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：生产运行部 主管领导：王奇振 陪同人员：张小松 | 判定 |
| 审核员：林兵、应红艳 审核时间：2022年2月14日 |
| 审核条款：QEO:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标Q:7.1.3基础设施、7.1.4过程运行环境、7.1.5监视和测量资源、8.1运行策划和控制、8.4外部提供过程、产品的控制、8.5.1生产和服务提供的控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.4产品防护、8.5.6更改控制、10.2不合格和纠正措施、8.3不适用确认EO部门:6.1.2环境因素辨识与评价、6.1.4措施的策划、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应；E/O公司:6.1.2环境因素/危险源的辨识与评价、6.1.3合规义务、6.1.4措施的策划、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应、9.1监视、测量、分析和评价（9.1.1总则）、8.2应急准备和响应（专业条款审核有应红艳的专业支持） |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO:5.3  | 本公司提供的产品主要为劳务派遣：项目劳务分包（劳务项目承包、劳务服务外包）、办公场所和厂区保洁服务。本部门主要负责劳务派遣项目的策划；负责劳务派遣工作具体提供、控制、放行及售后相关质量管理活动的实施与执行。与生产运行部负责人沟通，描述的职责和权限与手册中职能分配表基本一致。有办公桌、电脑、打印机、复印机、空调等能满足部门体系运行需求。 | Y |
| 质量、环境与职业健康安全目标 | QEO:6.2 | 涉及生产运行部的质量、环境和职业健康安全目标及完成情况：垃圾100%分类；危险固废100%统一收集，有效处理。 垃圾100%分类，危废100%统一收集处置。触电、火灾发生为0，实际未发生目标可测量，与公司方针一致。根据提供的数据显示，以上管理目标已全部完成，考核：宋伟娟 审批：宋兵莉。 | Y |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 编制了基础设施和运行环境控制程序。提供《设施一览表》一份，主要设备有：电脑、打印机、空调等，登记了设施编号、设施名称、数量、设施状态等。核实：电脑，使用地点办公室，设备状态完好。公司办公通讯设备实施日常清洁，由员工在每天工作前进行，现场核实该设备，完好。电脑软件等，必要时升级。对办公通讯设备进行定期维护和保养工作基本正常，对于工作中发现的设备故障，能及时维修，设备暂无故障维修。查目前设备状态良好。无特种设备。各项目劳务分包和保洁服务等所使用的工器具等一般由发包方提供。 |  |
| 运行环境 | Q7.1.4 | 公司办公室位于浙江省杭州市拱墅区储鑫路28号（春秋华庭西北门商铺），为租赁场所。环境干净整洁、通风良好，办公通讯设施完善，能得到良好的维护，环境适宜，适宜于过程控制要求。工作现场对于环境主要应注意消防安全、办公场地的干净整洁，要求作业人员注意设备、防火和电器安全等。 |  |
| 监视和测量资源管理管理 | Q7.1.5 | 组织提供的劳务派遣：项目劳务分包（劳务项目承包、劳务服务外包）、办公场所和厂区保洁服务，主要以提供人员对接为主，本项服务过程基本不涉及监视和测量资源的使用。 | Y |
| 沟通 | QEO7.4 | 公司制定了信息交流管理程序，对沟通的信息内容、渠道、责任等进行了明确。生产运行部主要负责与客户进行现场清洗、维护方面需求、结果等相关信息的传递和沟通，目前没有发生因沟通不善造成问题的情况。 | Y |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 生产部根据劳务派遣：项目劳务分包（劳务项目承包、劳务服务外包）、办公场所和厂区保洁服务进行了策划，编制形成了人力资源控制程序、外部提供产品/服务和过程控制程序、产品防护控制程序、与顾客有关过程控制程序等相关程序文件，同时对劳务派遣及项目劳务分包（劳务项目承包、劳务服务外包）过程等编制了作业指导文件，如《工作服务规范》、《保洁工作规范》、《清洁工作检查规程》、《劳务用工管理制度》、《保洁项目岗位规范、操作规程》等文件。同时对基础设施，人员等需求进行了识别，见相关条款审核记录。放行主要通过组织对合同的履行情况以及顾客对服务的评价情况进行，由安全管理部负责。产品实现的流程进行了策划，见8.5审核记录。策划基本满足劳务派遣：项目劳务分包（劳务项目承包、劳务服务外包）、办公场所和厂区保洁服务的提供要求。 | Y |
| 设计和开发不适用确认 | Q8.3 | 公司按照客户需求，为客户提供劳务派遣：项目劳务分包（劳务项目承包、劳务服务外包）、办公场所和厂区保洁服务，不存在8.3的设计开发，8.3的不适用不免除本公司为客户提供合格服务相应责任及承担的法律义务 | Y |
