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：刘长青 陪同人员：周欣 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2019.8.21 |
| 审核条款： |
| 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 | QE:4.1;4.2;4.3;4.4S4.1 | 公司在管理手册和制定的《风险和机遇的应对控制程序》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、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2019年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有员工、顾客 、政府机构、审核机构、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，供方和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。查见《组织环境和相关方需求分析清单》相关方：顾客 需求和期望：服务质量符合顾客要求；及时交货；价格合理等。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。公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素有：有害生物防治设备先进，服务质量高、服务价格有竞争优势、国家对产业扶持力度加大。对公司不利的内、外部因素有：技术管理水平还需提高，销售产品的量少、交付周期长等。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。公司确定的相关方有员工、客户、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构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，供方关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及货物回款时间等。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：QMS: 有害生物防制、室内外污染防治、白蚁防治的服务；灭菌剂、消毒剂、杀虫剂、去污染剂的销售。EMS: 有害生物防制、室内外污染防治、白蚁防治的服务；灭菌剂、消毒剂、杀虫剂、去污染剂的销售及相关环境管理活动。 OHSMS: 有害生物防制、室内外污染防治、白蚁防治的服务；灭菌剂、消毒剂、杀虫剂、去污染剂的销售及相关职业健康安全管理活动。 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/T 28001-2011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。在管理手册中，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。 |  |
| 领导作用与承诺 | QE5.1 | 总经理：刘长青；管代：周欣通过与总经理交流：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。 |  |
| 方针 | QE5.2 S4.2 | 质量方针：“树立核心价值关;要善于学习；更要善于创造”。环境方针：“节能降耗，污染预防，持续改进”。职业健康安全方针： “预防为主，安全第一，持续改进”。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；公司只有在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。QEO方针对外进行了发布。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QEO方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | QE5.3 S4.4.1 | 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。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | E6.1 S4.3.1 | 提供有《危险源和环境因素辩识、评价和控制程序》，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三项：1）化学药剂的排放；2）化学品泄漏；3）固废（含危险固废）的排放。抽查以下二项重要环境因素的管理措施：1、化学药剂的排放：1）完善工艺，配备专用化验设备；2）经处理符合要求后排入甲方指定的污水排放点；3）必要时废液专用容器盛装。2、化学品泄漏：1）委托专业公司（一般要求供货商）进行化学品运输、签订运输协议；2）现场装卸前做好检查，对操作人员定期进行安全教育。公司不可接受风险有以下四项：1. 火灾；2）人身伤害（化学品中毒、生物伤害）。
2. 抽查以下二项不可接受风险的管理措施：
3. 火灾：
4. 作业现场单独设置化学品储存场所，进行警示标识，配备消防器材。；
5. 定期对操作人员进行安全教育，杜绝现场违规动火。；
6. 编制火灾应急预案，更新即将到期的消防器灭火器或重新重灌。并组织好演习。
7. 人身伤害（化学品中毒）：
8. 实行作业票制度，作业前编制作业方案、作业票，经过审批后方可作业。；
9. 进入存在有害气体有限空间作业前进行有害气体浓度检测。；
10. 作业时做好通风，个人配备专用防护用品，旁边有人监控。

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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 S 4.3.3 | 1. 质量目标：
2. 合同履行率100%；
3. 产品/项目交付准时率≥100%；

3）客户满意度达≥94%。 2、环境、职业健康安全目标：1）固废回收处理率100%；2）火灾事故发生为0；3）职业病发生为0。查《目标考核表》2019年4月-2019年7月对目标进行考核，考核情况为：质量、环境和安全目标、指标： 1）合同履行率达到100%；2）产品/项目交付准时率100%；3）客户满意度达到96%；4）固废回收处理率100%；5）火灾发生数为0；6）职业病发生数为0.均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 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。。 |  |
| 资源 | Q7.1.1 E7.1S4.4.1 | 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有害生物防制、室内外污染防治、白蚁防治的服务；灭菌剂、消毒剂、杀虫剂、去污染剂的销售需要。 |  |
| 人员 | Q7.1.2  | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位职务说明书》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理/管理者代表、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。查见：《部门职责》、《岗位职务说明书》中总经理任职要求，具备一定管理经验，具有较高的综合素质和综合能力市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证服务质量前提下、增加客户和服务项目，提高员工收入等；抽见：销售部经理：有较强的信息沟通能力、指挥能力和协调能力，熟悉市场行情、有把握客户需求的能力等。 |  |
| 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，从业主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。 |  |
| 沟通 | QE7.4 S4.4.3 | 公司和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：公司及人事行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | QE9.1.1 | 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）《绩效测量和检测程序》（2）《内部审核控制程序》（3）《管理评审控制程序》（4）《应急准备和响应控制程序》（5）《合规性评价控制程序》 |  |
| 内部审核 | QE9.2 S4.5.5 | 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，2019年《体系审核实施计划》审核时间：2019年6月15日-16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，迎接认证公司审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组：组长：胡海容 ；组员：杨宴龙。抽查《人事人事行政部审核检查表》、《销售部审核检查表》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2个，属一般不符合。涉及人事人事行政部E9.1.2条款未提供法律法规的遵守情况评价记录和技术服务部S4.4.6条款仓库未对废弃物进行分类存放，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。 |  |
| 管理评审 | QE9.3 S4.6 | 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：2019年7月12日主持人：刘长青总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：a）以往管理评审所采取措施的实施情况(本次无)； b）与管理体系相关的内外部因素的变化；包括合规义务，重要环境因素；c）有关管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息： 1）顾客满意和相关方的反馈，包括抱怨； 2）目标的实现程度； 3）过程绩效以及产品和服务的符合性； 4）不合格以及纠正措施； 5）监视和测量结果；6）审核结果； 7）外部供方的绩效。 d）资源的充分性； e）应对风险和机遇所采取措施的有效性（见6.1）；f）持续改进的机会。改进的建议：1) 加强标准培训，由人事人事行政部负责重点培训：各部门体系认证的负责人，技术负责人，管理人员等。在培训时，重点在于提高基层管理人员的技术理论水平和管理水平，通过骨干教育、培训其他员工，实现全员培训。2）加强对重要环境因素和重大危险源的运行控制，提高环境和职业健康安全绩效。评审输出内容：质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。质量、环境、安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；预防措施和纠正措施的状况。实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；相关法关注：2019年4月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；管理评审结论：质量、环境、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效 |  |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | QE10.1;10.2;10.3；10.3 S4.5.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《事故事件不符合控制程序》《绩效测量和检测程序》、《改进控制程序》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《不合格品控制程序》及《改进控制程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。不符合处理程序和机制健全。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。 |  |

