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：管理层 主管领导：刘江峰， 陪同人员：郑敏 | 判定 |
| 审核员：张心 ， 审核时间：2021.1.4 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | Q:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，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公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2020年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、业主、顾客、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，业主关注的主要问题服务质量、服务及时性、售后服务、成本价格等。  查见《相关方要求识别和控制》  抽查顾客需求和期望：服务质量符合业主要求；服务及时性；价格合理等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  公司确定的相关方有员工、业主、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，业主关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及付款时间等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司管理体系的认证范围为：Q：许可范围内道路清扫  经营地：重庆市渝北郑家院子中渝香奈公馆2-37-5，  临时场所：重庆市綦江区永城镇大兴社区  公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划管理手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。  组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：刘江峰； 管代：郑敏  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展质量方针；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 | 符合 |
| 方针 | Q5.2 | 质量方针：  “科学管理、合法经营；优质高效、顾客满意”。  其内涵包含了：  良好的企业内部管理和过硬的产品质量是企业生存和发展的前提。管理体 系的持续改进和创新，产品的不断创新，是本公司“顾客满意”的保障。关 注市场，以“顾客”为中心，顾客对服务服务的满意是我们一切工作的最 终目的；严格按各类标准和顾客要求进行服务，时刻关注顾客的需求和期 望，使服务质量满足顾客要求，力争顾客满意，企业才能在竞争中 立于不败。  管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  方针对外进行了发布。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | Q5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位职责》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施  （含6.1.1和6.1.2）  #确定的需应对的风险和机遇有哪些？  .策划应对风险和机遇的措施有哪些？  .如何整合并实施这些措施？  .如何评价这些措施的有效性？  .措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | Q6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、原材料、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。  针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 质量目标：  1）、全年设备安全运行率≥95%；  2）、项目服务完成及时率100%；  3）、客户对服务满意率≥90%以上  查《质量目标统计表》2020年4月-2020年12月对目标进行考核，考核情况为：  1）、全年设备安全运行率≥95%； 实测：98%  2）、项目服务完成及时率100%； 实测：100%  3）、客户对服务满意率≥90%以上 实测：91%  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司要求：当公司质量管理体系变更时，应考虑：  1.变更的目的及潜在后果；  2.体系的完整性；  3.资源的可获得性；  4.责权的分配和再分配等因素。  经查：暂无变更。 | 符合 |
| 资源 | Q7.1.1 | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工服务质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足许可范围内道路清扫的需要。 |  |
| 人员 | Q7.1.2 | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位职责》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理/管理者代表、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。  查见：《部门职责》、《岗位职务说明书》中总经理任职要求，具备一定管理经验，具有较高的综合素质和综合能力市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证服务质量前提下、发展客户，增加效益等。 | 符合 |
| 组织知识 | Q7.1.6 | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从业主或外部供方收集的知识）。  --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理包括必要的分级保密措施。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与质量管理体系相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。  --主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。  --现场查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QMS的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：（1）《过程和服务的绩效监视和测量控制程序》  （2）《内审控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备及响应控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审控制程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  时间：2020年7月10日  主持人：刘江峰总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  评审输入内容：  质量目标和指标的实现程度。  质量管理体系运行情况以及环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性。；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  改进的建议：1）对体系条例不熟悉，培训根据员工职责要求分层级对重点内容进行培训。2）对体系运行相关过程不熟悉，加强对体系运行相关过程培训，将过程管理纳入到日常监控中。  评审输出内容：  质量管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  质量方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  相关法关注：2020年4月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉；  管理评审结论：质量方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。  管理评审改进措施执行情况验证：公司拟定了标准培训计划，计划2020年7月15日前完成，现场查见培训记录，实施有效。 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.1;10.2;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《过程和服务的绩效监视和测量控制程序》、《纠正措施控制程序》及《内审控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及服务质量符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施控制程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：管理层 主管领导：刘江峰 ， 陪同人员：郑敏 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2021.01.04 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | E:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，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公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2020年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、业主、顾客、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，业主关注的主要问题服务质量、服务及时性、售后服务、成本价格等。  查见《相关方要求识别和控制》  抽查顾客需求和期望：服务质量符合业主要求；服务及时性；价格合理等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  公司确定的相关方有员工、业主、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，业主关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及付款时间等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司管理体系的认证范围为：  E：许可范围内道路清扫所涉及场所的相关环境管理活动  经营地：重庆市渝北郑家院子中渝香奈公馆2-37-5，  临时场所：重庆市綦江区永城镇大兴社区  公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及ISO 45001：2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | E5.1 | 总经理：刘江峰；管代：郑敏  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施环境管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展方针；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 | 符合 |
