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：吴娅萌，陪同人员：杨佐锡 | 判定 |
| 审核员：冉景洲，审核时间：2021年03月09日 |
| 审核条款： 4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1.1策划总则；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；7.4沟通；7.5.1文件化信息总则；9.1.1监测、分析和评估总则；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进。 |
| 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：在环境方面政策上国家制定了严格的要求，对于潜在火灾、固废的排放提出了严格要求。公司通过同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信、电话交流、网上查询沟通等进行内外部沟通方式，并定期进行评审，形成会议记录。抽查2021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政府机构、第三方认证机构、员工、业主、供应商等。理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解业主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作环境、工作信息、培训机会、工作时间、工资、待遇、福利等，供应商关注的主要问题是采购信息、沟通渠道、价格谈判以及付款时间等。查见《相关方要求识别和控制》业主需求和期望：服务质量、服务及时性、沟通渠道畅通性；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。公司管理体系的认证范围为：EMS:物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动。经营地，重庆市渝北区龙溪街道新牌坊一路136号。经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。公司以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016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：吴娅萌， 管代：杨佐锡通过与总经理交流：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环境方针和管理目标； 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。6、对环境管理体系的有效性承担责任。7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，落实每个岗位对业主的责任；通过以业主满意为核心的物业服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和业主都能得到最大的效益。 | 符合 |
| 方针 | E5.2  | 环境（含安全）管理方针： “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：本公司在建立之初，就树立了环保和职业健康安全的理念，按国家、地方和行业相关的法律法规和其他要求开展活动，深化预防为主的思想，努力做到节能减排，安全防护，保护公众的利益，并将此要求持续开展下去，不断完善和改进。环境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，给员工进行了宣传培训。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。企业的环境管理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《部门职责》和《岗位说明书》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； | E6.1.1,E6.1.4 | 提供有《环境因素识别和风险评价管理程序》，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二项：1、潜在火灾；2、固体废弃物的排放；。抽查以下环境因素的管理措施：潜在火灾： 1）按照《防火管理制度》规定执行，并请相关人员参加培训； 2）办公现场配置适宜的消防器材，并定期检查；加强对工作人员消防安全的教育和日常服务过程的消防安全检查，及时消除安全隐患。 3）易燃材料保存在易于保管的房间并有专人管理，且远离火源； 4）定期检查用电设施，发现老化或损坏应及时更换；用电和临时用电遵照公司相关制度执行，严禁私自拉线； 5）办公现场所有废物垃圾必须即时处理，消除火灾隐患。 。固废排放： 1）.设置专用垃圾箱，对废弃物进行分类放置，分为可回收废弃物，一般废弃物和危险废弃物。2）定期对垃圾进行收集处理，可回收废弃物交物资回收部门，一般废弃物交中转站，由环卫人员统一处理。3）行政部定期对各部门固废处理情况进行监督检查 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | E6.2  | 环境管理目标：1）潜在火灾发生率为0；2）固体废弃物分类收集处置率100%。查《目标完成情况统计表》2021年1月-2月对目标进行考核，考核情况为：1）潜在火灾发生率为0；2）固体废弃物分类收集处置率100%。均达到目标，并将指标进行了各部门的分解。 | 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、维护环境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，日前人力资源、设备和工作环境与公司业务相适应，可满足：物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动的需要。 | 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、公开环境方针和目标、与业主、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、电话、微信、QQ、交谈、提交报告等。--现场查看记录并口头交流确认：公司及综合办公室负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| ◆组织是否策划实施了文件化信息管理？◆组织环境管理体系包括哪些文件化信息？◆是否满足标准的要求和确保环境管理体系有效性的需要？ | E:7.5 7.5.1 |  ◆组织在《管理手册》、《文件管理程序》、《记录管理程序》中，明确了文件化信息的管理规则。