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：项目部 主管领导：项祖富 陪同人员：黄军燕 | 判定 |
| 审核员：任泽华、王央央、程晓庆、孙太平 审核时间：2020年12月29-30日 |
| 审核条款：QEO:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量、环境和职业健康安全目标  Q:7.1.3基础设施、7.1.4过程运行环境、7.1.5监视和测量资源、8.1运行策划和控制、8.5.1生产和服务提供的控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.4产品防护、8.5.6更改控制、8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出的控制、10.2不合格和纠正措施  E/O:6.1.2环境因素/危险源的辨识与评价、6.1.3合规义务、6.1.4措施的策划、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应、9.1监视、测量、分析和评价（9.1.1总则、9.1.2合规性评价）、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 | 本部门主要负责物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁及相关环境、职业健康安全管理活动的实施与执行。目前项目部共有36人。主要按照工程、保安、环境、客服等工作对项目部各项工作进行分解落实。  与项目部负责人沟通，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 |
| 环境与职业健康安全目标 | QEO:6.2 | 质量、环境和职业健康安全管理目标及完成情况，抽查情况如下：  管理费收缴率≥90% 91%  相关方投诉处理率100% 100%  垃圾分类处理100% 100%  杜绝火灾、伤亡事故发生 未发生  投诉率为0 0  无重大安全事故发生 未发生  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 |
| 基础设施  运行环境  监视和测量资源管理管理 | Q7.1.3  Q7.1.4  Q7.1.5 | 组织提供的物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁及相关活动，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。提供了程序文件《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》。  查看所提供的设备台账清单，物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁过程中使用的设备：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。所使用的工具，主要由业主方提供，如应急照明灯、消防泵、烟雾报警器、监控摄像头、对讲机等；城市生活垃圾清扫、收集、运输主要使用三轮保洁车、小型扫地车、疏通器、磨光机、天锦14吨洒水车、洗扫车、塑料船。垃圾清运主要使用两辆压缩车（车牌号分别为浙J39385、浙J01366），另外，对上述工器具的维护保养主要由项目部各小组负责，提供设备维护保养计划和记录，基本符合。  目前公司主要上门提供服务，因此组织无相应的场所要求。公司办公场所位于浙江省台州市临海市头门港新区靖海大道9-1号（自主申报）4楼，办公场所约250.72㎡。设有办公室、会议室等，基本满足物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁及相关活动。  物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁过程涉及的监视测量设备主要为各类监控摄像头、工程维修为万用表、钢卷尺等。已进行罗列，查看5m钢卷尺（证书编号C20AX002928750），校准时间为2020.12.23，建议校准日期为一年。查型号为DT-9205B的万用表（证书编号为D20AX002928230）,校准时间为2020.12.23，建议校准日期为一年。基本符合。 | 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。  和员工金良统、郑华强、周少盘等面谈，知道公司的管理者代表及职业健康安全事务代表。  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 | Q:8.1 | 对于管理体系覆盖范围内常规物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁服务，公司已在管理体系运行之初进行了物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁实现的策划，形成的各类文件《与顾客有关过程管理程序》、《相关方管理办法》、《处置突发事故应急预案》、物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁管理制度、保安巡逻管理制度、行为规范管理制度、物业门卫管理制度、小区物业保安规章制度、河道保洁相关人员岗位职责、河道清扫保洁时间、保洁及管理要求、河道水域保洁作业标准；环卫驾驶员岗位职责、道路清扫保洁时间、道路清扫保洁质量标准、道路清扫作业管理等二十一份作业指导文件；另外，针对海望家园物业管理编制了海望家园管理手册，对客服、环境、保洁、工程等各项工作编制了36项制度予以规范，基本符合要求。  目前针对物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁及相关活动没有专项标准，主要客户要求为主，适用的法规包括浙江省物业管理条例以及浙江省公安厅关于贯彻实施《物业管理管理条例》工作的意见、台州市物业管理办法等。组织策划了物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁作业指导书、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。  物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁过程中使用的设备：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。所使用的保安的工具，主要由业主方提供，如应急照明灯、监控摄像头、对讲机等。  检测物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁质量情况一般只适用一些监视仪器等，如视频摄像头等。  以上物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁实现的策划工作基本符合要求，能确保物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁实现和目标的实现。  组织一般针对各顾客要求，制定特定物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁和合同。  其中物业管理中保安服务外包给台州市东部保安服务有限公司负责，见供方审核相关记录。 | Y |