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：人事人事行政部（含财务） 主管领导：龙亚红 陪同人员：龙亚红 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2019.8.21 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； S4.4.1 | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了人事行政部（含财务）的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1）负责公司的人事行政管理工作，对所负责工作的质量负责；2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。3)负责组织公司各项教育培训工作。4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。5）负责办公区域生活垃圾的分类及联络回收处理工作；6）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。……部门职责清晰、明确。人事行政部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2S4.3.3 | 查见：公司有将质量、环境、职业健康安全目标分解到各个部门，人事行政部的目标是：1、质量、环境、职业健康安全目标 考核情况（2019.4--2019.7）1）固废回收处理率100% ； 100%1. 关键岗位持证上岗率100% ； 100%
2. 培训计划完成率100%； 100%
3. 节约用电、用纸，非重要文件双面使用； 符合
4. 火灾事故发生为0； 0

抽查2019年4月-2019年7月的《2019年度质量、环境和职业安全目标/过程绩效指标达成统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。查见公司制定的环境管理方案有：1）化学药剂的排放；2）化学品泄漏；3）固废（含危险固废）的排放3个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理措施、资金预算、完成日期、责任部门。抽查：固废（含危险固废）的排放确定的管理方案：固废（含危险固废）的排放管理方案；目标：提高分类处理率，降低对环境的危害；指标：固废回收处理率100%；管理措施：与废弃物回收单位（或业主）委托处理；废弃原料袋收集后放置于业主制定位置。责任部门：技术服务部、人事行政部；投入资金1000元；完成日期2019年12月；检查部门：技术服务部。目标指标管理方案基本适宜，能够完成。........查见公司制定的职业健康安全管理方案有：1）火灾；2）人身伤害（化学品中毒、生物伤害）2个。抽查：人身伤害（化学品中毒、生物伤害）管理方案：目标：杜绝人身伤害（化学品中毒、生物伤害）；指标：职业病发生为0；管理措施：实行作业票制度，作业前编制作业方案、作业票，经过审批后方可作业；进入存在有害气体有限空间作业前进行有害气体浓度检测；作业时做好通风，个人配备专用防护用品，旁边有人监控。责任部门：技术服务部；投入资金1000元；完成日期2019年12月；检查部门：人事行政部。目标指标管理方案基本适宜，能够完成。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 运作环境 | Q7.1.4 | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：人文因素与物理因素的结合，例如：a）社会因素（社会稳定，招工相对容易）；b）工作环境（内部工种环境和外部环境满足公司经营要求）；c）财务因素（公司财务资金状况良好，不存在贷款等情况）。经现场确认（观察、记录查阅、沟通调查）： 以上相关的社会因素、工作环境、财务因素等均基本满足要求。如：招工相对容易。 |  |
| 能力 | QE7.2S4.4.2 | 公司确定了从事的工作影响质量、环境和职业健康安全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、环境和职业健康安全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。抽查人员持证情况：提供有有害生物防治员、防治工证等。周欣、 有害生物防治员三级、证书编号：1615072007300194、授予日期：2016.06.24；杨大尧、有害生物防治员三级、证书编号：1615072007300195、授予日期：2016.06.24；王德良、有害生物防治员四级、证书编号：1617170000400214、授予日期：2016.02.01；王虎、 有害生物防治员四级、证书编号：1617170000400198、授予日期：2016.02.01；龙亚红、有害生物防治员四级、证书编号：1617170000400197、授予日期：2016.02.01；王顺康、有害生物防治员四级、证书编号：1617170000400199、授予日期：2016.02.01；李侨、有害生物防治工、 证书编号：0831001163500713、授予日期：2008.01.02；杨阳、有害生物防治工、 证书编号：0931001163504133、授予日期：2009.12.23；提供有2019年年度培训计划表，计划培训8次，已培训3次。抽查培训计划和培训记录。1. 、2019.1.5，质量、环境及职业健康安全管理体系基础知识；管理体系文件编写的培训。培训老师：体系负责人 参加培训人员：龙亚红、胡海容、杨宴龙、周欣、罗庆波。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训，参加人员对基本了解质量、环境及职业健康安全管理体系基础知识；管理体系文件编写，评价人：刘长青。
2. 、2019.4.8，体系文件、法律法规培训,体系负责人 参加培训人员：龙亚红、胡海容、杨宴龙、周欣、罗庆波。口试确认，均合格。培训效果评价：此次培训使受培训人员对标准及程序文件有了更深的了解。本次培训效果明显。评价人：刘长青。

