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：张文科，陪同人员：张文科 | 判定 |
| 审核员：文平，余家龙，宋明珠，审核时间：2021.3.19 |
| 审核条款：QMS-2015 ：宋明珠；EMS-2015 ：余家龙；ISO45001：2018：文平 |
| 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 | QEO:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司制定有《风险和机遇的应对措施控制程序》，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意识比较强，产品质量在同行业中比较领先。公司的设备和服务的技术水平比较先进。  对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，资源、能源较大消耗。  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。  抽查组织内外部环境要素识别表，记录清晰。  公司确定的相关方有员工、顾客、股东或投资人、外部供方等。  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，供应商关注的主要问题是回款时间等。  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。  公司管理体系的范围是：资质范围内的清洁服务（含外墙清洗，管道清洗)；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QMS不适用（即删减）条款：8.3；删减理由：公司的产品主要根据行业标准及顾客要求进行服务，不涉及设计开发工作，因此对标准8.3条款进行删减，删减基本合理。删减不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任。  公司经营地址：成都市双流区空港国际城一期一栋一单元618  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GB/T28001-2011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。制定有《风险和机遇控制程序》，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 | QEO5.1 | 总经理：张文科；管代：张文科  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。 | 符合 |
| 方针 | QEO5.2 | 公司管理方针:  “保证质量 重视环保 安全健康 风险预控  优化管理 诚信守法 顾客满意 持续改进”。  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；  诚信经营是企业永久经营的法宝，守法是公司的生存底线。  公司只有在质量上获得客户的认可、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。  QES方针未对外进行了发布。  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QES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 | QEO5.3 | 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； | QEO6.1 | 提供有《环境因素识别与评价程序》和《危险源识别与风险评价》，内容包括环境因素和危险源的识别、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。  公司重要环境因素和危险源有以下7项：  1、固废排放，作业活动：1）公司内部废弃物排放。产生的环境影响为水土污染。控制方式：固体废弃物管理管制程序。  2、潜在火灾，作业活动：a）设备电气短路产生的火灾；b）综合部吸烟产生的火灾。产生的环境影响为大气污染。控制方式：应急准备响应预案；  3、化学品泄漏，作业活动：1）专门设定危险品和废品集中存放区域；2）少数训练有素的人才才可以接近。他们理解安全和健康问题以及废品处理规定；3）在这个区域明显标识危险品或危险废品集中区域。控制方式：应急准备响应预案；。  .........  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 |
| 目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 1、查公司质量目标为：  1）、采购产品合格率≥98%；  2）、顾客满意度≥98%；  3）、顾客投诉：3件以下/月；  4）、质量培训完成率≥100%。  2、查公司 环境目标为：  1）、固体废弃物100%分类收集，统一处理；  2）、火灾发生率为零  3）、化学品泄露为零。  3、职业健康安全目标：  1）、火灾事故为零；  2）、交通事故控制全公司不超过1次/年；  3）、中暑发生率为零；  查《公司及部门管理目标达成统计表》2020年9月-2021年2月对目标进行考核，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、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。 | 符合 |
