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：张文科，陪同人员：张文科 | 判定 |
| 审核员：张心，审核时间：2023.3.16 |
| 审核条款：QMS：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；7.1.1资源 总则；7.1.6组织知识；7.4沟通；9.1.1监测、分析和评价总则；9.1.3分析和评价；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.2不合格和纠正措施10.3持续改进  |
| 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 | Q: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。公司通过同行交流、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。抽查组织内外部环境要素识别表，记录清晰。公司确定的相关方有员工、顾客、股东或投资人、外部供方等。理解员工诉求的形式为面谈、会议等；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（即删减）条款：8.3；删减理由：公司的保洁服务主要根据服务方案及顾客要求进行，整个服务过程不涉及设计开发，因此对标准8.3条款进行删减，删减基本合理。删减不影响组织确保其服务合格的能力或责任。公司经营地址：成都市双流区西航港街道黄河北路38号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 | Q5.1 | 总经理：张文科； 管代：张容通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境和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质量方针； 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 | Q5.2  | 公司管理方针:“优质服务　环境舒适 各方满意　持续发展”。其内涵包含了：公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；诚信经营是企业永久经营的法宝，守法是公司的生存底线。公司只有在质量上获得客户的认可、经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。QEO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。 QES方针未对外进行发布。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QES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 | Q5.3  | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》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 |
| 应对风险和机遇的措施； | Q6.1  | 公司策划并批准实施《风险和机遇评估分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、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。公司目前的主导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：及时关注公司服务市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。针对外部因素，还分析了市场、采购、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。应对风险和机遇的措施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 | Q6.2  | 查公司总质量目标为： 实测1.顾客满意率达85分以上； 98%2.顾客投诉处理及时率达100%； 100%查《公司及部门管理目标达成统计表》2022年9月-2023年2月对目标进行考核，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 | Q7.1.1 | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，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：保洁服务的要求 | 符合 |
| 组织知识 | Q7.1.6  | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。--公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理包括必要的分级保密措施。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4  | 部门负责人清楚公司及各部门与质量管理体系相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。--主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。--通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。--现场查看记录并口头交流确认：公司及综合部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1，  | 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，QMS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）《服务提供控制程序》（2）《内部审核控制程序》（3）《管理评审控制程序》（4）《应急准备与响应程序》（5）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。 2.查顾客满意度调查情况：公司2022年1月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放2份，回收2份。对公司的服务、质量、交付、价格等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意度为98%。现场查，组织不能提供对顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的证据。2.查质量目标统计等记录，公司2022年9月至2023年2月数据统计的结果为：1.采购产品合格率≥98%； 100%2.顾客满意率达85分以上； 98%3.顾客投诉：3件以下/月 04.培训及时完成率100% 100%5.月度服务质量检查合格率≧98% 100%。。。。。。3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。 根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3  | 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：2023年2月25日主持人：张文科总经理参加人员：公司各职能部门及各部门负责人评审输入内容：质量、环境和职业健康安全目标、指标的完成情况报告及分析，是否取得了预期的环境绩效。重要环境因素、不可风险接受清单的控制状况。预计调整更新的重要环境因素、不可接受风险和目标、指标、管理方案。质量、环境和职业健康安全法律、法规符合性评价报告及新增法律、法规的适用情况。在服务提供及相关方对公司和管理处的满意程度、意见、建议及抱怨的问题。 质量、环境和职业健康安全事故报告的跟踪与处理。机构、人员的调整是否能满足管理的需要能否保证100%持证上岗，培训工作总结及安排。对供方是否施加足够的环境影响。为处理风险和机会而采取的措施的有效性；新的潜在持续改进机会任何影响公司质量/环境/职业健康安全管理体系变更以往管理评审采取措施的情况改进的建议：项目部需要加强对设备保养查见管理评审改建建议措施表，由综合部做出安排对项目部全体员工进行以上培训，计划于3月中旬实施完成。查管理评审改进措施验证情况：已按计划实施，通过对参培人员的提问考核其措施验证有效验证人：张文科 2022年2月20日评审输出结论：公司各项活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。公司的质量/环境/职业健康安全管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。 | 符合 |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | Q10.1;10.2;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《事故、事件、不符合纠正与预防措施控制程序》、《过程测量和监控程序》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。公司通过质量方针、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，以推动质量管理体系的持续改进。公司制定《《事故、事件、不符合纠正与预防措施控制程序》及《 顾客投诉及满意测量控制程序》，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或报废，如需降级使用或改变用途时，报总经理批准实施；服务过程的不符合由项目部组织评审，按评审结果进行处置。不合格品处理程序和机构健全。现场查见《纠正预防措施处理单》时间：2022年12月10日不合格情况：未按计划进行事故应急演练。纠正预防措施：进行事故应急演练限期即日完成。验证情况：以按纠正措施实施。验证人：张文科 2022年12月10日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 |

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：管理层，主管领导：张文科，陪同人员：张容 | 判定 |
| 审核员：陈伟，审核时间：2023.3.16 |
| 审核条款：EMS：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1.1策划总则；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；7.4沟通；7.5.1文件化信息总则；9.1.1监测、分析和评估总则；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进 |
| 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 | E:4.14.2;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。公司同行交流、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。抽查组织内外部环境要素识别表，记录清晰。公司确定的相关方有员工、顾客、股东或投资人、外部供方等。理解员工诉求的形式为面谈、会议等；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。公司环境管理体系的范围是：保洁服务所涉及场所的相关环境管理活动；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。公司经营地址：成都市双流区西航港街道黄河北路38号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 | E5.1 | 总经理：张文科； 管代：张容通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境和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质量方针； 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 | E5.2  | 公司管理方针:“优质服务　环境舒适 各方满意　持续发展”。其内涵包含了：公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；诚信经营是企业永久经营的法宝，守法是公司的生存底线。公司只有在质量上获得客户的认可、经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。QEO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。 QES方针未对外进行了发布。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QES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 | E5.3  | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》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 |
| 应对风险和机遇的措施； | E6.1 E6.1.4 | 提供有《环境因素识别与评价程序》、《重要环境因素清单》、《环境目标指标和管理方案》，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.潜在火灾；保洁服务作业活动：办公/服务活动。产生的环境影响为污染大气。控制方式：方案、管理措施：对人员进行定期的安全、消防知识学习；更换接线插座；定期巡检电路；购买安全标识张贴；消防演习每年至少一次；2.固废废弃物；保洁服务作业活动：办公/服务活动。产生的环境影响为水土污染。控制方式：方案、制度。管理措施：固废收集集中处置；购买有盖垃圾箱/桶，分类贮存固废，集中送至有市政分类回收。3.粉尘排放；保洁服务作业活动：办公/服务活动。产生的环境影响为污染大气。控制方式：方案、制度。管理措施：湿法作业，设备定期维护和保养。4.噪声排放；保洁服务作业活动：办公/服务活动。产生的环境影响为噪声污染。控制方式：方案、制度。管理措施：在清洁现场使用的设施设备功率都不大，作业时不会产生较大的噪声。要产生噪声的作业均在上班时间进行，避免对周边人员休息造成影响。对设备定期进行维保，避免因设备异常造成的声音。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 | E6.2  | 1、查公司环境目标为： 实测1）、固废分类正确分类处理率100%； 100%2）、火灾发生率为零 0 查《公司及部门管理目标达成统计表》2022年9月至2023年2月对目标进行考核，均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 资源 | E7.1 | 询问总经理，企业为了实施环境管理体系，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资质范围内的保洁服务需要。 | 符合 |
| 沟通 | E7.4  | 部门负责人清楚公司及各部门与QES相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。--主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。--通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。--现场查看记录并口头交流确认：公司及综合部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | E9.1.1 | 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，QMS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）《 服务提供控制程序》（2）《内部审核控制程序》（3）《管理评审控制程序》（4）《应急准备与响应程序》（5）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 管理评审 | E9.3  | 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：2023年2月25日主持人：张文科总经理参加人员：公司各职能部门及各部门负责人评审输入内容：质量、环境和职业健康安全目标、指标的完成情况报告及分析，是否取得了预期的环境绩效。重要环境因素、不可风险接受清单的控制状况。预计调整更新的重要环境因素、不可接受风险和目标、指标、管理方案。质量、环境和职业健康安全法律、法规符合性评价报告及新增法律、法规的适用情况。在服务提供及相关方对公司和管理处的满意程度、意见、建议及抱怨的问题。 质量、环境和职业健康安全事故报告的跟踪与处理。机构、人员的调整是否能满足管理的需要能否保证100%持证上岗，培训工作总结及安排。对供方是否施加足够的环境影响。为处理风险和机会而采取的措施的有效性；新的潜在持续改进机会任何影响公司质量/环境/职业健康安全管理体系变更以往管理评审采取措施的情况改进的建议：项目部需要加强对设备保养查见管理评审改建建议措施表，由综合部做出安排对项目部全体员工进行以上培训，计划于3月中旬实施完成。查管理评审改进措施验证情况：已按计划实施，通过对参培人员的提问考核其措施验证有效验证人：张文科 2022年2月20日评审输出结论：公司各项活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。公司的质量/环境/职业健康安全管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。 | 符合 |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | E10.1;10.3 ; | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《事故、事件、不符合纠正与预防措施控制程序》、《过程测量和监控程序》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。公司通过质量方针、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、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。公司制定《事故、事件、不符合纠正与预防措施控制程序》及《 顾客投诉及满意测量控制程序》，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或报废，如需降级使用或改变用途时，报总经理批准实施；半成品、成品发现的不合格品由客服部组织评审，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。现场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 |