......其余培训计划均按时进行了培训。 |  |
| 意识 | QE7.3S4.4.2 | 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。---经与员工沟通了解，基本具备以上必要环境和职业健康安全管理体系相关意识。 |  |
| 沟通 | QE7.4 S4.4.3 | --《协商、沟通和信息交流管理程序 》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安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。 公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。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：质量和环境管理者代表是周欣：。
2. 告知员工：职业健康安全事务代表是罗庆波；

告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司在服务过程中涉及使用化学品，故对相关方出具告知书。1. 组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；

4）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。与职业健康安全事务代表罗庆波交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。询问职业健康安全事务代表罗庆波，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。审核时未发现有相关方投诉等安全违规情况发生。 |  |
| 文件化信息 | QE7.5S4.4.5;4.5.4 | ----有《文件控制程序》，体系文件生效实施日期为2019年4月1日，文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。根据一阶段问题清单进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。· 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件40个)，另有公司制定的《应急预案汇编》、《公司管理制度》、《服务部制度》、《质监部制度》等文件。《质监部制度》包括：质量管理措施；质量控制与监督方法；虫害监测技术规范；效果评估技术规范等。· 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《环境、职业健康安全法律法规及其他要求清单》，收录有83份，内容有国家和地方与质量、环境和职业健康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。 查文件的作废：暂无作废文件。电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。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。待改进：未对电子文档的安全性管理做出明确规定。 ----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（含质量、环境安全）》，记录文件清单，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。人事行政部主要负责归档公司质量、环境及职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见人事行政部（财务部）保管的记录：a. 法律、法规及其他要求清单；b.年度培训计划等记录；c.管理评审计划等记录；d. 危险源辨识及风险评价台帐；e. 质量目标完成情况统计表；f:职业健康安全目标指标和管理方案。所见记录反映人事行政部（含财务）能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。人事行政部（财务部）2019年4月1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、评价登记表》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）化学药剂的排放；2）化学品泄漏；3）固废（含危险固废）的排放等3项，识别清楚、准确，评价合理。查：公司《环境因素识别、评价登记表》，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.水、电的消耗C.生活污水的排放；d.治理服务过程中设备运转噪声的排放；e.治理服务过程中废弃容器、化学药剂废液的排放。.......共计识别33项。识别基本清楚、全面。查：人事行政部及办公区域的《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：a.电池的废弃；b.灯泡、灯管的废弃；c.包装盒的丢弃； d.废墨盒的丢弃；e．生活污水排放等；共计识别12项。识别基本清楚、全面。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S4.3.1  | 查见：《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：《危险源辨识和风险评价结果一览表》，危险源过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：2项，分别是1）火灾；2）人身伤害（化学品中毒、生物伤害）。辨识清楚、准确，评价充分合理。查见：人事行政部及办公区域《危险源辨识和风险评价结果一览表》2019年4月1日发布人事行政部及办公区域共识别出包括:电脑及办公设备的使用导致的辐射，设备及线路漏电导致的触电、纸张、文件记录及其他易燃物品的堆放等6项危险源.采用的是经验判断法、过程分析法识别。查见，人事行政部（财务部）及办公区域打分法确定了1项不可接受风险：（1）电线老化、乱接电线引发的火灾。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 |  |
| 法规与其他要求/合规性义务 | E6.1.3S4.3.2  | ---有《法律法规获取及管理程序》，查有《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：2019年《法律、法规及其他要求清单》1）国家相关法律法规等2）重庆市等地方法规；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污水综合排放标准重庆市消防条例修正案劳动防护用品管理规定职业健康安全管理体系要求等36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。 |  |
