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：管理部（含财务） 主管领导：/陪同人员：刘冲 | 判定 |
| 审核员：李蒙生 审核时间：2021.2.22 |
| 审核条款：Q:5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.2/8.4/9.1.3/9.2/10.2  ES:5.3/6.1.2/6.1.2/6.1.3/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1.2/9.2/10.1/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QES5.3 | 管理部岗位职责和权限：  •负责公司日常行政管理包括基础设施和物资资源采购管理；  •负责公司人力资源的规划、管理、开发和培训等制度体系的建立、实施和完善；  •组织专业技术职称评审和技术岗位、特殊岗位上岗资格评审工作等；  •负责公司总体绩效考核体系的建立、组织、实施和完善；  •负责质量/环境/职业健康安全管理体系的建立、实施、保持和持续改进工作；  •负责质量/环境/职业健康安全管理体系目标分解，负责质量/环境/职业健康安全管理体系运行中的组织、协调、监督、检查工作；  •负责公司合规性评价、应急准备和响应工作的统一归口管理；  •负责公司质量/环境/职业健康安全管理体系内审和管理评审工作的组织和实施；  •负责公司质量/环境/职业健康安全管理体系不符合、纠正和预防工作的统一归口管理；  •负责质量/环境/职业健康安全管理体系有关数据的综合分析和改进控制；  •负责本部门环境因素和危险源的识别和评价，进行必要的更新；  •负责本部门应急准备和响应计划落实及应急情况的善后处理，包括本部门应急准备的物资管理。负责市场开发，组织投标、合同谈判、合同管理及相关台帐管理、归档；负责顾客满意度的测量工作；  •归口管理与顾客有关的过程，包括确定和评审与产品有关的要求，实施与顾客的有效沟通，按顾客要求协调采购计划。  •负责采购物资工作。  •负责对供方的管理及评价，需要时组织对供方管理体系的审核；  •负责本部门环境因素和危险源的识别和评价，提出管理方案并实施；  •负责本部门应急准备和响应计划落实及应急情况的善后处理，包括本部门应急准备的物资管理。  •负责组织协调和督促检查全公司的管理和质量/环境/职业健康安全管理工作；  •归口管理质量环境安全管理体系文件、技术标准类文件和其他管理类文件；  •负责公司档案的管理工作包括组织产品文件和质量/环境/职业健康安全管理体系运行文件的记录的归档管理；  •负责公司各类资质的申报、文件的管理更新；  •参与对产品要求的评审；  •组织技术标准、规范的购置、发放； | Y |
| 风险和机遇的措施  环境因素、危险源、合规义务 | Q6.1  ES6.1.2、6.1.3 | ■编制并执行《风险和机遇控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制程序》、《环境因素的识别与评价控制程序》，对组织内外的风险和机遇进行了策划。  提供有《风险和机遇应对措施表》，确定了组织需应对的风险和机遇，对风险和机遇进行了评估，制定了应对措施及执行情况。如内部因素：基础设施管理、公司运行环境；风险：如果公司现有的运行环境以及设施、设备管理不善，造成的服务停滞，环境污染，会给公司造成很大的风险；机遇：基础设备维护好，为公司发展创造良好的环境；风险和机遇的评估等级：一般；应对措施：管理部严格按照公司年度计划做好设备维护和按照计划更新工作，提高公司设备、设施稳定性。执行部门：管理部、项目部；时限：1年。  ■提供有管理部《环境因素辨识与评价表》，辨识的办公服务活动环境因素有：氟里昂泄漏、噪声污染、电消耗、意外火灾、废水排放、水消耗、人员吸烟、废纸处理、不可回收废弃物、纸张消耗、电磁辐射、光污染、废墨盒处理、废硒鼓处理、墨粉遗洒、废色带处理、废灯管处理等。对识别的环境因素进行了评价。  ■提供有：《重要环境因素清单》，重要环境因素：潜在火灾事故发生、固体废弃物处理；确定了重要环境因素的环境影响、管理方式、适用的法律法规等。  ■提供有管理部《危险源辩识风险评价及风险控制策划表》，辨识的办公/生活区等场所危险源有：办公区内吸烟、连续长时间计算机操作、长期从事微机作业、电源开关、插座等有漏电现象、地面积雪较滑、楼内无消防器材、空调的使用会造成“空调”病、冬季用电取暖、夏季公厕、吸烟、电线短路等、车辆违规驾驶车辆、员工上下班、办公用电及相关设施异常检修、电脑使用、楼梯湿滑不小心摔伤、加班加点超时工作、灭火器材失效、员工上下班途中交通意外事故等；明确了风险可能导致的事故，对风险进行了登记评定，确定了需采取的控制措施。  ■提供有《不可接受风险清单》，重大危险源为：触电、潜在火灾、人身伤害；活动地点为：办公区、服务场所；可能导致的事故为：人员伤亡、事故；管理方式为：运行控制，应急预案，制定管理方案，管理方案等。  ■编制并执行《法律、法规及其他要求控制程序》，提供有《环境法律法规清单》，包含环境保护法、固体废物污染环境防治法、城市生活垃圾管理办法、大气污染防治法、水污染防治法、汽车排气污染监督管理办法、环境影响评价法、环境噪声污染防治法、排污许可证管理暂行办法、可再生能源法等法律法规；《安全法律法规》，包含：职业病防治法、机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定、消防法、工伤保险条例、安全评价通则、企业职工伤亡事故分类、个体防护装备选用规范 、爆炸危险环境电力装置设计规范、安全标志及其使用导则等。上述法律法规均通过网络及时查询，确保最新版本。  公司策划关于开展管理体系中所采取措施，以便管理安全目标、危险源、法律法规组织识别的风险等等。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。 | Y |
| 目标、指标 | QES  6.2 | 管理部目标：1、培训计划达成率100%；2、供应商评价达成率100%； 3、合同评审率100% 4、顾客满意度95%以上；5、固体废物100%分类处理；6、火灾事故发生率为零7、无触电事故发生。  提供有《质量目标分解表》2020.5.10-2020.8.30，管理部已完成。  公司建立由《环境管理方案》、《职业健康安全管理方案》  环境目标指标：  1.废弃物处置正确率100%。  管理方案及措施：对员工进行固废分类要求的培训,使其了解分类的原则及目标；按固废分类要求在服务现场设置分类置物区，并注明每类具体固废项目；将固废分类存放作为现场主管日常考核项目,确立责任制度；制订环境和安全管理作业文件；与专业办公设备公司签订服务协议，废硒鼓、废墨盒由其回收回用。  起始时间：2020年5月-2020年9月  责任部门：项目部、管理部，配合部门：管理部  算资金：2600元  2.无火灾事故发生。  管理方案及措施：易燃易爆物品必须有严格的防火措施，确定防火负责人，配备灭火器材，加强巡查；原材料的存放、使用必须符合防火要求；办公区域的用电要符合防火规定；制定消防预案，成立应急小组处理突发事件；定期对电线、电缆电气设施进行检修。  起始时间：2020年5月-2020年9月  责任部门：管理部，配合部门：管理部  预算资金：1200元  职业健康安全目标指标：  1.无触电伤人事故。  控制措施：应严格执行安全操作规程，作业时落实安全组织措施和安全技术措施；加强巡检，定期进行检修，非电气人员不得安装电气设备，系统应安装漏电保护装置；严格执行安全操作规程，做好巡检，维修保养及周期检查工作。临时用电必须按照国家临时用电规程执行，严格管理，严禁乱接乱拉；系统必须接地良好，加强接地系统和线路的巡视检查及测试，及时维修；加强系统电气设备的巡视检查和维修保养。  起始时间：2020年5月-2020年8月  预算资金：10000元  责任部门：管理部、项目部  2.无火灾事故发生。  控制措施：易燃易爆物品必须有严格的防火措施，确定防火负责人，配备灭火器材，加强巡查；原材料的存放、使用必须符合防火要求；办公区域的用电要符合防火规定；制定消防预案，成立应急小组处理突发事件；定期对电线、电缆电气设施进行检修。  起始时间：2020年5月-2020年8月  预算资金：12000元  责任部门：管理部、项目部  3.无人身伤害。  控制措施：认真贯彻有关安全规程，定期对员工进行安全教育培训；进入服务现场必须戴好安全防护装备；对员工进行遵章守纪教育，按规范要求和操作规程作业。  起始时间：2020年5月-2020年8月  预算资金：16000元  责任部门：项目部  制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 人员、能力、培训 | Q  7.1.2  QES  7.2 | 公司制定人力资源政策，建立各岗位评价机制，以有效实施质量/环境/职业健康安全管理体系并运行和控制其过程。管理部编制《人力资源管理程序》，并组织实施，以确保与管理体系相关的人员能够胜任。当出现人员配置不当的情况，在重新调配合格的骨干员工到岗之前，管理部协调相关部门采取临时性应急措施。为了保证各岗位人员能够胜任并持续提高工作质量，公司有计划的安排各种培训，引进竞争机制，开通人员流动渠道。  编制有《岗位任职要求》，规定了公司领导、部门领导、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。 抽查了从业人员资格证书  ——周广夫：保安员证，发证机关：河北省公安厅保安局，发证日期：2019年5月，证书编号：冀092018500248  ——张金杰：保安员证，发证机关：河北省公安厅保安局，发证日期：2017年6月，证书编号：冀092017000736  ——周张德强：保安员证，发证机关：河北省公安厅保安局，发证日期：2020年7月，证书编号：冀092018500248  ——刘良成，特种作业操作证，作业类别：电工作业，准操项目：高压电工作业，证号：T130903196607081236，有效期：20190816-20250815，复审日期：20220816，发证机关：河北省安全生产监督管理局。  ——毛风岐，特种作业操作证，作业类别：电工作业，准操项目：高压电工作业，证号：T130921195602040038，有效期：20160614-20220614，复审日期：20190614，发证机关：河北省安全生产监督管理局。  ——张国华，特种作业操作证，作业类别：电工作业，准操项目：低压电工作业，证号：T130904198209130632，有效期：20160107-20220107，复审日期：20190107，发证机关：河北省安全生产监督管理局。  ——胡月，证书编号：1836003022506709，职业资格：消防设施操作员，发证机关：公安部消防局  ——董松松，证书编号：1836003022501843，职业资格：建（构）筑物消防员五级，发证机关：公安部消防局  ——陈绍柱，证书编号：1936003022501810，职业资格：消防设施操作员，发证机关：公安部消防局  根据企业发展规划、现状及各部门意见，制定年度培训计划，提供《2020年培训计划》，  抽查培训记录：  1、2020.5.28培训题目：三标体系标准培训；培训方式：面授，培训内容： GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001：2018标准的产生、发展、及在中国采用的现状；ISO标准对公司管理的重要意义。考试方式及成绩：口试，全部合格。培训效果评价：公司全体人员对GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001：2018标准有了深刻的认识，结合本公司的实际情况，认识到质量、环境、职业健康安全的重要性，使公司全体人员的质量、环境、安全意识有了很大的提高。  2、2020.8.10培训题目：内审员培训；培训方式：面授，培训内容：内审员职责、 内审计划的编制、内审报告编制、审核重点等内审相关问题培训。考试方式及成绩：回答提问，能够流利正确回答。培训效果评价：参加培训人员掌握了培训内容，培训效果良好。  3、2020.11.20培训题目：技能培训、安全防火；培训方式：面授，培训内容：基础法律法规：产品质量法、合同法、环境保护法、消防管理条例等相关法律法规。考试方式及成绩：回答提问，能够流利正确回答。培训效果评价：参加培训人员掌握了培训内容，培训效果良好。  其他培训均按照培训计划执行。  人力资源控制基本满足要求。 |  |
| 意识 | QES  7.3 | 主要通过培训提高员工岗位作业水平及质量和环境、安全意识，明确各岗位要求，自身工作对环境、安全目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高环境绩效，不符合质量管理体系要求的后果等。  询问管理部人员和项目部负责人，能回答出公司的管理方针和本岗位的管理目标。 |  |
| 信息交流 | QES  7.4 | 公司建立并保持《信息交流控制程序》，确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通，保持信息畅通。  各部门负责实施内部沟通，确保接口信息传递的正确性。公司内部沟通活动采用的形式和工具包括：  1) 管理例会、协调会、品质例会等会议、讨论、培训；  2) 电话和内部虚拟网；  3) 布告栏、看板、内部沟通单、报纸；  4) 互联网和电子邮件等。  外部信息交流 ：  公司按其建立的信息交流过程的规定及其合规义务的要求，就质量/环境/职业健康安全管理体系的相关信息进行外部信息交流。  a）管理部是信息的归口管理部门，负责内、外部质量、环境和职业健康安全信息的交流、回应、保存和管理；  b）各部门负责相应业务范围内信息的交流，并配合管理部做好信息交流工作；  c）各部门、管理部负责服务质量信息、相关测试结果的接收、处理、传递和回复；  d）管理部负责管理体系的内外部审核信息的接收、传递和回应保存和管理。  e）管理部负责上级行政部门、劳动、环保、安全、疾病控制中心等信息的接收、传递和回应保存和管理。  f）管理部负责市场信息、合同信息的接收、传递和回应保存和管理。  g）公司提供适宜的沟通工具，对全员性的有关信息，可采用会议、布告、文件或其它形式进行传递。  h）公司通过员工大会，提供合适的渠道和方式，确保职业健康安全事务代表能参与到公司的职业健康安全管理过程中来。  目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 |  |
