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 陪同人员：李蔚彧 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年6月20日 |
| 审核条款：Q4.1/4.3/4.4/5.2/6.2/7.1/9.3 |
| 组织及其环境  管理体系的范围  管理体系及其过程  方针  目标及其实现的策划  资源总则  管理评审  相关方投诉  国家抽检  质量环境安全事故  变更情况 | Q4.1  Q4.3  Q4.4  Q5.2  Q6.2  Q7.1  Q9.3 | 确认受审方名称：北京盛鑫嘉华环保科技有限公司  注册地址：北京市丰台区丰台科学城航丰路8号三幢五层B5118房（园区）  经营地址：北京市丰台区丰台科学城航丰路8号三幢五层B5118房（园区）  资质确认：营业执照、真实有效，符合要求。  审核范围：  Q：城市园林绿化；环保草毯的销售  E：城市园林绿化；环保草毯的销售所涉及的相关环境管理活动  总经理：周枫，管理者代表：李蔚彧  公司2019年9月10日发布实施了管理手册\程序文件，管理手册\程序文件按GB/T19001-2016、GB/T24001-2016标准要求编制，由管理者代表组织人员编写，总经理批准实施。文件中描述了质量环境管理体系建立的原则及质量环境管理体系的各个过程。确定了质量环境管理体系的过程及控制方法，配备了所需设施及符合能力要求的各任职人员。对相关人员进行了培训，从而能更好的贯彻标准。  公司识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内外部因素，并且关注不断变化的内外部信息。  企业对内外部环境进行了识别，符合要求。  公司按照标准要求编写了体系文件，管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。  管理手册中明确了体系的范围。公司明确了质量环境管理体系的边界、范围，在确定质量环境管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。  过程或活动：  Q：城市园林绿化；环保草毯的销售  E：城市园林绿化；环保草毯的销售所涉及的相关环境管理活动  涉及场所：北京市丰台区丰台科学城航丰路8号三幢五层B5118房（园区）及多场所  外包：无  不适用条款：企业是根据国家标准、行业标准、顾客要求进行活动。模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任  依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016标准要求，并结合企业产品特点对管理体系进行了策划，策划基本体现了PDCA的思路。  公司对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、职能和物理边界、活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的权限和能力，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。  公司外包过程：无  不适用条款：企业是根据国家标准、行业标准、顾客要求进行活动。模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任  方针：遵守法律法规，以人为本， 持续改进，确保体系有效；以顾客为中心，保护环境， 预防事故，创建满意工程。  方针在管理手册中予以规定，经总经理批准实施。  管理方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量环境管理体系的承诺，通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。管理方针基本适宜。  管理手册中明确了质量、环境管理目标为：   1. 项目质量合格率：98%以上； 2. 顾客满意程度：95%以上； 3. 固体废弃物：分类收集回收率100%； 4. 环境污染事故发生率为0； 5. 火灾发生率0 ；   6）无重大安全事件发生  2019年9月至2020年5月目标完成情况：均完成。公司的管理目标已分解到相关职能部门。  体系运行有关的人员40人，公司设置了综合部、项目部、工程部等职能部门，各部门职责、权限分工明确，包括管理、施工人员、采购、销售人员等；公司经营面积200平米，配备了铁锹、铁镐、手据、园艺剪、割草机、粗枝剪、打草机、电脑、打印机、网络、办公桌椅等设施；钢卷尺等检测设备；以及综合部配置有灭火器等安全辅助设备/设施，以及资金、资源；  外部资源，如供方、客户等相关方。  公司所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要.  提供管理评审计划、管理评审输入资料，管理评审报告及纠正措施，符合要求。  二阶段详细描述  未发生  未发生  在体系运行期间未发生  无 | Y  Y  Y  Y  Y  Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：综合部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年6月20日 |
| 审核条款：Q： 6.1/6.2/7.5/9.2 |
