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：稽核结算部 主管领导：王伟瀚 陪同人员：杨锴 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 陈浩 审核时间：2021.7.10 |
| 审核条款：E/O:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境/职业健康安全目标、6.1.2环境因素/危险源的识别与评价、6.1.4措施的策划、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应Q:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.5.5交付后活动 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO:5.3 | 稽核结算部共设10个岗位，其中管理岗2个，普通岗8个。部门的主要工作职责为：1、负责对接省联网中心稽查处；2、协助省联网中心开展交通部平台投诉工单流转工作；3、负责ETC绿通车特情退费、ETC集装箱货车优惠的审核工作；4、负责ETC货车发行、绿通及集装箱通行、特情退费的数据分析与整理工作；5、负责ETC车辆的运营监测及ETC停车场的清分结算工作；6、负责公司交办的其他工作。7、本部门的职业健康安全和环境保护管理。 | Y |
| 目标及实现的策划 | QEO:6.2 | 查见“目标分解考核表”，显示对目标进行了分解；见稽核结算部的目标：绿通车及集装箱优惠审核结算及时率99%；杜绝火灾事故为0；固废分类处置率100%；查见“环境目标、指标/职业健康安全目标与管理方案及实施情况一览表”，对指标、措施、时间要求、责任部门、责任人进行了明确；考核目标均已全部完成；基本符合。 | Y |
| 环境因素/危险源的识别与评价措施的策划 | EO:6.1.26.1.4 | 提供了环境因素和危险源识别评价与控制程序，有效文件，无变化。查“环境因素辨识和评价表”，对办公活动的生活垃圾的处置不当污染环境、办公场所吸烟污染环境、复印机打印机废墨盒处置污染环境、火灾发生后废弃物污染大气、水土等，进行了辨识和评价；在环境评价过程中考虑到环境影响、三种时态和三种状态，考虑了生命周期观点。采取打分法评价；查到“重要环境因素清单”，评价出重大环境因素：固体废物排放、潜在火灾；查“危险源调查表”，识别了办公、生产、采购、销售、研发等过程中的火灾、触电、人身伤害等；对识别出的危险源采取D=LEC进行评价；查到“不可接受风险清单”，经评价不可接受风险：火灾、触电伤害。制订了“目标与管理方案及实施情况一览表”，明确了控制措施、时间要求、责任部门、责任人等。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO:8.1 | 部门策划了环境安全管理相关程序文件和管理制度：运行控制程序、废弃物控制程序、噪声控制程序、消防控制程序、资源能源控制程序、应急准备和响应控制程序等；现场观察：配置的办公桌符合人机工程要求，干净整洁，照明、通风良好；配置有空调，温度适宜；有少量绿植；查见配置有灭火器，状态良好；节约用水用电、纸张双面使用、无乱拉乱接电线、无超额电器使用；生活废水经市政管网排放；办公环境安静，无明显噪声和废气；办公垃圾由环卫部门收集处理；办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新；对部门员工进行了不定期的交通安全宣传；查见“相关方告知书”，有效文件，对供方进行了环境和职业健康安全有关事项的沟通。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO:8.2 | 参加由综合部组织的演练，详见综合部记录。 | Y |
| 交付后的活动 | 8.5.5 | 交付后活动查见《稽核结算部投诉组规章制度》；部门负责人介绍，如客户在使用过程中出现问题或者无法享受优惠服务，用户通过拨打95022ETC服务监督热线进行投诉，客服人员详细了解用户的诉求后，记录投诉人姓名、联系电话 、车牌号、投诉内容等，并在客户服务支撑系统中生产投诉工单，工单生成后由ETC发行方做预受理。投诉处理流程：投诉受理-----核实用户资料-----处理意见-----结案-----回访稽核结算部相关人员在系统中对用户投诉情况进行核对，根据具体核实情况给出处理意见(认可、不认可)，并对处理情况进行回访。查见“ETC客户服务支撑系统”：投诉受理——投诉查询页面显示，客户在系统中进行投诉，系统显示投诉单号、投诉人、卡号、投诉类别、投诉等级等信息；抽见单号：TS20200805001094，记录了用户投诉内容；核查步骤——查见“ETC通行费争议投诉记录单”：1、交易流水，通过费显核查出用户问题的通行时间和省份；2、使用运营支撑系统核查出用户具体通行路径，及通行费率；处理意见——查见“处理记录”页面，系统记录了处理记录：经核实，发现与实际通行费率不符，用户通行江西存在反向干扰，应退江西段门架差额；最终处理意见：退费；介绍说，进行处理后，结案。结案后，会对投诉客户进行回访；回访——查见“处理记录”中的退费信息，显示退费的金额和交易流水号，以及短信回访客户的情况，客户反馈的短信内容“非常满意”等。介绍说，若客户不满意，则根据客户不认可的原因再次生成工单，要求各参与方重新核实，给出处理意见，直到用户认可，目前尚未发生此类情况。另抽见：投诉单号：TS20200805001094、投诉单号：TS20200724002323、投诉单号：TS20200803001263，同上；查见“数据详表”，统计了2021年1-6月，处理投诉及回访的数据；查见“数据汇总表”，统计了ETC发行售后、ETC使用、ETC通行费争议、ETC通行异常、非ETC收费、服务投诉、其他投诉、投诉单共计等信息；交付后过程控制基本符合。 | Y |

说明：不符合标注N