| 方针 | E5.2 | 环境方针：  “预防污染、保护环境”。  其内涵包含了：  本公司各级部门及全体员工积极参与环境保 护、节约能源、防尘降噪、减少废物排放。要树立本公司形象、创造安全 健康、环境文明的良好环境。  环境管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  环境方针对外进行了发布。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的环境方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | E5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | E6.1 | 提供有《环境因素的识别与评价控制程序》，内容包括环境因素的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素的确定、登记、清单发放及更新控制。  公司重要环境因素有以下5项：  1）固废排放；2）潜在火灾；3）粉尘排放；4）废水的排放；5）尾气排放。  抽查以下二项环境因素的管理措施：   1. 潜在火灾： 2. 建立消防检查管理制度； 3. 确定消防小组人员职责； 4. 按规定每日进行消防检查； 5. 制定应急准备响应预案； 6. 进行消防演习。   2、固废排放：   1. 建立控制运行文件； 2. 确定控制部门和人员职责； 3. 组织控制岗位人员培训； 4. 设置收集点或固废物回收容器,进行分类收集(可回收、不可回收、有毒有害)； 5. 识别可回收、不可回收、有毒有害废弃物； 6. 对纸张尽可能进行双面利用； 7. 物资采购时，计划准确避免无计划采购； 8. 对废弃物进行出售； 9. 各部门组织每月对控制部门进行定期监控。   应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 策划措施 | E6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境管理体系中所采取措施，以便管理环境目标、环境因素、合规性义务等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 环境目标：   1. 生活垃圾及时清运100% 2. 固体废弃物分类收集，回收率100% 3. 年环境污染事故（事件)发生为0   查《目标考核表》2020年4月-2020年12月对目标进行考核，考核情况为：  环境目标、指标：  生活垃圾及时清运100% 实测：100%  固体废弃物分类收集，回收率100% 实测：100%  年环境污染事故（事件)发生为0 实测：零  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 资源 | E7.1 | 询问总经理，企业为了实施环境管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工环保意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足许可范围内道路清扫的需要。 | 符合 |
| 沟通 | E7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与环境管理体系相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开方针和目标、与客户、外部供方等相关服务和环保意识的沟通等。  --主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、内部联络书、培训、拜访、交谈、提交报告等。  --现场查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | E9.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，环境管理体系的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：（1）《过程和服务的绩效监视和测量控制程序》  （2）《内审控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备及响应控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 管理评审 | E9.3 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审控制程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  时间：2020年7月10日  主持人：刘江峰总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  评审输入内容：  质量目标和指标的实现程度。  质量管理体系运行情况以及环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性。；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  改进的建议：1）对体系条例不熟悉，培训根据员工职责要求分层级对重点内容进行培训。2）对体系运行相关过程不熟悉，加强对体系运行相关过程培训，将过程管理纳入到日常监控中。  评审输出内容：  质量管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  质量方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  相关法关注：2020年4月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉；  管理评审结论：质量方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。  管理评审改进措施执行情况验证：公司拟定了标准培训计划，计划2020年7月15日前完成，现场查见培训记录，实施有效。 | 符合 |
| 改进 总则  持续改进 | E10.1;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《过程和服务的绩效监视和测量控制程序》、《纠正措施控制程序》及《内审控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现环境管理体系及服务质量符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过环境方针、目标的达成分析、内部环境审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施控制程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、环境方针和目标等来实现对环境管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：管理层 主管领导：刘江峰 ， 陪同人员：郑敏 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021.01.04 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | S:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，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公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2020年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、业主、顾客、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，业主关注的主要问题服务质量、服务及时性、售后服务、成本价格等。  查见《相关方要求识别和控制》  抽查顾客需求和期望：服务质量符合业主要求；服务及时性；价格合理等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  公司确定的相关方有员工、业主、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，业主关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及付款时间等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司管理体系的认证范围为：  O：许可范围内道路清扫所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  经营地，重庆市渝北郑家院子中渝香奈公馆2-37-5，  临时场所：重庆市綦江区永城镇大兴社区  公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及ISO 45001：2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | S5.1 | 总经理：刘江峰；管代：郑敏  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展管理方针；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 | 符合 |
| 方针 | S5.2 | 职业健康安全方针：  “关爱生命、保障健康”。  其内涵包含了：  充分依靠科学管理，不断改进管理体系的有 效性，努力提高本公司职业健康安全管理。坚持以“安全第一，预防为主” 的方针，最大限度的消除各种危险源和隐患，避免和减少员工及所有工作 场所人员的健康安全及本公司财产的损害。  公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。  职业健康安全管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  职业健康安全方针对外进行了发布。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的职业健康安全方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | S5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 |  |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | --《信息沟通、参与和协商控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。  查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：  告知员工：职业健康安全事务代表是余澜博；  告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，查见相关方告知书，对全体员工出具告知书，告知员工职业健康安全的意义及重要性。  组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  与职业健康安全事务代表余澜博交谈，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。  询问职业健康安全事务代表余澜博，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | S6.1 | 提供有《危险源辨别和风险评价控制程序》，内容包括危险源的识别、确认、汇总、评价和危险因素的确定、登记、清单发放及更新控制。  公司重要危险源有以下三项：  火灾、职业病 、意外伤害（中暑、触电、机械伤害）  抽查以下三项重要危险源的方法控制措施：   1. 意外伤害（机械伤害）：   1）定期对设备用具进行检修。  2）制定工作手册  3）对操作人员进行培训，合格方可上岗  4）编制应急预案。   1. 触电：   1）定期对电力设备，电力线路检查  2）使用安全用具，并制定工作手册  3）定期排查电力设施及设备，发现问题及时处理。  4）编制应急预案。  应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 策划措施 | S6.1.4 | 组织管理层策划关于开展职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理安全目标、危险源、合规性义务、组织识别的风险等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 职业健康安全目标：   1. 火灾事故为零 2. 职业病发病率为零 3. 意外伤害事故发生率为零   查《目标考核表》2020年4月-2020年12月对目标进行考核，考核情况为：  安全目标、指标：  火灾事故为零  职业病发病率为零  意外伤害事故发生率为零  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 资源 | S7.1 | 询问总经理，企业为了实施职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工安全意识组织了培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足许可范围内道路清扫的需要。 | 符合 |
