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：管理层， 主管领导：何俊龙， 吴燕君（安全事务代表） 陪同人员：李阳 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年8月10日 |
| 审核条款：  QMS ：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；7.1.1资源 总则；9.1.1监测、分析和评价总则；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进；  EMS：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1.1策划总则；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；9.1.1监测、分析和评估总则；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进；  OHSMS：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；5.4工作人员的协商和参与；6.1应对风险和机遇的措施；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；9.1监视、测量、分析和评价；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进。  范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，环境安全投诉，一阶段问题验证。 |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | QEO:4.1;4.2;4.3;4.4 | | 公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及生产设施、设备比较先进。  公司在管理手册和制定的《应对风险和机遇的措施》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈、产品利润不断降低、用工成本增加、国家和政府对企业环保要求提高等。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审.  抽查2022年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、客户、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解客户等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。  查见《相关方要求和期望评审》，提供有员工、顾客、政府机构、审核机构、供方等相关方的需求和期望，抽顾客相关方的需求和期望：产品合格；订单及时交付；配合终端客户的审查；沟通渠道通畅等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  体系中Q8.3不适用，公司按照行业成熟标准处理，工艺成熟，不涉及到设计开发过程，不影响组织提供满足顾客要求和适用的法律、法规要求的能力或责任。  现场核实,公司生产经营地址：重庆市江津区双福新区H19-3/03号地块4号厂房，与审核任务书一致。  公司质量、环境及职业健康安全管理体系的范围是：  Q：环保复合保温板（保温隔热隔声板）的生产。  E：环保复合保温板（保温隔热隔声板）的生产所涉及场所的相关环境管理活动。  O：环保复合保温板（保温隔热隔声板）的生产所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。  公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016、GB/T45001-2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。  经现场确认，生产过程中关键工序：计量分配、热熔发泡、挤出成型；需要确认过程：挤出成型，也是特殊过程。  外包过程：无 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | QEO:5.1 | | 总经理：何俊龙；管代：何俊龙（兼任）  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境及职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展管理方针；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 | 符合 |
| 方针 | QEO:5.2 | | 质量、环境和职业健康安全方针：“通过持续改进，确保顾客始终满意是我们永恒的追求；预防污染，达标排放，节能降耗，建设绿色环保型企业；安全第一，预防为主，有法可依，员工的安全健康至上”。  其内涵包含了：  公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；  以顾客为关注焦点，关注顾客的需求，不断向客户提供满意的产品和服务，使公司持续发展壮大，持续改进、追求创新、持续改进、不断提高产品质量，让顾客满意。  以人为本，与顾客同发展，为社会创造价值；保证产品质量、控制污染预防、保护员工健康和持续改进；  QEO管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  QE0方针对外进行了发布。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的QE0方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | QEO:5.3 | | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位职责》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 员工参与和协商 | O:5.4 | | --《沟通、协商和参与控制程序》中规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式。外部交流主要通过电话、信函方式。  查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：  告知员工：管理者代表是何俊龙。  告知员工：职业健康安全事务代表是吴燕君；  告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，公司在服务过程中涉及使用压力容器、特种设备和化工辅料等因素，对相关方出具了告知书。