| 运行的策划与控制 | E8.1S4.4.6 | 本部门执行节能降耗控制程序、固体废弃物控制程序、环境管理控制程序、档案管理制定合同管理制定、印章管理制度等。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；办公过程使用的电器如：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；劳动保护用品、防暑药品及办公用品按要求由人事行政部负责发放，作好记录；查：劳动保护用品发放记录劳保用品 数量 领用人 领用日期工作服 2件 陈茂彬 2019.7.20 工作服 2件 黄明全 2019.7.29口罩 20个 杨宴龙 2019.8.3手套 30双 杨宴龙 2019.8.3.......查：防暑药品发放记录药品 数量 领用部门 领用人 领用日期藿香正气液 16盒 服务部 杨宴龙 2019.8.2藿香正气液 3盒 销售部 胡海容 2019.8.2板蓝根 10包 服务部 杨宴龙 2019.7.1板蓝根 1包 销售部 胡海容 2019.8.2藿香正气液 5盒 技术部 罗庆波 2019.8.2.......相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有周边商户、固体废弃物处理等。提供了“致相关方的公开信”，将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。公司办公产生的废硒鼓、废墨盒、电池和化学药品的药瓶由供应方公司回收；查：废弃物回收处理登记表废弃物种类 排放量 日期 统计人 处置办法 废旧墨盒 1个 2019.6.20 龙亚红 集中存放交供应商废包装箱 2.5kg 2019.6.20 龙亚红 废品处理站 旧电池 6节2019.6.20 龙亚红 集中存放交供应商废液空药瓶 3个 2019.6.9 倪博文 集中存放交供应商废液空药瓶 3个 2019.7.11 倪博文 集中存放交供应商........公司为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。提供了缴纳保险的票据及社会保险在职人员信息统计表。驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器和消火栓等，人事行政部设备、电器状态良好，无安全隐患。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《火灾事故应急救援预案》、《触电事故应急救援预案》等。查见：消防火灾应急活动记录：公司全体人员参加了2019年4月15日在公司由人事行政部组织的因公司办公室电路短路，导致火灾消防演练。查，现场能提供以上演练记录及消防安全演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。应急准备：查见公司办公区域配置的灭火器，发现灭火器失效。 | N |
| 监视、测量、分析与评估 | E9.1 S4.5.1 | ----有《环境和职业健康安全运行控制程序》和管理文件。◆查公司环境安全运行检查记录表程序文件规定公司每月由人事行政部组织人员对公司办公场所和仓库的环境方面、安全消防方面的设施、水、电等各种管线路、生活卫生设施、固废处理、物资摆放、标识等进行检查，检查结论：合格、检查人：罗庆波。查见2019年5月至2019年7月份办公区域和仓库的环境、安全环境检查记录表，内容符合规定要求。◆ 提供有从业人员预防性健康检查合格证姓名 体检日期 检查机构结论王清福2019.1.14 重庆市江北区疾病预防控制中心 合格朱科2019.1.14 重庆市江北区疾病预防控制中心 合格年翀杰2019.1.14 重庆市江北区疾病预防控制中心 合格王中明2019.1.24 重庆市江北区疾病预防控制中心 合格.......自体系建立以来没有发生过安全事故。监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 |  |
| 符合性评估 | E9.1.2 S4.5.2  | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。人事行政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。查由人事行政部组织各部门于2019年4月10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：龙亚红查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 |  |
| 不符合和纠正措施持续改进 | QE10.2;10.3；S4.5.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《改进控制程序》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。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/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2019年年度安全环保投入清单：支出项目有灭火器等消防器材、培训费、消防安全培训等共计19000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：销售部 主管领导：胡海容 陪同人员：胡海容 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2019.8.22 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3；S4.4.1 | 查，销售部的岗位职责和权限如下：1）负责销售部活动策划，对顾客与产品有关要求的评审；2） 负责公司销售合同的评审，对公司合同评审质量负责；3）负责产品销售及售前、售后与顾客沟通联络；4）负责供应商的选择、评审及管理；5）负责供货合同的评审、签订供货合同，并对合同执行情况进行监督；6）负责环保产品市场信息收集、整理、分析；回访和顾客满意度调查；7）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；8)负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。……销售部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2S4.3.3 | 查销售部质量、职业健康安全目标： 完成情况统计（2019年4月-7月）a)主要物资供方评价率100% 100%b)合同履行率100%； 100%c)客户满意度大于94%； 96%d)火灾事故发生为0； 0e）化学品泄漏事件为0； 0查：2019年1-2019年7月销售部质量目标完成情况：均能达到要求。查，公司编制了环境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。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《危险源和环境因素辩识、评价和控制程序》，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，销售部确定的重要环境因素有：1）化学品泄漏；2）固废的排放。现场查看，部门的主要工作为公司有害生物防制、治理服务采购所需要的化学药品、喷药设备、设备配件、辅料；采购和销售过程中有办公固废、辅料、包装箱等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S4.3.1 | 查，销售部经过辨识与评审形成了《危险源和环境因素辩识、评价和控制程序》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人、纸张、文件记录及其他易燃物品的堆放引发火灾；高温天气下业务外出造成的的中暑、业务外出发生的交通事故等危险源。采用的是经验判断法、过程分析法识别。销售部采用打分法确定重大风险是：（1）电线老化、乱接电线引发的火灾。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 S4.4.6 | 查，销售部实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《消防管理制度》、《安全检查制度》、《火灾事故应急救援预案》、《运行管理制度》等。查不可接受风险源：（1）电线老化、乱接电线引发的火灾。查重要环境因素：1. 潜在火灾；
2. 固废排放；