| 沟通 | S7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与职业健康安全管理体系相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开管理方针和目标、与客户、外部供方等相关服务的沟通等。  --主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、内部联络书、培训、拜访、交谈、提交报告等。  --现场查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | S9.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，职业健康安全管理体系的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：（1）《过程和服务的绩效监视和测量控制程序》  （2）《内审控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备及响应控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 管理评审 | S9.3 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审控制程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  时间：2020年7月10日  主持人：刘江峰总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  评审输入内容：  质量目标和指标的实现程度。  质量管理体系运行情况以及环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性。；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  改进的建议：1）对体系条例不熟悉，培训根据员工职责要求分层级对重点内容进行培训。2）对体系运行相关过程不熟悉，加强对体系运行相关过程培训，将过程管理纳入到日常监控中。  评审输出内容：  质量管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  质量方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  相关法关注：2020年4月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉；  管理评审结论：质量方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。  管理评审改进措施执行情况验证：公司拟定了标准培训计划，计划2020年7月15日前完成，现场查见培训记录，实施有效。 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | S10.1；10.2；10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《过程和服务的绩效监视和测量控制程序》、《纠正措施控制程序》及《内审控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现职业健康安全管理体系及服务质量符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过职业健康安全方针、目标的达成分析、内部环境、职业健康安全审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动职业健康安全管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施控制程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、职业健康安全方针和目标等来实现对职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，环境安全投诉，一阶段问题验证。 |  | 现场确认，公司质量、环境、职业健康安全管理体系覆盖范围：  **QMS:**许可范围内道路清扫。  **EMS:** 许可范围内道路清扫所涉及场所的相关环境管理活动。  **OHSMS:**许可范围内道路清扫所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。  提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。  查见城市生活垃圾经营性清扫、收集服务许可证；城市生活垃圾经营性运输服务许可证；重庆市环境卫生经营服务企业等级证书（B级），在有效期内。详见复附件。  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  自2020年4月以来，公司无重大质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的服务普遍反映较好。  产品暂无质量监督抽查情况。  无重大环境和职业健康安全的问题和投诉。  一阶段问题验证：一阶段审核无问题验证。 |  |

说明：不符合标注N

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：行政部（含财务部） 主管领导：郑敏， 陪同人员：范洪群 | 判定 |
| 审核员：张心 ， 审核时间：2021.1.05 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了行政部和财务部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；  2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。  3)负责组织公司各项教育培训工作。  4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。  5）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。  6）能源消耗统计考核工作。  ……  部门职责清晰、明确。  行政部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 质量目标  培训合格率达100%  资金提供及时率100%  查《目标完成统计表》2020年4月-2020年11月对目标进行考核，考核情况为：  培训合格率达100%  资金提供及时率达100%  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 能力 | Q7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  ---公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。  公司的关键岗位在学历、经历、资质上均有要求。  抽关键岗位人员资质要求：  姓名 证号编号 准驾车型 有效期  陈怡 500222198312283315 B2 2025-06-20  提供有2020年度培训计划表，计划培训6次，已培训6次。  抽查培训计划和培训记录。   1. 、2020.4.22，ISO9001、ISO14001、ISO45001管理体系标准培训,培训老师：高老师。 参加培训人员：刘江峰、陈茜云、郑敏、范洪群。课堂提问，均合格。培训效果评价：通过此次培训，参加人员对基本了解标准条款和文件要求，此次培训效果有效，评价人：刘江峰。 2. 、2020.12.10，环境和职业健康安全目标、指标培训,培训老师：陈老师 参加培训人员：所有部门负责人。课堂提问，均合格。培训效果评价：通过此次培训，大家掌握了环境和职业健康安全目标、指标实施过程，此次培训结果有效。评价人：刘江峰。   ......  **查行政部2020年9月22日实施的项目管理知识培训，有培训记录，未能提供培训的评价记录，不符合 GB/T24001-2016标准7.2 条款“适用时采取措施以获得所需的能力，并评价措施的有效性”**  其余培训计划均按时进行了培训。 | N |
| 意识 | Q7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现质量管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合质量管理体系要求的后果。  ---经与员工沟通了解，基本具备以上必要质量管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与服务质量有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。  相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。  服务提供前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。  服务提供中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；  服务提供后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。  对顾客一般提出的问题，由售后人员负责解决，或公司派人到现场去查看，确属公司产品质量问题的，给与处理，采取退、换措施。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 文件化信息 | Q7.5 | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：管理手册  二级文件：程序文件  三级文件：管理规定或制度  四级文件：表格和检查表。  --此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。  抽查3-5个体系文件如：管理手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。  现场抽见《管理手册》  文件编号：MW/QES/SC-2020 版本号：A/0  2020年04月01日发布 编制：行政部 审批：郑敏 批准：刘江峰  抽见《程序文件》  文件编号：MW/QES/CX 版本号：A/0  2020年04月01日发布 编制：行政部 审批：郑敏 批准：刘江峰  以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。  使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。  --公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。  --现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。  查，管理手册：公司编制了《文件控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有37个，查：《受控文件清单》里面包括：管理手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度汇编等。  查见：《文件发放、回收记录》程序文件、管理手册、等进行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。  可获得该文件的有效版本：  《管理手册》现行版本为A/0版  以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整  保存完好，易于识别。  查《外来文件清单》,里面包括法律法规：DB31/T 524-2011道路和公共广场及附属公共设施保洁质量和服务要求、DB50/T 337-2009城市环境卫生公共设施运行维护技术规程等及客户合同要求。  查见《质量记录清单》质量记录，有《培训计划》、《合格供方评价表》、《合同评审》等，规定了保存期为2-3年。对质量记录保存较为散乱，口头提出整改要求，负责人讲下来将引起重视。  QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件、记录控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 | 符合 |
| 内部审核 | Q9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内审控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。  查，2020年《体系审核实施计划》  审核时间：2020年07月01-02日  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：组长：郑敏 组员：赵昌琼 范洪群。  抽查《行政部审核检查表》、《市场拓展部审核检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。  查本次内审共发现不合格项2个，属一般不符合。1）涉及市场拓展部S8.2条款查市场拓展部现场,发现现场有一灭火器过期末更换,末见日常安全检查的证据。2）涉及市场拓展部Q7.1.3条款不能提供对本部门2020年度设备维保计划的证据。已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。  查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：行政部（含财务部） 主管领导：郑敏， 陪同人员：范洪群 | 判定 |