| 供方及采购管理 | Q8.4 | 《质量手册》第8.4条款外部提供的与质量有关的过程、产品和服务较为简单，主要是办公用品以及部分保洁用品的采购。提供了合格供方名单，共有四家，包括卫生纸、肥皂、保洁用品、劳保用品（安全帽/工作服/雨鞋等）抽查合格供方及提供产品序号 供方名称 提供产品名称1 淘宝 垃圾桶、垃圾袋、洗衣粉、洁厕灵2 浙江省工业品市场 清洁用品（清洗剂、拖把等）3 伯济五金机电商行 安全帽/工作服/雨衣/雨鞋等提供了该供方的评定记录表，评定时间为2021.9.5，结论为同意列入合同供方，评定人为宋伟娟、批准为宋兵莉，附有对上述供方的初始评价和选择要求，基本符合。 | Y |
| 产品和服务提供的控制标识和追溯管理放行 | Q:8.5.1Q8.5.2Q8.6 | 公司产品服务主要为劳务派遣：项目劳务分包（劳务项目承包、劳务服务外包）、办公场所和厂区保洁服务。基本服务流程：劳务派遣：项目劳务分包（劳务项目承包、劳务服务外包）、办公场所和厂区保洁服务：信息考察---评审签合同--招聘（培训）--考核（验证）---服务管理---跟踪考核。公司需要确认过程为劳务派遣服务。但未提供确认的证据。生产运行部根据相关手册、程序文件以及作业文件等提供劳务派遣：项目劳务分包（劳务项目承包、劳务服务外包）、办公场所和厂区保洁服务。组织根据项目编制形成档案，对服务的整体追溯性较为方便。标识和可追溯性主要通过员工工作服、工牌等方式。抽查2022年1月1日-2022年12月31日的杭州华商物流股份有限公司签订的服务外包合同，合同约定对甲方的装卸、翻仓、理货、保洁、门卫等服务外包。根据客户协议要求，生产运行部组建了相应的劳务服务队伍，具体形成了《劳务派遣员工档案》，提供了派遣人员名单，显示共10人，对人员的职责进行了分配，按照劳务派遣服务规范要求，提供了服务规范，提供了对杭州华商物流股份有限公司劳务服务过程的监督和检查记录，抽查2021年7月，对包括人员仪容仪表，执行规范，配合度等项目进行了检查。查最后一次工资2021.12支付清单，包括宋建雄、李欢等10人，编制为宋伟娟，批准为宋兵莉，基本符合。抽查2022年1月1日-2022年12月31日的杭州汽轮机股份有限公司签订的劳务派遣合同，合同约定向甲方提供所需的劳务派遣人员（要求为高中文化程度，男40周岁以下，女35周岁以下），具体工作安排等由甲方负责。根据客户协议要求，生产运行部组建了相应的劳务服务队伍，具体形成了《劳务派遣员工档案》，提供了派遣人员名单，显示共20人，按照劳务派遣服务规范要求，提供了服务规范，提供了对杭州汽轮机股份有限公司劳务服务过程的监督和检查记录，抽查2022年1月，对包括人员仪容仪表，执行规范，配合度等项目进行了检查。目前已经对1月工资发放情况进行编制，基本符合。另外抽查2个劳务派遣：项目劳务分包（劳务项目承包、劳务服务外包）、办公场所和厂区保洁服务项目，管理基本与前面一致，基本符合。 | YN |
| 顾客及外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司提供的主要为劳务派遣：项目劳务分包（劳务项目承包、劳务服务外包）、办公场所和厂区保洁服务，在客户现场及客户财产上完成，因此对客户财产的妥善使用和管理也是属于服务管理中一部分，截止目前从客户反馈等信息中未发现使用和管理不当造成问题的情况。 | Y |
| 产品防护及服务交付后的活动 | Q8.5.4Q8.5.5 | 生产运行部一方面做好自身防护，另外一方面主要做好服务过程中对顾客财产等防护。询问生产运行部表示，对劳务服务人员进场前会通过教育培训，确保产品不损坏。服务完成后，生产运行部主要做好客户信息的处置，按照信息沟通程序等做好沟通。截止目前没有发生交付后客户投诉的情况。 | Y |
| 变更管理 | Q8.5.6 | 组织在手册中明确变更管理的要求，询问生产运行部表示目前服务基本能够按照合同或约定履行，对一些服务过程中特定的要求，比如客户提出的特定的清洗维护要求等，一般直接现场进行处置，未发生重大的变更。 | Y |
| 不符合及纠正措施 | Q10.2 | 截止目前没有发生交付后客户投诉的情况。因体系运行时间较短，除了内部审核、管理评审等涉及的纠正措施，其他较少。 | Y |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | EO6.1.2 | 负责人介绍 公司环境因素和危险源识别每年进行一次。1)提供《环境因素识别与评价程序》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生命周期观点。提供了《环境因素调查表》，识别的环境因素标明时态、状态和对环境的影响；经查阅识别出对在劳务派遣管理办公活动中产生的水、电等消耗、噪声的产生、污水排放、劳务派遣服务过程汽车驾驶（机动车使用噪声、尾气排放）、保洁（清洁废弃物处置、清洁工具废气、清洁污水排放、化粪池污水溢出、污水臭味排放、管道污水溢出）、工具维修（噪音、粉尘、废弃机油）、业主（相关方）涉及的水电使用、生活垃圾废气、垃圾外溢、液化气使用安全隐患等环境因素及考虑到劳务派遣管理过程中各相关的环境因素，识别基本充分，也考虑了环境管理体系发生变更时可能产生的环境因素。编制：宋伟娟 审批：宋兵莉 日期：2021.9.5重要环境因素由行政部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”：本部门的重要环境因素：固废排放、火灾等两项；提供了针对重要环境因素，编制环境目标、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：宋伟娟 审批：宋兵莉 日期：2021.9.52）提供了公司制定《危险源辨识和风险评价控制程序》确保公司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》，对劳务派遣管理活动场所产生的危险源辨识并进行风险评价，以确定控制措施，经查阅已辨识出行政办公活动过程中的辐射、违章操作造成的触电、挤伤、割伤等；识别出劳务派遣服务提供过程中涉及的清洁作业过程中带电作业不规范造成触电、清洁剂/灭虫剂使用不当造成中毒、工具维修（噪音、粉尘）等危险因素。