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：陈永红 陪同人员：陈永红 | 判定 |
| 审核员： 文平 ，审核时间：2021.2.24 |
| 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 | QES: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2019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》相关方：员工、业主、顾客、政府机构、审核机构、供方等需求和期望：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：经营地，重庆市北碚区体育中心缙虹路，临时场所：重庆市北碚区将军路380号，认证范围无变化，体系无变化Q：物业管理服务E：物业管理服务所涉及的相关环境管理活动O：物业管理服务所涉及的相关职业健康安全管理活动。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、环境和职业健康安全管理体系文件，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。 |  |
| 领导作用与承诺 | QES5.1 | 总经理：陈永红；管代：李春红通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境和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。 |  |
| 方针 | QES5.2 | 质量方针： “科学领先，顾客满意，持续改进，行业领先，质量一流，服务一流 ”。环境职业健康安全方针： “预防为主，遵规守法，确保环境安全；以人为本，持续改进，实现平安和谐”其内涵包含了：公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。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、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。QEO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。QEO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QEO方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | QES5.3 | 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。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | QES6.1 | 提供有《环境因素识别评价控制程序》，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4项：无变化1）潜在火灾；2）固废废弃物；3）噪声排放；4）粉尘排放。1. 抽查以下二项环境因素的管理措施：

1、潜在火灾：1）作好用电的防护工作，随时检查线路老旧，破损情况；2）做好相关电器设备的日常维护及保养；3）按消防安全管理规定配足灭火器材；4）下班前按规定检查电器开关情况，确认关机后才可下班；5）公司区内严禁吸烟；6）每年定期进行消防演练。2、固废排放：1）开展教育培训，提高公司人员环保意识；2）公司固定区域存放固废，并作好标识，3）固废交物业处理，分类存放，统一回收；4）办公室人员定期不定期检查固废存放情况。公司重要危险源有以下三项：无变化。1）火灾；2）触电；3）意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）抽查以下三项重要危险源的方法控制措施：1. 意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）：
2. 人员严格遵守公司规章制度；
3. 施工现场按施工运行控制方案执行；
4. 各工序严格按作业指导书操作；
5. 加强人员安全意识宣导。
6. 触电：

1）做好对外电的防护工作，保持安全间距和防护措施；2）按临时用电规范做好一机一闸一漏一箱，全部漏电开关应选用符合规范的型号；3）做好用电设备的运行前检查工作，加强日常的维护防护工作；4）做好用电管理，有动力线和照明线的电箱，电缆全部使用三相五线制；5）按要求填写配电每日运行及检查记录； 6）做好员工的三级安全教育培训，安全用电工作培训； 7）临时用电使用前进行联合临时用电验收； 8）雷雨天气禁止户外作业。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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2  | 质量、环境和安全目标：1. 合同履行率100%；
2. 客户满意度≥90分；
3. 意外伤害为0；
4. 固体废弃物分类收集处置率100%；
5. )火灾事故发生率为0。

查《目标考核表》2020年1月-2020年12月对目标进行考核，抽1月考核情况为：目标、指标： 1. 合同履行率100%；
2. 客户满意度98分；
3. 意外伤害为0；
4. 固体废弃物分类收集处置率100%；
5. )火灾事故发生率为0。