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。查销售部办公区域环境和安全实施情况；现场查看：现场未发现大功率电器使用。现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。查见办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《火灾事故应急救援预案》、《触电事故应急救援预案》等查见：消防演练实况记录：销售部相关人员参加了2019年4月15日在公司办公区由人事行政部组织的消防演练。查，现场对应，部门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。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 公司在管理手册明确了与顾客有关的过程控制方法，销售部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；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，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：（1）顾客对产品规定的要求,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求； （2）与产品有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求,如保密、特殊资历等顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司服务项目，了解顾客要求，并结合国家标准和公司技术规范进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。查见：与顾客签订服务项目合同 ：1. 与重庆市人口计划生育科学技术研究院附属医院2019年1月01日签定的病媒生物防制服务合同。

有效期限：2019.01.01-2019.12.31合同内容：防治对象（老鼠、蟑螂）；防治范围(附属医院食堂及餐厅）、服务频率：防治效果、付款方式、双方责任等要求；合同金额：0.36万元。1. 与重庆渝高新兴科技发展有限公司2019年3月14日签定的渝兴26号地块项目白蚁防治服务合同。

有效期限：2019.03.14-2020.3.13。合同内容：工程概况、防治对象（白蚁）；防治范围(工程建筑、防治面积20.96万m）、服务频率：防治效果、付款方式、双方责任等要求；合同金额：8.384万元。1. 与恒大地产集团重庆有限公司2019年7月8日签定的重庆恒大各大楼盘2019-2020年度室内空气服务合同。

