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：周行歌 陪同人员：李永虹 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2022年04月12日 |
| 审核条款：见下 |
| 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 | QEO:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司制定有《风险和机遇的应对措施控制程序》，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意识比较强，产品质量在同行业中比较领先。公司的设备和服务的技术水平比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，资源、能源较大消耗。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。抽查关于内、外部环境评审记录2份，记录清晰。公司确定的相关方有员工、股东、银行、供应商、业主等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行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，供应商关注的主要问题是回款时间等。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。公司管理体系的范围是：Q:保洁服务；城市园林绿化管护E:保洁服务；城市园林绿化管护所涉及场所的相关环境管理活动O:保洁服务；城市园林绿化管护所涉及场所的相关职业健康安全管理活动经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。公司QMS不适用条款：8.3；理由本公司按顾客要求、标准从事:清洁服务（传统清洗）；资质范围内城市园林绿化管护，因此对标准8.3条款不适用，基本合理。经现确认无外包。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GB/T45001-2020 / ISO45001：2018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。制定有《风险和机遇控制程序》，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。 | **符合** |
| 领导作用与承诺 | QEO:5.1 | 总经理：周行歌；管代：周行歌通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境及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管理方针； 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。 | 符合 |
| 方针 | QEO:5.2  | 公司质量环境、安全管理方针如下：优质服务　环境舒适 各方满意　持续发展其内涵包含了：公司全面实行ISO9001:2015、ISO14001：2015、GB/T45001-2020三标管理标准，采用先进的科学管理方法，提高工作效率，规范公司管理制度，实行标准化管理，推行诚实守信的优质服务，为客户、员工、社会等相关方营造满意的工作、生活环境和安全的宜居环境，使各方均满意，为公司可持续发展打下坚实的基础。QE0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。QE0方针通过网站对外进行了发布。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QE0方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | QEO:5.3  | 查《管理手册》包括了企业组织架构图、职能分配表。设置有：综合部、市场部、保洁部、工程部、财务部；公司编制了《工作标准和职责》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。 | 符合 |
| 工作人员的协商和参与 | O:5.4 | --《信息沟通控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。 公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：告知员工：职业健康安全事务代表是李永虹；告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义告知相关方：公司于2022年03月10日出具了告知书，告知书涉及公司管理方针及在生产活动、服务过程中的相关承诺及管理要求。组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；与职业健康安全事务代表李永虹交谈，其清楚自己的职责：负责向领导层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。询问职业健康安全事务代表李永虹，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | QEO:6.1  | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；查见《风险和机遇评估分析表》：1. 类型：外部因素；

 类别：竞争风险公司目前的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：及时关注公司提供服务的市场情况，收集信息及时调整，保持公司服务的竞争力。针对外部因素，还分析了市场、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。提供有《环境因素的识别与评价控制程序》，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）固废排放；2）潜在火灾；3）化学品泄漏；4）粉尘排放。抽查重要环境因素化学品泄漏的管理措施：1、专门设定危险品和废品集中存放区域，安全管理。2、少数训练有素的人才可以接近。他们理解安全和健康问题以及废品处理规定。3、在这个区域明显标识危险品或危险废品集中区域。。。。。。。提供有《危险源辨识、风险评价和控制程序》，内容包括危险源的识别、确认、汇总、评价和重大危险源的确定、登记、清单发放及更新控制。公司不可接受风险有以下两项：1）火灾、2意外伤害（中暑、触电、摔伤、交通事故等）。抽查火灾不可接受风险的控制计划：1．综合部全面负责公司的防火安全工作.2.综合部建立健全防火检查,事故应急制度,发现火险隐患,必须立即消除,不能立即消除的要限时整改3.办公区域内严禁抽烟，对于吸烟情况严禁随意丢烟头。4．配备齐作灭火设施，并每年最少组织一次消防演习。5．严禁非电工人员随意接连电线。。。。。。。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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QE0：6.2  | 公司质量、环境及安全目标为： 实施情况（2021年5月-2022年3月）1）顾客满意率≥85% 90% 2）顾客有效投诉解决率为100% 100%3）固废正确分类处理率100% 100%4）潜在火灾0发生 05）触电事故为0 06）意外伤害事故0发生 0查《质量、环境、安全目标统计表》2021年5月-2022年3月对目标进行考核，目标完成情况，均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 资源 总则 | QEO:7.1.1  | 询问总经理，企业为了实施质量、环境、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、环保、安全意识组织了的培训，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服务需要。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | QEO:9.1.1  | 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，QEO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）《环境及安全监视和测量控制程序》（2）《内部审核控制程序（3）《管理评审控制程序》（4）《应急准备与响应控制程序》（5）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 管理评审 | QEO:9.3  | 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个月时间： 2022年2月20日(上次管理评审时间2020年12月20日，时间间隔超过12个月，已向负责人提出，下次审核时关注）主持人：总经理周行歌参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：* 质量环境安全目标和指标的实现程度。
* 质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。
* 内审、合规性评价结果。
* 预防措施和纠正措施的状况。
* 来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。
* 过程业绩、产品符合性。
* 组织结构、职责权限合理性、有效性。；
* 顾客反馈、满意度调查结果等信息。
* 上次改进建议的跟踪：上次改进项为：加强人员能力（含管理人员与保洁人员等）的培训，计划完成日期2021年2月10，查见上次管理评审改进项的培训记录，改进有效。

评审输出内容：* 质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。
* 质量、环境、安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，
* 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。
* 实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；
* 体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；
* 相关法关注：2020年9月至今未收到相关方及顾客投诉抱怨；

本次管理评审改进项：加强保洁现场标识，负责人介绍正在实施改进，下次审核时关注。管理评审结论：质量、环境、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效 | 符合 |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | QEO:10.1;10.2;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《环境及安全监视和测量控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境及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、环境、职业健康安全方针、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、职业健康安全管理体系的持续改进。公司制定《不合格品控制程序》及《环境及安全监视和测量控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在不合格品控制程序文件中规定了对不合格品的处理要求，对采购产品发现不合格一般进行退货处理对于服务过程中出现的不合格现象，职能部门按评审结果进行处置。不合格品处理程序和机构健全。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、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。 | 符合 |
| 资质的确认、管理体系变化情况、质量监督抽查情况、顾客对产品质量的投诉、环境监督抽查情况、顾客对环境影响的投诉、认证证书及标识使用情况、上次不符合验证。 |  | 现场确认，公司质量、环境、职业健康安全管理体系覆盖范围：Q:保洁服务；城市园林绿化管护E:保洁服务；城市园林绿化管护所涉及场所的相关环境管理活动O:保洁服务；城市园林绿化管护所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。现场查见认证证书及标识使用情况，符合要求。近一年来，公司无重大的环境和职业健康安全问题和投诉。暂无质量、环境、职业健康安全部门监督检查情况。上次不符合的整改情况：上次不符合为综合部部QES7.2条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 |  |

