌握消防安全知识；学习灭火器材的使用方法；3、学习应对火灾的逃生、救援方法；4、明确紧急情况时的岗位职责及内、外部联络的渠道、方法；检验应急预案的适宜性、有效性。  效果与评价：通过这次演习，参加人员对消防安全知识有了进一步的了解，加强了预防为主的安全意识，对相应的安全救援措施、灭火器材的使用方法均有较好的理解和掌握，各有关部门岗位人员对职责分工有了较为明确的认识与理解，演习达到了预期的目的。通过演习，证明公司所制定的应急预案是切实可行的，是充分、适宜的。  自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | Y |
| 绩效测量和监视 | QES  9.1.1 | 公司编制了《顾客满意度控制程序》，对销售服务的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。  公司制定《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》 和《数据分析控制程序》为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。  查阅“部门质量目标策划及考核记录表”，  提供管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。  查阅“环境和职业健康安全目标指标完成情况检查表”，体系建立至今共进行的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。  环境和职业健康安全运行管理检查情况：抽查2020.8.30安全环保行为检查记录，主控部门：办公室，对固废收集、节约能源等方面进行检查、劳保用品发放、安全管理进行检查，一切正常。  查公司每月为员工购买有养老等保险，提供保险单。  外部对公司环境和安全管理要求一般口头交流；对供应商及客户等相关方有“相关方告知书”等。  目前未发现公司出现违规现象。无被动性绩效的监视和测量。  公司不需要对环境影响的运行的关键特性和职业健康安全绩效进行监测和测量的设备。 | Y |
| 合规性评价 | ES9.1.2 | 编制《合规性评价控制程序》  提供《合规性评价记录》及《合规性评价报告》2020年9月6日，评价依据：  适用的职业健康安全法律 、适用的环境法律、共同执行法规等。  评价结果：近年来职业健康业和环境业绩监控记录符合要求；近年来没有发生工伤事故和环境污染事故；上级检查未开具重大隐患通知书和重大环境污染通知，符合要求；无重大安全事故投诉、职业病；无重大环境事故投诉。无未出现各种环境污染和安全事故。  评价结论：法律法规和其它要求得到遵守和执行，法律法规适宜。  评价人员：康凤霞、李秀云、杨淑然等。经查合规性评价基本符合要求。 | Y |
| 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：  1.频次：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。  2.方法：按部门/过程审核。  3.职责：体系负责人组织内部审核活动。  4.策划要求：范围、准则、工作分配等。  5.报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。  6.提供了《2020年内部审核实施计划》，计划内容有：目的、范围、审核准则、审核时间2019.9.6-7  。  查阅2020年度内部审核有关记录  提供了审核组名单：组长：A、李秀云 组员：B、康凤霞  审核时间： 2020.9.6-7  3.审核范围：公司领导层、各部门  4.审核准则：ISO9001:2015《质量管理体系 要求》、ISO14001：2015《环境管理体系 要求及使用指南》、GB/T45001-2020《职业健康安全管理体系 要求》、公司管理体系文件、适用的法律法规、产品标准等。  5.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。  6.提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。  审核计划安排合理，审核记录基本满足要求。  提供了《内审不合格报告》1份，无文件发放记录。不符合标准条款ISO9001：2015标准不符合QE:7.5条款的要求条款。  8.提供《审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、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即：对于审核中发现的不合格，部门应分析不合格原因，提出纠正和纠正措施计划，组织相关部门人员进行管理体系标准条款学习，进行不符合项整改，组织相关内审员对整改后的情况进行跟踪验证，确认纠正及纠正措施有效，体系的建立、运行符合质量管理体系要求。  审核结论：基本符合计划安排和标准的要求，并得到了较有效实施和保持， 仍需进一步改进。  提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。 | Y |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 公司制定《数据分析控制程序》，收集和分析适当的数据，评价公司管理体系的适宜性和有效性，充分识别可以改进的机会  提供了公司质量、环境、职业健康安全管理体系运行情况报告，包括产品交付合格率、顾客满意率、运行过程控制、供方业绩评定、体系运行绩效情况等方面的汇总分析，工作成果符合预期效果，提出继续保持建议. | Y |
