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：张太亮， 陪同人员：汪显朋 | 判定 |
| 审核员：宋明珠（微信） 审核时间：2022年09月03日 |
| 审核条款：QMS-2015：4.1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；7.1.2人员；7.1.6组织知识；7.4沟通；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-2015：4.1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；7.4沟通；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；ISO45001：2018：4.1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；7.4沟通；9.1监视、测量、分析和评价；9.3管理评审；10.1事件、不符合和纠正措施；10.2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 | QES: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：研发开发能力强、公司全体员工的质量意识比较强，客户资源丰富、产品质量较好，价格有竞争优势；国家有扶持产业优惠相关政策；售后服务好等。对公司不利的内、外部因素有：缺少品牌意识、管理模式与理念比较保守；创新能力不足；用工成本逐年上升等。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。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、股东、政府、供应商和合作伙伴、顾客等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行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，供方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《相关方要求识别和控制》抽查顾客需求和期望：项目服务质量符合顾客要求；项目按时完工、交付；价格合理等。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。公司管理体系的范围是：QMS: 环境污染治理技术服务（固体废物处理处置、水污染治理）（资质范围内）；EMS: 环境污染治理技术服务（固体废物处理处置、水污染治理）（资质范围内）及相关环境管理活动；OHSMS: 环境污染治理技术服务（固体废物处理处置、水污染治理）（资质范围内）及相关职业健康安全管理活动。经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。公司QMS不适用条款：8.3，理由：本公司的环境污染治理技术服务（固体废物处理处置、水污染治理）（资质范围内）按相关标准及客户要求实施、技术服务方案基本固定成熟，整个服务过程不涉及设计新的服务过程的内容。8.3条款的不适用，不影响提供满足顾客要求及适用法律法规要求的产品和服务的能力。公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、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及ISO45001:2018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。制定有《风险和机遇控制程序》，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。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | QES5.1 | 总经理：张太亮；管代：汪显朋通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境和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质量方针； 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 | QES5.2  | 质量、环境和职业健康安全管理方针： “保证质量,重视环保,安全健康,风险预控,优化管理,诚信守法,顾客满意,持续改进”。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；保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；诚信经营是企业永久经营的法宝，守法是公司的生存底线。公司只有在质量上获得客户的认可、经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。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。QES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QES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 | QES5.3 | 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《岗位任职要求》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 |
| 应对风险和机遇的措施； | QES6.1  | 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业务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、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《环境因素的识别与评价控制程序》和《危险源辨识、风险评价和控制程序》，内容包括危险源和环境因素的识别、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三项：1）火灾；2）固废排放；3）噪声的排放；。抽查以下二项环境因素的管理措施：1. 固废排放：