有效期限：2019.07.8-2020.7.6。合同内容：工程概况；承包范围；工程质量标准；验收；质量保修期；合同工期；材料供应与计价；合同价及计价方式；付款时间、条件与付款方式；违约责任等要求；合同金额：按实际服务面积结算。1. 与重庆市沙坪坝区学府悦园第一幼儿园2019年4月8日签定的消毒剂销售合同。

产品名称：二氯异氰尿酸钠（明强牌）合同内容：消毒产品要求；数量、金额；付款方式；售后服务和质量保证；争议的解决；合同生效说明等要求；合同金额：0.1164万元。1. 与重庆市巴南区花溪街道办事处2019年8月15日签定的杀虫剂销售合同。

产品名称：12%高氯毒死蜱合同内容：产品名称、数量、单价、金额；付款方式；售后服务和质量保证；争议的解决；合同生效说明等要求；合同金额：1.442万元。........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，顾客：重庆市人口计划生育科学技术研究院。签订时间:2019年1月01日服务项目：重庆市人口计划生育科学技术研究院除四害。评审内容：工程量和客户要求明确；具有客户要求的相关资质；合同价格、时间、支付方式合理等要求是否能满足。评审负责人：龙亚红、胡海容、杨宴龙、周欣、刘长青。评审结论：符合要求，同意签订。评审时间:2018年12月30日（合同签订前）顾客：重庆渝高新兴科技发展有限公司。签订时间:2019年3月14日服务项目：渝兴26号地块项目白蚁防治。评审内容：工程量和客户要求明确；具有客户要求的相关资质；合同价格、时间、支付方式合理等要求是否能满足。评审负责人：龙亚红、胡海容、杨宴龙、周欣、刘长青。评审结论：符合要求，同意签订。评审时间:2019年3月12日（合同签订前）顾客：恒大集团重庆公司。签订时间:2019年7月8日服务项目：恒大集团重庆公司室内污染治理。评审内容：工程量和客户要求明确；具有客户要求的相关资质；合同价格、时间、支付方式合理等要求是否能满足。评审负责人：龙亚红、胡海容、杨宴龙、周欣、刘长青。评审结论：符合要求，同意签订。评审时间:2019年7月5日（合同签订前）顾客：重庆市巴南区花溪街道办事处。签订时间:2019年8月15日产品名称：12%高氯毒死蜱。评审内容：销售产品符合公司采购/销售标准；合同价格、时间、支付方式合理等要求是否能满足。评审负责人：龙亚红、胡海容、杨宴龙、周欣、刘长青。评审结论：符合要求，同意签订。评审时间:2019年8月13日（合同签订前）........经查：近来以来，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《采购控制程序》，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）江苏功成生物科技有限公司 供应：高氯毒死蜱乳油、高效氯氰菊酯、乙酰甲胺磷饵剂、吡虫灵胶饵、联苯菊酯(杀虫剂)；2）山东大明消毒科技有限公司供应：消毒剂等；3) 四川乐康药用辅材有限公公司 供应：灭菌剂(过氧乙酸消毒液)等4）江苏宣城晶瑞高科技有限公司供应：去污染剂等3．查：供应商业绩评价表：抽查《供方评价报告》1）供应商：江苏功成生物科技有限公司评价项目：货源组织能力和质量保证能力、价格、售后服务、交付期等。评价结论：合格。评价人：杨宴龙、龙亚红、胡海容批准人：周欣 评审日期 2019.4.22）供应商：山东大明消毒科技有限公司评价项目：货源组织能力和质量保证能力、价格、售后服务、交付期等。评价结论：合格。评价人：杨宴龙、龙亚红、胡海容批准人：周欣 评审日期 2019.4.23）供应商：四川乐康药用辅材有限公公司评价项目：货源组织能力和质量保证能力、价格、售后服务、交付期等。评价结论：合格。评价人：杨宴龙、龙亚红、胡海容批准人：周欣 评审日期 2019.4.24）供应商：江苏宣城晶瑞高科技有限公司评价项目：货源组织能力和质量保证能力、价格、售后服务、交付期等。评价结论：合格。评价人：杨宴龙、龙亚红、胡海容批准人：周欣 评审日期 2019.4.2.................公司采购的产品生产原材料、电气配件等均在合格供方名录中的供方进行采购，基本符合要求4、抽查销售产品采购计划单1）供方：江苏宣城晶瑞高科技有限公司下单日期：2019.03.01物品名称数量 交期去污染剂（超活性二氧化钛） 5公斤 2019.01.20前采购申请人：倪博文 审核：龙亚红2）供方：四川乐康药用辅材有限公公司下单日期：2019.01.05物品名称数量 交期灭菌剂(过氧乙酸消毒液) 100组 2019.03.15前采购申请人：倪博文 审核：龙亚红3）供方：山东大明消毒科技有限公司下单日期：2019.01.03物品名称数量 交期二氯异氰尿酸钠(消毒剂) 1000公斤 2019.01.20前采购申请人：倪博文 审核：龙亚红4）供方：江苏功成生物科技有限公司下单日期：2019.06.13物品名称数量 交期12%高氯毒死蜱 100公斤 2019.06.30前20%残杀威 20公斤 2019.06.30前1.5%乙酰甲胺磷饵剂 2000包（10克/包） 2019.06.30前采购申请人：倪博文 审核：龙亚红.........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。经询问公司采购产品主要根据需求，电话给供方以送货单形式表达，公司根据送货单对相关产品的数量、性能、包装、规格型号等进行检验。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库,提供有《入库检验记录单》。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5 .1 | 公司制定了《项目服务过程控制程序》明确了受控条件包括：a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件； b）可获得和使用适宜的监视和测量资源；c）适当阶段实施监视和测量活动；d）为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；e）配备具备能力的人员，包括所要求的资格；f）对特殊过程的确认和定期再确认；g）采取措施防止人为错误；h）实施放行、交付和交付后活动。1、公司编制了《材料采购制度》、《销售部管理制度》、《仓库药械管理制度》等对公司销售的产品过程进行了控制。 组织销售的产品覆盖范围：灭菌剂、消毒剂、杀虫剂、去污染剂的销售。2、产品销售服务流程： 流程：客户要货-采购商品-验收商品—交付客户。 特殊过程：销售过程。3、技术要求 合同：销售合同2019年销售计划： 年度销售任务： 20万元1)验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。2)作业指导书：《销售服务规范》、《员工工作职责》、《销售过程管理规定》、《产品售后服务管理办法》。。。。。。等。3)使用适宜的设备：电脑、打印件、传真机、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。4)监视和测量设备公司只对名称、规格型号、外观、质量证明等进行验证；质量技术特性由供方提供，故公司无监视和测量设备；5)实施监视和测量：抽：2019年7月10日，销售部绩效考核表。考核时间范围：2019年4月1日至2019年6月30日考核内容：销售完成率、回款完成率、销售费用完成率、亲客户开发、销售制度执行、客户满意度等。考核得分：90分检查人：胡海容4、查看，合同跟踪情况：查，2019-1-1与重庆市人口计划生育科学技术研究院附属医院签订的病媒生物防制服务合同的执行情况：查，合同评审，提供有该合同2018年12月30日的评审记录表，符合。查采购：公司于2019年3月1日下达的采购计划单，供方：四川乐康药用辅材有限公司，灭菌剂(过氧乙酸消毒液)100组。查该批产品的验收：查《进货检验记录》，时间：2019.3.11，数量100组，检验项目：外观、规格、检验报告。检验人：谢俊。抽，交付情况，销售的产品通过物流公司交付给顾客，顾客在接收时对物品的品名、数量进行验收，产品交付过程中未发生过大的质量问题，暂时没有接到顾客因物品、数量不符和包装损坏的投诉。抽查：重庆市巴南区花溪街道办事处购买的180kg12%高氯毒死蜱交付情况。提供有该合同的《送货单》，接受意见：同意接收。签收人：黄文渝。签收时间：2019.8.195、公司特殊过程确定为：销售服务。公司从人员培训考核、作业文件、过程监控等方面对该特殊过程进行了确认。确认时间：2019.4.10，确认人：胡海容、龙亚红。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。2019年6月发放调查表共 4份，回收调查表共4份。调查顾客有：(1)重庆市人口计划生育科学技术研究院（2）重庆渝高新兴科技发展有限公司（3）恒大地产集团重庆有限公司（4）重庆市巴南区花溪街道办事处。--调查内容包括：质量、价格、交付、服务四个方面--统计分析结果顾客满意度：95%--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：公司服务水准，技术资料，产品的销售管理以及售后服务得分为很满意。在产品交付准时性方面，与顾客心目中要求还有一些差距，公司还需在产品准时交付上提高和改进，需要公司完善管理，合理分配人员减少交期延误，该结果已提交管理评审。 |  |

