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：总经办 主管领导： 张人杰 陪同人员：崔秋红 | 判定 |
| 审核员： 于立秋 审核时间：2021-12-13 |
| 审核条款： Q:5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.2/8.4/9.1.2/9.1.3/9.2/10.2E:5.3/6.1.2/6.1.3/6.1.4/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1/9.2/10.2S:5.3/6.1.2/6.1.3/6.1.4/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1/9.2/10.2 |
| 与部门负责人座谈，了解本部门的职能、岗位配置及职责和权限，并查阅组织的职能及岗位说明文件，确认负责人说明的部门职能、岗位编制是否与文件规定一致？部门内部及部门之间沟通职能及岗位职责和权限情况。 | QES5.3 | 总经办负责人介绍，本部门2人，部门的主要职责为： a负责公司风险和评价工作，并协助领导层策划应对措施；b负责对人力资源管理；c负责文件控制；d负责与相关方进行环境和安全方面的信息交流； e主持环境因素和危险源的识别与评价；f负责设备的管理，包括设备的日常保管、定期送检、正确使用等g负责法律法规的收集h负责公司资金管理财务核算事宜j负责对服务过程进行管控k负责顾客满意度调查；o负责供应商管理p负责对销售活动进行策划l参与环境因素和危险源的识别与评价;m负责本部门重要环境因素和重大危险源运行控制。 | 基本符合 |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 总经办执行公司《风险与机遇控制程序》，文件明确应对风险和机遇的管控要求。查提供有《风险和机遇评估分析表》评价人：王晓艳 2021.8.10内容包括：风险和机遇的识别；风险和机遇的评估；应对措施；执行情况等。识别了内部、外部的风险和机遇共21项。对识别的风险从严重程度、发生概率、可探测性等方面进行了评估分析，明确了责任部门。查，与行政部有关的风险和机遇主要有：风险：公司保管不善造成员工领用的材料及设备损失机遇：公司目前管理比较完善，设备保管完好风险：重要资料以及法院判决书、营业执照、房产证照、租赁协议、重要文件材料等丢失，造成重大经济损失。机遇：有专人负责材料的保管风险：因管理缺失，人员离职造成岗位空缺、工作停滞、重要机密或知识流失、造成间接的经济损失。机遇：人力资源管理相对合理，人员离职按规走流程风险：因不知道法律法规和相关政策的变化，导致公司的利益收到损害机遇：及时了解国家法规的调整情况…………提供有“风险和机遇应对措施”编制：王晓艳 2021.8.10针对识别的各类风险制定了相应的应对措施，明确了责任部门、完成日期和跟进负责人。提供：风险和机遇应对措施评审记录表措施有效性评价：有效评审总结：从识别的不可抗力风险、材料保管不善风险、文书、材料丢失；公司机密泄露；市场；法律法规和政策变化等风险与机遇评价的结果总体来看，公司生产经营正常，风险可控。评审人：王晓艳 2021.8.10 | 基本符合 |