| 资源 | Q7.1.1  EO7.1 | 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。  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资质范围内的清洁服务（含外墙清洗，管道清洗）服务需要。 | 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，从顾客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 | QEO7.4 | 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：公司及综合部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | QE9.1.1 | 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）《 服务提供控制程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备与响应程序》  （5）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 内部审核 | QEO9.2 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，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8月10日(去年内审时间为2019年8月10日，未超过1年，策划符合要求)  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，迎接公司认证第一次监督审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组长：张文科（A)  审核员:张俊（B）  抽查《综合部审核检查表》、《保洁部审核检查表》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。涉及综合部Q7.1.4; E8.1;S8.1条款化粪池清掏施工现场未设立标识，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 |
| 管理评审 | QEO9.3 | 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8月20日（去年管理评审时间为2019年10月20日，间隔时间未超过12个月，符合规范要求。）  主持人：张文科总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员  评审输入内容：  质量环境安全目标和指标的实现程度。  质量环境安全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。  对上一次管理评审改进措施的跟踪验证。  改进的建议：加强人员能力（含管理人员与保洁人员等）的培训。  评审输出内容：  质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  质量、环境、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6月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：质量、环境、安全方针、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 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.1;10.2;10.3；E10.1;10.3 ;  O10.1;10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《事故、事件、不符合纠正与预防措施控制程序》、《过程测量和监控程序》及《内部审核控制程序》，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《《事故、事件、不符合纠正与预防措施控制程序》及《 顾客投诉及满意测量控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在不合格品控制程序文件中规定了对不合格品的处理要求，对采购产品发现不合格一般进行退货或报废，如需降级使用或改变用途时，报总经理批准实施；半成品、成品发现的不合格品由市场部组织评审，职能部门按评审结果进行处置。不合格品处理程序和机构健全。现场  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。 | 符合 |
| 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），建筑物外立面清洁养护施工资质证书、高空清洗悬吊作业企业安全生产证书，检查有效。公司严格执行国标及相关标准要求和法律、法规要求。  2020年6月至今，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。  经查验，上次审核开具的不符合项，经本次验证已整改，且无类似情况再次发生，符合要求 |  |

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：综合部，主管领导：张文科，陪同人员：王凯丽 | 判定 |
| 审核员：文平, 陈伟， 审核时间：2020.3.19 |
| 审核条款：QMS-2015 ：陈伟；EMS-2015 ：文平；ISO45001：2018：文平 |
| 组织的角色、职责和权限 | QEO5.3； | 在《管理手册》中规定了综合部的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)负责公司人员的招聘、选择、试用、聘用及处理。  2)负责组织公司各项教育培训工作。  3)负责员工档案管理。  4)负责企业安全和环境卫生管理。  5)负责职业健康安全法律法规的收集、整理与评价。  6)负责组织危险源识别与评价。  7负责重大危险源管理方案的制定与验证。  8)负责水和电的统计。  9）负责组织应急演练预案编写、演习、评价。  ……  部门职责清晰、明确。  综合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 | QEO6.2 | 查见：公司有将质量、环境安全目标分解到各个部门，综合部/财务部的目标是：考核情况（2020.9-2021.2）  1）培训及时完成率100%； 实测：100%  2）材料验收批合格率≥98%； 实测：100%  3）内审不符合项关闭率100%； 实测：100%  4）管理评审改进项完成率100%； 实测：100%  5）文件受制率100%； 实测：100%  5）固废正确统一分类处理率100％； 实测：100%  6）杜绝重大工伤事故； 实测：重大工伤事故为零  7）杜绝火灾事故； 实测：火灾事故为零  抽查2020年9月-2021年2月的《部门目标考核统计表》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。  