三体系内审咨询服务项目（2021-2023年）用户需求书

一、项目概况

（一）项目范围

本项目范围主要包括：为运营分公司提供ISO9001、ISO14001、ISO45001三体系运行维护服务，包括体系文件修订指导、体系运行检查与指导、内审作业指导书动态修订、内审员培训、内审员能力建设等服务，协助运营分公司不断优化、完善、持续改进现行管理体系，并以内审员能力提升为主线，基本实现自主运维，最终协助招标方通过“三体系”认证。

1.业务范围

覆盖运营分公司涉及的所有专业、单位，包含其涉及的所有干部和员工，覆盖线路为运营分公司1号线，2号线、3号线一期（含鄞奉段）、4号线、5号线一期。

2.体系范围

应用ISO9001、ISO14001、ISO45001标准的全部条款。

（二）建设标准

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

二、项目相关工作经验

1.比选申请人具有三体系管理咨询服务相关工作经验；

2.项目负责人具有高级职称，能保证其为本项目提供服务；

3.项目组成员具有三体系管理相关工作经验，能保证其为本项目提供服务；

4.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标准要求在运营分公司内提供咨询服务，根据运营分公司实际生产提供持续改进的建议和意见，优化运营分公司管理流程，实现工作目标。

三、项目地点及工期要求

1.项目地点：宁波市轨道交通集团有限公司运营分公司。

2.项目周期：自合同签订之日起-2023年12月31日。

四、项目实施要求

（一）三体系咨询服务

咨询阶段完成以下主要工作：

1. 新开线路管理体系导入和整合；
2. 三体系运行检查与指导（2021-2023年每年完成一次完整体系内部审核，要求每次服务团队不少于6人）；

（3）三体系文件修订指导；

（4）优化并完善内审作业指导书（根据组织架构和线路变化实现动态更新）；

（5）协助完成轨道交通行业三体系运维模式学习和对标；

（6）协助完成三体系管理评审；

（7）协助完成三体系外审工作；

（8）为满足三体系要求应完成的其他工作以及班组建设、6S管理咨询服务工作。

（二）内审员能力建设服务

（1）协助完成内审员管理机制；

（2）协助完成内审员工作素养手册；

（3）辅导内审员完成自主式内部审核；

（4）内审员培训（2021-2023年每年提供至少两次现场培

训，提供外审员考试辅导，具体需求由招标方确定）。

1. 服务要求

1.提供相关售后服务，协助解决项目实施中遇到的疑难问题等，为运营分公司持续改进提供建议和意见；

2.确保工作质量和进度，对运营分公司需求作出迅速反应，在合同执行过程中有关人员保持24小时通信联络，为运营分公司提供优良的服务；

3.ISO9001、ISO14001、ISO45001三体系建立要与标准化、绩效管理推行要求相衔接，并为之奠定基础；

4.投标方应保守在服务过程中接触到的运营分公司机密，未经运营分公司书面同意，不得将运营分公司的经营、生产及技术或个人信息等秘密泄露给其他方。

六、进场计划

进场时间以招标方的书面通知为准。