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：办公室 主管领导/陪同人员：陈超 | 判定 |
| 审核员：李蒙生 审核时间：2021.4.24 |
| 审核条款：Q6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5；EO6.2/6.1.2/6.1.3/9.1.1/9.1.2 |
| 目标和方案 | QEO  6.2 | 公司每月对各部门分解目标的完成情况进行检查，提供有《年度目标指标分解及汇总》  查办公室2020年10月-2021年3月目标指标完成情况  2020 2021  目标 考核频次 10 11 12 1 2 3  文件发放受控率100% 每月 100% 100% 100% 100% 100% 100%  办公设施完好率≥98% 每月 100% 100% 100% 100% 100% 100%  管理方案所需资金的投入率100% 每年 100%  固体废弃物分类回收，100%合理处置 每月 100% 100% 100% 100% 100% 100%  培训计划完成率100% 每月 100% 100% 100% 100% 100% 100%  触电事故为0 每月 0 0 0 0 0 0  火灾事故为零 每月 0 0 0 0 0 0  各月目标指标均已完成。  编制：陈超 审批：禹东强 日期：2021.03.30  环境、职业健康目标、指标管理方案：  目标指标1：火灾事故为零；固废分类回收率100%；无触电事件；交通事故为0  管理方案：（1）对公司人员进行教育培训，增强员工的消防安全、环保意识。（2）配备足够的消防器具。（3）定期检查电器设备的使用及老化情况。（4）建立应急预案并定期演练。  执行部门：各部门；完成时间：2020.10-2021.10；资金：1000元。  目标指标2：固废分类回收率100%；  管理方案：（1）建立并完善环境管理制度，将与责任分解落实，并对目标的实现情况进行监督检查。（2）对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识和技术水平。（3）购备垃圾箱，及时回收，分类堆放。（4）与销售商或厂家联系，力争使废物能再生或重新利用。  执行部门：各部门；完成时间：2020.10-2021.10；资金：1000元。  目标指标3：无触电事件；  管理方案：1、建立制度，禁止违章用电。2、定期检查电器设备，严禁人走未断电，消除漏电隐患。3、加强设备维护、检修时的安全保障措施。  执行部门：各部门；完成时间：2020.10-2021.10；资金：500元。  目标指标4：交通事故为0  管理方案：1、对公司人员加强安全教育培训。2、加强公司车辆交通安全管理。3、做好交通安全的检查落实工作。  执行部门：各部门；完成时间：2020.10-2021.10；资金：1000元。  公司每月组织一次对目标、指标管理方案进行程度、完成情况的检查，提供《环境/职业健康安全目标管理方案检查表》，2020年10月-2021年3月的目标、指标管理方案完成情况，达到了阶段性的目标要求。检查人：陈超。  制定的指标和管理方案基本可行。 | Y |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 查《办公设备台帐》，主要办公设备有：电脑（主机+显示器）、描扫仪/打印机一体、黑色打印机、白色打印机、传真电话一体机、固定电话等  环保设备：灭火器等  均可满足服务需要。  查特种设备：无 | Y |
| 运行环境 | Q7.1.4 | 办公面300平米，建有库房，面积工序布局合理，温度适宜，场所卫生干净整洁，配有通风设施，工作环境良好。  办公区有灭火器，并在有效期内。  办公人员在工作前及工作结束后能够及时清理环境及关闭设备。  工作环境得到良好的控制。 | Y |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格. | Y |
| 环境因素、危险源 | EO  6.1.2 | 策划、编制了《环境因素识别与评价程序》、《危险源辨识和风险评价控制程序》，经文审符合标准要求  提供《环境因素识别与评价表》，其中包括办公区、原料库、外围、厂区、产品寿命全过程、疫情期间等，包括污水排放、污水排放、垃圾的废弃、纸张使用、电力消耗、硒鼓、墨盒的废弃、固废排放、潜在火灾、车辆废气、粉尘排放各类物资包装物的废弃、噪音的排放、水资源的消耗、消耗汽油/柴油、更换零部件的废弃、（架体）废金属、（塑料零部件）废塑料、资源耗用、大气污染等。  可以提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：潜在火灾爆炸、固废等，评价准确。  提供《危险源识别登记表》，按照活动-过程-产品进行了识别，包括：自然灾害造成的人员伤亡、触电、火灾、办公过程火灾、车辆故障引发的事故、疲劳驾驶、高温作业、传染病、工作期间受伤、办公区域未消毒等，评价基本全面  提供《不可接受风险清单》，评价火灾事故、触电事故、交通事故为不可接受风险，评价准确。 | Y |