告知书涉及公司管理方针及在经营活动、服务过程中的相关承诺。  组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  将安全管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  与职业健康安全事务代表吴燕君谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。  询问职业健康安全事务代表吴燕君，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。  审核时未发现有相关方投诉等安全违规情况发生。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施  （含6.1.1和6.1.2）  #确定的需应对的风险和机遇有哪些？  .策划应对风险和机遇的措施有哪些？  .如何整合并实施这些措施？  .如何评价这些措施的有效性？  .措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | QEO:6.1 | | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险：公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，影响公司的领先优势。机遇:竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、原材料、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。  针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  提供有《环境因素识别与评价控制程序》，内容包括环境因素的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素的确定、登记、清单发放及更新控制。  公司重要环境因素有以下几项：  1）固废排放；2）火灾的发生；3）噪声的排放；4）废气排放4项。  1、抽查固废排放的控制措施：  1）固废定点暂存，集中清运，固体废弃物分类放置区，可回收和不可回收的固体废弃物分类堆放，按分类标准加以划分。  2）委托有关单位定期及时清运各类固废。  3）进行培训，加强使用和操作管理，减少固废产生。  提供有《危险源识别及风险评价控制程序》，内容包括危险源的识别、确认、汇总、评价和不可接受风险的确定、登记、清单发放及更新控制。  公司重要危险源有以下4项：  1）火灾、爆炸；2）机械伤害；3）触电伤害；4）噪声伤害。  1、抽查重要危险源火灾的控制措施：  1）加强日常巡视；  2）加强设备设施检查管理；  3）现场如有动火必须严格按动火手续办理证件，并采取有效防范措施；  进行消防专队训练，并组织消防演练。  ......  应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 措施的策划 | EO:6.1.4 | | 组织管理层策划关于开展环境及职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理环境/安全目标、环境因素、危险源、合规性义务、组织识别的风险等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QEO:6.2 | | 公司质量、环境及职业健康安全目标：  质量目标：  1、（产品）一次交付合格率100%；  2、客户满意率≥95%  环境/安全目标 ：  1、固废处理达标排放；  2、噪声、废气合规排放；  3、杜绝火灾事故；  4、杜绝重大工伤事故。  查《目标、指标完成情况监控记录》2022年1月-6月（监控频率：每季度）对目标进行考核，考核情况为：  1、（产品）一次交付合格率达到100%；  2、客户满意率达到99%；（考核时间2021年12月）  3、固废合规处理率达到100%；  4、噪声、废气达标排放；  5、火灾事故发生次数为零；  6、未发生重大工伤事故。  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | | 公司要求：当公司质量、环境和职业健康安全管理体系变更时，应考虑：  1.变更的目的及潜在后果；  2.体系的完整性；  3.资源的可获得性；  4.责权的分配和再分配等因素。  经查：暂无变更。 | 符合 |
| 资源 | QEO:7.1 | | 询问总经理，企业为了实施质量、环境和职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工质量、环保、安全意识组织了培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足环保复合保温板（保温隔热隔声板）的生产需要。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2 | | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位职责》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理/管理者代表、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方向。  查见：《部门职责》、《岗位职务说明书》中总经理任职要求，具备一定管理经验，具有较高的综合素质和综合能力市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证服务质量前提下、发展客户，增加效益等。 | 符合 |
| 组织知识 | Q7.1.6 | | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源。即包括：内部来源（例如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从业主或外部供方收集的知识）。  --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理包括必要的分级保密措施。 | 符合 |
