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 主管领导：韩国旭 陪同人员：王鹏 | 判定 |
| 审核员：李凤仪 审核时间：2022年4月25日 |
| 审核条款：QMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、9.1.1监视、测量、分析和评价总则、9.1.3分析与评价、9.2 内部审核、10.2不合格和纠正措施. EOHMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2.1环境/职业健康安全目标、6.2.2实现环境/职业健康安全目标措施的策划、、9.2 内部审核、10.2不符合/事件和纠正措施.EOHMS: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、9.1监视、测量、分析和评价（9.1.1总则、9.1.2合规性评价）、8.2应急准备和响应. |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO：5.3 | 部门负责人：韩国旭， 询问主要职责：a. 贯彻落实GB/T19001-2015标准、GB/T24001-2015标准、GB/T45001-2020标准，作好质量、环境、职业安全健康管理体系的具体策划和组织管理工作；负责组织质量、环境和职业健康安全管理体系的内部审核；组织检查质量、环境、职业安全健康管理体系过程的运行情况。b.文件发放、回收的管理；c.负责人员的选择，并根据各部门的需求进行安排，编制相应的岗位工作入职要求；d.组织对各类人员进行有针对性的培训、考核及评价工作，不断提高质量、环境、职业安全健康意识素质和技能；e.负责法律、法规及其他要求的获取及识别其适用性，并负责法律、法规及其他要求的发放； f.负责组织公司环境因素、危险源的识别和评价，并确定重要环境因素、危险源，报管理者代表审批。 g.负责监督检查工作场所的工作环境情况； h.负责公司范围内的应急准备和相应计划的制定及可行性的应急演练。 j.负责监督检查公司各职能部门有关层次上的管理目标的分解、实施及管理方案的制定、检查与实施。 k.负责收集、整理和保管本部门的质量记录以及相关数据收集、传递和交流； l.负责对环境、安全健康方面的不符合进行纠正和预防措施的跟踪、验证工作；部门职责清晰、明确。行政部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标、指标管理方案 | QEO：6.2 | 公司编制了《目标指标及管理方案管理程序》，公司有将质量、环境、职业健康安全目标分解到各个部门，行政部的目标：教育培训有效率文件受控率采购的产品合格率顾客满意度固废分类回收率火灾事故为零查2022.4.1日检查能达标。提供 **质量运行目标统计表**“环境、职业健康目标管理方案”， **沈阳逸安物业管理有限公司**  **质量运行目标统计表** 编号：YA-QES-P-02-002

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **目标类别** | **质量目标** | **统计公式** | **统计周期** | **2021年** |
| **12月** | **1月** | **2月** | **3月** | **4月** | **5月** | **6月** | **7月** | **8月** |
| **1** | **总目标** | **顾客满意度** | **≥90分** | **（满意的客户分数/调查的客户总数）×100%** | **每年** | **97分** |
| **2** | **项目部** | **服务项目完成率** | **≥96%** | **（合格的产品批数/总发货批数)×100%** | **每月** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** |
| **顾客满意度** | **≥90分** | **（满意的客户分数/调查的客户总数）×100%** | **每年** | **97分** |
| **3** | **行政部** | **教育培训有效率** | **100%** | **培训合格次数/培训总次数量×100%** | **每月** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** |
| **文件受控率** | **100%** | **文件受控数/文件受控总数×100%** | **每月** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** |
| **采购的产品合格率** | **≥95%** | **（采购的产品合格的批次/总采购批次）×100%** | **每月** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** |
| **顾客满意度** | **≥90分** | **（满意的客户分数/调查的客户总数）×100%** | **每年** | **97分** |

