# 用户需求书

1项目概况

1.1项目名称

宁波市轨道交通集团有限公司运营分公司（以下简称“运营分公司”）IS09001、IS014001、0HSAS18001 2018年度三体系认证审核和监督审核项目。

1.2覆盖范围

(1)产品范围

轨道交通运营服务全过程，包含运营服务过程（如调度、站务、乘务、票务等）和运营支持过程（如车辆维修、设备维修、施工组织管理等）。

(2)业务范围

覆盖运营分公司1号线、2号线、3号线一期涉及的所有专业、部门，包含其涉及的所有干部和员工。

(3)体系范围

应用IS09001、IS014001、0HSAS18001标准的全部条款。

1.3建设标准

(1)IS09000:2015 质量管理体系基础和术语

(2)IS09001:2015 质量管理体系要求

(3)IS09004:2009 质量管理体系业绩改进指南

(4)IS014001:2015 环境管理体系要求及使用指南

(5) 0HSAS18001:2007 职业健康安全管理体系规范

(6)IS019011:2012 质量（环境）管理体系审核指南

2项目范围

对宁波市轨道交通集团有限公司运营分公司ISO9001、ISO14001、OHSAS18001标准体系进行认证和监督审核。

3项目相关服务要求

3.1认证公司所有参与该项目的人员需有相应资历且经验丰富、诚实守信；

3.2项目的关键执行期间（现场认证期间），项目组成员在宁波工作；

3.3认证公司必须保证认证及整体服务质量；

3.4认证公司必须按本项目的特点，进行整体策划与计划，其内容必须详尽。

4项目地点及工期要求

4.1项目地点：宁波市轨道交通集团有限公司运营分公司。

4.2合同签订后，在双方约定的时间内完成认证审核和监督审核。

5提供服务的方式要求

5.1对运营分公司提出的问题，认证公司应及时响应，并在24小时内给予正确的答复。

5.2因认证公司原因造成运营分公司未能在项目期限内取得认证证书的，由认证公司承担违约责任。

6三标体系认证实施要求

6.1认证审核

1）认证的前期准备工作；

2）进场开展认证审核工作；

3）出具认证审核报告；

4）提出相应建议，并提供指导。

6.2监督审核

1）监督审核的前期准备工作；

2）进场开展监督审核工作；

3）出具监督审核报告；

4）提出相应建议，并提供指导。

7售后服务要求

根据认证结果做好整改项和不合格的改进指导，同时提出提升运营分公司整体管理的建议，如果有必要，应根据运营分公司要求提供相关的培训指导。

8 进场计划

进场时间以业主的书面通知为准。