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：馆陶县永旺物业服务有限公司 陪同人员：  | 判定 |
| 审核员：周文，温红玲，王海燕 审核时间：2021年11月16日 上午至2021年11月16日 上午 |
| 审核条款：略 |
| 合同基本信息确认:核对资质证书（营业执照、生产（安全）许可证、行业许可证、3C证书等）**原件**和复印件/扫描件的一致性 |  | 现场检查**《营业执照》**——：□正本 ☑副本； ☑原件 □复印件编号： 91130433056528584U ； 有效期： 2032.11.7. ；经营范围的**相关描述**： 物业管理 ；认证申请范围： Q：物业管理服务E：物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动O：物业管理服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动 ； | ☑证件有效□证件失效☑范围合规□超出范围 |
| 同上 |  | 现场检查**《XXX许可证》**——：□正本 □副本； □原件 □复印件——不适用编号： ； 有效期： ；经营范围的**相关描述**：  | □证件有效□证件失效□范围合规□超出范围 |
| 确定审核范围的合理性 |  | 注册地址： 馆陶县筑先路北段东侧（华悦酒店北邻） 与《营业执照》内容一致。经营地址： 馆陶县筑先路北段东侧（华悦酒店北邻） 与生产或服务现场一致 | ☑内容一致□内容不同☑内容一致□内容不同 |
| 确定多现场（固定）的地址（适用时） |  | 多现场的名称和具体位置：现场1： 海麟盛景天下小区； 馆陶县新华街南段路西 现场2： 金陶丽都小区；馆陶县政府街东路西侧 与申请时提供的《多场所申报清单》是否一致 | ☑内容一致□内容不同☑内容一致□内容不同 |
| 确定临时现场的地址（适用时） |  | 临时现场的名称和具体位置：无现场1： 现场2： 确定建设单位的在建项目清单（仅限建工QMS）与申请时提供的《企业在建项目清单》是否一致 | □内容一致□内容不同□内容一致□内容不同 |
| 对多场所/临时场所建立的控制水平（适用时） |  | 🗹与组织总部在同一管理体系下运行 🗹组织总部有权对多场所/临时场所进行监督管理🗹按照统一安排实施内部审核（不强制同一时段）🗹与组织总部一同进行管理评审 | ☑满足要求□不满足要求 |
| 确定生产/服务流程 |  | 物业管理服务流程： 业务洽谈—合同评审—合同签订—物业服务—自查—检查-满意度调查  | ☑内容一致□内容不同 |
| 确定有效的员工人数 |  | 认证范围内管理体系覆盖的人数（总计 25 人）　管理人员 5 人；操作人员 20 人；劳务派遣人员 人；临时工 人；季节工 人； | ☑与申请一致□与申请不同 |
| 生产/服务的班次 |  | □单班（例如：8:00- 12 :00；13 :00- 17 :00；）☑双班（例如：早班8:00- 16 :00；晚班16 :00- 24 :00；）保安服务有夜班19：30’/20：30’-8：00’□三班（例如：早班8:00- 16 :00；晚班16 :00- 24 :00；夜班24 :00-次日 08 :00） | ☑内容一致□内容不同 |
| 体系运行时间是否满足3个月 |  | 管理手册发布的时间： 2021 年 4 月 10 日☑至今管理体系已运行3个月以上□至今管理体系运行不足3个月以 | ☑满足要求□不满足要求 |
| 组织对相关标准的宣贯培训 |  | 标准宣贯的时间： 2021 年 4 月 10 日☑QMS ☑EMS ☑OHSMS □FSMSMS □HACCP ☑已培训了相关标准和内审员知识；□至今未培训相关标准和内审员知识员工对相关标准的认知和能力（应知应会、持证上岗等）□满足要求，☑基本满足要求，□不满足要求 |  |