组织根据本公司的规模、活动类型、过程、产品和服务的不同，建立、实施、保持并改进了构成EMS 的文件化信息。 ◆组织策划的EMS文件包括： 一级文件，环境管理体系管理手册； 二级文件，程序文件； 三级文件，操作规程、管理规定或制度； 四级文件；记录； 外来文件：即外部提供的文件,包括法律法规、其它要求、标准等，通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。 ◆查组织的 “受控文件清单”，列有组织一、二、三阶文件，有文件名称/编号/版本号等。 查组织的管理记录清单，共有73份（含质量、职业健康安全体系）记录文件清单。 以上文件涵盖了ISO14001：2015； 标准要求的以及确定的为确保环境管理体系有效性的文件，符合标准的要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | E9.1.1  | 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，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）《环境运行控制程序》（2）《内部审核管理程序》（3）《管理评审程序》（4）《应急准备和响应控制程序》（5）《绩效监测与合规性评价管理程序》等 | 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。为三体系结合评审。时间：2021年3月1日主持人：吴娅萌总经理参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管评审输入内容：1.内部质量环境职业健康安全审核结果及质量环境职业健康安全管理体系的符合性和有效性；2.顾客满意度测量结果及顾客抱怨.不满意反馈信息；3.公司质量环境职业健康安全方针.质量环境职业健康安全目标实施情况及其评价；4.过程的监视与测量结果及其业绩与符合性；5.过程和要求和质量环境职业健康安全管理体系有重要影响的纠正和预防措施实施情况；6.公司质量环境职业健康安全管理体系的内外部环境变化及其适宜性对策得到建议；7.公司组织机构.人力.设施等各项资源的额配置情况；8.质量环境职业健康安全管理体系要求与文件及过程与质量环境职业健康安全改进与需求。9.环境的风险与机遇识别实施情况；改进的建议：综合办公室对文件管理要加强控制，对各部门文件进行分类放置。抽《管理评审改进计划表》由综合办公室组织计划于2021年6月前进行管理评审报告中需改进的主要问题的整改。 查见培训记录表，2020.3.2对综合办公室进行了质量管理体系标准7.5.3条款的培训，严格要求综合办公室明确自己的职责，并对各部门文件进行分类放置，严格加强管理。培训效果较好。评估人：吴娅萌。评审输出内容：公司建立的质量环境职业健康安全管理体系是适宜的、充分的、有效的质量环境职业健康安全方针的评审：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；相关方关注：2020年11月至今未收到顾客及相关方关于重大质量环境安全问题的投诉。 | 符合 |
| 改进 总则持续改进 | E10.1;10.3；  | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《环境运行控制程序》、《监视和测量设备控制程序》、《纠正预防措施管理程序》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《纠正预防措施管理程序》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、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。 |  |

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：吴娅萌，陪同人员：杨佐锡 | 判定 |
| 审核员：杨珍全、审核时间：2021年03月09日 |
| 4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；5.4参与和协商；6.1应对风险和机遇的措施6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；7.4信息和沟通；7.5.1文件化信息总则；9.1监视、测量、分析和评价；9.3管理评审；10.1事件、不符合和纠正措施；10.2持续改进。 |
| 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 | 公司确定的相关方政府机构、第三方认证机构、员工、业主、供应商等。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增加、培训学习机会、工作环境舒适、公司发展潜力等，供应商关注的主要问题是长期合作、互利共赢、付款时间、要求清晰，及时沟通等。业主关注的主要问题是服务及时性。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。公司管理体系的范围是：OHSMS:物业管理服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动 。经营地，重庆市渝北区龙溪街道新牌坊一路136号。经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。公司以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了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：吴娅萌， 管代：杨佐锡通过与总经理交流：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职业健康安全方针和管理目标； 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。6、对职业健康安全管理体系的有效性承担责任。7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，落实每个岗位对业主的责任；通过以业主满意为核心的物业服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和业主都能得到最大的效益。 | 符合 |
