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：销售部 主管领导：沈顺 陪同人员：赵淑璐 | 判定 |
| 审核员：李君（审核QE）、 审核时间：2021年7月19日13:00 --17：00时  周涛（审核S） 审核时间：2021年7月21日8:00 --11：00时 |
| 审核条款：Q: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、产品和服务的控制、8.5.3顾客或外部供方的财产、9.1.2顾客满意  EO: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境与职业健康安全目标、6.1.2环境因素/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，9.1.2合规性评价 |
| QEO:5.3组织的岗位、职责和权限 |  | 销售部3人。  主要岗位职责： 负责与顾客进行沟通、处理相关业务事宜，如问询、修改、顾客抱怨等，进行满意度调查；负责将对顾客的承诺内容，（如顾客要求，包括要求的变化）及时通知到相关部门并保留相关记录； 负责公司的售后服务工作，对服务质量进行回访； 负责签订合同，确定顾客要求，组织合同评审。 | Y |
| QEO:6.2目标 |  | 部门将公司总目标分解：  1、顾客满意率≥95%；  2、合同履约率100%；  3、本部门环境因素、危险源识别正确率100%；  4、火灾事故为0；  5、节能降耗，废弃物合法销纳达到100%。  查2021年7月3日对部门2021年1月至2021年6月“质量、环境和职业健康安全目标、指标考核”记录，顾客满意度97%，合同履约率100%；部门环境因素、危险源识别正确率100%，无火灾事故发生，目标完成。考核人沈顺、孙传鸿。  环境管理方案2个：1、废弃物进行合理分类、定点收集、合法消纳达到100%；2、火灾事故为0。  方法措施：生活垃圾、保洁服务过程中的垃圾和不可利用废弃物由物业或有资质的费品回收公司回收处理。  公司对固体废弃物进行分类：可以回收的进行收集回收、不可以回收的按照当地环保部门要求处置。  针对火灾事故方法措施：1、加强消防安全教育，完善安全防火机制，消防知识培训，消防演练。2、购置配备消防器材设备，对需要检修的进行检修，确保正常使用；对老旧的用电线路进行更新维护；3、及时清理垃圾箱，远离明火，室内禁止吸烟，严禁私拉电线。4、不乱扔乱放纸张。及时擦洗遗漏的油墨等易燃物品。5、加强日常安全检查。  方案负责人：赵淑璐  抽查2021年1月25日；2021年3月17日《环境管理方案检查记录》编号：JL-6.1.2-02，检查结果：基本符合要求。检查人：赵淑璐 | Y |
| QMS:8.2产品和服务的要求 |  | 公司编制了《产品要求的评审控制程序》。  顾客沟通：公司业务部和顾客就客户要求进行有效沟通，沟通方式主要为电话、面谈，针对客户要求进行评审验证确定后签订合同，实施保洁服务。  提供了2020.7.10与高淳区固城街道蒋山村村民委员会签订的“环卫保洁合同”。  查看2020年12月8日对该合同的“成交通知书”  对项目涉及的费用、双方责任、保洁编制、保洁区域和范围、承包方式、合同有效期（2020.4.10至2021.4.9）、违约责任及合同变更等进行了评审、验证和确认。评审意见和结论：公司有能力完成合同要求，可以签订合同。参加评审人员：孙传鸿、孙海兵、沈顺，负责人：孙传鸿  再抽2021年1月月7日与高淳区固城街道义保村村民委员会签订的“环卫保洁合同书”  查见有2021.5.18“成立通知书”，评审内容包括：作业地址、面积、价格、服务范围、施工方案及药剂、质量要求与验收、付款方式、等要求和内容。  评审意见：公司有能力完成合同要求，可以签订合同，参加评审人员：参加评审人员：孙传鸿、孙海兵、沈顺，负责人：孙传鸿  客户服务要求有能力完成，符合要求。 | Y |