1）办公垃圾中的危险废弃物专业收集，由综合管理部统一处理； 2）综合管理部对荧光灯管的使用发放做好记录； 3）各部门用旧的荧光灯管、旧电池、硒鼓、废打印墨盒等上缴综合管理部，实行“以旧换新”的方法进行领用 4）综合管理部将各部门上缴的废旧电池、荧光灯管、硒鼓、打印墨盒等危险废弃物，集中收集存放与危险废弃物箱中，积累到一定量交于有资质的处理机构进行处理。2、火灾：1）做好用电的防护工作，随时检查线路老旧，破损情况2）做好相关电器设备的日常维护及保养3）按消防安全管理规定配足灭火器材。。。。。。。公司不可接收风险有：1）火灾；2）触电；3）意外伤害（机械伤害、中暑、高处坠落）。抽查重要危险源触电的方法控制措施：1）进行预防用电知识教育，有效预防触电暑2）配置专业电工；3）配备接地线，配置短路开关。......应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2  | 质量、环境、职业健康安全目标： 考核情况（2022年2月-2022年8月）1）对固体废弃物合规处置率100%； 实测： 100% 2）环境污染治理技术服务验收合格率100% 。 实测： 100%3）客户满意度≥90分； 实测：94分4）火灾事故发生率为0； 实测： 05）死亡事故发生率为0。 实测： 0查《目标考核表》2022年2月-2022年8月对目标进行考核，考核情况为：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：公司总经理及管代变更，在手册里重新发布，并告知公司全体人员。 | 符合 |
| 资源 | QES7.1 | 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，为提高员工质量意识组织了的培训，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资质范围内建筑劳务分包的需要。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2  | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位职务说明书》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面。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、增加客户和服务项目，提高员工收入等；抽见：技术部经理：有较强的信息沟通能力、指挥能力和协调能力，对油气田废水、固废治理等业务的发展趋势有预见性和有把握客户需求的能力等。 | 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 | QES7.4  | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QES相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、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：公司及综合管理部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | QES9.1.1  | 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）《环境与职业健康安全环境与职业健康安全运行控制程序》（2）《环境及安全监视和测量控制程序》（3）《内部审核控制程序 》（4）《管理评审控制程序》（5）《应急准备与响应控制程序》（6）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 管理评审 | QES9.3  | 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“管理评审控制程序”,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7月8日主持人：张太亮总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：1）评价内部审核的结果及现行管理体系是否有效。2）评价现行管理体系的有效性、适宜性、符合性。3）评价方针、目标、指标、管理方案是否实现以及是否符合本公司发展的需要和用户期望。4）评价相关方的投诉、建议及其要求是否得到解决和满足。5）评价公司经营的环境。6）评价过程和产品的监视和测量情况，法规及其他要求合规性评价情况7）评价服务过程及验收情况，法规及其他要求符合性情况。8）评价不符合、纠正和预防措施的状况，以及环境因素识别和评价的总结情况。9）现行管理体系有无更改的必要及更改的时机。10）评价重大环境因素及危险源识别的识别及控制情况。11）上次改进项的跟踪验证：无。评审输出内容：本公司新近建立的质量、环境、职业健康安全管理体系，目前符合本公司的现状，符合管理体系标准的要求，内容充分、适宜；从运行情况看，各项管理活动可以按照体系所规定的方法实施，各过程和活动处于稳定的受控状态，结果能达到预期的效果，通过对过程和服务质量、环境、职业健康安全的监视和测量，本公司的质量、环境、职业健康安全目标基本达到，用户要求得到满足；体系运行有效。本公司现行的质量、环境、职业健康安全、方针、目标符合用户期望及本公司发展。提出以下改进内容：对QES管理体系标准进行培训，并保存记录。 对培训后的各部门工作的标准符合性进行监督考核。 查改进计划及完成情况，公司计划培训工作两周内完成。查见改进计划及培训记录，改进有效。近一年来，未收到相关法及顾客投诉抱怨；管理评审结论：公司管理体系的持续的适宜、充分和有效的，并与公司战略方向保持一致。 | 符合 |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | QES10.1;10.2;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《环境与职业健康安全环境与职业健康安全运行控制程序》、《环境及安全监视和测量控制程序》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。公司制定《不合格品控制程序》及《事故、事件、不符合纠正与预防措施控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在不合格品控制程序文件中规定了对不合格品的处理要求，对采购产品发现不合格一般进行退货处理；服务过程中的不合格根据不合格性质采取返工处理；对交付后发现不合格时，根据不合格影响程序采取返工、赔偿、道歉补救措施，对造成重大影响的不合格品，相关责任部门要分析不合格品的原因，按《事故、事件、不符合纠正与预防措施控制程序》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 |
| 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覆盖范围：Q：环境污染治理技术服务（固体废物处理处置、水污染治理）（资质范围内）E：环境污染治理技术服务（固体废物处理处置、水污染治理）（资质范围内）所涉及场所的相关环境管理活动O：环境污染治理技术服务（固体废物处理处置、水污染治理）（资质范围内）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。自2022年2月以来，公司无重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。产品暂无质量监督抽查情况无重大环境和职业健康安全的问题和投诉。一阶段问题验证：无。 |  |

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：市场部 主管领导：姚雨泊， 陪同人员：汪显朋 | 判定 |
| 审核员：宋明珠（微信），审核时间：2022年09月04日 |
| 审核条款：QMS-2015：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.4沟通；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； |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，查市场部主要工作职责：1. 负责顾客要求的识别，组织标书和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络；