| 方针 | S5.2  | 安全（含环境）管理方针： “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：本公司在建立之初，就树立了环保和职业健康安全的理念，按国家、地方和行业相关的法律法规和其他要求开展活动，深化预防为主的思想，努力做到节能减排，安全防护，保护公众的利益，并将此要求持续开展下去，不断完善和改进。职业健康安全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，给员工进行了宣传培训。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 |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | --《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。 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。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周明英；告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义告知相关方：公司于2021.1.20出具了《环境和职业健康安全相关方告知书》，告知书涉及公司管理方针及在生产活动、服务过程中的相关承诺。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周明英交谈，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周明英，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《危险源识别和风险评价管理程序》，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二项：1. 火灾 ；2、意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）。

抽查意外伤害重要危险源的方法控制措施：1.对员工进行交通安全教育培训，严禁酒后驾驶。2.配备药品，发放口罩、手套等劳保用品等3.按照安全管理规定进行执行，并请相关人员参加培训4.定期进行环境安全检查。抽查火灾重要危险源的方法控制措施：1.按照《防火管理制度》规定执行，并请相关人员参加培训； 2.办公现场配置适宜的消防器材，并定期检查；加强对工作人员消防安全的教育和日常服务过程的消防安全检查，及时消除安全隐患。 3.易燃材料保存在易于保管的房间并有专人管理，且远离火源； 4. 定期检查用电设施，发现老化或损坏应及时更换；用电和临时用电遵照公司相关制度执行，严禁私自拉线； 5.办公现场所有废物垃圾必须即时处理，消除火灾隐患。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  | 职业健康安全管理目标：1）潜在火灾发生率为0；2）意外伤害为0查《目标完成情况统计表》2021年1月-2月对目标进行考核，考核情况为：1）未发生火灾事故；2）未发生意外伤害均达到目标，并将指标进行了各部门的分解。 | 符合 |
| 资源 | S7.1 | 询问总经理，企业为了职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、保证职业健康安全管理体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工职业健康安全意识组织了的培训，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，日前人力资源、设备和工作环境与公司业务相适应，可满足：物业管理服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动的需要。 | 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、公开职业健康安全方针和目标、与业主、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：公司及综合办公室负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| ◆组织是否策划实施了文件化信息管理？◆组织职业健康安全管理体系包括哪些文件化信息？◆是否满足标准的要求和确保职业健康安全管理体系有效性的需要？ | S:7.5  |  ◆组织在《管理手册》、《文件管理程序》、《记录管理程序》中，明确了文件化信息的管理规则。组织根据本公司的规模、活动类型、过程、产品和服务的不同，建立、实施、保持并改进了构成职业健康安全管理体系的文件化信息。 ◆组织策划的职业健康安全管理体系文件包括： 一级文件，职业健康安全管理体系管理手册； 二级文件，程序文件； 三级文件，操作规程、管理规定或制度； 四级文件；记录； 外来文件：即外部提供的文件,包括法律法规、其它要求、标准等，通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。 ◆查组织的 “受控文件清单”，列有组织一、二、三阶文件，有文件名称/编号/版本号等。 查组织的管理记录清单，共有73份（含质量、环境管理体系）记录文件清单。 以上文件涵盖了ISO45001：2018； 标准要求的以及确定的为确保职业健康安全管理体系有效性的文件，符合标准的要求。 | 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）《职业健康安全管理程序》（2）《内部审核管理程序》（3）《管理评审程序》（4）《应急准备和响应控制程序》(5)《绩效监测与合规性评价管理程序》等 | 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。为三体系结合评审。时间：2021年3月1日主持人：吴娅萌总经理参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管评审输入内容：1.内部质量环境职业健康安全审核结果及质量环境职业健康安全管理体系的符合性和有效性；2.顾客满意度测量结果及顾客抱怨.不满意反馈信息；3.公司质量环境职业健康安全方针.质量环境职业健康安全目标实施情况及其评价；4.过程的监视与测量结果及其业绩与符合性；5.过程和要求和质量环境职业健康安全管理体系有重要影响的纠正和预防措施实施情况；6.公司质量环境职业健康安全管理体系的内外部环境变化及其适宜性对策得到建议；7.公司组织机构.人力.设施等各项资源的额配置情况；8.质量环境职业健康安全管理体系要求与文件及过程与质量环境职业健康安全改进与需求。9.环境的风险与机遇识别实施情况；改进的建议：综合办公室对文件管理要加强控制，对各部门文件进行分类放置。抽《管理评审改进计划表》由综合办公室组织计划于2021年6月前进行管理评审报告中需改进的主要问题的整改。 查见培训记录表，2020.3.2对综合办公室进行了质量管理体系标准7.5.3条款的培训，严格要求综合办公室明确自己的职责，并对各部门文件进行分类放置，严格加强管理。培训效果较好。评估人：吴娅萌。评审输出内容：公司建立的质量环境职业健康安全管理体系是适宜的、充分的、有效的质量环境职业健康安全方针的评审：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；相关方关注：2020年11月至今未收到顾客及相关方关于重大质量环境安全问题的投诉。 | 符合 |