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：综合部/财务部 主管领导：秦静 陪同人员：周兰 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2022年04月12日 |
| 审核条款：见下 |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3；  | 在《管理手册》中规定了综合部的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施： (1)公司贯标工作的主管部门，协助管理者代表指导、督促各部门、各单位实施质量、环境、职业健康安全管理体系要求；(2)协助管理者代表完成质量、环境、职业健康安全管理体系的第三方认证的有关工作；(3)负责制定并组织实施控制程序，对其实施的符合性和有效性负监控、指导责任。(4)负责公司质量、环境、职业健康安全体系的管理工作，组织内审员实施公司质量、环境、职业健康安全管理体系的内部审核。(5)负责公司各部门节能降耗控制措施的监督管理；(6)参与拟定公司发展规划，为经营服务决策提供参考，协调各部门、各单位之间的关系，办理对外接待、联络等行政事务；(7)负责与管理体系有关的外来文件的登记、处理和内部行政性管理文件的审核、编号、打印、下发、归档；(8) 负责公司行政管理、档案管理、资证管理和后勤管理工作。(9)根据公司发展需要制定人力资源发展规划、年度员工培训计划，并组织计划的实施。……部门职责清晰、明确。综合部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查见：公司有将质量目标分解到各个部门，综合部（含财务的）的目标及实施情况目标 实施情况（2021年5月-2022年3月）文件发放及时率100% 100%培训计划完成率100% 100%抽查2021年5月-2022年3月的《质量目标统计》和考核记录，经考核均完成目标任务。制定的目标、指标基本可行。 | 符合 |
| 能力(上次不符合验证) | Q7.2 | 组织策划了《培训、意识和能力控制程序》确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。---公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。 抽查人员持证情况：提供有园林工程师、花卉园艺师证、绿化工证、园林植物保护工，具体见扫描件附件。抽查培训计划和培训记录，2021年计划培训 7次，已经实施2次1）：2022.3.1 ，培训内容：ISO基本知识讲解培训。主讲老师：江老师，培训人员：公司全体人员；效果评价：通过本次培训，使各位人员理解了ISO的基本概念，对 ISO9001、ISO14001、ISO45001的产生、发展及其组成部分有了一定的认识，明白了企业导入ISO9001、ISO14001、ISO45001管理体系标准的意义，对ISO9001、ISO14001、ISO45001管理体系认证的基本程序有了进一步的了解。基本实现了本次的培训目的。评价人：李永虹2）2022.3.18，培训内容：培训内容：清洁现场管理检查标准及方法。培训老师：王远玖，参加培训人员：保洁部员工。培训效果评价：通过本次培训，使保洁作业人员基本掌握管理体系要求及标准，可以将该培训内容知识融入到工作中去，达到理解标准各条款的程度。评价人：王远玖抽查新员工岗前培训情况：查培训记录，提供时间：2021年12月24日培训内容：新员工入职培训，保洁服务清洁工作检验及扣分标准、安全工作管理制度等。受训人员：刘佳成、何斌、左志芬等对以上参训人员培训内容进行了提问考核。均能掌握所学内容。评价人：李永虹2021年12月24日。经现场审核验证，上次不符合得到有效整改，未出现类似情况。人员能力管理基本符合要求。 | 符合 |
| 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，2022年《质量环境安全管理体系内审计划表》审核时间：2022年2月10日（上一年度内审时间：2020年12月10日，时间间隔超过12个月，已向负责人提出，表示会改进，下次审核时关注）目的：审核质量环境安全管理体系运行是否符合策划的安排,运行是否有效，迎接认证公司监督审核；范围：公司体系管理涉及到的相关质量、环境及职业健康安全管理活动。审核组长：周行歌、审核员:李维蓉抽查：《市场部审核检查表》、《综合部审核检查表》、《管理层部审核检查表》、《保洁部审核检查表》、《工程部审核检查表》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。查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及综合部EO:6.1.3条款，不符合描述为“法律法规清单未更新”，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。审核结论：质量环境职业健康安全管理体系运行有效且适合公司的管理及发展。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。 | 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：综合部/财务部， 主管领导：秦静， 陪同人员：李永虹 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2022年04月12日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES:5.3；  | 在《管理手册》中规定了综合部的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施： (1)公司贯标工作的主管部门，协助管理者代表指导、督促各部门、各单位实施质量、环境、职业健康安全管理体系要求；(2)协助管理者代表完成质量、环境、职业健康安全管理体系的第三方认证的有关工作；(3)负责制定并组织实施控制程序，对其实施的符合性和有效性负监控、指导责任。(4)负责公司质量、环境、职业健康安全体系的管理工作，组织内审员实施公司质量、环境、职业健康安全管理体系的内部审核。(5)负责公司各部门节能降耗控制措施的监督管理；(6)参与拟定公司发展规划，为经营服务决策提供参考，协调各部门、各单位之间的关系，办理对外接待、联络等行政事务；(7)负责与管理体系有关的外来文件的登记、处理和内部行政性管理文件的审核、编号、打印、下发、归档；(8) 负责公司行政管理、档案管理、资证管理和后勤管理工作。(9)根据公司发展需要制定人力资源发展规划、年度员工培训计划，并组织计划的实施。……部门职责清晰、明确。综合部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | ES:6.2 | 查见：公司将环境、职业健康安全目标分解到各个部门，综合部的目标是1）触电事故为0 实测：0 2）意外伤害事故发生为0 实测：03）潜在火灾责任事故为0 实测：0抽查2021年5月-2022年3月的《部门目标考核统计表》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。查见管理方案有时间期限、具体措施、责任人。1. 查见确定的管理措施：
2. 定期对员工进行安全、消防知识学习及教育培训；
3. 定期对服务及经营场所进行用电安全的检查；用电作业人员需持电工证上岗。
4. 发放劳保用品；
5. 购买安全标识张贴
6. 消防演习每年至少一次制定现场用电管理制度。
7. 定期维护检查消防设备设施。

目标考核管理方案基本符合要求。 | 符合 |
| 环境因素 | E:6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。综合部2022年3月14日重新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）固废排放；2）潜在火灾；3）化学品泄漏；4）粉尘排放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.废弃纸张、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；b.服务现场粉尘排放；c.服务现场固废排放； d.电气短路和违规用电用火造成的火灾等识别基本清楚、全面。查：综合部及办公区域的《环境因素评价表》a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；c.生活垃圾的排放； d.电气短路和违规用电用火造成的火灾e．生活污水排放等；。。。。。。。。识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S:6.1.2 | 查见：《危险源辨识、风险评价和控制程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：《危险源辨识与风险评价表》，2022年3月14日重新对危险源进行了识别，经过各职能部门打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：2项，分别是：1）火灾；2）意外伤害。辨识清楚、准确，评价充分合理。查见潜在火灾确定的风险控制措施：a.建立消防检查管理制度；b.确定消防小组人员职责；c.按规定每日进行消防检查；d.制定应急准备响应预案；e．进行消防演习；查见：综合部“危险源辨识评价表”2022年3月14日发布综合部及办公区域共识别出包括:电脑、复印机、空调等办公设备的能源消耗、电气设备未按规定安装或漏电，引起触电、乱丢烟头引发火灾；线路敷设、私自乱接乱拉、电气设备老化引起火灾；消防器材不足或使用不合格的消防器材发生火灾时不能自救；公务外出交通事故伤害等危险源等.查见，综合部打分法确定了以下不可接受风险：线路老化、违章用电、线路短路发生火灾造成伤害；服务过程中，操作失误；机械设备故障造成的人身伤害；设备漏电、线路老化、电线乱接、电线破损、职工未正确使用用电设备造成的触电。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查见确定的管理措施：1. 组织员工安全教育、消防知识学习；
2. 加强检查考核，不少于三个月进行一次；
3. 制定安全用电使用管理规定
4. 每年参与公司组织的消防演练

