**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：颜吉华 陪同人员：颜吉华 | 判定 |
| 审核员：张心、杨珍全 审核时间：2019.9.8 |
| 见下 |
| 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 | 重庆保安集团合川区有限公司成立于2011年9月27日，公司主营资质范围内的保安服务，主要涉及银行、商场、企业的安保巡逻，门卫守护等领域。核实：生产经营地址：重庆市合川区希尔安大道东津路保安公司，与任务书一致。经确认，认证范围为QMS:资质范围内的保安服务。EMS: 资质范围内的保安服务及相关环境管理活动。 OHSMS: 资质范围内的保安服务及相关职业健康安全管理活动。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，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、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：员工、顾客 、政府机构、供方、银行、税务、邻居单位、物业等。需求和期望：服务质量符合顾客要求；价格合理等。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不适用条款：8.3；理由：公司所承接的项目均按顾客的相关要求及国家行业相关标准进行，并按照行业标准及顾客要求进行服务，不需要承担设计和开发责任，因此对标准8.3条款不适用，基本合理。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 | QE5.1S4.1 | 总经理：颜吉华；管代：刘楚洪通过与总经理交流：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/环境/安全方针：“诚信至上，质量为主，优质高效； 节能降耗，防治污染，保护环境； 安全第一，保障健康，减少风险； 全员参与，遵守法规，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。该公司目前成立了四个部门：综合办公室、运营管理部、装备财务部。抽查：组织机构图、职能分配表、职责描述，基本保持一致。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。总经理：颜吉华 任命管理者代表：刘楚洪 推选职业健康安全事务代表：倪继华 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | QE6.1 S4.3.1 | 提供有《环境和职业健康安全运行管理制度》，内容包括环境因素、危险源的识别、评价、汇总；重要环境因素和不可接受风险的控制。识别环境因素：生活污水、纸张使用、硒鼓使用等危险源包括：车辆驾驶、电脑辐射、人员吸烟、线路老化等；评价重要环境因素有以下三项：1）火灾；2）固废的排放。抽查以下二项重要环境因素的管理措施：1、固废排放：1)开展教育培训，提高公司人员环保意识；；2）公司固定区域存放固废，并做好标识；3）固废及绿化过程废弃物回收；4）办公室人员定期不定期检查固废存放情况。2、火灾：1）做好用电的防护工作，随时检查线路老旧、破损情况；2）做好相关电器设备的日常维护及保养；3）按消防安全管理管理规定配置灭火器材，4）下班前按规定检查电器开关情况，确认关机后才可下班；5）公司内严禁吸烟；6）每年定期六举行消防演练。公司不可接受风险有以下二项：1）火灾；2）意外伤害。抽查意外伤害不可接受风险的管理措施：1. 意外伤害：
2. 人员严格遵守公司规章制度；2）严格依人事部制定的培训计划对保安人员进行应急事项的演练；3）给保安人员配备必要必备的防护用品；4）给保安人员配备对讲机等通讯用品；5）综合办公室招聘时应严格依据条件进行招聘。

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. 公司目标：
2. 客户满意度达≥90%；
3. 死亡事故发生率0；

3）固废处理合规率100%；4）火灾事故发生为0；查《目标考核表》统计时间为2019年1月-8月。查，对目标进行考核情况为：质量、环境和安全目标、指标： 1. 客户满意度达98%（4月考核）；
2. 死亡事故发生率0（6月考核）；

