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/陪同人员：周枫/李蔚彧 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年6月22日 |
| Q：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3  E4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.3/6.1.4/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 资质 |  | 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 | Y |
| 组织及其环境 | QE4.1 | 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：  质量方面的内外部环境有：  政治环境：新闻网站 国家今年不断的完善环境管理大法律法规和相关要求，本公司面临的环境法规日趋完善，环境管理的压力日趋增大  经济环境：本公司位于北京市。该区域经济较为发达，环境保护配套行业完善。  企业文化：会议记录 晨会、夕会、总结会，公司内部在每天上下班前后利用若干时间宣传公司的企业文化总结会是月度、季度、年度部门和全公司的例会，这些会议应该固定下来，成为公司的制度及公司企业文化的一部分  公司价值观：公司网页 诚信、创新、业绩、和谐、安全  知识积累：培训记录 本公司为了获取行业内先进的行业技术知识，公司内部开放了网络，便于各部门人员在互联网中查阅等  ……  环境方面的内外部环境因素有：  外部环境主要有：  地球资源被大肆开采与破坏，生态平衡遭到严重破坏，多数生物种面临灭绝；全球气候变暖，大气臭氧层被严重破坏；水质被严重污染，森林被大肆砍伐，空气阴霾；全球各国包括中国对气候与环境的保护已日渐重视；中国政府已经加大对环境保护的惩处力度，企业对环境保护的职责与义务已刻不容缓。  （对策：向上级主管部门获取分类相关要求，向员工宣传相关知识等，从自身做起，保护环境）  所处的内部环境主要有：  员工对环境保护意识整体严重欠缺、节能知识了解欠缺（对策：通过加强员工的环境管理培训和环境认证等，提高员工环境意识。）  在日常清洁，垃圾分类投放行为与素养方面亟待加强（对策：向上级主管部门获取分类相关要求，向员工宣传相关知识等，提高员工环境意识）  ……  内外部环境分析基本符合公司情况 | Y |
| 相关方的需求和期望 | QE4.2 | 公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：顾客（1、产品质量符合顾客要求 2、及时交货3、价格合理）、员工（薪资、福利增加2、提供培训机会 3、有一定的娱乐活动）、供方（1、长期合作、双赢2、进货合格率高3、及时付款）、合作伙伴、市场监督管理局、环保局、安监局等。  通过调查、访谈等了解相关方的需求和期望。  企业有采取适当的方法对满足相关方的要求和能力进行监视、测量，包括通过日常监督检查和定期内审和管理评审对这些内部因素和外部因素的相关信息进行监视和评审。企业识别出的相关方的需求作为制定管理方针、目标、管理评审的输入内容。 | Y |
| 管理体系的范围 | QE4.3 | 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 | Y |
| 管理体系及其过程 | QE4.4 | 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 | Y |
| 领导作用和承诺\以顾客为关注焦点 | QE5.1 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：  对管理体系运行的有效性负责；促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致的管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；为确保管理体系所需的资源（包括人力、设备、技术和信息等）确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；鼓励工作人员报告事件、风险和机遇，并保护其免遭报复；支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。  以顾客为关注焦点：公司通过投标、市场调研等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。  在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | QE5.2 | 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。 | Y |
| 组织的角色、职责的权限 | QE5.3 | 公司编制了岗位职责和任职要求，经总经理批准后通过培训和发受控文件的形式使职责得到沟通。  各部门的职责情况详见各部门5.3审核记录 | Y |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | Q6.1  E6.1.1 | 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。 | Y |
| 环境因素识别 | E:6.1.2 | 提供了部门《公司环境因素识别评价》和《重要环境因素清单》  识别环境因素使用了生命周期的观点，时考虑了三种时态、三种状态、五个方面，运用了评分法评价了环境因素并确定了重要环境因素。  重要环境因素：固体废弃物排放，火灾、噪声排放、废气排放  识别全面，评价准确。 | Y |
