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：工程部（皇冠大酒店现场） 主管领导：柳春光 陪同人员：潘菲 | 判定 |
| 审核员：王央央、吴姝华 审核时间：2020年9月23日 |
| 审核条款：QQEO:5.3/6.2/7.4；Q:7.1.5/8.1/8.5.1/8.5.2/8.5.3/8.5.4/8.5.5/8.6/8.7QEO: 6.1.2/6.1.3/6.1.4/8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO:5.3  | 本公司提供的产品主要为大型中央空调清洗、空调维保、大型油烟机清洗服务。本部门主要负责产品、维护和清洗服务实现的策划、设计开发过程；负责清洗服务具体提供、控制、放行及售后、技术方案提供及相关质量、环境、职业健康安全管理活动的实施与执行.与工程部负责人沟通，本次项目主要任务为中央空调系统清洗消毒服务，具体由沈伟强总负责，费翊宸负责拆卸，沈伟强负责清洗消毒，褚良负责安装，三人互相配合支持。职责分工基本合理。提供了清洗使用的资源等，基本满足清洗消毒需求。 | Y |
| 质量、环境与职业健康安全目标 | QEO:6.2 | 涉及工程部的质量、环境和职业健康安全管理目标及完成情况：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.故障处理及时率≥99% | 及时率＝处理次数÷处理总数×100% | 100% |
| 2设备完好率**≥98%** | 完好率＝设备总数÷完好设备×100% | 100% |
| 3.计量器具检定率≥100% |  | 100% |
| 4.项目完成及时率≥99% | 及时率＝完成总数÷任务总数×100% | 100% |
| 5．办公场所分类处理各类废弃物，有专门收集箱并标识，回收处理率≥99%. | 处理率＝应回收处理总数÷处理率×100% | 100% |
| 6.废弃物请回收部门清运及时率100% | 及时率＝应清运总数÷清运次数×100% | 100% |
| 7.职业病发生率0 | 发生率＝发生总数÷发生次数×100% | 0 |
| 8.防护用品使用率100% |  | 100% |

目标可测量，与公司方针一致。根据提供的数据显示，以上管理目标已全部完成，考核：潘菲 审批：陈学锋。 | Y |
| 环境因素/危险源辨识与评价应对措施 | EO6.1.2EO6.1.4 | 提供《环境因素识别与评价管理程序》用以指导进行环境因素的识别、登记评价，以确定重要环境因素以及对环境因素的定期更新，环境因素的识别和确定考虑生命周期观点。本次项目环境因素与危险源与工程部识别的基本一致，无明显差异。提供了《环境因素识别评价表》，识别的环境因素标明时态、状态和对环境的影响；经查阅识别出对在公共区域的办公活动中产生的水、电等消耗、噪声的产生、污水排放、车辆使用过程的噪音、尾气、油料、配电间油剂泄露、签在火灾；安全施工现场的水电材料等消耗、废弃材料手套口罩等产生、机械噪音、防火不当产生火灾、机械/车辆尾气排放、焊渣、设备润滑油排放、含油废弃物的排放等环境因素及考虑到环境管理体系发生变更时可能产生的环境因素。编制：办公室；审批：陈学锋；日期：2020.4.27。1. 生活垃圾、施工作业时产生的固废及废次品、危废的产生（废弃墨盒/晒鼓、废电池、等）；
2. 用电超出负荷、线路老化等造成潜在火灾；
3. 氟利昂泄漏、清洗剂与油污反应产生反应污染大气等三项；