| 沟通 | QEO:7.4 | | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与质量、环境和职业健康安全管理体系相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量、环境、安全管理方针和目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。  --主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。  --现场查看记录并口头交流确认：公司及办公室负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | QEO:9.1.1 | | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，质量、环境和职业健康安全管理体系的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：  （1）《监测与测量控制程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备和响应控制程序》  （5）《法律法规及其他要求控制程序》  查，提供有目标测量、内审报告、管理评审报告、合规性评价等记录，符合策划要求。 | 符合 |
| 管理评审 | QEO:9.3 | | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  时间：2022年4月25日  主持人：何俊龙总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  评审输入内容：  a.内部审核结果及有效性。  b.与质量和环境管理体系相关的内外部因素的变化及问题 。  c顾客满意和有关相关方的反馈，相关方的需求和期望，包括合规义务的履行情况。  d.过程的绩效和产品和服务的合格情况。包括过程，产品的监视和测量的结果。  e.不合格及纠正措施。  f.外部供方的绩效。  g.法律法规的遵守情况及合规性评价。  h. 应对风险和机遇所采取措施的有效性。  i. 重要环境因素、重大危险源的控制情况，重大质量、环境、职业健康安全事故的处理或改进的建议。  j.各部门质量、环境/职业健康安全管理活动业绩报告。  k.过程、产品和管理体系的改进建议或计划。  l.组织机构、人员和资源的适合性及资源的需求。  评审输出内容：  质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  质量、环境、安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  本次管理评审的改进项：继续加强对体系文件的学习，提高员工的参与意识和质量、环境和职业健康安全意识。查见管理评审决议及改进措施实施情况，办公室于2022年4月26日组织相关人员进行了加强新版标准文件学习培训，通过培训受训人员对管理体系有了明确的理解。  相关方关注：自管理体系运行以来未收到相关方及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：质量、环境、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 | 符合 |
| 改进 总则  持续改进 | QEO:10.1;10.3 | | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《顾客投诉处理与满意度调查控制程序》、《不合格和纠正措施控制程序》、《事件调查和处理控制程序》、《纠正与预防措施程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境及职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过质量、环境、安全方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量、环境及职业健康安全管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施程序》实施纠正措施。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量、环境及职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，环境安全投诉，一阶段问题验证。 |  | 现场确认，公司质量、环境、职业健康安全管理体系认证范围无变化：  Q：环保复合保温板（保温隔热隔声板）的生产。  E：环保复合保温板（保温隔热隔声板）的生产所涉及场所的相关环境管理活动。  O：环保复合保温板（保温隔热隔声板）的生产所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。  自管理体系运行以来，公司无重大的环境和职业健康安全问题和投诉。  产品暂无质量监督抽查情况，提供有2021年11月24日重庆市建设工程质量检验测试中心有限公司对难燃型挤塑聚苯板委外检测报告，检测结论：符合要求。  一阶段问题验证：一阶段审核发现的卷尺、游标卡尺、电子秤、万能材料试验机等测量设备未提供有效的检定或校准证书，未得到改善。 | | 符合 |

说明：不符合标注N

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：办公室 ， 主管领导：吴燕君， 陪同人员：常振 | 判定 |
| 审核员：文平 ， 审核时间：2022年8月11日 |
| 审核条款：  EMS： 6.1.2环境因素；6.1.3合规义务； 8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析与评估；9.1.2符合性评估；10.2不符合和纠正措施；10.3持续改进/EMS运行控制相关财务支出证据。  OHSMS：5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.1.3法律法规要求和其他要求； 8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析和评价；9.1.2法律法规要求和其他要求的合规性评价；10.2事件、不符合和纠正措施；10.3持续改进/OHSMS运行控制财务支出证据。 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  办公室于2021年10月6日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。  查见：《环境因素识别评价表》和《重要环境因素清单》，按照部门和经营过程进行识别并评价出公司重要环境因素有：1）固废排放；2）火灾的发生；3）噪声的排放；4）废气排放4项，识别清楚、准确，评价合理。  查：公司《环境因素评价表》，涉及以下内容：  a.生活污水的排放；  C.电池的丢弃；  d.办公垃圾的丢放；  e.设备运转噪声的排放；  f.包装物废弃等。  .......  识别基本清楚、全面。  查：办公室及办公区域的《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：  a.废硒鼓的丢弃；  b.空调机氟里昂的泄露；  c.包装盒的丢弃；  d.废墨盒的丢弃；  e．