| 环境因素、危险源：是否充分识别了环境因素、危险源？是否制订了评价准则？有哪些重要环境因素、重大危险源，是否制订有相应的控制措施？ | ES6.1.2/6.1.4 | 查见：环境因素识别与评价控制程序；危险源辨识与风险评价管理程序明确了环境因素和危险源的识别、评价控制要求。查见：环境因素辨识与评价清单 编制：王晓艳 批准：张人杰 2021.8.9主要有：电消耗、固体废弃物的排放 、污水的排放、外出车辆行驶汽油消耗、外出车辆行驶尾气排放、外出车辆行驶噪声、潜在火灾的发生等。 介绍已考虑了生命周期和能够控制和能够施加影响的环境因素。 查见：重要环境因素清单 编制：王晓艳 批准：张人杰 2021.8.10经评价，重要环境因素包括： 固体废弃物处理，潜在火灾事故发生。针对重要环境因素制定有相应的控制措施。 查见：危险源辨识与评价清单参与辨识、评价人员：王晓艳 张建勋确认：张人杰 2021.8.10主要涉及的危险源包括：连续长时间计算机操作；电源开关、插座等有漏电现象；空调的使用会造成“空调”病；使用大功率电气、冬季用电取暖（潜在火灾）；车辆违规驾驶车辆；线路老化（触电）；交通事故；新冠病毒等。已采用因子评价打分法进行评价提供了：不可接受风险清单 编制：王晓艳 批准：张人杰 2021.8.10评价出的重大危险源包括：触电；潜在火灾；新冠感染。针对识别的危险源和评价的重大危险源制定了相应的控制措施。 | 基本符合 |
| 1）是否建立了法律法规与其他要求的获取、更新的过程，明确对环境因素、危险源及职业健康安全风险和职业健康安全管理体系相关的法律法规与其他要求的获取、更新的要求。2）查组织实施程序所获取的法律法规与其他要求的成文信息，以及法律法规与其他要求的更新情况。3）法律法规和其他要求的沟通4）体系建立及改进时如何考虑到合规义务。合规义务变更的策划、执行情况。 | ES6.1.3/6.1.4 | 查见《法律法规和其他要求管理程序》，文件编号： CX-13明确了职责要求，法律法规的获取途径及收集，确认适用性和日常管理要求。有关法律法规和其他要求的获取来自a、地方政府主管部门及其他的法律法规机构；b咨询机构、行业或产业协会；c报刊、杂志和互联网，通过走访、电话、传真、网上浏览等方式了解最新环境和职业健康安全法律法规的颁布、发行信息。提供有：环境法律法规清单2021.11.19编制：王晓艳 识别收集了与本公司业务活动有关的环境法律法规和其他要求包括：《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《危险废物贮存污染控制标准》、《环境空气质量标准》、《城镇污水处理厂污染物排放标准》等28项法律法规及其他要求。职业健康安全法律法规清单编制：王晓艳 2021.11.19识别收集了与本公司业务活动有关的安全法律法规和其他要求收录《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国妇女权益保障法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《北京市劳动保护监察条例 》《北京市社会保险征缴若干规定》等34项法律法规及其他要求。 | 基本符合 |
| 查部门核心业务、岗位的质量/环境/职业健康安全目标及目标实现措施，考核的周期、策划的目标的考核/计算方法。查阅部门目标考核记录，记录最近一次目标考核的结果及计算过程？是否出现过目标未完成的情况，组织采取了的措施。查环境和职业健康安全管理方案策划及实施情况。 | QES6.2 | 提供《质量/环境/安全目标分解规定》2021.4.30总经办目标：培训计划实施100%；客户满意率≥90%灭火器配置率100%固体废弃物分类处置率100%触电事故为0火灾事故为0查提供有“目标达成与统计”2021.11.10经考核2021年8-10月，本部门目标均达成。提供：环境管理方案和职业健康安全管理方案针对环境和职业健康安全目标及重要环境因素、重大危险源制定了相应的管理方案，其中：环境管理方案2项，职业健康安全管理方案3项。管理方案包括：环境、安全目标；控制指标；实施方法及措施；投入资金；责任部门；协助部门/人员；负责人等。提供：管理方案运行检查表（2021年8月-10月）检查结果：执行情况较好编制：王晓艳，批准：张人杰2021年11月2日 | 基本符合 |
