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：品管部 主管领导：张真晓 陪同人员：黄军燕 | 判定 |
| 审核员：任泽华、王央央、严剑江 审核时间：2020年11月23-25日 |
| 审核条款：QEO:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标Q:8.6 物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁服务的放行、8.7 不合格输出的控制EO: 6.1.2环境因素辨识与评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应（专业条款审核有程晓庆和孙太平的专业支持） |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO:5.3  | 本部门主要负责公司物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁及相关质量、环境、职业健康安全管理活动的实施情况的监督检查。以行政活动为主。与品管部负责人沟通，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。张经理表示主要负责公司物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁等工作质量的监督检查工作为主，与表述一致。有办公桌、电脑、空调等能满足部门体系运行需求。 | Y |
| 环境与职业健康安全目标 | QEO:6.2 | 品管部主要配合公司品管部做好质量、环境和职业健康安全管理目标，具体有有：不合格服务处置率≥95% 无发生办公场所分类处理各类废弃物，有专门收集箱并标识，100%分类回收处理. 100%目标可测量，与公司方针一致。管理目标完成情况：查到2020年11月30日部门管理目标完成情况，以上管理目标已全部完成，考核：黄军燕 审批：严剑江。 | Y |
| 放行不合格输出管理 | Q8.6Q8.7 | 因服务的特殊性，放行过程与保安服务过程基本同步开展，一般不做单独专项验收，通过工资结算等方式进行确认。组织主要通过日常检查、不定期抽查等方式，对保安服务提供过程进行检查和监督。查针对海望家园小区物业管理的日常检查情况，提供了日常检查记录。记录显示均为正常，记录人为郑华强等人。提供了每月的“河道保洁长效管理考核标准”，查2020.7检查人为张真晓。项目包括河面保洁、河道保洁、河岸保洁、台账资料等，经评价得分为91分。查2020.11检查人为张真晓。项目包括河面保洁、河道保洁、河岸保洁、台账资料等，经评价得分为92分。日常未发生不符合或者被投诉的情况，如有发生投诉，品管部一般会反馈到项目部。询问张经理经理，体系运行以来，没有发生不符合的情况。暂时无纠正措施情况。品管部协助各项目部主要做好相关的巡查记录、日常交接班记录、失物登记记录、门岗登记表等，记录了人员信息、事由、联系方式等信息，对进出人员、物品等进行管理，一旦发生问题，能够及时实现追溯。 | Y |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | EO6.1.2 | 1)提供《环境因素识别与评价程序》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《环境因素调查表》，识别的环境因素标明时态、状态和对环境的影响；经查阅识别出对在物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁办公活动中产生的水、电等消耗、噪声的产生、污水排放、旧日光灯管废弃、纸张消耗、电器老化潜在火灾、服务过程汽车驾驶（机动车使用噪声、尾气排放）、安全隐患等环境因素及考虑到物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁过程中各相关的环境因素，识别基本充分。参加调查、评价人员：黄军燕、张真晓、徐铭璐、项祖富、王爱丹、周丹娟、徐美翠 审批：严剑江 日期：2020.6.1。本部门部涉及上述各项目的品管管理服务过程相关的环境因素。重要环境因素由综合办公室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：废墨盒/废硒鼓废弃、火灾/爆炸等两项；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。参加调查、评价人员：黄军燕、张真晓、徐铭璐、项祖富、王爱丹、周丹娟、徐美翠 审批：严剑江 日期：2020.6.12）提供了公司制定《危险源辨识和风险评价控制程序》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《危险源辨识与风险评价表》，对物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁活动场所产生的危险源辨识并进行风险评价，以确定控制措施，经查阅已辨识出行政办公活动过程中的辐射、违章操作造成的触电等；参加调查、评价人员：黄军燕、张真晓、徐铭璐、项祖富、王爱丹、周丹娟、徐美翠 审批：严剑江 日期：2020.6.1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《重点控制危险源清单》涉及本部门的不可接受风险有：用电过程不规范造成触电、消防不到位造成的火灾和爆炸事故等危害健康安全等；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。参加调查、评价人员：黄军燕、张真晓、徐铭璐、项祖富、王爱丹、周丹娟、徐美翠 审批：严剑江 日期：2020.6.1 | Y |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 在制定环境和职业健康安全目标指标时，综合办公室负责制定环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理焦德尚负责批准。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，综合办公室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综合办公室对其进行评审，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。张经理表示上述措施已清楚。 | Y |
| 沟通 | QEO7.4 | 公司编制并实施了《信息交流控制程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。公司确定了质量、环境和职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，内外部沟通具体体现在公司内部工作会议、质量、环境和职业健康安全例会、员工的培训、公司宣传栏等，与外部的沟通具体体现在合同签订、满意度调查。与环保、安监部门及顾客和供方等方面。现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。外部交流：通过发放《关于对相关方要求的告知书》与相关方就相关环境、职业健康安全信息进行相互沟通。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 针对物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁过程的品质管理过程涉及的环境和职业健康安全策划形成了相应的运行控制文件：手册、程序文件有关环保和职业健康安全管理要求，如相关方需求和期望确定和控制程序、废弃物污染防护控制程序、另外，编制了物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁品质作业指导书，对客服部（客服岗位职责、客服部岗位形象、应知应会、岗位操作标准及工作规程、品质检查标准）；保安部（对岗位操作标准、岗位SOP流程、保安部使用表单等）、工程部（工程部、机房制度与规范、物业接管验收规范、应急流程、质量检验方法、评分标准）、环境绿化部（岗位职责、制度和标准、保洁常用工具用品、岗位操作流程标准、绿化维护）等进行了规定，策划基本涵盖物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁相关活动。询问张经理，表示本部门涉及的为物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁服务过程品质管理相关的要求。目前上下班品管部人员配戴口罩防护设施，由办公室负责测量体温并登记信息，目前没有发生异常情况。对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。同时传达客户单位的有关环境和安全相关告知信息。提供了人员健康登记表，每天有姓名、体温等健康信息。本部门不涉及职业病风险，根据公司规定符合条件的统一参加健康体检。品管部，针对各项目部进行监督检查，一般以现场纠正为主，针对消防安全等检查，提供了消防安全检查记录表等，抽查检查情况有包括区域安全隐患、安全出口等8项，对各项目部发现问题的整改情况进行必要的检查。基本完成情况较好。夏天、冬天等季节，公司在夏天会为上班人员提供风油精、藿香正气水等药品防止中暑，提醒多饮水；在岗亭安装空调；冬天会提醒做好防冻防寒等；本部门在品质管理过程的环境因素和危险源管理基本符合。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2  | 编制了《应急准备和响应程序》，查看内容基本符合要求。策划了应急预案包括防台防汛防雷应急预案、消防应急预案、突发事故处理应急预案、排水管堵塞溢水应急预案、雪灾应急元、疫情防控预案等14项应急预案。公司应急预案的制定基本合理。在体系运行期间没有发生异常情况。品管部没有单独组织演练，演练以公司海望家园项目部统一组织为主，提供了2020年9月20日组织的两次演练（上午消防灭火演练、下午针对医疗急救演练），提供了紧急响应演练现场记录，对演练过程、演练工器具、存在问题及措施等进行了总结。但演练没有针对预案的可行性等进行评价，现场沟通。 | Y |

说明：不符合标注N