| 合规性义务、法律法规要求 | EO  6.1.3 | 为使公司管理体系运行合法有效、符合法律规定及相关方要求，编制了《法律法规与其他要求获取、确认程序》，规定法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发、合规性评价的要求和频率。  办公室负责适用的环境方面的法律法规的识别、获取和更新，并评价其适用性；提供公司适用的《法律法规及其他要求清单》：宪法、安全生产法、劳动合同法、道路交通安全法、劳动法、职业病防治法、消防法、工会法、妇女权益保障法、未成年人保护法、消费者权益保护法、突发事件应对法、禁止使用童工规定、传染病防治法、国务院关于特大安全事故行政责任追究的规定、国务院关于职工工作时间的规定、突发公共卫生事件应急条例、仓库防火安全管理规则、重大事故隐患管理规定、突发公共卫生事件应急条例、使用有毒物品作业场所劳动保护条例、女职工劳动保护特别规定、女职工劳动保护规定、工伤保险条例、工伤认定办法等，法律法规及其他要求在办公室存档一份，并以电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况，目前均为最新版本。 | Y |
| 绩效的监视和测量 | EO  9.1.1 | 编制了《环境、职业健康安全绩效监视和测量程序》，通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：  ●该公司对管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、目标考核、过程的监视和测量检查等。  内审、管理评审、目标考核详见9.2/9.3/6.2的审核记录.  每月进行一次过程的监视和测量的检查，发现问题立即整改。  查见2020.10-2021.3环境安全运行检查记录，内容包括：检查项目、检查情况、检查结果及处理、检查人、检查日期。  ●日常监督检查：管代负责对各部门的行为进行不定期的巡检。巡检内容包括：办公销售现场管理情况、防护用品的使用情况、消防设施状况等。对发现的问题提出整改要求，责任部门整改，行政部验证整改效果。  ●环境绩效监测：办公区卫生间废水排入城市管网。  一般固废（废纸张等），按规定收集，卖给废品收购站。  被动监测：自体系建立以来没有发生过环境污染事故  ●职业健康安全监测：  主动监测：职业健康安全目标指标：已完成  被动监测：自体系建立以来没有发生过安全事故。  ●监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 | Y |
| 合规性评价 | EO  9.1.2 | 策划编制了《合规性评价控制程序》，经查符合要求  查合规性评价：2020年12月28日进行合规性评价。  提供了《合规性评价计划》，评价输入：a）适用环境/环境职业安全法律法规；b）相关方的要求；c）法律法规应用评价。4．评价输出：a) 合规性评价报告；b）企业法律法规遵守改进决定和措施。  参加合规性评价人员：禹东强、白晓红、陈超、王君忱  提供了《合规性评价报告》，结论：公司环境、职业健康安全管理体系策划有效，运行正常；各部门都能够有效遵循环境法律法规，未发生过环境扰民事件，未有单位和个人投拆，无环境污染事件发生，公司的环境行为基本符合环境法律法规和环境要求；各部门、项目能够有效遵循职业健康安全法律法规，无职业健康安全事件发生。对在合规性证据收集过程中发现的不符合，责任部门能够及时分析原因，制定和实施纠正即纠正措施，对环保、职业健康安全意识和环境、职业健康安全管理水平的提高起到了明显的促进作用。 评价组长：总经理，成员：各部门经理 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：销售部 主管领导/陪同人员：王君忱 | 判定 |
| 审核员：李蒙生 审核时间：2021.4.25 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/8.1/8.2/8.3/8.4/8.5/8.6/8.7/9.1.2；EO5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2 |