| 如何确定环境 | E6.1.3 | 公司建立并保持《法律法规和其他要求及合规性评价控制程序》，以获取并评价相关环境法律法规和其他要求，确认其适用性并跟踪其变化，以便及时更新。  组织确定的适用的法律法规包括《环境保护法》《中华人民共和国环境噪声污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《合同法》《消费者权益保护法》等，法律法规已通过邮件的形式发放到相关部门，已得到有效执行，未出现违规情况。 | Y |
| 环境管理措施的策划 | 6.1.4 | 策划的内容有主要有重要环境因素、合规义务、识别的风险和机遇等，当策划这些措施时，最高管理者考虑了可选技术方案、财务、运行和经营要求，从而确保质量环境管理体系的有效运行。 | Y |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  E6.2 | 管理手册中明确了质量、环境管理目标为：  项目质量合格率：98%以上；  顾客满意程度：95%以上；  固体废弃物：分类收集回收率100%；  环境污染事故发生率为0；  火灾发生率0 ；  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。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 管理手册中对管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行了策划，变更的时机包括了：管理体系的建立和实施的初始阶段；组织机构、环境发生变化；利益相关方的需求和期望方面的任何变化等。  受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保管理体系的完整性。  自体系运行以来，未发生变更情况。 | Y |
| 资源总则 | Q7.1.1  E7.1 | 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. | Y |
| 沟通 | QE7.4 | 在沟通中，总经理发挥主动主导作用，以确保在不同的层次和职能之间进行有效、充分的沟通  沟通的方式主要有：会议、邮件、微信群、接收上级主管部门下发文件等  公司内部沟通的内容主要有：a)通过各种例会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)内部文件的学习和传递；c)公司微信群分享管理经验、讨论技术问题等方式。  公司外部沟通的内容主要有：a)与供方沟通采购产品或服务信息等；b)与顾客沟通需求、交付时间等；c)与当地政府主管部门进行政策和适用法规等方面。  尚未产生因沟通不畅产生的客户投诉或不合格。 | Y |
| 文件总要求 | QE7.5.1 | 企业策划管理体系文件主要包括：管理手册、程序文件汇编、其他体系文件（包括应急预案、供方评价准则、管理制度、环境目标指标及管理方案等），策划并制定的管理体系文件基本充分、适宜。企业有识别并收集了适用的外来文件，如产品技术标准、环境相关的法律法规、质量相关的技术标准等，策划的文件化信息基本充分、操作性较强。成文信息主要以采用纸质和电子媒体等形式保存。成文信息控制见综合部审核记录。 | Y |
| 监测、  分析与评价 | Q9.1.1 | 公司对质量、环境目标完成相关数据进行了统计,在管理评审过程中对过程监视和测量情况、产品符合性情况、顾客信息反馈及投诉处理情况等相关数据进行了分析评价,识别了改进的机会。收集了顾客满意度信息，供方产品质量和公司服务过程及产品质量等方面的数据和信息，在数据分析和评价过程中有使用一些简单的数理统计方法，但对收集的数据和信息分析、利用不够，提出改进。  目前无需使用监视和测量设备用于环境绩效的监测。  体系实施后未受到过当地环保、消防等地方政府相关职能部门的行政处罚，也为发生相关方环境投诉，以及内部员工关于安全方面的抱怨 | Y |
| 监测和测量 | E9.1.1 | 提供《办公场所、施工现场环境检查记录》，每天进行检查并记录，从目标指标管理方案及措施是否落实  现场噪声、扬尘、污水、固废排放是否符合程序规定；易燃易爆物品贮存、使用、处置是否符合程序规定；水、电、气和原材料消耗是否在控制范围，有无跑冒滴漏现象等方面进行检查，符合要求。  抽《公司消防设施配置及消防安全巡查记录表》：每月检查，检查项目：电器线路安全、消防器材配置是否齐全、灭火器完好情况、泄压阀功能等是否正常，符合要求。  提供《环境绩效监测评价报告》：  结论：经过公司领导组织各部门对2019年9月环境体系运行情况进行评价、分析，认为：  1.本公司制定的环境方针、目标、指标得到了有效的贯彻执行，全体员工对此理解比较到位，执行认真严格，并为相关方所接受；经过有关部门统计，已完成。  2.本公司制定的环境管理管理方案得到了有效的落实，规定的指标和各项措施都取得了较好的效果；经过有关部门统计，已完成。  3.本公司制定的各项环境管理程序，通过日常的现场检查，认为基本得到了实施；公司现场噪声、扬尘、污水、固废、易燃易爆物品的使用均较好的控制在法律法规允许的范围内，未发生任何污染事故和扰民现象；资源和能源的消耗均控制在计划范围之内；  4.2019年9月以来，对相关法律法规和其他要求再一次进行了更新并且进行了培训和贯彻，逐条进行了对照检查，未出现违法违规情况。  总之，通过贯彻GB/T24001-2016标准，公司员工的环境保护意识明显加强，公司的环境管理水平有了较大的提高，公司的办公区域及所管辖的公司场地  范围内的环境得到了有效的保护，在公司工地树立了良好的社会形象。  评价部门及人员：领导层： 周枫 管代： 李蔚彧 综合部：安杰 工程部：王上劲  2019年10月24日 | Y |