均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3  | 公司要求：当公司质量、环境和职业健康安全管理体系变更时，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。。 |  |
| 资源 | Q7.1.1 E7.1S7.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境和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，为提高员工质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。人数有增加，现为45人。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物业管理的需要。 |  |
| 人员 | Q7.1.2  | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位职务说明书》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，扩大产品产能、增加效益等；抽见：项目部经理：有较强的信息沟通能力、指挥能力和协调能力，熟悉市场行情、有把握客户需求的能力等。 |  |
| 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。 |  |
| 沟通 | QES7.4  | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QES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。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | QE9.1.1 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，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）《监视和测量管理程序》（2）《内部审核管理控制程序》（3）《管理评审制度》（4）《应急准备与响应管理程序》（5）《合规义务管理程序》 |  |
| 内部审核 | QES9.2  | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核管理控制程序》，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12月15日，去年审核时间：2019年12月18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：李春红 ；审核成员：辛国印。抽查《行政部审核检查表》、《项目部审核检查表》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1个，属一般不符合。涉及行政部Q/E/S7.2条款，按计划应对人员能力进行评价，不能提供相关证据。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。 |  |
| 管理评审 | QES9.3  | 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12月28日，上次管理评审时间：2019年12月30日主持人：陈永红经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：1）评价内部审核的结果及现行管理体系是否有效。2）评价现行管理体系的有效性、适宜性、符合性。3）评价方针、目标、指标、管理方案是否实现以及是否符合本公司发展的需要和用户期望。4）评价相关方的投诉、建议及其要求是否得到解决和满足。5）评价公司经营的环境。6）评价过程和产品的监视和测量情况，法规及其他要求合规性评价情况7）评价服务过程及验收情况，法规及其他要求符合性情况。8）评价不符合、纠正和预防措施的状况，以及环境因素识别和评价的总结情况。9）现行管理体系有无更改的必要及更改的时机。10）评价重大环境因素及危险源识别的识别及控制情况。11）改进的建议。评审输出内容：本公司新近建立的质量、环境、职业健康安全管理体系，目前符合本公司的现状，符合管理体系标准的要求，内容充分、适宜；从运行情况看，各项管理活动可以按照体系所规定的方法实施，各过程和活动处于稳定的受控状态，结果能达到预期的效果，通过对过程和服务质量、环境、职业健康安全的监视和测量，本公司的质量、环境、职业健康安全目标基本达到，用户要求得到满足；体系运行有效。本公司现行的质量、环境、职业健康安全、方针、目标符合用户期望及本公司发展。体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；上次改进措施执行情况：行政部对文件管理要加强控制，对各部门文件进行分类放置，措施执行有效。相关法关注：2020年1月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；2021年改进：加强人员评价的控制。改进措施执行：已拟定计划，在2021年3月前完成，实施中管理评审结论：公司管理体系的持续的适宜、充分和有效的，并与公司战略方向保持一致。 |  |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | QE10.1;10.2;10.3；10.3 S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审制度》、《监视和测量管理程序》、《纠正措施管理程序》及《内部审核管理程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、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、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。公司制定《客户投诉处理管理程序》及《顾客满意管理程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。在《顾客满意管理程序》文件中规定了顾客满意度信息来源方法：顾客满意度信息来源：（1）顾客满意度信息可来自：* + 1. 顾客满意度调查表；
		2. 顾客的抱怨及投诉；
		3. 顾客的赞扬；
		4. 顾客的索赔；
		5. 流失业务的分析；
		6. 经销商的报告。

（2）获得顾客满意度信息的方法可采取下述方式获得信息：1. 向顾客发出《顾户满意度调查表》；
2. 走访顾客，填写《顾户满意度调查表》；

c）建立顾客投诉热线电话。相关责任部门要分析产生客户投诉的原因，按《纠正措施管理程序》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、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。 |  |
| 范围的确认、资质的确认、管理体系变化情况、质量监督抽查情况、顾客对产品质量的投诉、认证证书及标识使用情况，上次不符合验证。 |  | 现场确认，公司管理体系范围无变化。提供营业执照（三证合一），检查有效。公司严格执行行业标准和客户合同协议要求。近一年来，公司没有顾客的重大服务质量投诉、没有因环境污染事件受到相关方的投诉，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，相关方对公司的环境管控普遍反映较好。体系运行以来，没有重大环境拢民问题和投诉。今年无质量监督抽查情况。现场查见认证证书及标识使用情况符合要求。上次不符合的整改情况：上次不符合为项目部部门ISO9001：2015标准7.1.5条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 |  |

