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：综合办公室 主管领导：刘会梅 陪同人员：袁锋锋 | 判定 |
| 审核员：李俐（远程审核、微信沟通） 安涛专业支持 审核时间：2022年11月8日 |
| 审核条款：  Q: 8.4，9.1.1、9.1.3、9.2  E:5.3、6.1.2、6.1.3、6.1.4、6.2.1、6.2.2、7.2、7.3、7.4、7.5、8.1、8.2、9.1（9.1.1、9.1.2）、9.2、10.2  O: 5.3、6.1.2、6.1.3、6.1.4、6.2.1、6.2.2、7.2、7.3、7.4、7.5、、8.1、8.2、9.1、9.2、10.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | EO:5.3 | 该部门的主要职责：1.建立公司人事制度、员工培训制度，并组织实施。3. 做好人员的招聘与解雇处理，负责员工考勤、考核、工资、福利管理。4. 员工体检、职业健康安全、环境体系相关工作5. 负责员工工作牌、工作服及劳动保护用品的日常管理。6. 代表员工参与职业健康安全的有关管理工作，汇集、报告员工的意见和建议，并与相关部门协商解决或上报，确保充分发挥员工在环境保护、安全生产中的作用。……等  经与该部门负责人语音交流清楚自己的职责，沟通顺畅。 |  |
| 危险源的辨识与评 | EO:6.1.2 | 公司编制并执行《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》《环境因素识别、评价控制程序》按作业活动对公司的危险源进行了识别辨识。对环境因素进行管理。组织按活动/服务进行识别，考虑了时态、状态等情况对公司的环境因素进行了识别。  公司通过远程传递有《危险源清单及辨识评价记录》识别出办公活动涉及危险源包括触电、火灾等，按发生事故的可能性大小 L、暴露于危险环境的频繁程度 E、发生事故产生的后果C、风险值D等进行判定。  识别出了不可接受风险控制清单：火灾、交通事故、触电突发事件、疫情防控等，经相关文件确认本部门的风险辨识基本符合要求，已确定的重大危险源的控制方法基本可行。  公司传递有《环境因素识别及评价表》识别涉及办公活动环境因素，包括电源消耗、固体废物排放等；采用评分法的方式评价出重要环境因素。  提供：重要环境因素清单，识别出:火灾、固废排放等，经相关文件确认本部门的环境因素识别基本符合要求，已确定的重要环境因素的控制方法基本可行。编制：李敏 审批：张鹏华 日期：2022.5.10  目前本公司没有发生重大环境污染以及重大安全事故处罚。 |  |
| 合规义务 | EO:6.1.3 | 公司通过最高管理层专题性、经常性的市场调研、客户访问、与相关方沟通等活动,识别确定顾客、相关方明确的或隐含的要求和期望，并将其转化为要求并予以满足，包括公司应尽的与产品有关的责任、义务；与环境保护有关的责任、义务以及法律法规方面的要求；在公司服务过程组织识别、评价服务过程中的环境因素，按有关法律法规/顾客要求加以控制；  公司将这些要求列入管理方针、目标和方案，并通过管理体系的运行确保其实现，通过以上几点来关注顾客需求，以达到顾客满意。  公司收集了《中华人民共和国民法典》、中华人民共和国标准化法、电子文件归档与管理办法、消防安全标志设置要求、物业服务管理条例、中华人民共和国计量法、环境管理体系要求及使用指南、职业健康安全管理体系 要求、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境污染防治法》、《安全帽》、安全生产许可证条例、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境污染防治法》、甘肃省消防条例、甘肃省环境保护条例、甘肃省工伤保险实施办法、甘肃省道路交通安全条例、关于印发《甘肃省安全生产领域复工复产疫情防控工作指导方案》的通知、甘肃省启动重大突发公共卫生事件一级响应、兰州市住房和城乡建设局关于印发《兰州市关于新冠肺炎疫情防控期间支持住建行业企业稳定发展的实施意见》的通知、甘肃省住房和城乡建设厅关于转发国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制及省新冠肺炎疫情联防联控领导小组办公室《关于依法科学精准做好新冠肺炎疫情防控工作的通知》的通知等法律法规及其它要求，公司通过网络、政府机构、顾客、供应商等渠道和方法来获取法律、法规标准及其它要求。  负责人对法律法规和其他要求提供和适用性进行识别评价确认；并及时将法律法规和其他要求的适宜文件传达给员工和其他有关的相关方。 |  |