| 组织的角色、职责权限 | QEO  5.3 | 现场询问销售部负责人王君忱销售部岗位职责和权限：  进行市场调研活动，并根据调研结果制定切实可行的年度销售计划；负责产品实现的策划，应根据公司实际情况负责提供制订合理的营销策划方案，并组织实施和监督检查销售任务；负责组织或进行产品合同评审、签定合同等质量活动的实施；按季度对本部门管理目标完成情况进行分析评定，改进和提高，确保年度目标达成；负责对销售计划、业绩完成情况及销售人员礼仪规范情况进行检查；负责服务过程中发现不合格品的评审与处置；负责质量、环境、职业健康安全有关事项监督检查，对异常事项进行整改，消除隐患，防止事故发生；负责收集、处理、汇总和分析顾客信息，保持与顾客的信息联系，组织处理顾客投诉，对顾客满意度进行测量，有效地处理顾客意见，建立顾客档案；严格费用控制，提升业绩指标；负责原辅材料及产品配件、包装物品等的采购控制，确保采购物品达到安全库存和符合环境、安全法规；负责对合格供应商的选择、评定和对外购、外协物品的价格核定、询价等工作，向供应商施加环保、安全影响，并定期对合格供应商进行业绩评价，建立健全供应商资料库；车辆规范管理，责任落实到人，杜绝交通事故；负责售后服务所需要的标准、流程的起草、制定、管理和监督执行；负责完成销售的售后问题，并对数据进行分析；通过电话、在线聊天等方式跟踪处理客户咨询、投诉、退换货等；识别本部门及公司环境因素、危险源。  部门负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确本部门的目标指标。 | Y |
| 目标和方案 | QEO  6.2 | 查销售部2020年10月-2021年3月目标指标完成情况  2020 2021  目标 考核频次 10 11 12 1 2 3  及时交付率为100% 每月 100% 100% 100% 100% 100% 100%  顾客满意度≥90分 每年  采购物资合格率100% 每月 100% 100% 100% 100% 100% 100%  火灾事故为0 每月 0 0 0 0 0 0  交通事故为0 每月 0 0 0 0 0 0  触电事故为0 每月 0 0 0 0 0 0  各月目标指标均已完成。  编制：陈超 审批：禹东强 日期：2021.03.30  环境、职业健康目标、指标管理方案：  目标指标1：火灾事故为零；固废分类回收率100%；无触电事件；交通事故为0  管理方案：（1）对公司人员进行教育培训，增强员工的消防安全、环保意识。（2）配备足够的消防器具。（3）定期检查电器设备的使用及老化情况。（4）建立应急预案并定期演练。  执行部门：各部门；完成时间：2020.10-2021.10；资金：1000元。  目标指标2：固废分类回收率100%；  管理方案：（1）建立并完善环境管理制度，将与责任分解落实，并对目标的实现情况进行监督检查。（2）对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识和技术水平。（3）购备垃圾箱，及时回收，分类堆放。（4）与销售商或厂家联系，力争使废物能再生或重新利用。  执行部门：各部门；完成时间：2020.10-2021.10；资金：1000元。  目标指标3：无触电事件；  管理方案：1、建立制度，禁止违章用电。2、定期检查电器设备，严禁人走未断电，消除漏电隐患。3、加强设备维护、检修时的安全保障措施。  执行部门：各部门；完成时间：2020.10-2021.10；资金：500元。  目标指标4：交通事故为0  管理方案：1、对公司人员加强安全教育培训。2、加强公司车辆交通安全管理。3、做好交通安全的检查落实工作。  执行部门：各部门；完成时间：2020.10-2021.10；资金：1000元。  公司每月组织一次对目标、指标管理方案进行程度、完成情况的检查，提供《环境/职业健康安全目标管理方案检查表》，2020年10月-2021年3月的目标、指标管理方案完成情况，达到了阶段性的目标要求。检查人：陈超。  制定的指标和管理方案基本可行。 | Y |
| 运行的策划和控制 | Q  8.1 | 公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。  编制《服务过程管理控制程序》，对服务过程进行控制。  1、本公司的产品销售服务为：无人机销售及售后服务  2、销售服务流程：  联系客户——报计划——推广演示——签订合同，打款，交货——培训，售后服务  3、办公设备：电脑（主机+显示器）、描扫仪/打印机一体、黑色打印机、白色打印机、传真电话一体机、固定电话等，基本满足要求。  4、检测仪器：无  5、编制了《设备管理制度》、《服务人员工作规范》等。  6、相关法律法规要求《产品质量法》、《合同法》、《标准化法》等 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。  查顾客意见记录  体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。 | Y |
