管理体系审核记录表（远程审核）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：总经理：刘辉 管代: 于雷 安全事务代表:白海霞 陪同人员：霍雪梅 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2020年11月14日 |
| 审核条款：Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3  E:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/7.4/9.1.1/9.3/10.1/10.3  S:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/7.4/9.1.1/9.3/10.1/10.2  资质验证/范围再确认/上次问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |
| 理解组织及其环境  总要求 | QES  4.1 | 河北省国控物业服务有限公司,2017-10-26日成立，营业期限：2017-10-26 - 无限期，注册资金：1000万，企业信用代码：91130100MA097KA957，注册地址：河北省石家庄市桥西区裕华西路31号，经营地址：石家庄市站前街12号银泉酒家7楼  经营范围包括：物业服务及咨询、承办展览展示、会议服务、停车服务、室内外保洁服务、室内装饰装潢及设计；建筑工程、市政工程、园林绿化工程施工及养护；制冷、水泵、管道设备安装及维护；销售日用百货、办公设备、环保设备、保洁设备及材料；房屋租赁；承担国有企业‘三供一业’资产的接收及物业服务。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动） ，公司的主要客户群为全国各地的企业、机关等；公司采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心  营业执照符合要求，见附件。  公司管理体系设置了综合部、物业部  总经理刘辉 介绍：公司推行管理体系的目的就是提高公司市场准入。总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。公司每年从市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审以确保其充分和适宜。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | QES4.2 | 公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。  本公司考虑以下相关方：--顾客；--最终用户或受益人；股东；---外部供应商；--雇员及其他为组织工作者；--法律法规及监管机关；--地方社区团体；--非政府组织等。  目前顾客的主要需求期望是：提供顾客满意的服务。 |  |
| 确定管理体系的范围 | QES4.3 | 公司管理体系范围为：  Q：物业管理  E：物业管理及相关环境管理活动  O：物业管理及相关职业健康安全管理活动  **不适用条款 QMS：8.3 因公司的**物业管理不涉及产品的开发，**此条款的不适用，不影响体系的完整性。** |  |
| 管理体系及其过程 | QES4.4 | 该公司2019-4-10根据自身的实际情况和标准的要求组织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。实施了管理体系，通过对过程检测结果进行分析管理体系得以不断改进。负责人说管理体系运行以来效果不错管理有了一定的提高。每半年对管理目标完成情况进行统计分析，出示2019年管理目标分解及完成情况记录。  与负责人交流：部门确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。  1.公司通过监视和评审有关相关方及其有关要求的信息，实现持续改进  2. 应对风险的措施：  a) 通过供应商的选择和评定来控制风险，选择供应商时考核其资质及其提供合格产品和合格服务的能力，应与客户需求相匹配。  b)通过签订客户协议和供应商协议的条款把控风险等。 |  |
| 领导作用与承诺  --总则 | QES  5.1  5.1.1 | 公司总经理张英志介绍主要承诺有：  1)对管理体系的有效性要承担责任；  2)建立公司的管理方针和目标并确保与公司的环境相适应，与公司战略方向保持一致以及方针在公司内得到沟通理解和有效实施；  3）确保管理体系要求融入公司的物业管理及城市垃圾收集各过程。  4）促进使用过程方法和机遇风险的思维。  5)建立合理的公司组织结构,确保管理体系所需资源能被获得；  6)建立良好的沟通机制，杜绝因沟通影响管理体系运行有效性；  7）确保管理体系实现其预期的结果。  8)促使员工积极参与，指导和支持他们为公司管理体系的有效性作出贡献。  9）推动公司改进和创新；  10)做好管理岗位的任命，公司内部公开发布任命书，以支持其他管理者在其负责领域证实其领导作用；  对全体员工进行了顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系管理的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。  承诺基本实现，没有违反的情况发生。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 总经理证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过以下方面实现：  a) 确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；  b) 确定和应对能够影响产品、产品符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；  c) 始终致力于增强顾客满意。  详见审核Q9.1.2条款记录。 |  |
| 方针  制定方针  沟通方针 | QES5.2 | 该公司管理方针  **优质服务、业主满意、环保达标、遵规守法、持续改进。**  公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理刘辉对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。  总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。刘辉总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。  以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过行政人事部获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QES5.3 | 确定了部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与服务有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司决定任命于雷 为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：  确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表总经理行使职权；  向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管**理**体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。  查到《综合管理手册》中有安全事务代表任命书，公司任命白海霞为本公司的员工代表。相关人员均对本部门的管理职责了解，在其手册上面有书面的职责权限已公布。   1. 参与环境因素及危险源辨识、风险评价和风险控制； 2. 参与事故和事件的调查以及现场职业健康安全检查等职业健康安全事务； 3. 代表员工参与制定职业健康安全方针、目标、管理方案和运行控制程序； 4. 代表员工参与职业健康安全的管理评审；参与职业健康安全和环保协商、评审和改进活动，并向总经理反映职业健康安全和环保问题； 5. 代表员工参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化；   代表员工参与职业健康安全事务。  **询问管代**于雷**、**安全事务代表白海霞职责回答正确。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1  ES6.1.1 | 1.外部因素主要有：a)社会和文化、政治、法律、监管、金融、技术、经济、自然环境和竞争环境；b)影响公司管理目标的主要驱动和趋势；c)与外部利益相关者的价值观的关系。如国家政策、标准、法律法规及其他要求的变动等；  2.内部因素包括：a)组织机构，角色和责任；b)政策、目标、实现目标的战略；c)能力、资源和知识（资本、时间、人、能力、流程、系统和技术等）；d)内部利益相关者的价值观与组织文化之间的关系；e)信息系统、信息流和决策流程；f)合同关系的形成和范围。  3.在策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了《风险和机遇的应对控制程序》，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程（客户开发、供应商的要求等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。提供了“经营环境分析及对策”，已认真交流风险如战略失误、环保及人力资源成本上升、竞争不断加剧等，主要措施确定战略应更加科学严谨；通过提高管理水平消化人力资源成本上升；加强采购、生产、研发控制；执行国家环保要求；通过差异化策略提高竞争力。效果待观察。机遇主要是现在社会需求不断增多。 |  |
