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：项目部 主管领导：朝泽海 陪同人员：张萍 | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：2020年5月13日 |
| 审核条款Q:5.3/6.2/8.2/8.4/9.1.2  E:5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2  S:5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位职责和权限 | QES5.3 | 负责公司园林绿化服务的销售的实施和管理、负责园林绿化服务的销售方案等技术文件的编制、修订  负责园林绿化服务的销售项目进度和工作质量的把控、负责销售反馈问题的汇总、跟踪及解决  负责客户关系协调及客户人员培训、根据相关政策法规的规定，负责对相关园林绿化服务文件进行调整和完善、.完成领导交办的其他任务  环境、职业健康安全体系运行过程；  环境因素、危险源的识别和评价及管理控制  顾客满意度调查  内外部信息交流过程； |  |
| 目标及其实现的策划总要求 | QES6.2 | 管理目标有： 查2020年1-3月考核统计  合同评审率100% 100%  顾客满意度≥95％ 98%  供方评定合格率100% 100%  安全及火灾事故为0 0  固废分类处置率100% 100%  目标可测量，与公司方针一致。  环境和职业健康安全体系建立了管理方案，查管理方案表：  1、办公用硒鼓、墨盒等固废等原材料废弃物等分类收集保管，交由相应部门处置；  2、杜绝火灾发生，制定了管理方案并严格执行，配备必要的防火设施（包括灭火器a、消防栓等）并保证其完好  b. 成立应急响应工作小组（见《应急预案》）  c. 淘汰过期、报废设备,对灭火器更新；每年进行一次消防演习。执行部门：各部门，检查人：冯俊，责任部门：办公室，执行日期：2019年9月-2020年12月  3、电线老化引发火灾、临时接电触电,管理方案：a、电线检修 b、对职工进行安全教育培训。执行部门：各部门，责任人：冯俊 执行日期：2019年9月-2020年12月。  上述目标、指标2019年第二、三季度进行考核，考核结果：全部达标，检查人：冯俊。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 环境因素、危险源识别 | ES6.1.2 | 编制了《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》符合标准要求.  提供的“环境因素识别评价表”“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，服务过程，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出重大环境因素2项：固废排放、火灾，评价符合程序要求及公司的实际情况。  对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。提供《重要环境因素识别清单》，其中综合部涉及的重要环境因素：固废排放、意外火灾的发生，评价基本合理。  提供“危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序”，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机,并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。  提供的：“危险源识别与风险评价表”、“不可接受风险源清单”， 评价考虑了将来、状态、可能导致的事件，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过是非法，识别出不可接受风险，涉及：火灾、触电、意外伤害等，评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。 |  |
| 合同评审、客户沟通 | Q8.2 | 负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。  主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由项目部办公人员直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。  查到合同台账：抽查有关的合同，  查合同台账：  客户名称 项目内容  北京亿赫达园林绿化有限公司 2018年4月20日 苗木种植、养护工程等  北京亿赫达园林绿化有限公司 2019年 4 月15日 苗木种植、养护工程等  **抽查合同1** 顾客：北京亿赫达园林绿化有限公司  销售产品为：苗木种植、养护工程、园林绿化工程  合同约定了费用价格、结算方式、乙方责任、日期、地点、结算方式、服务内容等。合同签订为2018年4月20日。  合同评审时间：2018年4月16日，合同评审内容包括：顾客对产品暗示与潜在的要求（技术要求、质量要求、支持服务、价格等）、满足顾客要求做出的承诺、国家、行业法律、法规要求、物料供应能力、评审标书或合同的合法、完整性、明确性、完成时间、付款方式等，参加评审人员：翁方强、冯俊、吴家林、朝泽海、张萍等。  评审结论：可以签定“北京亿赫达园林绿化有限公司 园林绿化合同”  **抽查合同2** 顾客：北京亿赫达园林绿化有限公司  销售产品为： 苗木种植、养护工程、园林绿化工程  合同约定了费用价格、结算方式、乙方责任、日期、地点、结算方式、服务内容等。合同签订为2019年4月15日。  