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：管理部 主管领导/陪同 张靖 | 判定 |
| 审核员：陈芳 审核时间：2022年10月11日  |
| 审核条款：Q:5.3/6.1/6.2/7.1.1/7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.2/9.1.3/9.2/10.2E:5.3/6.1/6.2/7.1/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1.2/9.2/10.2S:5.3/6.1/6.2/7.1/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1.2/9.2/10.2 |
| 职责 | QEO5.3 | 负责公司日常行政管理包括基础设施和物资资源采购管理，对供方的管理及评价，需要时组织对供方管理体系的审核；市场开发，组织投标、合同谈判、合同管理及相关台帐管理、归档；负责顾客满意度的测量工作；负责公司人力资源的规划、管理、开发和培训等制度体系的建立、实施和完善；组织专业技术职称评审和技术岗位、特殊岗位上岗资格评审工作等；负责公司各类资质的申报、文件的管理更新；参与对产品要求的评审；• 负责公司总体绩效考核体系的建立、组织、实施和完善；负责公司质量/环境/职业健康安全管理体系内审和管理评审工作的组织和实施；体系运行近一年来，本部门的工作内容及职责未发生变化。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | QES6.1.1 | 在策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，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、评价这些措施有效性的方法。提供了2020.3.20“风险和机遇应对措施表”，识别了需要应对的风险和机遇，并进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险、低风险），针对风险和机遇，制定了相应的风险和机遇应对的措施。近一年未发生变化，未进行重新识别，建议根据每年的变化定期识别； | Y |
| 环境因素识别、危险源辨识及控制 | ES6.1.2 | 编制了《环境因素的识别与评价控制程序》、提供的2022.3.20 管理部“环境因素识别评价表”，并评价出了重要环境因素，形成了“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，服务过程，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出重大环境因素2项：固废排放、火灾，评价符合程序要求及公司的实际情况。对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。提供《重要环境因素识别清单》，其中管理部涉及的重要环境因素：固废排放、意外火灾的发生，评价基本合理。提供了公司制定《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》，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2022.3.20 管理部《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：不可接受风险3项：潜在火灾、触电、人身伤害。危险源主要有：车辆进出倒车、司机疲劳驾驶、酒后操作、操作不规范、电线裸露、导线连接不好未采取保护、设备供电不符、线路绝缘破损、违规用电、违章操作、接触从疫情区回来的人员、未戴防护用品、机械噪声、粉尘吸入等危险因素。 评价人员：张靖 郭大雨。体系运行一年来重新识别的环境因素及危险源未发生变化。 | Y |
| 合规义务、法律法规及其他要求 | ES6.1.3 | 根据《法律法规和其它要求控制程序》要求，随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。于2022.3.20重新识别了法律法规清单。获取渠道为网上下载。提供《环境法律法规清单》、《职业健康安全法律法规清单》收集的环境和安全法律法规。环境和职业健康安全法律法规清单包括国家和北京市的法律法规，共52条，对是否适用进行了评价。管理部组织进行了合规性的评价。提供了合规性评价报告，**评价人：**张靖 郭大雨。评价时间为2022年4月20日结论均为合规。 | Y |
| 目标及其实现的策划总要求 | QES6.2 | 本部门分解管理目标有：1. 培训计划达成率100%；
2. 供应商评价达成率100%；
3. 合同评审率100%
4. 顾客满意度95%以上；
5. 固体废物100%分类处理；
6. 火灾事故发生率为零