| 与产品有关要求的确定 | Q8.2.2 | 查公司产品购销合同  ——合同签订日期为 2020.11.30  供方：黑龙江精臻科技发展有限公司  需方：哈尔滨君洋科技有限公司  产品名称：飞行器套装；明确了规格型号、计量单位、数量、单价、总金额等合同写明了质量要求、技术标准、交货方式、包装标准、验收标准、结算方式、违约责任等双方的责任和要求及义务。  另抽2020.11.30黑龙江省林业设计研究院（大疆无人机、电池配件、保险）、2021.4.13 黑龙江岳川地理信息服务有限公司（飞行器套装）。  抽查无人机使用培训合同-2020.11.30  甲方：黑龙江省林业设计研究院  乙方：黑龙江精臻科技发展有限公司  培训内容：慧飞UTC培训；航测一体化加强课程培训  合同写明了培训价格、培训人数、培训天数、培训地点、双方权利和义务等。  与产品有关的要求明确，合同均保存完好，符合要求。 | Y |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3  Q8.2.4 | 查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》  评审日期2020.11.27/2020.11.27/2021.4.10/2021.11.25  评审在合同签订之前进行。符合要求。  评审内容包括评审合同的完整性、明确性、合法性；顾客要求是否已确定；顾客潜在的需求是否已了解；是否能够按时送货；采购是否能达到合同对质量的要求；客户需求能否满足；服务能力是否达到客户要求评审；合同内容是否符合法律要求；人员保障能否满足需求。  结果：结论有效，通过评审。签字：禹东强  公司目前暂无合同更改情况。 | Y |
| 产品服务设计和开发 | Q  8.3 | 经审核确认，本公司依据国家法律法规及行业规范进行无人机销售及售后服务，无设计开发环节，故8.3条款不适用于本公司。不影响组织确保其服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。 | Y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 编制了《采购控制程序》，明确了根据销售订单，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：企业背景材料、产品认证证书、设备能力及技术水平、供货期、售后服务等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。  提供有《合格供方目录》，由总经理赵志伟批准。  合格供方名称 供应产品名称  深圳市大疆百旺科技有限公司 大疆精灵4RTK  深圳市大疆百旺科技有限公司 大疆精灵4RTK  深圳市大疆百旺科技有限公司 大疆经纬M300RTK  查2020年10月10日对供方的调查及评价。  针对合格供方深圳市大疆百旺科技有限公司等的评价：从企业背景材料、产品认证证书、设备能力及技术水平、供货期、售后服务等方面进行评价；评价结论：可列入合格供方。  本公司需求物资的采购信息由业务部负责，通过签订电子采购订单方式向合格供方进行产品采购。  抽 2020年11月13日采购订单，产品名称：无人机飞行器及配件 | Y |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司对产品销售和服务提供过程进行了策划，对人、机、料、法、环诸因素进行了较好的控制，销售过程部门严格按策划的作业流程予以控制。该公司产品销售主要是无人机销售及售后服务，其主要任务收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于无人机销售、市场营销及完善的售后服务，以品牌、资源及资金为发展支点，促进对科技成果产业化的转换，实现品牌运营。  无人机销售销售依据的标准有：消费品售后服务方法与要求、商贸企业信用管理技术规范、服务标准化工作指南、无人机航摄安全作业基本要求、无人机航摄系统技术要求、无人机云系统接口数据规范、无人机云系统数据规范、民用轻小型固定翼无人机飞行控制系统通用要求等。  公司产品主要从以下方面进行销售：  A市场占有率 B 技术水平 C性价比 D节能环保 E客户要求  通过信息的收集加以整理，根据客户需求和国家标准进行销售。  查销售任务，计划制定情况  出示了2021年3月份的销售计划  编制：王君忱 批准：禹东强    抽查2021.3无人机的销售记录，符合要求。  针对此销售计划，由业销售部经理对销售员进行任务分配，并向销售员提供服务流程。经查符合要求。    提供的产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《售后服务要求》《服务过程工艺流程》等工艺文件和记录。相关法律法规要求：《产品质量法》、《合同法》、《消费者权益保护法》等。  获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方为销售型公司，只是对产品包装、型号等进行检验，不进行性能检验，故无监视测量设备。  使用适宜的设备和过程环境：有台式电脑、复印机、打印机、传真机等，可以满足工作需要.设备数量保证，维修及时. 办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。  业务部所有人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，符合公司岗位能力需求。  