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：业务部 主管领导：方勤荣；陪同人员：周雅玲 | 判定 |
| 审核员：王献华 审核时间：2022年2月15日  |
| 审核条款：QEO：5.3组织的岗位、职责和权限、6.2目标及其实现的策划Q：8.2 保洁服务、劳务派遣和劳务分包服务的要求、8.5.5 交付后的活动、9.1.2 顾客满意EO：6.1.2环境因素/危险源的辨识与评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3  | 业务部基本职责如下：1.负责与销售服务有关的要求的确定；2.组织编制合同文件及时与顾客联系等；3.负责与销售服务有关的要求的评审等；4.负责市场调查，信息收集、销售服务工作等；5.负责销售服务提供的控制、销售服务质量监督管理及不合格销售服务的控制等；6.负责顾客财产、产品防护等；询问销售部经理方勤荣，基本了解其职责内容，满足要求。 | Y |
| 环境因素辨识与评价危险源识别与评价措施的策划 | EO6.1.2 | 组织依据《环境因素识别和评价控制程序》进行环境因素的识别、登记评价，以确定重要环境因素以及对环境因素的定期更新。查环境因素和识别评价记录表单，组织识别的环境因素从活动过程和场所识别，标明时态和状态，根据频次、影响及严重性等进行评价判定重要环境因素。查《重要环境因素清单》：本部门的重要环境因素：确定的重要环境因素为固废排放和潜在火灾，并确定了相应的控制方案；编制：宋伟娟；批准：宋兵莉；日期：2021.9.5。 组织依据《危险源辨识和评价控制程序》进行危险源的识别、登记评价，以确定重大危险源以及对危险源的定期更新。查《危险源辩识风险评价表》和《重大危险源清单》：组织从活动过程中识别相应的危险源，运用LEC评价法，确定风险等级，并采取相应的控制措施；编制：宋伟娟；审批：宋兵莉；日期：2021.9.5。组织对环境因素识别和危险源辨识有进行监视和评审，内容基本同行政部，无重要变化。 |  |
| 质量、环境、职业健康安全目标 | QEO6.2 | 组织对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。目标可测量，与管理方针一致，有实施落实的方案。涉及行政（总经办）财务2021年度的目标及实施情况如下： | Y |
| 信息交流 | QEO7.4 | 业务部根据组织《信息沟通控制程序》的要求对日常运行中产生的质量/环境/职业健康安全管理信息，对外、对内的交流途径和处置方法进行规定和管理，以使质量/环境/职业健康安全管理方面的信息得到及时的交流、沟通和处理。内部交流信息：通过文件、会议、培训、通知等。抽查有关保洁服务规范的培训：培训时间2021.10.15；参与人员：付长雪、袁复飞等；有效性评价：有效；评价人：宋兵莉。外部交流信息：通过文件、电话、微信、邮件等方式进行与顾客进行沟通。具体合同抽查见业务部8.2记录。 | Y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 业务部根据《与顾客有关过程管理程序》规定，对顾客要求的识别、服务要求的评审、顾客沟通的内容与其它销售过程进行控制，从而使顾客满意。从业务部了解到，组织与顾客沟通内容与方式包括：市场调查；售后服务沟通包括投诉；服务咨询；合同的处理。使双方对沟通内容达到共识并理解一致。查2020.12.21签订的《劳务派遣合同》（编号：TC-2020-063），合同内容包含双方商定内容，双方责任，合同期限和结算方式等。例如与甲方：杭州汽轮机股份有限公司；合同时间2021年1月1日至2023年12月31日；劳动时间按国家法律、法规要求，劳务派遣管理费10%。查对应的《合同评审表》：涉及合同双方责任、派遣时间、工作时间、合同期限、合同费用等，评审时间：2020.12.19。该项目合同内容未发生变化。查2022.1.5签订的《劳务派遣协议》（编号：TC—2022-006），合同内容包含双方商定内容，双方责任，合同期限和结算方式等。例如与甲方：杭州华商物流股份有限公司；合同时间2022年1月1日至2022年12月31日。合同内容无变化，无重新评审记录。截止目前，组织与顾客的服务要求基本无更改内容。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 业务部根据《顾客满意度测量控制程序》监控顾客满意和/不满意的信息，测量管理体系业绩，衡量管理体系的有效性并明确可以改进的领域，不断提高顾客的满意程度。查《顾客满意度/意见调查征询表》：调查价格、交货期、服务等方面。调查对象主要包括嘉兴卓航海运有限公司、杭州澜鼎建材有限公司、杭州华商速达物流有限公司、杭州汽轮机股份有限公司厅。查《顾客满意度报告》中对顾客满意的程度，总结数据满意率93，达到满意度目标要求。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 涉及到业务部部的重要环境因素主要是：固废排放、火灾；不可接受危险主要为交通事故、触电、火灾、中暑等；目前业务部各环境因素和危险源按照要求进行策划和管理控制：废水管控：主要生活废水排入政府污水管网统一处理。废气管控：办公现场基本无废气排放。噪声管控：办公噪声主要是空调运行，噪声较低，采取措施按时清洁保养。固废管控：配置垃圾桶，实施分类存放；一般生活垃圾，由环卫所统一清运；办公区复印机废墨盒、废电池等危险固废，各部门统一交给办公室，在公司封存，定期交有资格处理的单位处理；废弃物（灰尘、油污垢）与资质方签订清运协议，统一清理。能源资源管控：持续在公司内部进行节约用水、用电宣传及张贴节约用水、节电标识；由办公室统一处置办公固废（墨盒、硒鼓等）、检查用电安全、消防设施等。业务部主要配合做好部门内的垃圾分类，下班及时做好关水断电等工作。职业健康防护：持续落实劳保用品、过节费、确保月休等福利措施的实施；每年安排员工体检；确保清洁员工社保及团队意外险的落实到位。与重点相关方签定关于环境、安全方面的协议的方式施加影响。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2  | 组织制定了《应急准备和响应控制程序》，识别紧急情况如下：火警；污水井堵塞；电梯困人；刑事事件；均规定了相应的应急响应措施，并制定了《应急预案》。抽查2021年8月20日举行的消防演练记录，内容包括时间、地点、参与人员、程序及相关要求，基本完整，整个演练过程对相关重要问题和关键节点作了总结，符合控制要求。 | Y |

说明：不符合标注N