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：经营部 主管领导：杜盼盼， 陪同人员：骆华梅 | 判定 |
| 审核员：李林， 审核时间：2021.4.18 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，经营部的岗位职责和权限如下：  1）负责顾客要求的识别，和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络；  2）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；  3)负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施  4）负责合格供方的评价及对采购物资的评价。  ……  经营部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查经营部质量目标： 考核时间（2020年10月-2021年3月）  质量目标：  1）、合同履约率达100% ； 100%  2）、顾客满意度达到80分以上； 92分  3）、顾客有效投诉处理率100%； 100%  4）、供方评审率100%； 100%  5）、采购物资验证率100%； 100%  目标与方针保持一致，可测量且均达到目标值  …… |  |
| 生产和服务提供的控制（苗木销售） | Q8.5.1 | 公司制定了《质量手册》明确了产品销售过程的受控条件  1、公司编制了《业务作业指导书》对公司的产品销售过程进行了控制。  组织产品覆盖范围：苗木销售。公司的苗木销售主要是为园林绿化工程施工配套。  2、产品销售服务流程：  流程：确定顾客群体----商务洽谈----签订合同-----采购产品----产品交付----售后服务；  特殊过程：销售过程。  3、技术要求 合同：销售合同，制定了2021年销售计划  1)验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。  2)作业指导书：《业务作业指导书》  3)使用适宜的设备：电脑、打印件、电话、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。  4)监视和测量设备  公司只对苗木种类、外观、数量等进行验证；故公司无监视和测量设备；  5)实施监视和测量：  抽：2021年第1月销售人员考核表  销售人员李佳兴进行了考核；考核指标有：组织协调能力、经验、对苗木的熟悉程度、绿化园艺相关知识、良好沟通能力等。  结论：符合本公司销售人员要求  询问经营部负责人，现正在执行的销售合同：2020年12月21日签订合同（顾客：重庆市长寿经济技术开发区管理委员会）  产品：苗木销售（附苗木采购清单）。采购已完成，已交付，正在栽种过程。该次苗木销售是为重庆市长寿区八颗片区道路绿化工程施工配套  提供该合同的评审记录，苗木采购记录  查产品检验记录  1、时间：2020.12.30 产品：黄角兰 数量；50株  检验项目：株高、干径、叶冠、根系  结果：合格。  2、时间：2020.12.29 产品：桂花 数量；60株  检验项目：株高、干径、叶冠、根系  结果：合格。  ......  交货：已到达长寿区八颗片区环境工程项目，客户验收要在整个绿化工程完工后才进行。  根据公司销售管理规定、销售合同的要求，交付时公司专人现场进行采购苗木的验收，验收合格即进行交付。  销售过程跟进执行人：杜盼盼  查看，销售流程跟踪情况：  合同履行期：2020.12.25-2021年4月30日  客户：重庆市长寿经济技术开发区管理委员会  产品：各类苗木等  查采购清单：  2)查见2020年12月23日采购供货清单，采购产品：草皮，桂花，红叶李，红枫等  3）负责人讲，对客户：重庆市长寿经济技术开发区管理委员会的长寿区八颗片区项目进行了电话回访  对质量、价格、交期、服务等进行了回访，结论：满意。