**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：市场部主管领导：张翔 陪同人员：王益枫 | 判定 |
| 审核员：张磊、王建红 审核时间： 2021.9.25 |
| QEO:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标Q:8.2产品和服务的要求、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.5交付后的活动、9.1.2顾客满意EO:6.1.2环境因素和危险源辨识与评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应， |
| 组织的岗位职责和权限 | QEO5.3 | 本部门主要职责：* 负责公司的营销管理、策划工作，进行市场调研、市场开发、顾客需求的评审和与顾客的沟通；
* 组织各部门进行合同评审，负责组织在营销过程中保持与顾客的沟通，保证顾客服务需求的落实和质量承诺的实现；
* 负责公司业务（项目）合同签订后，整个业务项目的展开实施、跟踪、交付和内部协调管理；
* 负责顾客提供财产（技术资料）的归口管理；
* 负责顾客信息（来电、来函、来访）对产品或服务提出的意见、建议、投诉，并归纳汇总各方面所得信息进行综合分析，定期进行顾客满意度调查和分析 ；
* 负责待发产品和产品交付过程的控制，对产品在售后服务中可能出现的质量、问题进行处理；

与业务中心负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。有办公桌、电脑、空调等能满足部门体系运行需求。 | 合格 |
| 环境因素识别、危险源识别 | E6.1.2O6.1.2 | 1)提供《环境因素识别与评价控制程序》用以指导进行环境因素的识别、登记评价，以确定重要环境因素以及对环境因素的定期更新，环境因素的识别和确定考虑生命周期观点。提供了“环境因素清单”，识别的环境因素标明时态、状态和对环境的影响；经查阅识别出对在办公活动中产生的为固废排放、水电消耗、潜在火灾等等环境因素。重要环境因素采用经验/直接判断法，由各部门有管理经验的人员共同讨论、采用直接判断的方法确定重要环境因素，提供了“重要环境因素清单”：本部门的重要环境因素：固废排放、水电消耗、潜在火灾；提供了针对重要环境因素，编的环境目标、指标及管理方案，内容包括：目标指标、实施方法与预计资金、完成日期、检查部门等。2）提供了公司制定《危险源识别和风险评价控制程序》确保公司在所有管理活动或服务过程中能最大限度、充分地进行危险源辨识与风险性评价，确定不可接受风险并及时更新，实现对危险源与不可接受风险的有效控制。提供了“危险源辨识和风险评价表”，对活动场所产生的危险源辨识并进行风险评价，以确定控制措施，经查阅已辨识外出触电、潜在火灾事故、交通事故、意外工伤事故等危险因素。由各部门有管理经验的人员共同讨论、采用直接判断的方法确定不可接受风险。提供了“不可接受风险清单”涉及本部门的不可接受风险有：潜在火灾事故、交通事故、触电事故等；针对不可接受风险编制了职业健康安全目标、指标及管理方案，内容包括：目标指标、实施方法与预计资金、完成日期、检查部门等。 |  |
| 目标及其实现的策划总要求 | QEO6.2 | 管理目标有：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 责任部门 | 目标项目 | 目标值 | 数据来源 | 实现值 | 判定 |
| 技术部 | 合同评审率 | 100％ | 评审检查数据 | 100% | 符合 |
| 满意度调查 | ≥90% | 数据统计 | 95% | 符合 |
| 服务规范文件覆盖率 | ≥85％ | 过程、活动规范文件覆盖情况 | 90% | 符合 |
| 环境、职业健康安全运行检查合格率 | ≥95% | 检查信息统计 | 98% | 符合 |

 目标可测量，与公司方针一致。管理目标完成情况：查到2021年9月8日部门管理目标考核情况，以上管理目标已全部完成，考核：王益枫 审批：田月华。 | 合格 |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 业务中心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。 | 合格 |
| 与产品和服务有关要求的确认、与产品有关要求评审 | 8.2.2、 8.2.3 | 业务中心经理介绍：通过招标会、市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态。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。对顾客的要求由业务中心内勤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。销售副总介绍，企业收到客户需求后，业务中心门内勤人员组织采购、质检、生产、办公室等部门予以评审，没有异议可以满足要求后才签订购销合同，合同经总经理或其授权人签字并加盖企业公章视同经过合同评审，然后回传给客户作为可以满足要求的承诺，合同评审均是在合同回传给客户之前进行。公司服务的监视和测量控制基本符合规定要求。公司规定并对服务过程实施检验。抽查合同1 签订日期2020.6.1日，顾客：杭州萧山宁围宁牧股份经济联合社，服务内容：街道生活垃圾分类。另合同约定了价格、服务模式、服务要求、验收期限等内容，公司总经理评审后，于2021.6.1日签字盖公章后回传给客户，评审是在回传给客户之前完成。抽查合同2：签订日期2021.6.30日，合同编号：城厢2021-001；顾客名称：杭州市萧山区人民政府城厢街道办事处：服务内容：城厢街道垃圾分类。另合同约定了价格、服务模式、服务要求、验收期限等内容，公司总经理评审后，于2021.6.30日签字盖公章后回传给客户，评审是在回传给客户之前完成。抽查合同3：签订日期2020.6.1日，顾客：杭州萧山宁围宁税股份经济联合社，服务内容：街道生活垃圾分类。另合同约定了价格、服务模式、服务要求、验收期限等内容，公司总经理评审后，于2021.5.1日签字盖公章后回传给客户，评审是在回传给客户之前完成。业务中心经理介绍：目前公司有发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚，有相应的合同更改记录。 产品和服务要求的评审基本符合标准要求。 | 合格 |
| 与产品有关要求的更改 | 8.2.4 | 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，并与业务中心负责人进行沟通，企业目前有产品和订单变更的情况，当顾客对合同/订单提出变更要求，由业务部门人员根据情况决定是否需要重新召集评审；凡合同/订单变更(由顾客或公司内部提出)过程中与顾客之间的协商均应形成书面记录，并作为合同评审的附件一并保留；更改结果用《工作联系单》通知各相关部门。按照文件规定要求进行控制。基本符合要求。 | 合格 |
| 顾客或外供方财产 | QEO8.5.3 | 顾客或外部供方的财产包括：资质证明文件（如营业执照和其它资质文件）、银行账号、联系方式、经营地址及档案资料等信息，由部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生损坏丢失等现象。 | 合格 |
| 交付后活动 | QEO8.5.5 | 如客户在使用过程中出现问题，先通过电话等方式进行解决，如远程无法解决，派专人到客户现场实地解决。 | 合格 |
| 顾客满意 | QEO9.1.2 | 公司已建立和保持了《与顾客有关过程控制程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。公司采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出5份《顾客满意度调查表》，有效回收：抽萧山区人民政府北干街道办事处，萧山区人民政府新街街道办事处、萧山区人民政府南阳街道办事处等，调查内容有：产品质量、价格水平、交货期、服务等，查《顾客满意程度调查表》，客户评价均是非常满意。提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到95%，达到了质量目标的要求。调查发现无顾客投诉。 | 合格 |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 由综合部统一处置办公固废（墨盒、硒鼓等）、检查用电安全、消防设施等。目前上下班供销部人员配戴口罩防护设施，综合部统一组织上班人员测量体温并登记信息，对外来人员进行温度测量及查看健康码。基本符合要求。详见综合部审核记录 | 合格 |
| 应急响应和准备 | EO8.2 | 详见综合部审核记录 | 合格 |

说明：不符合标注N