| 管理评审 | QE9.3 | 公司制定了《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2019年12月20日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：对质量、环境管理体系进行评审，确保QE体系持续的适宜性、有效性和充分性。确定了评审时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审内容，提出了评审要求。总经理批准。  管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、过程业绩、体系策划和运行情况、可能的变更、组织结构和资源情况、应对风险和机遇所采取措施的有效性内审情况、顾客满意情况、合规义务的符合情况、来自相关方的有关信息交流、重要环境因素、环境方针和目标的实现程度；环境管理体系绩效的信息，包括以下趋势：事件、不符合及纠正措施和持续改进、监视和测量结果、合规义务的履行情况、审核结果、风险与机遇；与相关方的有关沟通、资源的充分性及持续改进的机会等。  提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论，对内审、客户投诉、方针和目标等方面进行了评审。  评审结论：经过管理评审对相关资料进行分析，发现了我公司现存在的一些问题。同时可以看出，推行三体系以来，已经在各个部门取得了不小的进步，整个质量管理体系在总体上是适用和有效的。会后，全体员工，特别是管理人员，要进一步加深对标准的学习、贯彻、理解  纠正措施：  1、组织专题培训标准、手册、程序文件。 （管理者代表讲课）  2、对全体员工进行意识教育培训  抽纠正措施完成情况，已完成，符合要求。 | Y |
| 改进 总则 | QE10.1 | 企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量，同时避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进管理体系的绩效和有效性。并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。  企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：a、引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目； b、在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；c、纠正所存在不符合的原因等。 | Y |
| 改进 | QE10.3 | 管代：为了保证管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的。 | Y |
| 相关方投诉  国家抽检  质量环境安全事故  变更情况  一阶段不符合验证 |  | 未发生  未发生  在体系运行期间未发生  无  不符合已整改，符合要求 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门： 综合部 主管领导/陪同人员：安杰/李蔚彧 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年06月23日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.1.3/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.4/9.1.3/9.2/10/2  E:5.3/6.2/6.1.2/6.1.3/7.1/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1.1/9.1.2/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QE5.3 | 部门主要职责如下：  协助总经理进行管理评审；  负责公司级管理文件下发和管理；  负责部门间的沟通协调；  负责公司目标的统计，目标指标方案执行情况的检查；  负责组织人员进行风险评价；  负责公司环境因素的识别、汇总；  … …  职责和权限与手册描述基本一致。 | Y |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 培训计划达成率100%；  合同评审率100%。  顾客满意率达到≥95%  火灾事故发生次数为0；  固废100％分类处置；  2019年9月至2020年5月目标完成情况： 均完成 | Y |
| 部门职责的落实，人员聘用，培训，能力、意识的培养 | Q7.1.2  QE7.2 | 编制《人力资源管理制度》  已识别与体系运行的相关人员：各部门负责人、技术人员、施工人员、内审员等，提供了岗位职责与任职要求。对特殊岗位人员已进行合理配置及变更控制，新进员工已制定岗前培训计划。公司特殊工种：无  查：2019-2020年度培训计划，内容涵盖：体系文件培训、内审员、法律法规培训、火灾预案、技能法规等  编制：李蔚彧 批准：周枫 日期：2019年9月15日  抽《培训记录表》  培训主题：质量、环境、安全法律法规培训  培训内容： 依据《公司法》、《质量法》、《合同法》、相关法律法规、对公司可能涉及到法律方面的部门和人员进行了法律培训，以保证公司合法权益；  培训日期：2019年11月25日  参加培训人员：全体  考核情况 考核方法：现场提问  考核整体评价： 在公司涉及法律法规方面起到了很好的促进作用，对保证公司合法权益和守法经营起到了很大的促进作用  抽《培训记录表》  培训主题：技能培训  培训日期：2019年12月23日  培训内容：依据《安全施工操作规程》、《作业指导书》进行实际操作演示  参加培训人员：工程部、项目部人员  考核情况 考核方法：现场提问  考核整体评价：此次培训对全体施工人员的实际操作水平和理论认识都起到了一次很好的帮助作用  抽《培训记录表》  培训主题：内审员培训  培训内容包括：三体系标准的内容，内审知识和相关技巧，内审控制程序，具体实施内审的各项细节和注意事项  培训日期：2020年2月26  参加培训人员：李蔚彧、安杰  考核情况 考核方法：现场提问  考核整体评价：为公司组建了一支内部审核的对伍，对保证公司的内审工作起到了重要作用  提供相关人员证书：  闫伟 园林 中级 授予时间：2014.10  王浩 园林 中级 授予时间：2016.11  孟庆伟 园林 中级 授予时间：2017.12  另抽其他培训记录，培训按策划要求进行。 | Y |