| 文件化信息 | QES7.5 | ■受审核方建立的管理体系文件包括：  1.管理手册，文件编号：TCWY/QES01-2020，版本：A/0，2020年5月10日发布，2020年5月10日实施  2.程序文件，文件编号：TCWY-CX-A/0-2020，2020年5月10日发布，2020年5月10日实施，内含29个文件，包括标准要求的形成文件的信息  3管理制度，包括：行政管理制度、环境管理制度、任职要求、安全消防制度、清洁服务标准、劳动人事制度、节电管理制度、节水管理制度、岗位职责权限、物业服务质量检查标准等。  4.体系运行所需要的记录  ■编制了《文件控制程序》用于对体系文件管理，符合标准要求。  查看《文件发放/回收记录》，内容包括：文件名称，文件编号，分发号，发放日期、领用部门、领用人、回收部门、交件人、收件人、处置等内容。  经询问，管理手册、程序文件、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。查《受控文件清单》，内容包含：文件名称、文件编号、日期、版本、备注等。  管理部负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。查见《外来文件清单》，文件包含：产品质量法、招投标法、行政处罚法、价格法、质量管理体系要求、清洁行业企业资质评价体系、卫生物业管理通则、清洁行业经营服务规范、物业管理质量规范、DB11T 391-2006 物业管理企业标准体系管理标准、DB11T 389-2006 物业管理企业标准体系通则、消防安全疏散标志设置标准、DB11T 392-2006 物业管理企业标准体系工作标准、DB11T 390-2006 物业管理企业标准体系技术标准等。收集基本全面，基本符合。以上外来文件保管良好，均为有效版本。  ■编制了《记录控制程序》用于对记录的管理，符合标准要求。  查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、记录编号、保存年限、备注等。  共登记有外来文件清单、受控文件清单、文件发放回收记录、文件更改单、文件和资料借阅登记表、文件销毁单、记录清单、目标分解表、培训计划、培训记录、合同评审表、合同台帐、合同更改记录、合格供方名录、供方评价表、采购计划单、进货验收记录等记录。保存期限分别为三年和五年。  抽查文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，废弃物处置记录等，填写及保管符合要求。 各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，管理部定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。  介绍：尚未销毁记录，如有，由管理部组织进行。 |  |
| **运行控制** | ES  8.1 | 本部门执行《基础设施和工作环境管理程序》、《环境运行控制程序》、《职业健康安全控制程序》、《废弃物管理程序》、《节能降耗管理程序》等。负责公司环境和职业健康安全日常运行的管理和控制，负责组织有毒有害作业场所的职业卫生监测，组织公司环境和职业健康安全管理方案的管理和控制，并组织实施和监督检查，考核各项环保指标和管理方案完成情况。  管理部依据公司环境健康指标，制定公司环境、安全目标，并对目标进行分解，定期组织进行完成情况考核。  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；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。  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；  办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录；  日常固体废弃物进行分类、定期进行处置，做好记录。  对每月公司用电量进行统计登记，以进行控制。  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。  管理部每月对办公区域进行检查，提供有《办公区环境检查记录》2020.5-2020.10。检查内容为：目标指标管理方案及措施是否落实；现场扬尘、污水、固废排放是否符合程序规定；危险品、易燃易爆物品贮存、使用、处置是否符合程序规定；水、电、气和原材料消耗是否在控制范围，有无跑冒滴漏现象；消防设施是否完好，通道是否畅通；电器设施是否完好，日常操作是否符合程序规定，有无安全隐患；要害部位防范措施是否有效，有无安全隐患；人员资格审查是否到位；应急预案是否培训，措施及设施是否准备到位；各项文件、记录是否保存完整，标识清晰，易于查找。  公司为员工缴纳社保，并定期组织体检，发放劳保用品。  公司对相关方施加环境及职业健康安全的影响，为相关方发放《相关方告知书》、《信息沟通函》，传达公司一体化管理方针、环境目标指标、重大环境影响及控制要求。 |  |
