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：品质管理中心 主管领导：张海燕 陪同人员：黄研 | 判定 |
| 审核员：林兵 王献华 应红艳 审核时间：2021年11月15日  |
| 审核条款：E/O: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.1.2环境因素/危险源辨识与评价、6.1.4应对措施、7.4沟通、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 | EO5.3  | 该部门主要负责物业管理及相关的环境、职业健康安全管理活动的实施情况的监督检查。以行政活动为主。与品质管理中心负责人张经理沟通，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。张经理表示在该办事处主要负责清卫保洁、安保消控、绿化养护等工作质量的监督检查工作为主，与表述一致。 |  |
| 环境因素/危险源辨识与评价及其应对措施的策划 | EO6.1.2/6.1.4 | 市场营销中心在危险源辨识和环境因素辨识方面同行政管理中心。提供了《环境因素识别评价表》，行政管理中心所识别的环境因素标明时态、状态和对环境的影响：对在办公活动中产生的纸张、水电等能源资源消耗、固废（墨盒、硒鼓、灯管）的废弃、火灾的发生等环境因素进行了识别和监视；编制：班小许；批准：焦德尚；日期：2021年1月9日。组织的重要环境因素采用打分法和是非判断法，由行政管理中心统计综合评分方法确定重要环境因素，提供了《重要环境因素清单》，涉及行政管理的重要环境因素包括：日常清洗污水排放、道路清扫的扬尘排放、火灾、绿化除虫过程中的有毒有害废弃物排放等；组织针对重要环境因素，编制了环境目标、指标及管理方案，内容包括：目标、指标、主要措施、责任部门、经费、时间要求等；编制：班小许；批准：焦德尚 日期：2021年1月10日。针对重要环境因素，进行了行管理措施的策划，要求：墨盒、硒鼓由供应商回收；灯管统一收集存放处理；定期检查消防设施和线路情况；定期进行用电安全培训；每年开展应急训练不少于1次; 物管服务过程中收集到的危化品及包装桶废弃物，项目部统一收集，交总部统一处置。组织编制了《危险源识别和风险评价控制程序》，用以指导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《危险源辨识与风险评价表》，对行政管理中心活动场所产生的危险源包括在行政办公过程中存在火灾、触电、疫情感染、高空坠落等伤亡意外等危险因素；编制：班小许；批准：焦德尚；日期：2021.1.15由各部门有管理经验的人员共同讨论、采用经验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：火灾、触电、高空坠落伤害、化学品使用的中毒、疫情防护等；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、主要措施、责任部门、经费、时间要求等。编制：班小许 批准：焦德尚；2021年1月10日。基本满足要求。 |  |
| 环境与职业健康安全目标 | EO:6.2 | 涉及品质管理中心的环境和职业健康安全管理目标及完成情况如下：目标可测量，与方针一致。根据提供的数据显示，以上管理目标已全部完成；考核：班小许；审批：焦德尚；截止时间：2021年10月18日。 |  |
| 沟通 | EO7.4 | 组织编制并实施了《信息交流和沟通管理程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。组织确定了质量、环境、职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，内外部沟通具体体现在公司内部工作会议、环境、职业健康安全例会、员工的培训、宣传栏等，与外部的沟通具体体现在与环保、安监部门及顾客和供方等的合同签订、满意度调查等方面。询问主要沟通情况，张经理表示主要通过直接沟通的方式，因员工能够负责地做好各项卫生保洁、安保消控、绿化养护等工作，所以目前没有发生投诉情况。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 |  |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 组织针对物业服务过程的品质管理过程涉及的环境和职业健康安全策划形成了作业指导书，对客服部（客服岗位职责、客服部岗位形象、应知应会、岗位操作标准及工作规程、品质检查标准）；保安部（对岗位操作标准、岗位SOP流程、保安部使用表单等）、工程部（工程部、机房制度与规范、物业接管验收规范、应急流程、质量检验方法、评分标准）、环境绿化部（岗位职责、制度和标准、保洁常用工具用品、岗位操作流程标准、绿化维护）等进行了规定，策划基本涵盖物业服务相关活动。询问张经理了解到，该部门主要互动涉及卫生保洁、安保消控、绿化养护相关的检查要求。针对各项目部进行监督检查，一般以现场纠正为主，针对消防安全等检查，提供了消防安全检查记录表等，抽查检查情况有包括区域安全隐患、安全出口等9项，对各项目部发现问题的整改情况进行必要的跟踪，基本完成情况较好。其它检查记录主要见品质管理中心Q8.1记录。目前品质管理中心人员上下班配戴防护口罩，由行政管理中心统一负责测量体温并登记信息，目前没有发生异常情况。提供了人员健康登记表，每天有姓名、体温等健康信息。本部门不涉及职业病风险，根据公司规定符合条件的统一参加健康体检。其它记录见行政管理中心EO8.1记录。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2  | 组织编制了《应急准备与响应控制程序》，查看内容基本符合要求。策划了应急预案包括触电、火灾等应急预案。组织一般以项目部为单位进行消防灭火演练，品质管理中心应急准备和响应过程同行政管理中心，应急演练记录统一见行政管理中心记录。 |  |

说明：不符合标注N