

管理评审计划

编号: JL-505-01 序号: GL1201

评审目的: 评价公司管理体系的适宜性、充分性和有效性, 包括对管理方针和管理目标的评价。

评审计划时间	2020 年 1 月 22 日	评审地点	会议室
--------	-----------------	------	-----

评审参加部门、人员: 总经理、管理代表、各部门负责人

评审内容:

- a. 2019 年度内部审核结果;
- b. 法律法规评价结果;
- c. 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;
- d. 过程的业绩和产品的符合性;
- e. 管理体系运行状况以及管理方针和管理目标适宜性评价;
- f. 相关方信息交流;
- g. 预防措施和纠正措施的实施状况;
- h. 可能影响质量职业健康安全一体化管理体系的变化;
- i. 改进的建议

请各部门准备下列评审资料按时参加评审会议:

1. 管理者代表

内部审核结果

2. 综合办公室和市场部

合同评审和履行情况

顾客满意度调查结果

3. 项目部 (保洁)

使用的设施设备情况

保洁服务项目开展和实施情况

服务质量检查情况

保洁服务过程环境因素识别和危险源辨识

应急准备和响应实施情况

培训计划完成情况

体系运行状况

法律法规适用性和合规性评价

职业健康安全绩效

管理方案完成情况

服务质量检查情况

职业健康安全协商和沟通

管理目标和管理方针的适宜性

纠正措施和预防措施实施情况

供方供货业绩和反馈信息

材料相关方环境职业健康安全行为情况

4. 财务部

部门环境因素和危险源识别

资金管理情况

5. 影响体系的变更和改进的建议。

编制: 郭果 审核: 路好颖 批准: 路越 日期: 2019 年 12 月 20 日

管理评审会议记录

编号: JL-505-02 序号: GJ1201

评审时间	2020/1/22	评审地点	会议室
主持人	路越	记录人	路好颖
参加人员	参加人员	参加人员	参加人员

评审内容要点:

1、本次管理评审是公司管理体系建立以来的第一次管理评审，目的是评价管理体系的适宜性、充分性和有效性，包括对管理方针和目标的评价。

2、听取各部门的管理输入资料汇报。

3、改进要求:

- a. 加强体系的理解和运行，提高过程方法的应用；
- b. 扩大保洁服务业务；
- c. 增加保洁和安保人员；
- d. 提高环保和安全意识。

4、结论：管理体系具有适宜性、充分性和有效性、管理方针和管理目标适宜。

组织机构健全，文件适宜。

5、将于 2020 年 2 月申请现场审核。

管理评审报告

编号: JL-5.6-03 序号: GB1301

评审会议时间	2020/1/22	评审会议地点	会议室
评审目的:			
评价公司管理体系的适宜性、充分性和有效性,包括对管理方针和管理目标的评价。			
评审参加人员: 总经理、管理代表、各部门负责人			
评审内容摘要:			
<p>文件控制: 体系文件满足要求。</p> <p>记录控制: 建立 49 份记录充分</p> <p>方针和目标: 质量环境安全方针适宜, 目标统计实现, 不作修订。</p> <p>人力资源: 对质量环境和安全具有影响的人员胜任岗位要求, 进行了评价和培训。</p> <p>基础设施: 保洁机具设施完好;</p> <p>工作环境: 工作条件适宜, 没有发生安全事故。</p> <p>合同评审: 保留了评审记录, 没有出现差错。</p> <p>采购: 供方评价合格, 建立了采购合同, 按时到货。</p> <p>服务过程: 建立了保洁过程服务规范并实施, 建立了服务记录。</p> <p>检测设备: 无使用。</p> <p>顾客满意: 达到 99%</p> <p>内部审核: 进行了 2013 年度内部审核, 不符合项已经采取纠正措施。</p> <p>纠正措施: 针对环境不符合进行, 验证有效。</p> <p>预防措施: 安全教育。</p> <p>数据分析: 建立了分析记录。</p> <p>过程监视: 进行整合体系监控记录。</p> <p>环境因素和危险源识别: 识别了办公区域和保洁现场环境因素和危险源, 建立了管理方案统计实现。</p> <p>法律法规和合规性评价: 收集的法律法规没有变化, 得到了遵守。</p> <p>运行控制: 建立了管理规定和运行程序。</p> <p>应急准备和响应: 进行了火灾的培训, 措施有效适宜。</p> <p>业绩监测: 建立了环境和安全业绩监测项目, 监测项目合格。</p> <p>安全事故: 没有发生。</p>			
二、本次改进要求:			
<ol style="list-style-type: none">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。与顾客产品要求的改进: 扩大保洁服务项目, 增强竞争能力。资源方面改进: 增加保洁、保安等人员;树立环境保护和安全意识。			
评审结论:			
公司质量、环境和职业健康安全管理体系具有适宜性、充分性和有效性, 管理方针和管理目标适宜, 体系运行有效。			
编制: 郭果 审核: 路好颖 批准: 路越 日期: 2020 年 1 月 22 日			