| 措施的策划 | ES6.1.4 | 在策划应对风险和机遇的措施时，行政人事部综合考虑了企业所处的环境、重要环境因素、合规义务，以及面对的风险和机遇，制定了环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理李继栋负责批准。环境、职业健康安全管理方案中明确为实现环境、职业健康安全目标和指标的责任部门；规定实现环境、职业健康安全目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由总经理批准。环境、职业健康安全管理方案的实施，行政人事部每半年对方案实施情况进行检查跟踪，向总经理报告；一般在管理评审之前对环境、职业健康安全目标及管理方案由行政人事部对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报管理者代表，以便提交管理评审。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QES6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。  公司管理目标是：  **质量目标**  物业服务及时率100%。  顾客满意度95%以上。  环境目标和指标  环境污染事故为零。  职业健康安全目标和指标  杜绝各类重伤以上事故，且事故发生率为 零；  杜绝火灾事故，火灾事故发生率为零  目标可测量，与公司管理方针一致。  每半年由行政人事部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到2019.12月公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核人于雷  针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见综合部该条款审核记录。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3  S8.2 | 公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施。公司应考虑：  a) 变更目的及其潜在后果；b) 管理体系的完整性；c) 资源的可获得性；d) 责任和权限的分配与再分配。  公司目前对管理体系暂无变更。 |  |
| 资源、总则 | Q7.1.1  ES7.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。  部门：物业部、综合部  人员：物业管理人员、办公人员、物业管理服务人员、电梯维护人员、保安服务人员等 |  |
| 绩效测量和监视 | QES  9.1.1 | 公司编制了《顾客满意度控制程序》，对物业管理服务的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。  公司制定《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》 和《数据分析控制程序》为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。  查阅“部门质量目标策划及考核记录表”，  提供管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。  查阅“环境和职业健康安全目标指标完成情况检查表”，体系建立至今共进行的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。  环境和职业健康安全运行管理检查情况：抽查2019.6.30管理检查记录，主控部门：综合部，检查人：于雷 ，对固废收集、节约能源等方面进行检查、劳保用品发放、安全管理进行检查，一切正常。  查公司为员工购买有养老等保险，提供购买证据。  外部对公司环境和安全管理要求一般口头交流；对供应商及客户等相关方有“相关方告知书”等。  目前未发现公司出现违规现象。无被动性绩效的监视和测量。  公司不需要对环境影响的运行的关键特性和职业健康安全绩效进行监测和测量的设备。 |  |
| 管理评审 | QES  9.3 | 提供：  1.管理评审计划，  评审时间：计划2020.1.10进行，评审方式：会议评审，  编制：综合部 审批：刘辉 编制日期： 2020年1月5日，  参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，  计划中明确了评审内容和资料准备要求。   1. 管理评审内容：   2019年度内部审核结果；  法律法规评价结果；  顾客的反馈，包括满意程度的测量结果及与顾客沟通的结果等；  过程的业绩和产品的符合性；  管理体系运行状况以及管理方针和管理目标适宜性评价；  相关方信息交流；  预防措施和纠正措施的实施状况；  可能影响质量职业健康安全一体化管理体系的变化；  改进的建议  3.管理评审报告，  管理评审结论：公司各部门基本按照管理体系标准要求实施已初步取得良好的效果。公司方针、目标及管理方案、管理体系文件、质量、环境、职业健康安全控制等符合公司目前发展状况，所配备的各类资源基本满足管理体系要求。公司质量、环境、职业健康安全管理体系基本是充分、有效和适宜的。  4.改进计划，  a.与质量管理体系有效性方面的改进：加强标准的学习和理解。  b.与顾客产品要求的改进：扩大清洁服务项目，增强竞争能力。  c.资源方面改进：增加清洁服务等人员；  d.树立环境保护和安全意识。 |  |
| 总则 | QES 10.1 | 综合全部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进产品和产品来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。  ——具体事实可见审核10.2条款记录。 |  |
| 持续改进 | QES10.3 | 公司组织确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。  包括：  a) 改进产品或服务，以满足要求并关注未来的需求和期望；  b) 纠正或减少不利影响；  c) 改进管理体系绩效和有效性。  对以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划和实施：  1.证实产品生产和和研发满足规定的要求；  2.确保管理体系的符合性；  3.持续改进管理体系的有效性。  根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。  公司利用管理方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 | · |
| 初审问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |  | 现场查看初审提出的问题已整改，本次审核未发现类似问题，采取的措施有效。  公司管理体系自运行以来，未发生质量、环境、职业健康安全事故  管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况  目前没有上级主管部门对公司的在质量、环境、职业健康安全监督抽查  目前公司经营过程中没有发生违反相关法律法规及其他要求的情况 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：综合部(含财务） 主管领导： 安媛媛 陪同人员：霍斐 | 判定 |
| 审核员：吉洁、张会领 审核时间：2020年11月14日 |