| 审核员： 冉景洲 ， 审核时间：2021.01.04 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3； | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了行政部和财务部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；  2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。  3)负责组织公司各项教育培训工作。  4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。  5）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。  6）能源消耗统计考核工作。  ……  部门职责清晰、明确。  行政部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 查见：公司有将环境目标分解到各个部门，行政部及财务部的目标是：  1、质量、环境、职业健康安全目标 考核情况（2020.4-2020.12、考核频次：月度/次）  1）固体废弃物分类收集，回收率100%； 100%  2）火灾事故为0； 未发生火灾事故  3)资金提供及时率100% 100%  抽查2020年4月-2020年12月的《环境目标统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。  查见公司制定的环境管理方案有：1）潜在火灾；2）固废排放；3）粉尘排放；4）废水排放4个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理措施、资金预算、完成日期、责任部门。  抽查：固废排放确定的管理方案：  固废排放确定管理方案；环境目标/指标：固体分类收集,集中处理100%。；实现目标/指标的措施：  1建立控制运行文件；  2确定控制部门和人员职责；  3组织控制岗位人员培训；  4设置收集点或固废物回收容器,进行分类收集(可回收、不可回收、有毒有害)；  5识别可回收、不可回收、有毒有害废弃物；  6对纸张尽可能进行双面利用；  7物资采购时，计划准确避免无计划采购；  8对废弃物进行出售；  9各部门组织每月对控制部门进行定期监控。  责任部门：行政部、市场拓展部；投入资金7000元；完成日期2020年12月31日；主管部门：行政部。  ..........  目标指标管理方案基本适宜，能够完成。 | 符合 |
| 能力 | E7.2 | 公司确定了从事的工作影响环境管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  ---公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响环境管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。  公司的关键岗位在学历、经历、资质上均有要求。  抽关键岗位人员资质要求：  姓名 证号编号 准驾车型 有效期  陈怡 500222198312283315 B2 2025-06-20  提供有2020年度培训计划表，计划培训6次，已培训6次。  抽查培训计划和培训记录。   1. 、2020.4.22，ISO9001、ISO14001、ISO45001管理体系标准培训,培训老师：高老师。 参加培训人员：刘江峰、陈茜云、郑敏、范洪群。课堂提问，均合格。培训效果评价：通过此次培训，参加人员对基本了解标准条款和文件要求，此次培训效果有效，评价人：刘江峰。 2. 、2020.12.10，环境和职业健康安全目标、指标培训,培训老师：陈老师 参加培训人员：所有部门负责人。课堂提问，均合格。培训效果评价：通过此次培训，大家掌握了环境和职业健康安全目标、指标实施过程，此次培训结果有效。评价人：刘江峰。   ......  其余培训计划均按时进行了培训。 | 符合 |
| 意识 | E7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现环境管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合环境管理体系要求的后果。  ---经与员工沟通了解，基本具备以上必要环境管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | E7.4 | --《信息沟通、参与和协商控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关环境管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行环境管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  公司员工参与协商，员工提出参与环保知识的学习和培训。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。  查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：   1. 告知员工：质量和环境管理者代表是郑敏： 2. 告知员工：环境管理体系建立的依据、标准和意义，查见相关方告知书，对全体员工出具告知书，告知员工环境管理体系建立的意义及重要性； 3. 组织员工学习：与环境管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《安全服务法》等关于员工权益、保险等内容；   4）将环境管理、环保要求和意义作为新员工岗前培训内容。  与管理者代表郑敏交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工环境管理方面的要求，对事件的调查、处理，改善事宜进行协商交流；参与环境管理方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。  审核时未发现有相关方投诉等违规情况发生。 | 符合 |
| 文件化信息 | E7.5 | ----有《文件管理程序》，体系文件生效实施日期为2020年4月1日，文件规定了环境文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。根据一阶段问题清单进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件37个)，另有公司制定的《管理制度汇编》、《员工手册》、《规范文件》等文件。  《管理制度汇编》包括：顾客满意度测量控制办法;办公室管理制度；固体废弃物管理规程；客户投诉管理制度；道路清扫作业指导书；安全保卫管理制度；运输管理制度等。  · 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。  · 查《环境、职业健康安全法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与环境管理体系相关适用法律法规。  文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。  · 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。  查文件的作废：暂无作废文件。  电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。  文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。  待改进：  未对电子文档的安全性管理做出明确规定。  ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。  提供《记录清单（含质量、环境安全）》，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。  核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。  记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。行政部主要负责归档公司环境管理的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见行政部保管的记录：  a. 法律、法规及其他要求清单；  b.年度培训计划等记录；  c.管理评审计划等记录；  d. 危险源辨识及风险评价台帐；  e. 管理目标完成情况统计表；  f:重要环境因素目标指标和管理方案。  所见记录反映行政部能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求。 | 符合 |
| 符合性评估 | E9.1.2 | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。行政部组织对公司环境管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。  查由行政部组织各部门于2020年4月1日对公司环境管理和经营活动中涉及的重要环境因素、法律法规进行了评价。  **查见4月有合规性评价记录，未提供合规性评价结论及报告。** | N |
| 内部审核 | E9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内审控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。  查，2020年《体系审核实施计划》  审核时间：2020年07月01-02日  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：组长：郑敏 组员：赵昌琼 范洪群。  抽查《行政部审核检查表》、《市场拓展部审核检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。  查本次内审共发现不合格项2个，属一般不符合。1）涉及市场拓展部S8.2条款查市场拓展部现场,发现现场有一灭火器过期末更换,末见日常安全检查的证据。2）涉及市场拓展部Q7.1.3条款不能提供对本部门2020年度设备维保计划的证据。已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。  查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | E10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《事故、事件调查处理控制程序》、《绩效监测和测量程序》、《纠正与预防措施控制程序》及《内审控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现环境管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  公司对服务过程发生的不符合事件、项，一般轻微不合格现场指出，及时整改。目前为止项目部未发生比较大的不合符合事件、项，一般的轻微不符合都在现场及时解决了，未发现有需要上报公司解决的不符合事件、项。  公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境管理体系的持续改进。  公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对环境管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：行政部（含财务部） 主管领导：郑敏， 陪同人员：郝晓南 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021.01.05 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3； | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了行政部和财务部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；  2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。  3)负责组织公司各项教育培训工作。  4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。  5）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。  6）能源消耗统计考核工作。  ……  部门职责清晰、明确。  行政部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 查见：公司有将职业健康安全目标分解到各个部门，行政部及财务部的目标是：  1、职业健康安全目标 考核情况（2020.4-2020.12、考核频次：月度/次）  1）火灾事故为0 实测：零  3）资金提供及时率100% 实测：100%  抽查2020年4月-2020年12月的《安全目标统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。  查见公司制定的职业健康安全重大风险源有：火灾、职业病 、意外伤害（中暑、触电、机械伤害）。  