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：管理层 主管领导：陈益 陪同人员：文晓波 | 判定 |
| 审核员： 张心 审核时间：2021.11.19 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;相关方需求与期望;确定体系范围;体系及其过程;总要求 | Q:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。公司通过同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。抽查2021年度风险、机遇识别与评价表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有员工、顾客、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解顾客等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，顾客关注的主要问题服务质量、服务及时性、售后服务、成本价格等。查见《相关方要求识别和控制》其中相关方：顾客的需求和期望：服务质量符合顾客要求；服务及时性；价格合理等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。公司通过同行交流、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。公司确定的相关方有员工、业主、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解政府机构等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，业主关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及付款时间等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司管理体系的认证范围为：Q：保洁服务注册地址：重庆市南岸区南坪镇白鹤路140号附2号28层4号经营地：重庆市九龙坡区石桥铺渝州路33-25-10-2号临时场所：重庆市九龙坡区罗汉沟21号解甲园公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及ISO 45001：2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 |  |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：陈益； 管代：游恩菊通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境和职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据： 1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为； 2、制定和发布公司自身发展质量方针； 3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力； 4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。 5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 |  |
| 方针 | Q5.2 | 质量方针： “科学领先，顾客满意，持续改进，行业领先，质量一流，服务一流 ”。其内涵包含了：科学管理，顾客满意，即以顾客为关注焦点，提高服务质量，强化质量意识；持续改进，即持续提高顾客满意度，持续提高管理效益；环评一流，服务一流以环评技术服务为导向，以一流环评服务向顾客提供期望的服务；公司提供符合标准的保洁服务，与国际接轨，建立标准化的管理体制。质量管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。质量方针对外进行了发布。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的质量方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | Q5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 |  |
| 应对风险和机遇的措施（含6.1.1和6.1.2）#确定的需应对的风险和机遇有哪些？.策划应对风险和机遇的措施有哪些？.如何整合并实施这些措施？.如何评价这些措施的有效性？.措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | Q6.1 | 公司策划并批准实施《风险、机遇识别与评价表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、涉及的场所及部门等；查见《2021年度风险、机遇识别与评价表》：1. 类型：外部因素；

 类别：竞争风险。公司目前的主导服务在市场占有率和领先趋势比较明显，，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。应对机遇及措施：及时关注公司服务市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。针对外部因素，还分析了市场、采购、文化、社会经济、法律法规的变化等。1. 类型：内部因素；

 类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  | 质量目标：1）合同履行率100%；2）顾客满意率≥90分；查《目标考核表》2021年1月-2021年10月对目标进行考核，考核情况为：目标、 实测 1）合同履行率100%；2）顾客满意率96%；均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3  | 公司要求：当公司质量、环境和职业健康安全管理体系变更时，应考虑：1.变更的目的及潜在后果；2.体系的完整性；3.资源的可获得性；4.责权的分配和再分配等因素。  经查：暂无变更。 |  |
| 资源 | Q7.1.1  | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足客户的需要。 |  |
| 人员 | Q7.1.2  | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位职务说明书》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理/管理者代表、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。查见：《部门职责》中总经理任职要求，具备一定管理经验，具有较高的综合素质和综合能力市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证服务质量前提下、发展客户，扩大产品产能、增加效益等；抽见：项目部经理：有较强的信息沟通能力、指挥能力和协调能力，熟悉市场行情、有把握客户需求的能力等。 |  |
| 组织知识 | Q7.1.6  | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从业主或外部供方收集的知识）。 --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理包括必要的分级保密措施。 |  |
| 沟通 | Q7.4  | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与质量管理体系相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。--主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。--通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。--现场查看记录并口头交流确认：公司的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1  | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，质量管理体系的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。如：（1）《监视和测量设备控制程序》（2）《内部审核管理程序》（3）《管理评审程序》（4）《应急准备和响应控制程序》（5）《法律法规和其他要求管理程序》 |  |
| 内部审核 | Q9.2  | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。查，2021年《年度内审计划》审核时间：2021.7.10（上次内审时间：2020年6月18日，未超过12个月，符合策划要求）目的：检查本公司依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016和ISO45001：2018标准建立的质量、环境和职业健康安全管理体系的符合性和有效性。范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组：游恩菊（组长）、徐红梅（组员）。抽查《管理层审核检查表》、《行政部审核检查表》、《项目部审核检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。查本次内审（三体系结合审核）共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及行政部Q/E/S7.2条款，不符合事实“在对行政部培训记录进行审核时发现，在培训完重庆市环境保护条例后相关负责人未进行培训效果评价。”已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。查，审核结论：公司已按照GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001：2018建立实施管理体系，管理体系在审核范围内基本符合审核准则，并得到较为有效的实施。通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 |  |
| 管理评审 | Q9.3  | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月管理评审时间：2021.7.20（上次管理评审时间为：2020年7月30日。未超过12个月，符合策划要求）主持人：陈益经理参加人员：公司领导、各部门经理、公司内审员评审输入内容：1． 内部质量环境安全体系审核的结论及其改进措施的效果；2． 过程的业绩和产品符合性；3． 法律法规的遵循情况；4． 方针、目标、指标和管理方案的执行情况；5． 质量环境安全管理体系的建立和实施情况；6． 市场信息、相关方的反馈信息；7． 组织的环境安全绩效；8． 开展纠正和预防措施的有关信息；9． 组织机构、管理职能是否合适和协调；10．资源配置是否适当；11． 可能影响质量环境安全体系的策划和变更，如包括与组织环境因素、危险源有关的法律法规和其他要求的发展变化；12． 改建的建议。13． 相关方交流的信息或抱怨 14．关于环境的风险与机遇识别的充分性、适宜性评审。15.对上次管理评审整改措施的跟踪整改情况的验证。评审输出内容：本公司建立的质量、环境、职业健康安全管理体系，目前符合本公司的现状，符合管理体系标准的要求，内容充分、适宜；从运行情况看，各项管理活动可以按照体系所规定的方法实施，各过程和活动处于稳定的受控状态，结果能达到预期的效果，通过对过程和服务质量、环境、职业健康安全的监视和测量，本公司的质量、环境、职业健康安全目标基本达到，用户要求得到满足；体系运行有效。对上次管理评审改进项进行了验证。本公司现行的质量、环境、职业健康安全、方针、目标符合用户期望及本公司发展。体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；预防措施和纠正措施的状况。员工中未收集到有深刻意义的建议，应加强员工沟通，对生产管理细节中存在的问题深入了解，防患于未然；相关法关注：2021年01月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；改进：加强项目现场人员安全意识培训，规范安全服务流程。查见管 理 评 审 [改 进 计 划](#第二级文件清单)及培训记录表。由行政部牵头于2021年7月21日对相关人员进行了培训，并进行了有效评价。管理评审结论：公司管理体系的持续的适宜、充分和有效的，并与公司战略方向保持一致。 |  |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | Q10.1;10.3  | 公司制定系列程序文件《管理评审制度》、《监视和测量管理程序》、《纠正措施管理程序》及《内部审核管理程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。公司制定《客户投诉处理管理程序》及《顾客满意管理程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。在《顾客满意管理程序》文件中规定了顾客满意度信息来源方法：顾客满意度信息来源：（1）顾客满意度信息可来自：* + 1. 顾客满意度调查表；
		2. 顾客的抱怨及投诉；
		3. 顾客的赞扬；
		4. 顾客的索赔；
		5. 流失业务的分析；
		6. 经销商的报告。

