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：市场及公关部 主管领导：杜佳 | 判 定 |
| 审核员：李京田 王亚伟 审核时间：2021.8.11 |
| Q:5.3/6.2/8.2/9.1.2/10.2  ES:5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2/10.2 |
| 岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 市场及公关部职责：  1，收集社会经济、产业状况及各种相关法令的变动信息。并及时向公司最高管理层做通报  2，就自己公司与其他公司的经营利益和相关的重要数据进行比较。  3，利用有效渠道加强公司内部的沟通。  4，负责公司对内、对外的公共关系建立与维护。  5，与政府部门，行业协会及重要厂商接触、联络，以增扩公司的业务机会，拓展市场。 | y |
| 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》，其中办公室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，识别出不可接受风险，涉及：火灾、触电、意外伤害等，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。 |  |
| 目标、方案 | QEO6.2 | 市场及公关部的目标及考核情况  序号 目标 考核结果  1顾客满意度95％以上 100%  2合同评审执行率100% 100%  3识别顾客环境要求100% 100%  4固废处理率 100% 100%  5火灾发生0 0  6安全事故0 0  目标可测量，与公司方针一致。2021年7-2021年7月考核统计目标均完成  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：杜佳 ，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：杜佳 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：杜佳 。制定的指标和管理方案基本可行。 | y |
| 运行的策划和控制 | EO8.1 | 总经理指导生产技术部组织相关部门对服务实现、环境运行控制所需的过程及子过程的顺序和相互关系进行策划，并对服务提供的过程、重要环境因素有关的运行和活动进行控制，确保管理方针、目标、指标的实现。策划确定下列内容：a）应达到的质量、环境目标、指标要求；b）针对服务确定过程及重要环境因素，并建立销售服务所需要的文件，以及所需提供的资源和设施；c）依据服务实现过程和活动的特点，确定验证、确认、监视、测量和检验需求的活动以及接收准则；d）保存服务实现过程和活动满足规定要求的记录；  抽查办公室-固体废物处理记录 编号：JL-7.7-03  时间2021.6.10 废纸 1.5Kg 处理方式：物业公司回收。  时间2021.5.15硒鼓 1个 处理方式：供应商以旧换新。  在风险控制方面策划了：风险和机遇控制程序、环境绩效检测控制程序管理制度、应急准备及响应程序等。  1、查看《环境检查记录表》。  检查时间：2021年5月28日；  检查项目：办公废水、办公固废丢弃、电消耗、安全检查、一般因素等。  检查情况：销售业务方面没有问题。  检查人员：杜佳  1、查环境安全检查情况统计表  检查内容：办公室安全检查、办公室供电系统安全检查、办公室及办公区安全检查等。  检查结果及处理：生产现场安全问题，当即整改。  检查人：杜佳  检查时间：2021年6月1日20  4、查用电安全检查记录  检查时间：2021.6.1  检查内容：用电安全等7项。  检查结果：合格  检查人：杜佳  5、查体系运行检查记录表  检查内容：疫情期间职业健康安全保护用品（口罩）发放情况、职业健康教育情况、临时用电情况、物品存放、固体废物分类情况、现场垃圾排放情况、办公楼固体废物分类处置情况、灭火器配置情况等。  检查人：杜佳  检查日期：2021年5月16日  运行策划和控制符合要求； | y |
| 产品和服务要求 | Q8.2 | 经常对顾客进行沟通，了解顾客的意见。  售前：了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。  获取信息，与客户洽谈，在可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时对客户要求进行核实，符合要求即可入住或就餐，办理相关手续。  公司通过邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品质量的有关信息及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、合理处理顾客财产，主要是顾客所携带行李等。  目前沟通渠道畅通  抽合同：  客户名称： 上海永升物业管理有限公司北京分公司  服务内容：北京市朝阳区锦方路1号旭辉小区 停车管理  合同写明了结算付款、甲乙双方权利义务、违约责任等内容  合同签订日期：2020.10.1（长期合同）  抽合同评审日期：2020.10.1  产品要求规定： 明确 √ 不明确 □  2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □  3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □  2）人员到岗期 能满足 √ 不满足 □  3）价格 合 适 √ 不合适 □  4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □  2）付款方式 合 适 √ 不合适 □  3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □  主管领导批准：同意  审批：佘丽花  客户名称：京亿城物业管理有限公司丰台分公司  服务内容：北京丰台区亿城天筑商业停车场 停车管理  合同写明了结算付款、甲乙双方权利义务、违约责任等内容  合同签订日期：2020.6.20  抽合同评审日期：2020.6.20  产品要求规定： 明确 √ 不明确 □  2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □  3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □  2）人员到岗期 能满足 √ 不满足 □  3）价格 合 适 √ 不合适 □  4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □  2）付款方式 合 适 √ 不合适 □  3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □  主管领导批准：同意  审批：佘丽花  另抽取其他合同，保存完好，符合要求。  目前无合同变更记录。 | y |
| 应急准备和相应 | EO8.2 | 参加公司统一组织的应急预案及演练，见综合部ES8.2审核记录 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 作为外部对本公司质量管理运行情况和产品质量的测量，本公司主要采用顾客信息反馈收集汇总的方式，收集信息的方法有进行顾客满意度调查、发放征求意见单和电话回访等。  于2021 年 7月 20 日，进行了顾客满意度调查，共3份《用户满意度调查表》，顾客为：世贸天成物业服务集团有限公司武汉第一分公司、北京永升物业服务有限公司、上海永生物业管理有限公司北京分公司、北京亿城物业管理有限公司丰台分公司，其内容包括：有质量、交付期、服务、包装、价格和运输等，评价为很满意，没有不满意的情况，满意度达到96%左右。  在平时与顾客的交流中，如电话、微信交流中，也经常询问顾客对本公司产品的一监或建议。 | y |

说明：不符合标注N