| 改进 总则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《管理评审程序》、《职业健康安全管理程序》、《应急准备和响应控制程序》、《纠正预防措施管理程序》、《不合格控制程序》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《纠正预防措施管理程序》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、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，环境安全投诉，一阶段问题验证。 |  | 现场确认，公司环境、职业健康安全管理体系覆盖范围：EMS：物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动。OHSMS：物业管理服务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。公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。自2020年11月以来，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：综合办公室（含财务部）， 主管领导：张湉、徐渡， 陪同人员：杨佐锡 | 判定 |
| 审核员：余家龙 ， 审核时间：2021.3.9 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3； | 在体系手册中规定了综合办公室（含财务部）的环境安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1)公司贯标工作的主管部门，协助管理者代表做好质量、环境、职业健康安全管理体系的建立、实施和保持工作。2）负责公司人员的招聘、选择、试用、聘用及处理。3) 负责组织公司各项教育培训工作。4）负责环境、职业健康安全法律法规的收集、整理与评价。 5）负责公司的预算管理；合理提取和使用公司的安全费用、员工的安全健康问题。……部门职责清晰、明确。综合办公室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：公司建立有《管理目标、指标及管理方案》，查综合办公室环境目标指标： 考核情况（2021年1月-2021年2月）1. 潜在火灾发生率为0; 未发生火灾事故
2. 固体废弃物分类收集处置率100%； 100%

查2021年1月-2021年2月份发现，提供的《环境、安全目标完成统计表》，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2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。抽查固体废弃物确定的管理方案：环境目标/指标：固废分类回收处理率100%；管理方案：1）对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识。；2）购备垃圾箱，及时回收，分类堆放。责任部门：各部门；投入资金1000元；完成日期：持续开展；检查部门：综合办公室。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 |
| 资源 | E7.1 | 询问负责人，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物业管理服务需要。 | 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。查员工岗位证书姓名 证书 编号 颁发时间 颁发机构谌影 物业管理项目经理 0231953244 2019.6.24 重庆市国土资源和房屋管理局蹇兵 电梯安全管理 170792017 2017.10.17 重庆市质量技术监督局赵友军 特种设备安全管理 510223197406234710 2020.9 重庆市渝北区市场监督管理局李永平 消防行业特有工种 渝消培证第090701129 2009.9.25 重庆市消防培训中心......提供有2020年-2012年培训计划，计划培训8次，已培训6次。抽查培训计划和培训记录。1. 培训内容：ISO9001、ISO14001、ISO45001标准培训,培训时间：2020年12月10日，培训老师：咨询师，培训人员：杨佐锡、徐渡、周明英、吴娅萌、张湉。培训有效性评价：培训效果较好、培训有效。评价人：咨询师。
2. 培训内容：环境因素识别、危险源识别培训,培训时间：2021年1月21日，培训老师：咨询师，培训人员：杨佐锡、徐渡、周明英、吴娅萌、张湉。培训有效性评价：培训效果较好、培训有效。评价人：咨询师。
3. 培训内容：ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001：2018内审员培训,培训时间：2021年2月5日，培训老师：咨询师，培训人员：杨佐锡、张谊。培训有效性评价：培训效果较好、培训有效。评价人：咨询师

........培训符合策划和标准要求。  | 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EO的有效性的积极贡献，以及其不符合EO要求的后果。---经与员工沟通了解，基本具备以上必要环境和职业健康安全管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | E7.4  | --《信息沟通与协商控制程序》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安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行环境安全管理方针及目标、指标、管理方案和环保法律法规等内容的宣传、沟通。 公司员工参与协商，员工提出参与环境安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。在日常服务例会中有通报公司近期环境、消防安全工作及加强职业安全管理工作，员工做好自身安全防范及其他保护环境方面的工作要求。对外部当地政府、周边邻里、顾客，合格供应商等相关方进行了安全管理方针等方面的信息交流，主要通过网络、交流及公开信、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。各个部门负责各自经营管理活动中涉及的相关方。查见与顾客方签订的合同：顾客：陈容，项目：韵叶花园物业服务协议，内容：甲乙方的权利义务、支付费用、服务期限（三年）、违约责任等，签订时间：2018年5月30日。顾客：蔡丽珠，项目：重庆长途汽车站物业服务协议，内容：甲乙方的权利义务、支付费用、服务期限（三年）、违约责任等，签订时间：2018年6月26日。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：环境管理者代表是杨佐锡、职业健康安全事务代表是周明英。2）告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，对全体员工及相关方出具告知书；3）组织员工学习：与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》、《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）将办公和外出服务环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。询问职业健康安全事务代表周明英，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 |