| 应对风险和机遇的措施  目标及其实现的策划  成文信息  内部审核实施及有效性 | Q6.1  Q6.2  Q7.5  Q9.2 | 企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：  1、企业在经营管理过程中即存在机遇，同时也存在着风险。有建立识别风险与机遇的过程和方法，并识别了产品整个生命周期所有影响产品符合性、影响增强顾客满意的能力和环境影响有关的的风险源，并对这些潜在的风险进行识别、评价，并采取必要的措施，以尽可能将风险转化为机遇。  2、企业识别的主要风险包括合同风险、重大法律纠纷、违约及信誉不良等情况后未能采取相应的措施，未经允许客户信息的意外泄漏等。财务风险：资金回笼过程中的风险，合同应收款无法及时到位；市场竞争激烈，恶性竞争等不良社会影响；产品质量方面的风险，产品质量验收不合格，导致退货等；重要环境因素运行控制不当造成的风险，如意外火灾；危险废弃物(硒鼓/墨盒/色带/日光灯等) 控制不当；合规义务风险：适用的法律法规收不全、不及时、不了解导致违规行为的发生等。企业在确定这些风险和机遇时，有考虑内外部因素及合同方（供方、顾客)的要求。抽查针对废弃物(硒鼓/墨盒/色带/日光灯等) 控制不当造成的风险的应对措施：严格按固废控制要求做好固废分类管理，做好固废处置情况登记工作，归口部门加强日常监督检查等；组织开展内部技术交流，培训更多骨干。相关人员讨论，联系参观、交流活动等。  培训计划达成率100%；  合同评审100%。  顾客满意率达到≥95%  2019年9月至2020年5月目标完成情况： 均完成  执行公司《成文信息控制程序》  管理体系文件包括：管理手册、程序文件、作业文件、外来文件、各类记录等。已建立“受控文件清单”。  查：公司《管理手册》、《程序文件》为依据ISO9001:2015、ISO14001:2015版标准编制发布实施。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、名称、接收人、版本状态、日期等。  管理手册、程序文件、作业文件已发放各部门，有签收部门确认。  规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  查：有“外来文件清单”记录了《环境保护法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存期限。  现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。  公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。  提供了《审核实施计划》，审核目的，范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。  内审时间：2019年12月10日  依据ISO9001:2015\ISO14001:2015版标准。  计划由总经理批准后实施。  公司按计划实施了内审。  内审员：李蔚彧、安杰；提供内审员任命书。  内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。  提供了内审检查表。内审不符合1项，已整改验收合格。内审报告显示本公司的管理体系均运行良好。  策划安排基本符合程序要求。 | Y  Y  Y  Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：工程部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年6月20日 |
| 审核条款：Q（销售）7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.5.1 |
| 基础设施/过程  运行环境  监视测量设备  运行策划和控制  销售和服务提供的控制 | Q7.1.3  7.1.4  7.1.5  Q8.1  8.5.1 | 办公设备/设施包括笔记本电脑、电话，办公桌及椅子，档案柜、空调等，查见“设备台帐”企业有按规定对设施进行编号，并由使用人员对办公设施进行维护，确保性能良好。综合部负责办公设施归口管理，观察办公设施配备充分，运行情况良好,企业特种设备：无  办公场所办公现场环境干净、清洁，办公桌椅摆放整齐，工作状态和工作氛围良好，办公工作环境满足要求。  企业产品销售过程属服务性质，供方发货到企业，产品均有纸箱/木箱包装物，检验时检验数量、规格、合格证、检验报告等即可，企业无需检测设备。公司目前的监视和测量工具主要是《销售管理制度》《销售过程检验规范》和《顾客满意情况调查表》等，通过表格来对产品的销售服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。询问部门负责人称，公司对于服务考核记录和顾客满意情况调查表在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。  企业有依据产品实现过程的特点，有对产品销售和服务提供过程进行了策划，体系建立、实施之前，有配备相应的资源，并规定了运行的控制准则，并按控制准则的要求实施控制，体系建立后有对资源和流程进行优化，以满足体系运行的需要，产品实现策划的输出如下：  质量目标及要求：可量化，可测量  2、产品销售和服务流程：客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款------入帐------采购-----客户提货-----验收  3、配备资源:包括人员、基础设施、资金、技术和信息等资源  4、策划了相应的体系文件；包括管理手册、程序文件等，识别并收集了与经营范围内产品相关的法律法规，如合同法、产品质量法、消费者权益保障法、[GB-T 2930.4-2001 牧草种子检验规程发芽试验](https://www.so.com/link?m=aAvS68QQYXRQEnPVkbOU6ry2zthHGjVQvucgzcO6Yy8gmEXB8Ck6mgbH/ZLp/4bFnKIPvTACEuDIb4DVPm1i1AeRhiyJcs8cMNjx8y3uCZXADBfv2GsK8WP9w997HBZ2uU+Xb/jehmP5xXcFQa4NO927pCx8MNXz3L4mlNf/u3CoLQLER" \t "https://www.so.com/_blank)[NY 886-2010 农林保水剂](https://www.so.com/link?m=ac/6i+TeweiXo8NGD6XRpdzUk0x19HPRIEct9EGZZudMmmq8Ge3ZvHW/aFQmP2Bnid1ATanikg44Kk2M11+k6SABcqMBmTUaRIcEwCK/MFhRhtS4f145dHpcCG+10ejIHPuTCXnwhGWY=" \t "https://www.so.com/_blank)DB11/T213-2003城市园林绿化养护管理标准、DB11/T212-2003城市园林绿化工程施工及验收规范等。  