危险源识别、评价与控制措施基本符合要求 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES:6.1.3 | ---有《法律法规及其他要求控制程序》，查有《法律法规清单》，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：《环境法律法规清单》和《职业健康安全法律法规清单》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 中华人民共和国安全生产法固体废弃物污染防治法等。《清单》中列出了法规名称、公布生效时间、获取部门，合规性评价结果等内容；法规清单上以培训和宣传结合向员工传达要求。基本符合要求。 | 符合 |
| 能力(上次不符合验证) | ES:7.2 | 组织策划了《培训、意识和能力控制程序》确定了从事的工作影响环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。---公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。 抽查人员持证情况：提供有园林工程师、花卉园艺师证、绿化工证、园林植物保护工，具体见扫描件附件。抽查培训计划和培训记录，2021年计划培训 7次，已经实施2次1）：2022.3.1 ，培训内容：ISO基本知识讲解培训。主讲老师：江老师，培训人员：公司全体人员；效果评价：通过本次培训，使各位人员理解了ISO的基本概念，对 ISO9001、ISO14001、ISO45001的产生、发展及其组成部分有了一定的认识，明白了企业导入ISO9001、ISO14001、ISO45001管理体系标准的意义，对ISO9001、ISO14001、ISO45001管理体系认证的基本程序有了进一步的了解。基本实现了本次的培训目的。评价人：李永虹2）2022.3.18，培训内容：培训内容：清洁现场管理检查标准及方法。培训老师：王远玖，参加培训人员：保洁部员工。培训效果评价：通过本次培训，使保洁作业人员基本掌握管理体系要求及标准，可以将该培训内容知识融入到工作中去，达到理解标准各条款的程度。评价人：王远玖抽查新员工岗前培训情况：查培训记录，提供时间：2021年12月24日培训内容：新员工入职培训，保洁服务清洁工作检验及扣分标准、安全工作管理制度等。受训人员：刘佳成、何斌、左志芬等对以上参训人员培训内容进行了提问考核。均能掌握所学内容。评价人：李永虹2021年12月24日。经现场审核验证，上次不符合得到有效整改，未出现类似情况。人员能力管理基本符合要求。 | 符合 |
| 运行的策划与控制 | ES:8.1 |  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、劳保用品管理制度、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： 制定并实施《环境与职业健康安全运行控制程序》中固体废弃物控制要求。综合部负责废弃物的分类、收集、处置。员工能按要求分类放置固体废弃物。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、专人定期统计跟进。现场有水、电、气等使用的场所，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，每月一次集中统计跟进。记录显示：基本达成目标。3）火灾预防 制定并实施《应急准备与响应控制程序》。组织管辖的区域内，均按要求配备灭火器、消防栓、应急灯及安全出口标识并每月点检记录；对可能产生火灾隐患的区域予以重点排查，若发现问题及时上报、整改。经现场确认：实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求。查见组织的职业健康安全运行控制状况： 1）意外火灾控制 组织的办公区域消防器材配置合理，有灭火器等灭火器材，现场确认正常，《消防安全检查记录表》按规定实施检查；各部门不定期的对本部门防火工作进行消防安全检查，对查出的问题和隐患，及时进行整改解决，确保安全；定期对员工进行火灾安全意识培训，2020年11月对员工进行相关环境、安全知识培训，记录显示公司全体人员参培，考核全部合格。 2）意外触电防控 各部门经常检查电气设备和线路的安全状况，发现问题及时维修或更换，防止因短路、超负荷等，下班前对用电器具进行检查，防止电源没有切断的情况，配电及用电场所均张贴有明显的警示标志—“禁止触摸，有电危险，当心触电”，电气作业有专业的电工操作，并配有绝缘装置。 3）急救应对 --公司现场配备有创口贴、消暑药品（人丹、风油精、霍香正气液）、止痛及纱布等急救用品，并对其数量、保质期等予以跟进管控。 4）对相关方施加影响 组织对进入场所内的供方、访客，视情况由安保人员或受访人提醒，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。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES:8.2 | 查见：公司拟定有《应急准备和响应程序》、《化学品泄漏应急预案》、《消防火灾应急疏散预案》、《交通事故应急预案》等。查见：消防演练实况记录：相关人员参加了2022年11月22日在公司由综合部组织的因办公室电路短路，导致的火灾消防演练。对参加学习人员进行了分组，交待了处理程序，最短时间内扑灭火势，并向119报警，人员撒离线路等；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，公司员工对火灾扑救方式，消防器材正确使用，逃生自救技巧等都有了明确了解，对今后应对火灾事故，减少人身伤害有很大的帮助。本次演习有效，无需更改。**查公司应急管理：综合部办公区域两只灭火器过期，不符合标准要求**。 | N |
| 监视、测量、分析与评估 | ES:9.1  | ----有《环境和安全监视和测量控制程序》和管理文件。《环境运行安全检查表》《能源消耗检查表》查公司《环境运行安全检查表》检查内容包括：水电管理、用纸管理、固废管理、消防安全的管理、相关方管理；抽2022年01-2022年04月份，用水设施完好、用电设施无损、无乱拉乱搭线路；用纸要求，办公用品统一发放管理、固体废弃物分类回收；消防通道畅通，现场是否违禁吸烟等进行了检查，均合格。检查人：李永虹抽职工健康体检报告姓名 体检日期 检查机构 结果左志芬 2022.3.21 两江新区嘉禾社区医院 无明显异常谢小亚 2021.11.6 重庆京西医院 无明显异常凌宗芳 2021.11.15 南岸区人民医院 无明显异常。。。。。。。自体系建立以来没有发生过职业安全事故。监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 | 符合 |
| 符合性评估 | ES:9.1.2  | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。综合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。查由综合部组织各部门于2021年12月20日对公司适用的与环境、安全管理有关的法律、法规和其它要求的符合性进行了评价。评价范围：公司的运营管理和服务中适用的环境法律、法规和其他要求评价人员：环境职业健康安全管理体系合规性评价小组成员评价依据：《环境职业健康安全法律法规清单》评价结论：公司的运作符合相关法律、法规的要求查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 内部审核 | ES:9.2  | 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，2022年《质量环境安全管理体系内审计划表》审核时间：2022年2月10日（上一年度内审时间：2020年12月10日，时间间隔超过12个月，已向负责人提出，表示会改进，下次审核时关注）目的：审核质量环境安全管理体系运行是否符合策划的安排,运行是否有效，迎接认证公司监督审核；范围：公司体系管理涉及到的相关质量、环境及职业健康安全管理活动。审核组长：周行歌、审核员:李维蓉抽查：《市场部审核检查表》、《综合部审核检查表》、《管理层部审核检查表》、《保洁部审核检查表》、《工程部审核检查表》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。查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及综合部EO:6.1.3条款，不符合描述为“法律法规清单未更新”，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。审核结论：质量环境职业健康安全管理体系运行有效且适合公司的管理及发展。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。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施持续改进 | ES:10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《事件、事故、不符合纠正与预防措施控制程序》、《不合格品控制程序》及《内部审核控制程序》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。抽查不符合纠正预防记录：提供《不符合纠正预防措施处理单》1份不符合描述：2022年03月10日，康庄美地B区管理处清洁服务现场，保洁人员在作业时未按划分区域作业。纠正措施：对现场作业人员进行培训，明确作业范围。完成情况：已按纠正措施执行。验证结果：按要求整改完成 验证人：王远玖。已对不符合原因进行了描述分析，采取了相应措施，基本符合要求。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。 | 符合 |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供至2022年度安全环保投入计划清单：支出项目有保险、灭火器等消防器材、劳动防护用品、消防安全培训、安全标识等共计26000元左右。 |  |