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：管理层，主管领导：张文科，陪同人员：张容 | 判定 |
| 审核员：余家龙，审核时间：2023.3.16 |
| 审核条款：OHSMS：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；7.4信息和沟通；9.1监视、测量、分析和评价；9.3管理评审；10.1事件、不符合和纠正措施；10.2持续改进资质的确认、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、认证证书及标识使用情况、一阶段不符合验证  |
| 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 | O: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，服务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。公司通过同行交流、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。抽查组织内外部环境要素识别表，记录清晰。公司确定的相关方有员工、顾客、股东或投资人、外部供方等。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。公司职业健康安全管理体系的范围是：保洁服务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。公司经营地址：成都市双流区西航港街道黄河北路38号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 | O5.1 | 总经理：张文科；管代：张容 员工代表：侯天忻通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境和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质量方针； 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 | O5.2  | 公司管理方针:“优质服务　环境舒适 各方满意　持续发展”。其内涵包含了：公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；诚信经营是企业永久经营的法宝，守法是公司的生存底线。公司只有在质量上获得客户的认可、经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。QEO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。 QES方针未对外进行了发布。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QES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 | O5.3  | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》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 |
| 应对风险和机遇的措施； | O6.1 O6.1.4 | 提供有《危险源辨识、风险评价和控制程序》和《重大危险源清单》，《职业健康目标、指标及管理方案》内容包括危险源的目标、识别、确认、汇总、管理方案、评价等。公司重要危险源有以下3项：1.火灾作业活动：设备电器短路产生的火灾；.办公室吸烟产生的火灾；控制措施：综合部全面负责公司的防火安全工作.；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；.办公区域内严禁抽烟，对于吸烟情况严禁随意丢烟头；配备消防灭火设施，对员工进行消防培训并每年最少组织一次消防演习；严禁非电工人员随意接连电线。1. 意外伤害（触电、摔伤、交通事故等）

作业活动：触电、摔伤、交通事故等控制措施：加强对员工的职业健康安全教育；需持证上岗；制定应急预案；定期检查设施设备，要求作业人员按要求佩戴劳保防护用品，作业现场设置警示标识等。1. 中暑

作业活动：高温作业控制措施：进行预防中暑知识教育，有效预防中暑；合理调整作息时间，避开高温时段作业；配备防暑降温设施、物品； 加强高温作业现场监督检查，发现有中暑征兆，立即采取措施 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 | O6.2  | 1、职业健康安全目标： 实测1）、火灾事故为零； 02）、交通事故控制全公司不超过1次/年； 03）、中暑发生率为零； 0查《公司及部门管理目标达成统计表》2022年9月-2023年2月对目标进行考核，均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 资源 | O7.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境和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资质范围内的保洁服务需要。 | 符合 |
| 沟通 | O7.4  | 部门负责人清楚公司及各部门与QES相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。--主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。--通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。--现场查看记录并口头交流确认：公司及综合部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | O9.1 | 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，QMS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）《 服务提供控制程序》（2）《内部审核控制程序》（3）《管理评审控制程序》（4）《应急准备与响应程序》（5）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 管理评审 | O9.3  | 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：2023年2月25日主持人：张文科总经理参加人员：公司各职能部门及各部门负责人评审输入内容：质量、环境和职业健康安全目标、指标的完成情况报告及分析，是否取得了预期的环境绩效。重要环境因素、不可风险接受清单的控制状况。预计调整更新的重要环境因素、不可接受风险和目标、指标、管理方案。质量、环境和职业健康安全法律、法规符合性评价报告及新增法律、法规的适用情况。在服务提供及相关方对公司和管理处的满意程度、意见、建议及抱怨的问题。 质量、环境和职业健康安全事故报告的跟踪与处理。机构、人员的调整是否能满足管理的需要能否保证100%持证上岗，培训工作总结及安排。对供方是否施加足够的环境影响。为处理风险和机会而采取的措施的有效性；新的潜在持续改进机会任何影响公司质量/环境/职业健康安全管理体系变更以往管理评审采取措施的情况改进的建议：项目部需要加强对设备保养查见管理评审改建建议措施表，由综合部做出安排对项目部全体员工进行以上培训，计划于3月中旬实施完成。查管理评审改进措施验证情况：已按计划实施，通过对参培人员的提问考核其措施验证有效验证人：张文科 2022年2月20日评审输出结论：公司各项活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。公司的质量/环境/职业健康安全管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。 | 符合 |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | O10.1;10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《事故、事件、不符合纠正与预防措施控制程序》、《过程测量和监控程序》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。公司通过质量方针、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、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。公司制定《《事故、事件、不符合纠正与预防措施控制程序》及《 顾客投诉及满意测量控制程序》，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或报废，如需降级使用或改变用途时，报总经理批准实施；半成品、成品发现的不合格品由客服部组织评审，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。现场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 |
| 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、认证证书及标识使用情况、一阶段不符合验证 |  | 现场确认，公司管理体系范围为：Q：保洁服务E：保洁服务所涉及场所的相关环境管理活动O：保洁服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。提供营业执照（三证合一），检查有效。公司严格执行国标及相关标准要求和法律、法规要求。体系建立至今，公司没有顾客的重大服务质量投诉、没有因环境污染事件受到相关方的投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的服务普遍反映较好，相关方对公司的环境管控普遍反映较好。体系运行以来，没有重大环境拢民问题和投诉。今年无质量监督抽查情况。现场查见认证证书及标识使用情况符合要求。一阶段不符合验证：一阶段暂无不符合需要整改。 |  |

