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：业务部 主管领导：贺胜奎 陪同人员：刘惠敏 | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：2021年1月16日 |
| 审核条款 Q:5.3/6.1.2/6.2/8.2/9.1.2  ES:5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位职责和权限 | QES5.3 | 业务部负责人：贺胜奎  主要负责：销售过程的控制；产品要求确定；合同评审情况；顾客沟通情况；顾客满意度调查情况；公司原材料采购，合格供方评审工作；环境因素危险源的识别与控制、公司目标方案的执行、应急准备和相应等  负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确完成本部门的目标指标。能较好回答部门质量职责，对工作要求明确。 |  |
| 目标及其实现的策划总要求 | QE6.2  S4.3.3 | 部门目标：  1、供应商评价达成率100%；  2、顾客满意度95%以上；  3、固体废物100%分类处理；  4、安全事故发生率为零；  5、合同评审率100%  按照季度进行考核，提供了2020年4季度目标考核表：  1、100%  2、96%  3、100%  4、0  5、100%  对以上的目标指标制定了管理方案：  •环境目标、指标：废弃物100%分类堆放处置  管理方案：1.废电池用塑料袋装好，做好标识，交综合部集中回收，统一处理。2.废日光灯放入专用垃圾箱，做好标识，交综合部集中回收，统一处理。3.废硒鼓用塑料袋装好，做好标识，交综合部集中回收，统一处理等  完成时间：2020.1-12 费用：8000元 责任部门：业务部  •安全目标、指标：火灾事故发生率为0  措施：强化安全思想教育培训，认真学习安全规程；配备符合要求的安全工器具；电源电线与化学品易燃物分开.....。  完成时间2020.1-12 费用：8000元 责任部门：业务部等  每季度组织一次对目标、指标管理方案进行程度、完成情况的考核，提供目标、指标考核记录，2020年4季度的目标、指标管理方案完成情况考核，达到了阶段性的目标要求。  制定的指标和管理方案基本可行 |  |
| 环境因素、危险源识别 | ES6.1 | 编制了《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》符合标准要求.  提供的“环境因素识别评价表”“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，服务过程，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出重大环境因素4项：固废排放、火灾、废气、噪声，评价符合程序要求及公司的实际情况。  对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。提供《重要环境因素识别清单》，其中综合部涉及的重要环境因素：固废排放、意外火灾的发生，评价基本合理。  提供“危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序”，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机,并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。  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：使用电器不当造成触电，搬运货物造成的砸伤，吸烟乱扔烟头导致火灾，上下班途中交通危险，电器短路或使用时间过长散热不良，相关方进厂驾驶员违章驾驶、高空坠落。  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、触电、车辆伤害，评价基本准确。 |  |
| 沟通、参与、协商 | QES7.4 | 通过信息联络单、口头、电话、办公会议等方式进行内部沟通，通过宣贯培训让员工充分认识到质量、环境、职业健康安全体系的要求。对外部相关方进行信息的交流方式：通过文件传真、接收通知、现场交流、合同协议、上网、施加影响等方式沟通协商。  内部、外部沟通协商的机制已建立运行，基本有效。 |  |
| 合同评审、客户沟通 | Q8.2 | 与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是电话、传真、公司宣传册及网站的方式；问询、合同或订单的处理：主要采取电话或面谈的方式；顾客反馈：为顾客建立档案，定期电话或登门进行回访。  查见《客户档案》，内容包括：客户名称、法人代表、通讯地址、联系人、电话、邮编、传真、E-mail、需用产品、牌号、年需求量，是否固定客户。并为主要客户建立了档案。  该公司主要产品及服务为物业管理，与产品有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同中。  另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、消费者权益保护法等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。  该公司目前在销售服务提供过程中没有附加要求。  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。  查见《合同台帐》，内容包括：序号、客户名称、合同编号、服务项目、评审日期、签定日期、履行情况。  查2019年10月27日与北京首兴合众科技有限公司签订的物业管理合同，提供《合同评审表》，评审内容包括：  1.合同要求：继续为业主提供保洁服务，  2.规定或已知用途要求：符合业主要求。  3.适用的法律法规：  4.公司要求：《公司管理制度》。  评审结果：同意。总经理：杜凌云2019.10.25  另抽2019年5月8日与北京贝加时代的合同书，同上，进行了评审。  查：2020.12.31与北京市石景山区京汉旭城业主委员会签订的物业管理合同  合同期限：2021.1-2023.12  物业管理内容：清洁卫生、生活水泵房、电梯、安防系统、消防系统、保安等  提供《合同评审表》，评审内容包括：  1.合同要求：为业主提供物业管理服务，  2.规定或已知用途要求：符合业主要求。  3.适用的法律法规：  4.公司要求：《公司管理制度》。  评审结果：同意。总经理：杜凌云2020.12.31 |  |
|  |  |  |  |
| 顾客满意 | 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：  1．服务质量（60%）  2．价格（10%）  3．应急处置（10%）  4．服务态度（10%）  5．对投诉的处理（10%）  提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率96%。  该结果已提交管理评审。 |  |
| 运行控制 | ES8.1 | 本部门执行节能降耗控制程序、固体废弃物控制程序、环境管理控制程序、档案管理制定合同管理制定、印章管理制度、代理工作办法项目管理手册、车辆管理规定等。  运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。  办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；  办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录；  相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有周边商户、固体废弃物处理等。提供了“致相关方的公开信”，将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。  公司办公产生的废硒鼓、废墨盒、色带由供应方公司回收；  查：废弃物回收处理登记表。废弃物种类、排放量 、日期 、统计人、处置办法、废硒鼓墨盒、6个 2020.6.22 许丽飞 集中存放交供应商；生活垃圾 随时 环卫所，查到公司为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。提供了缴纳保险的票据及社会保险在职人员信息统计表。  现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器，综合部设备、电器状态良好，无安全隐患。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 见综合部ES8.2审核记录。 |  |

说明：不符合标注N