3）固废处理合规率100%（8月考核）；4）火灾事故发生为0（6月考核）；均达到目标，编制：周洲 审核：刘楚洪 2019.9.2 |  |
| 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资质范围内的保安服务需要。 |  |
| 人员 | Q7.1.2  | 查见：公司编制《岗位职责制度》、《保安员手册》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：《岗位职责制度》、《保安员手册》中保安人员任职要求，会基本保安常识，使用基本防卫器械 、熟悉基本礼仪经济业务流程等；抽见：保安大队长职责：有较强的信息沟通能力、指挥能力和协调能力，根据上级布置，落实大队全年、全季、每月工作计划等。 |  |
| 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）。编制了《人力资源服务规范技术文件》《管理制度汇编》 --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、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：公司及综合办公室负责的相关内、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）《监视和测量管理制度》（2）《内部审核管理制度》（3）《管理评审制度》（4）《应急准备和响应管理制度》（5）《合规义务管理制度》 |  |
| 内部审核 | QE9.2 S4.5.5 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核管理制度》，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5月28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：刘楚洪；组员：倪继华。查《综合办公室审核检查表》、《运营管理部审核检查表》、《管理层审核检查表》、《装备财务部审核检查表》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。涉及综合办公室E8.1\S4.4.6条款，办公室卫生不整洁，地面未及时处理，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6月10日主持人：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：人力资源略显不足，需进一步加强引进培训业务骨干。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1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《管理评审制度》、《内审管理制度》、《监视和测量管理制度》《客户投诉管理制度》、《纠正措施管理制度》及《绩效考核管理制度》，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《绩效考核管理制度》及《纠正措施管理制度》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。对于客户投诉管理和机制健全。抽查不合格品处置记录：提供《纠正和预防措施处理单》1份时间;2019年7月17日。不合格描述：在对工商网点的暗访检查中发现保安值守时保安人员着装不规范。对不合格原因进行了原因分析，采取了相应纠正措施，基本符合要求。查见：公司营业执照 统一社会信用代码：91500117582835752P法人代表：[颜吉华](https://www.tianyancha.com/human/2274880699-c653869050)成立时间：2011.09.27经营时间：至永久登记机关：重庆市工商行政管理局合川区分局时间：2018.01.29查见：保安服务许可证 批准文号：重庆市公保服20110024发证机关：重庆市公安局 发证日期2011年9月20日 |  |

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：装备财务部 主管领导：廖洪平 陪同人员：廖洪平 | 判定 |
| 审核员：文平、杨珍全、张心 审核时间：2019.9.10 |
| 见下 |
| 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装备财务部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1）负责公司的装备财务管理工作，对所负责工作的质量负责；2)负责物资的采供及供方的管理。3）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。4)负责公司财务工作的推进和监督实施。5）负责办公区域生活垃圾的分类及联络回收处理工作；……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。 |  |
| 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，装备财务部的目标是：1、质量、环境、职业健康安全目标 考核情况（2019.1--2019.8）1）装备、劳保用品及时发放率≥95% ； 100%1. 固态废弃物合规处置100% ； 100%
2. 采购及时率≥95%； 100%

抽查2019年1月-2019年8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，考核人：周洲 审核：刘楚洪 2019.9.2但不能提供有效的数据证实性材料，需改进。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《危险源和环境因素识别与评价管理制度》，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，装备财务部确定的重要环境因素有：1）火灾；2）固废的排放。现场查看，部门的主要工作为公司保安服务采购所需要的工作服及劳保用品、装配器具、办公用品；采购过程中有办公固废、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，装备财务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；人员吸烟、纸张、文件记录及其他易燃物品的堆放导致的火灾、治安事件发生导致的人身伤害、人员外出或驾驶车辆不遵守交通规则导致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。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；人员吸烟、纸张、文件记录及其他易燃物品的堆放导致的火灾、治安事件发生导致的人身伤害、人员外出或驾驶车辆不遵守交通规则导致的交通事故等危险源.采用打分法确定重大风险是：（1）火灾；2）意外伤害（交通事故、物理伤害等）。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。 |  |
| 沟通 | QE7.4 S4.4.3 | --《信息交流管理制度》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：公司内部会议记录表，沟通信息包括：1. 告知部门员工：质量和环境管理者代表是刘楚洪；