（2）获得顾客满意度信息的方法可采取下述方式获得信息：1. 向顾客发出《顾户满意度调查表》；
2. 走访顾客，填写《顾户满意度调查表》；

c）建立顾客投诉热线电话。相关责任部门要分析产生客户投诉的原因，按《纠正措施管理程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量、环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 |  |

说明：不符合标注N

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：管理层 主管领导：陈益 陪同人员：文晓波 | 判定 |
| 审核员： 文平 ，审核时间：2021.11.19 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;相关方需求与期望;确定体系范围;体系及其过程;总要求 | ES:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。公司通过同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。抽查2021年度风险、机遇识别与评价表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有员工、顾客、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，顾客关注的主要问题服务质量、服务及时性、售后服务、成本价格等。查见《相关方要求识别和控制》其中相关方顾客需求和期望为：服务质量符合顾客要求；服务及时性；价格合理等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。公司通过业同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。公司确定的相关方有员工、顾客、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解政府机构等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，业主关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及付款时间等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司管理体系的认证范围为：E：保洁服务所涉及的相关环境管理活动O：保洁服务所涉及的相关职业健康安全管理活动 经营地：注册地址：重庆市南岸区南坪镇白鹤路140号附2号28层4号经营地：重庆市九龙坡区石桥铺渝州路33-25-10-2号临时场所：重庆市九龙坡区罗汉沟21号解甲园公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及ISO 45001：2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 |  |
| 领导作用与承诺 | ES:5.1 | 总经理：陈益； 管代：游恩菊通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境和职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据： 1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为； 2、制定和发布公司自身发展质量方针； 3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力； 4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。 5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 |  |
| 方针 | ES:5.2 | 环境、职业健康安全方针为： “预防为主，遵规守法，确保环境安全；以人为本，持续改进，实现平安和谐。”。其内涵包含了：本公司在建立之初，就树立了环保和职业健康安全的理念，按国家、地方和行业相关的法律法规和其他要求开展活动，深化预防为主的思想，努力做到节能减排，安全防护，保护公众的利益，并将此要求持续开展下去，不断完善和改进。员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。QEO管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。QEO方针对外进行了发布。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的QEO方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | ES:5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | ES:6.1 | 提供有《环境因素识别评价控制程序》，内容包括环境因素的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素的确定、登记、清单发放及更新控制。公司重要环境因素有以下4项：（1）潜在火灾；（2）固废废弃物；（3）噪声排放；（4）粉尘排放。抽查以下三项环境因素的管理措施：1、潜在火灾：1）对员工进行消防安全教育培训；2）保持消防设施设备的完好有效；3）加强现场消防巡查；4）形成应急预案，并组织人员进行定期演练。2、固废废弃物：1）办公垃圾中的一半固废及生活垃圾分类存放，由行政部统一处理；2）各部门用旧的荧光灯管、旧电池、硒鼓、废打印墨盒等上缴行政部，实行“以旧换新”的方法进行领用；4）行政部将各部门上缴的废旧电池、荧光灯管、硒鼓、打印墨盒等危险废弃物，集中收集存放与危险废弃物箱中，积累到一定量交于市政环卫分类垃圾进行处理。3、噪声排放：在选择保洁设施、设备及保洁方法时,充分考虑由此产生的噪声对服务人员和周围居民的影响,选用低噪音设备,采取消音措施；合理安排施工作业时间,以防噪音扰民；制定减少保洁服务对周围环境影响的措施。服务过程中充分考虑夜间、节假日等期间的影响采取白天工作时间作业；。。。公司重要危险源有以下三项：1. 火灾、2）意外伤害（触电、摔伤、交通事故等）、3）中暑。

