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：项目部 主管领导：王海峰 陪同人员：肖立恒 | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：2021年12月6日 |
| 审核条款Q:5.3/6.2/8.2/8.4/8.5.1/9.1.2  E:5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2  S:5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位职责和权限 | QES5.3 | 负责公司城市园林绿化；花卉的销售的实施和管理、负责销售方案等技术文件的编制、修订  负责销售项目进度和工作质量的把控、负责销售反馈问题的汇总、跟踪及解决  负责客户关系协调及客户人员培训、根据相关政策法规的规定，负责对相关园林绿化服务文件进行调整和完善、.完成领导交办的其他任务  环境、职业健康安全体系运行过程；  环境因素、危险源的识别和评价及管理控制  顾客满意度调查  内外部信息交流过程； |  |
| 目标及其实现的策划总要求 | QES6.2 | 管理目标有：  项目质量合格率≥98%；  固废100％分类处置；  重大以上事故发生率0；  火灾发生率0；  环境污染事故发生率为0。    目标可测量，2021.1-10月份目标均完成，与公司方针一致。  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：张志刚，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：张志刚 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：张志刚。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 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》，其中综合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，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。 |  |
| 合同评审、客户沟通 | Q8.2 | 经常对顾客进行沟通，了解顾客的意见。  售前：走访用户、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，不定期回访用户，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。  获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认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，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  公司通过传真、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，保修及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同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，主要是顾客资料。  目前沟通渠道畅通  抽查《合同》  客户：北京招商局物业管理有限公司  产品：绿化养护  签订时间：2021.8.1  合同中写明了双方权利义务、交货方式、结算等内容。  有双方签字盖章，符合要求。  评审时间：2021.8.1  1.合同要求：  2.规定或已知用途要求：  3.适用的法律法规：《合同法》  4.公司要求：无  评 审 意 见  1.运输要求规定： 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）交货期 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 □  评审结论：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行  参加评审人：各部门负责人  批准: 程培培  客户：北京银谷世纪物业管理有限公司美泉物业分公司  产品：花卉的销售  签订时间：2021.6.16  合同中写明了双方权利义务、交货方式、结算等内容。  有双方签字盖章，符合要求。  评审时间：2021.6.15  1.合同要求：  2.规定或已知用途要求：  3.适用的法律法规：《合同法》  4.公司要求：无  评 审 意 见  1.运输要求规定： 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）交货期 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 □  评审结论：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行  参加评审人：各部门负责人  批准: 程培培  另抽其他合同，均保存完好，符合要求。 |  |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | 查到《物资采购计划》，计划中分别对树木、树苗、电脑耗材、劳保用品、文具、打印纸、常用办公用品等物资，规定了规格型号、单位数量、计划供货日期、技术要求/质量标准、验证要求等项内容，基本符合。  查到：“物资采购审批表”，对需要采购的物资履行了审批制度。实施有效。符合。  见合格供方名录：  供方名称 供应产品/服务 联系人 签订日期  天津市蓟县林顺苗圃 苗木 刘女士 2021.9.10  北京东顺园艺有限公司 草花 杨维 2021.8.30  北京兴海蓝天园林绿化工程技术有限公司 草花 商雷 2021.9.30  北京楠沐园林绿化工程有限公司 草坪 孙经理 2021.9.1    另见：《合格供方评价表》，分别对上述司的人员情况；花卉树木情况；产品供应能力；生产能力；服务质量；产品价格；产品质量等项进行了调查评价，评价结果为：从产品质量、信誉、价格、供货期限等方面均能满足我公司合格供方条件，同意作为合格供方。评价会签：程培培、张志刚 、王海峰、肖立恒；各评价会签部门负责人签字确认。基本符合。  王海峰经理介绍，公司采购材料均从公司确定的合格供方名录中的企业进行购买并与之签订购货合同。  抽到《采购计划》和《购货合同》，查到树苗、银杏、国槐、金叶复叶槭、栾树、金叶榆、杜仲、油松、大花月季、黄杨、劳保用品、文具、打印纸、常用办公用品等物资，有合同编号，合同内容包括产品的规格型号、单位、单价、数量、金额、质量要求、供货时间、送货地点、接货方式、结算方式、违约责任等。有合同签订日期及双方加盖合同专用章。  基本符合。  **采购产品的验证：** |  |
