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：市场及公关部 主管领导：杜佳  | 判 定 |
| 审核员：周涛 审核时间：2020.8.11 |
| 与供方、与客户有关的策划、实施、放行、交付等质量、环境、安全职业健康安全管理活动安全运行控制Q:5.3/6.1/6.2/8.4/8.2/9.1.2EO：5.3(5.4)/6.1/6.2/8.1/8.2 |
| 岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 市场及公关部职责：1，收集社会经济、产业状况及各种相关法令的变动信息。并及时向公司最高管理层做通报2，就自己公司与其他公司的经营利益和相关的重要数据进行比较。3，利用有效渠道加强公司内部的沟通。4，负责公司对内、对外的公共关系建立与维护。5，与政府部门，行业协会及重要厂商接触、联络，以增扩公司的业务机会，拓展市场。 |  y |
| 工作人员的协商和参与 | EO：5.4 | 公司建立、实施和保持了工作人员的协商和参与程序，用于所有适用的层次和职能的工作人员协商和参与 开发、策划、实施、绩效评价和处置工作，以改进职业健康安全管理体系。如果有工作人员代表，以工作人员代表的方式。 经询查，公司有微信群，员工可以随时发表个人对工作的建议和意见，有合理化建议书，可以发表公司在职业健康安全方面的号的建议。 |  |
| 风险和机遇及应对措施 | QEO：6.1 | 经远程了解，市场公关部的风险是开发不出新的市场，市场不能持续扩大，制定的措施是积极寻找新的顾客，扩大宣传力度，寻找新的停车场。机遇是国家政策，随着国家对环境的要求提高以及车辆越来越多，停车场会越来越多，停车场业务会越来越多，给企业做大做强提供了机遇，应该好好把握。 |  |
| 目标、方案 | QEO6.2 | 市场及公关部（含库房）的目标及考核情况序号 目标 考核结果1顾客满意度95％以上 100%2合同评审执行率100% 100%3识别顾客环境要求100% 100%4固废处理率 100% 100%5火灾发生0 06安全事故0 0编制：方科 批准/日期：佘丽花 2020.07.01 | y |
| 环境因素/危险源识别评价 | EO/6.1.2 | 编制了《环境因素识别与评价控制程序》，经查基本符合标准要求。提供《环境因素评价表》，包括固废废弃、汽车尾气排放、意外火灾等。可以提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：潜在火灾、固废、汽车尾气、噪声。评价基本合理。提供了职业健康安全危险源识别与评价表，涉及本部门的危险源包括：潜在火灾，车辆自燃、交通危险等。用LEC法对识别的危险源进行评价，本部门不可接受风险：火灾、车辆自燃、新冠病毒，评价基本准确。 | y |
| 运行的策划和控制 | EO8.1 | 总经理指导生产技术部组织相关部门对服务实现、环境运行控制所需的过程及子过程的顺序和相互关系进行策划，并对服务提供的过程、重要环境因素有关的运行和活动进行控制，确保管理方针、目标、指标的实现。策划确定下列内容：a）应达到的质量、环境目标、指标要求；b）针对服务确定过程及重要环境因素，并建立销售服务所需要的文件，以及所需提供的资源和设施；c）依据服务实现过程和活动的特点，确定验证、确认、监视、测量和检验需求的活动以及接收准则；d）保存服务实现过程和活动满足规定要求的记录；抽查办公室-固体废物处理记录 编号：JL-7.7-03时间2020.6.10 废纸 1.5Kg 处理方式：物业公司回收。时间2020.5.15硒鼓 1个 处理方式：供应商以旧换新。 在风险控制方面策划了：风险和机遇控制程序、环境绩效检测控制程序管理制度、应急准备及响应程序等。1、查看《环境检查记录表》。检查时间：2020年5月28日；检查项目：办公废水、办公固废丢弃、电消耗、安全检查、一般因素等。 检查情况：销售业务方面没有问题。  检查人员：杜佳 1、查环境安全检查情况统计表 检查内容：办公室安全检查、办公室供电系统安全检查、办公室及办公区安全检查等。检查结果及处理：生产现场安全问题，当即整改。检查人：杜佳检查时间：2020年6月1日4、查用电安全检查记录 检查时间：2020.6.1 检查内容：用电安全等7项。 检查结果：合格 检查人：杜佳5、查体系运行检查记录表 检查内容：疫情期间职业健康安全保护用品（口罩）发放情况、职业健康教育情况、临时用电情况、物品存放、固体废物分类情况、现场垃圾排放情况、办公楼固体废物分类处置情况、灭火器配置情况等。检查人：杜佳检查日期：2020年5月16日运行策划和控制符合要求； | y |