生活污水排放等；  识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O:6.1.2 | 查见：《危险源识别及风险评价控制程序》  上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查见：《危险源识别和评价表》，危险源通过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：4项，分别是：1）火灾、爆炸；2）机械伤害；3）触电伤害；4）噪声伤害。辨识清楚、准确，评价充分合理。  抽查确定的预防机械伤害、触电事故控制措施的策划：   1. 加强电线电器设施的管理； 2. 加强日常检查巡视； 3. 对人员进行安全教育培训。   4专职人员做好监督检查；  5人员按要求正确佩戴劳保用品；  6加强设备操作规范培训。  查见：办公室及办公区域《危险辨识评价表》  于2021年10月6日发布。  办公室及办公区域共识别出包括:  办公设备发生故障，漏电导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾等危险源.  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  查见，办公室及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：1）办公设备发生故障，漏电导致的触电；2）线路短路、吸烟引发火灾。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查见确定的消防管理措施：  组织员工安全教育、消防知识学习；  加强检查考核，不少于三个月进行一次；  制定安全用电使用管理规定；  每年参与公司组织的消防演练 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | EO:6.1.3 | ---有《法律法规及其他要求控制程序》，查有《适用法律法规清单》，对本公司环境和职业健康安全管理体系适用的法律法规和当地政府、行业要求进行了识别，包括环境质量标准、排放标准、职业健康安全卫生标准等。  · 查见：《适用法律法规清单》  1）国家相关法律法规等  2）重庆市等地方法规；  3）与环境、职业健康安全管理相关的执行标准  抽 ：中华人民共和国环境保护法  中华人民共和国消防法  中华人民共和国安全生产法  重庆消防条例  重庆市工伤保险实施办法等  《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；  法规清单上传内部网络，以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。基本符合要求。 | 符合 |
| 运行的策划与控制 | EO:8.1 | ◆组织制定了环境、职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。  ◆根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。  ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。  ◆抽查环境运行的策划与控制实施  1）固体废弃物排放的管控：  生活垃圾在办公区域集中收集后，放置在垃圾存放点由环卫部门清运处理；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类、标识交供应商回收。  2）资源、能源消耗管控：  负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月由财务部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。  3）火灾预防：  张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；  组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。  ◆查污染物排放管理，提供有固定污染源排污登记回执，及2022年05月16日做的环境监测报告，报告编号：重庆索奥（检）（2022）第环628号，排放符合要求，详情见附件。  ◆查见组织的职业健康安全运行控制状况：  1））意外火灾控制  建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。  2）查疫情期间控制措施:配置有测温仪、消毒液、口罩等设施物资，对外来人员进行登记，登记有姓名、身份证号、手机号等，测量温度低于37度才能进入。并定期对生产车间和办公区域喷洒消毒水消毒。公司人员外出办事或服务时严格按客户要求进行防控（如需佩戴口罩和测量体温等）。  3）对相关方施加影响  组织对进入场所内的供方送货员、客户视情况由安保人员或受访人提醒、签订安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安全危害。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO:8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《火灾应急预案》、《触电事故应急救援预案》、《工伤意外事故应急预案》等。  查见：应急演练记录：公司全体人员参加了2022年1月13日进行的机械伤害应急演练和2022年3月16日进行的火灾应急预案演练  查，现场能提供以上演练记录及高温中暑、火灾演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司意外伤害事故、火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保员工人身安全和公司安全、健康、有序的发展等。  应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | EO:9.1 | ----有《绩效监测和测量程序》和管理文件。  ◆查公司环境安全运行检查记录  程序文件规定公司每月由办公室组织人员对公司办公场所和生产场所的水电管理、消防安全管理、固体废弃物管理、噪声控制、相关方管理等进行检查，检查结论：合格、检查人：吴燕君。提供有2022年1月至2022年7月份环境安全运行检查记录表。  ◆抽查2022年6月-7月份消防安全检查记录表  文件规定公司每月由办公室组织人员对公司办公场所灭火器材、电力线路、办公室空调的使用等进行检查。检查结果：符合要求、检查人：吴燕君。    ◆ 提供有从业人员职业健康检查表，职业危害因素为：噪声、粉尘。  姓名 体检日期 检查机构 结论  陈世平 2021.8.13 重庆朕尔职业病康复医院有限公司 可以继续原岗位工作  陈天碧 2021.8.13 重庆朕尔职业病康复医院有限公司 可以继续原岗位工作  李光惠 2021.8.13 重庆朕尔职业病康复医院有限公司 可以继续原岗位工作  梅兴福 2021.8.13 重庆朕尔职业病康复医院有限公司 可以继续原岗位工作  田国梅 2021.8.13 重庆朕尔职业病康复医院有限公司 可以继续原岗位工作  王显平 2021.8.13 重庆朕尔职业病康复医院有限公司 可以继续原岗位工作  张定财 2021.8.13 重庆朕尔职业病康复医院有限公司 可以继续原岗位工作  .........  公司为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。  提供了缴纳保险的票据及社会保险在职人员信息统计表。  监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 | 符合 |
