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/陪同人员：总经理：任海青 管代：宋虹 陪同：季金涵 | 判定 |
| 审核员：李京田 夏爱俭 审核时间：2020.8.21 |
| 审核条款：ES 4.1/4.3/4.4/5.2/6.2/7.1/9.3 |
| 公司概况、组织机构、体系策划实施情况认证范围确认适用条款确认外包过程 | ES:4.14.34.47.1 | 华港京和荟(北京)物业管理有限公司成立于2020年03月20日，注册地位于北京市朝阳区霄云路28号院1号楼5层608，经营地址：北京市朝阳区霄云路28号院网信大厦16层，法定代表人为任海青。阅见营业执照，注册资金：1000万元营业期限：2020-03-20 至 2040-03-19经营范围包括物业管理；房地产信息咨询；机动车公共停车场服务；清洁服务（不含餐具消毒）；家庭服务（不符合家政服务通用要求不得开展经营活动）；餐饮管理；医院管理（不含诊疗活动）；设计、制作、代理、发布广告；销售服装、体育用品、五金交电；技术开发、技术转让、技术服务、技术咨询；经济贸易咨询；出租商业用房；工程设计。（企业依法自主选择经营项目，开展经营活动；工程设计以及依法须经批准的项目，经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动；不得从事本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）认证范围：Q：物业管理服务E：物业管理服务及相关环境管理活动O：物业管理服务及相关职业健康安全管理活动对于企业的外包过程也进行了充分识别，公司外包为保安、电梯维保，见到外包合同及资质。二阶段详查巡视办公室（企业为集团公司，混合办公），用于物业公司办公面积约100平米左右物业服务：扫帚、拖把、抹布、洗地机、扫地机、对讲机、手电筒等办公设备:电脑/打印机/传真机/电话等。提供维修保养计划及记录，满足要求。环保设施包括：灭火器、垃圾桶；安全设施配置主要有：标识牌、灭火器、消防器材等，办公设备：电脑、打印机、传真机、电话等人员有施工人员、保洁人员、清洁服务人员、保安人员、销售人员、技术人员，提供有人员资质。二阶段详查 |  |
| 体系的总体策划及运行情况 | ES:5.2 6.2 | 组织于2020.3.20发布并实施管理体系。同时根据自身的实际情况和标准的要求组织工作人员编制了管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。通过对过程监测结果进行分析，公司管理体系不断改进。确定了管理体系所需的过程，如文件与记录管理过程、合同评审过程、销售过程、产品实现过程等，并明确各过程的目标和职责，及各过程之间的衔接和影响。 提供了支持过程策划和运行的形成文件的信息。见“部门管理目标策划记录”对管理目标完成情况进行检查、统计、记录。体系从建立至今运行良好，没有变化。公司的管理方针为：顾客至上、强化服务 以人为本、顾客满意节能降耗、安全第一 珍惜环境、和谐发展制定了本公司的环境和职业健康安全的目标为：服务质量合格率100%顾客满意度≥95分。固体废弃物分类处理率100%；环境污染事故发生率0；杜绝各类重伤事故，轻伤事故少于3件/年；杜绝各类火灾事故，火灾事故发生率为0 提供法律法规清单 ，外来文件清单,外来文件 |  |
| 管理评审的策划、实施情况及符合性、有效性 | ES9.3 | 公司于2020年7月20日，依据：GB/T19001-2016\GB/T24001-2016\GB/T45001-2020标准进行管理评审。目前按标准要求平稳运行，至今暂无变更情况发生。查阅公司管理评审资料：一，管理部 发布管理评审计划， 拟稿-管理部 ，批准：林科珍，评审方式：会议评审，拟评审时间：2020年7月20日。二、管理评审输入：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。1. 查看“管理评审报告”，报告中对本次管理评审做了总结，评价了公司建立、运行管理体系的效果。

四、管理评审输出/评审结论：通过本次评审，最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。提出了管理评审改进决议：基本符合。。 |  |
| 遵守法律法规的情况事故及投诉情况 |  | 企业在服务各过程中能够遵守相关的法律法规和其它要求，提供合规性评价报告，评价时间：2020.6.30，符合要求。体系运行以来，未发生质量环境安全事故，无重大投诉和行政处罚情况. |  |
| 申请资料信息的核实确认确定第二阶段 |  | 提供营业执照扫描件。确定组织人数：现场审核人数与任务书一致：23人第二阶段审核所需资源的配置较充分。商定第二阶段审核时间：2020年8月26-28日 |  |
| 管理体系审核记录表 |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：管理部 主管领导：季金涵 陪同：贾梦然 | 判定 |
| 审核员：李京田 夏爱俭 审核时间：2020.8.21 |
| 审核条款：ES： 6.1/6.2/7.5/8.1/8.2/9.2 |
| 危险源识别 | ES6.1 | 提供了“重要环境因素清单”,涉及管理部的有：固体废弃物、.火灾提供了“不可接受风险清单”潜在火灾、触电、意外伤害查到《应急准备与响应控制程序 》，及《应急预案 》包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。编制：管理部 批准：任海青 时间：2020年3月20日---抽查消防安全应急预案演练记录 详见二阶段记录。 |  |