| 措施的策划 | EO:6.1.4 | 经通话沟通了解公司根据环境因素和危险源的风险辨识评价结果，传递了重要环境因素清单和不可接受风险控制清单明确了控制措施，通过具体的措施进行有效控制：目标管理方案、运行控制、应急预案、日常检查等。  公司制定了法律、法规及其它要求获取程序及合规性评价控制程序等，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。  经评价公司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，基本满足标准合规性评价控制的要求。 |  |
| 环境、职业健康安全目标  实现环境、职业健康安全目标措施的策划 | EO:6.2.1  EO:6.2.2 | 通过微信群传输了以下文件：  该公司根据管理方针制定部门职业健康安全目标为：  ---无火灾事故发生、无重大（触电、中暑、交通伤害）安全事故发生  目标可测量，与公司方针一致；传递有目标、指标的考核记录，经确认目标完成适宜.  抽查《职业健康安全目标、指标和管理方案》  目标、指标：无火灾事故发生，火灾事故发生率为0；无重大（触电、中暑、交通伤害）安全事故发生，人员伤亡事故率为零。  编制：李敏 审批：张鹏华 日期：2022.5.10  该公司根据管理方针制定部门环境目标为：  ---固体废弃物分类收集、处置率100%  目标可测量，与公司方针一致；传递有目标、指标的考核记录，经确认目标完成适宜.  抽查《环境目标、指标和管理方案》  目标、指标：无火灾事故发生，火灾事故发生率为0；固体废弃物分类收集、处置率100%，废弃物统一收集、分类、处理率为100%等。  编制：李敏 审批：张鹏华 日期：2022.5.10  制定管理方案所采取管理方案、预算资金、完成时间、执行部门等进行了统计并记录。查看管理方案的评审记录，管理方案文件有效可行。  经确认目标指标和管理方案严格执行，内容基本符合要求。 |  |
| 能力、意识 | EO：7.2、EO:7.3、 | 1、公司人力资源的管理情况，公司规定了各部门负责人的岗位职责，经了解各负责人基本清楚自己岗位环境、职业健康安全职责其内容均能符合要求。  2、远程传输了培训计划，共涉及到环境、安全法律法规和其他要求、安全技能等培训，培训内容基本符合要求。  3、抽查培训记录表  时间: 时间: 2022.8.19 培训地点：会议室  培训主题：物业服务的基本要求  培训教师：张鹏华 培训方式：面授 考核方式：口头提问  参加培训人员共计人：各部门负责人及项目经理等  培训内容摘要：省略  培训效果评价：通过本次培训，大家对物业服务的基本要求有了深刻理解，达到培训目的。 评价人：王新明 日期： 2022.8.19  时间: 时间: 2022.9.20 培训地点：会议室  培训主题：绿化基础知识运用、冬季防护、突发事件应急处理等知识培训  培训教师：袁峰峰 培训方式：面授 考核方式：口头提问  参加培训人员共计人：各项目工作人员等  培训内容摘要：省略  培训效果评价：达到培训目的。 评价人：张鹏华 日期：2022.9.20  4、抽查岗位任职能力评价表，对领导层以及各部门负责的学习培训、工作经验、管理工作、环境安全意识与应急处理能力、专业技能等进行了评价，评价结果显示均能满足岗位工作。  5、提供有王新明等人的安全管理员等资格证等。  公司人力资源满足环境和职业健康安全管理体系运行需求，无出现因人力资源不满足导致的物业产品不符合要求的情况。 |  |
| 沟通 | EO:7.4 | 经语音与负责人沟通，公司内部和外部沟通，沟通内容：公司的管理方针，管理体系运行情况；对获取和更新的法规及其他要求；及时收集、整理传递来自各个方面的环境信息、职业健康安全信息，物业服务、资源需求。  采用多种沟通途径：口头、会议、文件发放、培训、电话通讯方式等。  沟通基本畅通，目截止目前未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。 |  |