| QMS：8.5.3顾客或外部供方的财产 |  | 无 |  |
| QMS：9.1.2顾客满意 |  | 2121年年1-6月共给高淳区砖墙镇等发放了5份顾客满意度调查表，发放日期：2021.7.13，回收5份。  查看“顾客满意度调查汇总分析”和“顾客意见处理记录”，经统计分析发现，顾客对公司所提供的保洁服务基本满意。综合满意率达到97%。主要问题集中在项目价格上，项目价格问题，主要由于公司价格制定策略及人员服务、人力成本、保洁物品等成本问题，所以导致价格项目偏高。建议公司制定有竞争力的价格策略，控制人力成本。 | Y |
| EO：8.1运行策划和控制、6.1.2环境因素/危险源辨识与评价 |  | 编制了《环境因素识别、评价控制程序》《危险源辨识、风险评价控制程序》《节能降耗控制程序》《固体废弃物控制程序》《防止触电控制程序》《劳动保护和职业病防治控制程序》《相关方控制程序》。  查《公司环境因素识别评价表》。识别了公司日常办公识别的环境因素：水的使用、电的使用、生活污水排放，塑料包装物的丢弃、硒鼓墨盒的废弃、项目现场、客户参观活动等共计25种。环境因素的识别，按过去、现在、将来三种时态，正常、异常、紧急三种状态进行识别，制定了相应的控制措施如加强现场日常检查。  查《重要环境因素清单》，共2个，分别为办公、保洁服务活动过程中火灾、固体垃圾废弃物的排放。  针对重要环境因素制定了相应的环境目标/指标管理方案。抽查2021.1.12；2021.2.13；2021.3.24；2021.4.16；2021.5.12；2021.6.20环境管理方案检查记录，检查结果：基本符合要求。检查人：孙海兵  经了解，部门的生活垃圾由城控环卫工人统一收集处理。办公用的废旧硒鼓由供应商回收。  生活废水：直接排至市政管网。  能源资源： 公司对各部门使用水电纸张能源资源进行了管理控制，按能源资源控制程序实施，节水节电，人走随手关灯，下班关闭电脑，打印纸双面使用，办公室和会议室放置了空气清洁器，公司办公区配备2具灭火器，均在有效期内。  抽查：2021.1.25；2021.3.12；2018.6.20“环境、安全运行检查记录”检查内容：纸张使用、存放；办公区是否有噪声和扬尘；生活垃圾是否及时处理；水电的使用；生活污水的排放、灭火器材检查等，检查结果：符合要求。检查部门：办公室。  对外部相关方的控制：  发放相关方“环境和职业健康安全告知书”，向相关方宣传公司管理方针、环保安全管理理念、环境因素和危险源控制，固废的处置等。查见2021年6月30日“相关方发信记录”，发放至：高淳区砖墙镇人民政府等到份，无接收人签字。 | Y |
| EO：8.2应急准备和响应， |  | 编制了《应急准备和响应程序》。《火灾应急预案》编号：JL-4.4.7-02、《触电事故应急预案》编号：JL-4.4.7-01；提供了《 应急演练及评价记录》编号：JL-4.4.7-04。  应急救援预案内容包括:目的、适用范围、组织机构及职责、应急处理程序、物质储备等。  2021年3月份7日 举行了火灾事故应急预案的演练，  现场总指挥：赵淑璐  现场抢险/救护负责人：孙海兵。其余略  并进行了总结：应急预案程序、应急流程切实可行，符合要求。  改进措施：由安全员现场讲评，指出演练中的错误做法，要求相关人员组织学习应急预案和火灾事故救护相关知识。 | Y |
| EO：9.1.2合规性评价 |  | 公司依据适用的法律、法规和其他要求及管理体系文件要求，2021年4月13日对本公司管理体系对法律、法规和其他遵循情况进行了合规性评价，评价范围覆盖了管理体系全部产品、活动和服务。评价结论：能够遵循适用的法律、法规和其他要求。编制人：赵淑璐 批准人：孙传鸿。具体见《合规性评价报告》编号：JL-9.1.2-02 | Y |

说明：不符合标注N