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：综合部，主管领导：张俊 陪同人员：张文科 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2023.3.16 |
| 审核条款： QMS：5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.2能力；7.3意识；7.4信息和沟通；7.5文件化信息；9.2内部审核；EMS：5.3组织的角色、职责和权限；6.2目标及其实现的策划；6.1.2环境因素；6.1.3合规义务；6.2目标及其达成的策划；7.2能力；7.3意识；7.4信息和沟通；7.5文件化信息； 8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析与评估；9.1.2符合性评估；9.2内部审核；10.2不符合和纠正措施；10.3持续改进/EMS运行控制相关财务支出证据 |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3；  | 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)负责公司人员的招聘、选择、试用、聘用及处理。2)负责组织公司各项教育培训工作。3)负责员工档案管理。4)负责企业安全和环境卫生管理。5)负责环境、职业健康安全法律法规的收集、整理与评价。6)负责组织危险源识别与评价。7负责重大危险源管理方案的制定与验证。8)负责水和电的统计。9）负责组织应急演练预案编写、演习、评价。 ……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 | QE6.2 | 查见：公司有将目标分解到各个部门，综合部/财务部的质量、环境目标是：考核情况（2022年9月-2023年2月）1）培训及时完成率100% 实测：100%2）文件受制率100% 实测：100%3）内审不符合项关闭率100% 实测：100%4）管理评审改进项完成率100% 实测：100%5）文件受控率100% 实测：100%6）固废正确统一分类处理率100% 实测：100%7）火灾事故为零为零 实测：100%抽查2022年9月-2023年2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。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素的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10月10日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）潜在火灾；2）固废废弃物；3）噪声排放；4）粉尘排放。等4项，识别清楚、准确，评价合理。查：公司《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.管道清洗产生的污水、各类废品等排放和废弃；c.保洁服务产生碎布、拖把、扫把等固废排放； d. 保洁服务时使用吸尘器、洗地机产等生噪声排放；。。。。。识别基本清楚、全面。查：综合部《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。 |  |
| 法规与其他要求/合规性义务 | E6.1.3 | 有《识别和获取法律法规及其他要求的程序》，查有《适用法律法规及其他要求清单》，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：2022年12月21日批准的《适用的法律法规及其他要求清单》1）国家相关法律法规等2）四川等地方法规；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服务法固体废弃物污染防治法等83份。《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；法规清单上传内部网络，以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。基本符合要求。 |  |
| 能力 | QE7.2 | 公司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。公司人员资质要求：提供人员健康证（见健康证照片附件）查见2023年度培训计划共5次，已完成的培训记录2次。1）：2023年1月5日，培训内容：GB/T19001-2016，GB/T45001-2022和GB/T24001-2016标准基本知识讲解培训。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：张文科。2）：2022年2月24日，培训内容：质量和环境、职业健康安全管理体系文件学习。培训老师：江老师，参加培训人员：公司管理人员。培训效果评价：通过本次培训，对质量和环境、职业健康安全管理体系体系的认识有了进一步提高，达到合格。评价人：张文科。......其余培训也按计划实施。 |  |
| 意识 | QE7.3  | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现QES的有效性的积极贡献，以及其不符合QES要求的后果。---经与管理人员张俊等沟通了解，基本具备以上必要质量管理体系相关意识。 |  |
| 沟通 | QE7.4  | 《信息交流沟通管理程序》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质量管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行管理方针及目标、指标、管理方案及质量法律法规等内容的宣传、沟通。部门员工参与协商，员工提出参与环质量知识的学习和培训，在日常服务例会中有通报公司近期环境安全工作及加强质量管理工作，员工做好自身和其他保护质量方面的工作要求。对外部当地政府、周边邻里、顾客，合格供应商等相关方进行了质量管理方针等方面的信息交流，主要通过网络、交流及公开信、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。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。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：1）告知员工：管理者代表是张容。将公司质量管理要求和意义作为新员工岗前培训内容。 |  |
| 文件化信息 | QE7.5  | ----有《文件、记录控制程序》，体系文件生效实施日期为2022年09月07日，文件规定了质量、环境、安全管理文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。·查《体系受控文件清单》，包括管理手册、管理制度，另有《管理制度汇编》、《岗位部门职责》等作业文件。·查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。·查《适用的法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与环境安全管理体系相关适用法律法规。文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。·查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。查QMS运行至今文件更改和作废情况：暂无文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。 ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。提供《记录清单》，规定了记录的名称、使用部门、保存期限等内容。所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。 |  |
| 运行的策划与控制 | E:8.1 | ◆组织制定了环境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、相关方环境安全管理办法、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、火灾预防等过程的控制，避免和减少了环境影响造成的损失。 ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。 ◆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：生活垃圾在办公区域集中收集后，由物业管理交市政环卫部门统一定期清运；回收固废处理（包括如墨盒、硒鼓等）作好分类，分类投放回收。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。现场有水、电等使用的场所，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，每月由财务部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。提供有2023年1-2月能源支出统计表，记录显示：基本达成目标。3）火灾预防： 张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。查见2022年9月-2023年2月安全环境检查月报、消防设施检查表、能源消耗检查表等。检查人：张俊运行的策划与控制基本满足要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防火灾应急疏散预案》《等。查见：消防演练实况记录：相关人员参加了2022年12月28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，公司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。应急准备：在公司办公区域均按要求配置了的灭火器等消防器材。应急准备和响应基本满足要求 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | E9.1  | 有《监视和测量控制程序》和管理文件。◆抽查2022年9月-2023年2月份公司消防设备运行检查记录表公司对办公区域的灭火器、楼道消防栓等进行了检查，均合格。检查人：张文科◆ 查《安全环境检查月报》，由综合部组织实施对公司办公区域各部门的环境方面、安全消防方面进行检查，每月一次。提供有2022年9月-2023年2月检查记录。◆ 职工健康体检情况抽查作业人员健康体检情况，均能提供有效健康证，见照片附件。自体系建立以来没有发生过环境投诉事故。监测设备：公司暂无环境监测设备。 |  |
| 符合性评估 | E9.1.2  | 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2022年12月21日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。评价结论：符合评价人：张文科总经理及各部门负责人 查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 |  |
| 内部审核 | QE9.2  | 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，2023年《体系审核实施计划》审核时间：2023年2月10日 目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接公司再认证第一次内部审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组长：张文科（A)审核组员:张俊（B）抽查《管理层审核检查表》《综合部审核检查表》、《项目部审核检查表》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QES7.2条款，不符合事实描述“对2022年10月新入职员工进行的职培训，未对其进行有效性评价”，纠正预防措施表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。查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。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 | E10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《事故、事件、不符合纠正与预防措施控制程序》、《顾客投诉及满意测量控制程序》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。抽查纠正预防措施记录：提供《纠正措施处理单》1份（见QES9.2条款记录），已对不合格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。 |  |
| EMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2023年年度安全、环保投入计划清单：支出项目有垃圾处置费、灭火器等消防器材购买、人员培训费、消防演练、员工保险、劳保用品购买等共计3万元左右。 |  |