职业健康安全事务代表是倪继华；2）告知部门员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；3）组织部门员工学习：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。 |  |
| 运行的策划与控制 | E8.1S4.4.6 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境管理控制程序、职业健康控制程序、固体废弃物管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、办公室安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法等运行控制情况：1. 办公室区域：污水：不涉及污水，没有污水排放。
2. 噪声：办公现场不产生明显噪声。
3. 固废：固体废物主要是办公产生废纸张等，配置了纸篓；办公用纸由办公室负责，复印、打印耗材都有办公室统一负责，集中处置。
4. 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，防止触电。
5. 办公区域禁止吸烟，现场查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、无安全隐患，办公区域配备有效的干粉灭火器。
6. 工作时间平均每天不超过8小时。
7. 现场查看办公区域配备符合要求的消防设施。
8. 现场查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。

9、驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。能源消耗：要求员工节约用水、节约用电，规定了空调使用的气候温度，对能源使用进行统计分析。抽查8月份公司能源消耗及社保费用支出：水31吨、电1513度、纸张100元、绿植费120元、社保费243462.75元。装备财务部主要负责按时为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。单位社保编号：125001155.提供了缴纳保险的票据及社会保险在职人员信息统计表。现场查看办公室配备有符合要求的灭火器和消火栓等，装备财务部设备、电器状态良好，无安全隐患。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应管理制度》、《消防应急预案》、《火灾、爆炸应急预案》等。查见：消防火灾应急活动记录：装备财务部人员参加了2019年4月30日在公司由综合办公室组织的消防安全演练。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。 |  |
| 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《外部供方管理制度》，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》，合格供应商共计4家。1）渝北区钦盾安防器材经营部 提供产品或服务：安保装备2）朱明莉 提供产品或服务：办公用品、劳保用品3)合川区南枫通讯器材经营部 提供产品或服务：耗材4）重庆新华传媒有限公司合川新华书店 提供产品或服务：书籍……。编制：廖洪平 审核：颜吉华 日期：2019.1.103．查：供应商业绩评价表：抽查《供应商调查评估表》1. 供应商：渝北区钦盾安防器材经营部

提供产品或服务：安保装备评价项目：资质：齐全；质量保证能力：可靠；价格：适中；交付期：满足要求评价结论：合格。评价人：综合办公室：刘楚洪、运营管理部：倪继华批准人：廖洪平 评审日期 2019.1.101. 供应商：朱明莉

提供产品或服务：办公用品、劳保用品评价项目：资质：齐全；质量保证能力：可靠；价格：适中；交付期：满足要求评价结论：合格。评价人：综合办公室：刘楚洪、运营管理部：倪继华批准人：廖洪平 评审日期 2019.4.1.................公司采购的物资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）查5月办公用品、耗材采购计划采购物资 数量 到货时间党旗 1 2019年7月10日会议记录本 10 2019年7月20日胶带 4 2019年7月5日A4打印纸 24 2019年7月10日7号电池 10 2019年7月10日..........2）查见《采购合同》：保安装备年度合同1）供方：渝北区钦盾安防器材经营部采购内容：99式特勤夏服、保安甩棍等（详见清单）采购合同约定了采购产品的名称、型号、规格、数量、价格、执行日期、交付等。时间：2018.09.19 双方法人代表签名，盖章生效；.........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《送货单验证记录》。 |  |
| 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、防暑药品、劳保用品、等共计18000元。 |  |

