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 主管领导/ 陪同人员：刘容、李德友 | 判定 |
| 审核员：文波（微信） 审核时间：2022年8月1日 |
| 审核条款：QMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.1.2人员、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、7.1.6组织知识、7.2能力、7.3意识、7.5.成文信息、8.2产品和服务的要求、8.5.3顾客或外部供方的财产、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动、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.EMS/OHMS: 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、7.2能力、7.3意识、7.5.成文信息、9.2 内部审核、10.2不符合/事件和纠正措施.、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：刘容， 部门共有3人，介绍说，部门主要负责：质量环境安全目标方案的制定实施，办公用品的管理，信息交流与沟通，人力资源配备，员工招聘、绩效考核管理；劳动合同保险管理及员工职业健康体检；后勤事务管理；企业知识的识别更新传递；文件记录的管理控制；客户合同签订、顾客满意度调查，环境因素和危险源进行识别和控制；体系运行检查、内审、法律法规收集及合规性评价，应急准备和相应控制，不符合纠正与预防，事故事件调查处理等。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、指标管理方案 | QEO：6.2 | 查见“质量\环境\职业健康安全目标分解考核表”， 公司有将质量、环境、职业健康安全目标分解到各个部门，综合部的目标：文件使用有效率100%；培训合格率100%；火灾、触电事故发生为0；顾客满意率95%以上；客户问题反馈处理率100%。重大质量、环境污染事故为0；2022年2月-2022年6月考核，显示目标均已全部完成。抽2022年度环境/职业健康安全管理方案，明确了措施、责任人、时间、资金投入要求：查：潜在火灾管控控制方案：1.制定火灾应急预案，并进行演练；2.岗位合理配置灭火器等消防设施。3.制订管理制度，禁止吸烟，规范操作要求。4.按照年度培训计划对管理人员和操作人员进行火灾消防应急演习培训，提高人员安全防火应急措施知识；5.消防设施悬挂履历卡；每一个月检查一次配备的灭火器、消防器材，对不合格的及时更换确保发生火灾事故时能有效控制；6.预计费用70000元。完成情况：于2022年2月至2022年7月每月环境安全运行检查，符合要求。措施在实施中，部分已完成，方案可指导实施，有效。管理方案由责任部门组织实施，已完成。 | 符合 |
| 环境因素识别、危险源辨识、风险评价和控制措施的确定措施的策划 | EO6.1.2EO6.1.4 | 综合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：《环境因素和危险源识别评价与控制程序》。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，由综合部汇总。提供了环境因素和危险源识别评价与控制程序，对环境因素、危险源的识别、评价结果、控制手段等做出了规定。查“环境因素辨识和评价登记表”，识别考虑了正常、异常、紧急，过去、现在、未来三种时态。涉及综合部的环境因素有生活垃圾的处置不当污染环境、办公场所吸烟污染环境、复印机打印机废墨盒处置污染环境、火灾发生后废弃物污染大气、水土等。采取多因子评价法进行了评价，查到“重要环境因素清单”，评价出噪音排放、潜在火灾、固废排放为重要环境因素。经评价综合部的重要环境因素为：日常办公过程中固废排放、潜在火灾的发生。主要控制措施：办公危废交耗材供应公司，生活垃圾由物业部门拉走，加强日常培训，日常检查，配备消防器材等措施。提供了《危险源辨识、风险评价和控制措施的确定表》，对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，经查阅已辨识出插座质量差，漏电、线路绝缘破损接线板负荷过重、违规用电、烟头未熄灭或直接扔进纸篓中、违规行驶导致意外交通事故、车祸伤害、自主加油时吸烟导致潜在火灾、触电、意外伤害等危险因素。对识别出的危险源采取D=LEC进行评价，查到“不可接受风险清单”，评价出重大危险源包括：火灾、触电、机械伤害、交通意外伤害等。经评价综合部的重大危险源：触电事故、火灾事故的发生。主要控制措施：危险源控制执行管理方案、配备消防器材、日常检查、日常培训教育、使用具有相关资质及考核合格的人员操作机器设备等运行控制措施等。具体控制措施见EO8.1审核记录。 | 符合 |