7. 无触电事故发生

在近一年的体系运行中，目标未发生变化及调整。最近一次2022月年9月30日考核，管理部目标均已完成。考核人：张帆。针对以上质量目标，制定了达成措施，针对火灾、废弃物、意外伤害制定了相应管理方案，内容涉及：方法措施、执行部门、负责人、预算、完成日期等。编制：管理部 审核：张帆 批准：郭大雨  | Y |
| 资源总则 | Q7.1.1 | 管理部负责公司的资源配置及管理，编制了基础设施和工作环境管理程序、人力资源管理程序、信息交流与沟通程序等，为公司的运营提供了适宜的资源； | Y |
| 能力/意识/沟通 | Q7.1.2QES 7.2QES 7.3QES 7.4 | 1. 公司通过不断的学习、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员知道质量、环境、职业健康安全方针；相关的质量、环境、职业健康安全目标；

公司确定了质量环境职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通，内外部沟通具体体现在公司内部工作会议、质量环境职业健康安全会议、员工的培训、公司宣传栏等，与外部的沟通具体体现在合同签订、满意度调查。与环保部门、安监局及顾客和供方等方面。现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。外部交流：客户满意度调查等方式与相关方就相关职业健康安全信息进行相互沟通。与上级单位有微信群，对公司的政策及要求进行沟通；查上级公司（北京兴盛恒泰投资管理公司），2022.4.15发文件“疫情防控应急预案通知”1. 公司提供各岗位职责，对各岗位能力规定的要求包括了专业技能、岗位资格、能力、工作经验等。提供《员工能力评定表》2022.5.28对公司骨干员工进行了能力的确认。

抽查项目部董学丰的岗位能力评定表，分别从工作态度、工作技能、工作效率、执行力、工作质量、协作精神、判断力、学习能力要求等方面进行了评定，最终确认结果：很好地达到岗位任职要求。1. 查2022年培训计划共11项
2. 抽查《培训记录》：

1、2022年5月20日 内审员培训。参加人员:张靖 张帆。培训内容：内审员职责、 内审计划的编制、内审报告编制、审核重点等内审相关问题培训考核方式及成绩：回答提问，能够流利正确回答。培训效果评价：参加培训人员掌握了培训内容，培训效果良好评价人：咨询师2、2022年7月20日 火灾预案、安全防火培训 内容：基础法律法规：产品质量法、合同法、环境保护法、消防管理条例等相关法律法规。参加人员：郭大雨 张靖 张帆、董学丰、朴亚芹。考核方式及成绩： 回答提问，能够流利正确回答。培训效果评价： 参加培训人员基本掌握了培训内容，培训效果良好评价人：郭大雨公司无特种作业人员，保洁人员及管理人员每年进行一次体检；  | Y |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 公司地址：北京市石景山区五里坨石门南路333号 办公区有500平米左右为企业自有房产，有配套的电脑、打印机、电话及环保消防设备，物业管理及园林绿化设备：铁锹、铁镐、手据、园艺剪、割草机、粗枝剪、打草机等，环保设施：垃圾桶，消防设施：灭火器、应急灯等管理部负责对办公区的设备设施的维护及管理，项目部负责对物业管理及园林绿化活动中的设备进行维护和管理；近一年公司未购买新的设备，无报废设备；查“设备检修记录”设备名称 电脑 设备编号 01 日 期 6．29规格/型号 宏基 检修人 外来人员故障现象：电脑开机故障，对办公造成严重影响，将此电脑重新安装操作系统，更新软件验收记录： 经验收已经合格 验收人：张帆 2022.6．29 | Y |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 主要为公司管理办公活动，办公区为一层平房，有多间办公室，办公环境良好，能满足工作需要。 | Y |
| 监视及测量资源 | Q7.1.5 | 公司通过制定服务管理制度对服务过程进行监视测量。定期对人员进行能力考核，保证人员能够提供合格的服务的能力。日常对保洁人员、清扫作业人员、园林种植人员进行定期考核，考核的记录还有待完善； | Y |
| 组织的知识 | Q7.1.6 | 管理部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。已识别的公司内部知识包括：作业指导书、改进措施、成功项目案例、人员等。外部知识包括：标准文件、顾客需求、国内外展销会、国内媒体知识报到。 管理部在公司内部及与上级公司建立微信群，公司通过实行培训、教育、传达上级公司要求等活动以实现知识共享. | Y |