| 成文信息 | ES7.5 | 执行公司《成文信息控制程序》管理体系文件包括：管理手册、程序文件、作业文件、外来文件、各类记录等。已建立“受控文件清单”。查：公司《管理手册》、《程序文件》为依据ISO14001:2015、ISO45001:2018版标准编制发布实施。由管理者代表审核，总经理批准后发布。查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、名称、接收人、版本状态、日期等。 管理手册、程序文件、作业文件已发放各部门，有签收部门确认。规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。查：有“外来文件清单”记录了《环境保护法》等外来文件，控制分发，有专人负责。已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存期限。现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 |  |
| 目标、指标管理方案 | ES6.2  | 提供了目标完成情况及记录，管理部的环境及职业健康安全目标为：固废100％分类处置； 火灾事故发生次数为0 提供有环境和职业健康安全体系建立了管理方案，查管理方案表，二阶段细查 |  |
| 运行控制 | ES8.1 | 管理部、业务部运行控制基本类似应执行的运行控制文件：运行控制程序，节能降耗管理规定、消防安全管理制度、管理部安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法等。运行控制情况：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；办公用品按要求由管理部负责发放，作好记录；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“相关方告知书”，将公司关于重要环境因素、不可接受风险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、色带由供应方公司回收；管理部每天巡视现场，对环境安全事宜进行检查，发现问题当即纠正；每月进行检查统计分析，提供2020.1-2020.7检查记录，各部门运行情况良好。检查人：宋虹。废弃物统计表：抽废纸 数量：10kg 处置方式：变卖 公司为员工缴纳了工伤保险，提供了缴纳保险的证据。组织一线员工进行了体检。为员工配备了安全防护设施—提供《劳保用品发放记录》，主要劳保用品为：线手套、洗衣粉、口罩等，记录了发放时间、领用人等，发放人：宋虹。办公区固废；现在分类集中存放，及时处理，防止意外火灾。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；资金投入情况（2019.9-2020.6）：固废处理：1200元，消防设施：1000元，培训费：2000元；体检费：2000元；劳保用品：1000元；保险：2000元现场查看办公区域配备有灭火器，管理部设备、电器状态良好，无安全隐患。疫情复工期间，购置了消毒液、口罩等防疫用品，专人负责保管使用，每天定期对车间、办公区消毒，为员工发放口罩，进行防疫培训等内容。管理部设备、电器状态良好，无安全隐患，配置有灭火器。经查，符合要求。 |  |
| 内审策划、实施的符合性。 | ES9.2 | 公司制定《内部审核控制程序 》，提供了《2020年内部审核实施计划》，计划内容有：目的、范围、审核准则、拟审核时间2020年7月10日，拟稿-管理部 ， 签发-任海青。提供了《内审不合格报告》，不符合项1个，对于涉及不符合项的部门，进行了原因分析并制定纠正措施计划，经过审核组验证，纠正措施有效。提供《审核报告》，宋虹内审组长，季金涵为内审员提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。 |  |
| 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：贾梦然 陪同：宋虹 | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：2020.8.21 |
| 审核条款：Q：7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.5.1/8.6； ES 6.1.2/6.1.3/6.2.2/7.5/8.2 |
| 基础设施 | Q:7.1.3 | 办公用房150平米园林绿化：铁锹、铁镐、手据、园艺剪、割草机、粗枝剪、打草机等清洁服务：扫帚、拖把、抹布、洗地机、扫地机等办公设备:电脑/打印机/传真机/电话等。提供维修保养计划及记录，满足要求。环保设施包括：垃圾桶、消防设施；安全设施配置主要有：标识牌、灭火器、消防器材等，工程部定期维护与保养。公司根据质量管理的需要，配备了办公用房及通讯、信息系统等基础设施。公司编制了《基础设施控制程序》 并配备有办公桌椅，水电、空调、会议室、消防设施设备，并有电脑、打印机、电话、传真机、复印机等办公设备；满足办公需要。抽：《设备维修保养计划》依照计划进行设备设施的升级、维护、更换、配备，相关设施配备和管理比较完善。提供机械设备清单及维修保养记录。保养人：宋虹。 |  |