合同评审时间：2019年4月12日，合同评审内容包括：顾客对产品暗示与潜在的要求（技术要求、质量要求、支持服务、价格等）、满足顾客要求做出的承诺、国家、行业法律、法规要求、物料供应能力、评审标书或合同的合法、完整性、明确性、完成时间、付款方式等，参加评审人员：翁方强、冯俊、吴家林、朝泽海、张萍等。  评审结论：可以签定“北京亿赫达园林绿化有限公司 园林绿化合同”  合同控制及合同评审的控制基本符合。  管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定；经过查阅企业订单文件，并与项目部负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况.后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。基本符合要求。 |  |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | 查到《物资采购计划》，计划中分别对树木、树苗、电脑耗材、劳保用品、文具、打印纸、常用办公用品等物资，规定了规格型号、单位数量、计划供货日期、技术要求/质量标准、验证要求等项内容，基本符合。  查到：“物资采购审批表”，对需要采购的物资履行了审批制度。实施有效。符合。  见合格供方名录：  2019年度合格供方名录  序号 供方名称 供应产品 列入日期  1 北京青禾苗木基地 油松、银杏、杜仲、金枝、国槐、白榆 2019年1月1日  2 河北景象园林绿化工程有限公司 油松、元宝、七叶树、西府海棠、紫叶矮樱猬实 2019年1月1日  编制：朝泽海 批准：翁方强  另见：《合格供方评价表》，分别对上述司的人员情况；花卉树木情况；产品供应能力；生产能力；服务质量；产品价格；产品质量等项进行了调查评价，评价结果为：从产品质量、信誉、价格、供货期限等方面均能满足我公司合格供方条件，同意作为合格供方。评价会签：翁方强、冯俊、吴家林、朝泽海、张萍等；各评价会签部门负责人签字确认。基本符合。  吴家林经理介绍，公司采购材料均从公司确定的合格供方名录中的企业进行购买并与之签订购货合同。  抽到《采购计划》和《购货合同》，查到油松、银杏、杜仲、金枝、国槐、白榆、元宝、七叶树、西府海棠、紫叶、矮樱、猬实、劳保用品、文具、打印纸、常用办公用品等物资，有合同编号，合同内容包括产品的规格型号、单位、单价、数量、金额、质量要求、供货时间、送货地点、接货方式、结算方式、违约责任等。有合同签订日期及双方加盖合同专用章。  基本符合。  **采购产品的验证：**    物资名称 外观标识 合格单证 外观检查 功能检查 检验结论 检验人员 日期  花卉绿植 有 有 有 有 合格 吴家林 2019年3月1日  银杏、国槐 有 有 有 有 合格 吴家林 2019年3月1日  杜仲、油松 有 有 有 有 合格 吴家林 2019年3月1日 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，调查顾客有：北京亿赫达园林绿化有限公司、北京青禾苗木基地2家企业进行满意度调查等。  调查主要内容：服务质量、服务交付、服务态度等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽《顾客满意度调查分析》调查时期：2019年11月20日发放调查表共2份，回收调查表共2份。  出现“一般满意”和“不满意”选项的调查表 0 份。  调查分析：  分项满意度  服务质量 100%  服务价钱 93%  沟通服务 100%  服务交付 100%  管理体系 100%  服务措施 100%  环境保护 100%  劳动安全 100%    从分项统计来，顾客对产品价钱出现一项一般满意， 为此公司将采取下列措施：  加强管理体系的运行，规范工作和服务；降低成本  经统计顾客满意度为99分 |  |
| 运行控制 | ES8.1 | 本部门执行节能降耗控制程序、固体废弃物控制程序、环境管理控制程序、档案管理制定合同管理制定、印章管理制度、代理工作办法项目管理手册、车辆管理规定等。  运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。  办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；  办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录；  相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有周边商户、固体废弃物处理等。提供了“致相关方的公开信”，将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。  公司办公产生的废硒鼓、废墨盒、色带由供应方公司回收；  查：废弃物回收处理登记表。废弃物种类、排放量 、日期 、统计人、处置办法、废硒鼓墨盒、6个 2019.12.22 许丽飞 集中存放交供应商；生活垃圾 随时 环卫所，查到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。  现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器，综合部设备、电器状态良好，无安全隐患。  提供了2020年1-3月份工作职业安全检查表，抽查：办公环境、卫生、安全等情况进行了检查，检查人：冯俊，无问题。公司无食堂。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 见综合部ES8.2审核记录。 |  |

说明：不符合标注N