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：运营部主管领导：田泽良 陪同人员：王益枫 | 判定 |
| 审核员：林兵 审核时间：2020年12月8日  |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.1.3基础设施、7.1.4过程运行环境、7.1.5监视和测量资源、8.1运行策划和控制、8.3产品和服务的设计和开发不适用确认、8.4外部提供过程、8.5.1生产和服务提供的控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.4产品防护、8.5.6生产和服务提供的更改控制EO: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境目标、6.1.2环境因素辨识与评价、8.1运行策划和控制 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QMS:5.3EO:5.3  | 本部门主要负责采购、销售、供应商管理及相关环境、职业健康安全管理活动的实施与执行.与供销部负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。有办公桌、电脑、空调等能满足部门体系运行需求。 |  |
| 质量目标 | QMS:6.2EO:6.2 | 管理目标有：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 运营部目标 | 可再生资源回收服务按规执行率 | 100％ | 服务规范执行检查情况 | 100% | 符合 |
| 业主投诉有效处理率 | 100% | 投诉处理回访信息统计 | 100% | 符合 |
| 可再生资源回收服务检查合格率 | ≥95% | 检查结果统计 | 100% | 符合 |
| 设施、设备完好率 | ≥95％ | 设备完好情况统计 | 100% | 符合 |
| 业主满意度 | ≥90% | 业主满意度调查数据 | 92% | 符合 |
| 合格供方评价按时完成率 | 100％ | 评价情况分析 | 100% | 符合 |
| 固体废弃物按规分类存放、处置率 | 100% | 检查数据统计 | 100% | 符合 |
| 水、电消耗总量比上年节约 | 1% | 无 | 无 | 未考核 |
| 触电、交通、火灾事件 | 零发生 | 实际事件发生情况 | 0 | 符合 |
| 轻伤事件 | ≤2‰ | 实际事件发生情况 | 0 | 符合 |
| 环境、职业健康安全运行检查合格率 | ≥95% | 检查数据分析 | 98% | 符合 |

 目标可测量，与公司方针一致。管理目标完成情况：查到2020年10月8日部门管理目标考核情况，以上管理目标已全部完成，考核：王益枫 审批：魏志标。针对以上环境、职业健康安全目标和重要环境因素和重大危险源公司制定了相应的《管理方案》，内容涉及主要措施、责任部门、经费、时间要求、实施情况等。如落实固体废弃物管理责任制，按可回收、不可回收和危废分类处理；划分可回收、不可回收和危废的临时存放区域落实；消防工作责任制，每月对消防设施进行检查，发现不合格消防设施及时更新，对员工防火意识教育，严禁在禁止吸烟处吸烟等……时间表：自管理体系运行以来持续进行，抽查2020年6月检查记录，检查人：王益枫，田泽良，已基本按管理方案要求实施。 |  |
| 基础设施 | QMS7.1.3  | 提供《设施一览表》一份，主要设备有：电脑、业务操作系统（回收商城APP管理系统、垃圾分类智能回收商城软件、智能硬件管理系统）、智能型称重设备、打印机、空调、投影仪等，登记了设施编号、设施名称、数量、设施状态等。核实：电脑，使用地点综合部，设备状态完好。公司办公通讯设备实施日常清洁，由员工在每天工作前进行，现场核实该设备，完好。电脑软件等，必要时升级。对办公通讯设备进行定期维护和保养工作基本正常，对于工作中发现的设备故障，能及时维修，设备暂无故障维修。查目前设备状态良好。无特种设备。 |  |
| 过程运行环境 | QMS7.1.4  | 公司办公场地环境干净整洁、通风良好，办公通讯设施完善，能得到良好的维护，环境适宜，适宜于产品的销售过程控制要求。工作现场对于环境主要应注意消防安全、办公场地的干净整洁，要求作业人员注意设备、防火和电器安全等。 |  |
| 监视和测量资源 | QMS7.1.5  | 本公司主要提再生资源的回收销售，是属于服务型行业，测量设备主要称重设备，与业务系统在用的软件配套的智能型称重设备。即为测量设备，也为服务过程的作业设备。 |  |
| 运行策划和控制 | QMS:8.1EO:8.1  | 对于管理体系覆盖范围内常规销售服务，公司已在管理体系运行之初进行了销售和服务实现的策划，形成的各类文件《与顾客有关过程管理程序》、《销售文件格式与编号规定》、《DB33/T 1166-2019《城镇生活垃圾分类标准》、《杭州市垃圾分类管理条例》等能确保正常的服务实现，同时也为品质部的作业依据。针对销售服务质量要求确定采购、销售过程、销售服务的检验要求，依据顾客的要求中华人民共和国合同法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国反不正当竞争法等国家/行业标准实施销售。编制《销售文件格式与编号规定》指导服务按规定进行。销售服务过程中使用的设备：电话、电脑、管理系统、网络、复印机等，以上设备配置适宜，能确保服务的实现。销售过程依据合同约定，确定产品名称、送货地点、时间等信息；供销部专人下单给供货单位，确认供货单位开出的发货单信息，送达客户单位后，由客户单位验收货物信息：产品、数量、质量等信息，由用货单位在送货单上确认，公司将确认的送货单按月度统计到明细表中，货款结算清，流程结束。主要监测设备有：无。以上销售服务实现的策划工作基本符合要求，能确保销售服务实现和质量目标的实现。查2020年1月的《购销合同》，供销部负责人表示，均已按要求实施。目前无其他特定销售服务和合同的策划。无外包。 |  |
| 产品和服务的设计和开发 | QMS:8.3  | 公司是从事产品销售，无设计和开发，标准条款8.3产品和服务的设计和开发对公司不适用，为此，根据GB/T 19001-2016要求，按浙江省地方标准DB33/T 1166-2019《城镇生活垃圾分类标准》分类确认，按合同销售给指定客户；确认标准条款8.3不适用。 |  |
| 外部提供过程 | QMS:8.48.5.18.6  | 公司采购产品主要为小区内垃圾分类后可回收再生资源类等产品。已编制形成《合格供方名录》，主要为各类生活小区的社区或物业公司；针对可回收垃圾的回收事情。目前与公司签订协议的社区约50多个；抽查1. 杭州市萧山区北干街道金泰苑社区，提供社区与公司签订的协议，社区提供场所。