2）负责合格供方的评价，产品采购；3）做好顾客反馈信息的记录,组织对顾客满意度的调查；4）负责服务项目的环境因素识别、评价和危险源辨识、风险评价及风险控制； 5) 负责环境、职业健康安全的应急响应和事故、事件的控制与处理；……市场部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查市场部的质量目标为：完成情况统计（2022年2月-2022年8月）1）客户满意度≥90分； 实测：94分 查：2022年2月-2022年8月市场部质量目标完成情况：均能达到要求。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4  | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。 相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。签订合同前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。项目实施中：组织按期交付实施，解决用户的问询、投诉及技术方面的问题；服务实施后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。对客户一般提出的问题，由专业技术人员负责解决，售后服务积极响应。自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 公司制定并实施《与产品和服务有关要求的评审程序》，市场部采用上门拜访、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；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........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，顾客：中国石油集团渤海工程有限公司四川页岩气项目管理部签订时间:2022年4月29日项目内容：长宁区钻井现场清洁化生产服务项目评审内容：质量要求、交付期、售后服务、合同的合法性、完整性、明确性、付款方式等。评审负责人：姚雨泊。评审结论：符合要求，同意签订批准人：张太亮。评审时间:2022年2月4日（合同签定前）顾客：渤海钻探工程公司招标中心签订时间:2022年3月8日项目内容：渤海钻探管具与井控分公司2022-2023年川渝页岩气市场长宁区块钻井现场清洁化服务项目评审内容：质量要求、交付期、售后服务、合同的合法性、完整性、明确性、付款方式等。评审负责人：姚雨泊。评审结论：符合要求，同意签订批准人：张太亮。评审时间:2022年2月4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。 |  |
| 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《外部提供的过程、产品和服务控制程序》，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》，共计2家1) 成都仟好化工建材有限公司 供应：聚合氯化铝2）河南宏稳服饰有限公司 供应：工作服3．查：供应商业绩评价表：抽查《供应商业绩评价表》1. 供应商：成都仟好化工建材有限公司

评价项目：企业资质、产品质量、送货及时率、价格等。评价结论：同意列入合格供方名录评价人：姚雨泊批准人：汪显朋 评审日期 ：2022年3月25日1. 供应商：河南宏稳服饰有限公司

评价项目：企业资质、产品质量、送货及时率、价格等。评价结论：交期都很及时，偶尔有迟交的情况，但不影响正常生产。交货物质没有出现严重的质量问题，配合度很好，同意列入合格供方名录。评价人：姚雨泊批准人：汪显朋 评审日期 ：2022年3月25日......基本符合要求。4、抽查采购采购订单1）供方：成都仟好化工建材有限公司采购日期：2022.08.23品名 数量 规格 聚氯化铝 10吨 28含量，25KG/件 采购订单约定了产品名称、数量、价格、质量要求、交期、违约责任等。 2）供方：河南宏稳服饰有限公司采购日期：2022.05.25品名 数量 价格 工作服 28套 130元 采购订单约定了产品名称、数量、价格、质量要求等。 ......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。经询问公司对采购物资的名称、型号规格、外观、数量、质量证明文件等进行了验收。抽查《进货检验记录》1、材料：氯化铝    规格型号：25公斤/件 数量：10吨检验项目:产品名称、外观、数量、规格型号、质量证明性文件。    结论：合格，入库       检验员：姚雨泊检验日期：2022.08.232、工作服：PH试纸     数量：28套检验项目:产品名称、外观、数量等。    结论：合格，入库       检验员：姚雨泊检验日期：2022.05.25。。。。。。。查看其他采购物料均按要求进行验证。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 1、公司编制了《顾客投诉及满意测量控制程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷调查，直接沟通、数据分析等。2、公司主要通过日常口头交流、电话回访、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《顾客满意度调查表》。2022年5月30日发出调查表共1份，回收1份。调查客户为：重庆越创石油钻采工程有限公司。--调查内容包括：质量、价格、服务、交期等.--统计分析结果：94分（已实现既定目标）公司负责人讲：通过本次对这家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的质量、价格、服务、交期等满意度评价均表示满意。负责人讲，下一步公司将加强员工培训及客户沟通交流，力争满足顾客对服务及满意度方面的提高。公司现目前没有发生客户重大投诉及流失的现象。 | 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：市场部 主管领导：姚雨泊， 陪同人员：汪显朋 | 判定 |
| 审核员：余家龙（微信），审核时间：2022年09月04日 |
| 审核条款：EMS-2015：5.3组织的角色、职责和权限、6.1.2环境因素；6.2目标及其达成的策划；7.4沟通；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；ISO45001：2018：5.3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；6.2目标及其实现的策划；7.4信息和沟通；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应； |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3； | 查，查市场部主要工作职责：1. 负责顾客要求的识别，组织标书和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络；