抽查以下三项重要危险源的应急措施：1. 意外伤害（触电、摔伤、交通事故等）：
2. 加强对人身伤害处理方法的教育和学习，以及配备相应劳保用品。
3. 制定应急预案，事故发生后，要求现场人员切不可惊惶失措，要有组织，统一指挥，及时采用科学的抢救方法和现场急救措施，尽量制止事故蔓延扩大，最大限度地减小事故造成的伤亡程度和财产损失。
4. 安全领导小组主要领导及安全负责人均配置手机，每个销售班应配备手机。

4）定期检查设施设备的安全运行状况。1. 中暑：

1）制定中暑应急预案，对人员进行处理措施的培训。1. 在高温天气减少室外作业时间，选取气温较低的时间进行作业，实现错时服务。

3）应急物资常备药品：应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 |  |
| 策划措施 | ES6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境和职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理环境、安全目标、环境因素、危险源、合规性义务、组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES:6.2  | 环境和安全目标：火灾发生率为0；固废处置合规率100%。员工意外伤害为0查《目标考核表》2021年1月-2021年10月对目标进行考核，考核情况为：目标、指标： 火灾发生率为0；固废处置合规率100%。员工意外伤害为0均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 资源 | ES7.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境和职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足客户的需要。 |  |
| 沟通 | ES7.4  | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与ES相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。--主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。--通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。--现场查看记录并口头交流确认：公司的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |  |
| 文件化信息 | ES7.5 | ----有《文件管理程序》，体系文件生效实施日期为2019年12月10日，文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。根据一阶段问题清单进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。· 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件22个，另有公司制定的《管理制度汇编》、《员工手册》、《规范文件》等文件。《管理制度汇编》包括：安全服务责任制、保洁项目管理制度、人员管理制度、物资贮存管理制度等。· 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。· 查《环境、职业健康安全法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与质量、环境和职业健康安全管理体系相关适用法律法规。文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。· 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。 查文件的作废：暂无作废文件。电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。 ----有《记录管理程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。提供《记录清单（含质量、环境安全）》，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。行政部主要负责归档公司质量、环境及职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见行政部保管的记录：a. 法律、法规及其他要求清单；b.年度培训计划等记录；c.管理评审计划等记录；d. 危险源辨识及风险评价表；e. 质量目标完成情况统计表；f:职业健康安全目标指标和管理方案。所见记录反映行政部能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | ES9.1.1  | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，ES的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。如：（1）《监视和测量管理程序》（2）《内部审核管理控制程序》（3）《管理评审制度》（4）《应急准备与响应管理程序》（5）《合规义务管理程序》 |  |
| 内部审核 | ES9.2  | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。查，2021年《年度内审计划》审核时间：2021.7.10（上次内审时间：2020年6月18日，未超过12个月，符合策划要求）目的：检查本公司依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016和ISO45001：2018标准建立的质量、环境和职业健康安全管理体系的符合性和有效性。范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组：游恩菊（组长）、徐红梅（组员）。抽查《管理层审核检查表》、《行政部审核检查表》、《项目部审核检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。查本次内审（三体系结合审核）共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及行政部Q/E/S7.2条款，不符合事实“在对行政部培训记录进行审核时发现，在培训完重庆市环境保护条例后相关负责人未进行培训效果评价。”已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。查，审核结论：公司已按照GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001：2018建立实施管理体系，管理体系在审核范围内基本符合审核准则，并得到较为有效的实施。通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 |  |
| 管理评审 | ES9.3  | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月管理评审2021.7.20时间：（上次管理评审时间为：2020年7月30日。未超过12个月，符合策划要求）主持人：陈益经理参加人员：公司领导、各部门经理、公司内审员评审输入内容：1． 内部质量环境安全体系审核的结论及其改进措施的效果；2． 过程的业绩和产品符合性；3． 法律法规的遵循情况；4． 方针、目标、指标和管理方案的执行情况；5． 质量环境安全管理体系的建立和实施情况；6． 市场信息、相关方的反馈信息；7． 组织的环境安全绩效；8． 开展纠正和预防措施的有关信息；9． 组织机构、管理职能是否合适和协调；10．资源配置是否适当；11．可能影响质量环境安全体系的策划和变更，如包括与组织环境因素、危险源有关的法律法规和其他要求的发展变化；12． 改建的建议。13． 相关方交流的信息或抱怨 14．关于环境的风险与机遇识别的充分性、适宜性评审。15.对上次管理评审整改措施的跟踪整改情况的验证。评审输出内容：本公司建立的质量、环境、职业健康安全管理体系，目前符合本公司的现状，符合管理体系标准的要求，内容充分、适宜；从运行情况看，各项管理活动可以按照体系所规定的方法实施，各过程和活动处于稳定的受控状态，结果能达到预期的效果，通过对过程和服务质量、环境、职业健康安全的监视和测量，本公司的质量、环境、职业健康安全目标基本达到，用户要求得到满足；体系运行有效。对上次管理评审改进项进行了验证。本公司现行的质量、环境、职业健康安全、方针、目标符合用户期望及本公司发展。体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；预防措施和纠正措施的状况。员工中未收集到有深刻意义的建议，应加强员工沟通，对生产管理细节中存在的问题深入了解，防患于未然；相关法关注：2020年12月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；改进：加强项目现场人员安全意识培训，规范安全服务流程。查见管 理 评 审 [改 进 计 划](#第二级文件清单)及培训记录表。由行政部牵头于2021年7月21日对相关人员进行了培训，并进行了有效评价。管理评审结论：公司管理体系的持续的适宜、充分和有效的，并与公司战略方向保持一致。 |  |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | ES10.1;10.3  | 公司制定系列程序文件《管理评审制度》、《监视和测量管理程序》、《纠正措施管理程序》及《内部审核管理程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。公司制定《客户投诉处理管理程序》及《顾客满意管理程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。在《顾客满意管理程序》文件中规定了顾客满意度信息来源方法：顾客满意度信息来源：（1）顾客满意度信息可来自：* + 1. 顾客满意度调查表；
		2. 顾客的抱怨及投诉；
		3. 顾客的赞扬；
		4. 顾客的索赔；
		5. 流失业务的分析；
		6. 经销商的报告。

