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：2022.6.17 08:30-12:00  |
| 审核内容及条款：部门职能与权限；部门目标管理；销售；顾客财产管理；顾客满意情况QEO：5.3、6.2Q：8.2、8.5.3、9.1.2EO：8.1、8.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3  | 审核发现，业务部职责主要如下：1.组织编制合同文件，及时与顾客联系等；2.负责与合同等有关的要求的确定；3.负责与合同等有关的要求的评审等；4.负责市场调查，信息收集、顾客满意度管理等。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.负责顾客财产管理等；7.负责职责范围内环境和职业健康安全的内容。 | Y |
| 质量、环境、职业健康安全目标 | QEO6.2 | 审核发现，业务部涉及的目标及实现情况如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 目标 | 考核方式 | 考核结果 |
| 1合同履约率100% | 履约率＝合同总数÷履约总数×100% | 100% |
| 2.合同评审率≥100% | 合同评审率＝合同评审数÷合同总数×100% | 100% |
| 3.业主满意度调查按时完成率100% | 实时统计 | 100% |
| 4.顾客满意度≥90% | 满意率＝顾客满意分数总数÷每份的分数×100% | 92% |
| 5．环境、职业健康安全运行检查合格率≥95% | 合格率＝合格次数÷检查总次数×100% | 100% |

部门目标与分解基本合理，均有相应的统计方法、管理方案和监视频率，责任部门和责任人明确，基本满足控制要求。 | Y |
| 服务有关的要求的确定 | Q8.2 | 提供了《与顾客有关过程控制程序》，规定对顾客要求的识别，服务要求的评审与顾客沟通的内容与要求以及服务的提供，确保与顾客有关过程得到有效控制，从而使顾客满意。审核发现，该部门与顾客沟通内容与方式包括：；通过问询等提供有关劳务服务的信息；通过合同的处理，使双方对协议内容达到共识并理解一致；通过调查访问了解顾客满意等；对顾客反馈包括顾客投诉作出反应。审核发现，组织提供的劳务服务的要求包括：适用的法律法规要求；组织认为的必要要求；合同意向书、订单；顾客规定的产品和服务要求，包括有关劳务质量、更换方面的要求等；组织的销售服务基本已成熟，收到合同没有异议后，总经理或其代表直接在合同上签字（盖章）即完成合同评审，特殊合同需相关部门人员一起评审，目前承接的合同都是常规业务合同。提供劳务派遣（劳务承包）合同如下：抽查签订的合同1：甲方：杭州市环境集团有限公司；合同期限：2022年1月1日至2022年6月30日；合同内容包含双方商定承包内容（管理员、填埋辅助工（临时性工作）、污水操作工、资源化操作工、后勤人员（包括保洁）、直运司机、集运员等岗位），双方权利和义务，结算方式等。有双方代表签字盖章。 抽查签订的合同2：甲方：杭州森朗新型材料有限公司；合同期限：2022年1月1日至2022年12月31日；合同内容包含双方商定内容，双方责任，结算方式等。有双方盖章。抽查签订的合同3：体系运行以来，组织顾客的劳务服务无中途变更记录。 | Y |
| 顾客财产 | Q8.5.3 | 审核了解到，业务部涉及的顾客财产主要为顾客信息、数据和资料，包括1）全部应交付成果；2）全部软件、文档、财务、市场及客户资料和其他商务信息；3）任何其他标明为机密或其披露之具体环境使人合理地认为其为机密的资料和信息。相关信息由专门人员负责管理，分类登记放置，并有合同条款约定相关保密事宜。截止审核期间，未发现泄露等现象。其它顾客财产管理见生产运行部Q8.5.3记录。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 组织制定了《顾客满意度测量控制程序》，对监控顾客满意和不满意信息的要去作了规定，以寻求改进，不断提高顾客的满意程度。提供《顾客满意度调查表》：调查内容包括服务质量等方面，除内容有待改进外，基本能够满足调查要求；调查对象包括扩杭州西湖清洁直运有限公司等6家；调查人：方勤荣；调查时间：2022.4.5。提供《顾客满意度统计表》：对顾客满意数据进行统计，评价结果满意率92%，达到满意度目标90%要求。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 涉及到业务部的重要环境因素主要包括：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，基本如下：固废管控：一般生活和办公垃圾，由环卫单位统一清运；办公区复印机废墨盒、废电池等危险固废，各部门统一交给行政部，交由供应单位处理。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。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，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、过节费等福利措施的实施，按要求缴纳社保等。潜在触电管控：严格遵守操作规程，避免触电事故的发生。中暑和潜在火灾管控：办公楼配备了消防栓和灭火器，状态有效，按要求进行维护保养；组织员工进行消防和中暑应急预案演练，具体见EO8.2。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2  | 组织编制了《应急准备和响应控制程序》，对火灾、中暑等紧急情况的应急准备和响应作了规定。制定了火灾和中暑应急预案，制定了火灾紧急应变处理流程图，策划成立了义务消防队，包括查晓荣 、王奇振、宋伟娟、徐建华、方勤荣、张维东、黄俊、刘超、杨娟、于春贺、王静、周建勤等。基本满足要求。提供了2022.1.25消防灭火演练和2022.1.20中暑应急救援演练记录：参加人员包括总经理/总指挥宋兵莉，策划宋伟娟，员工黄俊、刘超、杨娟、于春贺、王静、周建勤等，记录了演练过程，存在的问题主要为动作不熟练，有慌乱现象等；今后注重突发事件应急培训技能等。并进行了总结评估：基本达到演练目的。查应急预案评估报告，通过以上评估，组织应急预案的制定基本合理。 | Y |

说明：不符合标注N