提供了针对重要环境因素，编制环境目标、指标及管理方案，内容包括：目标、指标、主要措施、责任部门、经费、时间要求等。编制：潘菲 审批：陈学锋 日期：2020.4.272）提供了公司制定《危险源辨识与风险评价控制措施管理程序》确保公司在所有管理活动或服务过程中能最大限度、充分地进行危险源辨识与风险性评价，确定不可接受风险并及时更新，实现对危险源与不可接受风险的有效控制。提供了《危险源风险识别、评价、策划表》，对大型中央空调清洗、空调维保、大型油烟机清洗活动及场所产生的危险源辨识并进行风险评价，以确定控制措施，经查阅已辨识出无消防措施、电线老化、未定期体检、传染病防护、无漏电保护、高温中暑、直梯设置不符合要求、焊接切割没穿戴防护用品、气瓶等泄露、风管安装未按规定作业防护等情况产生的高空坠落、火灾、传染、触电等危险因素，所识别的危险源基本符合。编制：潘菲 审批：陈学锋 日期：2020.4.27。由各部门有管理经验的人员共同讨论、采用经验法确定不可接受风险。提供了《不可接受风险清单》涉及本部门的不可接受风险有：登高作业中高空坠落、触电伤害、潜在火灾的发生、高温中暑、交通事故等5项不可接受风险；针对不可接受风险编制了职业健康安全目标、指标及管理方案，内容包括：目标、指标、主要措施、责任部门、经费、时间要求等。编制：潘菲；审批：陈学锋，日期：2020.4.27。 | Y |
| 环境和职业健康安全的合规义务 | EO6.1.3 | 公司编制了《法律法规其他要求和合规性评价控制程序》对合规义务和合规性评价进行了管理。公司建立、实施并保持程序来识别与公司的活动、产品和服务有关的法律、法规和其它要求，并建立获取这些要求的渠道。确定适用的法律、法规和其它要求如何运用到公司的活动、产品和服务以及相关的环境因素和风险因素。查所提供的《法律法规及其他要求清单及合规性评价》，基本涵盖所涉及的各相关方。 | Y |
| 基础设施监视和测量资源管理管理 | Q7.1.3Q7.1.5 | 组织提供的大型中央空调清洗、空调维保、大型油烟机清洗服务，所使用的的基础设施和监视和测量资源有一定的的共通性。在手册中7.1.3中对基础设施，7.1.5中对监视和测量资源管理进行了规定。现场查看所涉及的设备情况，皇冠大酒店清洗消毒服务过程中使用的设备：高压冷水清洗机、清洗水枪、多功能清洗机、自来水清洗机等；上述工具管理基本符合。提供了监视测量设备涉及风速计、数字式温度计、测振仪等，询问计量器具管理情况，目前计量器具配备基本充分，日常由清洗或操作人员进行使用。 | Y |
| 沟通 | QEO7.4 | 公司制定了信息交流管理程序，工程部主要负责对皇冠大酒店中央空调系统清洗消毒涉及的沟通信息内容、渠道、责任等进行了明确。目前没有发生因沟通不善造成问题的情况。 | Y |
| 运行策划和控制 | QMS:8.1 | 对于管理体系覆盖范围内常规清洗、维护服务，公司已在管理体系运行之初进行了维护和清洗和服务实现的策划，形成的各类文件《与顾客有关过程管理程序》、《识图作业指导书》、 制定清洗项目实施方案的作业指导书、清洗与消毒方法作业指导书、工作环境隔离与控制作业指导书、清洗污染物的管理作业指导书、安全防护与保护作业指导书、清洗效果作业指导书等等十多份作用指导文件；目前针对大型中央空调清洗清洗服务没有专项标准，主要客户要求为主。同时，组织策划了检验作业指导书、质量监督与安全管理作业指导书等能确保服务质量的管理；基本满足中央空调清洗消毒要求。 | Y |
| 设计和开发 | Q8.3 | 本次清洗消毒现场不涉及。 | Y |
| 产品和服务提供的控制标识和追溯管理 | Q:8.5.1Q8.5.2 | 本次皇冠大酒店涉及的主要为大型中央空调清洗消毒服务。基本服务流程：清洗服务：销售合同评审🡺 签订合同🡺提供清洗方案🡺清洗服务🡺油污处置（外包）🡺售后服务工程部按照策划的流程提供清洗方案、清洗服务服务。有相关手册、程序文件以及作业文件等，如空调维保的操作指南、制冷机组开机操作程序等。空调冷却塔保养操作程序等。组织根据项目编制形成竣工报告，对服务的整体追溯性较为方便。产品等信息标识主要见现场管理情况。提供了现场作业人员所带的材料： 主要为中央空调通风末端系统清洗服务，服务方案中明确了空调风管2200平方米，空气处理机22台，风机盘管340台，封口600余处。施工时间为2020年9月13日-9月26日。