产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉；  4）产品交付由供应商将产品发货到栽种项目上，公司派专人检验合格后再进行栽种，顾客在项目验收时进行苗木的栽种整体验收，产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉；  5）查《送货单》  买方名称：重庆市长寿经济技术开发区管理委员会  品名称：草皮，桂花，红叶李，红枫等  日期：2021-3-6  顾客签收：李峰  6）售后服务：  查，苗木销售合同上规定了售后服务管理的要求，绿化工程的养护期为1年。  现场见“重庆市长寿经济技术开发区八颗片区项目”苗木销售后已经栽种还在合同履行期中，甲方还未进行验收。  7）提供已销售栽种完工的项目“重庆市渝北区木耳镇水木香榭工程”的竣工验收文件。  内容：地形整治、种植的树木苗木、后期养护都进行了验收。验收结论：验收合格  验收人：王强  8）公司特殊过程确定为：销售服务。查，公司将销售过程识别为需确认过程，于2020.12.26 在人员能力、作业文件、设备等方面进行了确认。确认人：苏风，批准：刘钧毅 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《外部提供过程、服务控制程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。  2.查《合格供方名录》  1）重庆飞雅绿化工程有限公司 供应：大小乔木等；  2）重庆恒亚新型装饰材料有限公司 供应：景观石、长江石等；  3）浙江永康金科工具有限公司 供应：园林铲、园林剪、园林锯、移林器及花架等;  4)杭州正峰绿化材料有限公司 供应：软式透水管、土工布、排水材料等。  5)重庆市巴南区晓莹园艺场 供应：六月雪、美人蕉、葱兰等花木。  ......  3．查：供应商评价记录：  抽查《供方绩效评价表》  供应商：重庆飞雅绿化工程有限公司  评价项目：经营状况、产品质量保证体系、生产管理、设备管理、供应储备能力等。  评价负责人：李厚杰、杜盼盼等 2020.12.26  供应商：重庆恒亚新型装饰材料有限公司  评价项目：经营状况、产品质量保证体系、生产管理、设备管理、供应储备能力等。  评价负责人：李厚杰、杜盼盼等 2020.12.26  供应商：重庆市巴南区晓莹园艺场  评价项目：经营状况、产品质量保证体系、生产管理、设备管理、供应储备能力等。  评价负责人：李厚杰、杜盼盼等 2020.12.26  ............  对合格供方进行了业绩评定，绩效纳入供方管理，基本符合要求    组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终产品质量的关键原材料和外包方进行从严控制。    公司对采购的产品品种、外观质量、数量或双方约定的要求进行了验收。  提供有2021年1月20日，从重庆市巴南晓莹园艺场采购有月季花（数量200株）进货验证记录。  验证项目 标准 验证结果 结论  株高 不低于1.2米 1.5米 合格  干径 不小于10mm 11mm 合格  根系 根系发达而完整 根系发达、完整 合格  其它 无损伤、病虫害等 无 合格  验证结论：合格 检验员：邓超。  ..........  经询问公司采购产品主要根据需求，电话给供方以送货单形式表达。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有2020年12月《顾客满意度调查表》调查表共5份 。  --调查内容包括：质量、价格、服务、交期等。  --统计分析结果顾客满意度：92分  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。  --提供顾客满意调查分析报告，报告显示：公司在交期、产品质量、服务质量等其他方面都得到了顾客的认可。在产品价格方面，与顾客心目中要求还有一些差距，这说明公司的产品还需进一步提高和改进，在价格上，要降低成本、减少费用，提高产品的价格竞争力。 |  |