抽查：触电管理方案：  目标：人身伤害为零、指标：意外伤害事故发生率为零；  管理措施：  1. 定期对电力设备，电力线路检查  2. 使用安全用具，并制定工作手册  3. 定期排查电力设施及设备，发现问题及时处理。  4. 编制应急预案。  责任部门：市场拓展部；投入资金3000元；完成日期；长期持续进行。  目标指标管理方案基本适宜，能够完成。  ........  制定的指标和管理方案基本可行。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查：行政部及办公区域的《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：  a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒、电脑、空调等办公用品及设备固废排放等；  b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；  c.生活垃圾的排放；  d.吸烟造成的火灾  e．生活污水排放等；  识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：行政部及办公区域《危险源辨识评价表》  2020年4月1日发布  行政部及办公区域共识别出包括:  办公设备发生故障，漏电导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾；发生交通事故伤人等危险源.  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  查见，行政部及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：（1）使用明火、电源线路或设备超负荷、短路引发火灾；（2）电源插头、插座漏电和湿手拔、插电源造成触电。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查见确定的消防管理措施：  组织员工安全教育、消防知识学习；  加强检查考核，不少于三个月进行一次；  制定安全用电使用管理规定；  每年参与公司组织的消防演练 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有《合规义务管理制度》，查有《法律法规及其他要求清单》，对本公司环境和职业健康安全管理体系适用的法律法规和当地政府、行业要求进行了识别，包括环境质量标准、排放标准、职业健康安全卫生标准等。  · 查见：2020.4.1《法律法规及其他要求清单》  1）国家相关法律法规等  2）重庆市等地方法规；  3）与环境、职业健康安全管理相关的执行标准  抽 ：中华人民共和国环境保护法  中华人民共和国消防法  污水综合排放标准  中华人民共和国大气污染防治法  中华人民共和国职业病防治法  重庆市环境保护条例  生产安全事故报告和调查处理条例  用人单位职业病防治指南等66份。  《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；  法规清单上传内部网络，以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。基本符合要求。 | 符合 |
| 能力 | S7.2 | 公司确定了从事的工作影响职业健康安全管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  ---公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响职业健康安全管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。  公司的关键岗位在学历、经历、资质上均有要求。  抽关键岗位人员资质要求：  姓名 证号编号 准驾车型 有效期  陈怡 500222198312283315 B2 2025-06-20  提供有2020年度培训计划表，计划培训6次，已培训6次。  抽查培训计划和培训记录。   1. 、2020.4.22，ISO9001、ISO14001、ISO45001管理体系标准培训,培训老师：高老师。 参加培训人员：刘江峰、陈茜云、郑敏、范洪群。课堂提问，均合格。培训效果评价：通过此次培训，参加人员对基本了解标准条款和文件要求，此次培训效果有效，评价人：刘江峰。 2. 、2020.12.10，环境和职业健康安全目标、指标培训,培训老师：陈老师 参加培训人员：所有部门负责人。课堂提问，均合格。培训效果评价：通过此次培训，大家掌握了环境和职业健康安全目标、指标实施过程，此次培训结果有效。评价人：刘江峰。   ......  其余培训计划均按时进行了培训。 | 符合 |
| 意识 | S7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现职业健康安全管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合职业健康安全管理体系要求的后果。  ---经与员工沟通了解，基本具备以上必要职业健康安全管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | S7.4 | --《信息沟通、参与和协商控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。  查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：   1. 告知员工：质量和环境管理者代表是郑敏： 2. 告知员工：职业健康安全事务代表是余澜博；   告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，查见相关方告知书，对全体员工出具告知书，告知员工职业健康安全管理体系建立的意义及重要性。   1. 组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；   4）将劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  与职业健康安全事务代表余澜博交谈，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。  询问职业健康安全事务代表余澜博，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。  审核时未发现有相关方投诉等安全违规情况发生。 | 符合 |
| 文件化信息 | S7.5 | ----有《文件管理程序》，体系文件生效实施日期为2020年4月1日，文件规定了安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。根据一阶段问题清单进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件37个)，另有公司制定的《管理制度汇编》、《员工手册》、《规范文件》等文件。  《管理制度汇编》包括：顾客满意度测量控制办法;办公室管理制度；客户投诉管理制度；保洁员作业指导书；安全保卫管理制度等。  · 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。  · 查《环境、职业健康安全法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与职业健康安全管理体系相关适用法律法规。  文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。  · 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。  查文件的作废：暂无作废文件。  电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。  文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。  待改进：  未对电子文档的安全性管理做出明确规定。  ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。  提供《记录清单（含质量、环境安全）》，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。  核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。  记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。行政部主要负责归档公司职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见行政部保管的记录：  a. 法律、法规及其他要求清单；  b.年度培训计划等记录；  c.管理评审计划等记录；  d. 危险源辨识及风险评价台帐；  e. 管理目标完成情况统计表；  f:职业健康安全目标指标和管理方案。  所见记录反映行政部能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求。 | 符合 |
| 运行的策划与控制 | 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；  劳动保护用品、防暑药品及办公用品按要求由行政部负责发放，作好记录；  查：劳动保护用品发放记录  劳保用品 数量 领用人 领用日期  口罩 35个 王兴素 2020.10.26  手套 13双 杨小会 2020.10.24  藿香正气液 6盒 刘永凤 2020.06.20  .......  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客户、供方等。提供了“相关方QES通告”，将公司关于服务过程、办公用品采购等方面环境控制要求发放到相关方，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、废墨盒由供应方公司回收，废纸箱存放一定数量后出售给废品处理站。  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。  现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器和消火栓等，行政部设备、电器状态良好，无安全隐患。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备及响应控制程序》、《火灾事故应急救援预案》、《触电事故应急救援预案》、《中暑事故应急救援预案》等  查见：消防演练实况记录：行政部相关人员参加了2020年5月5日在公司办公区由行政部组织的消防演练。  查现场记录，部门员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1 | ----有《运行控制程序》和管理文件。  ◆查公司环境安全运行检查记录表  程序文件规定公司每月由行政部组织人员对公司办公场所和服务场所的环境方面、安全消防方面的工程作业固体废弃物处理、生活垃圾处理、消防器材保养和检查等进行检查，检查结论：合格、检查人：郑敏。提供有2020年4月至2020年12月份办公区域《环安检查表》。  ◆ 作业人员定期体检提供有体检报告。   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 姓名 | 体检机构 | 检查日期 | 检查结果 | | 刘永凤 | 沙坪坝区西永社区卫生服务中心 | 2020.4.24 | 无异常 | | 刘永娅 | 沙坪坝区西永社区卫生服务中心 | 2020.4.24 | 无异常 |   ........  自体系建立以来没有发生过安全事故。  监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 | 符合 |
| 符合性评估 | S9.1.2 | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。行政部组织对公司安全健康管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。  查由行政部组织各部门于2020年4月1日对公司管理和经营活动中涉及的重大危险源、法律法规进行了评价。  **查见4月有合规性评价记录，未提供合规性评价结论及报告。** | N |
