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:8.2Q8.5.5 |  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%） 103．应急处置（10%） 4．服务态度（10%） 105．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