| 产品和服务提供的控制  标识和追溯管理 | Q:8.5.1  Q8.5.2 | 公司产品服务主要为物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁服务及相关活动，目前业务主要集中在临海市头门港新区范围。  基本服务流程：  物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁服务：  签订服务合同评审🡺 签订服务合同🡺提供服务方案🡺提供服务🡺售后服务  项目部按照策划的流程提供《与顾客有关过程管理程序》、《相关方管理办法》、《处置突发事故应急预案》、服务管理制度、行为规范管理制度、物业门卫管理制度、小区物业规章制度等十多份作用指导文件。产品等信息标识主要见现场管理情况。  抽查2019年10月30日签订的海望家园物业的物业服务合同（含物业管理、城市生活垃圾清扫、收集、运输）执行情况。  物业名称为海望家园小区物业管理保安管理，服务场所为海望家园（东至始丰路、南至兴业路、西至滨海第一大道、北至头门港大道，总建筑面积为25.1万平方米，物业类型为拆迁安置小区），服务期限为2019.11.1至2021年10月31日。明确了主要提供包括房屋建筑共同部位和公共设施的维修、养护和管理；公共绿地、花木的养护与管理；公共环境卫生等。并明确了服务人数、服务要求、服务费用，并明确了保安设施设备管理和使用等要求。  提供了物业服务方案，确定了服务的目的，保安人数，人员资质，排班日程，异常联系等信息。基本涵盖需要提供的保安服务内容。抽查保安人员名单，抽查物业人员3人，均按照合同进行了人员政治状况、身体素质、行为情况等评价，并经相应的上岗培训，持有有资质证书。根据方案，提供了员工服购置合同。  另外提供了上东物业生活垃圾清运登记表。如6月19日7:30海望家园，清理40桶垃圾，清运人汤卫东，所使用的清运车辆为（浙J39385），运输到政府统一指定的垃圾焚烧处理场（临海市伟明环保能源有限公司处理，提供了政府出具的相关证明）。提供了车辆保养记录表，查浙JA7128，东风天锦，由余卫龙进行保养。  对服务过程进行了记录。包括项目基本信息，及物业服务要求等，提供了对物业服务过程进行检查的照片，但对服务过程描述较为简单。其中物业服务中的保安服务由外部供方完成，最后形成了物业结算的的明细等。监督巡查为2020年11月28日，报告人为郑华强。  现场服务情况，见分现场审核记录。  项目服务过程及完成后，公司会及时安排相关满意信息的收集和汇总。抽查了该项目保安服务满意度调查，包括安保质量、仪容仪表、日常巡查、服务、其他反馈等项目，经评测，该组织满意度为97分。满意程度较高。  抽查南洋河道保洁服务合同（河道保洁服务），签订时间为2020.1.25；保洁范围为南洋河道（含河五、河七、河八、南洋坝脚河、杜下浦河、川南横河以及南洋其他范围水面），主要使用塑料船针对河面垃圾进行清理，所清理的垃圾统一由公司按照城市生活垃圾清运要求进行管理，但目前没有进行相应的垃圾分类，现场沟通。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。  另外查看与浙江海洲制药有限公司的垃圾清运协议执行情况，提供了编号为SD20200710-85的垃圾清运协议书，主要为浙江海洲制药有限公司开展厂区生活垃圾清运。协议有效期为2020年7月10日至2021年7月9日。但未提供针对该公司的垃圾清运记录，也未提供车辆保洁等相关记录，现场沟通。  目前项目较少，暂时主要集中在头门港新区范围内。  公司在手册中明确需确认过程为：物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁服务过程。但未提供对上述服务过程进行确认的证据。——N | Y  N |
| 顾客及外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司提供的主要为物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁服务及相关活动，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，截止目前从服务情况报告以及客户反馈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 | Q8.5.4  Q8.5.5 | 项目部一方面做好自身防护，另外一方面主要做好物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁服务过程中对顾客财产等防护。询问项目部表示，对保安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、河道清理时提供救生衣等）等方式进行防护。对客户的提供保安服务过程等做好小心轻放、稳拿稳放等确保产品不损坏。  服务完成后，项目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，询问项目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保安维护要求等，一般直接现场进行处置，未发生重大的变更。 | Y |
| 放行  不合格输出管理  监视和测量分析和评价  纠正措施  标识和可追溯性管理 | Q8.6  Q8.7  Q9.1/EO9.1.1  Q10.2  Q8.5.2 | 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。  日常未发生不符合或者被投诉的情况，如有发生投诉，一般会反馈到项目部。询问李经理，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。  公司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 | EO  6.1.2 | 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、物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁过程汽车驾驶（机动车使用噪声、尾气排放）、绿化（农药包废气、修剪废弃物处理、修剪设备噪声）、保洁（清洁废弃物处置、清洁工具废气、清洁污水排放、化粪池污水溢出、污水臭味排放、管道污水溢出）、工具维修（噪音、粉尘、废弃机油）、业主（相关方）涉及的水电使用、生活垃圾废气、垃圾外溢、液化气使用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，也考虑了环境管理体系发生变更时可能产生的环境因素。