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：李志强 陪同人员：李顺坡 | 判定 |
| 审核员：林兵 王献华 应红艳 审核时间：2021年11月16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、6.2环境与职业健康安全目标、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 | EO:5.3 | 本部门主要负责物业管理及相关环境、职业健康安全管理活动的实施与执行.  与项目部负责人沟通，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。 |  |
| 环境因素/危险源辨识与评价及其控制措施的策划 | EO  6.1.2/6.1.4 | 组织编制了《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了服务生命周期观点。  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及其实现的策划 | EO:6.2 | 涉及项目部的环境和职业健康安全管理目标有：  1.物业服务按规执行率100%  2.业主投诉有效处理率100%  3.物业服务检查合格率≥95%  4.巡逻覆盖(房屋建筑/设施设备/周边环境/治安/消防/车辆停放)率100%  5.公共区域设施、设备完好率≥95%  6.业主满意度≥90%  7.雨、污水合规排放率100%  8.固体废弃物按规分类存放、处置率100%  9.水、电消耗总量比上年节约1%  10.触电、交通、火灾事件零发生  11.轻伤事件≤2‰  环境、职业健康安全运行检查合格率≥95%  目标可测量，与组织方针一致。  管理目标完成情况：截止2021年10月18日部门管理目标已全部完成，考核：班小许；审批：焦德尚。 |  |
| 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。  组织确定了环境、职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通内容，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组织内部工作会议、环境和职业健康安全例会、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在履行法规义务、合同签订、满意度调查等方面。  现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。  外部交流：通过发放《关于对相关方要求的告知书》与相关方就相关环境、职业健康安全信息进行相互沟通。  和员工黄岩在沟通和协调过程中，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策划形成了相应的运行控制文件：手册、有关环保和职业健康安全管理要求的程序文件如《废弃物污染防治控制程序》、《运行控制程序》、《变更控制程序》等。另组织编制了作业指导书，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、品质检查标准等）、保安部（岗位操作标准、岗位SOP流程、保安部使用表单等）、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，策划基本涵盖了物业服务相关活动。  对供方单位由行政管理中心发环境和安全告知书，内容涉及产品环境和安全影响、运输过程环境和安全要求等信息。  由行政管理中心设置防火标识，配备消防器材，检查用电安全等，疫情期间行政管理中心统一组织上班人员测量体温并登记信息，上下班配戴防护口罩，对外来人员进行温度测量及查看健康码。  各物业服务项目由各项目点自行负责。项目部根据具体项目合同要求不同，策划不同服务项目，详见各项目审核记录。 |  |
| 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，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