管理体系审核记录表1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：**运营管理部** 主管领导：金峰 陪同人员：李航泊 | 判定 |
| 审核员：王志慧 李波(专家) 审核时间：2020年12月19-20日 |
| 审核条款：QEO:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.2 产品和服务的要求、8.4外部提供过程、9.1.1总则 、9.1.2顾客满意、9.1.3 分析与评价、10改进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、6.1.4措施的策划（专业条款审核有李波的专业支持） |
| 岗位、职责、权限、责任 | QEO:5.3 | 运营管理部 负责人：金峰、李航泊 ●查《管理手册》5.3条款规定了本部门的职责和权限 主要负责：--负责供水厂运营，市政道路及基础设施的维护保养日常工作；--负责工作环境管理；--负责项目计划编制和组织实施；负责特殊过程确认；负责产品标识管理；负责产品防护管理；--负责物资的日常管理工作；—负责本部门环境因素和危险源的识别和管理； —负责产品、质量、环境和职业健康安全绩效的监测与评价；—做好本部门的运行控制工作。--负责业务接洽，组织投标，签订合同；--负责招标文件和合同评审，组织编制投标文件；--负责组织顾客满意度调查，收集和分析相关数据，必要时采用统计技术;--负责与顾客的沟通，受理和处理顾客投诉;--负责与顾客就管理体系方面的环境和职业健康安全信息进行交流；—负责对工作流程的执行情况进行监督、检查；—负责对不合格产品和服务的控制；—负责监视和测量设备的有效控制；—负责事件调查、不合格/不符合与纠正措施的归口管理；—负责监控工作过程每个关健点，发现问题及时纠正；—做好本部门的环境因素识别、危险源辨识与控制工作 | OK |
| 目标、指标及完成情况 | Q:6.2 | ●部门质量目标： 1）全年无重大人身伤亡、交通、火灾事故2）全年无重大设备事故3）合同履约率100%；4）市政道路养护合格率100%；供水站运行合格率100%;5）火灾发生为06）重要环境因素及职业健康安全控制绩效：98%7）应急预案方案的准备和实施：100%8）环保、安全所需资金准备及时率100%抽查2020年2-3季度目标考核情况，已经达成目标。统计人：薛宇航 审核：高翡 批准：严恪 日期：2020年12月1日 | OK |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 顾客沟通方式有面谈、电话、网络等联系形式。确认订单时向顾客了解顾客对服务质量、流程进度等的要求；向顾客报告进度，再次确认服务地点、时间等，及时收集顾客对产品的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉，未发生顾客投诉。 | OK |
| 与产品和服务要求有关的要求确定 | Q 8.2.2 | 该公司主要涉及：Q：供水站运行;市政道路及基础设施的维护保养E：供水站运行;市政道路及基础设施的维护保养O：供水站运行;市政道路及基础设施的维护保养该公司主要依据合同法、国家法律法规、环境保护法、环境质量标准等要求进行服务，与产品有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同/协议中。另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、地方环保条例等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。该公司目前在服务提供过程中没有附加要求。 | OK |