| 了解企业基本情况： |  | - 主要的内部环境和外部环境分析的充分性 🗹已实施 ¨不充分，需要完善： - 主要的相关方和期望的充分性 🗹已实施 ¨不充分，需要完善： - 确定风险的识别和评价🗹已实施 ¨不充分，需要完善： - 组织机构设置、职责分配及沟通🗹已实施 ¨不充分，需要完善： - 确定外部提供过程、产品和服务（外包过程）： 电梯维保；提供有管理程序及外包协议。 - 被主管部门处罚和曝光情况🞎未发生 🗹已发生，说明： 国家企业信用公示平台网上有一条抽查记录，内容显示发现问题、责令整改；抽查机关：涉县市场监督管理局。企业申明，此条问题与企业无关，企业归属地馆陶县，从未在涉县开展过业务，也未收到整改单；企业联系涉县市场监督管理局，对方也未给出明确解释。企业提供未受监管机构处罚申明，见系统企业文件。 - 其他机构转入情况（适用时）不适用¨已收集到以往的不符合项 ¨未收集到以往的不符合项 ， | ☑满足要求□不满足要求 |
| **与最高管理者了解各**管理体系的运行情况： |  | 组织文件化的管理方针已制定，内容为： **全员参与, 守法经营，质量至上；****预防污染，安全第一，持续改进。** 贯彻情况：☑文件发放 □标语 □展板 □网站 □员工手册 □ 组织文件化的管理目标已制定，内容为：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 目标 | 考核频次 | 计算方法 | 完成情况（审核周期） |
| 1、服务质量合格率100% | 每三个月 | 服务合格数÷总数x100% | 100 |
| 2、顾客满意率≥95% | 每三个月 | 满意顾客数÷顾客总数x100% | 96 |
| 3、环境污染事故发生次数为0 | 每三个月 | 污染事故发生次数 | 0 |
| 4、固体废弃物分类处置率100% | 每三个月 | 固废分类处理数÷固废总数x100% | 100 |
| 5、火灾事故发生次数为0 | 每三个月 | 火灾事故发生次数 | 0 |
| 6、意外伤害事故发生次数为0 | 每三个月 | 意外伤害事故发生次数 | 0 |
|  |  |  |  |

 | ☑满足要求□不满足要求 |
| 文件化体系策划情况 |  | 组织的文件化体系的结构——- 《管理手册》 1 份；覆盖了 ☑QMS □50430 ☑EMS ☑OHSMS □FSMS □HACCP- 文件化的程序； 1 份；详见《受控文件清单》- 作业文件； 6 份；详见《受控文件清单》- 记录表格； 58 份；详见《记录清单》 | ☑满足要求□不满足要求 |
| 内审的策划和实施管理体系的评审 |  | 自管理体系建立后，于 21 年 10 月 15 日实施了内部审核；记录包括：☑内审计划、☑内审检查表、☑不符合项报告 1 份、☑内审报告自管理体系建立后，于 21 年 10 月 25 日实施了管理评审；☑管理评审输入、☑管理评审输出（报告） | ☑满足要求□不满足要求 |
| QMS运行情况及不适用条款： |  | QMS不适用条款1 8.3 合理理由的详细说明： GB/T19001-2016 idt ISO9001：2015质量管理体系要求中8.3产品和服务的设计和开发，不适用于本公司，由于公司所有物业管理服务活动均按照国家或行业的相关规定及顾客要求实施，不存在设计和开发活动，故不适用条款8.3“产品和服务的设计和开发”。 且不适用8.3条款不影响本组织确保所提供的产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。 QMS不适用条款2 合理理由的详细说明：  | ☑满足要求□不满足要求 |
| 确认生产/服务流程 |  | - 确认生产/服务流程🗹与提供流程图一致 ¨与提供流程图不一致，说明： 质量关键过程（工序）： 未识别 N ；相关控制参数名称： ；需要确认的过程（工序）： 同关键过程 ；确认的内容：□人员技能、□设备能力、□原料控制、□工艺方法、□工作环境、□破坏性试验 | □满足要求☑不满足要求 |