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） 主管领导：李春红，陪同人员：李春红 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2021年2月24日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3；  | 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安全职责和权限，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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查见：公司有将质量、环境、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、质量、环境、职业健康安全目标 考核情况（2020年1月-12月、考核频次：季度/次）1）培训计划完成率100%； 100%2）文件受控率100% 100%3）顾客满意度≥90分 98分4）合同履行率100% 100%5）固体废弃物分类处理率100%； 100%6）火灾事故为0； 未发生火灾事故7）意外伤害为0 未发生意外伤害抽查2020年1月-2020年12月的《质量/环境/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。查见公司制定的环境管理方案有：1）潜在火灾；2）固废排放；3）扬尘3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：扬尘确定的管理方案：1）对扬尘较大的区域进行固定时间的洒水；2）及时清运清扫地面灰尘；3）按要求进行管理；4）加强日常检查。责任部门：行政部、项目部；投入资金1000元；完成日期：持续进行；检查部门：行政部。..........目标指标管理方案基本适宜，能够完成。查见公司制定的职业健康安全重大风险源有：火灾、意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）。抽查：火灾、触电管理方案：目标：杜绝火灾事故、指标：办公区火灾事故为零；管理措施：1）张贴触电标识；2）用电设施要按规定安装配置；3）更换所有老化的电线；4）组织相关人员进行消防培训；5）日常的检查；6）制定触电、火灾应急预案。责任部门：公司各部门；投入资金3000元；完成日期；长期持续进行，检查部门：行政部。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。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。行政部组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。查见：《环境因素识别评价表》和《重要环境因素清单》，按照部门和经营过程进行识别并评价出公司重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废废弃物；3）噪声排放；4）粉尘排放等4项，识别清楚、准确，评价合理。查：公司《环境因素评价表》，涉及以下内容：a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；b.办公水、电的消耗；C.清扫工具废弃；d.废包装物、抹布的废弃等；.......识别基本清楚、全面。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。经今年现场审核确认，组织的经营活动未有变化，故重要环境因素及环境因素识别没有变化。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《危险源识别与评价程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：《危险源识别与评价程序》，危险源过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：2项，分别是：火灾、意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）。辨识清楚、准确，评价充分合理。抽查交通事故控制措施的策划：1）组织相关人员进行交通安全培训，增强出行交通安全意识；2）不带病出差，疲劳驾驶；3）制定相关管理制度；4）定期对车辆进行检查维保，人员需持证驾驶。查见：行政部及办公区域《危险辨识评价表》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。识别基本清楚、全面。经今年现场审核确认，组织的经营活动未有变化，故危险源识别与评价没有变化。 |  |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有《法律法规和其他要求获取识别程序》，查有《法律法规要求清单》，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年《法律法规要求清单》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劳动防护用品监督管理规定职业健康监护技术规范等。《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。 |  |
| 运行的策划与控制 | ES8.1 | ◆组织制定了环境、职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。 ◆根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。 ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。 ◆抽查环境运行的策划与控制实施1）固体废弃物排放的管控：生活垃圾在办公区域集中收集后，分类收集后交市政环卫部门统一定期清运；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类，放置在有害垃圾桶内分类回收。2）资源、能源消耗管控： 负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月由财务部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。提供有2021年1月能源支出统计表，记录显示：基本达成目标。3）火灾预防： 张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。查见组织的职业健康安全运行控制状况： 1）意外火灾控制 建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。 2）对相关方施加影响 组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《火灾、触电、意外伤害应急预案》等。查见2020年12月12日的应急处理预案，预案包括内容“应急处理领导小组、人员伤亡应急方案、火灾应急预案”。提供2020年12月12日在公司办公楼前演习现场，模拟火灾发生的状况，进行现场模拟演习记录（消防演习过程记录、应急演练参加人员名单、消防演练总结报告）。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器，提供2021年1月对区域内的消防设施设备的检查记录，责任人：姚伟 检查人：李春红。 |  |
| 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：李春红。提供有2020年11月至2021年1月份办公区域《环安检查表》。◆ 提供有从业人员预防性健康检查，一般一年一次姓名 体检日期 检查机构 结论杨邦华 2021.1.12 重庆市北碚区社区康复医院 保洁 无异常李亚宏 2021.1.10 重庆市北碚区专汽医院 保安 无异常刘红 2020.10.07 重庆市北碚区济民医院体检中心 项目经理 无异常...... |  |
| 符合性评估 | ES9.1.2  | ----有《法律法规和其他要求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2020.12.25对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。评价结论：符合报告人：李春红 批准人：陈永红查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 |  |
| 不符合和纠正措施持续改进 | QE10.2;10.3；S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《事件、不符合控制程序》、《绩效监测和测量程序》、《纠正与预防措施程序》及《内部审核程序》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。查见《纠正预防措施表》不符合情况：项目“北碚区缙云体育中心”在进行体育馆场地地面维护时未设置安全警示标示。原因：相关人员疏忽大意，人员安全意识不够。纠正预防措施：立即在维护区域安放安全警示标志；对相关工作人员进行批评教育，加强安全意识，杜绝此类比分后情况再次发生。验证人：李春红 2020.1.213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。 |  |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 公司计划在2020年度环保安全管理投入18万左右：支出项目有员工体检、员工社保、消防器材、消防安全培训等。 |  |