| 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。制定了监视测量控制程序、合规性评价控制程序等文件，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。 | 符合 |
| 运行控制EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 | 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、公司编制了安全管理控制程序、消防管理控制程序、工作环境控制程序、员工职业健康及劳动保护管理规定、办公用品管理规定、节约用水管理规定、垃圾管理规定、固体废弃物管理规定、应急预案等环境与职业健康安全控制程序和管理制度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、由综合部负责全公司的消防器材的管理，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。巡视办公区：企业注册地址/经营地址：江西省南昌市新建区红谷十二庭47栋1单元1503室；公司四周是其他企业，无重大敏感区，根据体系运行的需要设置了生产区、办公区。综合部定期组织环保和安全知识培训，员工具备了基本的环保和职业健康安全防护意识。建立有劳动防护用品发放标准，抽见“劳保用品发放清单”，见发放有手套、口罩等，领用人签名；办公区域：干净整洁，照明良好、通风良好；配置有空调，温度适宜；有少量绿植；查见配置有灭火器，状态良好，定期检查；节约用水用电、纸张双面使用、禁止吸烟、无乱拉乱接电线、无超额电器使用；办公场所生活废水经市政管网排放、无生产废水；办公环境安静，基本无噪声；按公司要求人走关灯，综合部电脑要求人走后电源切断，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生。综合部垃圾主要包含可回收垃圾、硒鼓、废纸。公司配置了垃圾箱，综合部统一处理。对可回收的固体废弃物，一部分由厂家回收，厂家不回收的公司统一回收再利用或由物资回收公司处理，不可回收的废弃物由环卫部门处理。介绍说公司无食堂，公司员工在园区管理食堂就餐。生活垃圾固定存放，环卫部门统一处理，通道顺畅，未见乱拉乱接电线、无超额电器使用情况。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。办公室主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生，2022年2-6月每月组织环境安全运行检查，检查项目包括办公/生活区域卫生是否清理干净，固废情况，办公区域是否安全用电，消防设施是否完好，消防通道是否畅通、能源消耗等。为满足环境和职业健康安全体系的运行，公司投入了环保及安全资金，主要是社保、环保设施、安全教育培训、垃圾清理、劳保用品等，运行至今支出约7.9万余元。部门运行控制基本符合要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 公司建立了《紧急情况控制程序》，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。确定的紧急情况有：火灾、触电、机械伤害等。提供了火灾应急预案、触电事故应急预案，电梯困人应急预案等，其中包括目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等，相关内容基本充分。保留“应急救援预案演练计划”，见对上述预案策划了演练；综合部有参与公司组织的火灾、触电应急演练、电梯困人应急演练。查火灾应急演练记录，演练时间 2022年5月20日负责人：刘容、李德友参加人：全体员工（工程部、综合部）演练的效果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。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，再查触电事故应急演练记录，电梯困人应急演练记录，情况基本同上。经演练表明公司制定的应急预案符合公司实际要求，不需要进行修订。自体系运行以来尚未发生紧急情况。查见“环境安全运行检查记录”，对应急物资有准备和必要的检查；查看办公区域、车间内有配备消防设施，状态有效。查到“2021-2022年消防器材检查记录”，每月对各区域的灭火器、消防栓等设施进行了检查，检查结果正常，检查人刘容等。 | 符合 |
