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：段淑媛 陪同人员：李敏 | 判定 |
| 审核员：喻荣秋（远程）微信视频 审核时间：2022.7.10 |
| 审核条款：  Q5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.3/8.5.5/8.6/8.7/9.1.2；  E5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2 |
| 岗位、职责和权限 | QE:5.3 | 负责市场开发，组织投标、合同谈判、合同管理及相关台帐管理、归档；负责顾客满意度的测量工作；  • 归口管理与顾客有关的过程，包括确定和评审与产品有关的要求，实施与顾客的有效沟通，按顾客要求协调采购计划。  • 负责采购物资工作。  • 负责对供方的管理及评价，需要时组织对供方管理体系的审核；  •负责公司保洁服务实施，保洁服务的检查。  •保洁项目人员的安排，及保洁人员业务能力培训  • 负责本部门环境因素和危险源的识别和评价，提出管理方案并实施；  • 负责本部门应急准备和响应计划落实及应急情况的善后处理，包括本部门应急准备的物资管理。 | Y |
| 目标 | QE:6.2 | 查见“质量目标分解-2022“”见业务部的目标：  部门 目标 计算方法 达成措施 负责人 所需资源 考核周期 考核结果  1657443503827  2022年二季度考核，显示目标均已全部完成。  基本符合。 | Y |
| 环境因素/危险源的识别与评价  措施的策划 | E:6.1.2 | 提供了环境因素的识别与评价控制程序，有效文件，无变化。  查业务部2022.1.10“环境因素辨识和评价表”，  货运过程物体遗落  货运过程汽油消耗  废产品包装  汽车尾气排放  纸张消耗  扬意外火灾  电消耗  废水排放  水消耗尘  垃圾撒落等33项进行了辨识和评价；考虑了生命周期观点。  采取打分法评价，查见“重要环境因素清单”，经评价办公区域与服务现场潜在火灾事故发生、固体废弃物处理为重要环境因素。  策划了控制措施，制订了“环境安全管理方案”，明确了控制措施、时间要求、责任部门、责任和资源计划。  基本满足要求。 | Y |
| 运行策划和控制 | E:8.1 | 公司策划了环境管理相关程序文件和管理制度：  服务提供过程管理程序、服务质量监视和测量控制程序、与顾客有关的过程控制程序、 采购控制程序、不合格控制程序、环境因素的识别与评价控制程序、应急准备和响应控制程序管理体系业绩监测和测量控制程序等28项；  公司制度：环境管理制度、 清洁服务标准、洗衣服务标准、节电管理制度、节水管理制度、任职要求等14项。  视频查见工作区配置有灭火器 状态良好，室外有 分类放置垃圾箱。  节约用水用电、纸张双面使用、禁止吸烟、无乱拉乱接电线、无超额电器使用；  b7062c88989d1d96eed8e22c10de21e  办公环境良好；办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新。  对部门员工进行了不定期的交通安全宣传；  查见“相关方告知书”，2022.3.25，与客户和相关方，北京玉君林清洁有限公司、北京伊尔萨洗染有限公司、北京大唐兴源物业管理有限公司，进行了质量环境和职业健康安全有关事项的沟通。 | Y |
| 应急管理 | E:8.2 | 2022.3.16业务部人员参加了公司办公室组织的火灾应急演练，  应急能力评价：  公司制定的应急措施有效。  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，人员不会受到伤害  应急管理基本符合要求。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q:8.4 | 编制有：采购控制程序  策划有:选择、评价和重新评价供方的准则；  查见“合格供方评价表”，抽见对以下厂家或供应商进行了调查评价:  北京玉君林清洁有限公司 产品名称 洁厕灵 2022.4.1  北京泾包润纸张商贸中心 产品名称 保洁用品 2022.4.21  北京宏福温都洗涤有限公司 产品名称 洗涤服务 2022.5.30  公司办公室、项目部、业务部三方审核同意，列入合格供方名单。  评审人员签名，与“合格供方名录”，一致。  查采购单，抽见：    以上供方在合格供方名录；  查见验货记录：  1657496347717  验货记录与采购单一致。  本公司无外包过程。 | Y |