编制：宋伟娟 审批：宋兵莉 日期：2021.9.5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：密闭环境下缺氧/中毒、触电伤害、交通事故、中暑等危害健康安全等；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：宋伟娟 审批：宋兵莉 日期：2021.9.5 | Y |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 在制定环境和职业健康安全目标指标时，行政部负责制定环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理宋兵莉负责批准。环境、职业健康安全管理方案中明确为实现环境、职业健康安全目标和指标的责任部门；规定实现环境、职业健康安全目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由总经理批准。环境、职业健康安全管理方案的实施，行政部每半年对方案实施情况进行检查跟踪，向总经理报告；一般在管理评审之前对环境、职业健康安全目标及管理方案由行政部对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报管理者代表，以便提交管理评审。 | Y |
| 绩效 总则 | EO9.1.1 | 行政部对管理体系的过程能力进行监视和测量，通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，结论管理体系总体运行有效。详见审核9.2条款；通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价。详见审核9.2条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性，提供了2021年8-12月份的目标完成情况，公司及各部门的管理目标均能完成。 | Y |
| 环境和职业健康安全的合规义务合规性评价 | EO6.1.3E09.1.2 | 公司编制了《法律法规其他要求和合规性评价控制程序》对合规义务和合规性评价进行了管理。公司建立、实施并保持程序来识别与公司的活动、产品和服务有关的法律、法规和其它要求，并建立获取这些要求的渠道。确定适用的法律、法规和其它要求如何运用到公司的活动、产品和服务以及相关的环境因素和风险因素。查所提供的《法律法规及其他要求清单及合规性评价》，包括环保法、消防法、安全生产法、产品质量法、突发事件应对法、水污染防治法及其实施细则、国家危险废物名录、浙江省危险化学品安全管理办法、浙江省大气污染防治条例、浙江省安全生产条例等；识别了各法律法规及具体的条款要求（如中华人民共和国安全生产法：第十六条至第十八条、第二十八条、第三十六条至第三十九条、第四十二条至第五十二条等），并进行了合规性情况评价，基本涵盖所涉及的各相关方。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 公司制订实施《固体废弃物管理控制程序》、《消防管理控制程序》、《噪声管理控制程序》、《废水管理控制程序》、《工作服务规范》、《保洁工作规范》、《清洁工作检查规程》、《劳务用工管理制度》、《保洁项目岗位规范、操作规程》等文件等相关文件。生产运行部现场，各个要素查证如下：1、废水管控：生产运行部产生的废水，主要是生活污水，作业擦试废水、生活用水集中倒入卫生间洗涤处管道，生活废水经污水管道，直接排入城市污水管网。2、废气管控：清扫机等机器设备产生的微量废气，通过无组织排放，不会对周边的环境造成严重影响。3、噪声管控：噪声源主要来源于扫地机、吸尘器等设备，轻微噪声不会对周边/对外界环境造成严重影响。4、废弃物管控：生产运行部的废弃物，主要有生活垃圾、办公垃圾，以及作业后产生的废弃毛巾、拖把、扫帚等易耗品，生活垃圾和办公固废等，分类定点存放，由当地环卫部门定期上门进行清运。5、化学品管控：生产运行部作业时，要使用少量的家用清洗剂，公司内部由总经办按需购买，少量存放，有专门的储藏室，生产运行部日常按相关要求，做好安全领用/登记等工作，化学品管控有序，不会对周边环境造成严重影响。6、有服务现场按甲方要求进行垃圾分类收集，其他运行控制由甲方管理。生产运行部管控有序，运行控制基本有效. | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2  | 编制了《应急准备和响应程序》，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。查应急演练报告，通过以上评估，公司应急预案的制定基本合理。在体系运行期间没有发生异常情况。生产运行部主要配合公司做好应急演练。查2021.8.20中暑急救演练，提供了应急演练现场记录。由宋兵莉担任总指挥，参加人员包括各部门负责人，并对演练要求/工具器械/演练过程等进行了描述。演练结论为基本达到目的、要求继续加强安全教育和培训，提高安全意识。另外提供了2021.8.20消防灭火演练，基本符合要求。 | Y |

说明：不符合标注N