 1. 杭州市萧山区北干街道星都社区居民委员会，提供社区与公司签订的协议，社区提供场所。
2. 杭州市萧山区北干街道萧然社区居民委员会，提供社区与公司签订的协议，社区提供场所。

再生资源的采购工作为日常进行，通过公司的智能硬件管理系统进行登入和统计，系统登入的信息有：街道、社区、订单号、回收时间、品类、重量和智能称重监测设备、物品照片；所有信息通过智能重重设备采集输入到系统。对于物品的采购场所和采购物品，管控措施有效，信息登录齐全。采购的再生资源物品，由社区分类，现场操作人员按DB33/T 1166-2019《城镇生活垃圾分类标准》对再生资源核实再分类，称重；分类类别为：金属、塑料、纸类、玻璃、纺织及其他；品质验收主要为目测分类和称重。所有信息都可智能录入智能硬件管理系统。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | QMS8.5.1  | 公司办公现场观察：销售服务设备：电脑、管理系统、网络、下单APP、手机、电动三轮车等，维护保养完好，有保养记录并经运营部确认，设备能力满足销售服务的要求。监视测量设备：软件系统和智能称重设备。分拣人员经公司培训并确认合格上岗。公司已对再生资源的销售进行了规定和明确，目前销售客户为杭州围宁科技有限公司一家；由总经理批准产品的采购等控制、销售过程的控制，经分拣后入库分类保存，按协议由顾客派车运输，称重确认后，以《再生资源利用料销售清单》形式进行登记和双方盖单确认，结算。企业根据实际订单编制采购计划，对品名、单位、吨位、单号等予以明确，由市场部经理确认。现场有《与顾客有关过程管理程序》、《中华人民共和国合同法》等文件材料。销售控制流程要点：社区采购、初步分类包装、分拣、入库、发货、清单确认等，符合销售服务流程的要求。公司提供业务流程及监控，公司经营部经理实施全过程监控，经现场观察，控制基本有效。分拣人员经公司按DB33/T 1166-2019《城镇生活垃圾分类标准》要求目测分类：金属类、纸类、塑料类、纺织类、玻璃类和其他类；人员经分类要求和手机终端APP培训，经内部考核合格上岗。分拣过程，主要按社区垃圾分类好的产品进行分类打包过程。对于发现的其他物品，按社区的垃圾分类要求进行分类再处理。但未登记相关非预期物品的信息。提供与杭州围宁环保科技有限公司的定点采购合同；合同条款中规定合同价款、质量标准、送货方式（甲方自提）等。 并提供《再生资源利用料销售清单》，抽查：1. 日期：2020-8-1，共列入金属类、纸业等5类物品，清单登记重量、单价和总物款信息；
2. 日期：2020-7-1，共列入金属类、纸业等5类物品，清单登记重量、单价和总物款信息；
3. 日期：2020-11-1，共列入金属类、纸业等5类物品，清单登记重量、单价和总物款信息；