| 审核条款：QEO5.3/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/9.2/10.2；EO6.1.2/6.1.3/9.1.1/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QES5.3 | 部门负责人： 安媛媛  询问主要职责：贯彻落实GB/T19001-2016标准、GB/T24001-2016标准、ISO45001:2018标准，作好质量、环境、职业安全健康管理体系的具体策划和组织管理工作；负责组织质量、环境和职业健康安全管理体系的内部审核；组织检查质量、环境、职业安全健康管理体系过程的运行情况。  2）文件发放、回收的管理；  3）负责人员的选择，并根据各部门的需求进行安排，编制相应的岗位工作入职要求；  4）组织对各类人员进行有针对性的培训、考核及评价工作，不断提高质量、环境、职业安全健康意识素质和技能；  5）负责法律、法规及其他要求的获取及识别其适用性，并负责法律、法规及其他要求的发放；  6）负责组织公司环境因素、危险源的识别和评价，并确定重要环境因素、危险源，报管理者代表审批。  7）负责监督检查工作场所的工作环境情况；  8）负责公司范围内的应急准备和相应计划的制定及可行性的应急演练。  9）负责监督检查公司各职能部门有关层次上的管理目标的分解、实施及管理方案的制定、检查与实施。  10）负责收集、整理和保管本部门的质量记录以及相关数据收集、传递和交流；  11）负责对环境、安全健康方面的不符合进行纠正和预防措施的跟踪、验证工作；  12）收集、整理和保管本部门的质量记录、对相关的数据收集传递和交流；  13）公司固定资产（基础设施）账务管理；  14）参与质量、环境、职业健康安全管理方案中的经济、技术、成本分析活动；  16）为建立、实施并持续改进管理体系提供资金支持。手册中职能分配表已经明确规定。  职责明确，回答基本正确，沟通顺畅。 |  |
| 目标、指标管理方案 | QES6.2 | 部门目标： 2019年12月考核情况  文件发放、回收准确率100%； 100%  培训计划按时完成率100%； 100%  公司员工健康检查完成率100%； 100%  环境污染事故为零； 0  安全事故为零。 0  环境和职业健康安全体系建立了管理方案，查管理方案表：  1、办公用硒鼓、墨盒等固废等原材料废弃物等分类收集保管，交由相应部门处置；  2、杜绝火灾发生，制定了管理方案并严格执行，配备必要的防火设施（包括灭火器a、消防栓等）并保证其完好  b. 成立应急响应工作小组（见《应急预案》）  c. 淘汰过期、报废设备,对灭火器更新；每年进行一次消防演习。执行部门：各部门，检查人：于雷 ，责任部门：综合部，执行日期：2019年9月-2020年12月  3、电线老化引发火灾、临时接电触电,管理方案：a、电线检修 b、对职工进行安全教育培训。执行部门：各部门，责任人：于雷 、执行日期：2019年9月-2020年12月。  上述目标、指标2019年第一、二季度进行考核，考核结果：全部达标，检查人：于雷 。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 环境因素、危险源识别 | ES6.1.2 | 编制了《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》符合标准要求.  提供的“环境因素识别评价表”“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，服务过程，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出重大环境因素2项：固废排放、火灾，评价符合程序要求及公司的实际情况。  对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。提供《重要环境因素识别清单》，其中综合部涉及的重要环境因素：固废排放、意外火灾的发生，评价基本合理。  提供“危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序”，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机,并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。  提供的：“危险源识别与风险评价表”、“不可接受风险源清单”， 评价考虑了将来、状态、可能导致的事件，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过是非法，共识别出不可接受风险2项，涉及：火灾和触电，评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。 |  |
| 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2019年4月22日识别了法律法规清单。获取渠道，网络和期刊等。  提供《法律法规和其他要求清单》收集的环境和安全法律法规《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》等,对公司法律法规及要求遵守程度进行评价。  提供了《法律法规和其他要求合规性评价报告》、中华人民共和国水污染防治法（修正）、中华人民共和国大气污染防治法等  危险废物贮存污染控制标准 GB18597-2001/XG1-2013 2013-06-08  污水综合排放标准 GB8978-1996 1998-01-01  地表水环境质量标准 GB 3838-2002 2002-06-01  环境空气质量标准 GB 3095-2012 2016-01-01  声环境质量标准 GB 3096-2008 2008-10-01  大气污染物综合排放标准 GB 16297-1996 1997-01-01  室内空气质量标准 GB/T 18883-2002 2003-03-01  职业安全和卫生及工作环境公约 全国人大常委会 2006.10.31  河北省人民代表大会常务委员会 2009.7.1  河北省水污染防治条例 河北省人民代表大会常务委员会 1997.10.25  河北省安全生产条例 河北省人民代表大会 2017.3.1  河北省工伤保险实施办法 河北省人民政府 2012.3.1  河北省劳动和社会保障监察条例  河北省人民政府 2002.11.1  职业安全和卫生及工作环境公约 全国人大常委会 2006.10.31  社会消防安全教育培训规定 公安部办公会议 2009.6.1  河北省减少污染物排放条例  河北省人民代表大会常务委员会 2009.7.1  河北省水污染防治条例 河北省人民代表大会常务委员会 1997.10.25  河北省安全生产条例 河北省人民代表大会 2017.3.1河北省工伤保险实施办法 河北省人民政府 2012.3.1  河北省劳动和社会保障监察条例  河北省人民政府 2002.11.1职业安全和卫生及工作环境公约 全国人大常委会 2006.10.31  物业管理条例 2007.10.1 中华人民共和国国务院  清洁服务.质量度量系统的基本要求和推荐方法 EN 13549-2001  城市道路清扫保洁质量与评价标准 CJJ/T 126-2008 2009.5.1  城市道路清扫保洁质量与作业要求 DB11/T 353-2014 2015-04-01  城市生活垃圾管理办法 建设部 2015.5.4等，  组织进行合规性的评价。  评价结论：合规。评价人：刘辉、李立辉、刘捷、范淼、霍斐、白海霞、安缓缓、于雷 等，批准：刘辉 。明确了法律法规及其他要求对公司环境因素、危险源的应用，明确了相应的适用条款。 |  |
| 人员、能力、培训 | Q7.1.2  ES7.1  QES7.2 | 编制《人力资源管理管理程序》，规定了控制要求。对企业的人力资源的培养和发展等作出规定，物业管理服务人员、特种作业人员等人力资源作出了规划。  编制《人力资源管理规划》等三层作业文件，部门又根据自己部门的特点提供《各部门负责人职责和任职要求》及《绩效考核规定》，对员工的绩效进行考核，并与员工的工资相挂钩，查2019年6月的考核记录，考核结果基本达成设定的目标值，考核基本与办法保持一致。编制《岗位工作人员任职资格》，对总经理、管代、内审员、物业管理员、物业管理、保洁等岗位人员的任职要求从能力、意识、学历、经历、技能等方面作出规定。  抽查范晓丽、于雷、唐广滨、郭兆海等均满足任职要求。  根据企业发展规划、现状及各部门意见，人力资源部制定年度培训计划，提供《2019年培训计划》，  2 0 19年度培训计划  序号 培训内容 计划时间 培训对象 施培单位  1 三标三体系认证基本知识培训 9月初 公司全体管理人员 咨询公司  2 七项质量管理原则 10月中旬 公司全体员工 咨询公司  3 本公司管理体系文件、管理方针、管理目标和质量意识培训。 10月中旬 公司全体员工 有关的培训机构  4 消防知识、应急措施 11月初 公司全体员工 综合部  5 企业环境因素、危险源辨识与监控基本知识培训。 12月初 公司相关管理人员 有关的培训机构  6 内部审核的方案策划、实施，审核技巧和注意事项（内审员培训）。 12月初 本公司内审员 咨询公司  编制/日期：综合部 2019.9 审核/日期：于雷 2019.9 批准/日期：刘辉2019.9  同时有培训记录、受培训部门参加培训人员培训方式培训内容考核方式等内容，显示安排标准、管理手册和程序、法律法规和其他要求、方针、危险源、环境因素和关键特殊施工过程控制培训、意识教育、新员工等培训。