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：项目部（含零时场所项目处） 主管领导：刘红， 陪同人员：李春红 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021.2.24 |
| 审核条款： |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查保洁服务质量验收检查主要按感官进行检查，暂未配置相应检测设备。工程维修服务配置有万用表、兆欧表检测设备，查万用表、兆欧表检定或校准证书，能提供万用表、兆欧表有效检定或校准证书，具体见附件。上次审核发现的不符合改进到位。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 公司主要从事物业管理服务。公司物业管理服务执行标准主要为：《重庆市物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》、《商务楼宇物业管理服务规范》和合同协议等标准。项目部负责物业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）确定物业管理服务的要求；--《需求分析》、《合同》b）建立过程准则以及物业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；-----经确认：暂无策划的更改。**物业管理服务流程：**签订合同——确定物业管理服务区域——安排物业管理服务人员——分配物业管理区域——进行物业管理服务。**维修服务流程：**接受派工——前往查勘——与客户沟通维修方式——维修——填定《维修单》——客户确认——维修场地清理**巡逻岗操作流程：**巡逻班长各岗位巡查——每班巡楼一至两次（对房屋本体、公共设施、消防、防盗设施等巡视）——仔细发现和消除各种隐患——填写巡楼记录**保洁服务流程图：**清洁药水的配置→清洁工具的配置→清扫过道→湿拖过道→清洁厕所→清扫办公室→垃圾清运→整理工具、药水→检查→整改→复检现场查看，部门的服务内容主要有：秩序维护、保洁、绿化、维修。在北碚区杏林花园小区现场查看：1、电梯维保：共有3台电梯。现场查看了电梯维保管理制度；查看了电梯维保厂家：重庆迈捷电梯有限公司，维保人员名单（万勇、田世新）及相关证件。2、小区保洁及工程维护：共有3栋住宅楼（共160住户）和1000平方米左右的公共绿化面积。 配备有2名保洁员、维修人员1名。3、小区安保：配备有6名保安员、项目经理：彭安华。项目部控制措施基本与管理要求基本一致，基本符合管理要求。 |  |
| 设计开发 | Q8.3  | 不适用，理由：根据本组织服务特点，由于物业管理服务均按照客户的需求实施服务，模式基本固定，不涉及设计和开发，故8.3不适用，不适用不影响公司提供满足顾客要求和适用法律法规要求的服务的能力或责任。 |  |
| 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。1、查服务现场各工序(工位)均有有正在服务的操作文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；2、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《门卫、秩序维护、清洁、绿化管理制度》、《质量标准》、过程检验记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。3.现场查看：现场有拖帕、扫地机、垃圾桶、对讲机等设施，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；1）保洁服务质量检查主要靠感官检查，暂未配置检测设备；2）对于线路、照明设施、消防设备维护和检测配备有万用表、兆区表，可以满足其服务的需要。在李春红陪同下开车大约10分钟，到北碚区杏林花园小区物业现场，各岗位均编制了岗位职责，均经过了上岗培训，合格上岗。现场查看，项目部配置了相应的工作设施：门位岗亭、对讲机、保安服、消防栓、灭火器等，能满足物业管理要求；项目部配置了相应的工作设施：拖把、垃圾斗、扫把、毛巾、洁厕剂、绿化剪、高压冲洗机、割草机等。物业管理处配置了维修工具(电工刀、螺丝刀等)。配置能满足物业管理要求。查，项目部策划了相应的物业管理标准。**1、在保安、消防管理方面：**具体由项目部负责管理,公司有专职秩序维护人员负责物业区域的秩序维护服务：包括：门岗、巡查。1. 查，现场有《消防安全管理检查制度》、《秩序维护巡查制度》、《门岗值班制度》、《门岗作业指导书》、《秩序维护巡查制度》、《门岗值班制度》，规定了秩序维护各岗位人员的岗位职责、操作要求。公司提供消防、治安管理报警保安联络电话。
2. 在监控室查看，配备了相应的设备：监控主机、消防主机、对讲机等；在公司的物业现场，楼道、通道等均配置了消防实施、应急灯、消防通道、消防指示牌等。提供监控布局方案：主要布局点有车辆出入口、人员出入库等。提供《消防控制室值班记录》、《防火巡查检查记录》。

监控员：袁宗成、高端林。1. 在该项目的门岗现场查看，主要职责：维护现场治安，对异常人员进行巡查，设置了门岗工作办公桌，对讲机，工作服要求，墙上有门岗秩序维护管理制度，提供《岗位值班记录表》。小区实行一人一卡制，外来人员必须进行登记以及接受门岗人员的基本信息询问，现场标识有一人一卡及外来人员登记等温馨提示。

，现场配备有体温测试仪和体温测试记录表。值班人员：谭祖华、刘克洪1. 对于现场巡查秩序情况，查看，公司制订了秩序巡逻路线图和频率要求，设置了巡逻点签字登记表，现场询问巡查秩序人员，巡查主要内容：消防设施、应急灯、安全标志、消防通道、突发事件，同时包括环境卫生等异常情况，提供秩序巡查记录表。

