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：**维修部** 主管领导：崔宏涛 陪同人员：卢凤芝 | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：2021.6.20 |
| 审核条款  **Q:5.3/6.1.2/6.2/8.2/8.4/9.1.2**  **E:5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2**  **S:5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2** |
| 组织的岗位职责和权限 | QES5.3 | 维修部职责包括：  负责市场开发，组织投标、合同谈判、合同管理及相关台帐管理、归档；负责顾客满意度的测量工作；  归口管理与顾客有关的过程，包括确定和评审与产品有关的要求，实施与顾客的有效沟通，按顾客要求协调采购计划。  负责采购物资工作。  负责对供方的管理及评价，需要时组织对供方管理体系的审核；  负责本部门环境因素和危险源的识别和评价，提出管理方案并实施；  负责本部门应急准备和响应计划落实及应急情况的善后处理，包括本部门应急准备的物资管理以上职责远程询问部门经理，清楚其部门职责  岗位职责在公司《岗位任职要求》中明确规定，通过文件下发和传达等方式在公司内部贯彻和沟通。  查阅岗位职责文件对各岗位职责作了明确规定,查文件内容包括与岗位活动有关的质量、环境和职业健康安全职责要求。  经远程询问负责人的回答与文件规定一致。 |  |
| 目标和方案 | QES  6.2 | 提供《目标分解表》，主要目标有:  目标 完成情况（2021年1-5月）  供应商评价达成率100%； 100%  合同评审率100% 100%  顾客满意度95%以上； 98%  顾客投诉率低于3次/月；； 0次/月  固体废物100%分类处理 100%  安全事故为零。 0  环境和职业健康安全体系建立了管理方案，查管理方案表：  1、办公用硒鼓、墨盒等固废等原材料废弃物等分类收集保管，交由相应部门处置；  2、杜绝火灾发生，制定了管理方案并严格执行，配备必要的防火设施（包括灭火器a、消防栓等）并保证其完好  b. 成立应急响应工作小组（见《应急预案》）  c. 淘汰过期、报废设备,对灭火器更新；每年进行一次消防演习。执行部门：各部门，检查人：宋福亮 ，责任部门：办公室，执行日期：2长期  3、电线老化引发火灾、临时接电触电,管理方案：a、电线检修 b、对职工进行安全教育培训。执行部门：各部门，责任人：宋福亮 执行日期：长期。  上述目标、指标2021年第1季度进行考核，考核结果：全部达标，检查人：福亮。制定的指标和管理方案基本可行 |  |
| 环境因素、危险源识别 | ES6.1.2 | 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，识别技术管理过程，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3项：固废排放、火灾，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》，其中维修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。  提供的：“危险源识别与风险评价表”“不可接受风险源清单”， 评价考虑了将来、状态、可能导致的事件，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过是非法，共识别出不可接受风险4项，涉及：火灾、触电、意外伤害。评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。  执行《危险源识别和评价控制程序》  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等。  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、意外伤害评价基本准确。 |  |
| 合同评审、客户沟通 | Q8.2 | 负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告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。  主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真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。对顾客的要求由维修部办公人员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，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。  **查到合同：资质许可范围内的普通货运合同，**  抽查合同1 顾客：北京恒通创新赛木科技股份有限公司  合同内容为：  运输物资：房山区窦店工业区 沙石材料  合同约定了费用价格、结算方式、乙方责任、日期、地点、结算方式、服务内容等  合同签订日期是：2021.1.1  合同评审时间：2021.1.1，合同评审内容包括：资质许可范围内的普通货运及相关技术活动要求、服务人员要求、货运服务内容、服务地点、人员配置、验收方式、完成时间、付款方式等，参加评审人员：宋福亮、刘逍迎、崔宏涛、卢凤芝等。  合同评审结论，可以签订《技术服务 北京恒通创新赛木科技股份有限公司 合同》。  **查到合同：城市生活垃圾清扫、收集、运输合同，**  **抽查合同2** 顾客：北京春堂物业服务有限公司  合同内容为：  合同内容：城市生活垃圾清扫、收集、运输  合同约定了费用价格、结算方式、乙方责任、日期、地点、结算方式、服务内容等  合同签订日期是：2021年1月1日  合同评审时间：2021年1月1日，合同评审内容包括：城市生活垃圾清扫、收集、运输要求、服务人员要求、城市生活垃圾清扫、收集、运输服务内容、服务地点、人员配置、验收方式、完成时间、付款方式等，参加评审人员：宋福亮、刘逍迎、崔宏涛、卢凤芝等。  合同评审结论：  可以签订合同  **查到合同：**二类汽车维修（大中型客车维修、小型车维修、大型货车维修）**合同**  **抽查合同3** 顾客：北京兴科绿源绿化工程有限公司  合同内容为：  二类汽车维修（大中型客车维修、小型车维修、大型货车维修）  合同约定了费用价格、结算方式、乙方责任、日期、地点、结算方式、服务内容等  合同签订日期是：2021年1月1日  合同评审时间：2021年1月1日，合同评审内容包括：二类汽车维修（大中型客车维修、小型车维修、大型货车维修）要求、维修人员要求、维修内容、服务地点、人员配置、验收方式、完成时间、付款方式等，参加评审人员：宋福亮、刘逍迎、崔宏涛、卢凤芝等。  