工程施工的主要依据为公共场所集中空调通风系统卫生规范、公共场所集中空调通风系统清洗规范、消毒技术规范、通风与空调工程施工质量验收规范（GB/T50243-2002）等进行策划。并明确了清洗的效果，如翅片及滤网清洗后前后透光、表面无油腻及积尘、积水盘中无污物、Y型过滤器拆洗干净，清洗后试机运行正常等要求。现场查看《施工报告》，对服务过程进行了记录。包括项目基本信息，及清洗要求等，提供了清洗效果的照片，如翅片前后对比等，但对服务过程描述较为简单。最后形成了清洗结算的的明细等。施工时间为2020年9月13-23日，填写人为沈伟强。后续皇冠大酒店中央空调系统清洗消毒项目完成后，项目组会配合工程部提交工程竣工验收申请，提供竣工验收的申请表，包括项目施工的基本情况等，目前正在实施中。 | Y |
| 顾客及外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司提供的主要为大型中央空调清洗消毒服务，在客户现场及客户财产上完成，因此对客户财产的妥善使用和管理也是属于服务管理中一部分，截止目前从服务竣工报告等信息中未发现使用和管理不当造成问题的情况。 | Y |
| 产品防护及服务交付后的活动 | Q8.5.4Q8.5.5 | 皇冠大酒店清洗项目组一方面做好自身防护，另外一方面主要做好清洗过程中对顾客财产等防护。询问现场作业人员费翊晨表示，对清洗和维保人员等会通过教育培训，提供安全防护（头盔、安全带、防护手套、工作靴）等方式进行防护。对客户的空调拆洗涉及的零部件等做好小心轻放、稳拿稳放等确保产品不损坏。服务完成后，项目组会继续做好客户信息的处置，按照信息沟通程序等做好沟通。截止目前没有发生交付后客户投诉的情况。 | Y |
| 变更管理 | Q8.5.6 | 组织在手册中明确变更管理的要求，询问项目组负责人表示目前服务基本能够按照合同或约定履行，对一些服务过程中特定的要求，比如客户提出的特定的清洗要求等，一般直接现场进行处置，未发生重大变更。 |  |
| 放行不合格输出管理标识和可追溯性管理 | Q8.6Q8.7Q8.5.2 | 因服务的特殊性，放行过程与清洗、维保服务过程基本同步开展。在清洗完成后，一般由被服务方进行相应的验收。主要依据为公共场所集中空调通风系统卫生规范、公共场所集中空调通风系统清洗规范、消毒技术规范、通风与空调工程施工质量验收规范（GB/T50243-2002）等。包括甲方技术人员对工程质量的确认，甲方各单位工程负责人认可乙方的施工内容及质量，如有问题一般现场直接进行处置。目前该项目还在实施中，后续完成后将会按照协会规定由验收竣工单位及浙江省疾控中心出具检测报告作为通过依据。组织根据项目编制形成竣工报告，对服务的整体追溯性较为方便。产品等信息标识主要通过产品分类放置，现场物品标识有待进一步完善，现场沟通。 |  |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 工程部按照风险机遇、环境因素、危险源的识别和评价情况以及所确定的应对措施，进行贯彻实施。涉及的环境因素和危险源主要为生活垃圾、施工作业时产生的固废及废次品、危废的产生（废弃墨盒/晒鼓、废电池、等）；用电超出负荷、线路老化等造成潜在火灾，一般会提前和客户方进行确认。氟利昂泄漏、清洗剂与油污在使用前进行准备工作时，做好各项安全检查。设置防火标识，配备消防器材、检查用电安全等。施工过程按照作业要求做好，主要对各类废弃零配件或清洗后的一般固废，在现场直接进行处置。目前上下班工程部人员配戴口罩防护设施，办公室统一组织上班人员测量体温并登记信息，对外来人员进行温度测量及查看健康码。对提供各类辅助材料的供方单位发环境和安全告知书，内容涉及产品环境和安全影响、运输过程环境和安全要求等信息。在各施工的客户单位，传达客户单位的有关环境和安全相关告知信息。 | YN |
| 应急准备和响应 | EO8.2  | 编制了《应急准备和响应管理程序》，查看内容基本符合要求。本项目截止目前没有发生需响应的突发情况。如有发生按照相关应急预案进行管理。 | Y |

说明：不符合标注N