编制：综合部，批准：刘辉 ，日期：2019.9.20。  查《培训记录表》，培训题目：体系标准管理手册及程序文件等文件培训；法律法规常识等，实施质量、环境和职业健康安全管理体系的意义。向全体员工讲解贯彻标准的意义。并在培训结束后策划本公司管理体系的建立、实施过程。学习手册、程序文件编写格式。培训地点：会议室，培训教师：咨询老师。  抽1：培 训 实 施 记 录  培训时间 2019.9.20 培训地点 会议室 培训老师 咨询老师  培训参加人员李立辉、刘捷、范淼、霍斐、白海霞、安缓缓、于雷  培训内容：  1、GB/T 19001-2019 质量管理体系 要求  2、GB/T 19000-2019 质量管理体系 基础和术语  3、GB/T 24001-2019/ ISO14001:2015 环境管理体系 要求  4、ISO45001-2018 职业健康安全管理体系 要求  培训及考核结果记录：  培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求  评价人：刘辉 时间：2019.9.20  查本公司人员稳定，无新进员工，无新员工三级教育培训记录  **查资格证书：**  （1）保安证  吴金明 证件编号：冀012018502247 发证日期：2018.12  贾顺科 证件编号：冀012018502221 发证日期：2018.12  赵连房 证件编号：冀012018502209 发证日期：2018.12  王云贵 证件编号：冀012018502227 发证日期：2018.12  梁双宝 证件编号：冀012016010813 发证日期：2016.12  （2）电梯维修  王泽兴 T1 电梯机械安装维修 证号 131023198606100238 有效期：2017.4.27-2021.4.26  王泽兴 T2电梯电气安装维修 证号 131023198606100238 有效期：2017.4.27-2021.4.26  秦金茹 电梯安全管理员 证号：130125198003061510 有效期：201907-2023-08  (3)电工  秦金茹 证号：T130125198003061510 有效期：20180402-20240401  杨根安 电工 证书编号：1904010000501398 发证日期：2019.1.25  杨勤建 维修电工 证书编号：0804011010300173 发证日期：2008.11.7  杨勤建 高压电工 证书编号：T130102196010182130 有效期：20181217-20241216   1. 物业管理   张晓珊 物业管理 证书编号：031119010005  人力资源控制基本满足要求。 |  |
| 意识 | QES7.3 | 主要通过培训提高岗位作业水平及质量和环境、安全意识，明确各岗位要求，物业管理、服务及办公人员自身工作对环境、安全目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高环境绩效，不符合质量管理体系要求的后果等。  现场询问行政部人员，清楚与其相关的重要环境因素及职业健康安全风险。 |  |
| 沟通、参与和协商 | QES7.4 | 策划编制的程序文件《信息交流控制程序》及管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通和员工就职业健康安全事务参与、协商的要求，经查阅和交谈符合标准要求。  总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。综合部是公司内部和外部信息交流和协商的归口综合部。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流；负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流；负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关职业健康安全方面的信息，包括法律法规等，及时向综合部反馈。项目部负责顾客要求方面的有关事宜的沟通。  目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。  经全体员工大会选举，任命公司白海霞同志为公司安全事务代表。 与白海霞交谈，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。  通过安全事务代表的积极争取，员工的劳保用品得到合理配备并及时发放；员工保险得到按时交纳等。 |  |
| 组织的知识、文件化信息 | Q7.1.6  ES7.1  QES7.5 | 受审核方建立的管理体系文件包括：   1. 管理手册 **QES—A—2019** 版A/0，发布时间：2019年9月10日 实施时间：2019年9月10日   2.程序文件，**QES—CX—2019**含25个文件，包括标准要求的形成文件的信息。 3.管理制度汇编：包括管理制度、合同管理制定等文件。 4.体系运行所需要的文件和记录  编制了《文件控制程序》《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。  查综合部管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。  综合部负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。  查见《适用的法律法规及其他要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等，收集基本全面，基本符合。  以上外来文件保管良好，均为有效版本。  查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。  共登记有不符合项报告、顾客满意程度调查表、文件发放回收记录、外来文件清单、培训记录表、环境因素清单等。  保存期限分别为三年和长期。  抽查综合部办文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，填写及保管符合要求。  各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，综合部定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。  介绍：尚未有销毁记录，若有由综合部组织进行。  其他自初审后无变化  查到公司制定了知识分类表包括：政策法规、公司确定运行过程所需的知识。内部来源包括：公司运作准则（管理手册、程序文件、管理制度、作业记录等）、管理过程控制失败和成功项目吸取的经验教训和改进的结果等；外部来源包括：外来资料（如顾客反馈的信息、质量、技术规范）、法律法规、市场信息等。对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部通过传递、交流、培训等方式获取。为获取更多必要的知识采用工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等。主要是从顾客满意度调查收集的顾客抱怨、反馈等知识。编制：综合部 批准：于雷 时间：2019年09月10日 |  |
| 运行控制 | ES8.1 | 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、、车辆管理规定等。  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；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。  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；  办公用品按要求由综合部负责发放，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“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、色带由供应方公司回收；  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  废硒鼓墨盒 4个 2019.10.20 集中存放交供应商  生活垃圾 随时 环卫所  查到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。  提供了2019年12季度工作环境检查表，抽查： 2019.12.10的检查表，对办公环境、卫生等情况进行了检查，检查人：于雷 ，无问题。公司无食堂  提供财务资金保障情况：  2019年垃圾清运及保洁费461.16万，保安费218.29万，体检费2.49万，培训费6.08万，消防2.1万等，远程与公司的财务经理沟通，公司建立了完善的财务管理制度，公司的环境及职业健康安全资金保障充足。  环境及职业健康安全运行正常 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 公司制定《应急准备与响应控制程序》，预防或减少潜在安全事故或紧急情况造成的影响，对可能发生的各种重要环境危险源的紧急情况做出积极准备和响应，以减少事故造成的影响。  提供了《火灾应急预案》，包括发生火灾等紧急情况的处置和应急抢救方案等内容。  出示了“应急预案演练记录”  组织部门：综合部 演练主持人：刘辉  参加演练人员名单：刘辉、李立辉、刘捷、范淼、霍斐、白海霞、安缓缓、于雷等公司全体人员。  1.演练目的：演练目的、内容：  为了使员工了解火灾发生时的应急自救知识，掌握应对火灾发生时采取的防护措施和方法，最大限度地降低火灾爆炸带来的损失，从而提高员工紧急避险、自救自护和应变的能力。  2.演练小结：参加人员基本了解，掌握了灭火器的使用方法和现场撤离路线，掌握火灾时的逃生方法。  3.存在的问题及整改措施：义务消防员应经常检查火灾隐患，发现问题及时整改，今后应定期进行火灾应急演练。争取得到周边单位的配合和参与。以提高公司员工的消防安全意识。  填写部门：综合部 填写日期：2019年10月31日  提供了“应急预案评审记录”，演练后对预案适宜性充分性进行了评审，结论：预案适用无需修订 |  |