合同评审结论，可以签订 合同  合同控制及合同评审的控制基本符合。  管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定；经过查阅企业订单文件，并与维修部负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况.后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。基本符合要求。 |  |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | 查到《物资采购计划》，计划中分别资质许可范围内的普通货运，城市生活垃圾清扫、收集、运输，二类汽车维修（大中型客车维修、小型车维修、大型货车维修）等、以及电脑耗材、劳保用品、打印纸、常用办公用品等物资，规定了规格型号、单位数量、计划供货日期、技术要求/质量标准、验证要求等项内容，基本符合。  查到：“物资采购审批表”，对需要采购的物资履行了审批制度。实施有效。符合。  见合格供方名录：  2019年度合格供方名录  供方名称 供应产品/服务 联系人 签订日期  北京慧宇晨兴商贸有限公司 保洁用品 王艳 2020年8月30日  北京诚久世纪商贸有限公司 劳保用品 邹明星 2020年8月20日  北京艺博扬商贸有限公司 电话机、电脑 张丽 2020年8月30日  北京祥丰迪五方商贸有限公司 汽车配件 王凯 2020年8月30日  北京市天六轮胎有限责任公司 润滑油、油漆 王姣 2020年8月30日  北京慧通盛业经贸有限公司， 油漆，王慧 2020年8月30日  编制：维修部 批准：宋福亮 日 期：2020年8月30日  另见：《合格供方评价表》，分别对上述的人员情况；产品供应能力；生产能力；服务质量；产品价格；产品质量等项进行了调查评价，评价结果为：从产品质量、信誉、价格、供货期限等方面均能满足我公司合格供方条件，同意作为合格供方。评价会签部门：办公室、项目部、维修部；各评价会签部门负责人签字确认。基本符合。  批准人：王玉涛 2020年8月30日  采购产品能确保外部提供过程、产品和服务在公司的质量管理体系控制下，不会影响组织持续提供合格产品和服务的能力。企业不存在到供方处进行验证和顾客到供方处进行验证的情况。  负责人介绍，公司提供给外部供方的信息主要有：  公司需外部供方提供产品的主体信息，如产品及其相关技术指标信息等。向供应商传达信息的方式主要是：电话、微信等，经沟通信息内容包括：采购产品名称、要求、数量、价格、到货日期等内容，采购前由总经理进行批准同意后，由维修部负责采购。  经查维修部人员具备任职要求，能够胜任本职工作。  基本符合要求。  提供采购产品验收记录  采购验货记录    物资名称  规格型号 规格型号 包装完好 标识清晰 数量其它检验结果 检验员 日期  嘉实多润滑油 嘉实多 30桶 √ √ √ √ 合格 刘逍迎 2021年3月24日  雨刷器 大号 20对 √ √ √ √ 合格 刘逍迎 2021年3月22日  保险杠 奥迪、大众 20个 √ √ √ √ 合格 刘逍迎 2021年4月29日  大灯 大众 10 个 √ √ √ √ 合格 刘逍迎 2021年5月3日  轮胎 米其林 30个 √ √ √ √ 合格 刘逍迎 2021年5月29日  打印机扫描 惠普7740 1 √ √ √ √ 合格 刘逍迎 2020年10月29日  保洁用品 手套 11 √ √ √ √ 合格 刘逍迎 2020年10月22日 |  |
| 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：服务质量、服务交付、服务态度等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽《顾客满意度调查分析》调查时期：2021年3月20日发放调查表共3份，回收调查表共3份。  出现“一般满意”和“不满意”选项的调查表 0 份。  调查分析：  分项满意度  服务质量 100%  服务价钱 93%  沟通服务 100%  服务交付 100%  管理体系 100%  服务措施 100%  环境保护 100%  劳动安全 100%    从分项统计来，顾客对产品价钱出现一项一般满意， 为此公司将采取下列措施：  加强管理体系的运行，规范工作和服务；降低成本  经统计顾客满意度为99分 |  |
| 运行控制 | ES8.1 | 1、公司制定并执行“环境及职业健康安全运行控制程序”、“环境管理制度”、“安全检查制度”、“能源消耗考核管理制度”等。  2、废水  公司的业务管理不产生废水，办公用水最后排入市政管网。  3、废气  业务管理不产生废气，公司清扫地面及临时场所服务时，有少量的灰尘产生，公司发口罩，对员工进行个体防护   1. 固废   办公过程中会产生废气的纸屑、果皮等垃圾，统一交环卫进行收集处理。  办公墨盒、电池等由厂家回收   1. 能资源管理：公司规定人走灯灭，人走关水等节能节水措施，并互相监督   6、办公区域:，远程查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、  7、工作时间平均每天不超过8小时。  8、远程查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，远程用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。  9、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顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方:运输公司\供应商\外来员工等  10、驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。  11.公司给员工每年进行体检，见到体检报告，给员工上社保，见到社保缴费记录  12、火灾控制:（1）公司办公区域配置有相应数量的灭火器和消防栓，经常检查灭火器材的状况，消防水龙头是否正常，灭火器压力是否足够等。发现问题立即解决，并做好记录;（2）经常检查，及时发现火险隐患并作出正确处理。  13、随时检查清理办公场所管理远程，可燃物不随意堆积，如有堆积必须配备相应的灭火器材;;  14、触电管理：随时对电气线路进行检查，防止因短路、过载和接触电阻过大等原因产生电火花或引起电线电缆温度过高而引发火灾。同时电动机机壳必须装有良好的接地保护;  15、意外伤害控制：工作时间不吸烟喝酒、不酒后驾车等，对员工开展安全教育  运行符合要求 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 见办公室ES8.2审核记录。 |  |

说明：不符合标注N