巡查员：李容、余正泽查，电梯维保情况，均按月进行了维保，包括半月保养，电梯内张帖有电梯管理公示信息，包括电梯维修人员证照、电梯维保信息公示等，查看最近两次电梯维保日期为2021.2.5、2021.2.19，公司的工程维修人员每天巡查，发现异常及时通知电梯维保单位维修。检查人：龙远富**2、车辆管理：**查，车辆管理：主要为业主车辆。安装有车辆识别管理系统，现停车场暂未使用。查看地下停车场，有车位划线，停车安全警告，停车库设置了消防设施、摄像头，警示标志等。司乘人员也要进行体温测试，管理措施与行人进入小区相同。**3、保洁绿化管理：**该项目保洁主要为室外保洁、楼道、电梯保洁和室外绿化管理。在室外保洁现场，查看保洁员屈安芳正在进行公共绿化区域的保洁工作：用扫把清洁地面树叶等垃圾，频率为每天上午1次。若地面有污渍则需要用高压清洗机进行冲洗。对于地面的冲洗，要求每周必须冲洗一次。提供《保洁每日工作检查表》。查看楼内保洁情况：在2号楼门厅楼道保洁在正常进行。操作要求：地面用拖把每天清洁一次，标准：地面无污渍、无积尘、无水迹；梯道扶手要求每天用毛巾擦拭一次。对于绿化操作：现场无绿化操作，查问：公司的绿化养护规定：每季度进行一次修剪，春夏各一次规定了喷药、松土、浇灌、施肥、除草的具体要求。提供《绿化养护记录表》查，消杀工作管理情况：虫害、鼠害防治，公司制订了消杀管理要求，项目部主管负责跟踪验证。提供2020年12月消杀跟踪记录。对于公司的绿化杀虫，主要根据《消杀作业指导书》，由公司项目部负责实施。作业标准规定了消杀的用药、频率，效果确认。查，垃圾清运实施情况：业主将垃圾分类放到指定位置的垃圾桶内，由市政环卫部门定期清运，近期针对新冠脑炎的控制需要新增了一个口罩回收垃圾桶。查，物业管理的售后服务主要为业主反馈问题处理、业主快递收发等。现场查看业主需求登记表：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 需求日期 | 房号及姓名 | 需求事项 | 需求方式 | 需求类别 | 记录人 | 处理人 | 处理情况 | 业主满意度 |
| 2020.12.20 | 2-2-1/高璐 | 2单元楼下水管破裂 | 来访 | 保修 | 刘小惠 | 彭安华 | 完成 | 满意 |
| 2021.1.9 | 2-2-1/杨世涛 | 小区堆积老旧家具未处理 | 来电 | 保修 | 刘小惠 | 彭安华 | 完成 | 满意 |
| 2021.2.10 | 2-2-1/杨世涛 | 小区门禁损坏。 | 来访 | 绿化保养 | 刘小惠 | 彭安华 | 完成 | 满意 |