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：市场部 主管领导：任静 陪同人员：周兰 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2022年04月12日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 在《管理手册》中规定了市场部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1）负责外部供方的沟通和联络；2）负责合格供方的评价及对采购物资的评价。3）负责顾客要求的识别及销售过程运行控制。4）负责公司合同评审工作5）负责顾客满意度的调查及顾客满意度的分析。6)负责本部门安全和环境卫生管理。7)负责相关职业健康安全法律法规的收集。8)负责组织参与危险源识别与评价。9）负责组织参与应急演练预案编写、演习、评价。 ……部门职责清晰、明确。市场部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查市场部的质量目标为： 考核情况（2021年5月-2022年3月）1）供方及时评价率100%； 实测：100%2)顾客有效投诉解决率为100%； 实测：100%3）顾客满意率≥85%； 实测：90%查：2021年5月-2022年3月市场部目标完成情况：均能达到要求。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 公司制定并实施《服务提供控制程序》、《顾客或外部供方财产控制程序》，市场部采用上门拜访、会议、招投标、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,如采用的新技术、新材料等；顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客对产品要求，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。查见服务合同：1、顾客：重庆深国贸物业管理有限公司合同签订日期：2022年3月15日项目：康庄美地B区管理处清洁服务承包合同。合同内容：基本情况、服务范围、服务内容、合同期限及考核标准、违约责任、结算方式等。1. 顾客：重庆奥园广场商业管理有限公司

合同期限：2021年1月1日到2022年12月31日止项目：重庆盘龙奥园广场项目（2021-2022年度）日常保洁委托服务合同。合同内容：合同概况、承包方式及费用结算、服务质量标准及措施要求、双方权利义务、违约责任、其它条款等。1. 顾客：重庆奥园广场商业管理有限公司

合同期限：2021年2月1日到2022年12月31日止项目名称：重庆盘龙奥园广场绿化管护（2021-2022年度）服务合同。合同内容：合同概况、承包方式及费用结算、服务质量标准及措施要求、双方权利义务、违约责任、其它条款等。5、顾客：重庆渝高物业管理有限责任公司项目：金海湾公园峡江风貌绿化养护。合同期限：2021年9月12日到2022年9月11日止合同内容：项目概况、管护内容、管理时期、管理质量及技术要求、检查标准、违约责任、结算方式等。........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。抽查《客户要求合同评审记录表》顾客：重庆深国贸物业管理有限公司项目：康庄美地B区管理处清洁服务承包合同。评审内容：客户要求、服务能力、合同合法性、付款方式等；评审人员：李永虹批准人：周行歌评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2022年3月13日顾客：重庆奥园广场商业管理有限公司项目：重庆盘龙奥园广场绿化管护服务。评审内容：客户要求、服务能力、合同合法性、付款方式等；评审人员：李永虹批准人：周行歌评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2021年1月28日顾客：重庆渝高物业管理有限责任公司项目：金海湾公园峡江风貌绿化养护。评审内容：客户要求、服务能力、合同合法性、付款方式等；评审人员：李永虹批准人：周行歌评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2021年9月10日。。。。。。。。经查：进期以来，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《外部提供的过程、产品和服务控制程序》，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）雅绿园林经营部 供应：除草剂、杀虫剂、青苔药等；2）渝北区月明酒店用品经营部 供应：洗衣粉、扫把、板刷、消毒酒精、地刷、洁厕剂等；3）成都潮隆商贸有限公司 供应：抹布、剪刀、洗涤剂、伸缩杆、垃圾袋、尘罩等 4）重庆新雷笙服饰有限公司 供应：工作服5) 京东 供应：办公用品、劳保用品。......3．查：供应商评价记录：抽查《供方评价报告》供应商：渝北区月明酒店用品经营部评价项目：货源组织和产品质量保证能力、交付期、价格等。评价负责人：李永虹、周行歌 2021.11.05评价结果：再次列入合格供方名录供应商：雅绿园林经营部 评价项目：货源组织和产品质量保证能力、交付期、价格等。评价负责人：李永虹、周行歌 2021.11.05评价结果：列入合格供方。。。。。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。并对影响最终产品质量的关键原材料和外包方进行从严控制。 公司按月制定物资采购计划，对采购物资产品名称、型号规格、外观、数量进行了验收。经询问公司采购产品主要根据需求，电话给供方以送货单形式表达，公司根据送货单对相关产品的数量、包装、规格型号等进行检验。现场查看采购物料均按要求进行验证入库。 | 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《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》，收集与顾客满意度有关的信息。2021年12月对两家客户进行了调查，发放两份，回收两份。--调查内容包括：服务质量、价格、服务响应、服务态度、服务礼仪、人员形象等--统计分析结果：90%达到质量目标。--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：从本次顾客满意度调查结果及分析来看，客户对于我司各方面综合评价是满意的。在售后服务及时性上还存在一定的改进空间。负责人表示，公司应加强人员培训、顾客沟通，不断完善售后服务，提升顾客满意。 | 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：市场部 主管领导：任静 陪同人员：胡婷婷 | 判定 |
| 审核员：冉景洲、审核时间：2022年04月12日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3； | 在《管理手册》中规定了市场部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1）负责外部供方的沟通和联络；2）负责合格供方的评价及对采购物资的评价。3）负责顾客要求的识别及销售过程运行控制。4）负责公司合同评审工作5）负责顾客满意度的调查及顾客满意度的分析。6)负责本部门安全和环境卫生管理。7)负责相关职业健康安全法律法规的收集。8)负责组织参与危险源识别与评价。9）负责组织参与应急演练预案编写、演习、评价。 ……部门职责清晰、明确。市场部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查见：市场部“环境和职业健康安全目标指标和管理方案”，内容包括：环境和职业健康安全目标： 完成（2021年5月-2022年3月）1、意外伤害事故0发生 实测：无2、潜在火灾0发生 实测：零 目标与方针保持一致，可测量。环境和安全目标、指标基本实现。查，公司编制了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 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查，市场部《环境因素识别评价表》：市场部环境因素有12个：a.水电资源的消耗、固体废弃物如笔芯、纸张、纸杯的废弃；b. 复印机硒鼓、打印机色带、墨盒的更换等；查，部门的重要环境因素为：固体废弃物的排放、潜在火灾等2项。公司采用了现场观察、经验判断等环境因素识别及环境影响评价方法。识别基本清楚、充分，评价基本合理 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2  | 查见：《危险源辨识、风险评价和控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：市场部“危险源辨识与风险评价表” 和部门识别的“不可接受风险清单”。针对市场部办公区域活动，经现场观察、经验判断法进行识别，共识别出本部门15项危险源。经过评议共评价出不可接受风险有：潜在火灾、交通事故2项。辨识清楚、准确，评价充分合理。查见潜在火灾的控制措施：A：制定目标、管理方案；B：培训与教育；C：加强检查及考核；D：张贴安全标识和警告标识E：参与应急演习等危险源辨识与评价充分、合理，控制措施可实施 | 符合 |
| 运行策划和控制 | ES8.1  | ----有《环境与职业健康安全运行控制程序》、《固体废弃物分类办法》、《节能降耗管理规定》、《现场用的管理规定》、《消防管理制度》、《员工劳动保护管理规定》等文件。其运行控制措施如下：◆ 一般固体废弃物控制： 对固废分类收集，交市政送垃圾填埋场处置。◆ 资源和能源消耗：办公用纸两面使用后按废纸处理；定期对水电的消耗进行统计；◆ 现场查看，市场部安全环保措施实施情况：·配备灭火器、消防应急灯及消防报警装置等·现场张贴禁烟标识、安全用电及节能标志等标识。·未发现大功率电器使用。 * 培训教育宣传：