售后服务主要为向顾客提供无人机使用培训，产品的保修及均有供货厂家提供。  现场通过对客户要求样品标签、区域标识，专人负责专区管理，批次送检，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。  抽查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录及安全文明销售记录、工艺纪律检查等建立了记录，并对过程参数予以控制。  公司根据以市场销售情况进行销售和采购，下销售任务过程中产品的技术资料和采购合同及记录等相关资料，内容齐全；查阅任务通知记录能反映客观情况。  销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，检验合格的产品信息方可流转到下道工序，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。销售部结合办公室定期对开发各工序开展巡检。  产品由公司车辆交付至客户处，客户签收，公司办公室通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。  查看：无人机的主要销售现场。  查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。  产品售出后，业务部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见9.1.2审核记录。  需要确认的过程：编制了《特殊过程确认准则》，该公司目前经识别确认的特殊过程为销售服务。查见《过程确认记录》，对该过程从作业程序及相关规定、销售服务水平及考核方式等方面进行了确认评价。确认结论：经过评审，作业文件、人员及过程控制方法均满足要求。服务过程应严格按照该过程控制方式进行活动。审批：白晓红，2020.10.15。  该特殊过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。经查基本符合要求。 | Y |
| 标识和可追溯性、产品防护 | Q8.5.2  8.5.4 | 根据本公司产品类型及产品实现过程的具体情况，查相关标识情况。公司管理手册8.5.2条对产品标识、状态标识的实施做了规定。  查看：产品标识：经营厂家、数量、 规格、无人机SN码等。  受审核方建立由经营库房，主要存放部分无人机产品及相关配件，摆放整齐有序，提供有库房出入库记录。  抽查2021.3.17入库记录，物料名称为M300套装、TB60电池、LTE网卡等，经手人：姚春峰。  抽查2021.3.24出库记录，物料名称为P4R、5870mAh、WB37电池等，经手人：李方超。  公司产品防护基本符合要求。提供有 | Y |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司目前保管的顾客财产主要是顾客提供的个人信息， 对顾客的个人信息责任部门作好保密工作，确保不外泄。  外部供方财产：目前主要为外部供方的个人信息，组织要求相关人员严格保守商业信息秘密，不得对外透露。  经与部门负责人沟通了解，目前为止，组织对顾客及外部供方财产的控制执行情况良好，未发生过顾客及外部供方信息泄露情况。 | Y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售现场产品交付情况：产品由上游厂家直接交付至顾客处或由公司车辆运输交付至客户处，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 | Y |
| 变更的控制 | Q8.5.6 | 查变更的控制：  经与销售部门沟通，销售合同评审后，按合同要求进行采购并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 | Y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售；组织依据顾客方确定的材料、产品接收标准编制了“采购产品验证规范”、“产品检验规程”等文件。  采购的产品一般由业务人员对数量、品种、检验报告等进行核实，并填写“交货验收记录单”。  ——抽2020.11.28 无人机型号：M300，数量：1套，检查内容有包装检查（破损等）、产品外观检查、规格型号与顾客要求是否一致、基本参数是否符合要求、数量是否一致、随机配件是否完整有效。有检验人登记及检验日期，结论均为合格。  目前材料采购无至供方现场实施验证的情况发生。  销售部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。  经查编制了销售服务规范和销售服务标准，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。  