| 文件 | E7.5 | ----有《文件化信息管理制度》，体系文件生效实施日期为2020年11月20日，文件规定了环境管理、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《文件化信息管理制度》，包括管理手册、程序管理制度，另有《规范文件》、《岗位职责》等作业文件。· 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《适用的法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与环境和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。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。 ----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》，有73份记录文件清单，规定了记录的名称、编号、存放部门、保存期限等内容。所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。综合办公室2020年12月10日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。查见：《环境因素调查表》和《重要环境因素清单》，按照部门和服务场所进行识别并评价出公司重要环境因素有：1）固废废弃物；2）潜在火灾等2项，识别清楚、准确，评价合理。查：公司《环境因素识别与评价清单》，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.车辆的噪声、尾气排放等；.......识别基本清楚、全面。查：综合办公室及办公区域的《环境因素调查、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．生活污水排放等；识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 合规性义务 | E6.1.3 | ---有《法律法规与其他要求控制程序》，查有《适用法律法规清单》，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《适用法律法规清单》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固体废物污染环境防治法等。《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；**查《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规未做到及时更新，不符合。**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。 | N |

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：综合办公室 ， 主管领导：张湉、徐渡， 陪同人员：杨佐锡 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021.3.9 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3； | 在体系手册中规定了综合办公室（含财务部）的环境安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1)公司贯标工作的主管部门，协助管理者代表做好质量、环境、职业健康安全管理体系的建立、实施和保持工作。2）负责公司人员的招聘、选择、试用、聘用及处理。3) 负责组织公司各项教育培训工作。4）负责环境、职业健康安全法律法规的收集、整理与评价。 5）负责公司的预算管理；合理提取和使用公司的安全费用、员工的安全健康问题。……部门职责清晰、明确。综合办公室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：公司建立有《管理目标、指标及管理方案》，查综合办公室安全目标指标： 考核情况（2021年1月-2021年2月）1）潜在火灾发生率为0; 未发生火灾事故 查2021年1月-2021年2月份发现，提供的《环境、安全目标完成统计表》，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。查见公司制定的安全管理方案有：1）潜在火灾；2）意外伤害2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。抽查意外伤害确定的管理方案：安全目标/指标：意外伤害为0；管理方案：1）对员工进行安全教育培训；2）配备药品，发放口罩、手套等劳保用品；3）按照安全管理规定进行执行，并请相关人员参加安全教育培训；4）定期进行环境安全检查。责任部门：各部门；投入资金1000元；完成日期：持续开展；检查部门：综合办公室。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 |
| 资源 | S7.1 | 询问负责人，企业为了实施安全管理体系，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。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服务需要。 | 符合 |
| 能力 | S7.2 | 公司确定了从事的工作影响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。查员工岗位证书姓名 证书 编号 颁发时间 颁发机构谌影 物业管理项目经理 0231953244 2019.6.24 重庆市国土资源和房屋管理局蹇兵 电梯安全管理 170792017 2017.10.17 重庆市质量技术监督局赵友军 特种设备安全管理 510223197406234710 2020.9 重庆市渝北区市场监督管理局李永平 消防行业特有工种 渝消培证第090701129 2009.9.25 重庆市消防培训中心......提供有2020年-2012年培训计划，计划培训8次，已培训6次。抽查培训计划和培训记录。1. 培训内容：ISO9001、ISO14001、ISO45001标准培训,培训时间：2020年12月10日，培训老师：咨询师，培训人员：杨佐锡、徐渡、周明英、吴娅萌、张湉。培训有效性评价：培训效果较好、培训有效。评价人：咨询师。