| 合规性评价 | ES9.1.2 | 编制《合规性评价控制程序》  提供《合规性评价记录》及《合规性评价报告》2019年10月25日，评价依据：  适用的职业健康安全法律 、适用的环境法律、共同执行法规等。  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。  评价人员：刘辉、李立辉、刘捷、范淼、霍斐、白海霞、安缓缓、于雷等  等。经查合规性评价基本符合要求。 |  |
| 内部审核 | QES9.2 | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：  提供了《2019年内部审核实施计划》，计划内容有：目的、范围、审核准则、审核时间2019年12月10日。  提供了审核组名单：组长：于雷 组员：霍斐  提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。  提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。  审核计划安排合理，审核记录基本满足要求。  提供《内审不合格报告》1份，审核发现, 查无文件发放记录，保存不当，不符合GB/T19001-2016标准的7.5条款。  提供《审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进即：对于审核中发现的不合格，部门应分析不合格原因，提出纠正和纠正措施计划，组织相关部门人员进行管理体系标准条款学习，进行不符合项整改，组织相关内审员对整改后的情况进行跟踪验证，确认纠正及纠正措施有效，体系的建立、运行符合质量管理体系要求。  审核结论：基本符合计划安排和标准的要求，并得到了较有效实施和保持， 仍需进一步改进。  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。 |  |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 公司制定《数据分析控制程序》，收集和分析适当的数据，评价公司管理体系的适宜性和有效性，充分识别可以改进的机会  提供了公司质量、环境、职业健康安全管理体系运行情况报告，包括产品交付合格率、顾客满意率、运行过程控制、供方业绩评定、体系运行绩效情况等方面的汇总分析，工作成果符合预期效果，提出继续保持建议. |  |
| 不符合和纠正措施  事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | QES  10.2 | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。  企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。  企业制定《不符合控制程序》、《事件报告、调查与处理程序》、《改进控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。  对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证；  为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。  经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。  公司研发及物业管理活动未发生过环境、安全等事故。  查持续改进：  a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；  b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；  c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。  管理评审提出改进措施正在实施过程中。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：物业部 主管领导：霍斐 陪同人员: 于雷 | 判定 |
| 审核员：吉洁、张会领 审核时间：2020.11.16 |
| 审核条款：Q 5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.2/8.4/8.3/8.5.1/8.6/8.7/9.1.2；  EO5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QES5.3 | 物业职责包括：  1.负责物业管理服务工作。  2.负责组织对服务实现过程的策划、质量计划的编制，对物业管理实施、监督、检查和验收，对不合格品进行有效控制并制定合理处置方案；  3.负责对本部门环境因素、职业健康安全风险的识别和评价，并确定重要环境因素、职业健康安全风险；  4.组织制定操作规程和工作标准及所需的质量记录，提出评价考核奖惩办法并组织实施；  5.负责公司现场安全清洁管理，做好文明规范服务，并对顾客财产负责；  7.配合公司做好内部验收、内部审核工作的实施和不合格产品的纠正，预防措施的落实；  8.收集、整理和保管本部门的质量记录、对相关的数据收集传递和交流。  包括以上职责在内的具体内容在公司《管理手册》中描述。  管理部职责审核期内无变化。  岗位职责在公司《岗位任职要求》中明确规定，通过文件下发和传达等方式在公司内部贯彻和沟通。  查阅岗位职责文件对各岗位职责作了明确规定,查文件内容包括与岗位活动有关的质量、环境和职业健康安全职责要求。  经现场询问负责人的回答与文件规定一致。 |  |
| 目标和方案 | QES  6.2 | 执行《管理手册》及《方针目标管理制度》  部门目标： 考核情况  物业服务及时率100%。 100%  顾客满意度95%以上。 98%  环境污染事故为零； 0  火灾事故为0 0  触电事故为0 0  安全事故为零。 0  环境和职业健康安全体系建立了管理方案，查管理方案表：  1、办公用硒鼓、墨盒等固废等原材料废弃物等分类收集保管，交由相应部门处置；  2、杜绝火灾发生，制定了管理方案并严格执行，配备必要的防火设施（包括灭火器a、消防栓等）并保证其完好  b. 成立应急响应工作小组（见《应急预案》）  c. 淘汰过期、报废设备,对灭火器更新；每年进行一次消防演习。执行部门：各部门，检查人：于雷 ，责任部门：综合部，执行日期：2019年9月-2020年12月  3、电线老化引发火灾、临时接电触电,管理方案：a、电线检修 b、对职工进行安全教育培训。执行部门：各部门，责任人：于雷 、执行日期：2019年9月-2020年12月。  上述目标、指标2019年第一、二季度进行考核，考核结果：全部达标，检查人：于雷 。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 环境因素、危险源识别 | ES6.1.2 | 编制了《环境因素的识别与评价控制程序》《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》符合标准要求.  提供的“环境因素识别评价表”“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，识别物业管理过程，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出重大环境因素2项：固废排放、火灾，评价符合程序要求及公司的实际情况。  对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。提供《重要环境因素识别清单》，其中综合办涉及的重要环境因素：固废排放、意外火灾的发生，评价基本合理。  提供《危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序》，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机,并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。  提供的：“危险源识别与风险评价表”“不可接受风险源清单”， 评价考虑了将来、状态、可能导致的事件，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过是非法，共识别出不可接受风险3项，涉及：火灾和触电、意外伤害。评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。  提供了职业健康安全危险源识别与评价表，涉及本部门的危险源包括：使用电器不当造成触电，搬运货物造成的砸伤，吸烟乱扔烟头导致火灾，上下班途中交通危险，电器短路或使用时间过长散热不良，相关方进厂驾驶员违章驾驶等。  用LEC法对识别的危险源进行评价，本部门不可接受风险火灾、触电，评价基本准确。 |  |