查2020.11.30 “销售服务的综合检查表” 业务员：李方超  检查内容有销售服务基本规范、销售合同、顾客沟通、顾客满意度、合同履约情况、存在的问题等，检查结果：符合要求。  查2020.12.15 “销售服务的综合检查表” 业务员：闫相如  检查内容有销售服务基本规范、销售合同、顾客沟通、顾客满意度、合同履约情况、存在的问题等，检查结果：符合要求。  查2021.3.10 “销售服务的综合检查表” 业务员：刘泽鹏  检查内容有销售服务基本规范、销售合同、顾客沟通、顾客满意度、合同履约情况、存在的问题等，检查结果：符合要求。  公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。  组织未接受过上级或主管部门的监督检查。  经查基本符合要求。 | Y |
| 不合格输出控制 | Q8.7 | 编制《不合格控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。对顾客发现的不合格项，业务部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告销售部负责法人进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。  目前，未发生不合格现象。 | Y |
| 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、交付、价格、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。对3个顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率91%。  该结果已提交管理评审。 | Y |
| 环境因素、危险源 | EO  6.1.2 | 策划、编制了《环境因素识别与评价程序》、《危险源辨识和风险评价控制程序》，经文审符合标准要求  提供《环境因素识别与评价表》，其中包括办公区、原料库、外围、厂区、产品寿命全过程、疫情期间等，包括污水排放、污水排放、垃圾的废弃、纸张使用、电力消耗、硒鼓、墨盒的废弃、固废排放、潜在火灾、车辆废气、粉尘排放各类物资包装物的废弃、噪音的排放、水资源的消耗、消耗汽油/柴油、更换零部件的废弃、（架体）废金属、（塑料零部件）废塑料、资源耗用、大气污染等。  可以提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：潜在火灾爆炸、固废等，评价准确。  提供《危险源识别登记表》，按照活动-过程-产品进行了识别，包括：自然灾害造成的人员伤亡、触电、火灾、办公过程火灾、车辆故障引发的事故、疲劳驾驶、高温作业、传染病、工作期间受伤、办公区域未消毒等，评价基本全面  提供《不可接受风险清单》，评价火灾事故、触电事故、交通事故为不可接受风险，评价准确。 | Y |
| 运行控制 | EO8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境运行控制程序，固体废弃物管理规定、对相关方施加影响管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、办公室安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法等。  查运行控制情况：  销售服务流程：联系客户——报计划——推广演示——签订合同，打款，交货——培训，售后服务  火灾：现场配备了消防栓、灭火器，经查均在有效压力范围内。  每月对消防器材进行一次全面检查--提供消防器材检查记录  触电：办公区均使用安全电器，灯具离地距离符合要求，每季度一次检查线路、灯具、电器等的安全性能，经常对员工进行安全用电知识宣贯，确保安全用电，无触电事故发生。  汽车尾气：使用高标号燃油降低汽车尾气有害气体的排放，定期对车辆进行检定，避免事故、尾气达标排放等。  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；  办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点，现场无混放现象；办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录；  生活污水城市管网排出；  普通固废排放：生活办公垃圾按照小区规定放置指定区域。  受审核方建立有存储经库房，库房内产品摆放整齐，环境整洁。  相关方施加影响：销售部2020年根据公司情况，策划了至相关方环境安全要求的通知，对供方、客户以邮件、传真、现场告知进行了通知发放。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 执行《应急准备与响应控制程序》。2020年12月10日，销售部参加了公司组织消防演练，相关记录详见办公室记录。 | Y |

说明：不符合标注N