| 产品执行的标准或技术要求和检验报告； |  | □客户要求、□国际标准、☑国家标准、☑行业标准、☑地方标准、□企业标准、□企业技术规范 □其他： ☑不需要型式检验；□需要型式检验；型式检验的原因：□正常情况下至少 个月一次； □原辅材料有较大变化。； □更换设备或停产后，重新恢复生产 □新产品研发完成后； □出厂检验与上次的型式检验的结果有较大差异。□质量监督检验部门提出抽检要求。型式检验报告（证据）1：检测部门名称： ； 报告编号： 报告日期： 执行标准： ； 结论：□ 合格 □ 不合格 □ 项目齐全 □项目不齐全型式检验报告（证据）2：检测部门名称： ； 报告编号： 报告日期： 执行标准： ； 结论：□ 合格 □ 不合格 □ 项目齐全 □项目不齐全 | ☑满足要求□不满足要求 |
| 相关方/客户的反馈、顾客投诉处理和及顾客满意度。 |  | 近一年相关方反馈处理情况，☑未发生□发生过，说明 ； 近一年顾客投诉处理情况，□未发生☑发生过，说明 见二阶段检查表 ； 近一年重大质量事故情况，☑未发生 □发生过，说明 ；近一年产品召回的情况。 ☑未发生 □发生过，说明 ； 近一年顾客满意度的情况，□未发生 ☑发生过，说明 见二阶段检查表 ；  | ☑满足要求□不满足要求 |
| QMS场所巡查:现场情况 |  | 巡视生产区域（☑厂区、□生产/加工车间、☑原料/成品库房、□实验室/化验室等）□可以满足运行要求；☑基本可以满足运行要求；□不可以满足运行要求，说明 ；  确认生产/服务流程：☑与企业提供的工艺流程一致；□与企业提供的工艺流程基本一致；□与企业提供的工艺流程不一致；说明 ； | ☑满足要求□不满足要求 |
| 观察基础设施、监视和测量设备、特种设备的配备情况 |  | 观察基础设施（生产设备），主要有 办公室、 台式电脑 、拖把、抹布、扫帚、洒水车、巡逻车、冲洗机、扫地车、手推割、三轮冲洗车等 ；☑ 运行完好 □运行基本完好 □ 运行不完好，说明 ；观察质量相关的监视和测量设备的种类，主要有 万用表、欧兆表、压力表 ；了解检定/校准情况（合格证标识）□ 校准受控 ☑校准基本受控 □ 校准失控，说明 ；观察使用特种设备的种类并了解定期检测和备案登记情况□场内机动车辆（叉车）；□起重机械；□压力容器；□压力管道；□锅炉；☑电梯 | ☑满足要求□不满足要求 |
| 观察工作环境 |  | 影响该企业的产品/服务质量并对工作环境特殊的因素是：物理因素：🗹温度 ¨湿度 🗹清洁卫生 🗹照度 ¨噪声 🗹空气流通 社会因素（服务业必查）：🗹非歧视 ¨非对抗 🗹安定 心理因素（服务业必查）：🞎过度疲劳 🗹情绪不稳定 ¨压力过大  | ☑满足要求□不满足要求 |
| EMS运行情况： |  | 根据该企业的产品/服务特性确认环境影响评价的种类：¨环境影响登记表 ¨环境影响报告表 ¨环境影响报告书 🗹其他——不适用现有产量与环评的产能的对比现有产量： ； 环评的产能： ¨未超出产能 ¨已超出产能，说明： 查看《排污许可证》编号： 不适用 有效期： 年 月 日污染物排放种类：¨生活污水 ¨工业废水 ¨废气 ¨粉尘 ¨厂界噪声 ¨其他——污染物排放总量：¨达标 ¨未达标，需要改进： 污染物排放浓度：¨达标 ¨未达标，需要改进： - 查看环境因素的识别的充分性 🗹充分 ¨不充分，需要完善： - 了解重要环境因素评价的合理性 🗹合理 ¨不合理，需要完善： - 了解重要环境因素的和控制措施的有效性 🗹有效 ¨不足，需要完善： - 了解适用的环境法律和其他要求的获取、识别和实施情况🗹充分 ¨不充分，需要完善： - 了解企业进行合规性评价的有效性 🗹有效 ¨不足，需要完善： - 查看合规性证明（98年后新扩建的环评验收、环境监测报告）——不适用《环评验收报告》编号： 颁发日期： 年 月 日包括：¨生活污水 ¨工业废水 ¨废气 ¨粉尘 ¨厂界噪声 ¨其他——《环境监测报告》编号： 颁发日期： 