| 应急准备和响应 | ES  8.2 | 查策划有《应急准备和响应控制程序》，编制有《突发事件应急预案》、《火灾应急预案》、《触电应急预案》。  提供有“火灾应急演练记录”。  ——演练时间：2020年6月12日；  ——演练组织部门：管理部；参加人员：全体  ——应急能力评价：公司制定的应急措施有效。人员能及时疏散。灭火方法正确有效。演习过程表明，应急预案中设定的方法可以控制应急情况下的环境污染，人员不会受到伤害  ——存在问题：1、现场警戒线过于靠近火灾区域，真正事故状态下，应扩大警戒范围。2、有部分员工扑救火灾时配合不熟练  ——改进措施：加强应急预案的培训，让员工熟悉应急救援程序，提高应急反应速度  提供有“触电事故应急救援预案演练记录”  ——演练时间：2020年6月20日；  ——参加人员：全体  ——演练问题及整改措施：演练初期员工对触电事故的应急救援了解甚微，通过讲解及演练，员工了解并掌握突发触电事故的应急救援措施  ——预案存在的问题及修改项目：预案中触电事故发生后等待120急救车救援这项举措，再实际救援过程中，可能因为等待时间过长而延误触电者的最佳治疗时机，因此可修改此举措为使公司内部车辆将伤员送至医院抢救用  ——演练评价：此次演练极大地提高了员工在面临触电事故等情况下的应急自救能力，增强了员工的安全意识，演练目的达到，演练圆满结束 |  |
| 产品和服务的要求 | Q  8.2 | 公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、在服务提供过程中向顾客提供保证服务质量的有关信息。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。  查顾客意见记录：  体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。  公司按照国家标准、法律法规要求及顾客要求进行服务，与产品和服务有关的要求主要体现在合同及相关法律法规中。管理部负责确定并实施与顾客沟通的过程及其记录，确定顾客的要求，与顾客的沟通内容有关内容。提供有与顾客签订的服务合同。  公司在合同签订之前对合同进行评审，提供《合同评审表》，评审内容为：产品要求是否明确；与以前表述不一致的要求是否已解决；公司满足合同的要求技术指标能否满足、人员到岗期能否满足、价格是否合适、双方责任是否明确、付款方式是否合适、解决纠纷方式是否明确。 |  |
| 外部提供过程、产品及服务的控制 | Q8.4 | 公司编制并实施《采购控制程序》对评价和选择供方、采购信息的要求、采购产品的验证等作了规定，以确保采购的产品符合规定的采购要求。  管理部对外部供方提供的产品、过程和服务的采购应进行控制，以确保采购的产品、过程和服务符合要求。  管理部根据供方提供产品、过程和服务的能力来评价并选择合格供方；确定外部供方的评价、选择、绩效监视和定期再评价的准则，应予以实施；对外部供方的评价的结果及跟踪措施应予以记录并保存。  公司对外部供方进行管理，确保外部提供的过程、产品和服务不会对公司稳定地向顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。  公司与外部供方之间的合作通过协议、合同、备忘录等方式确定，确保在与外部供方沟通之前所确定的要求是充分的。  公司确定的外包过程为绿化、电梯维保。  ——提供有《电梯保养合同》  甲方：天成物业服务有限公司  乙方：河北兴沧电梯设备有限公司  特种设备生产许可证：TS3313472-2024  电梯安装修理  有效期：2020.6.23-2024.6.22  服务内容：天成明月洲（西区1#—9#、H1#—H8#楼69部、东区17#—32#楼72部）共141部电梯日常维护保养有关事项。  合同期限：2021.1.1-2021.12.31  合同规定了日常维护保养的电梯、日常维护保养内容、日常维护保养标准、日常维护保养期限、日常维护保养方式、双方权利和义务、违约责任、争议解决等内容。  ——公司对电梯维保的情况进行监督，抽查21#1西、21#2东、21#2西、21#3东、21#3西电梯的维保情况，提供有电梯定期检验报告、电梯维护保养记录，均在有效期，符合要求。电梯内粘贴有特种设备使用标志、电梯安全使用说明及注意情况。  ——提供有《绿化养护承包合同》  甲方：天成物业服务有限公司  乙方：沧州市续航建筑装饰工程有限公司  服务内容：天成明月洲西区项目日常绿化养护工作。  合同期限：2020.11.1-2021.10.31  合同规定了物业基本情况、养护服务范围、承包方式、维护内容、承包费支付、维护质量标准及要求、双方权利及义务、违约责任、纠纷解决等内容。  公司对绿化的情况进行监督，提供有绿化养护记录表，内容包含浇水、修剪、除草、施肥、喷药、清除残枝垃圾、枯木残出、补种、除虫、切边等，有检查人员签字。  提供有《合格供方评价表》，《合格供方名单》、《采购单》、《采购记录》等。 |  |