综合办管理评审资料

综合办组织编制了管理手册、程序文件等管理体系文件，文件经过审批发放，文件经过内部审核检查，符合标准的要求，也适合公司的运作。

对管理方针进行了培训，对管理目标进行了考核，达成要求，见《管理目标实现情况统计表》。

收集了适用劳动安全的法律法规并进行遵守情况的评价，不超出法律法规的要求。

建立了内部沟通和外部沟通协商的渠道，及时进行信息沟通和协商，传递管理体系运行的信息。

规定了从事影响保洁服务质量、具有重要环境影响和重大危险源的人员的岗位能力要求，对人员进行了评价，使人员能力得到保持，组织进行了 2019 年度规定的 6 项培训，加强了岗位能力，经过考试和工作考核，成绩合格，胜任岗位需要。

环境保护和安全意识应得到加强，加强废弃物的分类管理。

综合办

2020 年 1 月 10 日

项目（保洁）部管理评审资料

识别了楼宇保洁服务现场服务项目，建立了服务规范并发放到保洁服务现场。

配合保洁现场工作人员进行了培训，取得了资格证书，树立服务意识，培训了服务过程危险源和环境因素，确定了 2 项重要环境因素和 2 项重大危险源，制定了目标指标和管理方案。

组织进行了火灾、突发事故应急措施演习，效果评价适宜。

对服务过程进行了检查，没有出现重大不符合。

项目（保洁）部

2020 年 1 月 15 日

市场部评审输入

通过投标方式与客户建立了保洁服务，识别了业主环境和安全要求，组织进行了业主满意度调查，采用电话方式，满意度达到 97.5%，实现了公司的目标要求。

市场部

2020 年 1 月 10 日

财务部

建立了财务管理制度，资金使用合理支配，识别了财务部环境因素和危险源，没有发生环境污染、财产损失事故。

财务部

2020年1月15日

管理者代表管理评审资料

策划了管理体系过程，过程充分展开，人员、设备设施和工作环境等资源适宜得到充分利用，体系具有充分性。组织制定了体系文件，组织进行了管理体系运行的监视和测量，发现问题及时解决，使体系运行符合策划要求。

识别了重大环境因素和危险源，建立了目标指标和管理方案，加强了运行控制，没有发生重大环境和安全事故。

组织进行了 2019 年内部审核，0 项不合格项已经采取纠正措施，详见内部审核报告。

管理目标达到指标要求，管理方针得到贯彻理解，方针和目标适宜，管理方案措施有效，没有发生重大环境事故和安全事故。

目前公司执行的体系标准为 ISO 9001：2015、IS014001：2015 版和 GB/T28001：2011 版本，为新版标准，适合外部环境，服务质量符合顾客要求，管理体系具有适宜性。GB/T28001：2011 版本待转版。

各部门进行了落实执行，满足了标准和体系文件的要求，取得一定的效果。

组织结构完善，职责明确，运行有效，具备申请现场审核的基础，但公司应将体系管理工作作为管理的工具和方法，进一步加强质量管理体系文件的学习和执行力度。

以服务顾客为宗旨，坚持管理运行，目前服务项目只有一家，应逐步扩大保洁服务项目，增加保安保洁等人员。

管理者代表

2020 年 1 月 10 日

管理评审改进计划

改进要求	措 施	完成期限	责任部门
增加保洁人员	通过劳务市场发布招聘信息，招收保洁员 5 人，勤恳踏实。	2020 年 2 月	综管部
坚持体系的运行	培训标准要求	2020 年 2 月	综管部
扩大保洁服务项目	了解市场需求，扩大保洁服务项目	2020 年 2 月	项目部
树立环保和安全意识	通过培训和审核加强理解和执行，加强废弃物分类管理	2020 年 2 月	项目部

制 定：郭果 审核：路好颖 批 准：路越

日期：2020 年 1 月 22 日

管理评审改进计划完成情况验证记录

改进要求	措 施	完成记录
增加保洁人员	通过劳务市场发布招聘信息，招收保洁员 5 人，勤恳踏实。	实施招聘中
坚持体系的运行	培训标准要求	已经培训
扩大保洁服务项目	了解市场需求，扩大保洁服务项目	洽谈中
树立环保和安全意识	通过培训和审核加强理解和执行，加强废弃物分类管理	已经培训

制 定：郭果 审核：路好颖

日期：2020 年 1 月 23 日

2019 年度管理评审