| 基础设施 | Q7.1.3  E7.1 | 办公面积200平米，有配套的设施设备  城市园林绿化服务设施：铁锹、铁镐、手据、园艺剪、割草机、粗枝剪、打草机  养护耗材：花肥、营养液、备用树苗、除草剂、防虫液、防冻液  办公设备:电脑/打印机/传真机/电话等。提供维修保养计划及记录，满足要求。  环保设施包括：垃圾桶、消防设施；安全设施配置主要有：标识牌、灭火器、消防器材等，工程部定期维护与保养。公司根据质量管理的需要，配备了办公用房及通讯、信息系统等基础设施。公司编制了《基础设施控制程序》 并配备有办公桌椅，水电、空调、会议室、消防设施设备，并有电脑、打印机、电话、传真机、复印机等办公设备；满足办公需要。  抽：《设备维修保养计划》  依照计划进行设备设施的升级、维护、更换、配备，相关设施配备和管理比较完善。提供机械设备清单及维修保养记录。保养人：李蔚彧。  **查综合部办公现场，未有配备“灭火器”等消防设施，不符合** |  |
| 企业知识管理的方法、措施及效果 | Q7.1.6 | 综合部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。  公司运行过程所需的知识从内部来源获取的有：管理文件、奖惩办法、公司历史积累的经验、数据等。外部来源获取有：行业规范、国家标准、相关法律法规以及顾客要求等。获取及保持方法：如老员工传帮带新员工，参加行业协会组织的专业培训和各项会议，公司内外的培训及自学等；为应对不断变化的需求和发展趋势，组织策划进行管理体系标准及相关知识的再培训、招聘等方式对确定的知识及时更新。 | Y |
| 意识 | QE7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的目标指标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。  现场抽查一名员工，询问公司质量、环境方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答 | Y |
| 沟通 | QE7.4 | 在沟通中，总经理发挥主动主导作用，以确保在不同的层次和职能之间进行有效、充分的沟通  沟通的方式主要有：会议、邮件、微信群、接收上级主管部门下发文件等  公司内部沟通的内容主要有：a)通过各种例会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)内部文件的学习和传递；c)公司微信群分享管理经验、讨论技术问题等方式。  公司外部沟通的内容主要有：a)与供方沟通采购产品或服务信息等；b)与顾客沟通需求、交付时间等；c)与当地政府主管部门进行政策和适用法规等方面。  尚未产生因沟通不畅产生的客户投诉或不合格。 | Y |
| 企业知识管理的方法、措施及效果 | QE7.5 | 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。 | Y |
| 环境因素识别 | E:6.1.2 | 提供了部门《环境因素识别及影响评价表》和《重要环境因素清单》  识别环境因素使用了生命周期的观点，时考虑了三种时态、三种状态、五个方面，运用了评分法评价了环境因素并确定了重要环境因素。  重要环境因素：固体废弃物排放，火灾、固废排放  识别全面，评价准确。 | Y |
| 环境管理措施的策划 | E6.1.4 | 策划的内容有主要有重要环境因素、合规义务、识别的风险和机遇等，当策划这些措施时，最高管理者考虑了可选技术方案、财务、运行和经营要求，从而确保环境管理体系的有效运行。 | Y |
| 合规义务  合规性评价 | E6.1.3  E9.1.2 | 公司建立并保持《法律法规和其他要求及合规性评价控制程序》，以获取并评价相关环境法律法规和其他要求，确认其适用性并跟踪其变化，以便及时更新。  明确了法律、法规及其他要求查询途径（上级文件、地方法规、网上下载、社会信息等）、确认分发的部门、人员及合规性评价的方式方法、步骤等要求。  提供了《环境法律法规清单》。内容包括：国家、地方法律法规名称、颁发部门、实施日期、获取来源等内容。  经查看制定适用于组织活动、产品和服务中环境因素的法律法规和其它要求的获取渠道，并规定了有关法律法规和其它要求的应用要求。  提供了《合规性评价报告》  法规符合性审查人员:登记：李蔚彧 日期：2019.11.10  对中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国大气污染防治法、北京市环境噪声污染防治办法、北京市节约能源条例、北京市城市节约用水条例、北京市水污染防治条例、北京市消防条例、北京市大气污染防治条例、北京市生活垃圾管理条例等法律法规进行了评价，评价结论均为“合规”。  策划的内容有主要有重要环境因素、合规义务、识别的风险和机遇等， 当策划这些措施时，最高管理者考虑了可选技术方案、财务、运行和经营要求，从而确保管理体系的有效运行。 | Y |