| 形成文件的信息总则  形成文件的信息的创建和更新  形成文件的信息的控制 | EO:7.5.1  EO:7.5.2  EO:7.5.3 | 公司对管理体系文件控制进行了策划，形成了文件化的管理手册、程序文件、三层次管理文件以及所要求的记录。  公司编制的程序文件符合环境、职业健康安全标准要求的所有程序文件，第三层次文件对体系及其相互关系在手册中做了描述，记录表单满足公司目前的管理体系运行的需要。  公司文件分类：一级文件：管理手册。  二级文件：公司编制了程序文件，包括质量、环境、职业健康安全管理标准要求的所有程序。  三层次文件：制度和作业指导书，外来文件：包括产品国家标准，环境、职业健康安全及运行记录，满足公司目前的管理体系运行的需要。体系文件基本能保证有效性和效率的要求。  查公司按照文审要求对管理手册进行了修改，符合要求。  公司编制并实施了《文件控制程序》，文件包括：手册、程序文件及服务过程检查考核标准、安全教育管理制度等。  查综合管理手册、程序文件等文件，编制：编制小组 日期：2021.5.24；审核：张鹏华；日期：2021.5.24；批准：王新明 日期：2021.5.24，查文件编审批齐全、文件清晰符合文件控制程序基本要求。查管理部文件，为有效版本。  查外来文件：与服务要求和环境、职业健康安全管理体系运行有关的国家法律法规、标准等；行业、地方颁布的条例、标准、规范、规程、办法等，查外来文件具体有管理体系标准、产品国家标准、环境管理体系标准、职业健康安全管理体系标准等，如《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国环境保护法》等。  查文件发放：综合办公室下发了综合管理手册、程序文件等文件。  通过视频了解文件有标识，检索方便，文件夹存放于文件柜内，防护符合要求。  公司按《记录控制程序》实施对管理体系记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置等按规定实施。  公司提供《记录清单》包括有内审报告、供方评价表、危险源清单、环境因素清单、管理评审报告等记录。明确了记录名称、编号、使用保存部门、保存期限等，并经审核后使用。  公司各种记录由各使用部门保存，视频查阅保存的记录环境情况，归档文件、记录存放于文件柜内，环境干燥、通风，符合文件归档的要求。  抽查归档文件整理情况，管理部已将文件进行了分类，按记录的名称、编号及时间装文件袋进行归档，记录清洁，字迹清晰，检索方便，抽查有内部审核资料、管理评审资料等，均已装订成册。  外来记录（如顾客投诉记录等）由相关部门负责保管、归档。  原件记录原则上不外借，其它记录查阅时须有关部门同意后，方可查阅。  提供了作废文件记录：有作废理由、作废日期及申请部门、审核人签字，目前无作废文件记录。  文件记录控制基本有效。 |  |
| 运行策划和控制 | EO:8.1 | 公司制定了相关运行策划和控制文件，在办公活动中遵守公司的相关环境和职业健康安全的控制程序和管理规定要求。  ◆人员培训：传递了培训计划和培训记录表。  ◆应急预案：传递了火灾、触电事故应急救援应急预案、火灾应急演练记录、触电应急演练报告等。  ◆固废的处置：对办公区域内产生的废弃物进行分类管理，加强监督检查工作并加强员工培训等，传递有废弃物分类处理统计表。  ◆办公用的资源：公司日常用纸采用正反两面用，以减少不必要的浪费，对于水电采取随手关灯，使用节能灯泡，并已经规定节能降耗等。  ◆信息沟通：为确保与公司职业健康安全管理体系相关的信息得到有效传递和沟通，使员工和其他相关方的权益、意见及改进需求得到尊重，经职工选举金磊同志为公司安全事务代表。  ◆相关方管理：对公司相关方需遵循的管理方针以及业务活动中所产生的环境因素和危险源等，以电话、微信或相关方告知书等方式进行及时的传达。  ◆给员工缴纳有社保，传递有国家税务局庆阳市西峰区税务局的缴费凭证等。  ◆查看张鹏华、刘会梅、张秀娜等人的健康体检报告，均无异常。  ◆运行检查：定期对办公区域的环境、职业健康安全进行了检查，传递了办公场所环境安全检查记录等，公司为抗击疫情，为工作人员均戴口罩和手套工作。  运行控制基本符合要求。 |  |