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：综合办公室 主管领导：周洲 陪同人员：周洲 | 判定 |
| 审核员：文平、张心、王新 审核时间：2019.9.8 |
| 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综合办公室的安全职责和权限，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。……部门职责清晰、明确。综合办公室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，综合办公室的目标是：1、质量、环境、职业健康安全目标 考核情况（2019.1--2019.8）1）培训达成率100%； 100% 2）固体废弃物合规处置率100% ； 100%3）火灾事故发生率为0； 04）死亡事故发生率为0； 0 抽查2019年1月-2019年8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）火灾；2）固废的排放2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：固废的排放确定的管理方案：固废的排放管理方案；目标：100%按法规处理；方法措施：1)开展教育培训，提高公司人员环保意识；；2）公司固定区域存放固废，并做好标识；3）固废及绿化过程废弃物回收；4）办公室人员定期不定期检查固废存放情况。责任部门：公司所有部门；经费预算：4000元；完成日期2019年12月；检查部门：各部门经理。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）意外伤害2个。抽查：意外伤害管理方案：目标：杜绝意外伤害管理方案；方法措施：1）人员严格遵守公司规章制度；2）严格依人事部制定的培训计划对保安人员进行应急事项的演练；3）给保安人员配备必要必备的防护用品；4）给保安人员配备对讲机等通讯用品；5）综合办公室招聘时应严格依据条件进行招聘。责任部门：综合办公室、装备财务部；经费预算：10000元；完成日期2019年12月；检查部门：各部门经理。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，人员招聘相对容易）；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，不存在资金周转和工资发放困难等情况）。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：人员招聘相对容易。 |  |
| 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：提供有保安员证等。殷兵、 初级保安员、证书编号：50012019012066、领证日期：2019年8月；朱兴军、初级保安员、证书编号：50012019012066、领证日期：2019年8月；陈强、 初级保安员、证书编号：50012019012066、领证日期：2019年8月；白平、 初级保安员、证书编号：50012019012066、领证日期：2019年8月；.........提供有2019年年度培训计划表，计划培训10次，已培训8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：辅导老师，参加培训人员：刘楚洪、倪继华、周洲、廖洪平、王勇、蒋云峰、黄勇。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：周洲。
2. 、2019.8.22，突发应急处理规程培训,培训老师：周洲，参加培训人员：刘楚洪、倪继华、廖洪平、王勇、蒋云峰、黄勇。口试确认，均合格。培训效果评价：此次培训有关人员对突发应急处理规程都已熟悉了解，培训合格。评价人：周洲。

......经与员工张瑞麟、贺波等两位人员的交流，其两位人员对质量/环境/职业健康安全管理体系要求不明确。不符合标准GB/T19001-2016标准7.2条款“a）确定在其控制下工作的人员所具备的能力，这些人员从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性”的要求；GB/T24001-2016标准7.2条款“a）确定在其控制下工作，对其环境绩效和履行合规义务的能力具有影响的人员所需的能力”的要求；GB/T28001-2011标准4.4.2条款“a）组织应确保在其控制下完成对职业健康安全有影响的任务的任何人都具有相应的能力”的要求。其余培训计划均按时进行了培训。 | N |
| 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 | --《信息交流管理制度》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刘楚洪：
2. 告知员工：职业健康安全事务代表是倪继华；

