管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 1. 受审核部门：业务部 主管领导：白玉 陪同人员：谢煜
 | 判定 |
| 1. 审核员：李京田、兰波 审核时间：2021年12月9日
 |
| 1. 审核条款：Q:5.3/6.2/8.2/9.1.2
2. E:5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2
3. S:5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2
 |
| 组织的岗位职责和权限 | QES5.3 | 部门负责人：白玉 询问其职责权限：1. 对物资采购及过程产品、热力供应（燃煤、燃油除外）质量进行检查和评定，标识检验和试验
2. 负责项目施工过程的计划、协调、平衡管理和人员调配
3. 公司工程项目策划，制定质量计划
4. 负责施工生产和服务过程的管理、控制
5. 负责设备的运行管理及维护
6. 负责项目监视和测量设备的管理
7. 环境、职业健康安全体系运行过程
8. 环境因素、危险源的识别和评价及管理控制
9. 顾客满意度调查
10. 内外部信息交流过程

。。。。。。职责和权限与手册中描述基本一致，回答基本完整。 | Y |
| 环境因素/危险源识别 | ES6.1.2 | 制定了《环境因素识别与评价控制程序》，符合标准要求：1）对在活动和服务中能够控制和可望施加影响的环境因素进行识别，评价出重要环境因素，并根据公司相关情况的变化及有关法律、法规和其他要求的变化，及时更新环境因素，实现对环境污染的预防和有效控制。提供的“环境因素识别及影响评价表”“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，用打分法考虑了法规符合性、发生频率、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出重大环境因素4项：意外火灾事故发生、固体废弃物的丢弃、扬尘、噪声，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。2）对在活动和服务中能够控制和可望施加影响的危险源进行辨识，评价出不可接受，并根据公司相关情况的变化及有关法律法规和其他要求的变化，及时更新危险源，实现对职业健康安全风险的预防和有效控制。提供的：“危险源识别与风险评价表”、“不可接受风险清单”， 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2项，涉及：机械伤害、触电，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 |
| 管理目标及其实现的策划 | QES6.2 | 公司质量、环境及职业健康安全目标和指标是:1.项目质量合格率：98%以上2.顾客满意程度：95%以上3.固体废弃物分类处理率100%；4.环境污染事故发生率0；5.火灾发生率0；6.无重大安全事件发生。分解到该部门的管理目标及完成情况如下： 2021年2-3季度完成情况 项目质量合格率≥98%； 100%顾客满意程度：95%以上 96%固废100％分类处置； 100%重大以上事故发生率0； 0火灾发生率0； 0环境污染事故发生率为0。 0 均完成，考核部门：综合部，考核日期分别是：2021年6月30日、2021年9月30日从目前的统计结果来看，基本达到目标要求，目标可测量，与公司方针一致。 针对重要环境因素和不可接受风险制订了相应的管理方案：规定了措施方法、完成时间表、责任人、资金等情况：抽查环境管理方案：抽查1：火灾事故：管理方案及措施：1）公司综合部负责设备的配备、采购与管理。2）综合部要求配备合理数量的灭火器并确保其有效性。3）综合部每月对各部门区域的灭火器进行检查，发现损坏及时要求更换或自行更换。4）综合部每季度安全工作检查时，对灭火器进行检查，发现损坏及时更换。5）各部门负责及时清理办公区域内的可燃物。6）综合部负责监督此管理方案的落实。完成时间：长期，检查频次：每月，费用：2万元提供各环境检查记录，自2021年4月份起，每月均进行检查，检查人：田佳丽。符合要求。抽查2：固废排放：管理方案及措施：1）对员工进行固废分类要求的培训,使其了解分类的原则及目标。2）按固废分类要求在施工现场设置分类置物区，并注明每类具体固废项目 。3）将固废分类存放作为现场主管日常考核项目,确立责任制度 。4）制订环境和安全管理作业文件。5）与专业办公设备公司签订服务协议，废硒鼓、废墨盒由其回收回用。完成时间：长期，检查频次：每月，费用：1.3万元提供废弃物处理记录以及各环境检查记录，每月均有废弃物处理，处理人：丁军华，每月均进行检查，检查人：田佳丽。符合要求。以上目标已按期进行检查考核，基本符合要求。另抽其他环境管理方案及措施，均按期进行检查考核，符合要求。抽查安全管理方案：抽查1：触电事故：管理方案及措施：1）严格执行安全操作规程，作业时落实安全组织措施和安全技术措施。2）加强巡检，定期进行检修，非电气人员不得安装电气设备，系统应安装漏电保护装置。3）严格执行安全操作规程，做好巡检，维修保养及周期检查工作。临时用电必须按照国家临时用电规程执行，严格管理，严禁乱接乱拉。4）系统必须接地良好，加强接地系统和线路的巡视检查及测试，及时维修；加强系统电气设备的巡视检查和维修保养。完成时间：长期，检查频次：每月，费用：3000元提供各安全检查记录，自2021年4月份起，每月均进行检查，检查人：田佳丽。符合要求。抽查2：机械伤害事故：管理方案及措施：1）投入使用的机械设备必须完好，安全防护措施齐全，大型设备有生产许可证、出厂合格证。2）作业人员经过培训上岗，特种作业人员持特种作业证上岗。3）机械设备安装后应按规定办理安装验收手续，报上级部门检测，经检测合格后才能使用。4）作业人员必须佩戴好劳动保护用品，严格按说明书及安全操作规程进行操作。5）对机械设备的维护、保养、必须在停机状态下进行。6）加强对机械设备的维修保养，保持机械设备处于良好的技术状态，各种安全防护设施齐全可靠。完成时间：长期，检查频次：每月，费用：3万元提供各安全检查记录，自2021年4月份起，每月均进行检查，检查人：田佳丽。符合要求。以上目标已按期进行检查考核，基本符合要求。另抽其他安全管理方案及措施，均近期进行检查考核，符合要求。 | Y |
