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：费翊辰 陪同人员： | 判定 |
| 审核员：王央央、吴姝华 审核时间：2020年9月22日 |
| 审核条款：  QEO:5.3组织的角色、职责和权限/6.2目标及实现的策划/7.4信息交流  Q:8.2.1顾客沟通/8.2.2与产品和销售服务有关的要求的确定/8.2.3与产品和销售服务有关的要求的评审/8.2.4产品、销售服务要求的更改/9.1.2顾客满意  EO: 6.1.2环境因素、危险源识别与评价/6.1.4措施的策划/8.1运行策划和控制/8.2应急准备和响应/ |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO:5.3 | 市场部职责;  ⑴负责与产品和销售服务有关的要求的确定；组织编制合同文件及时与顾客联系等；  ⑵负责与产品和销售服务有关的要求的评审等；  ⑶负责市场调查，信息收集、销售服务工作等。  ⑷负责销售服务提供的控制、销售服务质量监督管理及不合格销售服务的控制等；  ⑸负责顾客财产、产品防护等。 | Y |
| 质量、环境、职业健康安全目标 | QEO:6.2 | 市场部管理目标及实现情况：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 目标 | 考核方式 | 考核结果 | | 1合同履约率100% | 履约率＝合同总数÷履约总数×100% | 100% | | 2.顾客投诉处理及时率≥99% | 有效投诉处理率＝有效投诉处理数÷顾客有效投诉总数×100% | 100% | | 3.顾客满意率≥95% | 满意率＝顾客满意分数总数÷每份的分数×100% | 98.5% | | 4．办公场所分类处理各类废弃物，有专门收集箱并标识，回收处理率≥99%. | 处理率＝应回收处理总数÷处理率×100% | 100% |     目标可测量，基本符合部门工作职责，管理目标完成情况：查到2020部门管理目标完成情况。  环境目标、指标/职业健康安全目标与管理方案及实施情况一览表，内容涉及主要措施、责任部门、经费、时间要求、实施情况等。如加强对办公、生产过程固废的管理，合理回收，统一处理。建立固体废弃物处理作业文件，进行相关培训；配置垃圾桶，实施分类存放；一般生活垃圾，由环卫所统一清运；办公区复印机废墨盒、废电池等危险固废，各部门统一交给办公室，在公司封存，定期交有资格处理的单位处理；下脚料及废次品用于出售。  查看员工培训记录，20200420质量、环境管理体系文件培训，有针对三级管理文件的培训，三级管理文件《固体废物管理规定》，通过对环境管理体系文件的培训，各岗位人员熟悉了质量、环境管理体系文件的基本内容和各类文件的要求。 | Y |
| 信息交流 | QEO:7.4 | 提供了《信息交流管理程序》对日常运行中产生的质量/环境/职业健康安全管理信息，对外、对内的交流途径和处置方法进行规定和管理，以使公司质量/环境/职业健康安全管理方面的信息得到及时的交流、沟通和处理。  内部交流信息：通过方针、目标的沟通，紧急情况的信息、员工的投诉抱怨等。  查环境管理体系方针、目标、指标及管理方案的培训讲解，培训时间2020-4-9。要求全员掌握企业环境方针、目标、指标的含义内容。  外部交流信息： | Y |
| 顾客沟通  与产品和销售服务有关的要求的确定  与产品和销售服务有关的要求的评审  产品和服务要求的更改 | Q8.2.1  Q8.2.2  Q8.2.3  Q8.2.4 | 提供了《与顾客有关过程管理程序》规定对顾客要求的识别，产品、服务要求的评审与顾客沟通的内容与要求以及产品、服务的提供，确保与顾客有关过程得到有效控制，从而使顾客满意。  确认与顾客沟通内容与方式：有关产品、服务信息的沟通，通过市场调查访问顾客售后服务沟通；通过问询、合同的处理，使双方对沟通内容达到共识并理解一致；对顾客反馈包括顾客投诉作出反应。  与顾客提供的产品和服务：适用的法律法规要求；公司自己认为的必要要求；合同意向书、订单；顾客规定的产品和服务要求，包括有关可用性、交付和支持方面的要求及价格、交货期、服务等要求；  查《空调安装》合同内容包含双方商定内容，安装、验收时间，标准要求，结算方式和期限及产品质量售后服务。例如与甲方浙江大江东杭萧绿建可见有限公司空调安装合同，安装及竣工时间2020年7月15日，2020年8月30日。安装质量标准按国家规范及行业要求，及客服要求。约定费用包含项。保修期1年。  《空调清洗维修合同》合同内容包含设别的型号数量、服务方式、响应时间及承诺、时间期限、付款方式及更改的沟通要求等要求。查《合同评审表》明度艾博幼儿园、十影亭料理音乐餐厅主要针对价格的评审。  