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倪继华交谈，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倪继华，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《文件化信息管理制度》，体系文件生效实施日期为2019年1月8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23个)，另有公司制定的《应急预案汇编》、《保安员手册》、《作业文件》等文件。《作业文件》包括：入职管理规定；基本管理制度；保密制度；重大事件报告制度；突发应急处理规程等。· 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54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《文件化信息管理制度》，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。综合办公室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。见综合办公室保管的记录：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。所见记录反映综合办公室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：《危险源和环境因素识别与评价管理制度》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。综合办公室2019年3月5日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。查见：《环境因素登记、评价表》和《重要环境因素清单》，按照部门和服务过程进行识别并评价出公司重要环境因素有：1）火灾；3）固废的排放等2项，识别清楚、准确，评价合理。查：公司《环境因素登记、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.水、电的消耗C.生活污水的排放；d.生活垃圾的排放。.......共计识别41项。识别基本清楚、全面。查：综合办公室及办公区域的《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。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：《危险源和环境因素识别与评价管理制度》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：《危险源清单》，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）意外伤害（交通事故、物理伤害等）。辨识清楚、准确，评价充分合理。查见：综合办公室及办公区域《危险源清单》2019年3月5日发布综合办公室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；人员吸烟、纸张、文件记录及其他易燃物品的堆放导致的火灾、治安事件发生导致的人身伤害、人员外出或驾驶车辆不遵守交通规则导致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。查见，综合办公室及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：（1）人员吸烟、纸张、文件记录及其他易燃物品的堆放导致的火灾；（2）治安事件发生导致的人身伤害、人员外出或驾驶车辆不遵守交通规则导致的交通事故。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  | ---在管理手册中明确了法律法规的获取和识别过程，查有《适用法律法规标准及其他要求清单》，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54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综合办公室负责发放，作好记录；查：劳动保护用品发放记录劳保用品 数量 领用人 领用日期秋装 1套 杜贵雄 2018.10.31 帽 1顶 杜贵雄 2018.10.31 武装带 1根 杜贵雄 2018.10.31 夏装 2套 杜贵雄 2019.4.17夏装 1套 朱小华 2019.9.6.......查：防暑药品发放记录药品 数量 领用部门/执勤点 领用人 领用日期藿香正气液 4盒 桥头食品厂 王勇 2019.7.24蚊香 3盒 桥头食品厂 王勇 2019.7.24风油精 2盒 桥头食品厂 王勇 2019.7.24藿香正气液 10盒 中国银行 伍义林 2019.8.1蚊香 5盒 中国银行 伍义林 2019.8.1风油精 5盒 中国银行 伍义林 2019.8.1藿香正气液 8盒 钢梁邮政银行 王勇 2019.8.2蚊香 8盒 钢梁邮政银行 王勇 2019.8.2风油精 4盒 钢梁邮政银行 王勇 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、电池由供应方回收、生活垃圾由市政环卫定期清运。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，综合办公室设备、电器状态良好，无安全隐患。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应管理制度》、《消防应急预案》、《火灾、爆炸应急预案》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30日在公司由综合办公室组织的消防安全演练。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：查见公司办公区域按规定配置了灭火器，灭火器状态完好。 |  |
| 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管理制度》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综合办公室组织人员对公司办公场所、服务单位和执勤点的环境方面、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、灭火器等进行检查，检查结论：合格、检查人：周洲、刘楚洪等。抽查：工商银行合阳运行环境、安全检查表，提供有2019年1月至2019年8月份环境、安全环境运行检查记录表，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 检查机构结论杨先露2019.8.30 合川区人民医院 合格魏长生2019.8.15 钢梁区人民医院 合格朱小华2019.9.6 合川区人民医院 合格秦黎2019.5.28 合川区中医院 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《合规义务管理制度》，规定明确基本合理。综合办公室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。查由综合办公室组织各部门于2019年4月15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：刘楚洪查：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《管理评审制度》、《不符合控制管理制度》及《内部审核管理制度》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17000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：运营管理部 （含临时场所） 主管领导：倪继华 陪同人员：刘楚洪 | 判定 |