查见确定的管理措施：   1. 安全、消防知识学习； 2. 定期对员工体检； 3. 发放劳保用品；   4.购买安全标识张贴  5.消防演习每年至少一次制定现场用电管理制度。  固废处理管理措施  1.按时交纳垃圾清运费；  2.购买有盖垃圾箱/桶，分类贮存固废，集中送至有资质回收公司回收。  3、固定固废管理制度  4、将固废的收集、存放、处理纳入目标考核管理方案。。  .........  制定的指标和管理方案基本可行。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素的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。由于组织的认证范围、经营范围及作业流程与去年没有变化，故重要环境因素今年没有重新识别。  综合部2020年6月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潜在火灾、固废、化学品泄漏3项，识别清楚、准确，评价合理。  查：公司《环境因素评价表》  a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；  b.管道清洗产生的污水、各类废品等排放和废弃；  c.清洁服务产生碎布、拖把、扫把等固废排放；  d.外墙清洗产生废水、清洁溶剂等排放；  共计识别103项。识别基本清楚、全面。  查：综合部《环境因素评价表》  a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；  b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；  c.生活垃圾的排放；  d.电气短路和违规用电用火造成的火灾  e．生活污水排放等；  共计识别18项。识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O6.1.2 | 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。  由于组织的认证范围、经营范围及作业流程与去年没有变化，故重要环境因素今年没有重新识别。  查见：《危险源辨识与风险评价表》，危险源过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：3项，分别是：1）火灾；2）高出坠落；3）中暑。  辨识清楚、准确，评价充分合理。  查见确定的风险控制措施：  A：制定目标、制定管理方案；  B：培训与教育；  C：制定、执行程序或作业文件；  D：安防设施安装、劳动防护用品的配置及配发；  E：加强检查和监督、考核；  F: 张贴安全标识和警告标识等  查见：综合部及办公区域“危险源辨识与风险评价表”  2020年6月10日发布  综合部共识别出包括:  办公设备电气线路老化、电脑使用中的辐射；非持证电工违规操作，电梯未进行年度校准或检定等31项危险源.  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  查见，综合部打分法确定了3项不可接受风险  非持证电工违规操作、电器设备未接地、电源线/电器设备绝缘不好导致触电；  电器使用不当/违规使用大功率电器引起短路导致火灾；  电梯未进行年度校准或检定或保养造成意外事故。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查见确定的管理措施：   1. 组织员工安全教育、消防知识学习； 2. 加强检查考核，不少于三个月进行一次； 3. 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 | EO6.1.3 | ---有《识别和获取法律法规及其他要求的程序》，查有《适用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年《适用的法律法规及其他要求清单》  1）国家相关法律法规等  2）四川等地方法规；  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  中华人民共和国安全服务法  固体废弃物污染防治法等90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 |
| 文件化信息 | Q7.5 | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：质量管理手册  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。  经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。 | 符合 |
| 运行的策划与控制 | EO: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：  制定并实施《运行控制程序》中固体废弃物控制要求。综合部负责废弃物的分类、收集、处置。现场分设：可回收一般废弃物、不可回收一般废弃物、危险废弃物收集容器，员工能按要求分类放置固体废弃物。  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、专人定期统计跟进。现场有水、电、气等使用的场所，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，每月一次集中统计跟进。记录显示：基本达成目标。  3）火灾预防  制定并实施《应急准备与响应控制程序》。  组织管辖的区域内，均按要求配备灭火器、消防栓、应急灯及安全出口标识并每月点检记录；对可能产生火灾隐患的区域予以重点排查，若发现问题及时上报、整改。经现场确认：实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求。  ◆查见组织的职业健康安全运行控制状况：  1）意外火灾控制  组织的办公区域消防器材配置合理，有灭火器等灭火器材，现场确认正常，《消防安全检查记录表》按规定实施检查；各部门不定期的对本部门防火工作进行消防安全检查，对查出的问题和隐患，及时进行整改解决，确保安全；定期对员工进行火灾安全意识培训。  2）意外触电防控  各部门经常检查电气设备和线路的安全状况，发现问题及时维修或更换，防止因短路、超负荷等，下班前对用电器具进行检查，防止电源没有切断的情况，配电及用电场所均张贴有明显的警示标志—“禁止触摸，有电危险，当心触电”，电气作业有专业的电工操作，并配有绝缘装置。  3）急救应对  --公司现场配备有创口贴、消暑、止痛及纱布等急救用品，并对其数量、保质期等予以跟进管控。  4）新冠疫情期间，组织策划了《疫情防控应急工作预案》，对疫情期间的疫情防控物资的发放、人员的管控、每日的人员体温检测、环境的消毒等进行了策划。目前公司所在地处于新冠疫情低风险区域，公司员工服务作业或办公业务时，严格遵守客户对新冠疫情控制要求规定，如需要佩带口罩或测量体温无条件配合。  5）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。 | 符合 |
| 应急准备和响应  (不符合验证） | EO8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防火灾应急疏散预案》等。  查见：消防演练实况记录：相关人员参加了2020年6月28日在公司由综合部组织的火灾消防演练。  查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，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，员工能按预案执行和获救等。  上次审核不符合项:查在公司办公区域未按要求配置的灭火器，不符合策划及标准要求。  企业对不符合项进行了整改，对公司办公区域的灭火器按规定重新配置。并对相关人员进行培训，经查验，上次审核开具的不符合项，经本次验证已整改，且无类似情况再次发生，符合要求。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | EO9.1 | ---有《监视和测量控制程序》和管理文件。  ◆查公司消防设备运行检查记录表  2020年9月-2021年2月份，公司对办公区域的灭火器、烟雾报警器进行了检查，均合格。  检查人：张文科  ◆ 查《安全环境检查月报》，由综合部组织实施对公司办公区域各部门的环境方面、安全消防方面进行检查，每月一次。提供有2020年9月-2021年2月年度检查记录。  ◆ 职工健康体检报告  公司负责人介绍今年还未做职业健康体检，计划6月份开始进行，待下次审核时关注。  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 | EO9.1.2 | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。综合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。  查由综合部组织各部门于2020年11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。  评价结论：符合  评价人：张文科总经理及各部门负责人  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | EO10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《事故、事件、不符合纠正与预防措施控制程序》、《顾客投诉及满意测量控制程序》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。  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。  抽查纠正预防措施记录：  提供《纠正措施处理单》2份，已对不合格原因进行了描述分析，采取了相应措施，基本符合要求。  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年年度安全环保投入清单：支出项目有员工体检、灭火器等消防器材、培训费、消防安全培训等共计5万元左右。 |  |

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：市场部 主管领导：陈鹏 陪同人员：王凯丽 | 判定 |
| 审核员：陈伟 审核时间：2021.3.19 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 在《管理手册》中规定了市场部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)负责公司客户的维护管理。  2)负责本部门安全和环境卫生管理。  3)负责相关职业健康安全法律法规的收集。  4)负责组织参与危险源识别与评价。  5）负责组织参与应急演练预案编写、演习、评价。  ……  部门职责清晰、明确。  市场部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查看“指标和管理方案”，内容包括：   1. 客户满意度≥98分；   2、合同评审率100%；    查：2020年9月-2021年2月市场部目标完成情况：   1. 客户满意度98分；   2、合同评审率达到100%。  均能达到要求。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《与产品和服务有关要求的评审程序》，市场部采用上门拜访、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）顾客对服务规定的要求,包括服务项目内容、技术、进度和费用要求以及策划后期服务要求；  （2）与服务有关的法律、法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求,如采用的新技术等；  顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司服务，了解顾客对服务要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对服务的具体要求。  