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：综合部， 主管领导：张俊， 陪同人员：张容 | 判定 |
| 审核员：宋明珠， 审核时间：2023.3.16 |
| 审核条款： OHSMS：5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.1.3法律法规要求和其他要求；6.2目标及其实现的策划；7.2能力；7.3意识；7.4信息和沟通；7.5文件化信息；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析和评价；9.1.2法律法规要求和其他要求的合规性评价；9.2内部审核；10.1事件、不符合和纠正措施；10.2持续改进/OHSMS运行控制财务支出证据。 |
| 组织的角色、职责和权限 | O5.3；  | 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)负责公司人员的招聘、选择、试用、聘用及处理。2)负责组织公司各项教育培训工作。3)负责员工档案管理。4)负责企业安全和环境卫生管理。5)负责环境、职业健康安全法律法规的收集、整理与评价。6)负责组织危险源识别与评价。7负责重大危险源管理方案的制定与验证。8)负责水和电的统计。9）负责组织应急演练预案编写、演习、评价。 ……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 | O6.2 | 查见：公司有将安全目标分解到各个部门，综合部/财务部的目标是：考核情况（2022年9月-2023年2月）1）中暑事故为零； 实测：02）交通事故控制不超过1次/年； 实测：03）火灾事故为零 实测：0抽查2022年9月-2023年2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。查见火灾管理措施：1.安全、消防知识学习，制定应急预案并定期进行演练；2.定期对消防设施设备进行检查；3.购买安全标识张贴4.消防演习每年至少一次制定现场用电管理制度。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 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O6.1.2 | 查见：《危险源识别与评价程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：《危险源识别与评价程序》，危险源过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：3项，分别是：1）火灾、2）意外伤害（触电、摔伤、交通事故等）、3）中暑。辨识清楚、准确，评价充分合理。抽查见确定的触电、摔伤控制措施的策划：1）组织相关人员进行培训增强安全意识；2）安全防护用品日常的检查；3）制定相关管理制度；4）加强电工作业的防护措施。查见：综合部及办公区域《危险辨识评价表》2022年10月10日发布综合部及办公区域共识别出包括:办公设备发生故障，漏电导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾等危险源.采用的是经验判断法、过程分析法识别。查见，综合部及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：（1）使用明火、电源线路或设备超负荷、短路引发火灾；（2）电源插头、插座漏电和湿手拔、插电源造成触电。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查见确定的消防管理措施：组织员工安全教育、消防知识学习；加强检查考核，不少于三个月进行一次；制定安全用电使用管理规定；每年参与公司组织的消防演练 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | O6.1.3 | 有《识别和获取法律法规及其他要求的程序》，查有《适用法律法规及其他要求清单》，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：2022年12月21日批准的《适用的法律法规及其他要求清单》1）国家相关法律法规等2）四川等地方法规；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服务法固体废弃物污染防治法等83份。《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；法规清单上传内部网络，以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。基本符合要求。 | 符合 |
| 能力 | O7.2 | 公司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。公司人员资质要求：提供人员健康证（见健康证照片附件）查见2023年度培训计划共5次，已完成的培训记录2次。1）：2023年1月5日，培训内容：GB/T19001-2016，GB/T45001-2022和GB/T24001-2016标准基本知识讲解培训。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：张文科。2）：2022年2月24日，培训内容：质量和环境、职业健康安全管理体系文件学习。培训老师：江老师，参加培训人员：公司管理人员。培训效果评价：通过本次培训，对质量和环境、职业健康安全管理体系体系的认识有了进一步提高，达到合格。评价人：张文科。......其余培训也按计划实施。 |  |
| 意识 | O7.3  | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现QES的有效性的积极贡献，以及其不符合QES要求的后果。---经与管理人员张俊等沟通了解，基本具备以上必要质量管理体系相关意识。 |  |
| 沟通 | O7.4  | --《信息交流沟通管理程序》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、职业健康安全管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行管理方针及目标、指标、管理方案及环保安全法律法规等内容的宣传、沟通。 部门员工参与协商，员工提出参与环境知识的学习和培训，在日常服务例会中有通报公司近期环境安全工作及加强环境安全管理工作，员工做好自身和其他保护环境安全方面的工作要求。对外部当地政府、周边邻里、顾客，合格供应商等相关方进行了环境安全管理方针等方面的信息交流，主要通过网络、交流及公开信、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。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。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：1）告知员工：管理者代表是张容，员工代表是侯天忻。2）告知员工：环境安全管理体系建立的依据、标准和意义，并对全体员工出具告知书；3）组织员工学习：与环境、安全管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《工伤管理条例》等关于环境、员工权益等内容；4）将公司环境安全管理要求和意义作为新员工岗前培训内容。 |  |
| 文件化信息 | O7.5  | ----有《文件、记录控制程序》，体系文件生效实施日期为2022年09月07日，文件规定了质量、环境、安全管理文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。·查《体系受控文件清单》，包括管理手册、管理制度，另有《管理制度汇编》、《岗位部门职责》等作业文件。·查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。·查《适用的法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与环境安全管理体系相关适用法律法规。文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。·查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。查QMS运行至今文件更改和作废情况：暂无文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。 ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。提供《记录清单》，规定了记录的名称、使用部门、保存期限等内容。所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。 | N |
| 运行的策划与控制 | O:8.1 | ◆组织制定了职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如相关方安全管理办法、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，避免和减少了职业健康安全的损失。 ◆消防设施检查、火灾预防运行检查、安全检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。 ◆抽查环境运行的策划与控制实施1）火灾预防： 张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。◆查见组织的职业健康安全运行控制状况： 1）潜在火灾控制 建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。2）中暑管控对人员进行预防中暑知识的培训；合理调整作业时间，避免高温时段的室外作业；配备防暑降温的劳保防护用品；加强作业环境监控检查，有中暑的风险立即采取措施进行处理等。 3）对相关方施加影响 组织对进入场所内的供方送货员、求职及顾客视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，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。查见2022年9月-2023年2月安全运行检查记录、消防设施检查表等。检查人：张俊现场查见，作业人员在进行保洁服务时按作业要求佩戴劳保用品，手套、口罩、工作服等。作业现场放置警示标识，能按服务方案实施服务。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | O8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防火灾应急疏散预案》《等。查见：消防演练实况记录：相关人员参加了2022年12月28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，公司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。应急准备：在公司办公区域均按要求配置了的灭火器等消防器材。应急准备和响应基本满足要求 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | O9.1  | 有《监视和测量控制程序》和管理文件。◆抽查2022年9月-2023年2月份公司消防设备运行检查记录表公司对办公区域的灭火器、楼道消防栓等进行了检查，均合格。检查人：张文科◆ 查《安全环境检查月报》，由综合部组织实施对公司办公区域各部门的环境方面、安全消防方面进行检查，每月一次。提供有2022年9月-2023年2月检查记录。◆ 职工健康体检情况抽查作业人员健康体检情况，均能提供有效健康证，见照片附件。自体系建立以来没有发生过环境投诉事故。监测设备：公司暂无环境监测设备。 | 符合 |
| 符合性评估 | O9.1.2  | 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2022年12月21日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。评价结论：符合评价人：张文科总经理及各部门负责人 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 | O9.2  | 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，2023年《体系审核实施计划》审核时间：2023年2月10日 目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接公司再认证第一次内部审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组长：张文科（A)审核组员:张俊（B）抽查《管理层审核检查表》《综合部审核检查表》、《项目部审核检查表》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QES7.2条款，不符合事实描述“对2022年10月新入职员工进行的职培训，未对其进行有效性评价”，纠正预防措施表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。查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。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 | O10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《事故、事件、不符合纠正与预防措施控制程序》、《顾客投诉及满意测量控制程序》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。抽查纠正预防措施记录：提供《纠正措施处理单》1份（见QES9.2条款记录），已对不合格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 |
| OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2023年年度安全、环保投入计划清单：支出项目有垃圾处置费、灭火器等消防器材购买、人员培训费、消防演练、员工保险、劳保用品购买等共计3万元左右。 |  |