处理结果业主基本满意。北碚区缙云体育中心项目的物业服务项目：1）保洁；2）绿化；2）秩序维护、巡查工作。北碚区缙云体育中心的配电设施、消防监控、防雷设施监控、安全监控工作由业主方负责。现场查看；1）保洁服务：有4名保洁员，配备有扫地机、吸尘器、高压洗地机等，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；质量检查主要靠感官检查，暂未配置检测设备。作业内容：公共区域的地面、体育场馆内部和过道、楼道等清洁及保洁；现场查看，清洁工刘支明使用扫地车正对体育场公共区域进行保洁作业，因正值春季黄桷树换叶季节，作业重点是清理落叶，清洁工刘支明作业质量符合操作规则要求。查检查记录：《保洁工作检查记录表》检查结论：清洁符合要求。检查人：刘红。2）绿化服务：有1名绿化员，配备有割草机、修剪钳、手锯等，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；质量检查按《绿化养护标准》进行。整个体育中心绿化服务工作主要涉及草坪、树木（主要为银杏树、黄桷树、香樟树三种）养护、修剪。草坪的养护、修剪标准为：草坪大型修剪每年进行二次，当有重要比赛时按赛时举办方要求进行调整，平时养护根据草坪生长情况进行䃼水、施肥、杀虫等。树木修剪（主要在春、秋二季进行作业）应确保平整、轮廓清晰、层次分明；去除枯死枝条等，当树木有病虫害发生时由政府（北碚区市政园林绿化队实施）统一进行灭害处理。审核时未进行草坪的养护，树木修剪作业。3）保安工作：有10名保安，2名工程维护员。服务内容包括：门岗、巡查。查，现场有《消防安全管理检查制度》、《保安巡查制度》、《门岗值班制度》、《门岗作业指导书》、《保安巡查制度》、《门岗值班制度》，规定了保安各岗位人员的岗位职责、操作要求。公司提供消防、治安管理报警保安联络电话。在门岗看，配备了相应的设备：对讲机、巡更棒等；在公司的物业现场，楼道、通道等均配置了消防实施、应急灯、消防通道、消防指示牌等。提供监控布局方案：主要布局点有车辆出入口、人员出入库等。提供《消防控制室值班记录》、《防火巡查检查记录》。在该项目的门岗现场查看，主要职责是车辆进出管理，进出体育场的车辆有业主和社会车辆。安装有车辆识别管理系统。查看停车场，业主和社会车辆分区存放，车位有车位划线，停车安全警告，停车库设置了消防设施、摄像头，警示标志等。维护现场治安，对异常人员进行巡查，设置了门岗工作办公桌，对讲机，保安服要求，墙上有门岗保安管理制度，提供《岗位值班记录表》。该体育场有一部份区域（如健身器材、漫步跑道等）是政府免费对市民开放的，暂未进行来人登记管理，物业管理中心每天对健身器材设施完好进行巡查，提供有检查记录。值班人员：陈国群、王寿明，项目经理：刘红，业主代表：王刚。对于现场巡查保安情况，查看，公司制订了保安巡逻路线图和频率要求，设置了巡逻点签字登记表，现场询问巡查保安人员，巡查主要内容：消防设施、应急灯、安全标志、消防通道、突发事件，同时包括环境卫生等异常情况，提供保安巡查记录表。巡查员：叶其林、王寿明、李清国公司需确认为服务过程，查服务过程确认，提供有确认记录，确认内容为：1、服务能力：人员经过培训合格上岗，符合要求；2、设备情况：使用设备平时经过维护保养，设备良好，能满足相关要求；3、技术/作业文件：编制有作业指导书；4、工作环境：该过程无特殊环境要求，工作环境适宜符合要求。确认结论:该需确认过程具备质量要求的能力，确认合格。确认人：陈永红。确认时间：2021.1.5物业管理过程基本能满足要求。 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 查，公司制定了标识管理标准，通过对物业设施和物业服务的标识，方便业主识别。公司有原材料库，所进的原材料检验合格后方能进入原材料库，由保管员依据原料的型号、规格等分区存放，并标识清楚。物业管理的标识有：楼宇标识（楼宇分布标识、幢号、单元、门牌等）、道路标识、机动车的限制标识、停车位等标识、安全警示标识、消防设施标识和消防用物品标识、设备标识、供配电、给水系统标识等。对于现场的异常情况，公司规定了异常标识的要求，比如：故障维修中、暂停使用、路面异常标识桶、警戒线等。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（包括：电梯、配电房、供水系统等），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、损坏时，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坏情况； |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 根据物业管理服务的特点，公司通过《物品防护控制程序》规定了物品的贮存、搬运、防护等要求。公司管理制度规定了物业相关财产、物品的防护要求。公司策划了保洁过程的防护要求，规定了保洁的工具、清洁剂的使用要求，操作要求，主要防护过程有：电梯的防护、地面、玻璃、公共设施的防护要求等。 对小区的所有设施也派专人进行了定期的检查维护，以保证小区设施的正常使用。据现场观察，设施及物品防护符合要求。产品防护基本符合要求。 |  |
| 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担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后服务等。-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《重庆市物业管理条例》、《管理制度》、《物业服务收费管理办法》、《商务楼宇物业管理服务规范》等策划了过程和服务的测量管理规定。规定了物业管理过程的质量管理要求。一、查采购产品质量管理：查：2021.1.20《进货检验记录表》来料名称：手套（20双）供方：北碚区农兴旺农资经营部检验项目:外观、数量、合格证等抽检数量：全检结果：合格检验：李春红查：2021.1.22《进货检验记录表》来料名称：84消毒液（10瓶）供方：北碚区农兴旺农资经营部检验项目:外观、数量、合格证等抽检数量：全检结果：合格检验：李春红查：2021.1.20《进货检验记录表》来料名称：工作服（20件）供方：工作服检验项目:规格型号、外观、数量、合格证等抽检数量：全检结果：合格检验：李春红查：2021.1.25《进货检验记录表》来料名称：垃圾桶、垃圾袋（20件/套）供方：北碚区农兴旺农资经营部检验项目:规格型号、外观、数量、合格证等抽检数量：5件/套结果：合格检验：李春红 公司根据法律法规和《管理制度》的要求在各关键服务工序均设置了检验控制点，有专职人员及业主等负责检验及验收，验收标准执行合同约定及《质量标准》。抽见：查：《城南体育文化中心每天工作检查监督表》：2021.2.23检查项目：消防设施、电器线路、秩序维护等结果：良。检查人；叶其林、闫松乐、聂伦、唐淑琴、钟成荣等 抽：《城南体育文化中心项目经理周巡查记录表》：2021.2.19巡查项目：公共健身器材、场馆设施设备、场馆安全、日常保洁等。结果：正常巡查人：叶其叶、钟成荣、朱蓉、王兴龙、聂伦、唐淑琴、杨邦华。项目经理：刘红，业主代表：廖浩然。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，公司在物业管理服务过程中的主要不符合主要为服务的不合格。查，公司每周对公司的物业服务进行综合检查，发现不符合提出整改要求，同时跟踪验证。查2021.2.9检查发现体育场草坪浇水机器出现出水不通畅未及时修理，不合格，公司针对不合格提出整改要求，并有跟踪验证。验证人：刘红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：项目部（含零时场所项目处） 主管领导：辛国印， 陪同人员：李春江 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021.2.24 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查，项目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。……项目部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查项目部的质量目标为：1. 环境卫生检查合格率≥95%；
2. 顾客反馈意见及时处理率达100%；
3. 设施设备保持完好率≥95%。