| 成文信息 | QES7.5 | 公司的管理手册及相关体系文件系统的描述了公司整个管理体系，内容包括：管理体系覆盖物业管理及绿化服务过程的部门和场所等。描述了管理体系中各个过程的相互作用关系。公司对整个体系进行了策划。形成了文件化的管理手册、程序文件、三级管理文件以及所要求的记录。体系运行一年以来公司的业务活动未发生变化，管理人员未发生变化，公司的客户未发生变化，公司的手册、程序及《项目部规程》、《物业服务质量检查标准》、《清洁服务标准》、《安全消防制度》、《环境管理制度》等未进行修改，使用的“消毒记录”、“绿化养护工作检查记录”、“施工日志”等记录也未发生变化；物业项目中的“消毒记录”由甲方保存实施记录，城市园林绿化中的“消毒记录”由公司项目部保存实施记录，管理部负责公司日常运行中的文件及记录保存，物业管理及城市园林绿化中其他日常工作中的记录及检查记录由项目部保存；抽查《项目部规程》、 “内部检验记录表”、 “绿化养护工作检查记录”、“施工日志”，文件及记录版本号有待完善加强管理；未发生记录及资料销毁的情况；文件及记录的管理基本符合要求。 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、在服务提供过程中向顾客提供保证服务质量的有关信息。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。查顾客意见记录：体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。 | Y |
| 与产品有关要求的确定 | Q8.2.2 | 管理部负责确定并实施与顾客沟通的过程及其记录，确定顾客的要求，与顾客的沟通内容有关内容。公司的主要业务为物业管理（保洁、消杀、路面清扫、绿化）、城市园林绿化抽查有关合同：1、合同名称：2022五里坨“边角地”公园环境绿化维护共建协议客户名称：北京市城子街道办事处新老宿舍社区居民委员会签订时间：2022年2月23日合同期限至2023年3月5日提供服务：“边角地”公园环境绿化项目的具体实施、清理乱栽乱种、堆物堆料、日常管理，后期养护，春秋季树木修剪，绿篱球冠全年整修，全年铲除杂草滋生，浇水、补植等；2、合同名称：2020－2022年保洁及绿化服务合同客户名称：大唐国际发电股份有限公司北京高井热电厂 合同编号：GJRD-WZ[2020]0270签订时间：2020年10月29日合同期限至2022年10月31日提供服务：老厂区围墙内、老厂区前区及公建周边、水塔院内所有绿地、树木、花园、维护保养、砍代、打药、修剪等日常综合管理；老厂机房内、廉洁展室、厂史馆、图书馆等保洁等； | Y |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3Q8.2.4 | 公司在合同签订之前对合同进行评审，提供2022五里坨“边角地”公园环境绿化维护共建协议《合同评审记录表》评审内容包括：1.合同要求：继续为业主提供绿化维护，2.规定或已知用途要求：符合业主要求。3.适用的法律法规：4.公司要求：《公司管理制度》。评审意见：管理部、项目部、管理层同意，总经理最终批准。2020－2022年保洁及绿化服务合同于2020年进行了评审，合同即将到期，新合同在沟通 中； 查看上述合同的评审记录，基本符合要求。 | Y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 每半年对客户进行满意度调查，抽查“2022年1－6月半年老厂区保洁卫生满意度调查表”共9项内容，2022－7－16由客户进行了打分100分，有客户盖章确认；客户对物业保洁服务及绿化等服务没有投诉及不满意的情况；  | Y |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 本部门执行WLT-CX-12 职业健康安全控制程序、WLT-CX-11环境运行控制程序、应急准备与响应程序WLT-CX-20 、废弃物管理程序 WLT-CX-27、节能降耗管理程序WLT-CX-28、《安全消防制度》、《环境管理制度》等。**查运行控制情况：**办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时内；劳保用品由管理部负责发放，洗护用品、安全帽、 工作服、安全带等，有领用人签字记录；公司为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。全体员工每年进行体检，保洁人员客户要求按入职体检的要求提供体检报告，抽查张海玲于2021年11月11日进行了体检，报告编号：2111110112，结论正常，抽查白金萍于2022年2月28日进行了体检，报告编号：22022800452，结论正常。提供每月“办公区环境检查记录”，查看2022年9月30日检查记录，均符合。提供“固体废弃物处理记录”，主要为日常办公中的生活垃圾，分别交废品站、交环卫、有资质部门回收，查看9.20废灯泡、废灯管，集中交环卫，处理人：张靖提供“环境绩效检查记录”，每周检查消防设施、服务现场环境管理、固体废弃物管理、节水节电、设备维护，查9月份全部进行了检查，检查人：张靖提供“安全检查记录”每周检查安全防护着装、是否规范操作、电器线路、工作现场是否安全、消防设施是否完好、通道是否顺畅、是否存在安全隐患，查9月份全部进行了检查，检查人：张靖 | Y |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 公司编制了《应急准备和响应控制程序》WLT-CX-20，物业管理应急预案及演练计划，查看内容基本符合要求。