**沈阳逸安物业管理有限公司**  **环境目标、指标运行目标统计表** 编号：YA-QES-P-02-003

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 目标类别 | 指标 | 统计公式 | 统计周期 | **2021年** |
| 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 |
| 1 | 总目标 | 固体废弃物分类处理率100% | 100% | （回收的固体废物批次/固体废物总批次）\*100% | 每月 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 火灾事故为零； | 火灾事故次数为0次 | 统计发生的火灾的次数 | 每月 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 项目部 | 固体废弃物分类处理率100% | 100% | （回收的固体废物批次/固体废物总批次）\*100% | 每月 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 火灾事故为零； | 火灾事故次数为0次 | 统计发生的火灾的次数 | 每月 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 行政部 | 环保意识教育 | 合格率100% | （参与环保意识教育合格的人数/总参加人数） \*100% | 每月 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 火灾事故为零； | 火灾事故次数为0次 | 统计发生的火灾的次数 | 每月 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 固体废弃物分类处理率100% | 100% | （回收的固体废物批次/固体废物总批次）\*100% | 每月 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
|  |  | 提供资金100%到位保证ES管理体系正常运行 | 100% | （到位资金的项目数/需要资金的项目总数）\*100% | 每月 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

编制：韩国旭 审核：曹丽 批准：曹丽 时间：2022年4月1日管理方案由责任部门组织实施，已完成。 |  |
| 环境因素识别、危险源辨识、风险评价和控制措施的确定 | EO6.1.2 | 行政部作为公司环境和职业健康安全管理体系的主控部门，主要负责识别评价相关的环境因素和危险源，查有：《环境因素危险源识别风险评价控制程序》。询问识别：根据各部门识别及各物业管理服务、办公、销售等过程环节识别，由行政部汇总。查到《环境因素清单》，识别考虑了正常、异常、紧急，过去、现在、未来三种时态，考虑了供方、客户等可施加影响的环境因素，能考虑到产品生命周期观点。识别情况如下：  抽 1）水： 公司无生产废水外排，生活污水经化粪池处理后外排市政污水管道，化粪池定期清掏； 2）噪声： 办公设备运行的噪声排放等；  3）气： 复印机废气的排放、汽车尾气排放等； 4）废渣：生活垃圾弃置、制作废弃、办公碳粉盒废弃等；5）（紧急、意外、异常）情况：潜在火灾发生等。 以上环境因素的识别按照过去、现在和将来三种时态，正常、异常和紧急三种状态进行了识别；并按照多因子评价法对环境因素进行了评价。 提供了《重要环境因素清单》，涉及本部门的环境因素有复印机废粉的排放，复印机光的辐射，复印机墨盒的废弃，打印机废硒鼓的废弃，生活污水的排放，办公车辆尾气的排放，纸的使用，水的使用，电的使用，生活垃圾的排放，纸口杯的废弃等。行政部的重要环境因素为日常办公过程中固废的排放、火灾事故的发生等。控制措施主要有：固废分类存放、办公危废交耗材供应单位、定期监测、日常培训、消防配备消防器材等措施。查《危险源识别评价表》，识别办公活动、物业管理过程中的危险源。如员工下班后不关电源，有人感染传染病传染其他人，文件柜放置倾斜，未熄的烟头扔进废纸篓，外部人员随意使用公司电脑，司机无证驾驶，食物变质生熟食物未分开存放，培训室空气质量不好人员感染传染病，培训结束后不关电源，空调温度调节不当，各种电源线未固定绊倒人，复印机复印时废气排放，地面潮湿路滑，行政部植物搭配不合理产生毒素或花粉过敏，办公车辆未定期保养等。查到《不可接受风险清单》，涉及行政部的重大危险源主要是火灾和触电等。危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、日常培训教育等运行控制措施等。 |  |
| 应对风险和机遇措施的策划 | EO6.1.4 | 公司根据环境因素和危险源的风险辨识结果，分别制定出《重要环境因素清单》、《不可接受风险清单》，通过具体的措施进行有效控制：目标、管理方案、管理制度运行控制、应急预案、检查、培训。制定了《环境、职业健康安全绩效测量控制程序》、《合规性评价控制程序》，每年对公司适用的合规义务进行识别更新并定期评价、检查。经组织评价，组织策划的措施基本能够满足风险和机遇应对需要，能够与识别的风险和机遇对产品符合性的潜在影响相适应，基本满足标准要求。 |  |