| 1）确定人员配备状况2)查岗位任职要求及能力评价3)查人员培训4)查对特种作业人员持证的有效性的监管。 | Q7.1.2QES7.2 | 公司编制有《人员能力、意识控制程序》，对培训的实施、人员考核与管理等内容进行了规定。与负责人沟通了解，现有人员情况达不到用人标准时需采取适当的措施，包括：外部或内部培训、招聘备能力的人员或内部调剂等。根据各用人部门提出人员需求和培训需求后，由总经办汇总分析后提出措施和确定培训需求。目前暂不涉及。提供：年度培训计划2021.8.6编制：王晓艳 批准：张人杰培训计划有计划日期、培训内容、培训对象、培训方式、考核方式等。计划培训的内容包括：QES管理体系贯标培训、体系文件、法律法规培训、内审员培训、技能培训等8项。查培训实施情况：负责人介绍，截止目前，共实施4项培训。抽查：2021.8.9培训记录培训题目：QES管理体系贯标培训2021.8.15 培训记录培训题目：体系文件培训2021.9.3培训记录培训题目：操作规程2021.11.2培训记录培训题目：内审员培训查培训记录：有培训内容、培训时间、培训地点、培训老师、参加培训人员、培训及考核结果记录、培训效果评价等。提供：职工三级安全教育卡查：王晓艳、张建勋、孙秋璐、李雪萍、李琴、马强“职工三级安全教育卡”三级安全教育时间：2021.8.10按规定对员工进行了三级安全教育，包括：公司、部门、岗位三级。培训基本符合。查岗位能力评价查有：岗位人员认证要求明确了公司部门负责人等关键岗位人员的任职要求提供《岗位人员任职能力确认》对公司主要岗位人员进行了能力考核。确认结论：符合编制：王晓艳，批准：张人杰 2021.8.30介绍，新员工进公司需经过培训后方可上岗。查特种作业人员持证情况：负责人介绍，公司目前无特种作业人员。 | 基本符合 |
| 1)询问是否确定哪些是组织必要的知识（此时可围绕组织产品和服务的要求、组织的发展战略、法规要求等）以及组织对知识的应用、更新的策划。2)查组织知识的管理，组织知识的积累、保持、控制、应用等；对外部新知识获得、传递、应用等控制。3)现场审核核实知识的保持、应用。 | Q7.1.6 | 负责人介绍，目前公司的组织知识主要包括：内部资源（如：知识产权、从经验获得的知识、从失败和成功项目中获得的教训、获取和分享非文件化知识和经验、过程、产品和服务的改进结果）；外部资源（如：标准、学术交流、会议以及从顾客和供方收集的知识）。询问负责人，公司各部门通过网络、主管部门下发的文件学习等方式学习相关专业技术，获取最新的信息和知识。对收集到知识由各归口负责收集整理并向公司领导汇报。查提供有《知识管理清单》记录，2021.8.6，编制：王晓艳，批准：张人杰 | 基本符合 |
| 质量/环境/职业健康安全意识：与组织的几名员工交流，了解员工是否知晓组织管理体系的方针及目标、他们对环境/职业健康安全管理体系的影响以及不符合管理体系要求的后果等。 | QES7.3 | 询问负责人，对于企业管理方针、管理目标、管理方面的要求、管理方面的意识，以及他们在质量、环境和职业健康安全方面应该承担的责任，通过文件、会议、张贴等形式向员工传达。询问管代，其清楚企业的管理方针、目标及本岗位的职责。询问总经办负责人，基本清楚公司管理方针、管理目标，了解公司奖惩制度等。 | 基本符合 |
| 查：内外部沟通是否明确了内外部沟通的要求？实施情况？ | QES7.4 | 查见公司《管理手册》，有对管理层和各部门的职责和权限做出了说明和规定。查见：信息交流控制程序对信息沟通进行了策划，明确沟通内容、方式、时机、负责人/部门等。经介绍：公司通过会议、文件、座谈、电话、网络等方式，对体系运行有效性、目标绩效等内容进行沟通。负责人介绍：与外部的沟通：主要联系单位：主管部门、供应商、客户以及其它相关方等。沟通内容主要包括：管理体系方针通告相关方；法律、法规和有关规定的获取与执法部门的联系；监测与测量结果的信息；认证与监督检查信息；相关方的投诉信息；相关法律、法规的变更信息等；直接或间接从各种媒体上获取的与环境管理、职业健康安全管理有关的信息；相关方的投诉、沟通与协商实施等。