查见：有三级安全教育记录，包括救援知识、垃圾处理等培训记录。查，市场部门劳保用品领用记录， 有绿茶、荷香正气水等降暑清凉物品。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防火灾应急疏散预案》、《交通事故应急预案》等。查见：消防演练实况记录：相关人员参加了2021年11月22日在公司由综合部组织的因办公室电路短路，导致的火灾消防演练。对参加学习人员进行了分组，交待了处理程序，最短时间内扑灭火势，并向119报警，人员撒离线路等；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，公司员工对火灾扑救方式，消防器材正确使用，逃生自救技巧等都有了明确了解，对今后应对火灾事故，减少人身伤害有很大的帮助。本次演习有效，无需更改。应急准备：在公司办公区域，按要求配置有灭火器,两只灭火器过期,综合部已开具不符合。 | 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：保洁部（含临时场所） 主管领导：王远玖 陪同人员：李永虹 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2022年04月12日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3；  | 查，保洁部的岗位职责和权限如下：1）参与制定公司发展战略与年度经营计划； 2）负责保洁服务现场安全管理； 3）领导建立和完善保洁服务管理制度，组织实施并监督、检查保洁服务的运行； 4）组织落实、监督、调控服务过程进度、质量、安全、成本指标等； 5）领导、管理保洁服务基础设施维护，保证服务现场能够正常服务，设备处于良好状态； 6）制定服务任务，下达月度服务计划，做到安全服务。7）负责本部门环境因素及危险源的识别评价和控制措施的实施；8）负责服务区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用； 9）参与公司组织的应急演习、合规性评价、内审和管理评审工作…… 保洁部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素、危险因素的识别与评价》，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，保洁部于2022年3月14日确定的重要环境因素有：潜在火灾、服务现场固废的排放、粉尘排放、化学品泄漏。现场查看，保洁部的主要工作为项目场所内的清洁作业、垃圾倾倒及甲方分配的临时性工作。过程中涉及有清扫的生活垃圾固废、清扫时产生的灰尘、保洁时所用到的清洁剂等化学品泄漏和服务过程中潜在发生的火灾事故，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查《管理目标分解考核表》保洁部的质量、环境目标为：1、设备完好率≥85%；2、月度服务质量检查合格率≥98%3、潜在火灾发生率为04、意外伤害事故发生率0查：2021年5月-2022年3月保洁部质量、环境、安全目标完成情况：1、设备完好率100%；2、月度服务质量检查合格率100%3、潜在火灾发生率为04、意外伤害事故发生率0均能达到要求。查，公司编制了环境、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。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 保洁服务流程图：签订合同---制定保洁方案---进行保洁服务---日常检查---客户评估打分。审核员在盘龙奥园广场服务项目查项目人数：15人（其中保洁10人、绿化管护5人）现场查看：审核当日正在进行的保洁服务（楼层公共区域保洁作业），地点：重庆市九龙坡区金盘路，项目负责人：敬玉琼查，保洁部实施以下环境管理制度：《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》、《火灾事故应急救援预案》、《保洁服务方案》等。重要环境因素有：1）固废排放；2）潜在火灾；3）化学品泄漏；4）粉尘排放。1、现场见对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。提供2022年1-3月《安全环境检查月报》，检查人：秦静对人员进行消防知识培训及消防应急演练。出示2022年人员消防知识培训记录， 2021年11月22日保洁部参加消防演练记录。2、审核员在楼层保洁服务现场， 查看：保洁作业在服务过程中产生的废弃物均为一般固废（生活垃圾）。采取集中收集，分类处理，清洁产生的垃圾放置在指定位置，由市政环卫部门统一回收处置。3、使用化学品主要为清洁剂和消毒液，采取桶装盛放，放置固定位置，旋盖密封。用时有防倒防漏措施，能起到防止泄露的作用。用完的空桶分类投放，由市政环卫统一收集处理。4、粉尘排放控制查看：保洁部对参与保洁作业人员进行作业培训，服务时进行湿法作业，员工佩戴口罩等防护措施。 现场环境管理运行策划基本受控。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：公司拟定有《应急准备和响应程序》、《化学品泄漏应急预案》、《消防火灾应急疏散预案》、《消防演练实况记录》等。查：消防演练实况记录：保洁部人员参加了2021年11月22日在公司由综合部组织的因办公室电路短路，导致的火灾的消防演练。对参加学习人员进行了分组，交待了处理程序，最短时间内扑灭火势，并向119报警等；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，公司员工对火灾扑救方式，消防器材正确使用，逃生自救技巧等都有了明确了解，对今后应对火灾事故，减少人身伤害有很大的帮助。本次演习有效，无需更改。查应急设备管理:在办公经营现场，配置有灭火器等物品，但其中有两只灭火器过期。已经在综合部开具了不符合整改。 |  |
| 生产和服务提供的控制（保洁）产品和服务的放行 | Q8.5.1Q8.6 | 公司制定了《服务过程控制程序》明确了受控条件保洁服务采购物资主要是办公用品、劳保用品及保洁所需的清洁耗材，组织对采购物资依据《来货单》进行验收。抽《来货验收记录》 1）时间：2022.1.18 材料名称：玻璃清洁剂、消毒液、清洁精、钢丝球、扫把。。。检验项目：数量、合格证、外观、规格型号等检验人员：秦静2）时间：2022年2月20日材料名称：工作服、口罩、手套、工作鞋检验项目：数量、合格证、外观、规格型号等检验人员：秦静3）时间：2022年3月23日材料名称：签字笔、美工刀、A4打印纸、胶水、订书机、印泥等检验项目：数量、合格证、外观、规格型号等检验人员：秦静.。。。。查在实施保洁项目为：盘龙奥园广场日常保洁服务项目项目人数：15人（其中保洁10人、绿化管护5人）现场查看：审核当天正在进行的保洁服务（楼层公共区域保洁作业），地点：重庆市九龙坡区金盘路，项目负责人：敬玉琼1、查服务项目现场均有正在实施的保洁服务方案、服务考核标准、工作流程，均为现行有效的文件，受控标识清楚；2、查服务现场执行的作业指导书主要包括：《保洁服务方案》、《保洁质量标准要求》、《服务考核标准》、服务检验记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。3.现场查看：现场有地刷机、2.4伸缩杆、吸尘机、高压水枪、90尘推、棉拖把、清洗垫、警示牌、百洁布、喷壶、洗地刷、玻璃套装工具等及日常保洁工具，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. 监视和测量：保洁服务质量验收检查主要依据质量标准及服务方案进行检查，通过眼睛查看和手擦拭等方式进行感官检查，另外对清洁服务活动过程依据《服务方案》、《服务考核标准》定期检查，故暂未配置相应检测设备。5.出示了《工作计划单》 明确的清洁指令、完成时间、考核要求等内容；