| 内部审核 | S9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内审控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。  查，2020年《体系审核实施计划》  审核时间：2020年07月01-02日  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：组长：郑敏 组员：赵昌琼 范洪群。  抽查《行政部审核检查表》、《市场拓展部审核检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。  查本次内审共发现不合格项2个，属一般不符合。1）涉及市场拓展部S8.2条款查市场拓展部现场,发现现场有一灭火器过期末更换,末见日常安全检查的证据。2）涉及市场拓展部Q7.1.3条款不能提供对本部门2020年度设备维保计划的证据。已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。  查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《事故、事件调查处理控制程序》、《绩效监测和测量程序》、《纠正与预防措施控制程序》及《内审控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  公司对服务过程发生的不符合事件、项，一般轻微不合格现场指出，及时整改。目前为止项目部未发生比较大的不合符合事件、项，一般的轻微不符合都在现场及时解决了，未发现有需要上报公司解决的不符合事件、项。  公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境和职业健康安全管理体系的持续改进。  公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2020年度安全环保投入清单：支出项目有固废处置、灭火器等消防器材、员工劳保用品、职业健康体检费等共计18000元左右。 |  |

说明：不符合标注N

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：市场拓展部（含临时场所项目处） 主管领导：陈茜云， 陪同人员：余澜博 | 判定 |
| 审核员： 张心 审核时间：2021.01.06 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查，市场拓展部的岗位职责和权限如下：  a) 负责质量方针、目标在本部门得到贯彻和实施；  b) 负责分配保洁项目的服务区域和实施相关服务的工作；  c) 负责组织培训、教育本部门员工；  e) 负责道路清扫服务范围内管理的信息交流。  f) 负责做好本部门与外部的沟通协调工作；  g）负责道路清扫服务的检查和放行；  h）负责设备设施台账的建立，负责设备的维护保养。  ……  市场拓展部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查市场拓展部的质量目标为：   1. 全年设备安全运行率95%； 2. 顾客对服务满意率达≥90%； 3. 项目服务完成及时率100%； 4. 保洁检验合格率100%； 5. 设施设备保养率100%   查：2020年4月-2020年12月市场拓展部目标完成情况  1）全年设备安全运行率98%；  2）顾客对服务满意率达91%；  3）项目服务完成及时率100%；  4）保洁检验合格率100%；  5）设施设备保养率100%  均能达到要求。 | 符合 |
| 基础设施  过程运行环境 | Q7.1.3  Q7.1.4 | 公司提供了办公场所，配置了相应的办公及服务设备。制定了管理制度对为实现服务符合性所需的基础设施的控制进行了规定。  查见：《设施设备汇总表》，设备名称，型号规格，设备编号，设备状况，放置地点等的描述。公司自备的设备（工具）主要为：办公设备（电脑、打印机、复印机等）、垃圾清运车、洒水车（租赁，提供租赁合同见附件）、方铲、高压水枪、高压清洗机架子、扫把等设备。  据负责介绍：公司设备的维修由公司安排专人负责，日常保养由设备保管员和使用人员负责。  垃圾清运车辆一辆，定期委外保养和年检，提供有行驶证（见附件）。  在綦江区永城镇（大兴社区）道路清扫现场查见：设备运行正常，设备能力稳定，能满足道路清扫要求。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查，道路清扫服务质量验收检查主要按感官进行人为检查，未配置监视测量设备。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《与顾客有关过程控制程序》，市场拓展部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的服务的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；  对市场进行调研，定向顾客提供的服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：  （1）顾客对产品规定的要求,包括项目内容、进度和费用要求以及后期服务要求；  （2）与产品有关的法律、法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求  顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司服务范围、项目，了解顾客要求，并结合相关标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  1、抽查2020年03月30日合同：  顾客: 重庆市綦江区永城镇大兴社村民委员会  项目：道路清扫服务  合同内容：履约期2020年4月5日2021年4月4日、合同内容及要求、双方的权利和义务、违约责任等。  2、抽查2019年08月15日合同：  顾客: 重庆人文科技学院  项目：垃圾清扫保洁服务合同  合同内容：合同期限（2019.12.20至2020.12.20）、合同范围、服务项目及要求、双方的权利和义务、违约责任等。  为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审，  顾客：重庆市綦江区永城镇大兴社村民委员会  签订时间:2020年03月30日  项目：道路清扫服务  评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求(技术要求、质量要求、支持服务、价格等)  评审负责人：郑敏、陈茜云  评审结论：符合要求，同意签订  批准人：刘江峰  评审时间:2020年03月28日（合同签订前）  查见其他合同均在签订前进行了合同评审。  .........  经查：近来以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《外部供方控制程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。  2.查《合格供方名录》。  1）京东商城； 供应：劳保用品、清洁用品等；  2）淘宝商城； 供应：办公用品；  3．查：供方业绩评价表：  抽查《供方调查评价报告》  1）供应商：京东商城  评价项目：产品质量、价格、交货期限、供货能力等。  评价结论：该购物平台提供的产品符合相关质量标准，质保能力强，列入合格供方。  评价人：郑敏、陈茜云  批准人：刘江峰 评审日期 2020.04.25  2）供应商：淘宝商城  评价项目：产品质量、价格、交货期限、供货能力等。  评价结论：该购物平台提供的产品符合相关质量标准，质保能力强，列入合格供方。  评价人：郑敏、陈茜云  批准人：刘江峰 评审日期 2020.04.25  .......  公司采购的保洁用品及工具、办公和劳保用品均在合格供方名录中的供方进行采购，基本符合要求  4、抽查劳保用品、清洁工具（手动）采购计划单  1）供方：京东商城  采购日期：2020.12.12（下单时间） 编制：余澜博 批准：郑敏  品名 数量 单价（元） 金额（元） 到货 日期  手套 25双 3 75 2020.12.16前  工作服（保洁服） 20件 105 2100 2020.12.16前  口罩 200个 1.0 200 2020.12.16前  竹扫把 20个 10.5 150 2020.12.16前  铲子 10 25 250 2020.12.16前  2）供方：淘宝商城  采购日期：2020.12.23（下单时间），编制：余澜博 批准：郑敏  品名 数量 到货日期  A4纸张 20箱 2020年26日前  签字笔 30支 2020年26日前  档案袋 20个 2020年26日前  订书机 3个 2020年26日前  订书钉 10盒 2020年26日前  ......  组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终公司产品服务质量的关键过程进行从严控制。组织对采购回来的物资对其在数量、外观、包装、合格证等进行专人验收，经验收合格后方可入库。 查见10-12月物资验收入库单，有验收人员签字，详见8.6原材料验收记录。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司制定《顾客意见处理及满意度测量控制程序》，主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查问卷表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有2020年6月《顾客满意度调查问卷表》调查表共1份。  --调查内容包括：服务质量，服务及时性，价格，按时完成性等  --统计分析结果顾客满意度：91分  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。  --提供顾客满意调查分析报告，报告显示：公司服务在价格、服务质量、进度等方面都得到了顾客的认可。目前没有顾客流失的情况，该结果已提交管理评审。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：市场拓展部（含临时场所项目处） 主管领导：陈茜云， 陪同人员：余澜博 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 ， 审核时间：2021.01.06 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3 | 查，市场拓展部的岗位职责和权限如下：  a) 负责环境方针、目标在本部门得到贯彻和实施；  b) 负责分配道路清扫项目的服务区域和实施相关服务的工作；  c) 负责组织培训、教育本部门员工；  d）负责本部门的环境因素更新、风险评价和本部门运行控制工作。  e) 负责道路清扫服务范围内的环境管理的信息交流。  f) 负责做好本部门与外部的沟通协调工作；  g）负责道路清扫服务的检查和放行；  h）负责设备设施台账的建立，负责设备的维护保养。  ……  市场拓展部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 查市场拓展部的环境目标为：  1）火灾事故为0  2）固废分类处理率100%  查：2020年4月-2020年12月市场拓展部目标完成情况  1）火灾事故为0  2）固废分类处理率100%  均能达到要求。  查市场拓展部重要环境因素为有潜在火灾、固废的排放、粉尘的排放、废水的排放，能提供相应的管理方案对其进行管理。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素识别和风险评价管理程序》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，市场拓展部确定的重要环境因素有：1）固废排放；2）潜在火灾；3）粉尘排放；4）废水的排放。  市场拓展部的主要工作为提供道路清扫服务。部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 沟通 | E7.4 | ---《信息沟通、参与和协商控制理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关质量、环境、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行质量、环境、安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对供方和顾客等相关方进行了管理方针、环保要求的沟通，主要通过网络交流及合同约定等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。  查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：管理者代表郑敏、职业健康安全事务代表是余澜博。  2）告知员工：质量、环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，查见2020年4月19日对相关方：綦江区永城镇大兴社区居委会的相关方告知书，对公司的环境管理方针、目标、环境承诺、环境要求等予以告知；  3）组织员工学习：与环境有关的法律法规，包括《环境保护法》等关于环境保护等内容；  4）将环境管理要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和环境违规情况发生。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 查，市场拓展部实施以下环境管理制度：《固体废弃物管理规定》《消防管理制度》、《安全检查制度》、《意外伤害应急预案》等。  查重要环境因素：  1）固废排放；2）潜在火灾；3）粉尘排放；4）废水的排放。  查，在綦江区永诚镇大兴社区村委会道路清扫服务现场，地点：綦江区永诚镇大兴社区村委会，服务内容：道路的清扫保洁。  保洁项目现场查看：  1、固废排放管理：  查，部门的主要固废为：清扫的垃圾等。  道路保洁、清扫过程的固废有：可回收垃圾和不可回收垃圾。  现场查看，清扫收集的垃圾集中放置在垃圾车，再运往垃圾站；垃圾清运过程确保垃圾不遗落。  2、粉尘排放：  查，粉尘主要清扫道路时产生的灰尘，通过对路面进行扫水作业，减少扬尘，现场查看粉尘不大。  