| 环境运行策划和控制 | E:8.1 | 识别的环境因素因素运行控制情况如下：  1、办公生活污水控制：生活污水排市政管网。  2、噪声控制：噪声主要为设备噪声，采购底噪音设备。  3、固废控制：综合部有对办公产生的固体废弃物分类处理，按“可回收”和“不可回收”（如废硒鼓、灯管等），可回收放入“可回收”区，由综合部定期统一处理，生活垃圾统一集中到指定垃圾桶内。符合要求。无危废。  固体废弃物处理记录  2019.6.25 生活废物 统一收集 环卫处理 魏爱英  2019.8.15 生活废物 统一收集 环卫处理 魏爱英  2019.9.23 生活废物 统一收集 环卫处理 魏爱英  2019.11.25 生活废物 统一收集 环卫处理 魏爱英  2020.4.10 生活废物 统一收集 环卫处理 魏爱英  2020.5.10 生活废物 统一收集 环卫处理 魏爱英  4、节能降耗：企业有建立节约用水、用电制度，尽可能减少资源能源的消耗，要求工作人员节约使用纸张（非重要文件要求双面打印/复印），办公设备、设施有按规定要求使用，杜绝非正常使用，要求不得使用大功率电器。  5火灾控制：办公区域配备了烟感，灭火器，有效。未发现明显火灾和安全用电隐患。  6、相关方控制，企业有按规定的要求对相关方进行控制。  提供内外部沟通函、信息沟通函，告知相关方公司方针、目标、应注意事项，符合要求。  7、提供环境安全管理体系资金投入记录  2019-2020年度共按计划投入了：  资金投入情况（2019.9-2020.5）：固废处理：600元，消防设施：500元，培训费：1000元；体检费：2000元；劳保用品：1000元；保险：1000元  运行控制基本有效  **查综合部办公现场,没有“严禁吸烟”的标识，不符合** |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查到《应急预案 》，包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。编制：综合部 审批：李蔚彧 时间：2019.10.13  ---**抽查消防安全应急预案演练记录**  演习2019年10月26日15：00-16：00，地点：综合部，参加部门：公司全体人员，演练内容：火灾发生时，消防器材的使用，初期火灾应急处理能力；  物资准备和人员培训情况：干粉灭火器8台，二氧化碳灭火器2台（借用）；消防桶4个，消防钩4只；警报器1个，毛巾25条，不同颜色的安全帽25顶（借用）。进入现场前由安全员讲解灭火器使用要领和个人安全防护要求。  人员分工：应急领导小组：5人；现场抢险组：5人；应急疏散组：5人；现场救护组：5人；现场通讯组：2人；现场工作其它员工：3人；  演练效果评价：在现场演练过程中参加演练的人员都给予了充分的重视，在演练过程中能够听从应急领导小组的指挥，通过应急演练使应急组织成员能够实地的实习应急处理程序过程，为应急组织成员掌握应急处理程序在出现突发事件时有效的组织应急响应活动减少因此造成的人员、财产损失打下良好的基础。同时现场工作人员经过演练掌握了出现突发火灾事件时应如何按应急组织程序要求进行应急处理和有效的撤离和自身防护知识。评价人员：公司环保安全工作小组成员，演练取得预期效果；编制：综合部 审批：翁方强 时间：2019年10月26日  --**-抽查触电事故应急救援预案演练记录**  演习2019年11月2日14：00-14：50，地点：办公室，参加部门：全体人员，演练内容 触电发生时，消防器材的使用，初期触电应急处理能力；物资准备和人员培训情况：演练物品：电线、干木棍、应急药箱（创可贴、紫或红药水、医用胶布、医用纱布、酒精、剪刀、担架一付），进入现场前由安全员讲触电发生处理事项要领和个人安全防护要求。  演练效果评价：在现场演练过程中参加演练的人员都给予了充分的重视，在演练过程中能够听从应急领导小组的指挥，通过应急演练使应急组织成员能够实地的实习应急处理程序过程，为应急组织成员掌握应急处理程序在出现突发事件时有效的组织应急响应活动减少因此造成的人员、财产呢损失打下良好的基础。同时现场工作人员经过演练掌握了出现突发火灾事件时应如何按应急组织程序要求进行应急处理和有效的撤离和自身防护知识。评价人员：公司环保安全工作小组成员，演练取得预期效果；编制：综合部 审批：李蔚彧 时间：2019年11月2日  评价人员：公司环保安全工作小组成员，演练取得预期效果；  同时提供了应急设备器具台账，出示消防演习方案，明确了活动时间、地点、演习科目、参加人数、现场布置示意图、紧急疏散示意图、义务消防队成员及职责分工、联系方式等内容，内容具体清楚。  应急演练后对应急预案进行了评审，应急预案不重要修订。 | Y |
| 监测和测量 | E9.1.1 | 提供《环境绩效监视和测量程序》写明了相关要求  抽固体废弃物处理记录  2019.6.25 生活废物 统一收集 环卫处理 魏爱英  2019.8.15 生活废物 统一收集 环卫处理 魏爱英  2019.9.23 生活废物 统一收集 环卫处理 魏爱英  2019.11.25 生活废物 统一收集 环卫处理 魏爱英  2020.4.10 生活废物 统一收集 环卫处理 魏爱英  2020.5.10 生活废物 统一收集 环卫处理 魏爱英  抽《公司消防设施配置及消防安全巡查记录表》：每月检查，检查项目：电器线路安全、消防器材配置是否齐全、灭火器完好情况、泄压阀功能等是否正常，符合要求。  提供《环境检查记录》：  检查内容  目标指标管理方案及措施是否落实  现场噪声、扬尘、污水、固废排放是否符合程序规定  危险化学品、易燃易爆物品贮存、使用、处置是否符合程序规定  水、电、气和原材料消耗是否在控制范围，有无跑冒滴漏现象  消防设施是否完好，通道是否畅通  电器设施是否完好，日常操作是否符合程序规定，  有无安全隐患  要害部位防范措施是否有效，劳动防护用品佩带是否符合规定，有无安全隐患  人员资格审查是否到位  应急预案是否培训，措施及设施是否准备到位  各项文件、记录是否保存完整，标识清晰，易于查找  经查验，管理方案实施有效。  抽综合部环境表现监测和测量记录  序号 监测内容 被监测部门 监测时间 监测人 监测结果综述/监测值 监测结果判定  1 办公、生活垃圾分类、处理 综合部 2019.12.25 安杰 经过分类后，可二次利用的回收，不可 利用的交由物业统一处理 符合要求  2 火灾发生情况 综合部 2019.12.25 安杰 未发生火灾事故 符合要求  3 法律法规符合情况 综合部 2019.12.25 安杰 未发生违法违纪情况 符合要求  4 环境目标完成情况 综合部 2019.12.25 安杰 已完成。 符合要求  符合要求 | Y |  |