| 不符合和纠正措施  事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | QES10.2 | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。  企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。  企业制定《不符合控制程序》、《事件报告、调查与处理程序》、《改进控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。  对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证；  为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。  经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。  公司研发及销售活动未发生过环境、安全等事故。  查持续改进：  a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；  b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；  c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。  管理评审提出改进措施正在实施过程中。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员:李秀云 | 判定 |
| 审核员：李蒙生 审核时间：2021.4.14 |
| 审核条款：Q:5.3/6.1.2/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/7.1.6/8.1/8.2/8.5/8.6/8.7/9.1.2/10.2  ES:5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QES5.3 | 管理部职责包括：  1.负责公司承接**招投标代理**服务工作。  2.负责组织对服务实现过程的策划、质量计划的编制，对**招投标代理**服务项目的实施、监督、检查和验收，对不合格品进行有效控制并制定合理处置方案；  3.负责对本部门环境因素、职业健康安全风险的识别和评价，并确定重要环境因素、职业健康安全风险；  4.组织制定操作规程和工作标准及所需的质量记录，提出评价考核奖惩办法并组织实施；  5.负责公司现场安全清洁管理，做好文明规范服务，并对顾客财产负责；  6.负责检验状态标识的实施、标识及可溯性的控制；  7.配合公司做好内部验收、内部审核工作的实施和不合格产品的纠正，预防措施的落实；  8.收集、整理和保管本部门的质量记录、对相关的数据收集传递和交流。  包括以上职责在内的具体内容在公司《管理手册》中描述。  管理部职责审核期内无变化。  岗位职责在公司《岗位任职要求》中明确规定，通过文件下发和传达等方式在公司内部贯彻和沟通。  查阅岗位职责文件对各岗位职责作了明确规定,查文件内容包括与岗位活动有关的质量、环境和职业健康安全职责要求。  经现场询问**招投标代理**服务作业人员的回答与文件规定一致。 | Y |
| 目标和方案 | QES6.2 | 提供市场部质量目标：  1）顾客满意率≥95分  2）顾客投诉为零  提供2020年各季度考核结果，目标均完成。  提供环境和安全目标、指标管理方案完成情况考核  指标：  触电事故为零  火灾事故发生率为零  交通事故为0  废弃物处置率100%  经查，2020年指标均已完成。  查管理方案表：  0B1LJN3ZNXW40N2L6`CX[PM  Z4ANSWCA688)JFNH3_BC_BT  2020年目标、指标均已按照管理方案完成。 | Y |
| 环境因素、危险源识别 | ES6.1.2 | 编制了《环境因素的识别与评价控制程序》《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》符合标准要求.  提供的“环境因素识别评价表”“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，招投标代理服务过程，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出重大环境因素2项：固废排放、火灾，评价符合程序要求及公司的实际情况。  对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。提供《重要环境因素识别清单》，其中综合办涉及的重要环境因素：固废排放、意外火灾的发生，评价基本合理。  提供《危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序》，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机,并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。  提供的：“危险源识别与风险评价表”“不可接受风险源清单”， 评价考虑了将来、状态、可能导致的事件，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过是非法，共识别出不可接受风险3项，涉及：火灾和触电、意外伤害。评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。 | Y |
