

## 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: <ul style="list-style-type: none"><li>a. 2019 年度内部审核结果;</li><li>b. 法律法规评价结果;</li><li>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;</li><li>d. 过程的业绩和产品的符合性;</li><li>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;</li><li>f. 相关方信息交流;</li><li>g. 预防措施和纠正措施的实施状况;</li><li>h. 可能影响质量职业健康安全一体化管理体系的变化;</li><li>i. 改进的建议</li></ul>			
请各部门准备下列评审资料按时参加评审会议: <ul style="list-style-type: none"><li>1. 管理者代表<ul style="list-style-type: none"><li>内部审核结果</li></ul></li><li>2. 综合办公室和市场部<ul style="list-style-type: none"><li>合同评审和履行情况</li><li>顾客满意度调查结果</li></ul></li><li>3. 项目部 (保洁)<ul style="list-style-type: none"><li>使用的设施设备情况</li><li>保洁服务项目开展和实施情况</li><li>服务质量检查情况</li><li>保洁服务过程环境因素识别和危险源辨识</li><li>应急准备和响应实施情况</li></ul></li><li>培训计划完成情况</li><li>体系运行状况</li><li>法律法规适用性和合规性评价</li><li>职业健康安全绩效</li><li>管理方案完成情况</li><li>服务质量检查情况</li><li>职业健康安全协商和沟通</li><li>管理目标和管理方针的适宜性</li><li>纠正措施和预防措施实施情况</li><li>供方供货业绩和反馈信息</li><li>材料相关方环境职业健康安全行为情况</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>4. 财务部<ul style="list-style-type: none"><li>部门环境因素和危险源识别</li><li>资金管理情况</li></ul></li><li>5. 影响体系的变更和改进的建议。</li></ul>			
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: 文件控制: 体系文件满足要求。 记录控制: 建立 49 份记录充分 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。 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。 基础设施: 保洁机具设施完好; 工作环境: 工作条件适宜, 没有发生安全事故。 合同评审: 保留了评审记录, 没有出现差错。 采 购: 供方评价合格, 建立了采购合同, 按时到货。 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。 检测设备: 无使用。 顾客满意: 达到 99% 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。 纠正措施: 针对环境不符合进行, 验证有效。 预防措施: 安全教育。 数据分析: 建立了分析记录。 过程监视: 进行整合体系监控记录。 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。 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。 运行控制: 建立了管理规定和运行程序。 应急准备和响应: 进行了火灾的培训, 措施有效适宜。 业绩监测: 建立了环境 and 安全业绩监测项目, 监测项目合格。 安全事故: 没有发生。 二、本次改进要求: 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: 扩大保洁服务项目, 增强竞争能力。 c. 资源方面改进: 增加保洁、保安等人员; d. 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、突发事件应急措施演习，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、ISO14001：2015 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