5、规定了销售和服务活动运行准则，如岗位职责、销售和服务流程、销售服务检查规范、员工行为规范  6、相关的记录等  产品实现策划的输出基本充分。  1、项目部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  确定了销售服务为需确认过程  2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有岗位职责、绩效考核管理办法、销售和服务流程、销售服务检查规范、员工行为规范等作业规范。  抽销售管理制度,符合要求。  3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》DB11/T213-2003城市园林绿化养护管理标准、DB11/T212-2003城市园林绿化工程施工及验收规范等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。  审核获悉，项目部主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜。  销售人员与客户间建立微信沟通群，有问题再微信中说明/解决。  抽采购检验记录（到货验收），符合要求。  4、现场查看产品销售情况：现场清洁卫生，配备有消防设施。现场有日常办公设备，设备运行良好。现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。  5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。  6、识别了需要确认的过程为销售服务，提供《过程能力评价表》，符合要求。  7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。  8、视频现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。  9、自体系建立以来无合同更改情况  销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误。  企业无库房，  销售过程控制符合策划要求 | Y  Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：项目部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年6月21日 |
| 审核条款：Q:8.2/8.4/9.1.2 |
| 产品和服务要求的确定/评审  顾客沟通/更改  外部提供过程、产品和服务过程管理  顾客满意度调查 | Q8.2  Q8.4  9.1.2 | 与产品有关要求的确认内容主要包括明确的要求，如产品名称、产品规格、交货期、价格、结算方式等；顾客隐含的要求，顾客虽没有明示，但规定用途或已知预期用途所必须的要求；相关的法律法规要求,如产品质量法、招投标法等；企业规定的附加要求，如价格及付款方式、交付时间和让步承诺等,顾客要求主要通过销售合同的形式体现。  项目部有建立售前、售中、售后过程顾客的沟通和联络渠道，及时了解了解相关信息，合同签订前充分了解顾客的需求；合同实施过程中沟通和反馈产品质量、产品交付、运输等问题，与客户保持密切沟通，听取客户反馈的意见和信息，并对顾客反馈问题做出回复和处理，合同完成后，严格履行合同各项售后服务要求。顾客反馈的一般性问题，由销售人员负责解决，不能解决的重大问题，要求项目部及时采取相应的应对措施，并及时报领导进行处理。体系建立实施后，尚未发生严重顾客投诉。  企业销售合同主要通过招投标、客户介绍等，查见“合同登记表”。项目部负责人介绍，销售合同均为书面的文本形式，一般性的常规合同由项目部相应授权人对意向合同通过签字确认的方式即完成合同，价格、账期、售后年限异常时需报经总经理审批外，其他普通合同业务员自行处理。业务员自行确定：备货周期、是否有现货、价格等是否符合公司报价单要求。  企业负责人介绍说：合同有效期较长，目前仍在执行前期签订合同。2020年合同因疫情原因，暂未签订。  抽销售合同及合同评审记录，均保存完好，符合要求。    目前无合同更改记录  为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求，要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名录”：  供应商名称 采购产品  涿州市绿辰苗圃场 苗木  北京昌晋源装饰有限公司 铁艺栏杆  北京布莱特草业有限公司 环保草毯、喷播保水剂、花木等  对供方均进行了评价，有记录，符合要求  抽采购合同及采购检验记录，符合要求。  项目部主要通过不定期接受顾客信息反馈和定期发放“顾客满意度调查表”等收集顾客满意的相关信息。项目部于2019年12月实施了一次顾客满意度工作，查见“顾客满意度调查表”，调查项目包括：包装质量、价格、交货期、支付服务、售后服务，报告统计结果综合满意率为98，达到了质量目标要求。顾客满意度调查结果有提交本年度的管理评审。 | Y  Y |