| 人员能力意识 | Q:7.1.2EO:7.1QEO:7.27.3 | 建立有《人力资源及培训控制程序》，有效文件；公司现有人员20人，管理人员、服务技术（门卫、保洁等）人员能够有效实施管理体系，并运行和控制其过程。查见“岗位人员任职要求与评价表”，明确了教育、专业知识、技能要求、经验等要求；介绍说，员工招聘由总经理面试，合格后录用；建立员工档案签订劳动合同，查看了熊国辉、万丽云、李强等员工的员工档案，包括员工履历、技能资质证书、劳动合同等。查见“2022年度员工培训计划”，计划2022年开展管理体系内审员培训、环境、安全法律法规的培训、公司岗位技能培训、客户投诉处理技巧培训等10项次；查“培训记录及培训效果评价表”，抽见：管理手册、程序文件——2022.2.27；管理体系内审员培训——2022.5.14；公司岗位技能的培训——2022.3.6；考核及评价记录显示以口头问答的方式对培训效果进行了评价，培训达到预期的目的。新进人员经过培训合格后上岗，提供了相关培训记录。查见特种人员证书：陈来生——低压电工，2025.11.15，有效；朱国平——低压电工，2024.5.21，有效；意识：经与部门负责人沟通交流，主要通过培训提高岗位作业水平和环保、安全意识，询问部分员工，他们对公司的管理方针、管理目标、对环境、职业健康安全管理体系有效性的贡献，包括提高效率、技能带来的节能减排、保护员工健康等的益处，以及因自己岗位职责疏忽带来不符合给公司环境安全承诺带来的后果。员工能明确自身职责及岗位要求，自身工作影响，如何减少环境污染，员工人身安全意识等。基本能满足要求。 |  |
| 组织知识 | Q:7.1.6 | 公司各部门按照职责从内外部各种渠道获得与其职责相关所需的知识，包括操作规程、管理技巧与经验、失败和事故的案例分析等；把知识形成各种规章制度用于指导公司的日常工作和管理，包括体系文件、支持性文件、各种记录表单。从内部来源获取的有：多年的工作经验、教训等；外部来源获取有：标杆对比、行业会议、客户技术要求、咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；顾客方提供的资料等。在应对变化的需求和趋势时，相关部门考虑现有的知识，确定如何获取更多的必要的额外知识，并根据变化的情况及时更新。 |  |
| 成文信息 | QEO:7.5 | 为应对相应风险和机遇，公司依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准的要求并结合本公司的具体情况，采取PDCA的过程方法，建立、实施、保持并持续改进环境、职业健康安全管理体系。策划了公司的管理体系文件，包括：编制《管理手册》A/0版，管理体系于2022年02月21日发布，2022年2月25日实施；编制程序文件43个，版本号：A/0，2022年02月21日发布，2022年2月25日实施；编制有管理文件：岗位职责及任职要求、物业管理服务规范、公共设施维护检修控制规范、保洁、绿化服务控制规范、保安服务控制规范、消防管理规范、市场开发规定、物业接管及验收规范、采购验收控制规范、服务标识管理控制规范、业主满意度调查及测评规范、物业管理检查及考评规范、员工奖惩条例等；建立有外来文件清单，收集法律法规和技术标准、规范等；物业管理条例等,建立环境、职业健康安全法律法规和其他要求清单，共40余个。文件化管理体系目前基本满足要求。——在编制体系文件时，对文件进行标识，主要有文件名称/编制部门/批准日期/文件编号等，经查管理手册/程序文件基本符合标准要求。管理体系文件经过总经理审批实施发布，经评审，目前文件和目录均适用。符合要求。——编制《文件控制程序》，内容符合基本标准要求。抽查：受控文件清单、管理评审计划、培训计划、环境因素、职业健康安全危险源识别与评价表等，其成文信息标识清晰，填写基本齐全、清晰，成文信息在文件柜中分类编目保存，成文信息的贮存和保护符合要求，检索方便。成文信息由各部门负责保存，以便查阅。经查，基本符合标准要求。 |  |