| 应急准备和响应 | EO:8.2 | 通过视频、微信沟通、传递资料等方式确认，公司传递了火灾、触电事故应急救援应急预案、火灾应急演练记录、触电应急演练报告等记录。  ●抽查火灾应急演练报告  演练内容：火灾急救演习  演练地点：办公楼门口 演习时间：2022.10.9  参加人员：公司全体人员  演练情况描述：上午9时00分，根据事先安排，在演习现场，设置火灾现场，进行现场模拟演习。模拟人员吸入烟气晕倒，最先发现者大叫一声“有人晕倒”，并立即通知值班人员，附近人员听到叫喊声，迅速赶到出事地点，病立即拨打120，并通知公司应急指挥中心：综合办公室……  演练评审：演练结束后，公司各部门负责人进行了演练总结。对这次演练给予了充分肯定，大家一致认为这次演练紧张有序，现场抢救方法正确。通过这一次演练，提高了职工的急救水平，增强了安全防护的意识，为今后的应急打下了良好的基础，切实地保证了相关业主的人身安全。  公司制定的应急预案和响应措施内容全面、切实可行，能满足现场的应急响应要求，将继续予以执行，近期不作修改。  应急演练内容基本符合要求。  自管理体系运行以来尚未发生紧急情况。 |  |
| 外部提供过程 | Q8.4 | 通过视频、传递资料等方式确认，主要采购物资保安服装、器材、劳保用品等。  公司编制外部提供服务和过程控制程序，对采购过程及供方进行控制，确保所采购的服务符合规定要求。  经语音沟通了解，公司通过调查供方的简介、质量能力以及小批量试用的适用性等方面，对外部供方及提供的产品或过程进行控制；要求供货厂家制定相关控制文件，确保提供物资满足技术要求；在选择采购供方时考虑了对外部供方提供的物资技术要求控制及满足产品要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；定期到采购外部供方查看实施控制的有效性。  ●抽查“合格供方名单”：清晰的记录了供方名称、供应的产品名称、联系人、电话、地址等。主要供应产品：保安服装、器材、劳保用品、五金电器等。  供方名称 产品名称  靖江智盾科技有限公司 保安器材  甘肃兴利安警用器材有限公司 保安服装、手套  西峰区鑫星信五金电器日杂部 五金器材、劳保日杂用品、服装、防疫物资等  。。。。。。  庆阳美家美邦家政公司（外包方） 化粪池  2022.1.5年对以上供方进行了评定，结果：质量合格，总经理同意纳入合格供方。  1、抽查2022.9.15与西峰区鑫星信五金电器日杂部签订的采购合同，签订长期合同，具体采购内容以供货清单为准。均有双方签字、盖章。  查看该合同供方评审表，供方名称：西峰区鑫星信五金电器日杂部；评价项目：产品质量、公司资质、管理水平、业绩状况、公司信誉、供货样品等.  评价结论：通过 评价人：王新明 评价日期：2022.1.5  2、抽查2022.1.10与甘肃兴利安警用器材有限公司的采购合同，采购物品：工作服、手套等。其中对价格、供货时间、质量等进行了规定。均有双方签字（王新明、李骏）、盖章。  查看该合同供方评审表，供方名称：甘肃兴利安警用器材有限公司；评价项目：产品质量、公司资质、管理水平、业绩状况、公司信誉、供货样品等  评价结论：通过 评价人：王新明 评价日期：2022.1.5  采购产品均为从合格供方处采购。  据负责人讲在采购各种物资之前与供应商主要通过电话、口头订单或直接到供方处进行采购，综合办公室根据服务合同或各部门办公服务所需的申请进行采购。  经确认公司外包过程有化粪池清掏。  提供化粪池清掏协议，与庆阳美家美邦家政公司 时间：2022.1.20  合同时间：22.1.20-22.12.31 内容：服务项目、价格、频次等进行了约定。均有双方签字、盖章。并查看了合同评审记录，符合要求。  该公司目前没有在供方现场实施验证的情况。 |  |
| 监视、测量、分析和评价总则 | QEO:9.1.1 | 公司定期的对各部门日常运行检查、目标指标的实现及管理方案执行结果等情况进行总结、分析和评定，以确定管理体系运行的适宜性、充分性、有效性。  对管理目标指标的考核和管理方案完成情况的检查，经确认公司分解各部门管理目标均已完成，管理方案已按照要求严格实施。  公司制定内部审核、管理评审的控制程序等为保证公司管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。  公司经营能遵守相关的法律法规，没有违反任何质量、环境、职业健康安全法律法规现象，近期没有发生任何事故和违法情况。 |  |