| 运行控制 | EO8.1 | 公司策划了如下要求对环境、安全体系运行进行控制，具体如下： 1、公司编制了《环境、职业健康安全运行控制程序 》、《环境保护责任制》、《安全文明管理制度》、《行政部管理制度》、《消防管理制度》、《现场安全管理制度》、《车辆管理规定》等管理规定和程序文件，规定了物业管理、办公过程安全、环境管理的要求。2、企业无工业废水外排，主要是生活废水，生活废水经化粪池处理后外排市政管道，定期清掏。3、由行政部负责全公司的消防器材的管理，小区、业主楼、办公区均配置了灭火器、消防栓等消防装置。 4、现场各类物资均分类存放，有垃圾桶，统一收集有关固废。办公区已放置了干粉灭火器，均在有效期内。5、线路故障时其他人不得随意乱动。上下班注意交通安全，车辆定期年检。**现场巡视办公区：**企业位于辽宁省沈阳市皇姑区辽河街53号，办公面积82.5平米，企业属于物业管理行业，租用办公场所，四邻无敏感区域，目前物业管理的项目是前进市场早市。查看各办公区域电脑，空调等办公设施齐全，用电规范，无临时线使用。办公区卫生保持较好，管理较好，无废水乱排现象。无浪费水电现象。办公区域配置了消防栓、干粉灭火器，查看指针在绿区，有效。 办公车辆均经过年审，司机驾驶证在有效期内。办公区域均有固废分类垃圾桶，未发现乱存放废纸、废电池、硒鼓等情况。所管理区域区有配电室，门口有灭火器，均有效。部门运行控制基本符合规定要求。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 公司建立了《应急准备与响应控制程序 》，明确了已识别的潜在紧急情况及对紧急情况应急准备和响应的控制要求，具有一定的可操作性。提供了事故应急预案一本，主要包括：物业发生疫情的防治预案、防雨汛应急处理预案、意外伤亡应急预案、紧急救护预案、交通事故紧急处理预案、火灾事故紧急处理预案、爆炸、恐吓事件应急处理预案、打架斗殴事件处理预案、盗窃事件处理预案、抢劫应急预案、发生自杀或企图自杀事故的处理程序、对散反动传单、宣传品事件处理预案、凶杀事件处理预案、对醉酒滋事或精神病人的处理预案、纠纷的应急处理预案、液化气泄漏应急预案、高空坠物应急预案、中毒事件应急预案、供电突发事故应急措施、发生水浸事故处理预案、电梯故障应急处理方案等应急预案，总体来说比较充分。公司成立应急组织机构和职责，并成立了抢险救援、现场警戒、医疗救护、事故调查、善后处理等组织。包括降低人身伤害，疏散和逃生、扑救、救生、联络方式、应急设施的设置以及应急设施日常检查和维护的要求等程序要求，制定了事故报告程序、救援指挥程序等，明确了对应急预案及紧急情况进行培训和适当演练和评审的要求，具有一定的可操作性。查应急救援设施包括：绝缘手套、安全帽、安全带、担架、药品箱、灭火器材、消防站、火警报警系统等，基本满足应急要求。负责人介绍，对于上述“应急预案”，组织了培训和演习，公司行政部组织公司有关人员参加了上述演习活动。查消防演习记录，每年一次，查最近一次演练时间2021.5.16日，消防演练内容：1. 熟悉消防设施、设备。
2. 灭火器的使用和有效性检查。
3. 防火服的正确穿戴。
4. 检查消防设施设备的使用性能。

总指挥：当地消防大队冯参，参加人员行政部、维修组、秩序部、保洁部员工。演练后对演练情况进行了总结：通过这次消防演练学习，让我们熟悉了消防设施的用途及正确使用方法，同时也检验了各部门日常对消防的学习实践效果，提供有演练照片。目前未发生火灾、人身伤害等事故。 |  |
| 绩效测量和监视 | EO9.1.1 | 公司编制了《监视和测量控制程序》、《环境与职业健康安全绩效监测控制程序》，管理体系目标考核按季度进行，抽查到2021.7.20日管理目标分解及考核表，行政部负责考核，公司和分解的各部门管理目标均已完成。查到2021.3.11日和2021.6.15日“环境/职业健康安全目标管理方案检查表”，经韩国旭检查，公司管理方案能完成。提供“环境/安全运行检查记录”，对噪声排放、固废管理、能源资源消耗、消防安全、触电安全、交通安全等进行监视、效果评价，抽2021.6.6日检查结果正常，检查人：韩国旭等。提供了健康证，抽查王鹏、李宝军、高月成2020.4.20等人健康结果，未见异常，体检单位：武功县体检中心。未有上级主管部门的监督检查。公司经营能遵守相关的法律法规，没有违反环境、职业健康安全法律法规现象，近期没有发生环境与职业健康安全的事故。 |  |
| 合规义务、法律法规和其他要求 | EO6.1.3  | 编制了《法律法规其它要求控制程序》，对法律法规的识别更新和应用进行规定，行政部为主控部门。部门人员介绍：主要通过网络、报纸杂志电视等新闻媒体、购买、上级下发等多种形式收集本公司适用的法律法规。提供了适用的法律法规及其他要求合格性评价表、“适用的法律法规及其他要求清单”，收集有《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国环境影响评价法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国妇女权益保障法》、《工伤保险条例》、《中华人民共和国职业病防治法》、《城市生活垃圾管理办法》、《住宅物业消防安全管理》、《物业管理条例》、《城市绿化条例》、《辽宁省实施《中华人民共和国突发事件应对法》办法》、《辽宁省实施《中华人民共和国突发事件应对法》办法》、《辽宁省消防条例》等58个，编制：韩国旭 2021.5.10日，审批：曹丽2021.5.10日。已识别法律法规及其它要求的适用条款，并与环境因素、危险源进行了对应。公司法律、法规及其它要求都有现行文本，大部分为电子版本。各部门如有需要到行政部查阅。公司通过培训、会议等方式向有关员工传达法律、法规及其它要求的相关要求。 |  |
