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 | Q8.2.1Q8.2.2Q8.2.3Q8.2.4 | 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 | EO6.1.26.1.4 | 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 | EO8.1 | 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 | EO8.2  | 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