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：项目部 主管领导：余翠碧 陪同人员：张文科  | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2023.03.16 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3 | 查，项目部的岗位职责和权限如下：1) 负责分配保洁项目的服务区域和实施相关服务的工作；2) 负责组织培训、教育本部门员工；3) 负责质量/环境方针、目标在本部门得到贯彻和实施；4）负责本部门的环境因素辨识、更新、风险评价和本部门运行控制工作。7) 负责管理服务范围内的环境管理的信息交流。8) 负责做好本部门与外部的沟通协调工作；9）负责管理服务的检查和放行；10）负责设备设施台账的建立，负责设备的维护保养。……项目部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查 项目部的质量、环境目标为：1. 月度服务质量检查合格率≥98%；
2. 客户投诉≤3次/月
3. 固废正确统一分类处理率100%
4. 火灾责任事故为零

查：2022年9月-2023年2月项目部目标完成情况：1. 月度服务质量检查合格率100%；

2、客户投诉为0；3、固废正确统一分类处理率100%；4、火灾责任事故为零均能既定达到要求。查，公司编制了环境目标管理实施方案：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 |
| 基础设施过程运行环境 | Q7.1.3 Q7.1.4  | 查见，《设施一览表》，公司配置的保洁设备主要有：吸尘器、洗地机；保洁常用工具有：尘推、扫帚、毛巾、玻璃刮、拖帕、伸缩杆、钢丝球等。可以满足保洁服务的需要。1. 设备保养采取每周一次的方式进行，抽查《设施日常保养项目表》

日期：2023年01月 设备：吸尘器 保养项目：清洁、上油、电线电路检查等。保养人：余翠碧日期：2023年02月 设备：洗地机 保养项目：清洁、上油、电线电路检查等。保养人：余翠碧以上设备在均按计划进行保养、检查，保养记录不全，徐改进。查设备维修记录异常情况记录：2022年12月22日吸尘器吸尘罩结板.维修内容：已更换尘罩。验证：运行正常验证人:余翠碧2、查：办公室楼层有灭火器等消防设备，并有每月对消防设备检查的记录；3、办公室共约110平方米，库房6平方米左右，主要用于存放少量保洁工具易耗品。4、公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、传真。5、无特种设备询问项目部负责人，服务现场由现场管理人员负责安全管理和现场服务质量管理，工作环境基本受控。基础设施和工作环境能满足要求。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查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，不需要检测设备，故暂未配置相应检测设备。 | 符合 |
| 设计 | Q8.3 | 8.3不适用：根据本组织服务特点，由于保洁服务均按照客户的需求实施服务，服务模式基本固定，不涉及新的服务的设计和开发，8.3条款的不适用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。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | QE8.1  | 公司主要从事保洁服务经营活动。公司保洁服务执行标准主要为：《清洗保洁服务通则》DB43T1171-2016、《保洁服务质量规范》DB36/T851-2015和合同协议等标准。项目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）确定保洁管理服务的要求；--《标书》、《合同》b）建立过程准则以及物业管理服务的接收准则；---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、经营场所、接收准则、过程监控等必要资源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：保洁服务过程；需确认过程：保洁服务过程-----经确认：暂无策划的更改。保洁服务流程图：合同签订—制定服务方案---实施保洁服务---服务质量检查---客户验收现场查看，部门的服务内容主要有：保洁服务。在摩尔国际广场保洁服务项目查见，项目人数：13人现场查看：正在进行清洗、保洁服务，地点：地址：成都市武侯区聚龙路1号，服务内容：楼层内外公共区域和梯步及栏杆保洁，项目负责人：余翠碧查，项目部实施以下质量、环境管理制度：《环境和职业健康安全运行控制程序》、《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》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》、《清洁保洁服务方案》等。查 重要环境因素：（1）潜在火灾；（2）固废废弃物；（3）噪声排放；（4）粉尘排放。据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。查，在楼层保洁服务现场查见，服务区域放置有“正在清洁”“注意滑倒”的警示标识；现场查看：服务现场使用吸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、口罩等保护装置和穿戴工作服。。现场查看：查见公司服务过程中产生的废弃物等服务性一般固废集中收集处理，清洁产生的垃圾放置在指定位置。清洁剂的管理：使用化学品主要为清洁剂和洁厕剂，采取桶装盛放，放置固定位置，旋盖密封，用时有防倒措施，能起到防止泄露。噪声排放控制：在清洁现场使用的设施设备功率都不大，作业时不会产生较大的噪声。要产生噪声的作业均在上班时间进行，避免对周边人员休息造成影响。出示设备维保记录，对设备定期进行维保，避免因设备异常造成的声音。控制粉尘排放：查看，项目部对参与作业人员进行设备操作培训，保洁服务时进行湿法作业、员工佩戴口罩等措施 。查见：有三级安全教育记录，包括救援知识、用电安全、设备使用安全、防护装置使用等培训记录。现场运行策划管理基本受控。 | 符合 |
| 产品和服务提供产品和服务的放行 | Q8.5.1Q8.6 | 公司制定了《服务提供过程控制程序》明确了受控条件保洁服务需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，组织对采购产品均依据《来货单》进行验收。抽《来货验收记录》 1）时间：2023.01.12 材料名称：扫帚、百洁布、超纤平拖、垃圾袋、尘推等检验项目：数量、合格证、外观、规格型号等检验人员：张俊2）时间：2023年02月14日材料名称：安全帽、口罩、手套、工作服等检验项目：数量、合格证、外观、规格型号等检验人员：张俊3）时间：2023年03月08日材料名称：签字笔、美工刀、A4打印纸、回形针等检验项目：数量、合格证、外观、规格型号等检验人员：张俊4）时间：2023年03月10日材料名称：洁厕剂、马桶刷、玻璃水等检验项目：数量、合格证、外观、规格型号、检验报告等检验人员：张俊.。。。。。。。现场确认服务流程：合同签订—制定服务方案---实施保洁服务---服务质量检查---客户验收目前在实施项目为：摩尔国际广场（含楼层、公共区域、卫生间、梯步保洁），地址：成都市武侯区聚龙路1号；项目人数：13人1、审核员在现场查见，服务项目现场均有正在实施的保洁服务的服务方案、服务考核标准、岗位工作流程，均为现行有效的文件，发放到相应环节，便于查阅对照。3.现场查看：公司配置的保洁设备主要有：吸尘器、洗地机；保洁常用工具有：尘推、扫帚、毛巾、玻璃刮、拖帕、伸缩杆、钢丝球等，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《项目工作计划单》 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 |
| 每周一 | 窗台和墙面蚊虫尸体清理，公共区域玻璃的擦拭工作 | 桌面和地面干净无灰尘，无纸壳，无蚊虫尸体 |
| 每周二  | 卫生间的高位及墙面的擦拭工作，清洗垃圾桶 | 墙面干净无锈斑，无斑点污渍，垃圾桶里外干净，无油污 |
| 每周三  | 外围杂草处理、垃圾桶清洁、电梯间清洁 | 冰箱干净整齐，无异味，微波炉里面无油污,无灰尘 |
| 每周四  | 踢脚线，开关，门禁卡，无人桌面、指示牌的擦拭工作 | 桌面和地面干净无灰尘 |
| 每周五  | 各楼楼道的拖试工作及扶手的擦拭工作 | 各楼道和栏杆干净无浮尘 |
| 每月8号 | 清洗公共区域3米以下的外墙玻璃 | 无灰尘，水印 |
| 每月15号 | 清除死角蜘蛛网 | 无蜘蛛网 |