年 月 日包括：¨生活污水 ¨工业废水 ¨废气 ¨粉尘 ¨厂界噪声 ¨其他——- 了解危险化学品的种类——🗹易燃 ¨易爆 ¨腐蚀性 ¨有毒 ¨有害 ¨其他—— - 了解危险化学品的MSDS的收集情况🗹充分 ¨不充分，需要完善： - 了解危险废弃物的种类——无¨易燃 ¨易爆 ¨腐蚀性 ¨剧毒 🗹有毒 ¨有害 ¨其他——- 了解应急准备和响应情况🗹制订了必要的应急预案 ¨未制订了必要的应急预案🗹未发生过紧急事件 ¨发生过紧急事件，说明： ¨未进行应急演练 🗹进行应急演练，说明： 2021 年8月20 日斗殴事件演练 ； 2021.4.9.消防演练  | ☑满足要求□不满足要求 |
|  |  | - 了解消防控制状况（消防备案或消防验收）¨消防验收 🗹消防备案 ¨被消防部门抽查 ¨被消防部门处罚 ¨其他——- 了解消防控制措施🗹消防栓 🗹灭火器 🗹消防手动报警 🗹消防中控室（如烟感、温感、喷淋） 🗹消防泵房 ¨消防卷帘门 ¨其他—— | ☑满足要求□不满足要求 |
|  |  | - 了解环保知识和技能教育的实施🗹已实施 ¨不充分，需要完善： - 了解特种作业人员的状况🗹高压电工作业 🗹低压电工作业 ¨焊接与热切割作业 ¨高处作业 ¨制冷与空调作业 ¨煤矿安全作业 ¨矿山安全作业 ¨石油天然气安全作业 ¨冶金生产安全作业 ¨危险品安全作业 ¨烟花爆竹安全作业 - 了解特种设备作业人员的状况¨场内机动车辆（叉车） ¨起重机械 ¨压力容器（气瓶） ¨压力管道 🗹电梯 ¨锅炉 ¨客运索道 ¨大型游乐设施  | ☑满足要求□不满足要求 |
| 相关方的反馈及投诉处理 |  | 近一年相关方反馈处理情况，☑未发生□发生过，说明 ； 近一年处罚整改情况，☑未发生□发生过，说明 ； 近一年重大环保事故情况，☑未发生 □发生过，说明 ； | ☑满足要求□不满足要求 |
| EMS场所巡查: |  | - 巡视厂区，查看地理位置图、污水管网图（适用时）¨工业区 ¨商业区 ¨生态保护区 🗹其他——住宅区- 巡视生产区域（厂区、车间、库房、实验室等），了解环境影响的种类：资源能源消耗类：🗹水 🗹电能 ¨天然气 ¨压缩空气 ¨蒸汽 ¨其他—— 污染物排放的种类：🗹生活污水 ¨工业废水 ¨废气 ¨粉尘 ¨噪声 ¨工业固体废弃物 ¨危险废弃物 - 巡视动力设施和辅助设施的状况，存在下列的场所：¨污水处理站 ¨锅炉房 🗹高压配电室 🗹低压配电室 ¨空压站 ¨制冷站 🗹消防中控室🗹消防泵房 ¨除尘装置 ¨尾气处理 ¨危化品库房 ¨危险废弃物存放处 ¨改建/扩建施工现场 ¨食堂 ¨宿舍 ¨班车 ¨其他—— - 确认生产/服务流程🗹与提供流程图一致 ¨与提供流程图不一致，说明： - 观察危险化学品的控制状况🗹易燃 ¨易爆 ¨腐蚀性 ¨有毒 ¨有害 ¨其他——- 观察基础设施（环保设备）运行完好——不适用¨污水处理 ¨除尘 ¨降噪 ¨废气处理 ¨危废存放 ¨危化品储罐围堰 ¨其他——- 观察环境相关的监视和测量设备的种类并了解检定/校准情况¨污水在线监测仪 ¨COD监测仪 ¨酸度计 🗹压力表 ¨压差表 ¨温度计 ¨其他——- 观察使用特种设备的种类和完好运行情况¨场内机动车辆（叉车） ¨起重机械 ¨压力容器 ¨压力管道 🗹电梯 ¨锅炉 ¨安全阀 ¨其他——- 观察总排口是否存在明显违规现象¨无异常 ¨有异常，需要改进：  | ☑满足要求□不满足要求 |
| OHSMS运行情况： |  | 根据该企业的产品/服务特性确认职业健康风险的合规证据：无¨安全预评估报告 ¨安全现状评估报告 ¨职业健康预评估报告 ¨职业健康现状评估报告 《安全生产许可证》编号： 不适用 有效期： 年 月 日许可范围： - 查看危险源的辨识的充分性 🗹充分 ¨不充分，需要完善： - 了解重要危险源评价的合理性 🗹合理 ¨不合理，需要完善： - 了解重要危险源的控制措施的有效性 🗹有效 ¨不足，需要完善： - 了解适用的环境法律和其他要求的获取、识别和实施情况🗹充分 ¨不充分，需要完善： - 