|  |
| 基础设施  **资源** | Q7.1.3  ES7.1 | 物业管理设备：无绳电话、拖把、抹布、扫帚、手电）  办公设备：电脑、电话、打印机等  环保设备：垃圾桶、灭火器  消防设施：消防栓、灭火器、应急灯等  定期维护与保养。公司根据办公的需要，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。提供电脑打印机设备清单及维修保养记录。保养人：于雷。  查：物业部及固定多现场配备有消防设施。现场查看电表间铺设绝缘脚垫。 |  |
| 工作环境 | Q7.1.4 | -- 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 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 公司有监视测量设备万用表，提供有万用表的检验报告，见附件  公司还通过是内审\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 | Q8.1 | 范围：物业管理  1.规定产品目标和要求  物业服务及时率100%。  顾客满意度95%以上。  环境目标和指标  环境污染事故为零。  职业健康安全目标和指标  杜绝各类重伤以上事故，且事故发生率为 零；  杜绝火灾事故，火灾事故发生率为零  2.提供了《合同评审控制程序》、《物业服务指导书》、《员工礼仪规范》、《物业管理规范》对特定的服务、项目和合同应进行质量策划。公司对物业管理实现进行策划，质量目标已达到顾客要求；  执行标准：  █产品技术标准号：  物业管理条例 2007.10.1 中华人民共和国国务院  清洁服务.质量度量系统的基本要求和推荐方法 EN 13549-2001  城市道路清扫保洁质量与评价标准 CJJ/T 126-2008 2009.5.1  城市道路清扫保洁质量与作业要求 DB11/T 353-2014 2015-04-01  城市生活垃圾管理办法 建设部 2015.5.4  清洁行业经营服务规范SB/T 10595-2011  建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理 GB/T 20299.3-2006  社区服务指南 第9部分：物业服务 GB/T 20647.9-2006  中华人民共和国森林法》 第九届全国人民代表大会常务委员会第二次会议 1998.4.29  《中华人民共和国环境保护法（试行）》 第五届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议 1979.9.13  《中华人民共和国城乡规划法》 第十届全国人民代表大会常务委员会第三十次会 2008.1.1  中华人民共和国劳动合同法 全国人大 2013/7/1  《中华人民共和国招标投标法》 第九届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议 1999.8.3    3.物业管理服务流程：  客户开发---项目评估---合同签订---进驻项目现场---物业管理（保安、保洁、电梯、垃圾清运等）-----服务检查---客户满意调查---回访  ★物业服务过程均为特殊工序  4为实现产品质量目标配置了相应人员（如办公行政人员、物业服务人员、保洁人员、保安服务人员等，  人员均经过专业培训、根据岗位要求持证上岗，阅见了相关得岗位资格证书等)  5编制了相应的物业作业文件：物业管理规范、物业服务规范、对物业管理的整个过程做了明确的要求，从顾客沟通、合同评审、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）。  6服务准则:物业管理规程、物业管理合同、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。  7.记录：策划有物业管理合同、内部审核检查表、首末次会议记录、物业管理特殊过程确认记录、合同评审记录录等，基本满足产品实现需要。  目前策划基本充分。 |  |
| 合同评审、客户沟通 | Q8.2 | 负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。  主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由综合部办公人员直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。  目前公司主要为河北第二机械工业有限公司，提供物业管理服务，查到合同台账：抽查有关的合同，  **抽查合同** 顾客：华药集团1、2、3、4、8职工家属区 ，  物业管理内容：保安、保洁、电梯、垃圾清运服务，合同签订日期是： 2020.1.1  合同评审时间：2019年12月25日，合同评审内容包括：物业服务需求、物业服务人数、物业服务内容、服务地点、人员配置、物业服务卫生验收方式、完成时间、付款方式等，参加评审人员：刘辉、李立辉、刘捷、范淼、霍斐、白海霞、安缓缓、于雷等。  合同评审结论，可以签订。  合同控制及合同评审的控制基本符合。 |  |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | 查到《物资采购计划》，计划中分别对针纺织品、日用品，如：纸巾、毛巾、拖把、手套、消毒液等、以及电脑耗材、劳保用品、照相机、文具、打印纸、常用办公用品等物资，规定了规格型号、单位数量、计划供货日期、技术要求/质量标准、验证要求等项内容，基本符合。  **外包过程控制：**  1.保安服务过程  与河北鹏旭保安服务有限公司签保安服务合同 合同期限：2019.8.23-2020.8.22，双方盖章签字生效  公司资质：营业执照，符合要求  保安服务许可证 ，发证日期：2019.5.27  人员：保安证  吴金明 证件编号：冀012018502247 发证日期：2018.12  贾顺科 证件编号：冀012018502221 发证日期：2018.12  赵连房 证件编号：冀012018502209 发证日期：2018.12  王云贵 证件编号：冀012018502227 发证日期：2018.12  梁双宝 证件编号：冀012016010813 发证日期：2016.12   1. 保洁服务过程   保洁：河北仁中方物业服务有限公司 合同在有效期内   1. 电梯服务过程   永大电梯设备（中国）有限公司河北分公司 合同在有效期内  营业执照：符合  特种设备生产许可证：含电梯安装修理 在有效期内。  人员：  秦金茹 证号：T130125198003061510 有效期：20180402-20240401  杨根安 电工 证书编号：1904010000501398 发证日期：2019.1.25  杨勤建 维修电工 证书编号：0804011010300173 发证日期：2008.11.7  杨勤建 高压电工 证书编号：T130102196010182130 有效期：20181217-20241216  秦金茹 电梯安全管理员 证号：130125198003061510 有效期：201907-2023-08  王泽兴 T1 电梯机械安装维修 证号 131023198606100238 有效期：2017.4.27-2021.4.26  王泽兴 T2电梯电气安装维修 证号 131023198606100238 有效期：2017.4.27-2021.4.26   1. 垃圾清运过程   河北云阳保洁服务有限公司 合同在有效期内  营业执照符合要求  外包过程的服务记录见8.5.1审核记录    查到：“物资采购审批表”，对需要采购的物资履行了审批制度。实施有效。符合。  见合格供方名录：  2019年度合格供方名录  序号 供方名称 提供产品 签订时间  1 京东商城 纸巾、毛巾、拖把、手套、消毒液等 2019.11  编制：霍雪梅 批准：刘辉 日 期：2019.11.21  另见：《合格供方评价表》，分别对上述的人员情况；产品供应能力；生产能力；服务质量；产品价格；产品质量等项进行了调查评价，评价结果为：从产品质量、信誉、价格、供货期限等方面均能满足我公司合格供方条件，同意作为合格供方。