| 合规性评价 | EO：9.1.2 | 远程提供公司合规性评价报告等，通过登陆网络等方式对国家有关部门的相关法规进行了识别和确认。  ●抽查2022年公司合规性评价报告  ---评价目的：公司在环境、职业健康安全管理体系运行过程中，对[法律](http://www.lwsir.com/fl/Index.html" \t "_blank)法规遵循情况的评价。 ---评价范围：公司物业服务过程中产生的各环境因素、危险源。  ---评价准则：GB/T24001-2016、GB/T45001:2020公司管理手册、程序文件及相关制度；相关[法律](http://www.lwsir.com/fl/Index.html" \t "_blank)法规及其他要求。 ---评价时间：2022年8月25日  ---参加评价人员：总经理：王新明  管理者代表：张鹏华 安全事务代表：张维康  综合办公室：刘会梅；市场管理部：杜洁；项目部：袁锋锋、白敏  适用法律法规及相关要求概述:省略  ---评价内容：分别对环境因素和职业健康安全合规性进行了评价，并对有待改进和完善的问题进行了总结分析：  ---评价结论：公司能够有效遵循法律法规进行物业服务，未发生重大安全生产事故，未发生环境扰民事件，无个人或单位投诉，无环境污染事件发生。公司的环境行为符合法律法规和环境要求，对于合规性评价分析所确定的薄弱环节，公司将制定改进措施，以持续改进公司的安全管理绩效。对在合规性证据收集过程中发现的不符合，能够及时组织原因分析，立即制定措施和组织实施纠正，通过对纠正结果的考核，表明纠正措施制订是适宜的，执行结果是有效的。对公司的环保意识和环境管理水平的提高起到了明显的促进作用。  合规性评价基本符合要求。 |  |
| 分析与评价 | Q:9.1.3 | 该公司通过客户满意程度的调查、内部审核、过程的监视和测量、各物业服务过程的监视和测量、不合格品控制、数据分析、纠正和预防措施来实施改进活动；组织明确了对物业服务的过程实施监视和测量，以证实各个过程实现策划结果的能力；确定并采用了适当的数据统计方法运用于物业服务要求的识别、确定和评审过程；采购过程；产品服务的提供过程；客户满意信息的测量和分析过程；预防/纠正措施的实施和改进过程；方针和目标的实现过程等；  经审核，对体系运行过程活动的监视和测量基本满足物业服务的符合性要求。 |  |
| 内部审核 | QEO:9.2 | 公司传递2022年度审核实施计划、会议签到表、内部审核报告等记录。  查看《2022年度审核实施计划》，清晰的记录了审核目的、审核依据、审核范围等.  审核组长：张鹏华 组员：赵凡、杜洁  审核覆盖了：管理层、综合办公室、市场管理部、项目部等  审核日期:2022年9月5-6日  编制：张鹏华 审批：张鹏华 日期：2021.8.29  对应有按审核计划实施审核的内部审核检查表，有涉及标准条款、审核活动等基本内容。  查看审核检查表，审核员无审核自己岗位发生，内审开出的不符合项，均为一般不符合项，没有发现严重不符合。各部门检查表的审核条款与审核计划条款有部分条款出现不一致现象或遗漏现象，需进行整改，已与负责人进行沟通，并表示赞同。  传递了《管理体系审核报告》  审核综述：审核组于2022年9月5-6日两天时间，先后对本公司管理体系所覆盖的所有部门、过程活动采用了询问、交谈和抽查有关文件资料、记录等多种方式进行审核，分别对审核中不符合项、审核问题等进行了描述，本次审核中其发现 1 项不合格，均为一般不合格，没有发现严重不合格。  审核结论：审核组认为公司的质量/环境/职业健康安全管理体系基本符合ISO9001、ISO14001、ISO45001等标准的要求，且运行有效，建议公司在对本次内审提出的不符合项按规定的时间纠正完成后，申请ISO9001、ISO14001、ISO45001等的正式认证审核。  纠正措施完成情况：按照内审不符合报告要求，已对不合格项在规定时间内纠正。  内审过程基本符合要求。 |  |
| 不符合/事件和纠正措施 | EO:10.2 | 公司制定了《不合格控制程序》《纠正和预防措施控制程序》，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。  必要时制定预防措施，举一反三，以防止类似不合格的出现，对纠正、预防措施方案进行审核，确保其可行性及不产生新的不合格。  提供综合事务处理记录，其中对受理事宜、处理人、跟踪回访情况等信息有明确记录，符合处理要求。 |  |

说明：不符合标注N