6、查 项目运行记录：1）提供项目合同：顾客：成都新中泰中鼎物业服务有限公司项目：摩尔国际广场（含商场外围区域、物业公共部分、电梯、卫生间、楼层等保洁服务）地址: 成都市武侯区聚龙路1号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2022年11月01日-2023年10月30日签订时间：2022年10月28日2）查该项目运行资料及记录，提供有：《保洁服务要求》、《保洁安全措施》、《日常保洁管理方案》、《清洁服务质量月度考核表》、《保洁服务质量评审细则》、《保洁服务检查日志》等。查见：保洁服务管理方案方案内容包括：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：综合部 审批：张文科 2022年12月25日3）查见2023年3月2日-3月3日《保洁服务检查表日志》4）查见2023年02月8日《保洁服务检查表》作业内容：清洗公共区域3米以下的外墙玻璃；清洁方式：尘推、玻璃水；百洁布；玻璃搽；每月全面清洗。。。清洁工:林凤群、周留娟等检查结论：清洁符合要求。检查人：余翠碧5） 与负责人沟通及查见合同约定，保洁服务由业主每月按评分等级进行服务考核，业主按考核情况进行费用结算。查见2023年2月《清洁服务月度考评表》 7、审核员在现场查见，清洁工汪开琼、徐春兰、李华英等正在实施会议室、地下停车场的清洁工作。清洁所用到工具为，消毒液、百洁布、拖帕、水桶、扫把等。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，佩戴手套和口罩、工作服等劳保用品，能按保洁实施方案进行。 8、组织将保洁服务过程识别为需确认过程，但不能提供对该过程进行确认的记录。生产和服务过程及产品和服务的放行基本受控。 | N |
| 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、服务信息确认回访表、顾客满意度调查表等进行标识；2.服务质量按要求有每日检查表、每月服务考评记录，注明客户单位、作业内容、检查标准、日期、结论、人员等。通过上述标识可以追溯服务项目的来源，服务项目的日期、状况等。标识和可追溯性基本符合要求。 |  |
| 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设施、设备，作业人员在入场进行服务前均进行了相关培训，确保在保洁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； | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 根据保洁服务的特点，公司规定了物品的贮存、搬运、防护等要求。公司策划了保洁过程的防护要求，规定了保洁的工具、清洁剂的使用及存放要求、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。据现场观察，设施、物品及人员的防护基本符合要求。 | 符合 |
| 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。交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的服务要求、违约责任等。查见合同约定：有责任向甲方反映公共设施、设备的完好状况，在甲方管辖范围内发现安全隐患及可疑人员时，应及时通知甲方管理人员，配合甲方做好安全防范工作;注意防火及工作安全，避免走火、漏水及走电情况。。。。负责人讲，保洁服务是一个持续的服务过程，签订合同后按合同约定的要求对业主提供持续的相关服务，直到履约期到期为止。-现场记录及沟通确认：基本满足合同约定服务的要求 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对服务提供的更改管理控制要求予以明确规定：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。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 组织编制了《事件调查、不符合管理程序》：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或保洁清洁质量没有达到考核要求。抽：《保洁工作检查记录表》 2023.03.10 不合格描述：在保洁工作检查中发现，11层卫生间垃圾桶未及时清理评审意见：立即重新清理。验证人：余翠碧 2023.03.10 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。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素的识别与评价控制程序》，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，项目部确定的重要环境因素有：1）潜在火灾；（2）固废废弃物；（3）噪声排放；（4）粉尘排放。现场查看，项目部的主要工作是为客户提供保洁服务。作业过程中有废弃工具、辅料、包装纸箱、废包装袋等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备控制程序》、公司拟定有《火灾、触电、安全事故应急预案》。查见：消防演练实况记录：项目部人员参加了2022年12月28日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消防安全演习总结报告：通过此次演练，参与人员的消防安全意识有所增强，对消防安全常识有了进一步的了解，对抗击突发事件的应变能力有所提高，现场演练人员能有效组织、迅速对火灾事故警报做出相应反映，对今后应对突发事件很有益处，演练过程中，参与人员都能遵守纪律、团队凝聚力得到了升华，基本完成了本次消防演习，也达到了预期的目的。公司制定的应急预案和响应措施内容全面、切实可行，能满足应急响应要求，将继续予以执行，近期不作修改。应急准备：在公司办公区域，配置有灭火器，符合要求。 | 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：项目部 主管领导：余翠碧 陪同人员：张文科  | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2023年03月16日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | O:5.3 | 查，项目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服务、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、三标内审和三标管理评审。。。。。。 项目部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | O:6.2 | 查 项目部的质量、环境、安全目标为：1、中暑事故为零2、交通事故控制不超过1次/年3、火灾事故为零为零查：2022年9月-2023年2月项目部目标完成情况：1、中暑事故为零2、交通事故0次/年3、火灾事故为零均能达到既定要求。查，公司编制了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 |
| 危险源辨识和职业安全风险评价 | O:6.1.2 | 查，项目部经过辨识与评审形成了《危险源辨识、风险评价及风险控制程序》识别出危险源，包括电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电；服务过程中暑及意外伤害等危险源。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：火灾、2）意外伤害（触电、摔伤、交通事故等）、3）中暑。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：安全知识、消防知识宣传、教育及培训；重点和关键岗位须制定安全操作规程；如清洗机、除尘器安全使用说明；定期对设施设备进行维保检查。张贴安全、防护标志、消防疏散图；配置消暑药品及劳保用品等；定期安全检查等危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | O：8.1  | 查，项目部实施以下安全管理制度：《环境和职业健康安全运行控制程序》、《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》、《清洁保洁管理方案》等。据介绍，公司产品服务流程为：合同签订—制定服务方案---实施保洁服务---服务质量检查---客户验收查不可接受风险源：1）火灾；2）中暑；3）意外伤害（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。据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。查，在楼层保洁服务现场，服务区域放置有“正在清洁”“主要滑倒”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、口罩等保护装置。现场查看：所以员工都戴有手套和穿戴工作服。现场查看：查见在服务现场有防护措施和警告标识；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。查见：有三级安全教育记录，包括救援知识、用电安全、设备使用安全、防护装置使用等培训记录。提供2023年1月摩尔国际广场清洗服务的相关运行检查记录。  现场运行策划管理基本受控。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | O：8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、公司拟定有《火灾、触电、安全事故应急预案》。查见：消防演练实况记录：项目部人员参加了2022年12月28日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消防安全演习总结报告：通过此次演练，参与人员的消防安全意识有所增强，对消防安全常识有了进一步的了解，对抗击突发事件的应变能力有所提高，现场演练人员能有效组织、迅速对火灾事故警报做出相应反映，对今后应对突发事件很有益处，演练过程中，参与人员都能遵守纪律、团队凝聚力得到了升华，基本完成了本次消防演习，也达到了预期的目的。公司制定的应急预案和响应措施内容全面、切实可行，能满足应急响应要求，将继续予以执行，近期不作修改。应急准备：在公司办公区域，配置有灭火器，符合要求。 | 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：客服部 主管领导：张俊 陪同人员：张俊  | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2023.3.16 |
| 审核条款：  |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3；  | 在《管理手册》中规定了客服部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1)负责公司客户的维护管理。2)负责本部门安全和环境卫生管理。3)负责相关职业健康安全法律法规的收集。4)负责组织参与危险源识别与评价。5）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。客服部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查看“管理目标达成统计表”，内容包括：1. 客户满意度≥98%；