| 审核员：文平、杨珍全、张心、王新 审核时间：2019.9.9-10 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； S4.4.1 | 查，运营管理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）负责保安人员管理； 3）负责客户拓展管理； 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工艺、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）负责本部门环境因素、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…… 运营管理部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2S4.3.3 | 查运营管理部的质量、环境安全目标为：1）顾客满意度≥90分2)客户投诉数≤1次3）死亡事故发生率 04）火灾事故为零查：2019年1-2019年8月运营管理部目标完成情况：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，运营管理部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。现场查看，运营管理部的主要工作为为客户提供找聘和派遣服务。服务过程中有废弃办公用品、生活垃圾等固废，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，运营管理部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》，包括电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电；服务过程机械伤害、跌倒、车辆造成伤害等意外伤害危险源。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）意外伤害2项。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；张贴安全、楼层消防疏散图；定期安全检查等。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 沟通  | E7.4 S4.4.3 | ---《信息交流管理制度》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：管理者代表是刘楚洪及职业健康安全事务代表倪继华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。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3  | 查见，《设备管理台帐》，公司配置的设备主要有电脑、打印机等。可以满足服务的需要。办公室共约300平方米，培训场地100平米左右。公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、传真。询问运营管理部负责人，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。基础设施能满足要求。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 S4.4.6 | 查，运营管理部实施以下环境安全管理制度：《环境和职业健康安全运行管理制度》、《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》等。据介绍，公司产品服务流程为：保安服务流程签订合同----人员派驻----服务实施——满意度回访。 服务过程为关键过程。查不可接受风险源：1）火灾；2）意外伤害；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。如：查，办公现场张贴有“请勿吸烟”标识；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、现场有禁止吸烟提醒。现场查看：有两处不规范私接电线装电风扇的现象。已沟通。现场查看：查见公司服务过程中产生的废纸、办公用品等服务性一般固废有处理，但现场不能提供处理的记录。现场查看：有2处灭火器材放置区；现场查看：在服务现场，定期进行安全培训，重点是意外伤害的控制。 |  |
| 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综合办公室组织下，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：运营管理部相关人员参加了2019年4月30日在公司办公区由综合办公室组织的消防演练。另外派驻人员也定期参与了客户组织的消防演习。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。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 公司主要服务产品：资质范围内的保安服务，现主要为事业单位、企业提供保安服务。保安服务主要为值守和巡护。公司产品执行标准主要为：中华人民共和国劳动合同法、保安服务管理条例、合同协议。运营管理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；--管理方案、管理制度b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---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；---保安服务过程监控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。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 公司制定并实施《合同订单评审管理制度》，运营管理部采用上门拜访、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，介绍公司产品，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。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：中国工商银行股份有限公司重庆合川支行签订时间:2019年4月11日产品：安全保卫服务。评审内容：人员数量、工作时间、劳务费支付要求、人员日常管理、法律法规要求等；评审负责人：颜吉华评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2019年4月10日顾客：重庆市适逸物业管理有限公司签订时间:2019年6月5日产品：保安服务。评审内容：人员数量、工作时间、劳务费支付要求、人员日常管理、法律法规要求等；评审负责人：颜吉华评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2019年6月3日顾客：重庆市全盛汽车部件有限公司签订时间:2019年8月1日产品：保安服务。评审内容：人员数量、工作时间、劳务费支付要求、人员日常管理、法律法规要求等；评审负责人：颜吉华评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2019年7月30日经查：进来以来，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。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3 | 公司的保安服务过程按客户要求及相关国家标准和法律法规，整个服务过程模式基本固定，不涉及新服务的设计开发的内容，故8.3不适用。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《保安员手册》、《保安服务管理制度》等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。查，在运营管理部提供有《保安员手册》、《保安服务管理制度》、《巡视检查制度》等服务操作文件，均为现行有效的文件，受控标识清楚； 开车大约15分钟到达工商银行重庆合川支行项目处，项目地址位于重庆市合川区苏家街3号，项目人数29人，保安服务为值守和巡护。查项目处运行情况。1、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《交接班工作规程》、《秩序巡逻制度》、《物资出入管理规程》过程检验记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。2.现场查看：现场有岗亭、对讲机、保安服、手电、甩棍等，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。3. 检测设备，质量检查主要靠感官检查，暂未配置检测设备。4、保安管理方面：有专职保安负责服务区域的安保服务：包括：门岗、巡护。1. 查，现场有《消防安全管理检查制度》、《保安巡查制度》、《门岗值班制度》、《门岗作业指导书》、《保安巡查制度》、《门岗值班制度》，规定了保安各岗位人员的岗位职责、操作要求。公司提供消防、治安管理报警保安联络电话。
2. 在监控室查看，配备了相应的设备：监控主机、消防主机、对讲机等；在服务现场，楼道、通道等均配置了消防实施、应急灯、消防通道、消防指示牌等。提供《消防控制室值班记录》、《每日防火巡查记录》。

