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：**生产运行部项目（杭汽轮、杭州华商速达物流）**  主管领导：张东、于贺 陪同人员：张小松 | 判定 |
| 审核员：林兵、王献华、应红艳 审核时间：2022年2月14日 |
| 审核条款：  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、8.5.1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  E/O:8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应  （专业条款审核有林兵和应红艳的专业支持） |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO:5.3 | 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。现场抽查项目由生产运行部负责劳务派遣项目的策划；杭州华商速达物流有限公司项目负责人为于贺，杭州汽轮机股份有限公司项目负责人张东，分别具体负责杭州汽轮机股份有限公司及杭州华商速达物流有限公司的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。对两个项目的情况基本掌握。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 |
| 基础设施  运行环境 | Q7.1.3 Q7.1.4 | 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，项目管理由生产运行部负责，涉及的主要设备有：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。无特种设备。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。  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。查看杭汽轮、杭州华商速达物流项目现场，均较为简单，使用发包方单位场所，无独立办公室，所使用的工具等也为发包方所有。主要为简单工具，如推车、清洗用工具等。  其中杭州华商速达物流有限公司项目主要位于萧山区塘新线68号（约60min距离），主要提供劳务分包：卸货、翻仓、保洁等工作。杭州汽轮机股份有限公司项目位于下城区石桥路357号（约15min距离），主要提供劳务派遣，具体由对方要求做好工作，目前主要负责厂区保洁等简单工作。 |  |
| 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，本次两项服务过程基本不涉及监视和测量资源的使用。 | Y |
| 产品和服务提供的控制  标识和追溯管理  放行 | Q:8.5.1  Q8.5.2 | 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，见生产运行部审核记录。  现场询问，杭州华商速达物流有限公司项目负责人于贺，表示该项目为服务外包，主要提供卸货、翻仓、理货、跟车、保洁、门卫等工作。杭州汽轮机股份有限公司项目负责人张东表示该项目主要为劳务分包，表示该项目主要为劳务派遣，根据对方企业的要求做好工作，目前主要以厂区保洁工作为主。  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。组织根据具体服务时按照发包方要求，如搬运、清洁要求等，现场询问，部分有作业文件，部分则直接按照对方要求执行。本公司提供了《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。基本能够满足要求。  现场查看人员上岗共8人，其中两人轮休，现场保洁操作、搬运操作等，基本符合所在公司文件规定要求。公司派遣人员穿有拓成字样的工服，佩戴有相应的员工牌，工服基本整洁。  现场有对杭州华商速达物流有限公司劳务服务过程的监督和检查记录，抽查2022年1月31日，对包括人员仪容仪表，执行规范，配合度等项目进行了检查。询问作业人员叶X，表示拓成公司能及时发放工资、劳保用品等。服务过程中，各作业人员基本能够按规定执行相关质量、环保、职业健康安全管理相关规定。询问华商速达物流公司人员，了解目前无不良投诉。  在保洁服务现场观察： 现场有《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》等文件材料，经理确认符合。 保洁服务设备：扫地用具等，日常维护保养由生产运行部经理确认，配备的设备器具满足保洁服务能力的要求，保洁内容：办公保洁、会议室保洁、楼道保洁、卫生间保洁、垃圾清运等。 2021年2月14日，在人工清扫作业现场观察： 项目名称：“杭州华商速达物流有限公司”的办公区、主通道及公用区域的保洁服务，保洁要求：工作区域内的地面保洁清洁、无杂物。 该项目每天清洁三次（早上8点前、中午12点前、下午17点前）保洁制。 保洁内容：工作区域内的地面保洁清洁、无杂物。 公司内部的保洁项目管理员：郭同英、沈芳南、沈金南，经公司内部岗位技能培训合格上岗，每天8小时不定期进行保洁的巡查工作，该公司保养，每天人工对办公场所的卫生，打扫1次，8小时保洁，保洁人员定期和不定期巡查保洁服务质量。 符合保洁服务规范的要求，机扫员工/机扫设备配备符合合同规定的要求。 公司由保洁项目管理员不定期地进行巡回检查，按要求填写《工作日志表》。  另外抽查2个劳务派遣人员，现场及服务情况基本符合要求。 | Y |
| 顾客及外部供方财产 | Q8.5.3 | 现场查看两个项目，劳务分包和劳务派遣的各类用品用具，基本以客户提供为主，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 | Q8.5.4 | 项目负责人表示目前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。询问项目负责人表示，对劳务服务人员进场前会通过教育培训，确保产品不损坏。截止目前没有发生交付后客户投诉的情况。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 项目部按照公司制订实施《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》等相关文件。 生产运行部项目现场，各个要素查证如下： 1、废水管控：各项目服务产生的废水，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：各项目部的废弃物，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，由发包方的当地环卫部门定期上门进行清运。 5、化学品管控：各项目部在保洁作业时，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 | EO  8.2 | 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。  项目管理部门一般以公司统一组织为主，另外积极参与所在单位组织的各类应急演练。询问现场人员基本清楚要求。 | Y |

说明：不符合标注N