| **基础设施** | **Q7.1.3** | 办公设备:电脑/打印机/传真机/电话等。提供维修保养计划及记录，满足要求。  环保设施包括：垃圾桶、消防设施；安全设施配置主要有：标识牌、灭火器、消防器材等  ，市场部定期维护与保养。公司根据质量管理和研发的需要，配备了办公用房及通讯、信息系统等基础设施。公司编制了《基础设施控制程序》 并配备有办公桌椅，水电、空调、会议室、消防设施设备，并有电脑、打印机、电话、传真机、复印机等办公设备；满足办公需要。  抽：《设备维修保养计划》  依照计划进行设备设施的升级、维护、更换、配备，相关设施配备和管理比较完善。提供机械设备清单及维修保养记录。保养人：康凤霞。 | Y |
| **工作环境** | **Q7.1.4** | 策划并制定了《工作环境和管理要求》，现场观察办公区域环境卫生管理，工作场所布局合理，温湿度适宜，照明良好，满足办公需求。  办公场所有灭火器，放置在规定的地方，办公场所卫生环境干净、光线充足合理。有“办公环境卫生管理制度”、“安全防火规定等规章制度”等规章制度。运行环境满足要求 | Y |
| **监视和测量资源** | **Q7.1.5** | 公司的招投标代理服务监视测量:主要是内审\目标\绩效监视测量\平时的工作检查情况测量 | Y |
| 组织的知识 | Q7.1.6 | 公司确定运行过程所需的知识，内部来源包括公司运作准则（管理制度、工作记录等）、招投标代理专业技术应用、招投标代理项目管理等。外部来源包括外来资料如法律法规、市场信息等。  对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部可通过传递、交流、培训等方式获取。  为获取更多必要的知识采用工作经验总结、专家、顾客意见的采集，技术动态的跟踪，行业领先者的最佳实践调查等。 | Y |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 范围： 招投标代理服务  1.规定产品目标和要求  服务交付合格率100%  顾客满意度≥95%  固体废弃物100％收集处置  环境污染事故为0  人身伤害事故为0  2.提供了《合同评审控制程序》、《招投标代理服务管理规范》、《招投标代理作业指导书》、《招投标代理服务作业指导书》、《招投标代理服务员工礼仪规范》对招投标代理的服务、项目和合同应进行质量策划。公司对招投标代理服务 实现进行策划，质量目标已达到顾客要求；  执行标准：  中华人民共和国招投标法 全国人大 2017.12.28  中华人民共和国行政处罚法 全国人大 2017.9.1  中华人民共和国价格法 全国人大 1998.5.1  GB/T 19001-2016质量管理体系 要求 质检总局 2017.7.1  GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语 质检总局 2017.7.1  《中华人民共和国招标投标法》主席令9届第21号 全国人大 1999年8月30日  《中华人民共和国政府采购法》中华人民共和国主席令第68号 全国人大 ２００３年１月１日  《中华人民共和国民法通则》主席令6届第37号  全国人大 1987年1月1日  第658号国务院令,公布《中华人民共和国政府采购法实施条例》 国务院 2015年3月1日  中华人民共和国招标投标法 全国人大 2000年1月1日  中华人民共和国招标投标法实施条例 国令第613号 国务院 2012年2月1日  《评标委员会和评标方法暂行规定》（七部委12号令、2013年第23号令修正）  国家发展计划委员会、国家经济贸易委员会、建设部、铁道部、交通部、信息产业部、水利部令 第12号 2013年3月11日   1. 服务流程：   管理流程：  招投标投代理服务流程：  签订招投标代理合同→采用公开竞争性谈判采购请示→项目备案→发布公开竞争性谈判公告→竞标单位报名→编制竞争性谈判文件→竞争性谈判文件会审→竞标单位领取竞争性谈判文件→开标→评标→定标→发布成交公示→打印发放成交通知书  关键过程及特殊工程为：招投标代理服务过程  4为实现产品质量目标配置了相应人员（如办公行政人员、招投标代理服务服务人员：服务人员均经过专业培训、销售人员等)，招投标代理设备有：电脑、打印机、电话、复印件、传真机等，可满足现经营要求；  5编制了相应的服务作业文件： 《招投标代理管理规范》、《招投标代理作业指导书》、《招投标代理服务作业指导书》、《招投标代理服务员工礼仪规范》等，对 招投标代理服务的整个过程做了明确的要求，从顾客沟通、合同评审、招投标代理服务规范等各阶段，规定了服务的要求（其中包含了标准要求的记录）。  6服务准则:《招投标代理服务管理规范》、《招投标代理服务指导书》、《招投标代理服务员工礼仪规范》、《招投标代理合同规范》、相关标准、用户要求等进行接收，以保证交付的产品满足要求。  7.记录：策划有销售合同、内部审核检查表、首末次会议记录、招投标代理服务员工礼仪规范、服务特殊过程确认记录、合同评审记录录等，基本满足产品实现需要。  目前策划基本充分。 |  |