抽合同：   1. 顾客：四川川油物业有限公司川西分公司   合同名称：2020年中油工程西南分公司综合大厦外墙清洗服务。  合同内容：服务内容、质量要求及服务期限、双方权利义务、违约等。  签订时间：2020年10月19日   1. 顾客：四川川油众益园林有限公司新津宾馆   合同名称：新津宾馆外墙清洗服务。  合同内容：服务方式；工程验收；双方义务及责任；服务质量；违约责任等。  签订时间：2020年9月14日  ..........  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。  抽查《客户要求评审确认记录表》  顾客：四川川油物业有限公司川西分公司  项目：2020年中油工程西南分公司综合大厦外墙清洗服务。  签订时间:2020年10月19日  评审内容：客户要求、技术能力、完成时间、付款方式等；  评审负责人：张文科、陈鹏  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2020年10月15日  顾客：深圳市特发服务股份有限公司成都分公司  项目：外墙清洗服务。  签订时间:2021年2月28日  评审内容：客户要求、技术能力、完成时间、付款方式等；  评审负责人：张文科、陈鹏  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2021年2月25日  ...........  **现场未能提供2020年9月14日与四川川油众益园林有限公司新津宾馆签订的外墙清洗服务合同的相关评审记录。不符合GB/T 19001:2016标准8.2.3条款“组织应确保有能力向顾客提供满足要求的产品和服务，在承诺向顾客提供产品和服务之前，组织应对各项要求进行评审”。**  经查：近期以来，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。 | **N** |
| 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《外部提供的过程、产品和服务控制程序》，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）成都锦天复合材料制品厂、 供应：塑料袋等；  2）龙强塑料批发部、 供应：塑料袋、拖把、扫把配件等；  ......  3．查：供应商评价表：  抽查《供方评定记录》  1）供应商：成都锦天复合材料制品厂  评价项目：供货能力、价格、售后服务、配合度等。  评价结论：经综合评定，该供方合格。  评价人：王凯丽、张俊、余翠碧、陈鹏。  批准人：张文科 评审日期 2020.12.10  2）供应商：龙强塑料批发部  评价项目：供货能力、价格、售后服务、配合度等。  评价结论：经综合评定，该供方合格。  评价人：王凯丽、张俊、余翠碧、陈鹏。  批准人：张文科 评审日期 2020.6.25  4、抽查外墙清洗用的原辅件采购合同或采购单  1）供方：成都锦天复合材料制品厂  采购日期：2020.12.13  物料编码 型号 数量 价格（元）  塑料袋 1200\*1400 30件 5840  塑料袋 黑36 20件 2920  2）龙强塑料批发部  采购日期：2020.6.28  名称 单位 数量 金额（元）  扫把 个 14 70  60布头 个 14 168  ......  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。    经询问公司对采购的物品的型号规格、数量等进行了验收。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 查管理手册，规定了顾客满意调查的方法、责任环节、调查内容和分析方法等：  公司采用《顾客满意度调查表》收集与顾客满意度有关的信息，包括：质量、价格、服务、交期等。  查，查公司2020年10月向顾客发出了《顾客满意程度调查表》4份，回收4份。  -调查内容包括：质量、价格、服务、交期等。  --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：公司在交期、服务质量、服务及时性等其他方面都得到了顾客的认可。在服务价格方面，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，在价格上，要降低成本、减少费用，提高产品的价格竞争力。 | 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：市场部 主管领导：陈鹏 陪同人员：王凯丽 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2021.3.19 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3； | 在《管理手册》中规定了市场部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)负责公司客户的维护管理。  2)负责本部门安全和环境卫生管理。  3)负责相关职业健康安全法律法规的收集。  4)负责组织参与危险源识别与评价。  5）负责组织参与应急演练预案编写、演习、评价。  ……  部门职责清晰、明确。  市场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 | 指标和管理方案”，内容包括：  1、固废正确统一分类处理率100%；  2、火灾事故为零。    查：2020年9月-2021年2月市场部目标完成情况：  1、固废正确统一分类处理率100%；  2、火灾事故发生为零次。  均能达到要求。  查见确定的对应管理措施：   1. 每月对办公用电进行巡检，发现不合格立即纠正并处罚； 2. 不允许使用大功率电器设备。 3. 制定现场用电管理制度。 4. 对固废分类收集交物业公司由市政送垃圾填埋场处置。   ……  环境目标、指标基本实现。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 查，市场部实施以下环境管理制度：《固体废弃物管理规定》、《火灾事故应急救援预案》、《运行管理制度》等。  查重要环境因素：  1）潜在火灾；  2）固废排放；  据称：对火灾应急设施等进行了检查维护。  