| 合规性评价 | ES  9.1.2 | 策划编制了《合规性评价控制程序》  2020年11月30日进行合规性评价，查《环境法律法规合规性评价》评价人：刘冲 薛品静 ，《安全法律法规合规性评价》评价人：刘冲 薛品静，内容包含法律法规名称、发布单位、实施日期、适用条款、实施结果、合规性等。评价结果均为合规。 |  |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 查通过体系行进行监视和测量结果的分析评价：  1、服务的符合性：通过对服务过程控制，监督，达到服务的符合性；  2、顾客满意程度：定期对客户进行顾客满意度调查，经统计达到了预期目标；  3、外部供方绩效：对供应商交付绩效，从产品质量、交货能力、价格、服务等方面进行评价。  4、质量管理绩效和有效性：遵章守法，严格执行客户提供的要求，不断满足客户潜在的要求，赢得市场，赢得效益；通过内审、管评，不断改进完善质量管理体系运行；  5、针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；  6、管理体系改进的需求：通过体系运行，产品的符合性、内审、管评的有效性及企业持续改进，不断完善各项软硬件环境，提高产品质量，满足客户需求。  综上所述，基本符合标准要求。 |  |
| 内部审核 | ES  9.2 | 公司执行《内部审核控制程序》，公司内部审核每年至少进行一次，审核要覆盖管理体系标准要求的所有内容、服务过程和部门，当发生特殊情况是，经总经理提议，管理者该表可另行安排内部审核。  提供了《2020年内审计划》，计划内容有：  审核目的：检查公司QES管理体系运行的符合性及有效性  审核范围：物业管理；  审核依据：GB/T19001-2016标准、GB/T24001-2016标准、 GB/T45001-2020/ISO45001:2018标准；公司管理体系文件；服务人员行业法律法规及相关文件。  审核组成员：组长：杨涛；审核组：刘冲  审核时间：2020.9.20  提供有各部门内审检查表，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配一致，覆盖条款全面，内审员未审核所属部门  提供《内部审核报告》，包括审核目的、审核日期、审核依据、审核范围、审核过程综述、不符合项统计与分析、对环境安全管理体系的评价、审核结论等内容。对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进。审核结论管理体系运行初步具有了符合性、有效性，目前，体系的有效运行对提高内部管理水平，满足顾客要求，减少环境污染，保证员工身心健康安全，强化满足顾客要求的意识起到了积极的指导作用。  提供了《内审不合格报告》1份，不合格事实描述：现场提供的《设备维护记录》中，未提供2020年9月关于办公设备的保养记录，不符合GB/T19001-2016 标准7.1.3基础设施、GB/T24001-2016标准7.1资源、 GB/T45001-2020/ISO45001:2018标准7.1资源、作用、职责、责任和权限中的相关要求。针对不合格原因及对体系的影响进行了分析，提出纠正措施计划。纠正措施完成情况： 管理部于2020.9.21参加了公司针对本次内审统一组织的培训，对标准和体系文件有了进一步的了解；举一反三的查找了是否存在类似问题，对原来的设备设施保养记录进行了一次彻底清查，补齐《设备设施维护计划》中相关的保养记录。  提供有首末次会议记录及签到表。 |  |
| 改进总则 | ES  10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：  a.制订各种控制程序文件；  b.通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；  c.通过环境、业健康安全绩效的监视测量评价服务过程涉及环境管理、职业健康安全的符合性；  d.通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进目的。 |  |
| 不符合和纠正措施 | QES  10.2 | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。  企业经过策划，采用对服务的监视和测量，对不合格控制等来证实服务的符合性。  企业制定《事件、事故调查控制程序》、《不符合、纠正措施与预防措施控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。  对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证；  为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。  经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。  公司未发生过环境、安全等事故。  查持续改进：  公司利用质量/环境/职业健康安全方针、质量/环境/职业健康安全目标、审核结果、资料分析、纠正和持续改进以及管理评审等活动，以确定是否存在持续改进的需求和机会，以持续改进质量/环境/职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性。 |  |

说明：不符合标注N