2. 培训内容：环境因素识别、危险源识别培训,培训时间：2021年1月21日，培训老师：咨询师，培训人员：杨佐锡、徐渡、周明英、吴娅萌、张湉。培训有效性评价：培训效果较好、培训有效。评价人：咨询师。
3. 培训内容：ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001：2018内审员培训,培训时间：2021年2月5日，培训老师：咨询师，培训人员：杨佐锡、张谊。培训有效性评价：培训效果较好、培训有效。评价人：咨询师

........培训符合策划和标准要求。  |  |
| 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EO的有效性的积极贡献，以及其不符合EO要求的后果。---经与员工沟通了解，基本具备以上必要环境和职业健康安全管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | S7.4  | --《信息沟通与协商控制程序》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安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行环境安全管理方针及目标、指标、管理方案和环保法律法规等内容的宣传、沟通。 公司员工参与协商，员工提出参与环境安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。在日常服务例会中有通报公司近期环境、消防安全工作及加强职业安全管理工作，员工做好自身安全防范及其他保护环境方面的工作要求。对外部当地政府、周边邻里、顾客，合格供应商等相关方进行了安全管理方针等方面的信息交流，主要通过网络、交流及公开信、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。各个部门负责各自经营管理活动中涉及的相关方。查见与顾客方签订的合同：顾客：陈容，项目：韵叶花园物业服务协议，内容：甲乙方的权利义务、支付费用、服务期限（三年）、违约责任等，签订时间：2018年5月30日。顾客：蔡丽珠，项目：重庆长途汽车站物业服务协议，内容：甲乙方的权利义务、支付费用、服务期限（三年）、违约责任等，签订时间：2018年6月26日。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：环境管理者代表是杨佐锡、职业健康安全事务代表是周明英。2）告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，对全体员工及相关方出具告知书；3）组织员工学习：与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》、《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）将办公和外出服务环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。询问职业健康安全事务代表周明英，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。 |  |
| 文件 | S7.5 | ----有《文件化信息管理制度》，体系文件生效实施日期为2020年11月20日，文件规定了环境管理、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《文件化信息管理制度》，包括管理手册、程序管理制度，另有《规范文件》、《岗位职责》等作业文件。· 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《适用的法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与环境和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。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。 ----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》，有73份记录文件清单，规定了记录的名称、编号、存放部门、保存期限等内容。所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。综合办公室2020年12月10日组织了各个部门开展了危险源的风险识别工作。查见：《职业安全健康风险识别评估表》，危险源过程打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：2项，分别是：1）潜在火灾；2）意外伤害。辨识清楚、准确，评价充分合理。综合办公室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；外出遭遇交通意外等危险源.采用的是经验判断法、过程分析法识别。查见，综合办公室及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：（1）线路短路、吸烟引发火灾；（2）外出办公引发意外伤害。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 | S6.1.3 | ---有《法律法规与其他要求控制程序》，查有《适用法律法规清单》，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《适用法律法规清单》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固体废物污染环境防治法等。《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；**查《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规未做到及时更新，不符合。**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。 | N |