| 基础设施**资源** | Q7.1.3 | 物业管理设备：对讲机、拖把、抹布、扫帚、手电、吸尘器等办公设备：电脑、电话、打印机等环保设备：垃圾桶、灭火器消防设施：消防栓、灭火器、应急灯等定期维护与保养。公司根据办公的需要，配备了办公用房及通讯、信息系统等基础设施。公司编制了《基础设施控制程序》 并配备有办公桌椅，水电、空调、会议室、消防设施设备，并有电脑、打印机、电话、复印机等办公设备；满足办公需要。抽：2022年3-6月设备维修、保养记录单，设备名称 对讲机维修、保养内容记录：设备运行中是否正常运行，是否有杂音。结果：正常 保养人：刘仁波。部分设备吸尘器、手电等设备，只运行时进行查看，如异常提出维修，未保留相关记录。交流改善。综合部及各处场所配备有消防设施，灭火器、消防栓。查看到处于有效状态。 | 符合 |
| 工作环境 | Q7.1.4 | 策划并制定了工作环境和管理要求，视频观察办公区域环境卫生管理，工作场所布局合理，温湿度适宜，照明良好，满足办公需求。办公场所有灭火器，放置在规定的地方，办公场所卫生环境干净、光线充足合理。有“办公环境卫生管理制度”、“安全防火规定等规章制度”等规章制度。各部门办公室区域分区设置，配置的办公桌符合人机工程要求，干净整洁，照明、通风良好；配置有空调，温度适宜；有少量绿植；查见配置有灭火器，状态良好；监控摄像头运行正常；禁止吸烟、无乱拉乱接电线、无超额电器使用；办公环境安静，无明显噪声和废气； 过程运行环境基本满足要求。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 本公司是根据相关国家和行业标准按固有销售模式从事物业服务，来料检验采取查验合格证和外观检验的方式进行，不需监视和测量设备。公司无监视测量设备。公司通过内审\目标\绩效监视测量\平时的工作检查情况进行监视测量。服务过程监视和测量资源主要是各过程进行检查所需表格，各部门日常利用检查表进行检查形成记录并保存，综合部定期对检查表的格式和内容进行了维护和控制。 | 符合 |
| 顾客要求交付后活动 | Q:8.2Q8.5.5 | 企业通过产品宣传册、网页、相关活动、业务交流等方式与顾客沟通；介绍说，公司产品主要通过业务商谈，协商一致的方式进行签订合同。抽查见：1、南昌双迪建设有限公司——物业管理合同书，2021.10.1；2、江西省通信产业服务有限公司南昌分公司——保洁服务合同，2022.1.25； 合同中均明确了服务要求、服务时间、地点方式、费用等；查见“合同评审登记表”，对如下项目进行了

|  |
| --- |
| 顾 客 对 产 品 的 要 求 |
| 评 审 内 容 | 评 审 意 见 |
| 履行期限是否明确？ | 明确 |
| 服务范围是否明确？ | 明确 |
| 质量要求和标准是否能满足？ | 可以 |
| 价格是否合理？ |  合理 |
| 顾客付款方式及时间点是否确定？ | 确定 |
| 违约责任是否明确？ | 明确 |
| 是否满足服务的可能性（包括风险分析） | 满足 |
|  |  |

确定能够满足顾客要求后再签订合同。交付后活动：该公司交付后主要是通过对客户人员进行技术培训、技术指导，同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。与该部门负责人交流，该公司根据顾客交付后一周内进行电话进行顾客回访，无不满意情况发生，但未保留相关记录，体系运行至今无顾客不良反馈。 | 符合 |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司在物业管理服务过程中不涉及顾客提供的任何产品、知识产权。顾客的个人信息，公司将其作为商业秘密，做到不外泄，经询问，无顾客的个人信息丢失和泄漏情况发生公司对顾客的私人信息或有关技术要求均通过专用硬盘区域和配置的专用档案柜予以保存，确保了顾客信息的丢失和泄漏。目前公司无实物顾客或外部供方财产。物业管理集服务所处的区域、环境及附属设施都属于顾客财产，公司在工作规范中规定对顾客财产的不得损坏、未经顾客同意不得在清洁过程中随意挪动顾客财产，对顾客财产进行保护等工作要求 | 符合 |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 制订有“顾客满意控制程序”.2022年6月13日-2022年6月14日，公司进行了顾客满意度调查，发放调查表共2份，回收调查表共2份，对调查结果进行了统计分析；查见“顾客满意度调查分析”，2022年6月14日，统计分析顾客满意率为98分。——达成目标。 | 符合 |