| 合同评审、客户沟通 | Q8.2 | 负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。  主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由业务部办公人员直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。  查到合同台账：招投标代理服务合同，  抽查合同1：  顾客：中国电子科技集团公司第五十四研究所，  项目名称：中国电子科技集团公司第五十四研究所信号情报电子战专业部办公家具采购  合同约定了招标代理费用价格、结算方式、乙方责任、日期、地点、结算方式、服务内容等。合同签订为2020年8月16日。  合同评审时间：2020年8月15日，合同评审内容包括：服务需求、服务人数、服务内容、服务地点、服务验收方式、完成时间、付款方式等，参加评审人员：唐凤霞、李秀云、杨淑然等。  合同评审结论，可以签订《中国电子科技集团公司第五十四研究所信号情报电子战专业部办公家具采购招标合同 中国电子科技集团公司第五十四研究所合同》。  抽查合同2：  顾客：河北医科大学口腔医院  项目名称：河北医科大学口腔医院保洁服务采购项目  合同约定了投标代理费用价格、结算方式、乙方责任、日期、地点、结算方式、服务内容等。合同签订为2020年7月21日。  合同评审时间：2020年7月20日，合同评审内容包括：服务需求、服务人数、服务内容、服务地点、服务验收方式、完成时间、付款方式，参加评审人员：唐凤霞、李秀云、杨淑然等。  合同评审结论，可以签订《河北医科大学口腔医院保洁服务购置项目河北顺展物业管理有限公司合同》。  合同控制及合同评审的控制基本符合。  管理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，并与管理部负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况.  后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。基本符合要求。 | Y |
| 招投标代理服务的控制 | Q8.5.1 | 查阅“招投标代理服务内容、内容及标准”，包括：  服务范围2.服务内容3.工作标准4.人员安排及工作流程等   1. 招投标代理流程：   签订招投标代理合同→采用公开竞争性谈判采购请示→项目备案→发布公开竞争性谈判公告→竞标单位报名→编制竞争性谈判文件→竞争性谈判文件会审→竞标单位领取竞争性谈判文件→开标→评标→定标→发布成交公示→打印发放成交通知书  2.法律法规：  中华人民共和国招投标法 全国人大 2017.12.28  中华人民共和国行政处罚法 全国人大 2017.9.1  中华人民共和国价格法 全国人大 1998.5.1  GB/T 19001-2016质量管理体系 要求 质检总局 2017.7.1  GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语 质检总局 2017.7.1  《中华人民共和国招标投标法》主席令9届第21号 全国人大 1999年8月30日  《中华人民共和国政府采购法》中华人民共和国主席令第68号 全国人大 ２００３年１月１日  《中华人民共和国民法通则》主席令6届第37号  全国人大 1987年1月1日  第658号国务院令,公布《中华人民共和国政府采购法实施条例》 国务院 2015年3月1日  中华人民共和国招标投标法 全国人大 2000年1月1日  中华人民共和国招标投标法实施条例 国令第613号 国务院 2012年2月1日  《评标委员会和评标方法暂行规定》（七部委12号令、2013年第23号令修正）  国家发展计划委员会、国家经济贸易委员会、建设部、铁道部、交通部、信息产业部、水利部令 第12号 2013年3月11日  3、主要设备：电脑、打印机、复印机等。  4、提供《招投标代理服务过程确认记录表》  过程能力确认报告  特殊过程名称：  服务过程  确认负责人： 徐德光  确认日期：2020．6．10 确认地点：工作地点  特殊过程使用的主要设备：电脑、打印机、复印件等  特殊过程所使用的作业指导书  5、服务过程控制程序  《招投标服务管理规范》、《招投标作业指导书》、《招投标服务员工礼仪规范》 《中华人民共和国招标投标法实施条例》  确认内容：  有无作业指导书：有  设备是否通过检查：通过  是否规定并实施设备的保养和检查： 是  特殊过程的员工是否经过培训，并持证上岗： 经过  确认结论：  ■特殊过程确认合格，能够投入运作；  确认人 余德光 李秀云（管代）    电子商务中级职业证书： 余德光 编号：114075328  电子商务中级职业证书： 何伟 编号：114284633  发证：全国高等教育咨询考试指导委员会办公室 中国电子商务协会 | Y |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | **公司的招投标通过合同编号和客户名称进行标识**  追溯：通过招标合同、《招标代理记录》等进行追溯，。当合同、法律、法规和公司自身需要（如顾客因质量问题引起投诉的风险等）对可追溯性有要求时本公司产品的追溯路径 | Y |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 本公司招标过程中顾客财产为顾客提供的招标涵、顾客个人信息等顾客知识产权，顾客财产由办公室来控制执行。无其他顾客财产。本条款控制较简单已口头沟通。  目前公司无实物顾客或外部供方财产。 | Y |
| 防护 | 8.5.4 | 公司招标代理的产品主要是招标文件，在收到供方物资到交付前，应针对产品的特点进行防护，包括标志、搬动注意事项，提供适宜的贮存条件（防雨、防潮、通风等），查产品防护满足有关的要求。 | Y |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 该公司交付后主要是通过对客户人员进行技术培训、技术指导，同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。与该部门负责人交流，该公司根据顾客交付后一周内进行电话进行顾客回访，无不满意情况发生，但未保留相关记录，体系运行至今无顾客不良反馈。 | Y |