（2）获得顾客满意度信息的方法可采取下述方式获得信息：1. 向顾客发出《顾户满意度调查表》；
2. 走访顾客，填写《顾户满意度调查表》；

c）建立顾客投诉热线电话。相关责任部门要分析产生客户投诉的原因，按《纠正措施管理程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量、环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N

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：行政部（含财务） 主管领导：游恩菊 陪同人员：黄超 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021.11.19 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3；  | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了行政部和财务部的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。3)负责组织公司各项教育培训工作。4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。5）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。6）能源消耗统计考核工作。 ……部门职责清晰、明确。行政部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查见：公司有将质量、环境、职业健康安全目标分解到各个部门，行政部及财务部的目标是：1、质量、环境、职业健康安全目标 考核情况（2021.01--2021.10）固废处置合规率100% 实测：100%火灾发生率为零 实测：0环境和安全项目资金及时支付率100% 实测：0采购产品合格率≥98% 实测：100% 顾客满意度>90% 实测：96%合同履行率100% 实测：100%培训完成率100% 实测：100%文件受控率100% 实测：100%查2021年1月-2021年10月的《质量/环境/安全目标统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。查见公司制定的环境管理方案有：1）潜在火灾；2）固废废弃物；3）噪声排放；4）粉尘排放。4个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理措施、资金预算、完成日期、责任部门。抽查：固废排放确定的管理方案：固废排放确定管理方案；环境目标/指标：固废处置合规率100%；实现目标/指标的措施：1）设立封闭生活垃圾站储存生活垃圾；2）购买垃圾桶，对垃圾桶进行分类标识，并及时清运；3）按要求进行管理；4）加强日常检查。责任部门：行政部、项目部；检查部门：行政部。..........目标指标管理方案基本适宜，能够完成。查见公司制定的职业健康安全重大风险源有：1）火灾、2）意外伤害（触电、摔伤、交通事故等）、3）中暑。抽查：火灾管理方案：目标：杜绝火灾事故、指标：办公区火灾事故为零；管理措施：1）张贴触电标识；2）用电设施要按规定安装配置；3）更换所有老化的电线；4）组织相关人员进行培训；5）日常的检查；6）制定触电应急预案。责任部门：公司各部门；完成日期；长期持续进行，检查部门：行政部。目标指标管理方案基本适宜，能够完成。........制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。行政部2021年05月10日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。查见：《环境因素识别评价表》和《重要环境因素清单》，按照部门和经营过程进行识别并评价出公司重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废废弃物；3）噪声排放；4）粉尘排放。等4项，识别清楚、准确，评价合理。查：公司《环境因素评价表》，涉及以下内容：a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；b.办公水、电的消耗；C.清扫工具废弃；d.废包装物、抹布的废弃等；.......识别基本清楚、全面。查：行政部及办公区域的《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒、电脑、空调等办公用品及设备固废排放等；b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；c.生活垃圾的排放； d.吸烟造成的火灾e．生活污水排放等；识别基本清楚、全面。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《危险源识别与评价程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：《危险源识别与评价程序》，危险源过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：3项，分别是：1）火灾、2）意外伤害（触电、摔伤、交通事故等）、3）中暑。辨识清楚、准确，评价充分合理。抽查见确定的触电、摔伤控制措施的策划：1）组织相关人员进行培训增强安全意识；2）安全防护用品日常的检查；3）制定相关管理制度；4）加强电工作业的防护措施。查见：行政部及办公区域《危险辨识评价表》2021年05月25日发布行政部及办公区域共识别出包括:办公设备发生故障，漏电导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾等危险源.采用的是经验判断法、过程分析法识别。查见，行政部及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：（1）使用明火、电源线路或设备超负荷、短路引发火灾；（2）电源插头、插座漏电和湿手拔、插电源造成触电。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查见确定的消防管理措施：组织员工安全教育、消防知识学习；加强检查考核，不少于三个月进行一次；制定安全用电使用管理规定；每年参与公司组织的消防演练 |  |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有《法律法规和其他要求管理程序》，查有《法律法规要求清单》，对本公司环境和职业健康安全管理体系适用的法律法规和当地政府、行业要求进行了识别，包括环境质量标准、排放标准、职业健康安全卫生标准等。· 查见：2021年《法律法规要求清单》1）国家相关法律法规等2）重庆市等地方法规；3）与环境、职业健康安全管理相关的执行标准抽 ：中华人民共和国环境保护法 中华人民共和国消防法污水综合排放标准中华人民共和国特种设备安全法劳动防护用品监督管理规定职业健康监护技术规范等。《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；法规清单以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。基本符合要求。 |  |
| 运行的策划与控制 | ES8.1 | ◆组织制定了环境、职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。 ◆根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。 ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。 ◆抽查环境运行的策划与控制实施1）固体废弃物排放的管控：生活垃圾在办公区域集中收集后，由物业管理交市政环卫部门统一定期清运；回收固废处理（包括如墨盒、硒鼓等）作好分类，分类投放。2）资源、能源消耗管控： 负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月由财务部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。提供有2021年10月能源支出统计表，记录显示：基本达成目标。3）火灾预防： 张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。◆查见组织的职业健康安全运行控制状况： 1）潜在火灾控制 建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。2）中暑管控对人员进行预防中暑知识的培训；合理调整作业时间，避免高温时段的室外作业；配备防暑降温的劳保防护用品；加强作业环境监控检查，有中暑的风险立即采取措施进行处理等。 3）对相关方施加影响 组织对进入场所内的供方送货员、求职及顾客视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。查见2021年9-10月安全运行检查记录、、消防设施检查表、能源消耗检查表等。检查人：邬国安 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《火灾、高温中暑、意外伤害应急预案》等。提供2021年07月21日在公司办公楼前演习现场，模拟火灾发生的状况，进行现场模拟演习。查记录，提供消防演习过程记录、应急演练参加人员、消防演练总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司触电和火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1  | ----有《运行控制程序》和管理文件。◆查公司环境安全运行检查记录表程序文件规定公司每月由行政部组织人员对公司办公场所和服务场所的环境方面、安全消防方面的工程作业固体废弃物处理、生活垃圾处理、消防器材保养和检查等进行检查，检查结论：合格、检查人：邬国安。查见2021年9-10月安全运行检查记录、、消防设施检查表、能源消耗检查表等。检查人：邬国安◆ 查：对作业人员健康安全绩效进行例行监视和测量情况，未能提供今年对从业人员进行预防性健康检查的证据。不符合GB/T45001-2020/ISO45001：2020标准9.1.1条款“适用时，为确保结果有效而所采用的监视、测量、分析和评价绩效的方法；组织应保留适当的文件化信息：作为监视、测量、分析和评价绩效的结果的证据”。 | N |
| 符合性评估 | ES9.1.2  | ----有《绩效监测与合规性评价管理程序》，规定明确基本合理。行政部组织对公司环境安全健康管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。查由行政部组织各部门于2021年06月23日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。评价结论：符合评价人：陈益、游恩菊、徐红梅等查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 |  |
| 不符合和纠正措施持续改进 | QE10.2;10.3；S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格控制程序》、《纠正与预防措施程序》及《内部审核程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司对服务过程发生的不符合事件、项，一般轻微不合格现场指出，及时整改。目前为止项目部未发生比较大的不合符合事件、项，一般的轻微不符合都在现场及时解决了，未发现有需要上报公司解决的不符合事件、项。抽《不合格处理单》时间：2021年11月15日不符合事实：在解甲园项目A幢楼道清洁保洁结束后对保洁质量进行例行检查，发现未对楼道垃圾存放点进行垃圾的及时收集倾倒。原因分析：保洁人员工作疏忽大意。采取纠正措施：1、立即要求保洁人员返工2、对相关工作人员进行批评教育，杜绝下一次类似的不符合发生。验证情况：已经按纠正措施实施验证人：游恩菊 2021.11.15公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境和职业健康安全管理体系的持续改进。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 |  |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 公司计划在2021年度环保安全管理投入12000左右：支出项目有垃圾处置、员工培训、劳保用品、消防器材、健康体检等。出示安全环保资金投入计划表及采买劳保用品等发票、收据。 |  |