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：技术服务部 主管领导：杨安龙 陪同人员： 龙亚红 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2019.8.22 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； S4.4.1 | 查技术服务部主要工作职责：1. 负责防治服务前各项准备工作；

2） 负责顾客要求的识别，组织标书和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络; 3） 负责防治服务的管理。4） 按客户的要求进行劳务分包服务； 5） 对防治的质量进行监控，确保服务质量； 6） 做好顾客反馈信息的记录,组织对顾客满意度的调查。7） 负责本部门的环境因素、危险源识别，完成本部门目标和管理方案的实施； …… 技术服务部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2S4.3.3 | 查技术服务部的质量、环境安全目标为：1、目标 实施情况（2019.4-2019.7）1）服务项目监控覆盖率100% 100%2）产品交付准时率100% 100%3）固废回收处理率100% 100%4）火灾事故为0 05）污染事故为0。 0 6）职业病发生为0 0查：2019年4月-2019年7月技术服务部目标完成情况：均能达到要求。查，公司编制了环境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。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素、危险因素的识别与评价》，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，技术服务部确定的重要环境因素有：1）化学药剂的排放；2）化学品泄漏；3）固废（含危险固废）的排放。现场查看，技术服务部的主要工作为为客户提供四害防治和空气治理服务。服务过程中有废弃包装桶、盒等固废；操作时化学药剂的排放和存在化学品泄漏的风险，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S4.3.1  | 查，技术服务部经过辨识与评审形成了《危险源辨识评价表》，包括电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电；服务过程因接化学品和有害生物造成人身伤害。等潜在伤害等危险源。。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：1）火灾；2）人身伤害（化学品中毒、生物伤害）。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；特种作业人员如有害生物防治员等须持证上岗；重点和关键岗位须制定安全操作规程；如喷雾机安全使用说明；张贴安全、防护标志、消防疏散图；定期安全检查等。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 沟通  | E7.4 S4.4.3 | ---《信息交流与沟通控制程序》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、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行环境、安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。外部，对顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、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。查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：1）告知员工：管理者代表是周欣及职业健康安全事务代表罗庆波；2）告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；3）组织员工学习：与安全健康、环境管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、《工会法》等关于员工权益、保险等内容；4）将劳动保护要求、安全、节能环保要求和意义作为新员工岗前培训内容。审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 S4.4.6 | 查，技术服务部实施以下环境安全管理制度：《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》、《公司劳动安全管理办法》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。据介绍，公司产品服务流程：白蚁防治流程:网上投标--中标--签订合同--入场前期准备—实施服务 --交付顾客。有害生物防制流程：现场勘查有害生物危害情况--制定防制实施方案—防治实施—效果监测-客户验收。室内外污染防治流程：污染治理前的检测—治理—治理后污染检测-客户验收查不可接受风险源：1）火灾；2）人身伤害（化学品中毒、生物伤害）。。查重要环境因素：1）化学药剂的排放；2）化学品泄漏；3）固废（含危险固废）的排放。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。 查看公司库房，按物料种类堆放有鼠药、蟑螂诱饵、聚酯类化学药品等，在现场不能提供物资MSDS资料，不能保证化学药品出现异常情况的处理措施有效。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。在服务现场：重庆国航饭店除四害现场。查，服务现场张贴有“警示标示等”，如：鼠耳有毒，严禁触摸标识；现场查看：服务现场客户物品全部遮挡，避免污染。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：所以员工都戴有手套、口罩和穿戴工作服。现场查看：查见公司服务过程中产生的废包装废弃物等全部回收处理，不允许留现场。现场查看：查见在服务现场有警示栏等防护措施和警告标识； | N |
| 应急准备和响应 | E8.2S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应管理制度》、《消防与疏散演习实施方案》服务现场工作人的在行政部组织下，参加了公司组织的“火灾消防知识培训”。查见：消防演练实况记录：技术服务部相关人员参加了2019年4月15日在公司办公区由行政部组织的消防演练。查，现场对应，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。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 |  |
| 基础设施运行环境 | Q7.1.3 Q7.1.4 | 查见，《设备管理台帐》，公司防治服务配置施工设备主要包括喷药设备(手推式喷雾机、背负式喷雾机、手提式喷雾机)，采取由设备厂家维护、维修，公司只做简单保养，查看设备设施完好，可以满足防治服务的需要。1、办公设备由耗材供方不定期进行维护保养，现场查看设备完好2、查：有灭火器、应急灯等消防设备，并有每月对消防设备检查的记录；3、办公室共约100平方米，有库房100平米。4、公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、打印机。询问技术服务部负责人，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。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查技术服务部暂未配置检测设备，治理后委托第三方进行检测。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 公司主要服务产品：有害生物防制、室内外污染防治、白蚁防治的服务；灭菌剂、消毒剂、杀虫剂、去污染剂的销售公司产品执行标准主要为：中华人民共和国劳动合同法、《病媒生物密度控制水平 鼠类》GB/T 27770-2011、《病媒生物密度控制水平 蚊虫》GB/T 27771-2011； 《病媒生物密度控制水平 蝇类》GB/T 27772-2011; 《病媒生物密度控制水平 蜚蠊》GB/T 27773-2011；《室内空气质量标准》GB/T18883-2002等、合同协议。