| 与产品和服务要求有关的要求评审 | Q8.2.3 | 1）公司首先在合同中明确了顾客对技术服务的质量要求及技术标准、价格、交货方式、验收方式、货款结算方式等明示要求。2）确定了技术服务的法律法规要求（技术服务标准等要求）、售后服务等。3）该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。见《合同台帐》，内容包括：序号、顾客名称、合同编号、项目名称、规格型号、评审日期、签定日期、履行情况。抽查销售合同情况**抽1**：客户：西咸新区丝路经济带能源金融贸易区管理办公室（城市管理部/建设及规划环保部）项目名称：道路养护、供水站运营参加评审人员： 总经理：严恪副总/管理者代表：高翡综合部：薛宇航财务部：王子怡运营管理部（工程部）：金峰评审内容：1．合同中的各项条款是否符合法律法规的要求；2．根据合同相关要求，公司车辆是否能满足要求；3．公司市政道路维护、供水站运营期限是否能满足客户要求；4．合同中所规定的报价是否符合公司要求，预算是否合理；5．合同中所规定的付款方式和产品质量要求本公司能否满足；合同签订时间：2019年6月27日。合同评审时间：2019年6月25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。 |  |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4 | 经询问，未发生合同变更及顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。 |  |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率95 %。该结果已提交管理评审。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制分包管理 | Q8.4O8.1.4 | ●编制了《外部提供过程控制程序》，明确了根据派交单，编制采购单。对供方进行定期评价，内容包括：供方规模、市场信誉、供货能力；供方的供货期、付款方式；供方质量保证能力等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。提供供应商评审表：包括供应商名称、种类、物料来源（制造商）、企业负责人、业务联系方式、评鉴方式、评鉴意见（相关部门）等内容。提供的供货商包括：北京华龙星宇科技发展有限公司 二氧化氯联塑市政管道邢台有限公司 供水管材溧阳市四方不锈钢制品有限公司 供水管材西安沃荣化工有限公司 二氧化氯辽宁莱特莱德环境工程有限公司 陶氏膜滤芯陕西重德和众建设工程有限公司 市政维修西安宏胜管道疏通工程有限公司 雨污水管道疏通。等对供应商进行评审，建立合格供应商清单。符合要求。 ……进厂的采购产品，由运营管理部按合同核对数量、材质单、合格证，验证规格、型号后，在入库单上签字。——查采购产品的验证,详见Q8.6见劳务分包合同，合同如下：陕西重德和众建设工程有限公司 市政维修西安宏胜管道疏通工程有限公司 雨污水管道疏通市政道路施工单位为外包方陕西重德和众建设工程有限公司、西安宏胜管道疏通工程有限公司，暂无外包方施工维修过程的记录，已提出改进要求，下一年度监督审核时再查。见电工资格证书，姓名：黄继超 编号：16611100941301117 通过与运营管理部金峰沟通，公司已联系外部机构进行三级安全员培训，下一年度监督审核时重点查看安全员证件。 见三级安全教育记录，时间：2020.6.12 受教育人：高可强、孙凯、江攀、张冕、雒新峰、李航泊、岳朋举教育人：金峰主要内容：对市政道路维护以及供水站日常运行安全作业进行了培训。效果评价：经过培训，参会人员对安全作业有了深刻理解，培训效果良好。 | OK |
| 风险管控的策划和实施 | QEO6.1 | 公司编制了《SXCS/CX-C-15风险和机遇分析、评价和应对措施的确定程序》。 风险管理流程：风险识别——风险评估——风险响应——风险控制。提供风险和机遇评估分析表,对识别的风险和机遇进行评估，并制定了应对风险及机遇的措施。措施有效。 |  |
| 环境因素识别，危险源辨识、风险评估及控制措施 | EO:6.1.2/6.1.4 | 详见综合部记录。 | OK |

管理体系审核记录表2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：薛宇航 陪同人员：高翡 | 判定 |
| 审核员：王志慧 审核时间：2020年12月20-21日 |
| 审核条款：E/O:6.1.2环境因素/危险源的辨识与评价、6.1.3合规义务、6.1.4措施的策划、8.1运行策划和控制、9.1监视、测量、分析和评价（9.1.1总则、9.1.2合规性评价）、8.2应急准备和响应（专业条款审核有李波的专业支持） |