说明：不符合标注N

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：陈益， 陪同人员：徐红梅 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2021.11.20 |
| 审核条款： |
| 基础设施 | Q7.1.3  | 公司提供了办公场所，配置了相应的办公及服务设备。制定了管理程序对为实现服务符合性所需的基础设施的控制进行了规定。1、查见：《设施设备汇总表》，有序号，设备名称，型号规格，设备编号，设备状况，放置地点等的描述。公司自备的设备（工具）主要为：办公设备（电脑、打印机、复印机等）、保洁工具（高压水枪、多功能清洁车、高压刷盘洗地机、全自动洗地机、垃圾桶、扫帚、拖把等设备，可以满足保洁服务的需要。2、抽查重要设备如：高压水枪、全自动洗地机、多功能清洁车、高压刷盘洗地机等设备采取日常保养的方式进行，抽查《设备日常保养记录》日期：2021年10月， 设备：高压水枪 保养项目：上油、日常清洁、电线电路检查等。保养人：肖兴泽日期：2021年10月 设备：全自动洗地机 保养项目：上油、日常清洁、电线电路检查等。保养人：廖玉芬日期：2021年10月 设备：全自动洗地机 保养项目：上油、日常清洁、电线电路检查等。保养人：廖玉芬3、查公司设备日常维修情况：近期无维修情况4、办公室共约150平方米，项目部设有1个工具房面积10平方米。5、公司办公条件满足要求，配置有电脑、打印机、电话、传真等。基础设施能满足要求。上次不符合得到改进。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 保洁质量以人为感官检测为主，暂未配置检测设备，能保证服务质量。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 公司制定并实施《与顾客有关过程管理程序》，项目部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：（1）顾客对产品规定的要求,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求； （2）与产品有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求,如保密、特殊资历等顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司物业管理范围、项目，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。1、抽查2020年12月31日合同：顾客:重庆瀚涵物业管理有限公司项目：解甲园保洁服务合同合同内容：合同期限（2021.1.1至2021.12.31）、合同内容及要求、双方的权利和义务、违约责任等。签单人：游恩菊2、抽查2021年9月2日合同：顾客:上海永升物业管理有限公司重庆分公司项目：西南地区医院开荒清洁服务合同合同内容：合同期限（2021.7.30至2021.12.4）、合同范围、服务项目及要求、双方的权利和义务、违约责任等。签单人：游恩菊..........为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审，顾客：重庆瀚涵物业管理有限公司签订时间:2020年12月31日项目：解甲园保洁服务。评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求(技术要求、质量要求、支持服务、价格等)评审负责人：游恩菊、陈益评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2020年12月30日（合同签订前）顾客：上海永升物业管理有限公司重庆分公司签订时间:2021年9月2日项目：医院开荒保洁服务合同。评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求(技术要求、质量要求、支持服务、价格等)评审负责人：游恩菊、陈益评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2021年9月1日（合同签订前）.........经查：近来以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《采购管理程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。2.查《合格供方名录》。1）郑翠兰； 供应：办公用品等；2）渝中区长利服装经营部公司； 供应：劳保用品等；3) 重庆佳润清洁用品有限公司； 供应：保洁用品等；.........3．查：供方业绩评价表：抽查《供方绩效评价表》1）供应商：郑翠兰评价项目：产品质量、价格、交货期限、供货能力等。评价结论：该公司提供的产品符合相关质量标准，质保能力强，继续列入合格供方。评价人：游恩菊、陈益批准人：陈益 评审日期 2021.1.72）供应商：重庆佳润清洁用品有限公司评价项目：产品质量、价格、交货期限、供货能力等。评价结论：该公司提供的产品符合相关质量标准，质保能力强，继续列入合格供方。评价人：游恩菊、陈益批准人：陈益 评审日期 2021.1.1.......公司采购的保洁用品及工具、办公和劳保用品均在合格供方名录中的供方进行采购，基本符合要求4、抽查保洁用品、清洁工具（手动）合同或采购单1）供方：重庆佳润清洁用品有限公司采购日期：2021.10.10（下单时间）、 编制：徐红梅、审批：陈益品名 数量 单价（元） 交期多功能清洁车 2台 230 2021.10.20前垃圾袋 20件 300 2021.10.20前2）供方：渝中区长利服装经营部公司采购日期：2021.9.5（下单时间），编制：徐红梅、审批：陈益品名 数量 交期毛巾 50张 2021.9.10前胶手套 20双 2021.9.10前草帽 5顶 2021.9.10前......组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终公司产品服务质量的关键过程进行从严控制。  | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查问卷表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有2021年7月《顾客满意度调查问卷表》调查表共6份 ：调查顾客有：重庆瀚涵物业管理有限公司、重庆朵力物业管理有限公司长寿分公司、上海永升物业有限公司重庆分公司等。--调查内容包括：服务质量，服务及时性，价格，按时完成性等--统计分析结果顾客满意度：96分--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。--提供顾客满意调查分析报告，报告显示：公司产品在交期、服务质量等其他方面都得到了顾客的认可。在产品价格方面，与顾客心目中要求还有一些差距，这说明公司的产品还需进一步提高和改进，在产品价格上，要降低成本、减少费用，提高产品的价格竞争力，该结果已提交管理评审。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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（含零时场所项目处） 主管领导：陈益， 陪同人员：徐红梅 | 判定 |
| 审核员：文平，审核时间：2021.11.19 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3 | 查，项目部的岗位职责和权限如下：1) 负责分配保洁、设备维修、保安等项目的服务区域和实施相关服务的工作；2) 负责组织培训、教育本部门员工；3) 负责质量/环境/职业健康安全方针、目标在本部门得到贯彻和实施；4) 负责分配保洁、设备维修、保安等项目的服务区域和实施相关服务的工作；5) 负责组织培训、教育本部门员工；6）负责本部门的环境因素和危险源辨识、更新、风险评价和本部门运行控制工作。7) 负责物业管理服务范围内的职业健康安全与环境管理的信息交流。8) 负责做好本部门与外部的沟通协调工作；9）负责物业管理服务的检查和放行；10）负责设备设施台账的建立，负责设备的维护保养。……项目部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查项目部的质量、环境安全目标为：1、环境卫生检查合格率≥95%；2、顾客反馈意见及时处理率达100%；3、设施设备保持完好率≥95%；4、合同履行率100%；5、顾客满意度≥90分6、火灾发生率为0；7、固体废弃物分类收集处置率100%；8、员工意外伤害为0。查：2021年1月-2021年10月项目部目标完成情况1、环境卫生检查合格率达到99%；2、顾客反馈意见及时处理率达100%；3、设施设备保持完好率达到100%；4、合同履行率100%；5、顾客满意度达到96分6、未发生火灾事故；7、固体废弃物分类收集处置率达到100%8、未发生员工意外伤害事故均能达到要求。查，公司编制了质量、环境、安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 公司主要从保洁服务服务。公司保洁服务执行标准主要为：《清洗保洁服务通则》DB12/T491-2018、《保洁服务质量规范》DB36/T851-2015和合同协议等标准。项目部负责物业管理服务实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：a）确定物业管理服务的要求；--《需求分析》、《合同》b）建立过程准则以及物业管理服务的接收准则；---验收标准、作业指导书、《合同》c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。----外包过程：无----关键过程的识别：服务过程；-----经确认：暂无策划的更改。保洁服务流程图：签订合同——拟定保洁方案——安排保洁人员——保洁服务---服务质量检查现场查看，部门的服务内容主要有：清扫、保洁。在解甲园项目现场查看：正在进行清洗、保洁服务，地点：重庆市九龙坡区罗汉沟21号，服务内容：住宅小区（共10幢)的内外公共区域和地下车库保洁，项目负责人：游恩菊，该项目配备有18名保洁员。项目部控制措施基本与管理要求基本一致，基本符合管理要求。 | 符合 |
| 设计开发 | Q8.3  | 不适用，理由：根据本组织服务特点，由于保洁服务均按照客户的需求实施服务，模式基本固定，不涉及设计和开发，故8.3不适用，不适用不影响公司提供满足顾客要求和适用法律法规要求的服务的能力或责任。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《服务过程控制程序》明确了受控条件包括：a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件； b）获得适宜的监视和测量资源；c）适当阶段实施监视和测量活动；d）为过程提供适宜的设施环境；e）配备备能力人员所要求的资格；f）特殊过程的确认和定期再确认；g）采取措施防止人为错误；h）实施放行、交付和交付后活动。1、查服务现场各工序(工位)均有有正在服务的操作文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；2、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《清洁、保洁管理制度》、《质量标准》、过程检验记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。3.现场查看：现场有高压水枪、多功能清洁车、全自动洗地机、拖帕、垃圾桶等设施，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。4. 检测设备；保洁质量以人为感官检测为主，暂未配置检测设备，能保证服务质量。查实施项目：开车大约10分钟，到达解甲园小区保洁服务现场，地址：重庆市九龙坡区罗汉沟21号。各岗位均编制了岗位职责，均经过了上岗培训，合格上岗。