| 更改的控制 | Q8.5.6 | 组织应对招投标代理服务合同的更改进行评审，以确保稳定的符合要求。  组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。  经询问，体系运行至今无更改情况发生。 | Y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | ●为保证产品质量，验证产品的要求得到满足，必须对招投标代理质量进行监视和测量。  过程及最终检查  按《施工招标代理咨询服务现场工作检查办法》及公司的规定做好招投标代理服务过程的检查。  抽：《招标代理验收表》 2020.9.10  项目名称：中国电子科技集团公司第五十四研究所信号情报电子战专业部办公家具采购  评价结果:符合. 检查人：李秀云 批准：徐德光  提供《投标代理验收表》2020.8..20  项目名称：河北医科大学口腔医院保洁服务采购项目  检查结论：满足要求。检查人：李秀云 批准：徐德光 | Y |
| 不合格控制 | Q8.7 | 公司执行《不合格品控制程序》对不合格品和不合格服务进行识别和控制。  查《不合格服务处置单》，负责人讲：通过顾客满意度调查和平时的监督检查，未发生顾客投诉。  最终交付给顾客的服务未发生不合格。  2020年内审及管理评审不合格已经整改完成。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，调查顾客有：中国电子科技集团公司第五十四研究所、河北医科大学口腔医院2家企业进行满意度调查等。  调查主要内容：服务质量、服务交付、服务态度等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽《顾客满意度调查分析》调查时期：2020年9月1日发放调查表共2份，回收调查表共2份。实际调查结果为98分，达到预期目标 | Y |
| 运行控制 | ES8.1 | 1、公司制定并执行“环境及职业健康安全运行控制程序”、“环境管理制度”、“安全检查制度”、“能源消耗考核管理制度”等。  2、废水  公司的办公及生活服务用水最后排入市政管网。  3、废气  公司的招投标服务不产生废气，办公室清扫过程中产生微量的灰尘，公司通过湿式降尘或个体防护（戴口罩）进行防护  固废  清洁服务过程中会产生废气的纸屑、果皮等垃圾，统一交环卫进行收集处理。  办公墨盒、电池等由厂家回收  5、能资源管理：公司规定人走灯灭，人走关水等节能节水措施，并互相监督  6、火灾事故预防：公司配备有灭火器等消防设施，有应急预案，相关人员经过培训。  7、触电：公司专人负责对电箱进行检查和维保，电气线路防护，措施到位。  8、定期发放劳保，提供“劳保用品发放记录”  9、提供有安全运行监视记录，环境运行监视记录。 | Y |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 制定了《应急准备和响应控制程序》，包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。  编制有《火灾补救应急预案》  提供有应急演练记录（2020.6.2）：  演习名称：火灾消防演习；参加人员：全体员工  演习内容：树立预防为主的意识，学习掌握消防安全知识；学习灭火器材的使用方法；3、学习应对火灾的逃生、救援方法；4、明确紧急情况时的岗位职责及内、外部联络的渠道、方法；检验应急预案的适宜性、有效性。  效果与评价：通过这次演习，参加人员对消防安全知识有了进一步的了解，加强了预防为主的安全意识，对相应的安全救援措施、灭火器材的使用方法均有较好的理解和掌握，各有关部门岗位人员对职责分工有了较为明确的认识与理解，演习达到了预期的目的。通过演习，证明公司所制定的应急预案是切实可行的，是充分、适宜的。  自体系运行以来尚未发生紧急情况。 | Y |
| 不符合和纠正措施  事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | QES10.2 | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。  企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。  企业制定《不符合控制程序》、《事件报告、调查与处理程序》、《改进控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。  对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证；  为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。  经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。  公司研发及销售活动未发生过环境、安全等事故。  查持续改进：  a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；  b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；  c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。  管理评审提出改进措施正在实施过程中。 | Y |

说明：不符合标注N