| 环境因素识别，危险源辨识、风险评估及控制措施 | EO:6.1.2/6.1.4 | 编制《 环境因素识别和评价控制程序》SXCS/CX-C-03、《危险源辨识、风险评价和控制措施的确定》SXCS/CX-C-04、《风险和机遇分析、评价和应对措施的确定程序》SXCS/CX-C-15等程序，按照相关程序执行提供《环境因素识别排查表》识别了办公区、运营管理部门、供水厂运营过程、市政道路及基础设施的维护保养过程等环境因素包括：水的消耗、电的消耗、办公用品的消耗、化学药剂废桶、水处理设备运行噪音排放、中水排放、生活垃圾的排放、修剪绿篱、灌木、乔木等产生的废弃物、电气维修过程产生的废电线、电灯、道路维修产生的废弃物等；提供《重要环境因素清单》4项，包括固废排放（化学药剂废桶、废滤芯）、火灾、噪音、废水排放发生。提供《危险源辨识与风险评价》，识别了办公区、运营管理部门、供水厂运营过程、市政道路及基础设施的维护保养过程等危险源，抽查如下：作业活动 危险源 导致的后果道路网裂、沉陷 绊倒 人身伤害绿地养护设备使用 机械伤害 人身伤害施工垃圾未及时清理 堵塞交通、绊倒行人 人身伤害跟换线路、电灯 引起触电 人身伤害设备短路 引起火灾 人身伤害密闭空间作业 人员被困在密闭空间 人身伤害更换路灯 从高处坠落 人身伤害井盖丢失 掉进井内 人身伤害无护栏，从高处跌落到水处理间 从高处坠落 人身伤害线路短路 引起火灾 人身伤害设备违规操作 引起触电 人身伤害见《不可接受危险源清单》，意外伤害、触电、火灾伤害、被困密闭空间、噪音、意外交通事故、高空坠物。以上重要环境因素清单、重要危险因素清单中制定了针对性控制措施，措施基本有效。 | OK |
| 法律法规和其他要求和合规性评价 | O：6.1.3O：9.1.2 | 有SXCS/CX-C-05法律法规及其他要求控制程序、SXCS/CX-C-20合规性评价控制程序 等，见法律法规和其他要求一览表、合规性评价表，评审时间 2020年4月30日，评审地点：公司会议室，记录人高翡，参加人员：严恪、高翡、薛宇航、王子怡、郑刚、穆应应等，抽查如下：《中华人民共和国消防法》、陕西省消防条例、陕西省安全生产条例、陕西省重大危险源监督管理规定、危险化学品安全管理条例、污水综合排放标准、处置场污染控制标准、危险废物转移联单管理办法、陕西省实施《中华人民共和国环境影响评价法》办法、陕西省节约用水办法、国家突发环境事件应急预案、环境空气质量标准、陕西省化学危险品安全管理规定（试行）、突发环境事件应急预案编制导则等，控制措施及现状：已制定安全防火制度及应急预案。配备消防器材。重点场所标识禁火。定期巡查，消除隐患。每年进行至少一次消防演练。结果：基本符合 |  |
| 环境和职业健康安全运行控制 | EO8.1 | 见：监测报告，陕晟水监字(2020) 第06041号，项目名称:西咸新区城市设施管理有限公司供水站，水质检测(饮用水、废水) (2020年6月份)委托单位:西咸新区城市设施管理有限公司，建设单位:西咸新区城市设施管理有限公司，监测内容：监测点位：供水口、废水池，监测项目：总大肠菌群、耐热大肠菌群、大肠埃希氏菌、菌落总数、汞、砷、硒、氰化物、硝酸盐(以N计)、氯化物、硫酸盐、氟化物、溴酸盐、氯酸盐、亚氯酸盐、铜、锌、铅、镉、铁、锰、铝、六价铬、三氯甲烷、四氯化碳、甲醛、色度、挥发酚、阴离子合成洗涤剂、总a放射性、总β放射性等，结论：本次供水口水质监测结果均符合《生活饮用水卫生标准》GB 5749-2006表1水质常规指标及限值要求。本次废水池水质中化学需氧量、总磷、悬浮物、动植物油类在《城市污水再生利用城市杂用水水质》GB/T 18920-2002中无限值要求，不进行评价;其他项目监测结果均符合《城市污水再生利用城市杂用水水质》GB/T 18920-2002表1城市杂用水水质标准中城市绿化标准限值要求。报告日期:2020年06月30日。另见：2020年09月27日，陕晟水监字(2020) 第09065号监测报告；2020年10月26日，陕晟水监字(2020) 第10015号监测报告；2020年11月30日，陕晟水监字(2020) 第11099号监测报告；结论均合格。详见附件。环保设施和安全设施的管理由综合部负责，环保设施的检查及运行相关记录见综合部审核记录。运营管理部负责使用和设备的维护。提供《设备维护保养计划表》2020年，包括：设备名称、型号规格、安装地点、维护保养周期、维护时间安排、维护执行部门等内容，对26台主要设备编制了维护计划。