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：营销部 主管领导: 马振宇 陪同人员：许景云 | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：2021.8.2 |
| 审核条款：Q:5.3/6.1.2/6.2/8.2/9.1.2  ES:5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2 |
| 职责和权限 | QES5.3 | 负责公司电解设备的维修的销售管理、负责电解设备的维修方案等销售制度文件的编制、修订  负责电解设备的维修客户满意度的调查和售后工作  负责电解设备的维修销售的环境、职业健康安全体系运行过程；  负责辨识本部门的法律、法规及其他要求的获取及识别其适用性，  负责本部门相关方的识别及管理工作  参与公司应急预案及演练工作 |  |
| 目标分解及考核，目标指标及管理方案 | QES6.2 | 部门分解的质量目标： 考核结果  合同履约率100%； 100%  合同评审率100% 100%  顾客满意率95%。 98%  环境事故为零； 0  杜绝重大安全事故和伤亡事故； 0  杜绝火灾事故。 0  提供2020.7-2021.6月目标完成情况统计表，目前均完成  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：王惺博 ，责任部门：办公室，执行日期：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：王惺博 、执行日期：长期。  上述目标、指标进行考核，考核结果：全部达标，检查人：王惺博 。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 风险和机遇应对措施及策划 | QES6.1 | 用过程方法及风险评价识别了本部门的环境风险及应对措施的策划，有《风险机遇识别及应对措施评价表》，并进行了措施有效性的评审，结果为有效，评审人员：莫鞠明  询问程项目管理部经理及在现场的电解设备维修服务人员，可以说出本部门环境的风险，知道风险评价方法，并知道对应的应对措施及相关绩效目标，符合标准要求。  提供了“风险和机遇评估表”，将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在环境管理体系所确定的过程（电解设备维修管理服务、城市垃圾收集过程控制、人力资源控制等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。 |  |
| 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，服务过程，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2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》，其中管理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3项，涉及：火灾和触电、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。 |  |
| 环境和职业健康安全运行控制 | ES8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境管理控制程序、职业健康控制程序、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、服务人员工作规范等  运行控制情况：   1. 办公室区域：污水：不涉及污水，没有污水排放。 2. 噪声：办公现场不产生明显噪声。 3. 固废：固体废物主要是办公产生废纸张等，配置了纸篓；办公用纸由办公室负责，复印、打印耗材都有办公室统一负责，集中处置。 4. 触电：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，防止触电。 5. 办公区域:，现场查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、 6. 工作时间平均每天不超过8小时。 7. 现场查看办公区域配备符合要求的消防设施。 8. 现场查看办公区域，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，现场用电基本规范，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、意外伤害：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。  12、对员工进行体检、上工伤保险，见附件  13.高温中暑  公司向员工提供防暑降温的食品和药品，综合部有专人负责该工作，没有发生过高温中暑的情况。  14.受相关方施加影响： 组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害  15、新冠疫情期间，组织策划了《疫情防控应急工作预案》，对疫情期间的疫情防控物资的发放、人员的管控、每日的人员体温检测、环境的消毒等进行了策划  运行正常 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 营销部参与公司组织的应急预案及演练活动，具体审核见综合部ES8.2审核记录 |  |
| 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3家企业进行满意度调查等。  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2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 98.8分 |  |

说明：不符合标注N