沟通形式主要包括：文件接收、会议、申请、报告、合同、协议以及电话、传真、网络沟通等。内部沟通：沟通内容主要包括：管理体系方针、目标、指标、管理方案；重大环境因素与信息；不可接受风险的信息；职责和权限的信息；培训信息； 监测与监控信息；不符合和纠正信息；内部审核、管理评审、外部审核信息；相关的法律、法规及其他要求的传达；紧急状态及应急的响应信息；员工的抱怨、建议等信息等。总经办负责人介绍：目前公司人数较少，内部的沟通主要为会议、微信、电话、报告、报表、面谈交流等。目前沟通渠道畅通。 | 基本符合 |
| 1)组织文件的结构、内容、数量、可执行性、是否根据组织实施规模及人员能力进行策划、编制2）组织是否明确了文件化信息控制要求？规定了哪些内容？是否适宜？3）公司文件的管理（编审批、发改废、使存留、访问、检索）是否符合公司的文件控制要求。4）所有需要文件指导的岗位是否都能及时获得适用文件的有效版本 | QES7.5 | 查企业依据GB/T19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T 45001-2020标准于2021.8.6发布QES管理体系文件。包括：管理手册、程序文件26个，管理制度若干，编审批齐全,均受控。有形成文件的QES方针、目标及管理方案。各文件与记录表单均经编制、审核、批准，文件经审批有效；管理体系文件的结构层次和详略程度与企业的规模、人员能力、过程及产品（服务）类型相适宜。查企业编制有《成文信息控制程序》。企业QES文件，由总经办负责管理。查提供有受控文件清单，包括管理手册、程序文件、管理制度等体系文件。查有：记录清单，共有QES记录63个。查文件发放回收记录表，内容包括：文件名称；编号；发放记录（签收/日期）及部门分发号；发放日期、发放人等。管理手册、程序文件、管理制度等体系文件按规定发放到总经理及各部门，发放日期：2021.8.6。查提供有《外来文件清单》包括：中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国反不正当竞争法、SB/T10624-2011)《洗染业服务质量要求》、SB/T 10786-2012《公用纺织品清洗质量要求》、环境管理体系 要求及使用指南GB/T 24001-2016、职业健康安全管理体系 要求及使用指南GB/T 45001—2020等。询问负责人作企业文件更改,一般换页处置。作废的文件体系文件和管理文件,根据情况，做销毁处理或盖“作废章”放总经办存放。企业各部门负责人对本部门收集的文件均进行管理并保存，有标识。各种记录由各部门自行管理基本符合要求  | 基本符合 |
| 内部审核 | Q:9.2E:9.2 S:9.2 | 编制有《内部审核控制程序》建立管理体系至今，进行了质量环境 职业健康安全管理体系内审和管理评审各一次，提供了：2021年11月19日进行了内审1.2021内审计划有审核目的，审核依据，范围，参加部门，参加人员内审工作由王晓艳 同志主持，并担任审核组组长。组员：张建勋 提供有内审员授权书； 及培训记录2内审实施计划 审核时间：2021年11月19日按规定编制了审核计划 没有出现自已审核自已部门的情况；内审计划时间分配 覆盖标准条款：完全； 覆盖职能部门、分场所：完全提供有：提供有会议签到表。3查行政部查检查记录，记录完整。4不符合报告：共1项，涉及认证领域为 Q、E、S不符合内容：经查现场材料，总经办未对外来文件清单进行更新，不符合GB/T19001-2016 idt ISO9001：2015、GB/T24001-2016 idt ISO14001：2015、GB/T45001-2020 idt ISO45001：2018标准7.5.3成文信息的控制的相关要求。