提供《设备维护保养记录》设备名称：原水井提升泵；时间安排2020.8.25；承担部门：运营管理部（供水站）；检查内容：原水井是否有大块物质进入设备，以免堵塞管道与孔口致使水泵损坏；设备人孔必须盖好，以免发生意外或掉入大块固体物质；水泵运转是否正常；风机机油是否需要更换；皮带的松紧程度；进入设备污水的PH值是否在6-9 之间（PH计测试）；更换内容：更换机油；更换进水阀门。试运转情况：试运转正常，无异常情况；维护保养人：张冕、雒新峰，验收：李航泊，2020年8月25日。设备名称：碳滤罐；时间安排2020.6.8三个月（2020.6.8；2020.9.5；2020.12.1）；承担部门：运营管理部（供水站）；检查内容：灯管；活性炭；水泵运行情况；风管密封性；维护要点：检查灯管是否有损坏；检查活性炭是否需要更换；检查电机是否有异响，是否需要润滑；检查管道连接处是否漏气。更换内容：灯管及活性炭完好，无需更换；维护保养人：梁伟、张恒，验收：张涛，2020年6月8日，其他两次检查记录略。另查：反渗透设备维护检查记录，基本符合要求。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 编制了应急准备和响应控制程序，提供火灾应急事故预案；施工现场高处坠落、机械伤害、物体打击应急救援预案；触电事故应急预案等，包括：应急目的、内容职责、应急响应流程等。抽查：应急演练（火灾）记录，演练时间2020年5月19日，指挥人员：薛宇航，参加人员：综合部、运营管理部、财务部共计25人消防器材：灭火器6瓶、消防水带3卷、斧头1把、枪头2个、三分头1个、扳手、消防服装（2套）、水鞋2双，有演习情况记录和总结，并对演练预案进行了评估，满足应急预案。另查：2020年5月18日触电应急演练，指挥人员：高翡，演练结论：基本达到演练目的。预案评估：进一步完善和修改《触电应急救援预案》，认真抓好员工安全教育培训，开展技能练兵，使施工人员从理论实践中增长安全技能，提高安全意识。加强安全管理力度，建立健全和完善各项规章制度。 |  |
| 监视、测量、分析、评价投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 | QEO9.1 | 1、 查到《质量手册》，规定了有关数据分析评价的内容，符合标准要求。 对数据分析评价的方法和内容进行规定。常用数据分析方法主要有直方图、因果分析、鱼刺图、排列图、对策表等法。所收集信息包括材料供方、顾客满意率、产品质量等。2、 对产品的质量情况、顾客满意度情况、体系的绩效和有效性、措施的有效性、外部供方的绩效、改进需求等进行数据总结，采用直方图、因果分析、鱼刺图、排列图、对策表等方法进行分析。 查到目标指标的完成情况，形成了相关的材料证实，并输入到了管理评审中。以上统计技术的应用和数据分析的实施情况证实，基本符合标准要求，均实施了有效性的评价，通过数据分析，为质量管理体系有关过程的改进提供机会。企业自QEO管理体系运行以来未发生质量投诉事件。未发生环境污染和环境违规处罚未发生安全事故，未出现职业健康伤害；地方政府对产品质量抽检情况：企业介绍：接受地方政府抽检，但未給企业抽检报告。 | OK |
| 改进 | Q/O：10.1，10.3 | 管理者代表根据总经理意图组织持续改进过程的策划要求由总经办实施持续改进过程的管理。公司管理体系运行的持续改进，是通过方针、目标、管理方案的制定与实施，通过内外部的审核结果，管理评审的开展，分析和评价结果、纠正预防措施的实施，促进管理体系的持续改进。并通过对各项工作的考核，不断提出改进要求，全员的管理、环保、职业健康意识、安全意识有较大的提高，持续改进了管理体系的有效性。自管理体系运行以来，全员的管理意识、服务意识、环保意识有较大的提高，市场经营规模有了较大发展，持续改进了管理管理体系的有效性。 |  |
| 事件、不符合和纠正措施 | QEO10.2 | 企业经过策划、过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。制定监视和测量控制程序、不符合、纠正和预防措施控制程序、事故调查处理控制程序等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证； 为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。公司生产及销售活动未发生过环境、安全等事故。 查持续改进：a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。管理评审提出改进措施正在实施过程中。 |  |