| 内部审核实施及有效性 | QE9.2 | 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 |
| 事件、不符合  纠正和预防措施 | E10.2 | 编制《不合格品控制程序》《环境不符合控制程序》。  询问公司事故事件及不符合情况，自体系运行以来，均未发生重大事故、事件及不符合情况，也未发生相关方投诉情况。  查纠正、预防措施实施情况，体系运行以来内审不符合1项，已采取措施并验证符合。公司管理评审及日常检查发现的不符合情况，制定纠正措施及预防措施，并进行跟踪确认，保持记录。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员：王上劲 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间： 2020年06月22日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/8.2/8.4//8.5.1/8.6/9.1.2  E:5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2 |
| 组织内的角色/资源、作用、职责和权限 | Q/E5.3 | 配备的资源：配备了电脑、电话、空调、办公桌椅等办公、交通及通讯设施，相关资源基本满足要求。  管理手册规定该部门主要作用、职责、权限包括：  a.负责市场开发，获取招标信息，依据招标文件要求去，制作投标文件，并参加招投标  b.掌握市场信息，组织对招标文件、标书、和销售合同的评审工作。  c.负责售前、售中、售后服务工作，及时了解顾客需求。  d.宣传企业形象，不断提高公司信誉和知名度，建立用户档案，做好Q/E5.3  跟  k.负责组织对本部门的环境因素的识别和评价。  m.负责对本部门有关的环境因素进行控制。  n.负责采购和销售产品的验证和放行。  。。。。。。该部门负责人基本熟悉本部门的作用、职责、权限，且上述职责、权限基本得到有效沟通和实施。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划/环境目标及其实现的策划 | Q/E:6.2 | 项目部根据公司的总目标，制订了本部门的管理目标  1、项目质量合格率≥98%；  2、固废100％分类处置；  3、重大以上事故发生率0；  4、火灾发生率0；  5、环境污染事故发生率为0。  查见目标完成情况考核记录，目标已完成  查见“环境管理目标及管理方案”检查记录，目前管理方案完成情况良好。 | Y |
| 环境因素识别 | E:6.1.2 | 项目部识别了审核范围内产品销售活动、过程涉及的环境因素，环境因素的识别、评价有考虑三种时态：过去、现在、将来，三种状态：正常、异常、紧急，以及环境的六个方面，识别的环境因素主要包括：潜在的火灾，水、电、纸张消耗，复印机、打印机使用时废气（含有氮氧化物）的排放；办公设备（复印机、打印机）适用时噪声的排放，固体废弃物（废灯管、硒鼓、废旧墨盒）的废弃，环境因素识别基本充分、齐全，查见“环境因素识别及影响评价表”，经评价后确定的重要环境因素包括：固废的排放、潜在火灾。评价后确定的的重要环境因素通过制定目标及管理方案、运行控制和制定相应的应急预案等进行控制，基本符合要求。  项目部协助综合部落实办公区域环境因素的识别和评价工作。 | Y |
| 运行策划和控制/运行控制 | E:8.1 | 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  项目部识别的环境因素因素运行控制情况如下：  1、办公生活污水控制：直接排入办公区域属在地市政管网  2、废气控制：办公区域无有毒、有害气体；  3、噪声控制：无明显噪声(噪声主要来源空调运行产生的噪声，环境影响很小，无忽略不计)。  4、固废控制：项目部有对固体废弃物分类处理，按“可回收”和“不可回收”（如废旧电池、硒鼓、灯管等），可回收放入“可回收”区，由综合部定期委托村委会进行统一处理，生活垃圾统一集中到指定垃圾桶内，查见“固体废弃物处置清单”，清单中有明确固废名称、数量、处置单位、处置日期等，可确保必要时进行追溯。   1. 5、节能消耗：企业有建立节约用水、用电目标考核制度，尽可能减少资源能源的消耗，要求工作人员节约使用纸张（非重要文件要求双面打印/复印），办公设备、设施有按规定要求使用，杜绝非正常使用，要求不德使用大功率电器。   6、安全管理：严格执行消防安全管理制度。消防设施状态正常。项目部员工因公外出或上下要求严格执行道路交通安全法等适用的法律法规要求，减少和杜绝各类交通安全事故的发生。  7、相关方控制：查见“致相关方的公开信”，有告知供方、顾客等相关所需遵守的环境要求（包括方针、目标、重要环境因素和不可接受风险，以及环境和安全注意和配合事项等），告知时间等内容。  企业有一仓库，重要环境因素：固废排放、火灾发生；  查看仓库环境运行控制：  无危险化学品，存储销售产品，均有包装：  生活污水控制：区域无独立卫生间，公共卫生间污水直接排入污水管网。  