评价会签部门：物业部、财务部、综合部；各评价会签部门负责人签字确认。基本符合。  抽采购计划：  金汇融物业管理有限公司8月份物资采购计划单  序号 产品名称 型号 数量 单价（元）  1 纸巾 心相印 500包 20/包  2 拖把 100个 40/个  3 垃圾袋 1500个 2/个  4 胶皮手套 300副 25/副  5 毛巾 300条 10/条  6 洗手液 蓝月亮 50箱 500/箱  7 消毒液 84系列 50桶 50/桶  8 擦手纸巾 心相印 50箱 300/箱  采购人：霍雪梅 批准：刘辉 日 期：2019.11.25    经过远程了解，公司的采购因为量小，基本都是日用品，所以均从京东网上买并与之签订购货合同。  抽到《采购计划》和《购货合同》，查到纸巾、毛巾、拖把、手套、消毒液等、打印纸、常用办公用品等物资，有合同编号，合同内容包括产品的规格型号、单位、单价、数量、金额、质量要求、供货时间、送货地点、接货方式、结算方式、违约责任等。有合同签订日期及双方加盖合同专用章。  基本符合。  **采购产品的验证：**  --抽：京东商城  2019.11.26 毛巾 数量：300  检验项目 结论  外观无破损 有合格证 合格  数量符合要求 合格  检验人：霍雪梅 2019.11.26  --抽：京东商城  毛巾、消毒液等  检验项目 结论  外观无破损 有合格证 合格  数量符合要求 合格  检验人：霍雪梅 2019.11.26 |  |
| 物业管理及服务的控制 | Q8.5.1 | 1.公司“物业管理服务流程”，：  客户开发---项目评估---合同签订---进驻项目现场---物业管理（保安、保洁、电梯、垃圾清运等）-----服务检查---客户满意调查---回访  2.提供“物业管理服务检查记录”，检查内容有  1.服务范围2.服务内容3.工作标准4.物业管理人员安排及工作流程等  查阅物业管理过程控制情况  保洁服务区域和项目：  保洁范围：  责任区域进行清扫保洁  （1）日扫、抹、拖一次，要求地面光洁、无污渍，顶、角无蜘蛛网，每天清扫各楼层通道、楼梯台阶、栏杆、消防栓柜、开关面板、楼道灯等，并经常巡视，随时保持干净整洁  （2）每天清洗2次，经常巡视卫生清洁情况，保持地面无积水、污垢、痰渍、头发等，  **抽查物业管理记录：**  保洁作业记录    清洁区域 保洁时间 清洁人员 检查人员 检查结果 检查日期  走廊 2020.1.16 王红生 杨玉荣 符合要求 2020.1.16  楼梯 2020.1.16 李延花 杨玉荣 符合要求 2020.1.16  楼道地面 2020.1.16 李延花 杨玉荣 符合要求 2020.1.16  楼梯扶手 2020.1.16 徐建华 杨玉荣 符合要求 2020.1.16  道路 2020.1.16 钱水男 杨玉荣 符合要求 2020.1.16  消防栓柜 2020.1.16 李延花 杨玉荣 符合要求 2020.1.16  楼内小广告 2020.1.16 李延花 杨玉荣 符合要求 2020.1.16  **保洁作业记录**    清洁区域 保洁时间 清洁人员 检查人员 检查结果 检查日期  走廊 2020.2.20 王红生 杨玉荣 符合要求 2020.2.20  楼梯 2020.2.20 李延花 杨玉荣 符合要求 2020.2.20  楼梯扶手 2020.2.20 李延花 杨玉荣 符合要求 2020.2.20  楼道地面 2020.2.20 李延花 杨玉荣 符合要求 2020.2.20  道路 2020.2.20 李延花 杨玉荣 符合要求 2020.2.20  消防栓柜 2020.2.20 李延花 杨玉荣 符合要求 2020.2.20  楼内小广告 2020.2.20 李延花 杨玉荣 符合要求 2020.2.20  保洁作业记录    清洁区域 保洁时间 清洁人员 检查人员 检查结果 检查日期  走廊 2020.2.27 王红生 戴丽霞 符合要求 2020.2.27  楼梯 2020.2.27 李延花 戴丽霞 符合要求 2020.2.27  楼道地面 2020.2.27 李延花 戴丽霞 符合要求 2020.2.27  楼梯扶手 2020.2.27 徐建华 戴丽霞 符合要求 2020.2.27  道路 2020.2.27 李延花 戴丽霞 符合要求 2020.2.27  消防栓柜 2020.2.27 李延花 戴丽霞 符合要求 2020.2.27  楼内小广告 2020.2.27 李延花 戴丽霞 符合要求 2020.2.27  **保安范围：**  1、负责保安的物资进出检查和安全  2、负责进出人员的登记、检查、通知  3、负责进出客户的初始接待，  4、负责夜间厂区安全的24小时巡查，以防公司财产被盗或其它安全事故发生  **抽2：保安记录**  日期 班次 值班人 值班记录 与下一班交接记录  2.17 白班 贾军华 保安测温 查车辆 无交接事项（正常）  2.17 夜班 李勇 严格控制无卡车辆进入 无交接事项（正常）  2.18 白班 贾军华 保安测温 查车辆 无交接事项（正常）  2.18 夜班 李勇 登记测体温 无交接事项（正常）  3.3 白班 王瑞民 疫情防疫正常 无交接事项（正常）  3.3 夜班 贾军华 疫情防疫正常 无交接事项（正常）  **保安检查巡视表**  检查时间 检查外围 安全出口、通道、办公环境 安全 巡逻人  2020.1.25 9：59 正常 正常 正常 正常 正常 李勇  2020.1.26 3：21 正常 正常 正常 正常 正常 李勇  2020.1.27 9：23 正常 正常 正常 正常 正常 李勇  2020.1.28 10：23 正常 正常 正常 正常 正常 李勇  **3.电梯运行控制：**  电梯运行维护服务为外包，半月进行一次维保，外包方的选择评价在业务部8.4条款有详细描述，电梯维护单位派技术人员常驻部物业，进行平时的电梯运行检查，外包服务保留了相关检查记录。  抽维保记录：  维保内容 维保基本要求  机房、滑轮间环境 清洁、门窗完好、照明正常  手动计较操作装置 齐全，在制定位置  驱动主机 运行时无异常振动和异常响声  制动器各销轴部位 润滑，动作灵活  制动器作为轿厢意外移动保护装置制停子系统时的自检测 制动力人工方式检测符合使用维护说明书要求；制动力自监测系统有记录  编码器 清洁，安装牢固  限速器各销轴部位 润滑，转动灵活，电器开关正常  层门和轿门旁路装置 工作正常  紧急电动运行 工作正常  轿顶 清洁，防护栏安全可靠  轿顶检修开关，急停开关 工作正常  导靴上油杯 吸油毛毡齐全，油量适宜，油杯无漏油  对重/平衡重块及其牙板 对重/平衡重块无松动，压板牢固  井到照明 齐全，正常  轿厢照明、风扇、应急照明 工作正常  轿厢内报警装置，对讲系统 工作正常  轿内显示、指示按钮、IC卡系统 齐全、有效  轿门运行 开启和关闭工作正常  轿门门锁电气触点 清洁、触点接触良好、接线可靠  轿门防撞击装置（安全触板、光幕，光电等） 功能有效  轿厢平层精度 符合标准  层站招呼、层楼显示 齐全、有效  层门地坎 清洁  层门自动关闭装置 正常  层门门锁自动复位 用层门钥匙打开手动开锁装置释放后，层门门锁能自动复位  层门门锁电气触点 清洁，触点接触良好，接线可靠  层门锁紧元件啮合长度 不小于 7mm 9mm  底坑环境 清洁、无渗水、积水、照明正常  抵抗急停开关 工作正常  保养结果：符合要求  保养人签字：秦金茹 2020.3.11  使用单位安全管理人员确认：王泽兴 2020.3.11  电梯日常检查记录  检查日期：2019.12.1 检查位置：2#楼1号电梯  检查内容：  电梯轿厢内外按钮指示屏  轿厢呼叫对讲情况  轿厢灯具照明、排气风扇情况  轿厢内壁完损及卫生情况  轿厢平层情况  轿厢运行噪音  检查人：王泽兴  电梯机房巡检记录  日期 时间 门机 曳引机 控制柜 卫生 巡视人 备注  2020.1.7 8：54 正常 正常 正常 良好 秦金茹 设备正常  2020.1.8 8：50 正常 正常 正常 良好 秦金茹 设备正常  2020.1.9 8：44 正常 正常 正常 良好 秦金茹 设备正常  2020.1.10 8：52 正常 正常 正常 良好 秦金茹 设备正常  2020.1.13 9：00 正常 正常 正常 良好 秦金茹 设备正常  **4.