| 监视、测量、分析和评价 | QEO9.1.1Q9.1.3 | 公司编制了监视和测量控制程序、服务过程控制程序、数据统计控制程序等，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、过程检验、顾客满意度测量等的方式完成。综合部负责对体系、过程的日常监测和管理目标完成情况进行统计分析。对供方业绩予以评价，对供方业绩，销售部对顾客满意度实施了监视和测量，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。工程部对服务实现各过程进行监督检查，按照服务要求进行了各阶段的检验。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。1、查“公司目标完成情况检查表”，对综合部、工程部完成情况进行了检查，结果达标，考核人：刘容，时间：2022.7.102、提供了2022年度“环境、安全运行检查记录表”，综合部日常对各部门进行检查，检查项目包括检验项目主要有加工/办公/生活区域卫生是否清理干净，固废情况、噪音排放，办公区域是否安全用电，消防设施是否完好，消防通道是否畅通，人员是否按规定穿戴防护用品，能源消耗等。查看到各月度检查结果均正常。3、公司提供了2022年度员工体检报告，抽查李德友、刘静等员工体检报告员工体检报告，结论未发现在岗人员禁忌症，检验日期：2022年7月。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。 | 符合 |
| 合规义务、法律法规和其他要求合规性评价 | EO6.1.3 EO9.1.2  | 建立实施了环境和职业健康安全法律法规控制程序、合规性评价控制程序，对法律法规的识别更新和应用进行规定，识别了相关环境、职业健康安全合规义务。其中包括：中华人民共和国节约能源法中华人民共和国突发事件应对法中华人民共和国环境保护法中华人民共和国环境噪声污染防治法中华人民共和国消防法江西省环境污染防治条例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中华人民共和国职业病防治法物业管理条例南昌物业管理条例……共收集法律法规，共47个，已识别法律法规及其它要求的适用条款，能与环境因素、危险源相对应。查看合规性评价记录合规性评审时间：2022年4月5日。参加人员： 刘容、徐华、陈来生、邓冬梅、熊国辉评价结论：从检查的结果来看，没有违反国家法律、法规及相关标准，能严格遵守国家有关环境和职业健康安全管理方面的相关规定，密切关注法律法规的变化，并适时调整，严格按体系标准执行。查看合规性评价记录，部分收集的法律法规未查看到评价的记录，如物业管理条例、中华人民共和国突发事件应对法、江西省环境污染防治条例等，不符合要求，开出不符合项，要求改善。综合部根据需要随时网上获取、识别更新，并通过培训、宣传、会议等形式传达给员工和相关方，各部门如有需要随时到综合部查阅。 | 不符合 |
| 内部审核 | QEO：9.2 | 公司制定《内审控制程序》，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。查年度审核计划：提供《内部审核计划》，其内容已包括了审核目的、范围、依据。审核组构成：组长：李得友 组员：熊国辉； 1. 审核时间2022年6月7-8日，2.审核按计划进行，抽查检查表综合部、工程部审核记录与计划相一致；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。计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系。本次内审发现1个一般不符合项，针对不合格，责任部门已分析了原因并采取了纠正措施，按要求进行了整改，最后内审员进行了验证，纠正措施实施有效。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。  | 符合 |
| 不合格和纠正措施 | QEO：10.2 | 实施纠正、预防措施控制程序、事件调查处理控制程序等文件，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。 | 符合 |

说明：不符合标注N