目前与顾客的产品和服务无更改内容。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 提供了《顾客满意度监测管理程序》监控顾客满意和/不满意的信息，测量质量管理体系业绩，衡量质量管理体系的有效性并明确可以改进的领域，不断提高顾客的满意程度。  《顾客满意度/意见调查征询表》：调查内容稳定性、价格、交货期、服务等方面。调查了浙江打动吴杭萧绿建科技有限公司99分、吴兴区金禾幼儿园97分、明度艾博幼儿园95分、十影亭料理音乐餐厅97分。  《分析和评价报表》中对顾客满意的程度，总结数据满意率98.5%，满意度目标未95%达标，分析除顾客对价格的满意度不太高，改进措施为加强管理，降低成本。 | Y |
| 环境因素辨识与评价  危险源识别与评价  措施的策划 | EO  6.1.2  6.1.4 | 1)提供《环境因素识别与评价管理程序》用以指导进行环境因素的识别、登记评价，以确定重要环境因素以及对环境因素的定期更新，环境因素的识别和确定考虑生命周期观点。  提供了《环境因素识别评价》，市场部所识别的环境因素标明时态、状态和对环境的影响；经查阅识别出对在安装施工现场中产生水电的消耗、电焊的焊渣的产生、废包装材料废弃等27项环境因素及考虑到环境管理体系发生变更时可能产生的环境因素。  重要环境因素采用打分法，统计综合评分方法确定重要环境因素，提供了“重要环境因素清单”：本部门的重要环境因素：确定的重要环境因素为硒鼓、墨盒、色带等危险固体废弃物的排放、潜在火灾、潜在大气污染等为重要环境因素，并确定了相应的控制方案。编制部门：潘菲，办公室；批准为陈学锋；日期：2020年4月27日。  2）提供了公司制定《危险源辨识与风险评价控制措施管理程序》确保公司在所有管理活动或服务过程中能最大限度、充分地进行危险源辨识与风险性评价，确定不可接受风险并及时更新，实现对危险源与不可接受风险的有效控制。  提供了《危险源辨识、风险评价、控制策划一览表》，对市场部活动场所产生的危险源辨识并进行风险评价，以确定控制措施，经查阅已辨识出市场部办公服务人员出差途中发生交通事故、服务人员出差天气热未采取措施等危险因素。编制部门：办公室；审核为潘菲；审批为陈学锋；日期：2020年4月27日。  由各部门有管理经验的人员共同讨论、采用经验法确定不可接受风险，根据评估结果确定重大危险源为：业务人员出差途中发生交通事故、服务人员出差天气热未采取措施发生中暑，控制措施为遵守交通规则、加强自我保护意识、加强自我保护意识。编制部门：办公室；审核为潘菲；审批为陈学锋；日期：2020年4月27日。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO  8.1 | 涉及到市场部部的重要环境因素主要是：固废排放、火灾；不可接受危险主要为交通事故、触电、火灾、中暑等；目前市场部各环境因素和危险源按照要求进行策划和管理控制：  废水管控：主要生活废水排入政府污水管网统一处理。  废气管控：办公现场基本无废气排放。  噪声管控：办公噪声主要是空调运行，噪声较低，采取措施按时清洁保养。  固废管控：配置垃圾桶，实施分类存放；一般生活垃圾，由环卫所统一清运；办公区复印机废墨盒、废电池等危险固废，各部门统一交给办公室，在公司封存，定期交有资格处理的单位处理；废弃物（灰尘、油污垢）与资质方签订清运协议，统一清理。  能源资源管控：持续在公司内部进行节约用水、用电宣传及张贴节约用水、节电标识；由办公室统一处置办公固废（墨盒、硒鼓等）、检查用电安全、消防设施等。市场部主要配合做好部门内的垃圾分类，下班及时做好关水断电等工作。  职业健康防护：持续落实劳保用品、过节费、确保月休等福利措施的实施；每年安排员工体检；确保清洁员工社保及团队意外险的落实到位；。  与重点相关方签定关于环境、安全方面的协议的方式施加影响。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO  8.2 | 编制了《应急准备和响应管理程序》，查看内容基本符合要求。策划成立了义务消防队，包括潘菲、柳春光、林剑锋、夏文阳、吴浩、李水法；应急预案包括紧急应变处理流程图、触电、火灾、有毒气体（氟利昂）中毒、中暑应急预案等应急预案。  查应急预案评估报告，通过以上评估，公司应急预案的制定基本合理。公司进行了消防灭火演练，查应急演练记录。提供了2020.5.24消防灭火演练，参加人员包括总经理/总指挥陈学锋，策划潘菲，员工柳春光、宋斌杰、林剑锋、夏文阳等9名员工，记录了演练过程，存在的问题主要为要加强消防技能的的培训，普及全体员工的防火意识。并进行了总结评估。另外提供了2020.5.24医疗急救演练。基本符合要求要求 | Y |

说明：不符合标注N