2、采购产品合格率≧98%3、合同评审率100%查：2022年9月-2023年2月客服部目标完成情况：1. 客户满意度98%；

2、采购产品合格率100%；3、合同评审率达到100%。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《与产品和服务有关要求的评审程序》，客服部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的服务的相关信息；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）顾客对服务规定的要求,包括服务项目内容、技术、进度和费用要求以及策划后期服务要求； （2）与服务有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求,如采用的新技术等；顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司服务，了解顾客对服务要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对服务的具体要求。抽保洁服务合同：1. 顾客：成都新中泰中鼎物业服务有限公司

合同名称：摩尔国际物业环境维护服务合同合同内容：服务内容、质量要求及服务期限、费用、双方权利义务、安全防护、违约等。签订时间：2022年10月28日..........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《客户要求评审确认记录表》1、顾客：成都新中泰中鼎物业服务有限公司项目：摩尔国际物业环境维护服务合同。评审内容：客户要求、服务能力、合同合法性、付款方式等；评审负责人：张文科、张俊、张容评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2022年10月23日（合同签订前）...........现场查见保洁服务合同均按标准要求在签订前予以了评审，且保留相关评审记录。上次不符合情况经本次验证整改有效，未出现类似不符合情况。经查：近期以来，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。 |  |
| 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）红鑫日用品经营部 供应：洗衣液等；2）四川顶洁环保科技有限公司 供应：电瓶、吸水胶条等；3）；京东网上平台 供应：劳保用品等4)金牛区俊杰日用品批发部 供应：超宝静电除尘液、百洁布【五片装】等；5）龙强塑料批发部 供应：塑料袋等......3．查：供应商评价表：抽查《供方评定记录》1. 供应商：四川顶洁环保科技有限公司

评价项目：供方价格、质量能力，交货情况、售后服务能力等评价结论：同意列入合格供方名录。评价人：张容、张文科批准人：张文科 评审日期 2023.1.82）供应商：金牛区俊杰日用品批发部 评价项目：供方价格、质量能力，交货情况、售后服务能力等评价结论：同意列入合格供方名录。评价人：张容、张文科批准人：张文科 评审日期 2022.12.44、组织按采购计划对保洁服务所需物资的采购信息进行传递和确认。查见2023年3月采购计划单，对办公用品、劳保用品及保洁工具、耗材等进行了采购计划。计划明确了采购产品的名称、数量、规格型号、到货时间等。申请人：张容 批准：张文科 2023年2月19日以上物资均在合格供方处予以采购。5、采购回来的物资按标准要求有专人进行验收抽查《物资来货单》1）供方：红鑫日用品经营部采购日期：2023.3.10货物名称 单位 数量 金额（元） 洗衣液 瓶 30 180 1. 京东网上平台

