**第三章** **用户需求书**

**一、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”）ISO9001、ISO14001、ISO45001三体系内审咨询服务项目。

1.2业务范围

覆盖运营分公司涉及的所有专业、部门，包含其涉及的所有干部和员工。覆盖线路为宁波轨道交通开通线路，目前已开通1号线、2号线一期， 3号线（含奉化线）于2019年年底前通车试运营，4号线、2号线二期于2020年年底前通车试运营。

1.3体系范围

应用ISO9001、ISO14001、ISO45001标准的全部条款。

1.4项目周期：2018年-2020年。

**二、项目范围**

本项目范围主要包括：为运营分公司提供ISO9001、ISO14001、ISO45001三体系维护与改进，包括体系文件修订指导、体系运行检查与指导、内审作业指导书优化、培训等服务，协助运营分公司完成管理体系的优化、完善、持续改进和员工能力的提升，同时包括与6S、班组建设的整合，直至满足运营管理的实际需要，协助甲方通过“三体系”认证。

**三、项目实施**

3.1项目实施方式:咨询服务

3.2项目实施地点：宁波市轨道交通集团有限公司运营分公司（要求人员到位率100%，人员响应率100%）

3.3 申请人报名条件要求

3.3.1 中华人民共和国境内注册的企业法人或事业法人，注册资本（金）不少于200万元人民币，企业营业执照或事业法人证书合格有效。

3.3.2自 2015年01月01日（以合同签订日期为准）以来承担过至少3家公共服务类企业的ISO9001、ISO14001、ISO45001认证咨询服务项目。

3.3.3单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得同时参加本项目的谈判。

**四、质量控制**

（1）ISO9000:2015质量管理体系 基础和术语

（2）ISO9001:2015质量管理体系 要求

（3）ISO14001:2015环境管理体系 要求及使用指南

（4）ISO45001:2018职业健康安全管理体系 要求及使用指南

**五、人员配备要求**

5.1项目组长主持过至少3家公共服务类企业三标体系管理的咨询，且能保证其为本项目提供服务。

5.2 项目组成员中至少2位组员参加过城市交通运输行业三标体系或6S或班组建设管理咨询项目，且能保证其为本项目提供服务。

5.3项目组成员熟悉地铁运营系统的基本工作流程和生产管理情况，能够根据ISO9001、ISO14001、ISO45001标准要求在甲方服务区域内提供咨询服务，根据甲方实际生产提供持续改进的建议和意见，优化甲方管理流程，实现工作目标。

5.4 项目组成员有三标体系或6S或班组建设管理咨询服务经验。

**六、管理要求**

人员进场时间以业主的书面通知为准。

**七、服务要求及质量保证**

7.1三体系咨询服务

咨询阶段完成以下主要工作：

1）项目前期调研与诊断；

2）项目分析与策划；

3）项目培训（其中2018年提供一次现场培训，2019-2020年每年提供至少三次现场培训，培训范围为三体系、6S、班组建设，具体需求由甲方确定）；

4）三标体系文件修订指导；

5）三标体系运行检查与指导（2019-2020年每年至少完成两次完整体系内部审核，每次2-3天，要求每次服务团队现场服务不少于6人）；

6）优化并完善内审作业指导书（按新版标准、新组织架构进行优化）；

7）三标体系管理评审；

8）认证的前期准备工作；

9）其他为满足三标体系要求应完成的其他咨询工作；

10）协助甲方完成体系转版工作。

7. 2 6S及班组建设咨询服务

1）6S及班组管理现状调研与诊断；

 2）6S管理标准的优化，手册的编制；

 3）班组建设管理办法、班组建设考核办法的拟定：

 4）三体系、6S与班组建设的整合，指导甲方在日常工作中开展三体系、6S、班组建设以及相关职能部门的检查工作。

**八、取费标准**

参考造价。

**九、服务考核及评价**

协助运营分公司完成管理体系的优化、完善、持续改进和员工能力的提升，同时包括与6S、班组建设的整合，直至满足运营管理的实际需要，协助招标人通过“三体系”认证。

**十、其他要求**

10.1售后服务要求

10.1.1提供相关售后服务，协助解决体系中遇到的疑难问题等。

10.1.2 为公司持续改进提供建议和意见。

10.1.3 ISO9001、ISO14001、ISO45001三体系建立要为标准化、绩效管理推行要求相衔接，并为之奠定基础。