| 运行控制 | ES8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：固体废弃物控制程序、管理手册、安全教育与培训制度、文明施工现场管理制度、施工防尘、防噪音及不扰民措施、消防保卫制度、消防安全管理任务等。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；办公用品按要求由综合部负责发放，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、色带由相关方公司回收；查：废弃物处理记录。废弃物名称、处理方式、处理去向、日期、处理人；生活废物，由环卫统一收集处理，废硒鼓墨盒，排放8个，日期2021-11-12，统计人田佳丽，集中存放交相关方处理。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。现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器，项目部设备、电器状态良好，无安全隐患。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。提供了2021年4月至10月份环境、安全检查表，抽查2021.9月和10月检查表：办公环境、卫生、机械安全、操作安全等情况进行了检查，检查人：田佳丽，无问题。公司无食堂。环境及职业健康安全运行正常。 | Y |
| 合同评审、客户沟通 | Q8.2 | 经常对顾客进行沟通，了解顾客的意见。售前：走访用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；售后：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。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。4、合理处理顾客财产，主要是顾客资料。目前沟通渠道畅通抽查《合同》客户：北京天雅国瑞嘉华五金机电市场有限公司产品：供热服务签订时间：2021.10.27合同中写明了双方权利义务、交货方式、结算等内容。有双方签字盖章，符合要求。评审时间：2021.10.261.合同要求：继续为业主提供城市园林绿化服务；租摆绿植、花卉 2.规定或已知用途要求：符合业主要求3.适用的法律法规：《合同法》4.公司要求：《公司管理制度》评 审 意 见1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □ 2）人员到岗期 能满足 √ 不满足 □ 3）价格 合 适 √ 不合适 □4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □ 2）付款方式 合 适 √ 不合适 □ 3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □评审结论：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行参加评审人：各部门负责人批准: 谢煜客户：上海可隽贸易有限公司产品：供热服务签订时间：2021.10.8合同中写明了双方权利义务、交货方式、结算等内容。有双方签字盖章，符合要求。评审时间：2021.10.81.合同要求：继续为业主提供城市园林绿化服务；租摆绿植、花卉 2.规定或已知用途要求：符合业主要求3.适用的法律法规：《合同法》4.公司要求：《公司管理制度》评 审 意 见1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □ 2）人员到岗期 能满足 √ 不满足 □ 3）价格 合 适 √ 不合适 □4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □ 2）付款方式 合 适 √ 不合适 □ 3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □评审结论：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行参加评审人：各部门负责人批准: 谢煜另抽其他合同，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 参加公司统一组织的应急演练，见综合部ES8.2审核记录 | Y |
| 顾客满意 | 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3家调查主要内容：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：2021年5月20日发放调查表共2份，回收调查表共2份。出现“一般满意”和“不满意”选项的调查表 0 份。 从分项统计来，顾客对产品价钱出现一项一般满意， 为此公司将采取下列措施： 加强管理体系的运行，规范工作和服务；降低成本经统计顾客满意度为98分 | Y |

说明：不符合标注N