| 产品和服务要求 | Q8.2 | 市场及公关部（含库房）负责产品和服务要求确定的工作，根据与顾客签订书面合同进行运行，与停车场的有关要求通过管理合同的确定。有《销售合同台账》，抽查6份合同。抽查1：WH00001-锦绣长江2期-2023、上海沙龙项目停车场委托经营管理合同、旭辉空港中心停车场经营合同、亿城天筑停车场外包合同。抽查 编号SM-2N-JXCJ-17160 世茂锦绣长江二期” 商业停车场委托管理合 签订时间地点：2018年1月8日 武汉巾武口区中南路7号18层BlO号 客户：世贸天成物业服务集团有限公司武汉第一分公司 甲方电话：027-84772789 甲方联系人：苏会存 一、 标的物甲方受世贸锦绣长江二期业主委员会委托将位于武汉市汉阳区滨江大道190号的世贸锦绣长江二期临街商业广场停车经营管理权、收费权委托给乙方，包括：由乙方自筹资金实施对本停车场的整体改造，以及改造完成后对本停车场实施规范、自主经营管理与有偿收费服务。 投资改造内容及投资预算；委托管理与合同费用；双方权利义务；收费特别约定；合同主体变更；合同续约与期满处置；合同提前终止违约责任；有关安全管理和防火的约定；其他事宜；附件合同后面有双方的盖章。抽查合同评审表：合同编号;18-01-08A顾客名称；世茂天成物业服务有限公司武汉分公司评审日期：2020.4.25合同日期：2020.4.30产品名称：武汉锦绣长江商业停车场 评审人：张静轩、杜佳、饶平顶 批准：佘丽花 时间：2020.4.25合同都有评审人员的签字，产品和服务要求的确认符合标准要求，合同在执行过程中没有更改。**抽2：**客户：陈春产品名称：机动车公共停车场管理服务合同签订时间：2020年6月10日。合同评审时间：2020年6月09日**抽3：**客户：石旭阳产品名称：机动车公共停车场管理服务合同签订时间：2020年6月11日。合同评审时间：2020年6月10日 **抽4：**客户：马琳产品名称：机动车公共停车场管理服务 合同签订时间：2020年6月12日。合同评审时间：2020年6月11日 **抽5**：客户：刘慧平产品名称：机动车公共停车场管理服务合同签订时间：2020年6月13日。合同评审时间：2020年6月12日**抽6：**客户：鄂尔多斯市蒙泰范家村煤业有限责任公司产品名称：机动车公共停车场管理服务合同签订时间：2020年1月5日。合同评审时间：2020年1月4日以上合同均规定了技术服务内容、双方的权利义务、服务交付方式等内容、交付期等内容，顾客要求明确 。均有双方法人签字和加盖的公章见以上《合同评审登记表》，评审内容包括 对服务交付方式、交付能力、质量要求等进行了评审，认为可以满足。有总经理签字。同意签订合同。 | y |
| 应急准备和相应 | EO8.2 | 提供：“突发事件处理预案及流程”内容有：火警、死亡事故、匪警或盗车事故、交通堵塞事故、打架斗殴事件、防汛应急预案。 内容不符合要求。另外未能提供停车场的爆炸、公共卫生防疫、供电的应急预案，也不能提供对应急预案进行培训和演练的证据。在经营管理部已经开不符合项报告。 | N |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 作为外部对本公司质量管理运行情况和产品质量的测量，本公司主要采用顾客信息反馈收集汇总的方式，收集信息的方法有进行顾客满意度调查、发放征求意见单和电话回访等。于2020 年 7月 20 日，进行了顾客满意度调查，共3份《用户满意度调查表》，顾客为：世贸天成物业服务集团有限公司武汉第一分公司、北京永升物业服务有限公司、上海永生物业管理有限公司北京分公司、北京亿城物业管理有限公司丰台分公司，其内容包括：有质量、交付期、服务、包装、价格和运输等，评价为很满意，没有不满意的情况，满意度达到96%左右。在平时与顾客的交流中，如电话、微信交流中，也经常询问顾客对本公司产品的一监或建议。 | y |

说明：不符合标注N