实施阶段：住宅小区（共10幢)的清扫保洁（大堂、楼道、楼梯、电梯轿厢、天台、车库），项目负责人：游恩菊，该项目配备有18名保洁员查该项目资料，提供有：《住宅小区清扫保洁服务方案》正在作业内容：在小区路道和8幢大厅、楼道清扫保洁；查看，清洁工周申秀、邓文甲按服务作业流程操作，正在进行楼道、大厅清扫。查检查记录：《保洁服务检查表》检查结论：清洁符合要求。检查人：曹琴清扫、保洁服务符合要求 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。1.服务过程采用客户投诉记录、售后服务信息确认回访表等进行标识；2.服务质量按要求有检验记录，注明用户单位、项目名称、日期等。3.通过上述标识可以追溯服务项目的来源，和服务项目的日期、状况。标识基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同和服务现场顾客设施设备（包括：电梯、工具房等），公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失、损坏时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。 负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损坏情况； | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 根据物业管理服务的特点，公司通过《物品防护控制程序》规定了物品的贮存、搬运、防护等要求。公司策划了保洁过程的防护要求，规定了保洁的工具、清洁剂的使用要求，操作要求，主要防护过程有：电梯的防护、地面、玻璃、公共设施的防护要求等。 对小区的所有设施也派专人进行了定期的检查维护，以保证小区设施的正常使用。据现场观察，设施及物品防护符合要求。产品防护基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:a）法律法规要求；b）与服务相关的潜在不期望的后果；c）其服务的性质、用途；d）顾客要求；e）顾客反馈。此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后服务等。-现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。经查：体系运行至今，暂无服务提供的更改情形。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | 查，公司根据《重庆市保洁条例》、《商务楼宇保洁服务规范》和合同协议等，策划了过程和服务的测量管理规定。规定了保洁服务过程的质量管理要求。一、查采购产品质量管理：查：2021.10.23《进货检验记录表》来料名称：布手套（50双）、毛巾（20张）、工作服（5套）检验项目:外观、数量、合格证等抽检数量：全检结果：合格检验：徐红梅查：2021.9.18《进货检验记录表》来料名称：鸡毛掸（10把）、刮刀（10把）、抹水器（10个）、接杆（5根）检验项目:规格型号、外观、数量、合格证等抽检数量：全检结果：合格检验：徐红梅二、**过程检验：**依据《工作标准》主要对小区清扫过程进行了监控，对工序质量进行检查。抽《保洁服务检查表 》时间：2021.10.29项目：解甲园检查内容：1.大堂地面、墙面清洁；2.电梯轿厢的厢门、地面清洁；3天台上杂物及清洁；4、楼道、楼梯清洁检查结果：合格检查人：曹琴三、**成品检验：**依据《合同协议》接受客户定期检查评估。抽《月度监督评估报告 》时间：2021.7.14项目：解甲园（住宅小区）月度：2021年6月评估内容：出勤情况、仪表仪容、礼节礼貌、培训考核、巡查保洁质量、周期保洁质量、业主投诉、管理处质量检查、工作配合。评估结论：扣款300，评估人：张保茶、客户代表：胡群芳以上验证基本符合标准的要求。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 查，公司编制了《不合格控制程序》，规定了不合格的控制要求。现场了解，公司在物业管理服务过程中的主要不符合主要为服务的不合格。查，公司每周对公司的物业服务进行综合检查，发现不符合提出整改要求，同时跟踪验证。查2021.10.24检查发现解甲园小区1栋大门玻璃有水迹未及时清理，不合格，公司针对不合格提出整改要求，并有跟踪验证。验证人：曹琴公司不合格处理基本受控。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素、危险源识别和风险评价管理程序》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，项目部确定的重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废废弃物；3）噪声排放；4）粉尘排放。现场查看，项目部的主要工作为保洁服务等。部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，项目部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》，包括电气设备使用不当造成火灾；员工操作不当造成机械伤害；保洁服务接触的扬尘等造成职业危害等危险源。采用的是经验判断法、过程分析法识别。打分法确定不可接受风险1）火灾、2）意外伤害（触电、摔伤、交通事故等）、3）中暑。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查，风险控制措施有： 安全知识、消防知识宣传、教育及培训；特种作业人员如电工作业人员须持证上岗；重点和关键岗位须制定安全操作规程；张贴安全、防护标志、消防疏散图；配置消暑药品等；定期安全检查等。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | ES8.1  | 查，项目部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：现场查看，部门的服务内容主要有：清扫、保洁。在均豪尚格博园项目和公司办公现场查看：1. 固废排放管理：