| 工作环境 | Q:7.1.4 |  -- 策划并制定了《工作环境和管理要求》，现场观察办公区域环境卫生管理，工作场所布局合理，温湿度适宜，照明良好，满足办公需求。办公场所有灭火器，放置在规定的地方，办公场所卫生环境干净、光线充足合理。有“办公环境卫生管理制度”、“安全防火规定等规章制度”等规章制度。运行环境满足要求提供有物业管理；物业管理服务，西宁财富广场 西宁市城西区海湖新区文苑路7号 16人二阶段具体审核 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 监视设备有：无 公司的监视测量主要是通过是内审\目标\绩效监视测量\平时的工作检查情况进行监视测量 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1Q8.5Q8.6 | 1.服务流程：**物业服务流程**:客户开发---项目评估---合同签订---进驻项目现场---物业管理（保洁、物业设施维修等）-----服务检查---客户满意调查---回访**清洁服务：**清洁工具准备---实施清洁（地面清洁、楼道清洁、外墙清洁、卫生间清洁等）--清理垃圾杂物--验收--后续服务**园林绿化**：客户洽谈→合同签订→材料采购→进场报验→项目施工→过程检验→竣工验收→后期服务其中特殊过程为：园林绿化过程\清洁服务过程、物业管理过程关键过程：园林绿化过程\清洁服务过程、物业管理过程2为实现产品质量目标配置了相应人员（如办公行政人员、园林绿化设计及施工、养护及苗木销售服务人员：清洁服务人员等、人员均经过专业培训等)，园林绿化：铁锹、铁镐、手据、园艺剪、割草机、粗枝剪、打草机等清洁服务：扫帚、拖把、抹布、洗地机、扫地机等3编制了相应的服务作业文件：《园林绿化服务施工管理规范》、《清物业服务指导书》、《服务员工礼仪规范》、《园林绿化服务管理规范》等，对园林绿化设计及施工、养护及苗木销售的整个过程做了明确的要求，从顾客沟通、合同评审、园林绿化服务规范等各阶段，规定了服务的要求（其中包含了标准要求的记录）。4服务准则:《园林绿化服务施工管理规范》、《清洁服务指导书》、《服务员工礼仪规范》、、《清洁服务指导书》等相关标准、用户要求等进行接收，以保证交付的产品满足要求。5记录：策划有销售合同、内部审核检查表、首末次会议记录、服务特殊过程确认记录、合同评审记录录等，基本满足产品实现需要。6提供有物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务过程控制记录、特殊过程确认、验收记录记录等，二阶段详查 |  |
| 了解公司环境因素、危险源的识别、评价和控制情况 | ES6.1.2 | 提供了“重要环境因素清单”固体废弃物、.火灾、环境污染（杀虫剂对土地及空气的污染）提供了“不可接受风险清单”潜在火灾、触电、意外伤害、职业病（杀虫剂对健康的影响）、物体打击查到《应急准备与响应控制程序 》，及《应急预案 》包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。编制：管理部 批准：任海青时间：2020年3月20日---抽查消防安全应急预案演练记录 详见二阶段记录 |  |
| 合规义务、法律法规及其他要求 | ES6.1.3 | 根据《法律法规和其他要求获取与识别控制程序》要求，随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。于2020年3月20日识别了法律法规清单。获取渠道，网络和期刊等。编制了《合规性评价控制程序》，提供《法律法规和其他要求清单》和《法律法规和其他要求合规性评价报告》，对以下相关法律进行了合规性评价：中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国环境噪声污染防治法、中华人民共和国大气污染防治法、生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则 GB/T 29639-2013 、生产过程安全卫生要求总则 GB12801-2008 、生产设备安全卫生设计总则 GB5083-1999 等评价结果：近年来职业健康业和环境业绩监控记录符合要求；近年来没有发生工伤事故和环境污染事故；上级检查未开具重大隐患通知书和重大环境污染通知，符合要求；无重大安全事故投诉、职业病；无重大环境事故投诉。无未出现各种环境污染和安全事故。评价结论：法律法规和其它要求得到遵守和执行，法律法规适宜。 |  |
| 目标、管理方案 | QES6.2  | 项目部的质量、环境及职业健康安全管理目标是：工程一次性交验合格率≥98%；固废100％分类处置；重大以上事故发生率0；环境污染事故发生率为0；火灾事故发生率为0 提供了目表完成情况考核记录，提供了环境及职业健康安全的管理方案。 |  |
| 运行控制 | ES8.1 | 编制与环境、职业健康安全管理体系运行控制有关的文件有《环境运行控过程序》、《职业健康安全运行控过程序》、《相关方管理程序》等。废水管控：主要为生活污水，生活废水排入市政管网。废气管控：无废气产生，物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务过程中会产生少量的尘土，施工员工佩戴口罩等措施进行防护。噪声管控：物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务过程的设备选用了低噪声的设备和工具，做好基础减震，同时加强设备的检查和维保，确保机械设备在正常工况下运行。固废管控：物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务过程中主要为木屑、纸屑、农药包装等。①工程部将木屑、纸屑等固废放置固定位置，积攒一定量后出售有废品回收单位再利用，②农药瓶子的处理：公司园林绿化服务过程使用的农药瓶子，不乱扔，统一交给供应商，由供应商进行回收。危废：公司的物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务不产生危废。 资、能源管控：生产过程注意节水、节电、节油，人走关闭开关，现场未发现有漏水和浪费电能的现象。潜在火灾管控：物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务场配有不同规格灭火器。每年度检查消防器材有效性，提供2020年检查记录。抽查1个消防栓2个灭火器均符合要求。职业健康安全管控：公司给员工发放工作服、口罩等劳保用品。提供有多场所的清单、提供有社保缴费凭证及人员体检证明，二阶段详查 |  |
| 应急准备和相应 | ES8.2 | 参加管理部组织的应急培训和演练，详见二阶段管理部ES8.2条款记录。 |  |

说明：不符合标注N