公司项目部现场服务人员，参加甲方2022－5－6组织的火灾应急演练，留存了演练的照片，2022年4月19日公司管理人员参加了上级公司组织的火灾应急演练；提供了2022年5月20日“触电事故应急救援预案演练记录”参加人员：公司办公区所有员工演练内容：发生触电事故演练过程：模拟办公室，办公现场不慎发生触电事故，最先发现的人要立即切断电源，然后把触电者移到安全地段，进行紧急救护，不能迅速切断电源的要立即向调度人员汇报事故地点调度人员根据现场汇报情况，决定停电范围，下达停电指令，并向应急救援指挥小组报告。目击者采取绝缘保护措施尽量使触电者尽早脱离电源。应紧急小组接到警报后，立即组织有关部门的人员及车辆赶赴现场，伤员抢救小组负责将伤员送往医院，送往医院途中，要不间断地抢救伤员，电工在现场做好现场保护、警戒以及电力故障排除，伤员伤情得到控制，现场危险消除后，应急演练结束。演练问题及整改措施：演练初期员工对触电事故的应急救援了解甚微，通过讲解及演练，员工了解并掌握突发触电事故的应急救援措施预案存在的问题及修改项目：预案中触电事故发生后等待120急救车救援这项举措，再实际救援过程中，可能因为等待时间过长而延误触电者的最佳治疗时机，因此可修改此举措为使公司内部车辆将伤员送至医院抢救用演练评价：此次演练极大地提高了员工在面临触电事故等情况下的应急自救能力，增强了员工的安全意识，演练目的达到，演练圆满结束 评价人：张靖 2022.5.20 建议预案适用性还需确认 | Y |
| 合规性评价 | ES9.1.2 | 编制WLT-CX-04合规性评价控制程序提供2022年4月20日《合规性评价报告》2021.4.20，评价依据：适用的职业健康安全法律 、适用的环境法律、共同执行法规等。评价结果均为合格评价人员：张靖 郭大雨 。经查合规性评价基本符合要求。 | Y |
| 内部审核 | QES9.210.2 | 公司编制并实施了《内部审核控制程序》WLT-CX-22，并能按标准规定对内部审核的策划、实施、人员安排与资质、内部审核的记录、不符合项的分析与验证，以及审核的结论等开展内部审核。由管理部定期组织内部审核，一般每年进行一次内部审核，时间间隔不超过12个月，抽查最近一次的内部审核情况：年度审核计划：提供《内部审核实施计划》，其内容已包括了审核目的、范围、准则、审核方法、日期（2022年6月20日），审核依据：GB/T19001-2016标准、GB/T24001-2016标准、 GB/T45001-2020/ISO45001:2018标准；公司管理体系文件；服务人员行业法律法规及相关文件审核目的：检查公司QES管理体系运行的符合性及有效性内部审核实施： 审核组长：张靖(A) ，审核组成员：张帆(B)，审核按计划进行，2名内审员经内部培训合格，能力满足审核需要。计划内容涉及各部门，条款覆盖整个标准。提供了《内部审核检查表》，其中包括总经理、管理者代表、管理部（含财务部）、项目部的审核记录，条款与策划一致，记录建议对具体的工作内容进行描述。查看《不合格项报告》1份现场未提供火灾演练的证据。不符合ISO14001：2015 8.2和 ISO45001:2018标准8.2条款要求。不合格原因及对体系影响的分析：本部门人员对标准和体系文件学习理解不够，没有充分理解和领会要求，造成工作没有严格按照相关要求进行，对质量管理体系文件的管理产生影响。但这种影响不会严重影响质量管理体系的运行。建议的纠正措施计划：组织本部门人员学习ISO14001：2015 8.2和 ISO45001:2018标准的相关要求及公司所建立的质量管理体系文件的要求，充分理解记录的重要性；组织人员进行消防演练并记录评价。纠正措施完成情况：管理部于2022.6.21日参加了公司针对本次内审统一组织的培训，对标准和体系文件有了进一步的了解；举一反三的查找了是否存在类似问题，补充消防演练并记录。部门负责人：张帆 日期：2022.6.21内部审核结论：通过本次内审，我们认为公司的管理体系基本符合ISO9001:2015标准，ISO14001:2015标准，ISO 45001：2018标准的要求，管理手册、程序文件大部分能够得以有效的实施，审核组认为：目前我司的管理体系运作是符合和有效的，能够满足管理策划的要求。这次内部审核，对我们是一次鞭策、一次促进，希望大家按照文件的具体要求，认真、及时地落实整改工作，抓紧完善管理体系及其运行，为确保管理体系有更快的提升奠定坚实的基础！管理体系运行初步具有了符合性、有效性，目前，体系的有效运行对提高内部管理水平，满足顾客要求，减少环境污染，保证员工身心健康安全，强化满足顾客要求的意识起到了积极的指导作用。公司内部审核基本有效。 | Y |

说明：不符合标注N