| 运行的策划与控制 | ES:8.1 | ◆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，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、标识交供应商回收。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。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）火灾的控制：a）消防设备的配置；b）消防小组的成立；c）应急准备预案的制定；d）岗前培训；e)消防演习。2）查疫情期间控制措施:配置有测温仪、消毒液、口罩等设施物资，对外来人员进行登记，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。并定期对服务社区和办公区域喷洒消毒水消毒。目前公司所在地处于新冠疫情低风险区，公司人员外出办事或服务时严格按客户要求进行防控（如需佩戴口罩和测量体温等）。3）对相关方施加影响 组织对进入服务场所内的业主、访客视情况由安保人员或受访人提醒、签☞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。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《公司火灾事故应急预案》等。抽查：公司应急演练计划：2021年1月20日进行火灾消防应急演练应急演练。查见：消防演练实况记录：公司全体人员参加了2021年1月20日的消防应急演练。演习地点：公司办公室外。演习时间：8：00-9：00。演习过程：防火、逃生和灭火器的使用培训；发现火警、报警并紧急疏散人员；处置火情等。查，现场能提供以上演练记录及消防演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力，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。查应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1  | ----有《环境、职业健康安全监视与测量控制程序》。◆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综合办公室组织人员对公司办公场所的环境方面、安全消防方面、办公室产生的危险废弃物处理、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。提供有2021年1月至2021年3月份的安全环境检查月报记录。◆ 职工健康体检报告公司每年定期安排员工进行职业健康体检。查体检报告：姓名 体检日期 体检号 体检单位 结果 胡长辉 2020.6.9 202006090012 重庆龙湖医院 正常刘承亮 2020.6.9 202006090025 重庆龙湖医院 正常童远国 2020.6.9 202006090009 重庆龙湖医院 正常张淑权 2020.6.10 202006100012 重庆龙湖医院 正常 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 | ES9.1.2  | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。综合办公室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。查由综合办公室组织各部门于2021年1月20日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。评价人：吴娅萌、杨佐锡。评价结论：符合查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 内部审核 | ES9.2  | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：1.频次：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。2.方法：按部门/过程审核。3.职责：体系负责人组织内部审核活动。4.策划要求：范围、准则、工作分配等。5.报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。6.提供了《2021年内部审核实施计划》，计划内容有：目的、范围、审核准则、审核时间2021年2月20日。编制：杨佐锡、审批：吴娅萌、日期：2021.2.18查阅2021年度内部审核有关记录1. 提供了审核组名单：杨佐锡（组长）、张谊（组员） ；审核范围：公司领导层、各部门。查全条款覆盖。

2.审核准则：GB/T19001-2016idtISO 9001:2015标准、GB/T 24001-2016idtISO 14001:2015标准、ISO 45001：2018标准、公司管理体系文件、适用的法律法规、产品标准等。3.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。4.提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。抽：综合办公室审核记录，物业管理部审核记录，基本满足要求。5.提供了《内审不合格报告》查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及综合办公室Q/E/S7.5.3条款在审核综合办公室文件控制时,抽查发现：程序文件已发放，但无发放记录，对于涉及不符合项的部门，进行了原因分析并制定纠正措施计划，经过审核组验证，纠正措施有效。6.提供《审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、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即：对于所有审核中发现的不合格，部门应分析不合格原因，提出纠正和纠正措施计划，组织相关部门人员进行质量管理体系标准条款学习，进行不符合项整改，由综合办公室组织相关内审员对整改后的情况进行跟踪验证，确认纠正及纠正措施有效，体系的建立、运行符合质量管理体系要求。审核结论：基本符合计划安排和标准的要求，并得到了较有效实施和保持，仍需进一步改进。 编制：杨佐锡、批准：吴娅萌、 时间：2021.2.20提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施持续改进 | E10.2;10.3；S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》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。提供有改进、纠正和预防措施实施情况一览表公司通过方针、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 |  | 提供有2021年环境、职业健康安全管理体系运行资金计划审批及财务投入清单：支出项目有员工保险、购置灭火器、劳保用品、消防安全培训和演练、固废处理、体检费等共计约180000元。 |  |

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：物业管理处（含临时服务场所） 主管领导：周明英、张谊， 陪同人员：杨佐锡 | 判定 |
