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 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22日-24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，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。有办公桌、电脑、空调等能满足部门体系运行需求。 | 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 | 1)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。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。但没有对储存过程中化学品/危化品等楼泄漏、清洗后废油处理等涉及的环境因素未进行识别。——N重要环境因素由行政部统计综合评分方法确定重要环境因素，提供了“重要环境因素清单”：本部门的重要环境因素：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。但未识别危化品泄露等造成的危险源未进行识别，现场沟通。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。 | YN |
| 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。但所提到的程序文件《基础设施与工作环境控制程序》和《监视和测量资源控制程序》未提供，现场沟通。查看所提供的设备台账清单，维护和清洗服务过程中使用的设备：办公室过程使用电话、电脑、网络、复印机等，以上设备配置适宜，能确保服务的实现。所使用的维护和清洗的工具，包括高压冷水清洗机、清洗水枪、多功能清洗机、高温蒸汽机、冰箱消毒清洗机、自来水清洗机、冷冻万能控制器、维修吊机、电动油脂枪等；对上述工器具的维护报告主要由工程部各小组负责，但未提供设备维护保养计划和记录，现场沟通。目前公司主要上门提供服务，因此组织无相应的场所要求。提供了监视测量设备检定周期计划表，共涉及数字万用表、电子检漏仪、风速计、数字式温度计、复核表、智能PH计、测振仪等，但未提供校检证书。——N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。 | YN |
| 沟通 | QEO7.4 | 公司制定了信息交流管理程序，对沟通的信息内容、渠道、责任等进行了明确。工程部主要负责与客户进行现场清洗、维护方面需求、结果等相关信息的传递和沟通，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、空调维保、大型油烟机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；维护和清洗服务过程中使用的设备：办公室过程使用电话、电脑、网络、复印机等，以上设备配置适宜，能确保服务的实现。所使用的维护和清洗的工具，包括高压冷水清洗机、清洗水枪、多功能清洗机、高温蒸汽机、冰箱消毒清洗机、自来水清洗机、冷冻万能控制器、维修吊机、电动油脂枪等；检测清洗、维护质量情况所使用的仪器仪表，如数字万用表、电子检漏仪、风速计、数字式温度计、复核表、智能PH计、测振仪。主要监测设备有：如数字万用表、电子检漏仪、风速计见7.1.5。以上维护和清洗服务实现的策划工作基本符合要求，能确保维护和清洗服务实现和目标的实现。组织一般针对各顾客要求，制定特定维护和清洗服务和合同。识别的外包过程为油污处置过程。 | Y |
| 设计和开发 | Q8.3 | 组织编制了《设计开发控制程序》对设计开发过程的管理进行了规定，包括产品开发项目策划、产品开发输入、输出、验证确认等等进行了规定。询问工程部负责人，表示目前没有服务项目需要进行设计和开发。各个项目的策划，一般直接通过在项目管理中进行体现。 | Y |
| 产品和服务提供的控制标识和追溯管理 | Q:8.5.1Q8.5.2 | 公司产品服务主要为大型中央空调清洗、空调维保、大型油烟机清洗服务。基本服务流程：1、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2、销售合同评审🡺 签订合同🡺空调机配件采购🡺维修/安装、调试服务🡺售后服务工程部按照策划的流程提供清洗方案、清洗服务、后续油污处置（外包）、配件维修、安装调试等服务。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。抽查2020年3月1日华润新鸿基房地产（杭州）有限公司柏悦酒店分公司的项目服务过程。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62台新风机表冷器、过滤网、、Y型过滤器等。施工时间为2020年3月1日-3月31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。提供了《竣工报告》，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。