查市场部办公区域环境实施情况；  现场查看：现场未发现大功率电器使用。  现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。  查见办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《境因素的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。  查，市场部《环境因素识别评价表》：  市场部环境因素有20个：  a.水电资源的消耗、固体废弃物如笔芯、纸张、纸杯的废弃；  b. 复印机硒鼓、打印机色带、墨盒的更换等；  查，部门的重要环境因素为：固体废弃物的排放、潜在火灾等2项。  公司采用了现场观察、经验判断等环境因素识别及环境影响评价方法。  识别基本清楚、充分，评价基本合理 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、公司拟定有《火灾、触电、安全事故应急预案》，2020年6月28日进行了消防应急演习。  查见：消防演练实况记录：市场部人员参加了2020年6月28日由综合部组织的火灾消防演练。  查，现场能提供以上演练记录及消防安全演习总结报告：通过此次演练，参与人员的消防安全意识有所增强，对消防安全常识有了进一步的了解，对抗击突发事件的应变能力有所提高，现场演练人员能有效组织、迅速对火灾事故警报做出相应反映，对今后应对突发事件很有益处，演练过程中，参与人员都能遵守纪律、团队凝聚力得到了升华，基本完成了本次消防演习，也达到了预期的目的。  公司制定的应急预案和响应措施内容全面、切实可行，能满足应急响应要求，将继续予以执行，近期不作修改。  应急准备：在公司办公区域，配置有灭火器，符合要求。 | 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：市场部 主管领导：陈鹏 陪同人员：王凯丽 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021.3.19 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3； | 在《管理手册》中规定了市场部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)负责公司客户的维护管理。  2)负责本部门安全和环境卫生管理。  3)负责相关职业健康安全法律法规的收集。  4)负责组织参与危险源识别与评价。  5）负责组织参与应急演练预案编写、演习、评价。  ……  部门职责清晰、明确。  市场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 | 指标和管理方案”，内容包括：  1、重大工伤事故为零  2、火灾事故为零。    查：2020年9月-2021年2月市场部目标完成情况：  1、重大工伤事故发生为零次  2、火灾事故发生为零次。  均能达到要求。  查见确定的对应管理措施：  1、每月对办公用电进行巡检，发现不合格立即纠正并处罚；  2、不允许使用大功率电器设备。  3、制定现场用电管理制度。  4、配备必要的消防设施，确保设施有效；  5、每月实施环保安全教育，每年参与进行消防指导演练。  ……  安全目标、指标基本实现。 | 符合 |
| 信息和沟通 | S7.4 | 《信息沟通控制程序》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：四川川油众益园林有限公司新津宾馆，项目：新津宾馆外墙清洗服务，内容：服务内容、质量要求、服务期限、合同价款结算、验收、违约等，签订时间：2020年9月14日。  顾客：四川川油物业有限公司川西分公司，项目：2020年中油工程西南分公司综合大厦外墙清洗服务，内容：服务内容、质量要求、服务期限、合同价款结算、验收、违约等，签订时间：2020年10月19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：管理者代表是张文科、职业健康安全事务代表是张文科。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，对全体员工及相关方出具告知书；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》、《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）将办公和外出服务安全管理、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张文科，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 |
| 运行策划和控制 | S8.1 | 查，市场部实施以下安全管理制度：《消防管理制度》、《安全检查制度》、《火灾事故应急救援预案》、《运行管理制度》等。  查不可接受风险源：  1）火灾；2）触电；3）中暑  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、触电设施运行情况等进行了检查维护。  查市场部办公区域安全实施情况；  现场查看：现场未发现大功率电器使用。  现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。  查，市场部门劳保用品领用记录， 有绿茶、人丹、霍香正气水等降暑清凉物品。 | 符合 |