不符合原因分析：本部门人员对标准和体系文件学习理解不够，没有充分理解和领会要求，造成工作没有严格按照相关要求进行，对质量管理体系文件的管理产生影响。但这种影响不会严重影响质量管理体系的运行。建议的纠正措施计划：组织本部门人员学习GB/T19001-2016 idt ISO9001：2015、GB/T24001-2016 idt ISO14001：2015、GB/T45001-2020 idt ISO45001：2018标准的相关要求及公司所建立的质量管理体系文件的要求，充分理解外来文件清单及时更新的重要性；对体系运行以来的相关材料进行排查整理，避免出现类似情况纠正措施验证情况：经验证有效，可以关闭。编制有内审报告结论：管理体系运行初步具有了符合性、有效性，目前，体系的有效运行对提高内部管理水平，满足顾客要求，减少环境污染，保证员工身心健康安全，强化满足顾客要求的意识起到了积极的指导作用。编制：王晓艳 日期：2021年11月19日审批：张人杰 日期：2021年11月19日 | 基本符合 |
| 应急响应 | ES:8.2 | ――编制《应急准备与响应管理程序》,《火灾应急处理预案》《触电事故应急救援预案》《新冠状病毒疫情应急预案》火灾应急处理预案》预案包括：包括目的，职责，流程 。内容适宜。《触电事故应急救援预案》内容包括触电事故类型和危害程度分析、组织机构和职责、监控、报告程序、应急处置等――2021年度消防演练计划 2021年8月12日应急总指挥：张人杰 副总指挥：王晓艳参加人员：张建勋、李雪萍、李琴、陈琦、孙秋璐、马强演练地点：本公司内演练人员设置及内容：见火灾应急预案人员设置及职责火灾应急预案演练过程描述：2021年11月15日1、明火、干燥、电线老化引起火灾2、模拟烧伤处置3、演习火灾，组织演习灭火及逃生应急能力评价：公司制定的应急措施有效，故障顺利被排除。烧伤得到正确的处置。人员能及时疏散。灭火方法正确有效。演习过程表明，应急预案中设定的方法可以控制应急情况下的环境污染，将人身伤亡可能降到最低。结论：通过此次亲身参与演练，让所有员工都在一定程度上对火灾事故应急疏散、正确逃生和正确使用灭火器材的技能有了进一步的实际体验， 基本完成了本次消防演习，也达到了预期的目的。2021.10.10 进行了触电模拟急救演习触电应急预案报告2021年10月10日应急预案评审（是否可操作、适宜、充分）：公司针对触电制定的应急预案和响应措施，经过2021年10月10日公司对应急预案的演练，基本按公司制定的应急预案来实施，方案的可操作性强，达到既锻炼队伍又检验了队伍，提高了员工的现场急救水平，增强了安全防护的意识。评审结论：公司制定的应急预案和响应措施内容全面、适宜、切实可行，能满足应急响应的要求。 | 基本符合 |
| 与产品和服务有关的质量要求交付后活动 | Q8.2 | 前期洽谈：前期洽谈或投招标的方式，公司已获得的资质为进门许可，和主动上门洽谈，给客户介绍本公司的服务理念及结果、公司的资质文件等证明文件，让客户了解公司，满意后签订合同。合同签订，洗衣部组织公司各部门的主要负责人员进行合同评审，通过后签订合同。确定客户要求。售中沟通：根据项目完成情况，并与客户进行结算。售后沟通：定期获取客户对产品和服务的满意信息，填写《顾客满意度调查表》，并进行必要的分析， 如果发现问题，公司及时解决产品和服务要求的确定、评审：经介绍服务有关要求主要从合同中进行识别和确定，并遵守产品服务范围内的相关的国家行业标准。合同内容主要包括：顾客（甲方）名称、双方责任、洗涤范围、洗涤工艺及质量标准、洗涤物品收取和回送要求、结算等。提供业务合同订单台账。包括：合同编号、客户名称、合同期限、合同服务内容、其他相关要求等。查提供的洗涤服务合同 1. 布草洗涤服务合同