报告时间为2020年4月21日，报告人为吴姝华。另外抽查2020年7月5日湖州市南浔区练市镇政府油烟机清洗机净化器改造项目的服务情况（油烟机清洗、维保服务）。提供了工程开工报审表，明确了油烟系统工程的准备工作，包括必要的施工方案、现场人员、质量管理要求等，并提供了开工报告，收集了建设单位、施工单位、联系人（顾进）、项目负责人（陈学锋）、联系方式、合同造价，开工日期（2020.7.14），预计竣工日期（2020.7.18）等信息，并对施工准备安全措施落实情况进行检查，包括施工人员岗前安全教育、器材检查等；另外，维保过程涉及到净化器等更换，提供了设备及材料价格清单，包括采购的油烟机（JD-YJ20P型号）、软连接、变径、防爆灯、电线、槽钢支架等，明确采购产品数量、单价等信息。基本充分，此信息由客户确认后，交公司采购人员负责采购。验收一般由工程和客户共同现场验收，提供了隐蔽工程报验申请表，附有管道强度、严密性试验记录。项目完成后，工程部提交工程竣工验收申请，提供了竣工验收的申请表，包括项目施工的基本情况。提供了工程竣工验收报告，明确了工程名称（湖州市南浔区练市镇政府油烟机清洗机净化器改造）、建设单位（湖州市南浔区练市镇政府）等，竣工验收项目内容包括完成工程设计和合同约定的情况，技术档案和是公共管理资料，主要设备和设备材料的进厂食盐报告资料，工程支付情况等内容。结论为已完成设计和合同约定的各项内容，工程质量符合有关法律法规和工厂建设强制性标准。有建设单位和申报单位信息。竣工报告时间为2020年7月18日。但**查2020年7月15日未提供对油烟机清洗剂净化器清洗后油污收集、贮存等证据。——N**另外抽查5个大型中央空调清洗、空调维保、大型油烟机清洗服务服务，管理基本与前面一致，基本符合。公司无需要确认过程。 | YN |
| 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、空调维保、大型油烟机清洗服务，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 | 工程部一方面做好自身防护，另外一方面主要做好清洗、维保过程中对顾客财产等防护。询问工程部表示，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。对客户的油烟机、空调拆洗、维保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，工程部主要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，询问工程部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维护要求等，一般直接现场进行处置，未发生重大的变更。 |  |
| 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。查2020年7月5日湖州市南浔区练市镇政府油烟机清洗机净化器改造完成后，工程部提交工程竣工验收申请，提供了竣工验收的申请表，包括项目施工的基本情况。提供了工程竣工验收报告，明确了工程名称（湖州市南浔区练市镇政府油烟机清洗机净化器改造）、建设单位（湖州市南浔区练市镇政府）等，竣工验收项目内容包括完成工程设计和合同约定的情况，技术档案和是公共管理资料，主要设备和设备材料的进厂食盐报告资料，工程支付情况等内容。结论为已完成设计和合同约定的各项内容，工程质量符合有关法律法规和工厂建设强制性标准。有建设单位和申报单位信息。竣工报告时间为2020年7月18日。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。参照追溯思路，2020年3月1日柏悦酒店清洗，在竣工报告中对描述验收情况，结论为符合要求。有工程部沈伟强签字。根据服务单位的情况，部分客户会进行第三方公共场所集中空调通风系统卫生学检测。提供了检测服务的发票，但因报告直接提供给客户，工程部未提供检测报告。但如果有发生检测项目不符合情况的，客户一般会反馈到工程部，体系运行以来，没有发生不符合的情况。 |  |
| 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，查2020年7月15日对某镇政府油烟机清洗剂净化器清洗后油污的外包处置情况，但未能提供相关的处置单等证据。——N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。策划成立了义务消防队，包括潘菲、柳春光、林剑锋、夏文阳、吴浩、李水法；应急预案包括紧急应变处理流程图、触电、火灾、有毒气体（氟利昂）中毒、中暑应急预案等应急预案。查应急预案评估报告，通过以上评估，公司应急预案的制定基本合理。公司进行了消防灭火演练，查应急演练记录。提供了2020.5.24消防灭火演练，参加人员包括总经理/总指挥陈学锋，策划潘菲，员工柳春光、宋斌杰、林剑锋、夏文阳等9名员工，记录了演练过程，存在的问题主要为要加强消防技能的的培训，普及全体员工的防火意识。并进行了总结评估。另外提供了2020.5.24医疗急救演练。目前没有发生需响应的突发情况。应急管理基本符合要求要求。 | Y |

说明：不符合标注N