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 时间 | 工作内容 | 清洁标准 |
| 7：30 -23:00 | 室内部分 | 桌面和地面干净无灰尘，无纸壳，无蚊虫尸体.。。。 |
| 7：30 -23:00 | 外围 | 墙面干净无锈斑，无斑点污渍，垃圾桶里外干净，无油污，各楼道和栏杆干净无浮尘。。。 |
| 7：30 -23:00 | 地下车库 | 地面干净，标识整齐 。。。。 |
| 7：30 -23:00 | 垃圾收倒 | 垃圾桶干净无污渍，垃圾不可超过垃圾桶2/3。。。 |
| 7：30 -23:00 | 天面 | 无蜘蛛网，无灰尘。。 |
| 每月8号 | 清洗3米以下的外墙玻璃 | 无灰尘，水印。。 |
| 每月15号 | 清除蜘蛛网 | 无蜘蛛网。。 |

查保洁服务运行记录：1）提供项目合同：顾客：重庆奥园广场商业管理有限公司项目：重庆盘龙奥园广场项目（2021-2022年度）日常保洁委托服务合同合同明确了服务范围、服务标准、支付方式、考核标准、双方权利义务等。合同履行期2021年01月01日-2022年12月31日签订时间：2020年12月27日2）查该项目运行资料及记录，提供有：《保洁实施方案》、《保洁工作检验及扣分标准》、《保洁工作检查记录表》《保洁项目服务月度考评表》查见：重庆盘龙奥园广场项目日常保洁服务实施方案方案内容包括：保洁岗位流程、工作计划制定、人员培训规范、突发情况应急预案、保洁规范及内容流程等编制人：王远玖 审批：周行歌 2020年12月31日3）查见2022年2月28日《保洁服务日检查表》作业内容：垃圾桶身搽拭、电梯侧立面搽拭、地下室清扫、垃圾袋更换、大堂玻璃搽拭。。。保洁频率：2次 4次 1次 不能操过2/3 2次清洁工: 严开琼、凌宗芳、谢小亚等检查结论：清洁符合要求。检查人：敬玉琼查见2022年3月13日《保洁工作检查记录表（保洁部自检）》检验内容：员工状态、保洁内容工作情况、服务意识、保洁环境、作业安全意识。。。；检查结论：有佩戴劳保用品情况不符合现象：员工李XX未按要求配戴口罩。不符合处理：进行职业安全教育，要求作业人员配戴口罩检查人：周行歌4）与负责人沟通及查见合同约定，每月按评分等级进行服务考核，业主按考核情况进行结算。查见2022年3月《清洁服务月度考评表》 审核员在盘龙奥园广场日常保洁服务项目现场查见，清洁工谭文菊正在实施楼层公共区域清洁工作。清洁所用到工具为，扫把、拖帕、水桶、垃圾铲等。作业人员能按工作计划单及保洁实施方案实施作业。在作业时能统一着装。但未佩戴手套和口罩，现场提出改进，该作业人员及负责人表示立即改正并加强该方面培训及教育组织将保洁服务过程识别为需确认过程，组织于2022年03月01日对该过程从人员能力、设备设备及资源的具备条件、作业文件及作业标准的策划、控制记录的规范等方面进行了确认。确认人：周行歌交付后活动：合同明确了保洁服务要求，市场部负责进行售后服务，按顾客投诉及满意测量控制程序要求对顾客进行定期回访。公司安排售后专人1名，解决客户反馈信息（包括投诉）进行收集、分析和妥善处理。今年年初到现在，未发生较大服务质量投诉，反馈信息均进行了分析处理，并验证了情况。生产和服务提供的控制及产品和服务的放行过程基本受控。 |  |

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：保洁部（含临时场所） 主管领导：王远玖 陪同人员：秦静 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2022年04月12日 |
| 审核条款： |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，保洁部于2022年3月14日经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》，识别危险源包括：电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电；服务过程因不注意安全造成的意外伤害（中暑、触电、摔伤、交通事故等）危险源。采用的是经验判断法、过程分析法识别。保洁部确定重大风险：火灾、意外伤害（中暑、触电、摔伤、交通事故）2项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： 1、对人员进行安全知识、消防知识宣传、教育及培训，制定消防预案及定期消防演练；2、重点和关键岗位须制定安全操作规程；设施设备的安全使用说明、员工在作业时按要求佩戴劳动防护用品；3、张贴消防安全、防护标志和消防疏散图；专人进行定期设施设备安全检查等。4、在高温天气减少户外作业时间，发放清凉饮料等劳保用品。不允许带病、疲劳作业。。。。。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 运行策划和控制 | S8.1 | 查，保洁部实施以下安全管理制度：《运行控制程序》、《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》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》、《保洁服务方案》等。保洁服务流程图：签订合同---制定保洁方案---进行保洁服务---日常检查---客户评估打分。查不可接受风险源：1）火灾；2）意外伤害（中暑、触电、摔伤、交通事故等）。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。审核员在盘龙奥园广场服务项目查项目人数：15人（其中保洁10人、绿化管护5人）现场查看：审核当日正在进行的保洁服务（楼层公共区域保洁作业），地点：重庆市九龙坡区金盘路，项目负责人：敬玉琼现场见对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。提供2022年1-3月《安全环境检查月报》，检查人：秦静对人员进行消防知识培训及消防应急演练。出示2022年人员消防知识培训记录， 2021年11月22日消防演练记录。在楼层保洁服务现场，服务区域放置有“正在清洁”“注意滑倒”等警示标识；现场查看：服务现场使用除尘器的线缆为绝缘室外线缆，能起到防护作用。现场查看：电动设备有防护装置，隔离手与旋转部分直接接触。现场查看：现场员工佩戴有手套、口罩、穿戴工作服等。现场查看，临时用电均采用室外电缆，开关为空开，在用电区域放置有安全警示标识。现场查看，公司配备了相应的应急药品，同时在項目現場工作休息间配置有如空调、风扇、饮水机等，避免工作中中暑情况。在服务方案中对夏季的户外作业时间进行了调整和减少。。。。。在保洁作业过程中要求作业人员穿防滑鞋，佩戴手套、口罩等劳动防护用品。不允许带病、疲劳工作。。。。现场查见保洁作业人员谭文菊、刘家术等穿戴有工作服、佩戴手套、口罩等个人防护用品，符合要求。查见：有三级安全教育记录，包括救援知识、用电安全、消防知识等培训记录。 现场运行策划管理基本受控。 |  |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：公司拟定有《应急准备和响应程序》、《化学品泄漏应急预案》、《消防火灾应急疏散预案》、《消防演练实况记录》等。查：消防演练实况记录：保洁部人员参加了2021年11月22日在公司由综合部组织的因办公室电路短路，导致的火灾的消防演练。对参加学习人员进行了分组，交待了处理程序，最短时间内扑灭火势，并向119报警等；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，公司员工对火灾扑救方式，消防器材正确使用，逃生自救技巧等都有了明确了解，对今后应对火灾事故，减少人身伤害有很大的帮助。本次演习有效，无需更改。查应急设备管理: 在办公经营现场，配置有灭火器等物品，但其中有两只灭火器过期。已经在综合部开具了不符合整改。 |  |