| 符合性评估 | EO:9.1.2 | ----有《法律法规及其他要求控制程序》，规定明确基本合理。办公室组织对公司环境安全健康管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。  查由办公室组织各部门于2022年4月6日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。  评价结论：符合  评价人：何俊龙、吴燕君  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | EO:10.2;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《顾客投诉处理与满意度调查控制程序》、《不合格和纠正措施控制程序》、《事件调查和处理控制程序》、《纠正与预防措施程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。  公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施程序》实施纠正措施。  抽,纠正和预防措施处理单:  不合格事实陈述:在挤塑成型作业过程中，工人李\*未佩戴口罩。  原因分析：作业人员防范意识薄弱。  采取的纠正（预防）措施：对责任人进行考核，并对车间工人进行防护用品正确使用培训。  完成情况：已经按要求实施。  验证人：何俊龙 日期：2022.5.19  不符合处理程序和机制健全。  公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量、环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2022年度安全环保投入清单：支出项目有固废处置、灭火器等消防器材、员工劳保用品、对各单位进行相关知识培训费等共计2万元左右。 |  |

说明：不符合标注N

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：办公室 主管领导：吴燕君， 陪同人员：常振 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年8月11日 |
| 审核条款：  QMS：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划； 7.2能力；7.3意识；7.4沟通；7.5文件化信息；；8.2产品和服务的要求8.4外部提供供方的控制；9.1.2顾客满意；9.2内部审核  EMS：5.3组织的角色、职责和权限;； 6.2目标及其达成的策划；7.2能力；7.3意识；7.4沟通；7.5文件化信息；9.2内部审核；  OHSMS：5.3组织的角色、职责和权限;； 6.2目标及其达成的策划；7.2能力；7.3意识；7.4沟通；7.5文件化信息；9.2内部审核。 |
| 组织的角色、职责和权限 | QEO:5.3； | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了办公室的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；  2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。  3)负责组织公司各项教育培训工作。  4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。  5）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。  6）能源消耗统计考核工作。  ……  部门职责清晰、明确。  办公室负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QEO:6.2 | 查见：公司有将质量、环境、职业健康安全目标分解到各个部门，办公室的目标是：  1、质量、环境、职业健康安全目标 完成（2022年1月-2022年6月，考核频次：每季度）  1）岗位人员培训普及率100%； 实测：100%  2）采购计划准时完成率100%； 实测：100%  3）客户满意率≥95%； 实测：99%（考核时间2021年12月）  4）固体废弃物集中处理率100% 实测：100%  4）意外伤害事故发生为0 实测：0  。。。。。。。。  抽查2022年1月-2022年6月的《目标、指标完成情况监控记录》和考核记录，经考核均完成目标任务。  抽公司制定的环境管理方案有：噪声的排放、固废排放、废气排放、火灾的发生4个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理方案、资金预算、完成日期、责任部门。  抽查：1、噪声的排放确定的管理方案：   1. 目标：降低噪声的产生传播；指标：现场的噪声控制在国家规定范围内；管理方案：1）进行合理的隔声消声吸声处理；2）设备定期维护；3）厂界监测；投入资金：5000元，责任部门：生技部；检查部门：办公室。完成日期：持续进行。   2、固废的排放确定的管理方案：   1. 目标：减少固废产生，各种固废集中收集，分类合理化处置；指标：固废合理处置率100%；管理方案：1）固废定点暂存，集中清运，固体废弃物分类放置区，可回收和不可回收的固体废弃物分类堆放，按分类标准加以划分；2）委托有关单位定期及时清运各类固废；3）进行培训，加强使用和操作管理，减少固废产生。责任部门：办公室、生技部；投入资金：5000元，完成日期：持续进行；检查部门：办公室。   编制：吴燕君、 批准：何俊龙 2021年10月5日  目标指标管理方案基本适宜，能够完成。  查见公司制定的职业健康安全管理方案有：1）火灾、爆炸；2）触电、机械伤害2个。  抽查：1、预防火灾、爆炸管理方案：   1. 目标：杜绝火灾、爆炸事故，指标：火灾、爆炸事故发生率为0；管理措施：1）加强日常巡视；2）加强设备设施检查管理；3）现场如有动火必须严格按动火手续办理证件，并采取有效防范措施；4）进行消防专队训练，并组织消防演练。   责任部门：办公室；投入资金：4000元，完成日期：长期；检查部门：办公室。  2、防止触电、机械伤害管理方案：  目标：触电事故机械伤害，指标：杜绝重大工伤事故和重大安全事故为0；管理措施：1）加强电线电器设施的管理；2）加强日常检查巡视；3）对人员进行安全教育培训；4）专职人员做好监督检查；5）人员按要求正确佩戴劳保用品；6）加强设备操作规范培训。责任部门：办公室；投入资金：3000元，完成日期：长期；检查部门：办公室。  编制：吴燕君、 批准：何俊龙 2021年10月5日  制定的指标和管理方案基本可行。 | 符合 |