| 合规性评价 | EO9.1.2  | 编制了《合规性评价控制程序》，其中规定了对本公司法规及其他要求的合规性评价的要求。提供了2021.6.20日的“合规性评价记录”、“合规性评价报告”，曹丽、邱晓媛、韩国旭、对收集的法规进行了评价，合规性评价：公司的环境和职业健康安全管理体系运行以来，未发生环境污染、职业健康安全事件，也没受到相关方的投诉等情况。公司环境、职业健康安全管理体系运行基本符合相关法律法规的要求。部门已对有关法规及其他要求进行识别、评价，满足要求。 |  |
| 监视、测量、分析和评价 | Q：9.1.1、Q：9.1.3 | 公司编制了《质量监测分析评价程序》、《环境、职业健康安全绩效测量控制程序》，公司规定了管理体系相关信息的收集、汇总、分析、处理、传递的要求。公司组织各部门策划和实施必要的监视和测量活动，确保产品、体系和过程的符合性，以持续改进质量管理体系的有效性。公司的过程和体系的监视和测量主要是通过内审、管理评审、目标考核以及日常工作监督、顾客满意度测量等的方式完成。提供了前进市场2021年3-12月份巡查记录，按月份装订，抽查抽2022年2-4月份公共区域巡查 巡查人：韩国旭、赵立新：检查内容：对办公区域对讲门、消防设施、卫生状况等未见异常。抽2021年8-10月份公共区域巡查表（办公楼、前进市场）巡查人：韩国旭、赵立新：检查内容：对讲门、消防设施、电梯、牌匾悬挂、卫生状况。对出现的未及时清理的垃圾进行清理，其他未见异常。2022年3/4月份公共办公区域巡查表：巡查人：韩国旭、王鹏：检查内容：对讲门、消防设施、卫生状况。对垃圾未及时进行清理，其他未见异常。行政部负责对体系、过程的日常监测和质量目标完成情况进行统计分析。对目标完成情况进行收集和统计分析，并制作目标完成情况统计表。项目管理部负责对供方业绩予以评价，对供方业绩实施了监视和测量，并对检测过程的监视和测量活动进行了策划和实施，对顾客满意度进行了定期评价和分析。公司日常通过对市场信息、目标完成情况及适宜性、物业管理人员绩效考核、顾客满意度测量及反馈等作为分析评价的输入，并根据输出情况及时采取了相应措施并改进，公司针对其他信息，进行了随时利用，但并保持相关记录，公司已建立了信息收集的渠道，并实施。公司已对管理体系的监视、测量、分析和评价进行了策划，基本能够按照要求实施。 |  |
| 内部审核 | QEO：9.2 | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：内审每年进行一次，按部门/过程审核。管代介绍内审的安排和做法，与程序文件《内部审核控制程序》相符。查最近一次内审记录：2021.8.20进行，审核组组长：曹丽，审核组成员：韩国旭，经过培训，并经总经理任命。查内审计划，涉及了所有部门及相关过程。计划编制合理，无漏条款现象。查审核记录，符合计划安排，审核内容基本符合规定。审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。审核活动共提出1个不符合项：不符合Q6.1.E6.1.3 O6.1.3。查不符合项报告，不符合项报告事实描述清楚，原因分析基本到位，纠正措施及其验证合理。不符合项验证关闭。查内审报告：对体系文件和对体系的运作的符合性和有效性进行了评价，结论为：我公司编制的管理手册、程序文件和第三层次文件基本符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020的标准要求，并能结合本公司的实际情况，体系文件可以指导全公司管理体系的正常运行。公司的质量、环境和职业健康安全管理体系符合标准和管理要求，公司质量、环境、职业健康安全管理体系运行有效并保持。  |  |
| 不合格和纠正措施 | QEO：10.2 | 实施《不符合、纠正预防措施控制程序 》、《环境、职业健康安全绩效测量控制程序》、《事件调查处理控制程序》，对纠正预防措施识别、评审、验证，事故事件报告、调查、处理等作了规定，其内容符合组织实际及标准要求。 查纠正措施实施情况：对内审中提出不合格项进行了原因分析,并制定、实施了纠正措施，并由内审员对所采取的纠正措施进行了验证，纠正措施有效，管理评审中发现的薄弱环节，分析了原因，采取了纠正措施。体系运行以来公司按照体系的要求，通过运行控制、加强培训，以及开展管理评审活动等方式采取预防措施，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制，人员质量、环保、安全意识有了明显提高，没有发现潜在的不符合，没有发生重大质量事故和投诉处罚，没有发生环境、职业健康安全事件和投诉处罚。企业纠正和预防措施的管理符合标准规定要求。 |  |

说明：不符合标注N