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：工程部（含临时场所） 主管领导：刘泽华 陪同人员：秦静 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2022年04月12日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3；  | 查，工程部的岗位职责和权限如下：1）参与制定公司发展战略与年度经营计划； 2）组织临时用电线路的监督管理； 3）负责项目现场安全管理； 4）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查服务体系的运行； 5）组织落实、监督调控服务过程各项工艺、质量、安全、成本指标等； 6）领导、管理基础设施维护，保证服务现场能够正常服务，设备处于良好状态； 7）负责服务区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用； 8）综合平衡年度安全服务任务，制定下达月度服务计划，做到安全服务。9）负责本部门环境因素、危险源的识别评价和控制措施的实施；10）参与公司组织的应急演习、合规性评价、内审和管理评审…… 工程部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素、危险因素的识别与评价》，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，工程部于2022年3月14日确定的重要环境因素有：1）固废排放；2）潜在火灾；3）化学品泄漏；4）粉尘排放现场查看，工程部的主要工作为园林绿化管护。绿化管护过程中有修剪枝叶等固废，除草、修建枝桠过程产生粉尘排放，病虫害防治中所用到的杀虫剂、肥料等管理不当造成泄漏等，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，2022年3月14日工程部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》共识别危险源包括：电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电；服务过程因操作不当引发意外伤害等危险源。采用的是经验判断法、过程分析法识别。打分法确定重大风险：1）火灾、2意外伤害（中暑、触电、摔伤、交通事故等）。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：1、对人员进行安全知识、消防知识宣传、教育及培训，制定消防预案及定期消防演练；2、重点和关键岗位须制定安全操作规程；设施设备的安全使用说明、员工在作业时按要求佩戴劳动防护用品；3、张贴消防安全、防护标志和消防疏散图；专人进行定期安全检查等。4、在高温天气减少户外作业时间，发放清凉饮料等劳保用品。不带病疲劳作业及驾驶。。。。。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查工程部的质量、环境、安全目标为：质量目标：1、绿化植物完好率≥85%；环境及安全目标1、固废分类处置率100%2、意外伤害事故为零查：2021年05月-2022年03月工程部目标完成情况：1、绿化植物完好率100%2、固废分类处置率100%3、意外伤害事故为零均能达到要求。查，公司编制了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。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 保洁、绿化管护服务质量查验主要依据质量标准及服务方案要求进行检查，通过人为检查方式进行感官判断。服务活动过程依据《服务考核标准》定期检查，故暂未配置检测设备。 |  |
| 沟通 | ES7.4  | 《信息交流管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。对部门之间有需要交流的有关环境、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行环境、安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。外部，对顾客等相关方进行了管理方针、服务环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。 内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：1）告知员工：管理者代表是周行歌，职业健康安全事务代表李永虹2）告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；3）组织员工学习：与安全健康、环境管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》、《工会法》等关于员工权益、保险等内容；4）将劳动保护要求、安全、节能环保要求和意义作为新员工岗前培训内容。审核时未发现有相关方投诉和环境、安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | QES8.1 | 公司主要从事：保洁服务、城市园林绿化管护服务。公司保洁服务、城市园林绿化管护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、《全国物业管理示范住宅小区考评标准及细则》市政绿化维护、养护验收标准、服务方案及合同协议等标准。工程部负责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；--《标书》、《合同》、《服务方案》b）建立过程准则以及服务的接收准则；---服务验收标准、服务方案、合同要求c）确定符合产品和服务要求的资源；---人力资源、设施设备及经营场所等必要资源d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控记录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；----特殊过程：服务过程-----经确认：暂无策划的更改。现场查见公司园林绿化养护服务流程为园林绿化养护：合同签订—养护方案拟定—日常养护—养护质量检查。在盘龙奥园广场服务项目查，项目人数：15人（其中保洁10人、绿化管护5人）现场查看：审核当日正在进行绿化管护（修枝、除草作业）地点：重庆市九龙坡区金盘路，项目负责人：敬玉琼查，工程部实施以下环境、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》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》、《绿化养护方案》等。重要环境因素有：1）固废排放；2）潜在火灾；3）化学品泄漏；4）粉尘排放。查，审核当日项目现场实施的绿化管护服务内容：修枝、除草作业服务等。审核员在服务现场查见1. 固废排放管理：绿化管护的主要固废为：树枝和杂草等。负责人讲修剪下来的树枝和杂草集中放置在指定区域，再运往垃圾站；清运过程中车辆有围栏，确保垃圾不遗落。