| 危险源辨识和职业安全风险评价 | S6.1.2 | 查见：《危险源辨识、风险评价和控制程序》  上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查见：市场部“危险源辨识与风险评价表”和部门识别的“不可接受风险清单”。  针对市场部办公区域活动，经现场观察、经验判断法进行识别，共识别出本部门18项危险源。  经过评议共评价出不可接受风险有：1）火灾；2）触电；3）中暑。  辨识清楚、准确，评价充分合理。  查见确定的风险控制措施：  A：制定目标、管理方案；  B：培训与教育；  C：加强检查及考核；  D：张贴安全标识和警告标识  E：参与应急演习等  危险源辨识与评价充分、合理，控制措施可实施 | 符合 |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、公司拟定有《火灾、触电、安全事故应急预案》，2020年6月28日进行了消防应急演习。  查见：消防演练实况记录：市场部人员参加了2020年6月28日由综合部组织的火灾消防演练。  查，现场能提供以上演练记录及消防安全演习总结报告：通过此次演练，参与人员的消防安全意识有所增强，对消防安全常识有了进一步的了解，对抗击突发事件的应变能力有所提高，现场演练人员能有效组织、迅速对火灾事故警报做出相应反映，对今后应对突发事件很有益处，演练过程中，参与人员都能遵守纪律、团队凝聚力得到了升华，基本完成了本次消防演习，也达到了预期的目的。  公司制定的应急预案和响应措施内容全面、切实可行，能满足应急响应要求，将继续予以执行，近期不作修改。  应急准备：在公司办公区域，配置有灭火器，符合要求。 | 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：工程部 主管领导：张俊 陪同人员：张文科 | 判定 |
| 审核员：文平、李林 审核时间：2021.03.19 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QS5.3； | 查，工程部的岗位职责和权限如下：  1）参与制定公司发展战略与年度经营计划；  2）组织临时用电线路的监督管理；  3）负责现场安全管理；  4）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查服务体系的运行；  5）组织落实、监督调控服务过程各项工艺、质量、安全、成本指标等；  6）负责服务区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用；  7）负责本部门环境因素、危险源的识别评价和控制措施的实施；  8）参与公司组织的应急演习、合规性评价、三标内审和三标管理评审  ……  工程部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QS6.2 | 查工程部的质量、安全目标为：  1、交通事故控制全公司不超过1次/年；  2、客户投诉≤3次/月；  3、重大工伤事故为零。  查：2020年9月-2021年2月工程部目标完成情况：  1、交通事故控制全公司为0；  2、客户投诉为0；  3、重大工伤事故为零。  均能达到要求。  查，公司编制了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 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查清洁服务质量验收检查主要依据质量标准进行检查，通过眼睛查看和手擦拭方式进行感官检查，另外对清洁服务活动过程依据《服务规范》定期检查，检测方式也是眼睛查看和手擦拭方式进行感官检查，不需要检测设备，暂未配置相应检测设备。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | 一、**来料检验：**依据《来料检验标准》  公司来料主要为劳保用品和清洁用具，经现场对应处理。  抽《物料验收记录》   1. 时间：2020.10.12   材料名称：扫帚  检验项目 验收要求 验收结论  数量 30把 符合  外观 无破损 符合  2） 材料名称：拖布  检验项目 验收要求 验收结论  数量 50张 符合  外观 无破损 符合   1. 时间：2020.11.29   1）材料名称：工作服  检验项目 验收要求 验收结论  数量 30套 符合  外观 面料完好、无破损 符合  2） 材料名称：手套  检验项目 验收要求 验收结论  数量 100双 符合  外观 无破损 符合  3）材料名称：口罩  检验项目 验收要求 验收结论  数量 100个 符合  外观 无破损 符合  资质 在供方名录内 符合  结论：合格 检验员：余翠碧  3、时间：2020.12.17  材料名称：清洁剂  检验项目 验收要求 验收结论  数量 10桶 符合  材质 验证合格证 合格  结论：合格 检验员：余翠碧  二、**过程检验：**依据《工作标准》  主要对清洁过程进行了监控，工序质量检查。  抽《保洁工作检查记录表 》  时间：2020.11.20 检查人：张俊  项目名称：成都蜀都中心VIPKD楼层保洁服务  检查内容：  1.员工状态；  2.保洁工作；  3.服务意识；  4.环境；  5.安全；  不符合现象：1）洗手间地面有水渍。  结论：已按要求整改  验证人：张俊、时间：2020.11.20  时间：2020.10.28 检查人：张俊  项目名称：四川川油物业有限公司川西分公司  检查内容：  1.员工状态；  2.保洁工作；  3.服务意识；  4.环境；  5.安全。  不符合现象：无  验证人：张俊、时间：2020.10.28  时间：2020.10.13 检查人：张俊  项目名称：四川川油众益园林有限公司新津宾馆  检查内容：  1.员工状态；  2.保洁工作；  3.服务意识；  4.环境；  5.安全；  不符合现象：无  验证人：张俊、时间：2020.10.13  抽《高处作业每日安全检查审批表》  项目：四川川油物业有限公司川西分公司  时间：2020年10月19日至2020年12月31日  检查情况及要求：检查内容：  1.作业人员资质是否符合要求；  2.清洁用的设备是否符合要求，工作状况是否良好；检测器具是否检定合格；  3.清洁所用的原材料是否经检验合格才投入使用等；  4.清洁人员是否按文件要求（标准、规范、其他作业文件）清洁；  5.清洁环境、用电等是否良好、是否能确保清洁安全、是否有潜在的不安全因素；  结论：清洁现场符合管理制度，质量验收规范，及国家相关清洁管理标准、安全管理等要求。  检查人员签名：周琦、张俊。  **成品检验：**依据《合同协议》  清洁服务，外墙清洗，管道清洗在每个项目完工后交由客户验收，查《验收单》   1. 客户：四川川油物业有限公司川西分公司   项目：中油工程西南分公司综合大厦外墙清洗服务  验收结果：合格  验收人：陈惠琼  时间：2020.12.27   1. 客户：四川川油众益园林有限公司新津宾馆   项目：新津宾馆外墙清洗  验收结果：合格  验收人：陈利容  时间：2020.10.13   1. 客户：成都蜀都中心VIPKD楼层保洁服务   项目：楼层保洁服务  验收结果：合格  验收人：齐涛  时间：2021.3.08  。。。。。。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 组织编制了《不合格控制程序》：该公司的不合格处理方式有:降级使用或改变用途；报废或退货。通过了解，主要不符合为员工未按工艺要求操作或不按甲方要求作息。  抽：《保洁工作检查记录表》 2020.11.20  不合格描述：在保洁工作检查中发现洗手间地面有水渍。  评审意见：立即对地面水渍进行清理。  验证人：张俊 2020.11.20  符合要求。  负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。 | 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：工程部 主管领导：张俊 陪同人员：张文科 | 判定 |