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  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：因防火措施不当造成的潜在火灾，因办公用硒鼓/墨盒旧荧光灯管等固废危废排放等；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：2020.6.1  2）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、挤伤、割伤等；识别出物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁提供过程中涉及的清洁作业过程中带电作业不规范造成触电、工具维修（噪音、粉尘）、设备未按时进行检修保养造成伤害、存放易燃易爆材料无防护措施造成火灾、杀虫剂中毒、交通事故造成人员伤亡、各类机械伤害、高空坠落/摔伤/触电/落水/交通事故等造成的意外伤害，传染病感染等造成的职业健康安全等危险因素。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、化学品遇明火、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。提供了环境管理方案、职业健康安全管理方案，包括固废规范管理、防范潜在火灾、杜绝重大安全事故、确保员工职业健康安全等目标，并明确了主要措施，如杜绝重大安全事故涉及的措施包括：  ⒈各种用电设备和线路应符合国家有关安全规定，应有可熔保险和漏电保护，绝缘性能必须良好，并有可靠的接地零保护措施。  ⒉登高作业采取预防措施（系安全带等）严格按规定进行等。  3．安全教育培训，提高安全防护意识，穿戴好防护用品  4.道路行车，人员过马路遵守交通规则。 | Y |
| 措施的策划 | QEO6.1.4 | 在制定质量、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，总经理严剑江负责批准。质量、环境、职业健康安全管理方案中明确为实现质量环境、职业健康安全目标和指标的责任部门；规定实现质量、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。质量、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。 | Y |
| 环境和职业健康安全的合规义务  合规性评价 | EO6.1.3  E09.1.2 | 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。查所提供的合规义务（法律法规）一览表，包括安全生产法、环境保护法、水法、大气污染防治法、职业病防治法、节约能源法、环境噪声污染防治法、化学危险品安全管理条例、浙江省劳动保护条例、物业管理条例、浙江省消防条例、台州市物业管理条例、台州市城市市容和环境卫生管理条例等121项，基本涵盖物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁过程所涉及的环境和职业健康安全管理要求，另外客户和供方的要求以合同等形式进行收集，基本涵盖所涉及的各相关方。  提供了法律法规及其他要求合规性评价记录，针对121项法律法规要求识别了适用条款，确定适用部门，并评估合规情况。并在2020.9.30由黄军燕、张真晓、徐铭璐、项祖富、王爱丹、周丹娟、徐美翠等进行了合规性评价：本公司自环境、职业健康安全管理体系建立以来，本公司严格按相关法律法规的要求进行各项环境因素、危险源的控制。在环境、职业管理体系运行过程中，本公司严格按相关法律法规的要求进行对重要环境及不可接受风险等进行控制。对物业服务过程中产生的固废进行分类控制，生活固废由公司统一回收、危险固废的贮存和处理满足危险废物污染控制标准的要求。体系运行至今无违反环境保护、职业安全健康的法律法规。  总体结论：在此期间，适用于公司环境因素、危险源的法律法规均无发生变化或作废现象，满足要求。综上所述，本公司的环境、职业健康安全管理体系运行有效，环保、安全方面符合相关法律法规的要求。  目前该组织所提供的物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁等服务过程未涉及需要强制监测的项目，基本符合。  另外提供了2020年10月20-25日进行的环境和职业健康安全自我评价报告。通过六查（查法律法规、查标准、查制度、查国际履约、查相关方、查自身管理），了解组织内的活动、产品及服务，以及相关方对环境、职业健康安全所产生的效应、影响和后果。评估环境、职业健康安全法律、法规要求和公司管理方针及行业优良规范的符合性。指出对环境、职业健康安全有重大影响及后果的要素。确定环境、职业健康安全管理体系的建立目标、重点和范围。拟定环境、职业健康安全管理体系工作计划。为以后环境、职业健康安全管理体系文件的编制提供基础。基本符合。 | Y |
| 运行策划和控制 | QEO  8.1 | 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，编制了物业管理手册，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）；项目部（对岗位操作标准、岗位SOP流程、项目部使用表单等）、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。  统一处置设置防火标识，配备消防器材、检查用电安全等。目前上下班项目部人员配戴口罩防护设施，综合办公室统一组织公司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。各物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁项目由各项目点自行负责。具体见相关项目审核记录。  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。  项目部根据具体项目合同要求不同，策划不同服务项目，详见各项目审核记录。  提供了电工所使用的25KV橡胶绝缘鞋（由天津市劳动防护用品质量监督检验测试中心20200528出具的外检报告JAW2020215）、12KV橡胶绝缘手套（由天津市劳动防护用品质量监督检验测试中心20200528出具的外检报告JAW2020212）。 | Y |
| 应急准备和响应 | QEO  8.2 | 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。  目前公司较为简单，演练以公司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