了解企业进行合规性评价的有效性 🗹有效 🞎不足，需要完善： - 查看合规性证明（作业场所有害物质监测报告、职业病体检报告）《作业场所有害物质监测报告》编号： 不适用 颁发日期： 年 月 日包括：¨化学物质 ¨高温 ¨粉尘 ¨噪声 ¨有害微生物 ¨其他——《职业病体检报告》编号： 不适用 颁发日期： 年 月 日包括：¨化学物质 ¨高温 ¨粉尘 ¨噪声 ¨有害微生物 ¨特殊作业 ¨其他——- 了解危险化学品的种类及MSDS🗹易燃 ¨易爆 ¨腐蚀性 🞎有毒 ¨有害 ¨其他—— - 了解危险废弃物的种类——¨易燃 ¨易爆 ¨腐蚀性 ¨剧毒 🗹有毒 ¨有害 ¨其他——- 了解消防控制状况（消防备案或消防验收）¨消防验收 🗹消防备案 ¨被消防部门抽查 ¨被消防部门处罚 ¨其他——- 了解消防控制措施🗹消防栓 🗹灭火器 ¨消防手动报警 ¨消防中控室（如烟感、温感、喷淋） ¨消防泵房 ¨消防卷帘门 ¨其他——- 了解防静电/防雷控制状况🗹检测合格 🞎未检测 ¨被消防部门抽查 ¨被消防部门处罚 ¨其他——- 了解应急准备和响应情况🗹制订了必要的应急预案 ¨未制订了必要的应急预案🗹未发生过紧急事件 🞎发生过紧急事件，说明： ¨未进行应急演练 🗹进行应急演练，说明： 见E检查表同条款 - 了解特种作业人员的状况🗹高压电工作业 🗹低压电工作业 ¨焊接与热切割作业 ¨高处作业 ¨制冷与空调作业 ¨煤矿安全作业 ¨矿山安全作业 ¨石油天然气安全作业 ¨冶金生产安全作业 ¨危险品安全作业 ¨烟花爆竹安全作业 ——有限空间作业- 了解特种设备作业人员的状况¨场内机动车辆（叉车） ¨起重机械 ¨压力容器（气瓶） ¨压力管道 🗹电梯 ¨锅炉 ¨客运索道 ¨大型游乐设施 - 了解三级安全教育的实施🗹已实施 ¨不充分，需要完善： - 了解职业危害告知的实施🗹已实施 ¨不充分，需要完善：  | ☑满足要求□不满足要求 |
| OHSMS场所巡查: |  | - 巡视厂区，查看地理位置图、厂区平面图——住宅区¨工业区 ¨商业区 ¨生态保护区 - 巡视生产区域（厂区、车间、库房、实验室等），了解职业健康安全风险的种类：☑机械伤害 ☑触电 ☑化学伤害 □噪声 □粉尘 □危险作业 ☑高低温 □危化品泄露 □压力容器爆炸 ☑火灾 ☑其他——有限空间作业- 巡视动力设施和辅助设施的状况，存在下列的场所：¨污水处理站 ¨锅炉房 🗹高压配电室 🗹低压配电室 ¨空压站 ¨制冷站 🗹消防中控室🗹消防泵房 ¨除尘装置 ¨尾气处理 ¨危化品库房 ¨危险废弃物存放处 ¨改建/扩建施工现场 ¨食堂 ¨宿舍 ¨班车 ¨其他—— - 确认生产/服务流程🗹与提供流程图一致 ¨与提供流程图不一致，说明： - 危险废弃物排放的种类：¨生活污水 ¨工业废水 ¨废气 ¨粉尘 ¨噪声 🗹固体废弃物 ¨其他- 观察危险化学品的控制状况🗹易燃 ¨易爆 ¨腐蚀性 ¨有毒 ¨有害 ¨其他——- 观察基础设施（包括环保设备）运行完好状况¨污水处理 ¨除尘 ¨降噪 ¨废气处理 🗹危废存放 ¨危化品储罐围堰 ¨其他——- 观察安全装置运行完好状况¨急停按钮 ¨联锁装置 ¨光栅 🗹消防手动报警 ¨安全拉绳 ¨危化品储罐围堰 ¨其他——- 观察职业健康安全相关的监视和测量设备的种类并了解检定/校准情况¨温度计 🗹压力表 ¨可燃气体报警器 ¨氧气含量测定仪 ¨绝缘摇表 🗹其他——- 观察使用特种设备的种类和完好运行情况¨场内机动车辆（叉车） ¨起重机械 ¨压力容器 ¨压力管道 🗹电梯 ¨锅炉 ¨安全阀 ¨其他——- 观察使用劳保用品的种类和配备情况¨安全帽 ¨护目镜 🗹防尘面罩 ¨防毒面罩 ¨耳塞 ¨耳罩 ¨防护服 ¨防酸碱手套 🗹绝缘手套 ¨防砸鞋 ¨防穿刺鞋 🗹绝缘鞋 ¨其他——- 观察所有区域是否存在明显违规现象🗹无异常 ¨有异常，需要改进： - 了解是否存在室外作业的情况🗹较多 ¨很少 ¨没有- 了解周边是否存在危险源和职业健康安全风险的情况¨较多 🗹很少 ¨没有 | ☑满足要求□不满足要求 |

说明：不符合标注N