3、废水排放：  查，废水排放主要清扫道路时洒水、清洗地面产生的废水，所产生的废水集中排入下水道，现场查看按要求排入下水道。  ......  对于相关方环境影响，公司的主要环境管理相关方有：业主、外来人员等。  查，对业主的环境管理影响：主要为垃圾分类要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《消防与疏散演习实施方案》  市场拓展部工作人的在行政部组织下，参加了2020年05月05日公司组织的消防演练。经过本次消防演练，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：市场拓展部（含临时场所项目处） 主管领导：郑敏， 陪同人员：余澜博 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021.01.06 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3 | 查，市场拓展部的岗位职责和权限如下：  a) 负责职业健康安全方针、目标在本部门得到贯彻和实施；  b) 负责分配道路清扫等项目的服务区域和实施相关服务的工作；  c) 负责组织培训、教育本部门员工；  d）负责本部门的危险源辨识、更新、风险评价和本部门运行控制工作。  e) 负责道路清扫服务范围内的职业健康安全的信息交流。  f) 负责做好本部门与外部的沟通协调工作；  g）负责道路清扫服务的检查和放行；  h）负责设备设施台账的建立，负责设备的维护保养。  ……  市场拓展部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 查市场拓展部的职业健康安全目标为：  1）火灾事故为0  2）意外伤害事故发生率0  3）职业病发生率为0  查：2020年4月-2020年10月市场拓展部目标完成情况  1）火灾事故为0  2）意外伤害事故发生率0  3）职业病发生率为0  均能达到要求。  查市场拓展部不可接受风险有火灾、职业病 、意外伤害（中暑、触电、机械伤害） ，能提供相应的管理方案对其进行管理。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，市场拓展部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》，包括火灾、职业病 、意外伤害（中暑、触电、机械伤害）等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定不可接受风险：火灾、职业病 、意外伤害（中暑、触电、机械伤害） 。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，风险控制措施有：  安全知识、消防知识宣传、教育及培训；  特种作业人员如驾驶作业人员须持证上岗；  重点和关键岗位须制定安全操作规程；  张贴安全、防护标志、消防疏散图；  配置消暑药品等；定期安全检查等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 沟通 | S7.4 | ---《信息交流和协商沟通管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关质量、环境、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行质量、环境、安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对供方和顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。  查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：管理者代表郑敏、职业健康安全事务代表是余澜博。  2）告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，查见相关方告知书，对全体员工出具告知书，告知员工职业健康安全的意义及重要性；  3）组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《设备安全管理制度》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和安全违规情况发生。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | S8.1 | 公司主要从事许可范围内道路清扫服务。  公司服务执行标准主要为DB31/T 524-2011道路和公共广场及附属公共设施保洁质量和服务要求、DB50/T 337-2009城市环境卫生公共设施运行维护技术规程等及客户合同要求。  市场拓展部负责管理服务实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定管理服务的要求；--《需求分析》、《合同》  b）建立过程准则以及管理服务的接收准则；---验收标准、作业指导书、《合同》  c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图  d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录  ---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。  ----外包过程：无  ----关键过程的识别：服务过程；  道路清扫服务流程图：  客户需求→签订合同→日常清扫→垃圾清运→检查→整改。  关键过程：清扫过程  现场查看，部门的服务内容主要有：许可范围内道路清扫。  查，市场拓展部实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《消防管理制度》、《安全检查制度》、《意外伤害应急预案》等。  查不可接受风险源：  火灾、职业病 、意外伤害（中暑、触电、机械伤害）  在綦江区永诚镇大兴社区村委会道路清扫服务现场，地点：綦江区永诚镇大兴社区村委会  服务内容：道路的清扫保洁。  项目现场查看：  1、火灾风险管理：  现场查看，1建立消防检查管理制度；2确定消防小组人员职责；3按规定每日进行消防检查；4 制定应急准备响应预案；5进行消防演习；公司定期对线路、操作柄等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对保洁、清扫过程的用电安全管理进行了培训。  现场查看，该项目范围内的电器设备、电缆、配电设施完好，设置规范，无不符合情况。  2、职业病预防管理：  主要为清扫、保洁、垃圾运输服务管理。  现场查看，公司规定了作业服务的操作要求，采用佩戴口罩、手套等措施，避免操作中吸入粉尘、异味和意外伤害。  现场作业人员黄温先、苟永兰等穿戴有工作服（有反光带标识）、手套、口罩等个人防护用品，符合要求。  意外伤害（中暑、触电、机械伤害）的管理  对人员进行安全生产教育培训，提高安全意识，发放劳动保护用品，进行触电应急演练等。  。。。。。  查见在服务现场有防护栏等防护措施和警告标识。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》  市场拓展部工作人的在行政部组织下，参加了2020年5月5日公司组织的消防演练。公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：市场拓展部（含临时场所项目处） 主管领导：陈茜云， 陪同人员：余澜博 | 判定 |
| 审核员： 文平 审核时间：2021.01.06 |
| 审核条款： |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要从事道路清扫服务。  公司服务执行标准主要为：DB31/T 524-2011道路和公共广场及附属公共设施保洁质量和服务要求、DB50/T 337-2009城市环境卫生公共设施运行维护技术规程等及客户合同要求。  市场拓展部负责管理服务实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定管理服务的要求；--《需求分析》、《合同》  b）建立过程准则以及管理服务的接收准则；---验收标准、作业指导书、《合同》  c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图  d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录  ---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。  ----外包过程：无  ----关键过程的识别：清扫过程；  -----经确认：暂无策划的更改。  公司服务流程：  普通清扫流程：客户需求→签订合同→日常清扫→垃圾清运→检查→整改 |  |
| 设计开发 | Q8.3 | 不适用，理由：因本公司按照合同协议以及法律法规要求执行，服务模式固定，不涉及设计开发内容。所以体系认证不包含设计开发内容。因此ISO9001:2015标准的8.3“产品和服务的设计和开发”过程不适用于本公司。不影响为顾客提供满足法律法规要求的服务。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《运行控制程序》  明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）获得适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程提供适宜的设施环境；  e）配备备能力人员所要求的资格；  f）特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  查看綦江区永城镇大兴社区道路清扫项目，该项目主要为一、二、三级道路的大扫和保洁。  1、现场查看各工序(工位)均有有正在服务的操作文件，均为现行有效的文件，受控标识清楚；  2、现场查看作业工位执行的作业指导书主要包括：《道路清扫保洁作业规范》、过程检验记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。  3.查看：设备有办公设备（电脑、打印机、复印机等）、垃圾清运车、洒水车（租赁）、方铲、高压水枪、高压清洗机架子、扫把等设备，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。  4. 检测设备；清扫服务质量检查主要靠感官检查，暂未配置检测设备。  在道路清扫现场，项目地址：綦江区永城镇大兴社区，查看保洁员苟永兰正在进行路面大扫工作：用扫把清扫路面、人行道、道牙、沙井口、树眼周围，要求：五无五净，频率为每天1次。现场查看，操作质量符合要求。  查地面清洗情况，规定每周用洒水车进行冲洗地面，提供《出车记录表》，查12月26日冲洗，时间：7：00-9：00，里程数：25公里，地点：永城，车牌号：渝BN5031。  查垃圾清运，每天清运一次，提供《垃圾清运记录表》，查10月30日清运，清运人：税清海，车数：1，清运情况：清运到垃圾压缩站，清远监督人：张浩南  查，公司确认清扫服务为特殊过程，公司对过程进行了确认，提供有《清扫服务过程确认表》，确认内容有：作业规范、人员能力、设备设施和过程监控等。结论：过程满足策划要求，满足过程能力。确认人：陈茜云、郑敏，确认时间：2020.7.16    通过以上审核，其清扫服务过程基本受控。 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司在服务过程中对标识和可追溯性进行了规定。  1.服务过程采用客户投诉记录、售后服务信息确认回访表等进行标识；  2.服务质量按要求有检验记录，注明用户单位、项目名称、日期等。  3.通过上述标识可以追溯服务项目的来源，和服务项目的日期、状况。  4.在保洁区域，放置有标识牌“清洁中”，能起到警示作用。  标识基本符合要求。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同和服务现场顾客设施、设备，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。  负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况； |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 产品防护  1、对采购物资的搬运主要为人工装卸，可以起到产品搬运的防护的作用。  2、产品为道路清扫服务，需要防护的为作业时涉及的顾客财产。查看顾客财产采取隔离、遮挡等防护作用。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:  a）法律法规要求；  b）与服务相关的潜在不期望的后果；  c）其服务的性质、用途；  d）顾客要求；  e）顾客反馈。  此外，也包括：交付后活动可能含的服务条款所规定的相关活动，诸如合同规定的绿化养护服务、保洁服务等。  -与负责人沟通确认：服务交付后，如服务有质量问题均采取上门的形式处理，形成处理记录单，并取得顾客确认。查，服务处理记录，时间：2020.9.26，客户反馈道路清洁不到位，部分路面有落叶，处理：公司立即派人核实并清扫，问题予以解决，有客户确认。