说明：不符合标注N

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：经营部 主管领导：杜盼盼， 陪同人员：骆华梅 | 判定 |
| 审核员：陈伟， 审核时间：2021.4.18 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3； | 查，经营部的岗位职责和权限如下：  1）负责顾客要求的识别，和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络；  2）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；  3)负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。  ……  经营部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 查经营部环境目标： 考核情况（2020年10月-2021年3月）  环境目标  1）火灾发生率为零； 零  2）环境污染事故为零； 零  3）固体废物分类收集、统一回收率100%100%  查：2020年10月-2021年3月经营部环境目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了环境目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素识别与评价控制程序》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，经营部确定的重要环境因素有：1）潜在火灾、2）固废排放。  现场查看，部门的主要工作为园林绿化工程施工提供苗木采购及与园林绿化工程施工、园林绿化养护、环境卫生服务项目客户沟通；经营过程中有办公固废、包装袋等固废。查，经营部《环境因素识别评价表》：  经营部环境因素有  a.水电资源的消耗、固体废弃物如笔芯、纸张、纸杯的废弃；  b. 复印机硒鼓、打印机色带、墨盒的更换等；  公司采用了现场观察、经验判断等环境因素识别及环境影响评价方法。  识别基本清楚、充分，评价基本合理 |  |
| 沟通 | E7.4 | ---《信息交流管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关环境、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行环境、安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对顾客等相关方进行了管理方针、产品环保要求的沟通，主要通过网络、交流、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。  查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：环境管理者代表是骆华梅；  2）告知部门员工：管理体系建立的依据、标准和意义；  3）组织部门员工学习：与安全健康、环境管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》、《工会法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将节能环保要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 查，经营部实施以下环境管理制度：《消防管理制度》、《火灾事故应急救援预案》、《运行管理制度》等。  苗木销售流程：与客户洽谈—签订合同—采购—验收—交付—售后服务  查看，配置有消防栓、灭火器等环保、安全设施。  查重要环境因素：   1. 潜在火灾； 2. 固废排放；   查经营部办公区域环境运行控制情况：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。  查看：现场未发现大功率电器使用；现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。  培训教育宣传：  ·查见：有救援知识、应急安全知识等培训记录。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备与响应程序》、《火灾应急预案》等。  查见：消防应急演练记录：经营部全体人员参加了2020年11月15日日进行的消防应急预案演练。查，能提供以上演练记录及火灾演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司触电、火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保员工人身安全和公司安全、健康、有序的发展等。  应急准备：在公司办公区域走廊，按要求配置灭火器。 |  |

说明：不符合标注N

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：经营部 主管领导：杜盼盼， 陪同人员：骆华梅 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021.4.18 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3； | 查，经营部的岗位职责和权限如下：  1）负责顾客要求的识别，和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络；  2）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；  3)负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。  ……  经营部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 查经营部职业健康安全目标： 考核情况（2020年10月-2021年3月）  职业健康安全目标  1）火灾事故发生率为零； 零  2）重大安全事故发生率为零； 零  3）员工工伤率≤3‰； 零  查：2020年10月-2021年3月经营部环境和职业健康安全目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，经营部经过辨识与评审形成了《危险源辨识、风险评价与风险控制程序》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人、吸烟引然纸张引发火灾；高温天气下业务外出造成的的中暑、业务外出发生的交通事故等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  经营部采用打分法确定重大风险是：1）办公设备发生故障，漏电导致的触电；2）线路短路、吸烟引发火灾；（3）出差活动导致的车辆伤害、高温天气下业务外出造成的的中暑。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，风险控制措施有：  相关方告知、定期检查线路；设立消防逃生通道、消防设备配备定期检查；  参与消防应急预案的制订及演练等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 沟通 | ES7.4 | ---《信息交流管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关环境、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行环境、安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对顾客等相关方进行了管理方针、产品环保要求的沟通，主要通过网络、交流、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。  查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：管理者代表是骆华梅；职业健康安全事务代表是苏方；  2）告知部门员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；  3）组织部门员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》、《工会法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将劳动保护要求、安全、节能环保要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | S8.1 | 查，经营部实施以下环境安全管理制度：《消防管理制度》、《安全检查制度》、《火灾事故应急救援预案》、《运行管理制度》等。  苗木销售流程：与客户洽谈—签订合同—采购—验收—交付—售后服务  查看，配置有消防栓、灭火器等环保、安全设施。  查不可接受风险源：  1）线路短路、吸烟引发火灾；2）电线破损、线路老化引发触电；3）出差活动导致的车辆伤害、高温天气下业务外出造成的的中暑。  查经营部办公区域安全运行控制情况：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。  查看：现场未发现大功率电器使用；现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。  培训教育宣传：  ·查见：有安全教育记录，包括救援知识、应急安全知识等培训记录。  查，经营部门劳保用品领用记录， 有绿茶、藿香正气水等降暑清凉物品。 |  |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：《应急准备与响应程序》、《火灾应急预案》等。  查见：消防应急演练记录：经营部全体人员参加了2020年11月15日进行的消防应急预案演练。查，能提供以上演练记录及火灾演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司触电、火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保员工人身安全和公司安全、健康、有序的发展等。  应急准备：在公司办公区域走廊，按要求配置灭火器。 |  |

说明：不符合标注N