甲方：\*\*\*百川经济贸易有限公司洗涤范围：台布、小毛巾、餐垫、厨衣、厨裤、床单、被罩、枕袋、浴巾、地巾等。规定有洗涤范围、合同期限、双方的权利义务、其他事宜、结账方式、违约责任、纠纷解决方式、免责条款等。2021.8.25签定，双方签字盖章。提供有合同评审评审内容有：与产品有关的主要要求（合同要求、规定或已知用途要求、适用的法律法规等）评审要求 是否能满足合同要求 包括 技术指标，交货期，价格：能满足2.甲方：北京\*\*酒店有限公司洗涤范围：布草洗涤规定有双方的权利义务。2021.8.25签定，双方签字盖章。提供有合同评审评审内容有：与产品有关的主要要求（合同要求、规定或已知用途要求、适用的法律法规等）评审要求 是否能满足合同要求 包括 技术指标，交货期，价格：能满足3.甲方：北京\*\*宾馆洗涤范围为：棉织品，工服洗涤规定有双方的权利义务。2021.10.10签定，双方签字盖章。提供有合同评审评审内容有：与产品有关的主要要求（合同要求、规定或已知用途要求、适用的法律法规等）评审要求 是否能满足合同要求 包括 技术指标，交货期，价格：能满足4.甲方：北京天湖会议中心洗涤范围为：棉织品，工服洗涤规定有双方的权利义务。合作期限为2021年8月30日至2022年8月25日，未能提供对该合同的评审记录。提供合同变更通知单，尚未有变更的合同。查看公司的客户，没有因疫情强制隔离的宾馆的业务。 | 不符合 |
| 外部提供过程、产品和服务控制 | Q8.4 | ----编制有《外部提供过程控制程序》外购方评价准则 ：包括了对供应商的调查、采购物资分类、对供应商的评价、合格供方的控制、采购过程、采购产品的验证等。----编制有合格供方名单共列入3家合格供方。抽查供方评定记录1、合格供方：北京六合云天科技发展有限公司地址：北京市丰台区广安路1幢-1层1325提供产品：六合强力洗衣粉、六合通用洗衣粉、六合彩漂粉、六合漂粉、六合柔顺剂《A型》、六合乳化液《油基》、六合洗衣用酸剂收集了该公司的营业执照、基本存款账户信息、国家轻工业化妆品洗涤用品质量监督检测北京站的检测报告。资料收集齐全。推荐理由：长期合作，产品质量稳定,价格合理,试用合格，售后服务好。评定结论（是否列入合格供名单）：定为合格供方审批：张人杰 日期： 2021。8.152、合格供方：泰华施清洁科技（上海）有限公司地址：上海市青浦区崧泽大道6066弄15号楼210-5室提供产品：卡思专业客衣粉无采购合同，欠缺营业执照等相关资料的收集 现场交流。推荐理由：长期合作，产品质量稳定,价格合理，售后服务好。定为合格供方审批：张人杰 日期： 2021.8.153. 合格供方：江苏川岛洗涤机械科技有限公司地址：上海市青浦区崧泽大道6066弄15号楼210-5室提供产品：送布机 熨平机 折叠机有采购合同，欠缺营业执照等相关资料的收集 沟通。推荐理由：长期合作，产品质量稳定,价格合理，售后服务好。定为合格供方审批：张人杰 日期： 2021.8.15采购产品进货检验主要核对数量、规格等抽：2021.9.5供应商：北京六合精细研发强力洗衣粉 10袋 25kg/袋通用洗衣粉 20袋 25kg/袋彩漂粉 33袋 25kg/袋氯漂粉 10袋 25kg/袋草酸 2袋 25kg/袋中和酸剂 5袋 25kg/袋乳化剂 7桶 50kg/桶柔顺剂 8桶 50kg/桶检验人：张建勋 抽：2021.10.14供应商：北京六合精细研发强力洗衣粉 2袋 25kg/袋通用洗衣粉 5袋 25kg/袋彩漂粉 0袋 25kg/袋氯漂粉 0袋 25kg/袋草酸 1袋 25kg/袋中和酸剂 2袋 25kg/袋乳化剂 3桶 50kg/桶柔顺剂 2桶 50kg/桶检验人：张建勋抽：2021.11.12供应商：北京六合精细研发强力洗衣粉 4袋 25kg/袋通用洗衣粉 5袋 25kg/袋彩漂粉 0袋 25kg/袋氯漂粉 0袋 25kg/袋草酸 1袋 25kg/袋中和酸剂 2袋 25kg/袋乳化剂 1桶 50kg/桶柔顺剂 2桶 50kg/桶检验人：张建勋 | 基本符合 |