监控员：李xx1. 在该项目的门岗现场查看，主要职责：维护现场治安，对异常人员进行巡查，设置了门岗工作办公桌，对讲机，保安服要求，墙上有门岗保安管理制度，提供《值班、交班情况记录表》。

查当天《记录表》内容：值班人员：李xx，接班员：肖建平内容：一切正常。1. 对于现场巡护保安情况，查看，公司制订了保安巡逻路线图和频率要求，设置了巡逻点签字登记表，现场询问巡查保安人员，巡查主要内容：消防设施、应急灯、安全标志、消防通道、突发事件，同时包括环境卫生等异常情况，提供保安巡查记录表。

巡查员：王永平、丁远海等5）车辆管理：查，车辆管理：主要为对进入客户区域的外来车辆进行管理，采取人工登记，查《外单位车辆进出登记表》，内容包括：进入时间、车牌号、驾驶员、事由、离开时间。查9月10日，进入车辆1辆。6）外来人员管理：查，主要为对进入客户区域的外来人员进行登记管理，采取人工登记，查《会客登记簿》内容包括：来行时间、姓名、性别、年龄、证件号、所找部门及人员，事由、离行时间。10日，有1人进入。在另一个临时场所：重庆市适逸物业有限公司的重庆市合川工业园孵化园项目处，职责与工行一样，运行按策划的要求执行，记录完善。保安服务过程基本受控。 |  |
| 标识和可追溯性 | 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、售后服务信息确认回访表等进行标识；2.服务质量按要求有检验记录，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搬运，可以起到产品搬运的防护的作用。2、产品为保安服务，需要防护的为服务时涉及的顾客财产。通过培训和客户规章制度进行管理。 |  |
| 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、采购检验：公司采购主要为劳保用品和办公设备，对劳保产品和办公用品主要采取在入库时验证，在送货单上记录，直接签字确认。抽查验证记录，查《送货单》1、抽查：采购日期：2019.8.26品名：打印纸 2箱检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 验证人：廖洪平 2019.8.262、抽查：采购日期：2019.7.22品名：牛皮档案盒 20个检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 验证人：廖洪平 2019.7.223、抽查：采购日期：2019.4.29品名：甩棍50根检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 验证人：廖洪平 2019.4.294、抽查：采购日期：2019.3.28品名：对讲机20部检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 验证人：廖洪平 2019.3.28二、**过程检验：**依据《保安员手册》保安服务主要对值班、巡护等过程进行监控查：《消防控制室值班记录》：2019.8.25检查项目：消音、复位、主电源、火灾报警器运行情况、报警故障等结果：正常。检查人；秦秀全，部分负责人：秦定荣查：《每日防火巡视记录》：2019.9.9检查项目：用火、用电情况、安全出口是否堵塞、消防配电设施、消防供水设施、自动喷水灭火系统等；检查结果：正常。检查人：秦定荣、秦永波 抽：《保安巡查签到表》：2019.9.8检查区域：1-2楼。结果：正常巡查人：王永平、丁元海、秦永全等。查：《设备设施运行检查表》：2019.3.13检查项目：配电房、照明、给水、电梯等检查结果：需维修一项。检查人：赵、黄查：《保安班长值班记录表》：2019.7.18记录：岗位人员安排、领用物品、值班情况、上报事件，记录人：蒋云锋查：《值班交接记录表》：2019.8.8记录：做到三明、三清，如物品交接、上班情况等检查结果：正常。交接人：邓强接班人：陈辉**成品检验：**依据《合同协议》保安服务通过征求客户意见表的方式对服务过程进行评价。抽《征求客户意见表》，客户：中行合川支行，时间：2019.8.12，客户意见：满意。客户签字：周微人。客户：民生银行，时间：2019.8.10，客户意见：满意、负责、仔细。客户签字：蔡玲琳。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 组织编制了《纠正措施管理制度》：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：《不符合报告》 2019-8-21不合格描述：检查发现保安人员秦秀全、何永刚着装不规范，部分扣子未系。评审意见：立即要求整改，并批评教育，纳入月度考核。验证：8月22日检查，未出现同样情况。验证人：倪继华 2019-8-22符合要求。 |  |
| 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。提供有2019年4月《顾客满意度调查表》调查表共5份 ：--调查内容包括：服务综合得分、安全检查、服务态度、车辆管理等--统计分析结果：98分--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。 |  |