2）负责合格供方的评价，产品采购；3）做好顾客反馈信息的记录,组织对顾客满意度的调查；4）负责服务项目的环境因素识别、评价和危险源辨识、风险评价及风险控制； 5) 负责环境、职业健康安全的应急响应和事故、事件的控制与处理；……市场部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查市场部的环境目标为：完成情况统计（2022年2月-2022年8月）1）对固体废弃物合规处置率100% ； 实测：100%2）火灾事故发生率为0； 实测：03）死亡事故发生率为0； 实测：0 查：2022年2月-2022年8月市场部目标完成情况：均能达到要求。查，公司编制了环境管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素的识别与评价控制程序》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，市场部确定的重要环境因素有：1）固废的排放；2）潜在火灾；3）噪声。现场查看，部门的主要工作为客户提供环境污染治理技术服务（固体废物处理处置、水污染治理）（资质范围内）服务所涉及到的物资采购及与与客户沟通签订合同等。服务过程中有办公固废、污染治理的药品包装袋、包装箱等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，依据《危险源辨识、风险评价和控制程序》市场部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》共识别出危险源，包括电气使用、吸烟不当造成火灾；员工操作不当造成触电；外出发生交通伤害、中暑等危险源。采用的是经验判断法、过程分析法识别。打分法确定不可接受风险：1）火灾导致人身伤害；2）意外伤害；危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查，风险控制措施有： 1、对人员进行消防安全培训及安全教育。经营现场配置完善的消防设备设施并定期进行维护检查。2、建立预案并定期演习，增强人员消防意识，了解消防知识和消防法规，掌握灭火器的使用，懂得如何开展灭火工作，坚持预防为主，确保火灾事故为零。3、定期检查经营场所内使用的电器设备，不使用大功率电器，对老化电线进行及时更换，用电作业人员需持证上岗。 4、对外出人员进行安全教育，不可带病疲劳驾驶或出差，遵守交通安全法律法规。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 沟通 | ES7.4  | --《信息沟通控制程序》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环境管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行环境管理方针及目标、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，员工提出参与环保知识的学习和培训。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。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：告知员工：质量和环境管理者代表是李永久。告知员工：环境管理体系建立的依据、标准和意义，公司在服务过程中认识到环境保护的重要性。查对相关方出具告知书，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：与环境管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国节约能源法》等关于员工权力、义务等内容；4）将环境管理、环保要求和意义作为新员工岗前培训内容。审核时未发现有相关方投诉等环境违规情况发生。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | ES8.1  | 查，市场部实施以下环境安全管理制度：《环境运行管理制度》、《固体废弃物管理制度》、《应急准备与响应管理制度》、《应急救援预案》等。查重要环境因素：潜在火灾；固废排放；查看，公司制订的相应的环境管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：查，经营现场张贴有“请勿吸烟”标识；现场查看：经营现场未发现大功率电器使用。现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局。现场查看：查见公司办公过程中产生的固物等服务性一般固废有处理，能提供固废管理运行检查记录。查，市场部实施以下环境、安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《消防管理制度》、《安全检查制度》、《火灾应急救援预案》、《环境与职业健康安全运行控制程序》等。查市场部不可接受风险源：1）火灾；2）意外伤害查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。查见2022年2-8月《安全运行检查记录表》对火灾应急设施、垃圾处理情况等进行了检查及维护。查市场部办公区域安全实施情况；现场查看：现场未发现大功率电器使用。现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。现场查见：对人员进行了安全教育培训，并于2022年5月10日进行了消防演习。运行策划和控制基本满足要求 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《火灾应急预案》、《高温中暑应急预案》等。查见：应急演练记录：市场部参加了2022年5月10日进行的火灾应急演练。查，现场能提供火灾应急演练记录及演习总结报告。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，确保公司安全、健康、有序的发展等。对预案进行了评价，适宜。查应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 | 符合 |

说明：不符合标注N