技术服务部负责产品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）确定产品和服务的要求；--实施方案、管理制度b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---实施方案、合同协议c）确定符合产品和服务要求的资源；---服务流程图d）按照准则实施过程控制；---生物控制工作流程、四害密度监测技术规范、药剂使用操作规程等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。----关键过程：服务过程。----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3 | 公司有害生物防制、室内外污染防治、白蚁防治的服务；灭菌剂、消毒剂、杀虫剂、去污染剂的销售过程按相关法律法规和客户要求执行，模式固定，暂不涉及设计开发，故8.3不适用。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《服务过程控制程序》明确了受控条件包括：a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件； b）获得适宜的监视和测量资源；c）适当阶段实施监视和测量活动；d）为过程提供适宜的设施环境；e）配备备能力人员所要求的资格；f）特殊过程的确认和定期再确认；g）采取措施防止人为错误；h）实施放行、交付和交付后活动。1、查服务现场各工序均有有正在服务的操作文件，均为现行有效的文件，受控标识清楚；2、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：生物控制工作流程、四害密度监测技术规范、药剂使用操作规程等，均放置于工位附近，便于查阅对照。3.现场查看：现场有喷药设备(手推式喷雾机、背负式喷雾机、手提式喷雾机)、应急防护包、灭火器、梯子、溢漏应急包、工作警示牌、个人防护装备（如：工作服、呼吸面具、安全帽、护目镜等）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.现场暂未配置相应的检测设备，现场主要以人为进行检查。5.出示了《施工单位计划表》 明确的服务时间、单位、服务次数、要求等内容；现场查看，在实施的项目为重庆国航饭店的生物防治，地址：重庆市江北区国航饭店；防治对象为老鼠、苍蝇、蚊虫和蟑螂。查该项目的灭鼠操作：灭鼠流程：联络—检查上次效果—施药、安装鼠板和毒饵盒—贴标识—客户确认现场查问年翀杰，对灭鼠过程作业要求熟悉，查其操作：1、检查上次效果：检查上次鼠药投放点、粘鼠板，未发现老鼠，询问，公司对于固定的项目均为固定的技术服务人员，并且建立了顾客档案卡（包括每个项目的鼠药投放、粘鼠板的放置数量）。2、现场查，服务人员根据顾客档案卡，检查毒饵盒（10个）、粘鼠板（5个），并补充投放了3个鼠药、5份粘鼠板。现场检查，无老鼠洞。3、然后根据投药和放置粘鼠板的位置完善标识。最后联系顾客进行确认。（确认人：颜敏）现场查看，灭鼠过程符合标准要求。现场查，该项目中灭蟑螂和灭虫服务（因天气原因）暂无进行，查，提供灭蟑螂和灭虫的作业标准。询问，年翀杰，对灭蟑螂和灭虫服务作业熟悉。查室内外污染防治、白蚁防治的服务项目暂无正在实施 ，查以往实施记录：查白蚁防治：提供有《白蚁防治操作流程》，包括：场地勘察、地基药物处理、地面药物处理、墙外药物处理、木构件药物处理等。查已实施记录：客户：招商江湾城时间：2019.7.2查《白蚁防治检查记录》检查区域：2期6栋1单元 黄角树下部有少量白蚁幼虫检查区域：2期7栋2单元中庭 皂角树发现白蚁幼虫检查区域：4期垃圾站对面 樟树发现白蚁幼虫………………..查《施工记录单》进场时间：9：00，离场：17:30使用器械：机动喷雾器、电动喷雾器施工内容：1期到4期绿化区域覆盖，会所广场等地方白蚁治理和预防。使用药品：毒死蜱，2400克施工人员：罗庆波、郑良茂等查室内外污染防治：提供有《室内空气污染治理流程》，明确了操作流程和操作要求。查已实施记录：客户：恒大香山华府影城办公室时间：2019.2.16查《施工单》进场时间：9：00，离场：17:30使用器械：喷枪施工内容：将超活性纳米二氧化钛与水按1:30比例进行配比，利用喷枪均匀喷射到办公室的所有物件上，会所广场等地方白蚁治理和预防。使用药剂：超活性纳米二氧化钛施工人员：谢俊、朱科等查施工后效果《监测报告》监测时间：2019年2月26日监测项目：甲醛、总挥发性有机物、笨的浓度。结论：满足《室内空气质量标准》GB/T18883-2002。监测机构：重庆生态环境监测中心整个服务过程按策划进行，基本受控。 |  |
| 标识及可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司在服务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、客户反馈信息确认回访表等进行标识；2.服务质量按要求有监控记录，注明用户单位、项目名称、日期等。3.通过上述标识可以追溯服务项目的来源，和服务项目的日期、状况。标识基本符合要求。 |  |
| 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，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，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； |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 产品防护1、对采购物资的搬运主要为人工装卸，可以起到产品搬运的防护的作用。2、产品为防治服务，需要防护的为作业时涉及的顾客财产。现场查看顾客财产采取隔离、遮挡等防护作用。 |  |
| 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。此外，也包括：交付后活动可能含的协议条款所规定的相关活动，诸如合同规定的维护服务等。-现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定：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。 |  |
| 产品和服务放行； | Q8.6  | 一、**来料检验：**依据《来料检验标准》公司来料主要为劳保用品和机器设备及配件，经现场对应处理，近一年来未新做设备，采购主要为劳保用品。抽《物料验收记录》 依据公司的采购质量标准：《原材料申请及验收单》 1）、2019年4月11日名称：诱鼠灵 检验项目：数量、规格、外观完好、有质量证明。判定：合格 检验人：谢俊 2）、2019年3月4日名称：蟑螂胶饵 检验项目：规格、数量、外观完好、有质量证明;标识清楚。判定：合格 检验人：谢俊 3）、2019年1月11日名称：毒死蜱 检验项目：规格、数量、外观完好、有质量证明;标识清楚。判定：合格 检验人：谢俊 4）、2019年5月27日名称：高效绿氰聚酯悬浮剂检验项目：规格、数量、外观完好、标识清楚；有合格证明。判定：合格 检验人：谢俊 二、**过程检验：**主要采取施工单的方式对过程进行监控，具体见8.5.1**三、成品检验：**依据产品标准，对服务质量进行检查1、生物防治质量检查采取一个季度对效果进行一次，通过检查结果进行评价。 抽《四害密度监测记录表》 客户：重医本部 监测内容：鼠痕迹：检查间数94间，阳性间1间，阳性率1.06%；蚊停落数：时间3.5小时，有蚊2只，比率2.12%；蝇：检查间数94间，苍蝇0只，比率0；蟑螂：检查间数94间，苍蝇3只，比率3.19%。评估结论：达标监测人：朱科 客户确认：吴悦嘉2、白蚁防治质量检查采取一个月对效果进行一次，通过检查结果进行评价。 抽《白蚁防治检查记录表》 客户：招商江湾城 监测内容：检查区域：5栋3单元，三棵树发现白蚁；检查区域14栋2、3单元之间，1棵槐树发现白蚁……………评估结论：有白蚁，继续治理，（才治理2个月，半年才能达到完全效果）监测人：谢俊 3、室内外空气治理质量检查采取委外第三方机构进行。 抽《检查报告》报告编号：渝环（监）字（2019）第SN99号受检单位：恒大香山华府影城办公室监测时间：2019年2月26日监测项目：甲醛、总挥发性有机物、笨的浓度。结论：满足《室内空气质量标准》GB/T18883-2002。监测机构：重庆生态环境监测中心 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 组织编制了《不合格控制程序》：该公司的不合格处理方式有:按不合格的情况及程度进行分类分级处理。抽：《不合格处置单》 2019-5-6不合格描述：在巴南区人民医院工地垃圾堆处病媒治理后，目测发现仍有苍蝇在飞。评审意见：返工，重新二次喷药治理。验证：符合要求。验证人：谢俊 2019-5-6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。 |  |

说明：不符合标注N