固废控制：固体废弃物有规定要求分类存放，按“可回收”、“不可回收”进行分类管理，微信巡视垃圾按要求进行垃圾分类处理，符合要求。  废气和噪声控制：废气和噪声对环境影响较小，可忽略不计。  节能降耗：办公室纸张节约使用，办公设备、设施有按规定要求使用，杜绝非正常使用，要求不得使用大功率电器，并定期统计水、电消耗情况。  火灾控制：巡视办公区域，灭火器状态正常  项目部协助综合部落实办公区域识别的环境因素控制。 | Y |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 编制了应急准备和响应控制程序，建立了火灾应急预案，由综合部组织演练，提供了应急预案演习记录，演练时间 2019年11月26日  负责人：李蔚彧  参加人：全体员工  演练过程描述：1、演习由于电路老化引起火灾  2、演习火灾，组织演习灭火及逃生。  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。  评价人：李蔚彧 | Y |
| 产品和服务要求的确定/评审  顾客沟通 | Q8.2.1-  8.2.3 | 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。  查1：甲方：内蒙古铭世泰生态园林有限公司  产品：二条区涵洞南侧坡面绿化工程  承包方式：包工包料、包养护、包验收、包维修  签订日期：2019年4月  写明了质量要求、付款方式、交货时间及地点等有双方签字盖章。  查2：南海子公园  服务内容：南海子公园二期种植服务  签订日期：2018年7月  写明了质量要求、付款方式、交货时间及地点等有双方签字盖章。  有双方签字盖章。  另抽其他合同，均保存完好，符合要求。上述合同均按期履行。 | Y |
| 产品和服务要求的更改 | Q8.2.4 | 企业有建立合同/订单的更改的流程，合同/订单中产品和服务要求的更改由项目部负责管理，当客户合同要求变更时，填写“合同变更通知单”通知相关职能部门，并更新相关文件及时通知相关部门。自体系建立以来，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。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | Q8.4 | 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  。。。。。。  查见上述供方调查评价内容包括：供方资质、样品检验等，评定结论等，可以列为合格供应商.  批准人：周枫2019.9.24  抽采购单：  供应商：北京布莱特草业有限公司  到货日期：2020年3月31日前  产品 数量  喷播保水剂 100吨  批准人；周枫2020.3.28  抽采购检验记录；  2019年11月黑麦草 种子数量：1000kg 合格证：有 检验人：刘  2019年12月20日喷播保水剂 数量：100吨 成分报告：有 检验人：刘  2019年12月23日野花组合种子 数量：3000kg 检测报告：有 检验人：刘  2020年4月2日 椰纤毯SC2-10/-PP-PP 数量：100平方米 检测报告：有 检验人：刘  另抽其他检验记录，符合要求。  采购产品检验见工程部项目验收。  企业提供黑麦草合格证、保水剂成分报告、野花组合/胡枝子/沙棘种子检测报告、镀锌铁丝网检验报告、椰纤毯检验报告，具体见附件。  采购过程受控。 | Y |
| 销售和服务提供的控制 | Q 8.5.1 | 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：  一、销售人员应经培训合格后上岗，着装应整洁，仪容大方，精力充沛，言谈、表情、形态得当。  二、销售办公场所，设施、设备摆放整齐，地面干净卫生无垃圾、积水、杂物、办公桌干净整洁，物品摆放整齐。  三、业务洽谈应遵守国家法律法规，不虚假宣传，承诺合理；网上及电话沟通：回复接听及时，言语礼貌，态度诚恳，合理承诺；现场接待：态度诚恳热情，  四、客户的定货要求及时评审，登记，合同签定及时归档，跟踪客户货物的采购，收货，发货及验货工作。。。。。。。  通过销售人员绩效考核、顾客满意程度调查等形式对销售服务过程进行监测。具体见8.6条款抽样。  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；  2019年11月黑麦草 种子数量：1000kg 合格证：有 检验人：刘  2019年12月20日喷播保水剂 数量：100吨 成分报告：有 检验人：刘  2019年12月23日野花组合种子 数量：3000kg 检测报告：有 检验人：刘  2020年4月2日 椰纤毯SC2-10/-PP-PP 数量：100平方米 检测报告：有 检验人：刘  另抽其他检验记录，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》  评估过程：销售服务 评估时间：2019年9月15日  评估内容：  1）人员：销售人员尝有多年的专业产品销售经验,并由公司组织进行了培训,通过实际销售业务考查,基本能确保销售服务进行。  2）设备能力：销售服务场所、电脑、打印机等销售服务设施销售服务满足要求。  3）作业指导书：编制了与顾客有关的过程控制程序、供应商及采购控制程序，销售服务管理制度、售后服务制度等文件,经确认有效可行，能确保销售服务进行。  4）工作环境：销售办公工作环境及市场销售环境确保销售服务的有效进行  评估结论：满足要求   1. 销售的产品：销售的产品不受政策限制,可自由进行采购和销售   结论:公司能确保销售服务进行  参与评估人：王上劲及相关人员  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。  企业有库房，按库房管理制度要求，先入先出。  抽库房出入库记录，均按时间，经手人进行记录，符合要求。  企业定期进行盘点，一般为打印库存量，按库存进行数量核对，无记录。  堆高不超过3米，按产品类别分类存放。有消防通道。库房消防设施状态正常。  销售过程控制符合策划要求 | Y |