| 运行策划 | ES:8.1 | 建立并实施了《环境因素识别与评价控制程序》《危险源辨识与风险评价管理程序》《环境监测和测量管理程序》《职业健康安全绩效测量和监视管理程序》《监视、测量、分析和评价控制程序》等公司主要从洗衣服务业务，主要污染是废水、噪声，办公场所放置垃圾桶，废电池等危险废弃物由专人统一收集，办公环境适宜、环境良好，用电安全，没有乱接线的情况。门窗不严每天下班前专人检查门窗关闭情况，上班期间如遇大风雨天气仅是关闭，防止撞击伤人。配备有灭火器，压力绿区。负责人介绍目前没有其他废弃物产生疫情期间所有员工均打了疫苗。 | 基本符合 |
| 监视和测量控制 | QES: 9.1.19.1.3 | 编制《职业健康安全绩效测量和监视管理程序》《 监视、测量、分析和评价控制程序》《环境监测和测量管理程序》等行政部负责对公司管理体系运行情况进行监控，各部门通过工作检查、例会、目标完成情况等方式，监视和测量各部门过程控制和实施能力。过程的监视和测量记录办公场所环境安全检查记录 每月检查一次消防设备电器设备急救用品整改措施： 暂不需整改 环境绩效监测评价报告结论：各项环境管理程序，通过日常的现场检查，认为基本得到了实施；公司现场噪声、生活污水、固体废弃物的排放均较好的控制在法律法规允许的范围内，未发生任何污染事故和扰民现象；资源和能源的消耗均控制在计划范围之内；没有违法情况安全绩效监测评价报告结论：职业健康安全管理方案得到了有效的落实，规定的各项措施都取得了较好的效果；经过有关部门统计，已完成。基本得到了实施；仓库的安全责任制已经落实，安全教育、安全交底及时有效，所有进入现场的人员都能够及时得到相关的安全信息，施工人员的安全意识得到加强，各项安全防范措施能够认真落实，安全防护用品和消防设施配备到位，易燃易爆物品和危险化学品的使用控制较好。 | 基本符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 总经办对顾客反馈的意见进行分析、评价，根据分析情况采取相应措施，以增强顾客满意度。提供8份顾客满意度调查表抽一：顾客名称：北京广播\*\*\*\*有限责任公司日期：2021.11.2调查项目 1．合同完成情况（50%） 492．价格（10%） 93．履行时间（10%） 9 4．完成质量（10%） 95．售后（10%） 106．对投诉的处理（10%） 9公司统计分析满 意 度为95分调查人：王晓艳 2021年11月2日抽二：顾客名称：北京\*\*饭店有限公司日期：2021.11.2调查项目 1．合同完成情况（50%） 482．价格（10%） 93．履行时间（10%） 9 4．完成质量（10%） 95．售后（10%） 96．对投诉的处理（10%） 9公司统计分析满 意 度为93分调查人：王晓艳 2021年11月2日抽三：顾客名称：北京\*\*宾馆有限公司日期：2021.11.2调查项目 1．合同完成情况（50%） 482．价格（10%） 93．履行时间（10%） 9 4．完成质量（10%） 95．售后（10%） 96．对投诉的处理（10%） 8公司统计分析满 意 度为92分调查人：王晓艳 2021年11月2日2021年内审前完成的8位顾客。顾客满意率93%。收到建议有：1、希望降低价格：目前各种产品均在涨价，公司的利润空间很小，降价的可能性几乎没有。2、希望提升现场服务：对服务人员进行培训提高服务质量。由于本次调查顾客意见或建议不集中，暂无措施建议。统计：王晓艳 2021.11.3 |  |
| 纠正预防措施 | QES 10.2 10.3 | 公司编制了《事故、事件和不符合管理程序》《不合格与纠正措施控制程序》内审发现的不符合已经提出了整改措施，并进行了整改。负责人介绍说，目前为止，未发生质量 环境、安全问题，没有发生火灾 | 基本符合 |

说明：不符合标注N