| 过程的控制 | Q8.5.1 | 1.花卉的销售  产品销售流程：销售：客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款------入帐------采购-----客户提货-----验收  查销售过程控制记录  市场部经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：走访用户、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，不定期回访用户，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。  市场部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认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，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  查阅销售过程控制情况  **1)**花卉的销售  顾客名称:北京东顺园艺有限公司  销售人员张志刚通过QQ\电话\\微信邮件跟顾客进行沟通  --查,QQ\微信沟通记录  双方通过QQ及微信电话等,对进行产品型号\数量\及运输方式的的沟通,直至签订合同,同时就交付的情况及售后的情况,保持联系  2)花卉的销售  顾客名称:北京福森园林设计有限公司  销售人员通过QQ\电话\\微信邮件跟顾客进行沟通  --查,QQ\通过QQ跟顾客进行沟通  --查,QQ沟通记录  双方通过QQ及微信电话等,对进行产品型号\数量\及运输方式的的沟通,直至签订合同,同时就交付的情况及售后的情况,保持联系  --提供”销售人员调查表”  被调查人员:张志刚 、王海峰、肖立恒  调查内容有:仪容仪表/对客户的服务态度/个人修养/语音表达能力/自我认识/专业相关知识/决策能力/应变能力/总体评价/顾客反馈情况/售后服务  评价人:程培培 2021.4.20  --抽”销售人员服务检查记录”  01营销人员:肖立恒 客户名称:北京招商局物业管理有限公司  02营销人员:王海峰 客户名称:北京福森园林设计有限公司  03营销人员:张志刚 客户名称:北京兴海蓝天园林绿化工程有限公司  04营销人员:张志刚 客户名称:京桥基业建设集团有限公司  销售主管对合同情况销售的服务情况进行检查,检查内容有:合同评审\服务态度\仪容仪表\售后服务等  检查人：程培培 2021.7.20    1.提供《销售服务过程记录表》  产品:花卉的销售  服务过程有:  1)接单:销售部业务员接收和接洽，是否有记录公司的《服务礼仪规定》能否满足要求，有无顾客投诉  2)采购:接收的产品销售任务是否及时传递到生产供方\编制“采购计划表”，是否及时跟踪并控制交货进度  3)发货:销售人员根据订单，直接从供应商处把货物发到客户，销售部业务人员要仔细核对发货信息、货物信息等，是否检查防护措施/顾客要求时，是否按提供质量保证资料  4)售后服务:提交产品后，销售部是否去电话询问产品质量情况/顾客有上门服务要求时，是否在规定时间内予以答复并填写质量信息记录和顾客服务记录  提供《销售服务过程确认记录》，确认内容包括：销售服务方法和程序、销售服务程序、设备工具的认可、人员资格的鉴定、记录要求等。评审结论：根据公司实际情况，销售服务实现过程按照公司质量控制管理制度进行，过程所用基础设施均处在完好状态，从业人员经过培训，胜任本职工作，可以提供满足顾客要求、法律法规要求的服务。  确认人：程培培、张志刚 、王海峰、肖立恒 确认时间：2021.5.21 |  |
| 顾客满意 | 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”，调查顾客3家  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5月20日发放调查表共2份，回收调查表共2份。  出现“一般满意”和“不满意”选项的调查表 0 份。    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分 |  |
| 运行控制 | ES8.1 | 本部门执行节能降耗控制程序、固体废弃物控制程序、环境管理控制程序、档案管理制定合同管理制定、印章管理制度、代理工作办法项目管理手册、车辆管理规定等。  运行控制情况：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；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。  办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；  办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录；  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周边商户、固体废弃物处理等。提供了“致相关方的公开信”，将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。  公司办公产生的废硒鼓、废墨盒、色带由供应方公司回收；  查：废弃物回收处理登记表。废弃物种类、排放量 、日期 、统计人、处置办法、废硒鼓墨盒、6个 2020.6.22 许丽飞 集中存放交供应商；生活垃圾 随时 环卫所，查到公司为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。提供了缴纳保险的票据及社会保险在职人员信息统计表。  现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器，综合部设备、电器状态良好，无安全隐患。  提供了2021年1-1-月份工作职业安全检查表，抽查：办公环境、卫生、安全等情况进行了检查，检查人：张志刚，无问题。公司无食堂。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 见综合部ES8.2审核记录。 |  |

说明：不符合标注N