| 顾客满意 | Q 9.1.2 | 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 |
| 产品和服务的放行 | Q 8.6 | 采购产品检验：标准：[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  抽采购检验记录；  2019年11月黑麦草 种子数量：1000kg 合格证：有 检验人：刘  2019年12月20日喷播保水剂 数量：100吨 成分报告：有 检验人：刘  2019年12月23日野花组合种子 数量：3000kg 检测报告：有 检验人：刘  2020年4月2日 椰纤毯SC2-10/-PP-PP 数量：100平方米 检测报告：有 检验人：刘  另抽其他检验记录，符合要求。  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。  项目验收见工程部8.6  抽服务质量检查记录：  检查时间 ：2019.12.28 检查人员 ：王上劲  检查内容 要求 结果  员工 着装整洁，仪容大方，  精力充沛，言谈、表情、形态得当 合格  办公场所 办公设施设备摆放整齐  地面干净卫生无垃圾、积  水、杂物、办公桌干净整 合格  洁，物品摆放整齐  客户沟通 1, 网站、样本、报价单据、  广告宣传等，遵守国家法律法规  不虚假宣传，承诺合理。   1. 网上及电话沟通：回复接听及   时，言语礼貌，态度诚恳，合理承 合格  诺，记录清楚，传递及时。   1. 现场接待：态度诚恳热情   记录清楚，传递及时  供货方沟通 沟通及时，要求准确，记录清楚  合同签订及时，整理归档。 合格  文件记录 公司文件：存放的当，便于查找  不得损坏，丢失。  工作记录：填写及时，字迹清楚 合格  内容完整  收发货 收货及时，验收认证仔细，单证齐  全，记录清楚完整。  摆放整齐，标识清楚，合理存放，  先进先出，账目清楚。 合格  发/送货及时，合理选择包装及运输  车辆，服务供方单证备件、配件齐  全，文明装卸主动配合顾客验收  售后及技术服务 服务及时，态度诚恳，记录清楚 合格  其他制度规定 遵守公司其他管理规定制度 合格  结论：检查合格  另抽其他月检查表，符合要求。  顾客满意度调查见9.1.2  服务的放行受控。符合要求。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：工程部 主管领导：张志忠 陪同人员：李蔚彧 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年6月23-24日 |
| 审核条款：E；5.3；6.2； Q:7.1.3;7.1.5;7.1.6 |
| 岗位、职责和权限 | E5.3 | 部门职责：  1）负责订单的评审及签订；  2）负责本部门的环境因素辨识、更新、风险评价和运行控制；  3）参与公司组织的消防演习、应急演练等活动；  4）按文件要求履行体系相关活动等。  与部门主管沟通，对自己的职责权限能清楚表述。 | Ok |
| 目标指标及其实现 | E6.2.1  6.2.2 | 部门环境目标指标：  固废100％分类处置；  3、重大以上事故发生率0；  4、环境污染事故发生率为0；  5、火灾事故发生率为0  2019年9-2020年5月工程部环境目标、指标完成良好。 | Ok |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 城市园林绿化服务设施：铁锹、铁镐、手据、园艺剪、割草机、粗枝剪、打草机  养护耗材：花肥、营养液、备用树苗、除草剂、防虫液、防冻液  办公设备:电脑/打印机/传真机/电话等。提供维修保养计划及记录，满足要求。  环保设施包括：垃圾桶、消防设施；安全设施配置主要有：标识牌、灭火器、消防器材等，工程部定期维护与保养。公司根据质量管理的需要，配备了办公用房及通讯、信息系统等基础设施。公司编制了《基础设施控制程序》 并配备有办公桌椅，水电、空调、会议室、消防设施设备，并有电脑、打印机、电话、传真机、复印机等办公设备；满足办公需要。  抽：《设备维修保养计划》  依照计划进行设备设施的升级、维护、更换、配备，相关设施配备和管理比较完善。提供机械设备清单及维修保养记录。保养人：李蔚彧。 |  |
| **监视和测量资源** | **Q7.1.5** | 监视测量设备：无  公司无计算机软件监视测量设备。  公司无封存和报废监视测量设备。  公司的监视测量主要是通过是内审\目标\绩效监视测量\平时的工作检查情况进行监视测量  抽：2020年5月份服务检查记录：  检 查 人：李蔚彧 检查日期：2020.5.20  检查内容 检查结果  是否按时进行了绿化养护作业 ■是  绿化养护是否符合要求 ■是  绿化作业是否覆盖了所有区域 ■是  绿化作业是否完成了所有内容 ■是  绿化作业是否按计划完成 ■是  验收结论：■合格  验收人/日期：李蔚彧 检查日期：2020.5.20 | Ok |
| 组织的知识 | Q7.1.6 | 公司确定运行过程所需的知识，内部来源包括公司运作准则（管理制度、工作记录等）、城市园林绿化服务、技术服务项目管理等。外部来源包括外来资料如法律法规、市场信息等。  对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部可通过传递、交流、培训等方式获取。  为获取更多必要的知识采用工作经验总结、专家、顾客意见的采集，技术动态的跟踪，行业领先者的最佳实践调查等。 | Ok |