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：培训部 主管领导：阚春芳 陪同人员：饶念 | 判定 |
| 审核员：伍光华 审核时间：2021.4.26 |
| 审核条款：QMS: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（8.2.1顾客沟通、8.2.2与产品和服务有关要求的确认、8.2.3与产品有关要求评审、8.2.4与产品有关要求的更改）、8.5.3顾客或外部供方的财产、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动，EMS: 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、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应，OHSMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2职业健康安全目标、6.1.2危险源辨识与评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应， |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 审核过程中了解到部门主要负责：（1）负责客户、人员的培训工作；（2）负责客户培训投诉管理；（3）负责培训设备的维护保养工作；（4）负责顾客反馈信息的处理及做好售前、售中、售后的服务工作；（5）负责将客户反馈的培训反馈问题及时向相关部门进行协助处理；（6）负责顾客满意程度的监视和测量；（7）合同评审、顾客沟通、产品交付和顾客满意度调查；（8）负责本部门有关环境因素和危险源识别、控制；（9）贯彻执行国家及商基主管部门制定的环境、职业安全卫生和劳动保护的法律法规，落实公司制定有关环境、安全经营的规定、规章和制度；（10）积极推进环境、安全标准化工作在本部门的有效实施和参与公司环境、安全文化建设工作。经与经理交流发现其对部门职责权限基本掌握，部门职责得到合理分配，未发现因职责不清责任不明而造成体系运行失效的情况。 | 合格 |
| 目标 | QEO6.2 | 部门目标： 考核情况：经查2021.4质量\环境\职业健康安全目标分解考核表，各目标达成要求。 | 合格 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 培训部负责人介绍沟通方式：主要是电话、资料传递、交流会等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。公司主要通过客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以合同、电话等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。由培训部内勤直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，需要时由审核部人员参与沟通确认。然后由审核部经理组织人员评审，现场合同评审记录，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖公司印章，然后回传给顾客。抽1）查2021.3.23日的安全管理咨询合同，包括了如下内容：需方名称：嘉兴市嘉鼎化工物流有限公司，项目名称：提供企业发展规划和方向、对道路危险货物运输作评价报告，合作期限一年，在合同中明确了质量标准、费用结算、付款方式、违约责任等要求，查合同评审记录表，2021.3.22日阚春芳、郑波等评审，可以签订该合同，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。2）查2021.4.8日的安全咨询合同，包括了如下内容：需方名称：嘉善禄祥运输有限公司，项目名称：企业现场安全标准化评价报告书编制，要求：合同签订后30个工作日内，在合同中明确了质量标准、阶段性资料提交要求，费用结算、付款方式、违约责任等要求，查合同评审记录表2021.4.8日阚春芳、郑波等评审，可以签订该合同，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。3）抽查2021.3.18应急预案编写项目合同，包括了如下内容：需方名称：嘉兴市宏力危险货物有限公司，项目名称：应急预案编写和备案项目；在合同中明确了质量标准、阶段性资料提交要求，费用结算、付款方式、违约责任等要求，查合同评审记录表2021.3.16日阚春芳、曾正等评审，可以签订该合同，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。4）抽查2021.2.1劳务派遣协议，包括了如下内容：需方名称：浙江意通物流有限公司，项目名称：派遣1名中级安全注册师；在合同中明确了质量标准、阶段性资料提交要求，费用结算、付款方式、违约责任等要求，查合同评审记录表2021.2.1日阚春芳、曾正等评审，可以签订该合同，同日经总经理签字盖章后回传了顾客。5）抽查2020.10.8-11培训安排，包括了如下内容：名称：交通运输行业管理人员证书，在培训资料中明确了培训内容、培训老师、报名材料和证书发放等要求。再抽查其他环境影响评价项目合同，均进行了合同评审。以上评审均在签订正式合同之前进行。市场部经理介绍：目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。产品要求的评审基本符合标准要求。 | 合格 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产仅为顾客信息，公司对顾客相关信息做相关保密规定。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 | 合格 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 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协调解决。 | 合格 |
| 客户满意 | Q9.1.2 | 公司编制《顾客满意度控制程序》，通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。提供如客户：浙江意通物流有限公司、海宁启成土石方工程有限公司、嘉兴市联新运输有限公司等3家顾客的《顾客满意度调查记录表》，调查包含：质量、交货期、服务、价格等指标，满意程度分为很满意---不满意等四个档次。从提供的调查表来看，客户对组织评价均为“很满意”、“满意”。查见2021.4.3日的《顾客满意度调查分析》，对顾客满意度指标完成情况、顾客建议改进方向等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分96分。企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 | 合格 |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | EO6.1.2 | 查有：《环境因素和危险源识别评价与控制程序》,培训部按照办公过程和销售服务过程对环境因素、危险源进行了辨识，辨识时考虑了三种时态：过去、现在和将来，和三种状态：正常、异常和紧急。培训部提供了“环境因素识别与评价表”，识别了本部门在办公、销售等各有关过程的环境因素，包括水电消耗、办公纸张消耗、车辆尾气排放、火灾发生等环境因素。查“重要环境因素清单”，涉及市场部重要环境因素：潜在火灾、固体废弃物的排放。控制措施：固废分类存放、垃圾等由行政部负责按规定处置，日常检查、培训教育，配备有消防器材等措施。查“危险源识别及风险评价表”，识别了电脑、复印辐射、办公电器漏电触电、违章用电、运输汽车事故等危险源。查“不可接受危险源清单”，涉及本部门的不可接受风险，包括：潜在火灾、触电等。控制措施：危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、培训教育、应急预案等运行控制措施。部门识别和评价基本充分，符合规定要求。 | 合格 |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 1.编制并实施了运行控制程序、资源能源控制程序、废弃物控制程序、消防控制程序等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司目前服务的是安全生产技术服务、安全评价咨询、应急救援预案咨询、劳务派遣服务（限许可范围内）。3.现场查看培训部办公室有垃圾桶，有禁止吸烟标识，办公过程产生的垃圾由公司综合部统一处理，部门不单独处理。4.培训部办公室内主要是电的使用，现场查看电路、电源正常，没有露电现象发生。5.对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、节能、无毒无害。6.对于2020年度此次新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控事宜，执行公司要求进行人员出入登记，量体温，戴口罩等。人员出入填写《企业出入人员信息登记表》，记录了出入体温、咳嗽等内容按要求基本做好了控制。部门运行控制基本符合要求。 | 合格 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 负责人介绍，公司制定《应急准备和响应控制程序》、《应急救援预案》等，包括：火灾、触电、交通意外事故应急预案等抽查见：《火灾事故应急演练记录》演练时间：2021年3月16日演练地点：办公室演练部门：全体部门演练总指挥：总经理参加人员各部门部长。过程记录详细。见：2021年3月13日组织了意外伤害预案演练，演练中不但讲解了触电发生后的处理流程，包括汇报机制，通知医院，疏导交通保证救援通道畅通，实施抢救等，并在演练结束后进行了总结，应急预案有可操作性，应急人员基本掌握该方案，能够应对突发事件。针对近期出现的新型冠状病毒引发的肺炎疫情，公司制定了《疫情预案》，通过视频看到公司已经恢复生产，员工佩带口罩在岗位上操作，进出厂区测量体温，严格按政府和预案的要求执行。基本符合。  | 合格 |

说明：不符合标注N