查：2020年1月-2020年12月项目部目标完成情况1. 环境卫生检查合格率达到98%；

2）顾客反馈意见及时处理率达到100%；3）设施设备保持完好率达到98%。均能达到要求。查，公司编制了质量、环境、安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 公司制定并实施《与顾客有关过程管理程序》，项目部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；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，定向顾客提供的产品和服务的要求，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,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求； （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,如保密、特殊资历等顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司物业管理范围、项目，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，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8月31日合同：顾客:北碚区杏林花园业主委员会项目：北碚区杏林花园物业服务合同合同内容：合同期限（2020.9.1至2021.8.31）、合同内容及要求、双方的权利和义务、违约责任等。签单人：陈永红2、抽查2021年1月6日合同：顾客:重庆市北碚区体育发展中心项目：北碚区缙云体育中心（城南体育馆）综合服务管理合同合同内容：合同期限（2021.1.6至2022.1.5）、合同范围、服务项目及要求、双方的权利和义务、违约责任等。签单人：陈永红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：北碚区杏林花园业主委员会签订时间:2020年8月31日项目：北碚区杏林花园物业服务合同。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：李春红、刘红、周正梅、陈永红评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2020年8月28日（合同签订前）顾客：重庆市北碚区体育发展中心签订时间:2021年1月6日项目：北碚区缙云体育中心（城南体育馆）综合服务管理合同评审内容：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：李春红、刘红、周正梅、陈永红评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2021年1月4日（合同签订前）.........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。 |  |
| 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《采购管理程序》，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》。 列入时间1）北碚区农兴旺农资经营部； 供应：劳保用品、清洁用品、办公用品等； 2020年12月2）红岩百货； 供应：工作服、杂货、纸巾等等； 2020年12月3) 安徽爱瑞特环保科技股份有限公司；供应：扫地机及其配件等； 2020年12月3．查：供方业绩评价表：抽查《供方调查评价报告》1）供应商：北碚区农兴旺农资经营部评价项目：产品质量、价格、交货期限、供货能力等。评价结论：该公司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：李春红、周益鹏、周巧慧批准人：陈永红 评审日期 2020.12.202）供应商：红岩百货评价项目：产品质量、价格、交货期限、供货能力等。评价结论：该公司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：李春红、周益鹏、周巧慧批准人：陈永红 评审日期 2020.12.20**查扫地机及其配件的供方年度绩效评价，未能提供安徽爱瑞特环保科技股份有限公司的评价资料。不符合管理及标准要求。**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、抽查保洁用品、清洁工具（手动）合同或采购单1）供方：北碚区农兴旺农资经营部采购日期：2021.1.18（下单时间）、 编制：李春红、审批：刘红品名 数量 单价（元） 金额（元） 交期手套 20双 3 60 2021.1.20前84消毒液 10瓶 7.5 75 2021.1.22前2）供方：红岩百货采购日期：2021.1.18（下单时间），编制：李春红、审批：刘红品名 数量 单价（元） 金额（元） 交期工作服（保安服） 20件 115 2300 2021.1.20前3）供方：北碚区农兴旺农资经营部采购日期：2021.1.20（下单时间）、 编制：李春红、审批：刘红品名 数量 单价（元） 金额（元） 交期垃圾桶、垃圾袋 20件/套 20 400 2021.1.25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。  | **N** |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司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12月《顾客满意度调查问卷表》调查表共3份 ：调查顾客有：北碚区杏林花园小区、重庆市北碚区体育发展中心、重庆市北碚区机关事务管理中心。--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：98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：公司产品在交期、服务质量等其他方面都得到了顾客的认可。在产品价格方面，与顾客心目中要求还有一些差距，这说明公司的产品还需进一步提高和改进，在产品价格上，要降低成本、减少费用，提高产品的价格竞争力，该结果已提交管理评审。 |  |

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：项目部（含零时场所项目处） 主管领导：刘红， 陪同人员：李春江 | 判定 |
| 审核员：杨珍全，审核时间：2021年2月24日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3 | 查，项目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。……项目部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查项目部的环境安全目标为：1、火灾发生率为0；2、固体废弃物分类收集处置率100%；3、意外伤害为0。查：2020年1月-2020年12月项目部目标完成情况1. 未发生火灾事故；