垃圾清运**  承包给河北云阳保洁服务有限公司  要求：①：垃圾箱不外溢，日产日清  ②：垃圾箱外不能有大量遗撒，垃圾箱摆放整齐  垃圾清运记录  可回收垃圾  日期 投放点 收运时间 桶数 重量 收运人员  2020.2.1 方兴小区 10:00-12:15 90 4.1KG 高建平  2020.2.2 方兴小区 9:03-11:20 90 3.8KG 高建平  2020.2.3 方兴小区 7:56-8:44 90 4.2KG 高建平  2020.2.4 方兴小区 11:00-12:50 90 3.9KG 高建平  厨余垃圾  日期 投放点 收运时间 桶数 重量 收运人员  2020.2.1 方兴小区 10:00-12:15 1 0.4KG 高建平  2020.2.2 方兴小区 9:03-11:20 1 1.2KG 高建平  2020.2.3 方兴小区 7:56-8:44 1 0.8KG 高建平  2020.2.4 方兴小区 11:00-12:50 1 0.6KG 高建平  其他垃圾  日期 投放点 收运时间 桶数 重量 收运人员  2020.2.1 方兴小区 10:00-12:15 101 4.2KG 高建平  2020.2.2 方兴小区 9:03-11:20 101 3.8KG 高建平  2020.2.3 方兴小区 7:56-8:44 101 3.6KG 高建平  2020.2.4 方兴小区 11:00-12:50 101 3.9KG 高建平  **查固定多场所：国控总部办公楼**  **地址：河北省石家庄市站前街10号**  **物业管理控制情况**  **保洁作业记录**  清洁区域 保洁时间 清洁人员 检查人员 检查结果 检查日期  走廊 2020.9.30 王红生 杨玉荣 符合要求 2020.9.30  楼梯 2020.9.30李延花 杨玉荣 符合要求 2020.9.30  楼梯扶手 2020.9.30 李延花 杨玉荣 符合要求 2020.9.30  楼道地面 2020.9.30 李延花 杨玉荣 符合要求2020.9.30  道路 2020.9.30 李延花 杨玉荣 符合要求 2020.9.30  消防栓柜 2020.9.30 李延花 杨玉荣 符合要求 2020.9.30  楼内小广告 2020.9.30 李延花 杨玉荣 符合要求 2020.9.30  抽2：保安记录  日期 班次 值班人 值班记录 与下一班交接记录  10.31 白班 贾军华 保安测温 查车辆 无交接事项（正常）  10.31 夜班 李勇 严格控制无卡车辆进入 无交接事项（正常）  保安检查巡视表  检查时间 检查外围 安全出口、通道、办公环境 安全 巡逻人  2020.10.30 9：59 正常 正常 正常 正常 正常 李勇  2020.10.31 3：21 正常 正常 正常 正常 正常 李勇  电梯日常检查记录  检查日期：2020.10.31  检查内容：  电梯轿厢内外按钮指示屏  轿厢呼叫对讲情况  轿厢灯具照明、排气风扇情况  轿厢内壁完损及卫生情况  轿厢平层情况  轿厢运行噪音  检查人：王泽兴  电梯机房巡检记录  日期 时间 门机 曳引机 控制柜 卫生 巡视人 备注  2020.10.30 8：40 正常 正常 正常 良好 秦金茹 设备正常  2020.10.31 8：45 正常 正常 正常 良好 秦金茹 设备正常  抽查以上**物业管理集**记录，内容完整。  查阅“**物业管理**及巡视签到表”、“**物业管理**巡查记录表”，包括检查时间、检查内容、检查人及责任人签字等齐全  提供《**物业管理**过程确认记录表》  过程能力确认报告  特殊过程名称：  **物业管理**（保洁、保安、电梯运维、垃圾清运）  确认负责人： 杨玉荣  确认日期：2019．10．23 确认地点：**物业管理项目现场**  特殊过程使用的主要设备：无绳电话、拖把、抹布、扫帚、手电、对讲机  特殊过程所使用的作业指导书  服务过程控制程序  物业管理服务作业指导书  电梯维保作业指导书  保洁作业指导书  保安服务作业指导书  确认内容：  有无作业指导书：有  设备是否通过检查：通过  是否规定并实施设备的保养和检查： 是  特殊过程的员工是否经过培训，并持证上岗： 经过  确认结论：  ■特殊过程确认合格，能够投入运作；  确认人 部门  霍斐 物业部  于雷 综合部 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 物业管理服务过程每个服务项目均有人员每天进行巡查和检查，每天晨会，强调各个工作岗位职责及工作要求，巡查检查人员发现不符合即时进行整改，确保物业管理合格放行。  抽：客户名称: 国控物业二机厂  地址：河北省石家庄市裕华区方兴路66号  保洁服务检验记录  受查部门：物业部 负责人：霍斐  检 查 人：于雷 检查日期：2020.9.15  检查内容 检查结果  是否按时进行了保洁作业 ■是  保洁作业是否清洁 ■是  保洁作业是否覆盖了所有区域 ■是  保洁作业是否完成了所有内容 ■是  保洁作业是否按计划完成 ■是  验收结论：■合格 验收人/日期：于雷 2020.9.15  保安服务检验记录  受查部门：物业部 负责人：霍斐  检 查 人：于雷 检查日期：2020.9.15  检查内容 检查结果  是否按时进行了保安作业 符合要求  保安作业是否有效、彻底 符合要求  保安作业是否覆盖了所有区域 符合要求  保安作业是否完成了所有检查内容 符合要求  保安作业是否按计划完成 符合要求  保安作业人数是否符合计划安排 符合要求  验收结论：合格 验收人/日期：于雷 2020.9.15 |  |
| 不合格控制 | Q8.7 | 公司执行《不合格品控制程序》对不合格品和不合格服务进行识别和控制。  查《不合格服务处置单》，负责人讲：通过顾客满意度调查和平时的监督检查，未发生顾客投诉。  最终交付给顾客的服务未发生不合格。  内审不合格报告  受审部门 综合部 审核日期 2019.12.10  审核依据  GB/T19001-2016 idt ISO9001：2015标准；本公司管理体系文件；相关法律法规  不合格事实  查无文件发放记录，保存不当，不符合GB/T19001-2016标准的7.5条款.  严重程度 一般 审核员 于雷  不合格原因分析 ：相关责任人对标准相关条款理解不深，工作疏忽所致。  拟采取的纠正措施  （预计完成日期 ）  纠正:综合部负责立即对所有记录进行检查与保护。  纠正措施：由管代负责对综合部相关人员进行培训，重点内容标准7.5条款及其理解，体系文件相关内容，避免类似问题再次出现。  责任人：安媛媛 预计完成日期：2019.12.11  纠正措施部门 综合部 管代审批 于雷  纠正措施完成情况 上述措施已完成。  负责人：安媛媛 日期: 2019.12.11  纠正措施验证 措施经验证有效 审核员 于雷2019.12.11 |  |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，调查顾客有：国控物业二机厂等。  调查主要内容：服务质量、服务交付、服务态度等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽《顾客满意度调查分析》调查时期：2019年11月10日发放调查表共2份，回收调查表共2份。  出现“一般满意”和“不满意”选项的调查表 0 份。  调查分析：  分项满意度  服务质量 100%  服务价钱 93%  沟通服务 100%  服务交付 100%  管理体系 100%  服务措施 100%  环境保护 100%  劳动安全 100%    从分项统计来，顾客对产品价钱出现一项一般满意， 为此公司将采取下列措施：  加强管理体系的运行，规范工作和服务；降低成本  经统计顾客满意度为 98分 |  |
| 运行控制 | E8.1  S8.1 | 1、公司制定并执行“环境及职业健康安全运行控制程序”、“环境管理制度”、“安全检查制度”、“能源消耗考核管理制度”等。  2、废水  公司的的物业管理不产生废水，办公用水最后排入市政管网。  3、废气  物业管理不产生废气，公司清扫地面及临时场所服务时，有少量的灰尘产生，公司发口罩，对员工进行个体防护   1. 固废   物业管理过程中会产生废气的纸屑、果皮等垃圾，统一交环卫进行收集处理。  办公墨盒、电池等由厂家回收   1. 能资源管理：公司规定人走灯灭，人走关水等节能节水措施，并互相监督   6、办公区域:，现场查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好  7、工作时间平均每天不超过8小时。  8、远程查看办公区域，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、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顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方:运输公司\供应商\外来员工等  10、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。  11.公司给员工每年进行体检，见到体检报告，给员工上社保，见到社保缴费记录  12、火灾控制:（1）公司物业管理办公楼配置有相应数量的灭火器和消防栓，经常检查灭火器材的状况，消防水龙头是否正常，灭火器压力是否足够等。发现问题立即解决，并做好记录;（2）经常检查，及时发现火险隐患并作出正确处理。  13、随时检查清理物业管理现场，可燃物不随意堆积，如有堆积必须配备相应的灭火器材;;  14、触电管理：随时对电气线路进行检查，防止因短路、过载和接触电阻过大等原因产生电火花或引起电线电缆温度过高而引发火灾。同时电动机机壳必须装有良好的接地保护;  15、意外伤害控制：工作时间不吸烟喝酒、不酒后驾车等，对员工开展安全教育  运行符合要求 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2  S8.2 | 物业部2019年10月31日参加了公司组织的火灾演练，详见综合部记录。 |  |

说明：不符合标注N