查，部门的主要固废为：清扫的垃圾等。保洁、清扫过程的固废有：可回收垃圾和不可回收垃圾。现场查看，清扫垃圾集中放置在垃圾车，再运往垃圾站；垃圾清运过程确保垃圾不遗落。2、噪声排放：查，噪声主要高压刷盘洗地机、多功能清洁车和高压水枪等产生噪声，通过对设备定期维护保养，减少噪声，现场查看噪声不大。对于异常噪声管理，主要避免夜间作业。3、火灾预防：查看，公司编制了火灾预防管理规定、应急管理规定。查看，共用区域、住宅楼层设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。现场查看公共区域、大楼和停车车，消防设施配置完整，完好。公司定期参加组织的消防培训和演练，项目部主要岗位均参与。1. 控制粉尘排放

查看，项目部对参与作业人员进行操作作业培训，保洁服务时进行湿法作业、员工佩戴口罩等措施 。现场查看员工保洁作业流程符合规定要求。在解甲园项目和公司办公室现场查看：1、火灾伤害预防：现场了解：公司制订了火灾预防管理规定、应急管理规定。。查，项目部员工定期参加公司及服务小区的消防、应急、逃生培训和演习。现场查看，公司办公地点位于重庆市九龙坡区石桥铺渝州路33-25-10-2号，办公场所设置有消防栓、灭火器等，现场打开消防栓，能供水，压力明显。办公场所火灾伤害预防管理基本符合要求。2、触电风险管理：现场查看，公司规定了安全供电的管理要求，所有电气设备定期进行维护，公司定期对线路、操作柄等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对保洁、清扫过程的用电安全管理进行了培训。现场查看，该项目范围内的电器设备、电缆、配电设施完好，设置规范，无不符合情况。3、高空坠物预防管理：查，项目部制订了高空坠落的管理要求，并通过培训、会议等方式提醒员工，严格做好防护措施。对于异常高度市政设施保洁，公司规定了保洁方法和管理要求，要求必须使用安全带，截止目前，公司暂无高空保洁操作，主要通过使用长杆进行清洁等。在保洁和清扫工作中，要求员工远离高空坠落隐患点。现场查看，未见高空坠落隐患。4、交通事故预防管理：查，项目部制订了预防交通事故的管理措施，特别在车库等有车辆出入的地方作业时穿上反光背心，提醒过住车辆注意。现场查看保洁人员配备有反光背心，手套、口罩等防护用品。5、中暑预防管理：对员工进行预防中暑知识教育，有效预防中暑；合理调整作息时间，避开高温时段进行清扫作业；配备防暑降温设施、物品；加强高温作业现场监督检查，发现有中暑征兆，立即采取措施。 目前无温度低，无中暑隐患。清扫、保洁和办公过程的安全管理，基本符合要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《突发事件应急处置预案》、《应急演练预案》等。项目部相关人员参加了2021年7月21日在公司由行政部组织的消防演练。查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，部门员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径，员工能按预案执行和获救等。应急准备：在项目服务处、办公区域，配置灭火器、消防栓。 | 符合 |

说明：不符合标注N