2、固体废弃物分类收集处置率达到100%3、未发生意外伤害事故均能达到要求。查，公司编制了质量、环境、安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 |  |
| 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，项目部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固体废弃物排放。现场查看，项目部的主要工作为维修服务、秩序维护、绿化保洁服务等。部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，项目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；保洁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、意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）。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；特种作业人员如电工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。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1  | 查，项目部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：现场查看，部门的服务内容主要有：秩序维护、保洁、绿化。在北碚杏林花园小区和北碚缙云体育中心项目现场查看：1、固废排放管理：查，部门的主要固废为：业主生活垃圾，公共区域保洁垃圾、绿化垃圾。公司编制了《固体废弃物管理规定》，规定了保洁绿化过程固废处理的管理要求。保洁、绿化过程的固废有：可回收垃圾和不可回收垃圾，新冠肺炎疫情控制期间增设了口罩回收垃圾桶。现场查看，北碚杏林花园小区共有3栋楼（160户）和北碚缙云体育中心由场内半封装式体育场（有草场足球场、场内塑胶跑道、三层看台、可容纳2.8万人）和室内体育馆（占地面积3766平方米、可举办乒乓球、羽毛球、篮球比赛，可容纳3000人）组成，现场查看公共区域，垃圾桶都在每栋楼室外固定点，垃圾桶标识明确并做好了分类，垃圾处理都由市政环卫部门定期进行。2、火灾预防：查看，公司编制了火灾预防管理规定、应急管理规定。查看，共用区域、住宅楼层设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。现场查看公共区域、大楼和停车车，消防设施配置完整，完好。公司定期参加组织的消防培训和演练，项目部主要岗位均参与。3、电能节约管理：查看，公司的电能消耗主要为办公用电：空调、取暖、照明灯。公司对节约、安全用电进行了管理规定。查，现场对节约用电的要求明确，主要为控制空调温度、规定电器使用规范：必须使用节能灯，并根据天气情况规定开关灯时间。现场查看公共区域、大楼楼面，现场未发现违规情况。4、噪声排放：查，噪声主要偶然装修噪声、夜晚异常噪声。公司与业主约定了装修过程的噪声管理要求：规定了装修管理要求，同时施工要求告知公众。对于异常噪声管理，主要有夜晚车辆不得鸣笛，夜晚应急施工的管理要求等。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。现场查看，项目部的不可接受风险为：火灾、意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）。项目部制订了相关的危险源防护、管理措施：在北碚杏林花园小区和北碚缙云体育中心现场查看：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，所有电路维修必须电工进行处理，公司定期对项目范围的配电房、电路等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对保洁、绿化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、电线、配电设施完好，设置规范，无不符合情况。2、火灾伤害预防：现场了解：公司制订了火灾预防管理规定、应急管理规定。每个楼层、及公共场所均设置了消防栓、灭火器、消费通道、楼梯、消费报警器、应急疏散指示灯等。查，项目部员工定期参加小区的消防、应急、逃生培训和演习。现场查看，公司办公地点位于北碚缙云体育中心体育馆一楼，办公室内消防逃生通道畅通，办公室设置了烟雾感应器，现场打开消防栓，能供水，压力明显。现场查看公共区域、杏林小区住宅1号楼和体育场控制室，火灾伤害预防管理基本符合要求。3、高空坠物预防管理：查，项目部制订了高空坠物的管理要求，并通过公告等方式提醒业主，不得向窗外抛丢物品、垃圾等。同时对容易掉落物品的门道出口灯地方进行挡板防护。对于高空的墙体等可能掉落的物体，公司定期进行检查，及时消除隐患。对于异常高空保洁，公司规定了保洁方法和管理要求，要求必须使用安全带，截止目前，公司暂无高空保洁操作，主要通过使用长杆进行天花板清洁等。在保洁和绿化工作中，要求员工远离高空坠落隐患点。现场查看公共区域、杏林小区住宅1-3号楼，未见高空坠物隐患。4、交通事故预防管理：查，项目部制订了预防交通事故的管理措施，保安人员巡查时走人行道，不得横穿公路，夜班巡查时穿上反光背心，提醒过住车辆注意。现场查看门岗和值班室内配备有反光背心，手电筒、巡更棒等防护用品。5、职业病预防管理：主要为杀虫、灭鼠中毒隐患管理。现场查看，公司规定了草坪杀虫、杀菌的操作要求，使用低毒高效的农药，规定了喷药时间和口罩防护要求等，避免操作中毒事件。对于灭鼠药的投放，公司规定了灭鼠点的设置、药物投放时间、标识和检查等。对于喷洒农药（杏林小区和体育场的树木杀虫由北碚区城市绿化工程队实施）会提前通知业主，避免吸入农药。现场查看，每栋楼有2个灭鼠点，标识清楚。查看，草坪杀虫、杀菌、防护等记录清楚。查，项目部对公司的业主、进入公司的相关人员安全管理主要为消杀前提前通过标识进行公告通知，对灭鼠点进行标准公告。查，项目部的安全应急主要有：火灾应急、触电应急等，公司策划了相应的应急管理要求。查保安、绿化、保洁过程的安全管理，基本符合要求。查新冠疫情控制措施:配置有测温仪、消毒液、口罩等设施物资，现场查看：严格执行外来人员进行登记，登记有姓名、身份证号、手机号等，测量温度低于37度才能进入，见附件（来访人员登记表）。并定期对服务区域喷洒消毒水消毒。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》项目部工作人的在行政部组织下，参加了2020年12月12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