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。经查：体系运行至今，暂无服务提供的更改情形。 |  |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | 查，公司根据《合同协议》、《道路清扫保洁作业规范》、《质量验收标准》等策划了过程和服务的测量管理规定。规定了服务过程的质量管理要求。  查过程和服务质量监控  一、**来料检验：**  公司来料主要为劳保用品和保洁用具，经现场对应处理。  抽《进货验证记录》   1. 时间：2020.7.20 材料名称：口罩（300只）   检验项目：外观 、数量、核对资质材料等  结论：合格 检验员：余澜博   1. 时间：2020.9.12材料名称：手套（80双）   检验项目：外观 、数量、核对资质材料等  结论：合格 检验员：余澜博  3、时间：2020.12.5材料名称：扫帚（50把）  检验项目 验收要求 验收结论  检验项目：外观 、数量、核对资质材料等  结论：合格 检验员：余澜博  二、**过程检验：**依据《工作标准》  主要对绿化养护、清扫过程进行了监控，对工序质量进行检查。  抽《保洁服务检查表 》  时间：2020.12.5  地点：綦江区永城镇大兴社区道路  检查内容：  1.基础工作；  2.环境卫生；  3.投诉处理；  合计：95分  检查人：张浩南  抽《出车记录表》  日期：2020.12.26  洒水车、车牌号：渝BN5031  检查内容有：出发时间、返回时间、出发里程、返回里程、地点、作业内容等  检查人：张浩南  部门负责人：陈茜云  成品检验：依据《合同协议》  保洁服务考核表  客户：重庆市綦江区永城镇大兴社区村民委员会  项目：重庆市綦江区永城镇大兴社区道路保洁服务  2020年11月考核内容：基础工作、环境卫生、投诉处理。  综合得分：953分  考核人：白祖明  时间：2020.12.10  以上验证基本符合标准的要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 查，公司编制了《不合格控制程序》，规定了不合格的控制要求。  现场了解，公司在保洁、绿化管理服务过程中的主要不符合主要为服务的不合格。  查，公司每周对公司的服务进行综合检查，发现不符合提出整改要求，同时跟踪验证。  查2020.11.12检查发现清洁工清扫路面不清洁，人行道有垃圾。公司针对不合格提出整改要求，并有跟踪验证。  验证情况：重新清扫，整改到位  验证人：张浩南  公司不合格处理基本受控。 |  |

说明：不符合标注N

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：市场拓展部（含临时场所项目处） 主管领导：陈茜云， 陪同人员：余澜博 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 ， 审核时间：2021.01.06 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3 | 查，市场拓展部的岗位职责和权限如下：  a) 负责质量/环境/职业健康安全方针、目标在本部门得到贯彻和实施；  b) 负责分配保洁、设备维修、保安等项目的服务区域和实施相关服务的工作；  c) 负责组织培训、教育本部门员工；  d）负责本部门的环境因素和危险源辨识、更新、风险评价和本部门运行控制工作。  e) 负责物业管理服务范围内的职业健康安全与环境管理的信息交流。  f) 负责做好本部门与外部的沟通协调工作；  g）负责物业管理服务的检查和放行；  h）负责设备设施台账的建立，负责设备的维护保养。  ……  市场拓展部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 查市场拓展部的环境目标为：   1. 垃圾及时清运100% 2. 火灾事故为0 3. 固废分类处理率100%   查：2020年4月-2020年12月市场拓展部目标完成情况   1. 垃圾及时清运100% 2. 火灾事故为0   3）固废分类处理率100%  均能达到要求。  查市场拓展部拟定了固废、粉尘排放的管理方案，能提供相应的管理方案对其进行管理。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素、危险源识别和风险评价管理程序》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，市场拓展部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放、粉尘的排放、废水的排放  现场查看，市场拓展部的主要工作为保洁服务、运输服务、绿化养护服务等。部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 沟通 | E7.4 | ---《信息交流和协商沟通管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关质量、环境、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行质量、环境、安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对供方和顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。  查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：管理者代表郑敏、职业健康安全事务代表是余澜博。  2）告知员工：质量、环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；  3）组织员工学习：与质量、环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《设备安全管理制度》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将质量管理、环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和质量、环境、安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 查，市场拓展部实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《消防管理制度》、《安全检查制度》、《意外伤害应急预案》等。  查重要环境因素：  1）固废排放；2）潜在火灾；3）粉尘排放；4）废水排放。  查，在重庆市綦江区永城镇大兴社区道路清扫服务现场，地点：重庆市綦江区永城镇大兴社区，服务内容：道路的清扫保洁。  保洁项目现场查看：   1. 固废排放管理：   查，部门的主要固废为：清扫的垃圾等。  保洁、清扫过程的固废有：可回收垃圾和不可回收垃圾。  现场查看，清扫垃圾集中放置在垃圾车，再运往垃圾站；垃圾清运过程确保垃圾不遗落。  2、废水排放、粉尘排放：  查，废水主要是清扫车和洒水车产生废水，清洗路面的污水排入下水道，不外排，现场查看无异常。  对于粉尘排放管理，主要是清扫产生的粉尘，通过清扫方式和洒水控制粉尘。清扫主要在清晨作业。  对于相关方环境影响，公司的主要环境管理相关方有：业主、外来人员，外包方。  查，对业主的环境管理影响：主要为垃圾分类要求，外包方的垃圾处理要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》  市场拓展部工作人的在行政部组织下，参加了2020年5月5日公司组织的消防演练。现场对应，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 |  |

说明：不符合标注N

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：市场拓展部（含临时场所项目处） 主管领导：陈茜云， 陪同人员：余澜博 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021.01.06 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3 | 查，市场拓展部的岗位职责和权限如下：  a) 负责质量/环境/职业健康安全方针、目标在本部门得到贯彻和实施；  b) 负责分配保洁、设备维修、保安等项目的服务区域和实施相关服务的工作；  c) 负责组织培训、教育本部门员工；  d）负责本部门的环境因素和危险源辨识、更新、风险评价和本部门运行控制工作。  e) 负责物业管理服务范围内的职业健康安全与环境管理的信息交流。  f) 负责做好本部门与外部的沟通协调工作；  g）负责物业管理服务的检查和放行；  h）负责设备设施台账的建立，负责设备的维护保养。  ……  市场拓展部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 查市场拓展部的职业健康安全目标为：   1. 火灾事故为0 2. 职业病发生率100%   查：2020年4月-2020年12月市场拓展部目标完成情况   1. 火灾事故为0 2. 职业病发生率100%   均能达到要求。  查市场拓展部不可接受风险有接触粉尘等造成职业病，能提供相应的管理方案对其进行管理。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，市场拓展部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》，包括电气设备使用不当造成火灾；员工操作不当造成机械伤害；清扫服务接触的扬尘等造成职业危害等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定不可接受风险：火灾、职业病 、意外伤害（中暑、触电、机械伤害）。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，风险控制措施有：  安全知识、消防知识宣传、教育及培训；  特种作业人员如驾驶作业人员须持证上岗；  重点和关键岗位须制定安全操作规程；  张贴安全、防护标志、消防疏散图；  配置消暑药品等；定期安全检查等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 沟通 | S7.4 | ---《信息交流和协商沟通管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关质量、环境、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行质量、环境、安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对供方和顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。  查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：管理者代表郑敏、职业健康安全事务代表是余澜博。  2）告知员工：质量、环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；  3）组织员工学习：与质量、环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《设备安全管理制度》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将质量管理、环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和质量、环境、安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | S8.1 | 现场查看，部门的服务内容主要有：道路清扫服务。  查，市场拓展部实施以下环境安全管理制度：《消防管理制度》、《安全检查制度》、《意外伤害应急预案》等。  查不可接受风险源：  火灾、职业病 、意外伤害（中暑、触电、机械伤害）。  查，在重庆市綦江区永城镇大兴社区道路清扫服务现场，地点：重庆市綦江区永城镇大兴社区，服务内容：道路的清扫保洁。  清扫项目现场查看：  1、触电风险管理：  现场查看，公司规定了安全供电的管理要求，所有电气设备定期进行维护，公司定期对线路、操作柄等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对保洁、清扫过程的用电安全管理进行了培训。  现场查看，该项目范围内的电器设备、电缆、配电设施完好，设置规范，无不符合情况。  2、职业病预防管理：  主要为清扫、保洁服务管理。  现场查看，公司规定了作业服务的操作要求，采用佩戴口罩、手套等措施，避免操作中吸入粉尘、异味和意外伤害。  现场作业人员苟永兰、黄温先等穿戴有工作服（有反光带标识）、手套、口罩等个人防护用品，符合要求。  查看：查见在服务现场有警示锥等防护措施和警告标识。 |  |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》  市场拓展部工作人的在行政部组织下，参加了2020年5月5日公司组织的消防演练。现场对应，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 |  |

说明：不符合标注N