 销售清单，供销双方均盖章确认。 |  |
| 产品标识和可追朔性 | QMS8.5.2  | 公司物品分金属类、纸类、塑料类、纺织类、玻璃类和其他类六类进行标识，在智能管理系统中，回收端有订单号唯一标识，可追朔到社区。分拣有流水号唯一标识，系统中有品类、重量等可追朔民信息。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | QMS8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：资质证明文件、银行账号、联系方式、经营地址及档案资料等信息，由部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生损坏丢失等现象。 |  |
| 产品防护 | QMS8.5.4 | 公司分拣后，按品类分别存放，运输由客户自提的方式，装车后即交付完成。产品防护基本有序。 |  |
| 交付后的活动 | QMS8.5.5  | 产品交付时，对客户销售人员进行培训，内容涉及结算、退货、投诉等。如客户在使用过程中出现问题，先通过电话进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地解决。 |  |
| 生产和服务提供的更改控制 | QMS8.5.6 | 暂无销售服务更改。 |  |
| 环境因素辨识与评价 | EO6.1.26.1.4 | 提供：运行部的环境因素识别与评价表，内容有：活动名称、环境因素、影响范围、影响程度、发生频次、是否重要环境因素等。按照采购、销售活动识别的环境因素有：电能消耗、噪声排放、水电油料能源消耗、固体废物等。采用打分评价法进行了评价，经识别评价，涉及本部门的重要环境因素有火灾。针对重要环境因素，固体废物，在分拣过程中识别出来的非预期产品，重新按垃圾分类的要求，重新投入对应的垃圾箱。提供：危险因素辨识与评价登记表内容有：作业活动、危险因素、可能导致的事故、作业条件危险评价、危险级别、现有控制措施等。识别的危险源有：使用不合格电源箱可能导致的火灾，电源、插座没有漏保或失灵、固定电源线使用裸露金属替代、外壳未接地或失效、漏电可能导致的的触电，操作可能导致的人身伤害等。提供：重大危险源清单。采用LEC法进行了评价，评价出的重大危险源有火灾、触电和意外人身伤害。环境和职业健康安全因素识别和评价控制符合要求。 |  |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 现场检查：办公区设有垃圾桶，定期放置到指定地点，由政府环卫统一收集处理。办公活动产生的墨盒等废物，固定地方存放由销售产品的公司负责回收。分拣活动，主要分类打包为主，对于发现的非预期产品，按垃圾分类的要求重新投入社区指定垃圾桶。水电的消耗，要求各部门人员提高节约意识，做到人走灯灭水关，现场未发现常流水和无人灯亮的情况。生活废水排放：生活废水排入政府污水管道统一处理。对在产品运输和采购销售过程及上下班使用的车辆加强对车辆维护保养，减少废气排放和油料消耗。防触电主要采取每半年检查电线老化，同时加强日常电线老化的观察；加强安全用电教育，防止人为触电。公司为员工交纳了社保：详见审核综合部该条款记录定期对销售人员发放劳保用品：手套、口罩等。 |  |
| 环境因素辨识与评价危险源识别与评价 | EO6.1.2 | 1)提供《环境因素识别与评价程序》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《环境因素调查表》，识别的环境因素标明时态、状态和对环境的影响；经查阅识别出对在办公活动中产生的纸张、电等消耗、生活废水排放、废硒鼓的产生等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。编制：王益枫 批准：魏志标 日期：2020.6.3重要环境因素采用打分法和是非判断法，由综合部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：主要危废（墨盒、硒鼓、灯管）排放、火灾发生、能源/资源的消耗等三项；提供了针对重要环境因素，编制环境目标、指标及管理方案，内容包括：目标、指标、主要措施、责任部门、经费、时间要求等。编制：王益枫 批准：魏志标 日期：2020.6.32）提供了公司制定《危险源辨识和风险评价控制程序》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《危险源风险识别、评价、策划表》，对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，经查阅已辨识出电线老化乱拉乱接、办公区域设备无接地与漏电保护、出差途中发生交通事故等情况产生的火灾、触电、伤亡意外、防疫等危险因素。编制：王益枫 批准：魏志标 日期：2020.6.3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。提供了《不可接受风险清单》涉及本部门的不可接受风险有：火灾、触电、中暑、交通伤亡事故、疫情病毒等危害健康安全等；针对不可接受风险编制了职业健康安全目标、指标及管理方案，内容包括：目标、指标、主要措施、责任部门、经费、时间要求等。编制：王益枫 批准：魏志标 日期：2020.6.3 |  |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 由综合部统一处置办公固废（墨盒、硒鼓等）、检查用电安全、消防设施等。目前上下班供销部人员配戴口罩防护设施，综合部统一组织上班人员测量体温并登记信息，对外来人员进行温度测量及查看健康友码。对供方单位发环境和安全告知书，内容涉及产品环境和安全影响、运输过程环境和安全要求等信息。同时传达客户单位的有关环境和安全相关告知信息。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2  | 编制了《应急准备和响应程序》，查看内容基本符合要求。策划了应急预案包括触电、火灾等应急预案。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。查消防灭火演练，演练时间2020.8.20，地点公司办公大楼前，对演练过程进行了描述，并对预案的有效性进行了评价。目前未发生火灾、人身伤害等事故。 |  |

说明：不符合标注N