采购日期：2023.1.7名称 单位 数量 金额（元） 线手套 双 50 150帆布手套 双 50 150 验收人：张容......公司对采购的物品的外观、型号规格、数量、合格证等进行了验收。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。并对影响最终公司产品服务质量的关键过程进行从严控制。 外部提供过程、产品和服务的控制基本满足要求。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 查管理手册，规定了顾客满意调查的方法、责任环节、调查内容和分析方法等：公司采用《顾客满意程度调查表》收集与顾客满意度有关的信息，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。查，查公司2023年1月向顾客发出了《顾客满意程度调查表》2份，回收2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。--统计分析结果顾客满意度：98分--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：公司保洁服务质量得到了顾客的认可。在服务礼仪及规范方面，与顾客心目中要求还有一些差距，这说明公司的服务还需进一步提高和改进，在价格上，要降低成本、减少费用，提高公司的价格竞争力。已经将该次顾客满意度调查情况提交管理评审及内审进行审议。负责人讲，近年来未有重大服务质量投诉情况及顾客流失情况的发生。 | 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：客服部 主管领导：张俊 陪同人员：张俊  | 判定 |
| 审核员：陈伟 审核时间：2023.3.16 |
| 审核条款：  |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3；  | 在《管理手册》中规定了客服部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1)负责公司客户的维护管理。2)负责本部门安全和环境卫生管理。3)负责相关环境、职业健康安全法律法规的收集。4)负责组织参与环境因素及危险源识别与评价。5）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。客服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 | E6.2 | “目标指标和管理方案”，内容包括：环境目标：火灾发生率为零固废正确统一分类处理率100%职业健康安全目标：火灾事故为零；交通事故控制全公司不超过1次/年；中暑发生率为零；查：2022年9月-2023年2月客服部目标完成情况：1、火灾事故发生为零次。2、交通事故控制全公司不超过1次/年；3、中暑发生率为零；4、固废正确统一分类处理率100%查见确定的对应管理措施：综合部全面负责公司的防火安全工作.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.办公区域内严禁抽烟，对于吸烟情况严禁随意丢烟头。配备齐作灭火设施，并每年最少组织一次消防演习。严禁非电工人员随意接连电线每月对办公用电进行巡检，发现不合格立即纠正并处罚；进行预防中暑知识教育，有效预防中暑；合理调整作息时间，避开高温时段作业； 配备防暑降温设施、物品； 加强高温作业现场监督检查，发现有中暑征兆，立即采取措施制定现场用电管理制度。固废收集集中处置；购买有盖垃圾箱/桶，分类贮存固废，集中送至有市政分类回收。.......环境、职业健康安全目标、指标基本实现。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 提供有《环境因素识别与评价程序》、《重要环境因素清单》、《环境目标指标和管理方案》，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。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。客服部于2022年10月10日组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）潜在火灾；2）固废废弃物；3）噪声排放；4）粉尘排放等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.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；b.办公水、电的消耗；C.清扫工具废弃；d.废包装物、抹布的废弃等；.......识别基本清楚、全面。查：客服部主要为保洁服务采购物资，过程中会产生包装材料废弃无及办公区域的办公垃圾废弃物，见《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒、电脑、空调等办公用品及设备固废排放等；b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；c.生活垃圾的排放； d.吸烟造成的火灾e．生活污水排放等；。。。识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | E8.1  | ◆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、相关方环境安全管理办法、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或文件的方式保留。 ◆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：生活垃圾在办公区域集中收集后，由物业管理交市政环卫部门统一定期清运；回收固废处理（包括如墨盒、硒鼓等）作好分类，分类投放。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。现场有水、电等使用的场所，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，每月由财务部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。提供有2023年1-2月能源支出统计表，记录显示：基本达成目标。3）火灾预防： 张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。◆查见组织的职业健康安全运行控制状况： 1）潜在火灾控制 建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。2）触电管控对人员进行安全教育知识的培训；定期对办公场所的设施设备及线路进行检查，电工作业需持证人员操作，制定触电应急预案并进行演练。 3）对相关方施加影响 组织对进入场所内的供方送货员、求职及顾客视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，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。查见2022年9-2023年2月安全运行检查记录、消防设施检查表、能源消耗检查表等。检查人：张文科 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、公司拟定有《火灾、触电、安全事故应急预案》。查见：消防演练实况记录：客服部人员参加了2022年12月28日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消防安全演习总结报告：通过此次演练，参与人员的消防安全意识有所增强，对消防安全常识有了进一步的了解，对抗击突发事件的应变能力有所提高，现场演练人员能有效组织、迅速对火灾事故警报做出相应反映，对今后应对突发事件很有益处，演练过程中，参与人员都能遵守纪律、团队凝聚力得到了升华，基本完成了本次消防演习，也达到了预期的目的。   公司制定的应急预案和响应措施内容全面、切实可行，能满足应急响应要求，将继续予以执行，近期不作修改。应急准备：在公司办公区域，配置有灭火器，符合要求。 | 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：客服部 主管领导：张俊 陪同人员：张俊  | 判定 |
| 审核员：余家龙 审核时间：2023.3.16 |
| 审核条款：  |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3；  | 在《管理手册》中规定了客服部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1)负责公司客户的维护管理。2)负责本部门安全和环境卫生管理。3)负责相关环境、职业健康安全法律法规的收集。4)负责组织参与环境因素及危险源识别与评价。5）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。客服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 | S6.2 | “目标指标和管理方案”，内容包括：环境目标：火灾发生率为零固废正确统一分类处理率100%职业健康安全目标：火灾事故为零；交通事故控制全公司不超过1次/年；中暑发生率为零；查：2022年9月-2023年2月客服部目标完成情况：1、火灾事故发生为零次。2、交通事故控制全公司不超过1次/年；3、中暑发生率为零；4、固废正确统一分类处理率100%查见确定的对应管理措施：综合部全面负责公司的防火安全工作.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.办公区域内严禁抽烟，对于吸烟情况严禁随意丢烟头。配备齐作灭火设施，并每年最少组织一次消防演习。严禁非电工人员随意接连电线每月对办公用电进行巡检，发现不合格立即纠正并处罚；进行预防中暑知识教育，有效预防中暑；合理调整作息时间，避开高温时段作业； 配备防暑降温设施、物品； 加强高温作业现场监督检查，发现有中暑征兆，立即采取措施制定现场用电管理制度。固废收集集中处置；购买有盖垃圾箱/桶，分类贮存固废，集中送至有市政分类回收。.......环境、职业健康安全目标、指标基本实现。 | 符合 |
| 危险源辨识和职业安全风险评价 | S6.1.2  | 查见：《危险源识别与评价程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：《危险源识别与评价程序》，危险源过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：3项，分别是：1）火灾、2）意外伤害（触电、摔伤、交通事故等）、3）中暑。辨识清楚、准确，评价充分合理。抽查见确定的触电、摔伤控制措施的策划：1）组织相关人员进行培训增强安全意识；2）安全防护用品日常的检查；3）制定相关管理制度；4）电工作业需持证人员操作。查见：客服部及办公区域《危险辨识评价表》2021年8月10日发布客服部及办公区域共识别出包括:办公设备发生故障，漏电导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾等危险源.采用的是经验判断法、过程分析法识别。查见，客服部及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：（1）使用明火、电源线路或设备超负荷、短路引发火灾；（2）电源插头、插座漏电和湿手拔、插电源造成触电；（3）外出洽谈业务造成的交通事故危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查见确定的消防管理措施：组织员工安全教育、消防知识学习；加强安全运行检查考核，不少于三个月进行一次；制定安全用电使用管理规定；每年参与公司组织的消防演练。。。。。客服部危险源辨识和职业安全风险评价基本符合要求。 | 符合 |
| 沟通 | S7.4  | --《信息交流沟通管理程序》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职业健康安全管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行管理方针及目标、指标、管理方案及安全法律法规等内容的宣传、沟通。 部门员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，在日常服务例会中有通报公司近期安全工作及加强安全管理工作，员工做好自身和其他保护环境安全方面的工作要求。对外部当地政府、周边邻里、顾客，合格供应商等相关方进行了安全管理方针等方面的信息交流，主要通过网络、交流及公开信、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。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。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：1）告知员工：管理者代表是张文科，员工代表是张俊。2）告知员工：安全管理体系建立的依据、标准和意义，并对全体员工出具告知书；3）组织员工学习：与安全管理有关的法律法规，包括《服务方案》、《工伤管理条例》等关于安全生产作业、员工权益等内容；4）将公司安全管理要求和意义作为新员工岗前培训内容。 |  |
| 运行策划和控制 | S8.1  | ◆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、相关方环境安全管理办法、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或文件的方式保留。 ◆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：生活垃圾在办公区域集中收集后，由物业管理交市政环卫部门统一定期清运；回收固废处理（包括如墨盒、硒鼓等）作好分类，分类投放。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。现场有水、电等使用的场所，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，每月由财务部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。提供有2023年1-2月能源支出统计表，记录显示：基本达成目标。3）火灾预防： 张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。◆查见组织的职业健康安全运行控制状况： 1）潜在火灾控制 建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。2）触电管控对人员进行安全教育知识的培训；定期对办公场所的设施设备及线路进行检查，电工作业需持证人员操作，制定触电应急预案并进行演练。 3）对相关方施加影响 组织对进入场所内的供方送货员、求职及顾客视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，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。查见2022年9-2023年2月安全运行检查记录、消防设施检查表、能源消耗检查表等。检查人：张文科 | 符合 |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、公司拟定有《火灾、触电、安全事故应急预案》。查见：消防演练实况记录：客服部人员参加了2022年12月28日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消防安全演习总结报告：通过此次演练，参与人员的消防安全意识有所增强，对消防安全常识有了进一步的了解，对抗击突发事件的应变能力有所提高，现场演练人员能有效组织、迅速对火灾事故警报做出相应反映，对今后应对突发事件很有益处，演练过程中，参与人员都能遵守纪律、团队凝聚力得到了升华，基本完成了本次消防演习，也达到了预期的目的。   公司制定的应急预案和响应措施内容全面、切实可行，能满足应急响应要求，将继续予以执行，近期不作修改。应急准备：在公司办公区域，配置有灭火器，符合要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N