2、粉尘排放：粉尘排放主要剪草机和绿篱机运行产生的木屑和草屑，通过对设备定期维护保养，减少粉尘产生，操作现场设置有“正在作业”标识，减少非工作人员误进入造成的影响。人员在作业时佩戴口罩防止粉尘的吸入。 3、化学品泄漏：化学品主要为杀虫剂，采取集中放置在业主库房，打药机定期检查维护，不因设备原因造成泄漏。另外使用后的药桶集中收集回收，交与供方处理，审核当日现场暂未进行消杀作业。4、对于异常噪声管理，主要为不在夜晚作业。对设备定期保养，防止异常产生机器的异响。。。。。。。对于相关方环境影响，公司的主要环境管理相关方有：业主、外来人员、供方等。查，对业主的环境管理影响：主要为垃圾分类要求，垃圾处理要求等。查不可接受风险源：1）火灾、2意外伤害（中暑、触电、摔伤、交通事故等）1、意外伤害（触电、中暑、摔伤、交通事故风险管理）：审核现场查看，公司规定了安全用电的管理要求，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。同时公司对绿化管护过程的用电安全管理进行了培训。提供2022年人员安全作业培训记录及2022年1-3月《安全环境检查月报表》，检查人：秦静现场查看，该绿化管护服务项目范围内的电器设备、线缆、配电设施完好，设置规范，无不符合情况。现场查看，公司配备了相应的应急药品，同时在工作休息间配置有如空调、风扇、饮水机等，避免工作中中暑情况。在绿化管护服务方案中对夏季的户外作业时间进行了调整和减少。。。。。在绿化管护作业过程中要求作业人员穿防滑胶鞋，佩戴手套、口罩等劳动防护用品。不允许带病、疲劳工作。在绿化管护作业现场，有“正在作业”“注意滑倒”的警示标识等。。。。2、火灾预防管控 组织有专人进行《消防安全检查记录表》，按规定实施消防设施的检查；各部门不定期的对本部门防火工作进行消防安全检查，对查出的问题和隐患，及时进行整改解决，确保安全；定期对员工进行火灾消防演练，出示2021年11月22日对工程部员工进行消防应急演练记录，员工的消防安全意识得到了加强。现场查见绿化管护人员毛其斌、吴长凤、胡陵等在修枝、除草作业时穿戴有工作服、佩戴手套、口罩等个人防护用品，符合要求。查见：有三级安全教育记录，包括救援知识、用电安全、消防知识等培训记录。现场运行策划管理基本受控。 |  |
| 总则 | Q8.3 | 本公司按顾客要求、相关标准从事:保洁服务、城市园林绿化管护服务。服务模式基本固定，暂无新的服务过程设计开发情况。8.3条款不适用，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，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。 |  |
| 生产和服务提供的控制（园林绿化管护）产品及服务放行 | Q8.5.1Q8.6 | 公司制定了《服务过程控制程序》明确了受控条件绿化管护服务采购物资主要是办公用品、劳保用品及绿化管护所需的耗材、杀虫剂、肥料等，组织对采购回来的物资依据《来货单》进行验收。抽《来货验收记录》 1）采购产品：高枝剪、电动喷药器、小锄头等验证项目：规格型号、外观、数量等验证结论：合格 检验员：敬玉琼 2021年12月14日2）采购产品：复合肥、尿素、杀虫剂、除草剂等验证项目：规格型号、外观、数量、合格证等验证结论：合格 检验员：敬玉琼 2022年01月23日3）采购产品：胶手套、口罩、草帽等验证项目：规格型号、外观、数量、合格证等验证结论：合格 检验员：敬玉琼 2022年04月07日1、查服务现场有正在实施的绿化管护服务的操作文件、检验标准，均为现行有效的文件，受控标识清楚；2、查服务现场执行的作业指导书主要包括：《绿化养护方案》、《绿化养护质量标准》、《设备操作指导书》等，均放置于工位附近，便于查阅对照。3.现场查看：绿化养护工具有打药机、剪草机、绿篱机等，相关服务设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合绿化管护服务的条件及要求。4. 检验检测资源，质量检查主要靠感官检查，暂未配置检测设备。5. 查见4月绿化养护实施计划1、灌水：对养护绿地进行及时的浇水。  2、 施肥：对草坪、灌木结合灌水，追施速效氮肥，或者根据需要进行叶面喷施。  3、 修剪：剪除冬、春季干枯的枝条，可以修剪常绿绿篱。  4、 防治病虫害：（1）蚧壳虫在第二次蜕皮后陆续转移到树皮裂缝内、树洞、树干基部、墙角等处分泌白色蜡质薄茧化蛹。可以用硬竹扫帚扫除，然后集中深埋或浸泡。或者采用喷洒杀螟松等农药的方法。（2）天牛开始活动了，可以采用嫁接刀或自制钢丝挑除幼虫，但是伤口要做到越小越好。（3）其它病虫害的防治工作。  5、 绿地内养护：注意大型绿地内的杂草及攀援植物的挑除。对草坪也要进行挑草及切边工作。  6、 草花：迎五一替换冬季草花，注意做好浇水工作。  编制：敬玉琼 审批：周行歌 2022年3月27日查:在实施的绿化养护项目为“盘龙奥园广场项目”日常绿化养护服务（2021年--2022年）项目人数：15人（其中保洁10人、绿化管护5人）现场查看：审核当天正在进行的绿化养护服务（修枝、除草作业），地点：重庆市九龙坡区金盘路，项目负责人：敬玉琼1）提供项目合同：顾客：重庆奥园广场商业管理有限公司项目：重庆盘龙奥园广场项目（2021-2022年度）绿化养护服务合同合同明确了服务范围、服务标准、支付方式、考核标准、双方权利义务等。合同履行期2021年02月01日-2022年12月31日签订时间：2021年01月30日供有：《绿化养护质量标准》具体内容涉及：虫害消杀、除草修剪、绿地卫生、培土浇灌等；审核员在绿化养护项目现场见：绿化工毛其斌、吴长凤、胡陵依据绿化作业方案正在给针楠进行修枝和灌木丛除草作业。审核员在作业服务现场查见，其使用修枝高剪为手动工具。现场查看：所以员工都戴有工作帽、手套、口罩和穿戴工作服。现场查看：公司服务过程中产生的杂草、枯枝等一般固废集中收集处理，放置在指定位置。现场查看：在服务现场有防护措施和警告标识。左志芬在清运剪后断枝并进行保洁。服务现场使用枝剪作业，安全隐患小。修剪、除草作业符合要求。查服务过程和服务质量监控记录，主要对绿化养护后的质量进行检查。抽《外围绿化养护验收单》时间：2022.3.31项目名称：草坪除草考核内容及管护要求：草坪应长势良好,无黄化、积水及明显杂草未拨出迹象。草坪目视无空缺。检查情况：草坪有空缺整改情况：及时补植操作人：毛其斌检验人：敬玉琼时间：2022.3.4项目名称：常绿树修枝考核内容及管护要求：常绿树种在萌芽前修剪，保持树形整齐优美、冠型丰满。检查情况：修剪后符合规范要求 操作人：胡陵检验人：敬玉琼与负责人沟通及查见合同约定，每月按评分等级进行养护服务考核，业主按考核情况进行结算。查见2022年2月《绿化养护服务月度考评表》项目名称：重庆盘龙奥园绿化养护服务评估时段：2022年2月1日-2月28日评估内容：出勤情况、投诉情况、绿化养护服务质量、现场管理等评估得分：88分评估人：程宝荣 日期：2022年2月28日组织将绿化养护服务过程识别为需确认过程，组织于2022年03月01日对该过程从人员能力、设备设备及资源的具备条件、作业文件及作业标准的策划、控制记录的规范等方面进行了确认。确认人：周行歌交付后活动：合同明确了保洁服务要求，市场部负责进行售后服务，按顾客投诉及满意测量控制程序要求对顾客进行定期回访。公司安排售后专人1名，解决客户反馈信息（包括投诉）进行收集、分析和妥善处理。今年年初到现在，未发生较大服务质量投诉，反馈信息均进行了分析处理，并验证了情况。生产和服务提供的控制及产品和服务的放行过程基本受控。 |  |
| 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、顾客回访调查表、服务月度评分表等进行标识；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、作业内容、检查结论等。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、状况等。标识基本符合要求。 |  |
| 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的设施设备和服务现场物品。作业人员在入场服务前均进行了相关培训，确保在保洁、绿化管护服务过程中保护好顾客财产不受损失。当顾客或外部供方财产丢失时，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伤情况； |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 产品防护1、对采购物资的搬运主要为人工装卸。对装卸人员要求轻拿轻放，不可野蛮操作，可以起到产品搬运的防护的作用。根据保洁、绿化管护服务的特点，公司规定了物品的贮存、搬运、防护等要求。公司策划了服务过程的防护要求，规定了服务的工具、清洁剂、杀虫剂的使用及存放、操作要求；顾客财产的防护要求有：电梯的防护、地面、玻璃、公共设施的防护要求等。 对人员在实施服务时要求佩戴劳动防护用品，在人员入场前进行安全教育培训等。据现场观察，设施、物品及人员的防护基本符合要求。 |  |
| 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。合同明确了保洁、绿化管护服务要求，市场部负责进行售后服务，按顾客投诉及满意测量控制程序要求对顾客进行定期回访。公司安排售后专人1名，解决客户反馈信息（包括投诉）进行收集、分析和妥善处理。今年年初到现在，未发生较大服务质量投诉，反馈信息均进行了分析处理，并验证了情况。-现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 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。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 组织编制了《不合格控制程序》：该公司的不合格处理方式有:返工。通过了解，主要不符合为员工未按保洁方案要求操作。抽：《保洁工作检查记录表》 2022.03.20 不合格描述：在保洁工作日常检查中发现，商业街走廊不锈钢护栏有表面水渍未及时清理。评审意见：立即对水渍进行重新清理，验证无污渍水渍，护栏明亮。验证人：敬玉琼 2022.03.20 符合要求。负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应管理程序》、《公司火灾事故应急预案》等。查见：消防演练实况记录：工程部工作人员参加了2021年11月22日在公司由综合部组织的火灾消防演练。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。查应急设备管理: 在办公经营现场，配置有灭火器等物品，但其中有两只灭火器过期。已经在综合部开具了不符合整改。 |  |

说明：不符合标注N