| 顾客要求  交付后活动 | Q:8.2  Q8.5.5 | 业务部编制《与顾客有关的过程控制程序》，  应进行以下活动，实施与顾客沟通：  1) 向顾客提供服务信息等；  2) 收集顾客对服务要求的合同或订单信息，处理顾客意见，解答顾客的问询；评审顾客服务合同或订单的要求，做好合同更改时与顾客的沟通；  3) 获取有关服务的顾客反馈，包括顾客抱怨；  4）处置或控制顾客财产；  5) 开展顾客满意/不满意信息调查收集；  6) 现场宣传介绍服务使用方法、产品和服务性能等。  7）关系重大时，制定有关应急措施的特定要求。  查见“合同评审登表”，合同评审项目有：  产品要求是否明确  对合同或订单表不一致的要求  公司满足合同的要求  其他  确定能够满足顾客要求后再签订合同。  双方通过QQ及微信电话等,对进行产品型号\数量\及运输方式的的沟通,直至签订合同,同时就交付的情况及售后的情况,保持联系  抽查供方评审记录：  北京玉君林清洁有限公司 产品名称 洁厕灵 2022.4.1  北京泾包润纸张商贸中心 产品名称 保洁用品 2022.4.21  北京宏福温都洗涤有限公司 产品名称 洗涤服务 2022.5.30  可以列入合格供方名录。基本符合。 | Y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 《服务提供过程管理程序》，有效文件，  洗涤部应对产品/服务的性能指标及采购的物资进行监视和测量，以验证产品和服务是否满足要求。  除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排已圆满完成之前，不应向顾客进行交付服务。公司未发生产品和服务  查见客户联单对产品和服务的放行进行确认。  cf1548fe955c0d777989c1570cac22f6b94a20c2f02ffc0160ab4ce106f0c6 | Y |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 编制有不合格品控制程序规定，其文件中确定了不合格品处置流程，文件化规定符合要求。  不合格服务的分类，  严重不合格：在客户中造成恶劣影响或连续多次发生的不合格服务；  一般不合格：个别或偶然的不合格服务，经向客户和住户解释沟通，取得客户和住户原谅，并可以通过采取纠正措施很快弥补过失的不合格服务。  不合格物品的分类  不严重不合格品：在服务中使用会造成较大经济损失、引发安全事故、引起客户和住户重大投诉的物品；  一般不合格：个别或少量不影响服务质量，能采取措施迅速纠正的不合格品。  规定了不合格的控制要求。  查见不合格品评审处置单，2022年5月12日检查发现，当天洗涤接收记录未能及时填写。  有处置意见，部门意见，主管领导意见，处置结果。  1657498869965  基本符合。 | Y |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 公司 《 服务提供控制程序》，《顾客满意程度测量程序》有效文件，  公司经营能遵守相关的法律法规，没有违反环境法律法规现象，近期没有发生环境的事故和违法情况。  2022年4月20日 进行了顾客满意度调查，发放调查表共2份，  北京大唐兴源物业管理有限公司  北京伊尔萨洗染有限公司  两家顾客满意率均为98%。 达到顾客满意度 大于95%的目标。  调查项目  1．服务质量（60%） 2．价格（10%） 10  3．应急处置（10%） 4．服务态度（10%） 10  5．对投诉的处理（10%）  查见2022.5.16顾客反馈及顾客满意率统计分析报告：根据以上数据可以得出本公司的顾客满意率是98％，为此我公司要发扬现有的优势,同时应加强公司成本管理，进一步在价格方面提高公司竞争力，加强售后升级维护、培训指导工作，从而进一步提高顾客对我公司的信任，提高市场竞争力。业务部通过电话沟通、客户回访、发放满意度调查等方式进行沟通，及时回应客户的需求和投诉，取得了顾客好评，截止到目前，未收到顾客的重大质量投诉和抱怨。  1657503368371  基本满足。 | Y |

说明：不符合标注N