| 能力 | QES7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  ---公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。  查人员资质：  姓名：陶贞波 准操：叉车、证书编号：51022119820307291X 有效期：2025-10  提供有2021年10月至2022年12月培训计划表，计划培训10次，已培训6次。  抽查培训计划和培训记录。  1、2021.10.16，质量、环境、职业健康安全标准贯标培训,培训老师：吴燕君 参加培训人员：何俊龙、李阳、常振等。口试确认，均合格。培训效果评价：此次培训使全体人员对质量和环境、职业健康安全管理体系文件的认识有了进一步的提高，基本达到培训的目的。本次培训效果明显。评价人：何俊龙。  2、2021.12.22，内审员培训,培训老师：杨老师（咨询老师）， 参加培训人员：何俊龙、吴燕君。培训内容：审核的基本概念；质量、环境和职业健康安全管理体系审核的一般步骤；内部审核的基本要求和特点等；口试确认，均合格。培训效果评价：通过学习对内审的工作有了认识和提高，达到培训效果，并取得总经理的授权。评价人：杨老师。  ......  其余培训计划均按时进行了培训。 | 符合 |
| 意识 | QES7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现QES的有效性的积极贡献，以及其不符合QES要求的后果。  ---经与管理人员常振、李阳等沟通了解，基本具备以上必要环境和职业健康安全管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | QES7.4 | --《沟通、协商和参与控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。  查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：  告知员工：管理者代表是何俊龙：  告知员工：职业健康安全事务代表是吴燕君；  告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，公司按标准和规定要求对相关方出具了环境和职业健康安全告知书。告知书涉及公司管理方针及在生产活动、服务过程中的相关承诺。  组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  与职业健康安全事务代表吴燕君，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。  询问职业健康安全事务代表吴燕君，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。  审核时未发现有相关方投诉等安全违规情况发生。 | 符合 |
| 文件化信息 | QES7.5 | ----有《文件和记录控制程序》，体系文件生效实施日期为2021年10月5日，文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件28个，另有公司制定的《员工入职要求及岗位职责》、《质量目标分解》等文件。  · 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。  · 查《环境、职业健康安全法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与质量、环境和职业健康安全管理体系相关适用法律法规。  文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。  · 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。  查文件的作废：暂无作废文件。  文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。  待改进：  未对电子文档的安全性管理做出明确规定。  ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。  提供《记录清单（含质量、环境安全）》，包括《合格供方评价表》、《合同评审表》、《培训计划表》、《消防安全检查记录表》等记录文件清单，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。  核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。  记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。办公室主要负责归档公司质量、环境及职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见办公室保管的记录：  a. 法律、法规及其他要求清单；  b.年度培训计划等记录；  c.管理评审计划等记录；  d. 危险源辨识及风险评价台帐；  e. 质量目标完成情况统计表；  f:职业健康安全目标指标和管理方案。  所见记录反映办公室能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求。 | 符合 |