| 审核员：杨珍全、余家龙（只参加审核环境管理体系，具体审核条款如下）， 审核时间：2020.4.26下午 |
| 审核条款：EMS-2015 ：余家龙5.3组织的角色、职责和权限；6.2目标及其达成的策划；7.4沟通；EMS-2015：杨珍全6.1.2环境因素；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应ISO45001:2018：杨珍全5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.2目标及其实现的策划；7.4信息和沟通；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应； |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3 | 查，物业管理处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。…… 物业管理处负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查物业管理处的环境安全目标为：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：2021年1月-2021年2月物业管理处目标完成情况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。 | 符合 |
| 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，物业管理处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，物业管理处的主要工作为维修服务、秩序维护等。部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，物业管理处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；员工操作不当造成触电伤害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。 | 符合 |
| 沟通  | ES7.4  | ---《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：管理者代表杨佐锡、职业健康安全事务代表是周明英。2）告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司从事物业管理工作，工作中涉及环境，安全事项，公司于2021年1月26日对主要相关方出具告知书，见相关方发放记录。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。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | ES8.1  |  查，物业管理处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：现场询问，部门的服务内容主要有：保洁服务、秩序维护、绿化养护、工程维修维护。在韵叶花园小区项目现场查看：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废弃口罩回收垃圾桶。现场查看，韵叶花园小区共有4幢楼，编号为3、4、5、6号（有业主380户、公共绿化面积3410平方米），公司本部办公场所也在韵叶花园小区，办公面积100平方米（由业主方无偿提供），查看公共区域，垃圾桶都在每栋楼室外临时点，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、住宅楼和停车场，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，物业管理处主要岗位均参与。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，物业管理处的不可接受风险为：火灾、意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）。物业管理处制订了相关的危险源防护、管理措施：在韵叶花园小区项目现场查看：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、绿化过程的外包方人员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，物业管理处员工定期参加小区的消防、应急、逃生培训和演习。现场查看，公司办公地点位于韵叶花园5幢一楼，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。现场查看韵叶花园小区控制室，火灾伤害预防管理基本符合要求。3、高空坠物预防管理：查，物业管理处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、小区住宅3-6号楼，未见高空坠物隐患。4、交通事故预防管理：韵叶花园小区实行人车分流，设置200车位的地下停车库。查，物业管理处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，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。查，物业管理处的安全应急主要有：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、工程维修维护过程的安全管理，基本符合要求。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，公司规定了树木杀虫、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，树木杀虫、杀菌、防护等记录清楚。查，物业管理处对公司的业主、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，物业管理处的安全应急主要有：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。查近期新冠疫情控制措施:配置有测温仪、消毒液、口罩等设施物资，现场查看：严格执行员工上岗和外来人员进行登记，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（员工和来访人员登记表）。并定期对服务区域喷洒消毒水消毒。 | 符合 |
| 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》物业管理处工作人的在行政部组织下，参加了2021年1月20日公司组织的消防演练。现场对应，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 |

说明：不符合标注N