| 内部审核 | QEO:9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。  查，2022年《体系审核实施计划》  审核时间：2022年4月18日  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：何俊龙（ 组长）、吴燕君（组员）。  抽查《管理层审核检查表》、《生技部审核检查表》、《办公室审核检查表》审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。  查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及办公室Q8.4.1/E8.1/O8.1.4条款:“审核发现，不能提供水泥供方评价及施加环境和安全影响的证据”，已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。  查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《产品和服务的要求控制程序》，办公室采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；  办公室对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：  （1）顾客对产品规定的要求,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求；  （2）与产品有关的法律、法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求,如保密、特殊资历等  顾客有产品需求时，介绍公司产品相关信息，了解顾客要求，并结合国家相关标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  查见《合同/订单登记表》，内容包括：顾客名称、服务名称、联系人、交付日期、订单日期。   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 顾客名称 | 产品 | 订单日期 | | 重庆市一家康舒适家居系统集成有限公司 | 挤塑板 | 2021.12.30 | | 重庆嘉轩建筑材料有限公司 | 保温板、保温隔声板、挤塑板 | 2022.04.05 | | 重庆睿鸥建筑有限公司 | 难燃型挤塑聚苯板 | 2022.04.10 | |  |  |  |   ........  为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审，查见《客户要求评审确认记录表》。  顾客：重庆嘉轩建筑材料有限公司  签订时间:2022年4月5日  产品名称：保温板、保温隔声板、挤塑板  评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求：技术要求、质量要求、支持服务、价格等，交付及售后服务能力等。  评审负责人：吴燕君。  评审结论：符合要求，同意签订合同 批准人：何俊龙  评审时间:2022年4月2日 （合同签定前）  顾客：重庆睿鸥建筑有限公司  签订时间:2022年4月10日  产品名称：难燃型挤塑聚苯板。  评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求：技术要求、质量要求、支持服务、价格等，交付及售后服务能力等。  评审负责人：吴燕君。  评审结论：符合要求，同意签订合同 批准人：何俊龙  评审时间:2022年4月7日 （合同签定前）  ..........  经查：近来以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《采购控制程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。  2.查《合格供方名录》如下：  1）重庆同辉天有气体有限公司， 供应：二氧化碳发泡剂  2）连云港传奇阻燃科技有限公司，供应：环保阻燃剂  3）山东道尔新材料科技有限公司，供应：聚苯乙烯  。。。。。。  3．查：供应商评价表：  抽查《供方评定记录表》   1. 供应商：重庆同辉天有气体有限公司，供应：二氧化碳发泡剂   评价项目：供应能力、产品质量、交付及时性、配合度、供方资质等。  评价结论：从该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，应列入合格供方。  评价人：吴燕君  批准人：何俊龙 评审日期 2021年10月5日  2）供应商：连云港传奇阻燃科技有限公司，供应：环保阻燃剂  评价项目：供应能力、产品质量、交付及时性、配合度、供方资质等。  评价结论：从该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，应列入合格供方。  评价人：吴燕君  批准人：何俊龙 评审日期 2021年10月5日  3）供应商山东道尔新材料科技有限公司，供应：聚苯乙烯  评价项目：供应能力、产品质量、交付及时性、配合度、供方资质等。  评价结论：从该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，应列入合格供方。  评价人：吴燕君  批准人：何俊龙 评审日期 2021年10月5日  。。。。。。。。。。  负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；采购原材料等物资均根据签订的采购定单进行确定产品的名称、规格、型号、数量等信息。   1. 抽查原材料采购合同 2. 供方：重庆同辉天有气体有限公司   合同签订日期：2022.3.30  采购产品：二氧化碳发泡剂  采购合同约定了：产品品种、规格、数量、产品质量、付款条件、交货地点、违约、验收标准、合同期限等   1. 供方：连云港传奇阻燃科技有限公司   合同签订日期：2022.4.1  采购产品：环保阻燃剂  采购合同约定了：产品名称、型号、数量、单价、产品质量、付款条件、交货地点、违约、验收标准、合同期限等  3）供方：山东道尔新材料科技有限公司  采购订单时间：2022.1.20  采购产品：聚苯乙烯  采购合同约定了：产品名称、规格型号、单价、数量、付款、验收、违约责任等  ..........  以上采购均在合格供应商处进行采购。  组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终公司产品服务质量的关键过程进行从严控制。《采购控制程序》文件规定，原材料采购入库前均需进行检验，合格后方可入库。抽2022年1月-7月原材料检验记录，均进行检验并合格入库。详见8.6审核记录 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有2021年12月《顾客满意度调查表》调查表共3份 ，调查顾客单位：1）重庆建工第三建设有限责任公司；2）重庆市一家康舒适家居系统集成有限公司；3）重庆嘉轩建筑材料有限公司。  --调查内容包括：产品质量、产品价格、服务态度、售后服务等  --统计分析结果顾客满意度：99%  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。  --提供顾客满意调查分析报告，报告显示：在这次顾客满意度调查中,顾客对我们公司的产品质量给予了充分肯定,但对我们的产品价格和服务态度提出了更高的要求,希望我们都能产品价格能适当下调,交付更加及时等，对于顾客提出的问题，我们经过认真的讨论和研究，产品价格问题属市场调节价位，我们可以在原来的基础上适当下浮1—2%。“顾客满意”是我们永远追求，虽然在本次调查中顾客给予了我们很高的评价，但成绩只代表过去，我们应以“精益求精，追求完美”的精神为我们的顾客提供更加优质高效的服务。 | 符合 |

说明：不符合标注N