| 审核员：宋明珠 审核时间：2021.03.19 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3； | 查，工程部的岗位职责和权限如下：  1）参与制定公司发展战略与年度经营计划；  2）组织临时用电线路的监督管理；  3）负责现场安全管理；  4）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查服务体系的运行；  5）组织落实、监督调控服务过程各项工艺、质量、安全、成本指标等；  6）负责服务区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用；  7）负责本部门环境因素、危险源的识别评价和控制措施的实施；  8）参与公司组织的应急演习、合规性评价、三标内审和三标管理评审  ……  工程部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 查工程部的环境目标为：  1、固废正确统一分类处理率100％；  查：2020年9月-2021年2月工程部目标完成情况：  1、固废分类处理率100％；  均能达到要求。  查，公司编制了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、危险因素的识别与评价》，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，工程部确定的重要环境因素有：潜在火灾、服务现场固废的排放。  现场查看，工程部的主要工作为设备维护保养。过程中有废弃配件等固废；设备维修时会产生少量的含油棉纱、油污手套，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 查，工程部实施以下环境安全管理制度：《环境及安全监视和测量控制程序》、《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：  查，现场查看：电动设备有防护装置，隔离手与旋转部分直接接触。  现场查看：现场设备人员佩戴有安全帽等保护装置。  现场查看：查见服务过程中产生的废弃部件、含油棉纱和手套都分类收集处理。  现场查看，临时用电均采用室外电缆，开关为空开，在用电区域放置有安全警示标识。  查见：有三级安全教育记录，包括救援知识、用电安全、防护装置使用等培训记录。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防火灾应急预案》等。  查见：消防演练实况记录：相关人员参加了由综合部2020年06月28日组织的消防演练。整个演习过程总体控制有效，能达到预期目的。  查，能提供有演练预案，演练计划等资料。通过演练，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，员工能按预案执行和获救等。  应急准备：在公司办公区域，配置有灭火器，符合管理要求。 | 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：工程部 主管领导：张俊 陪同人员：张文科 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021.03.19 |
| 审核条款： |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，工程部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》共识别出15项危险源，包括电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电；服务过程因接触粉尘、噪声、化学品挥发等引发职业病等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定重大风险：1）中暑；2）高空坠落2项。  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；  重点和关键岗位须制定安全操作规程；如清洗机、除尘器安全使用说明；  张贴安全、防护标志、消防疏散图；  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 |
| 信息和沟通 | S7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与S相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开职业健康安全管理方针和目标、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。  --查看记录并口头交流确认：公司及综合部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | S8.1 | 查，工程部实施以下环境安全管理制度：《环境及安全监视和测量控制程序》、《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：  查，现场查看：电动设备有防护装置，隔离手与旋转部分直接接触。  现场查看：现场设备人员佩戴有安全帽等保护装置。  现场查看：查见服务过程中产生的废弃部件、含油棉纱和手套都分类收集处理。  现场查看，临时用电均采用室外电缆，开关为空开，在用电区域放置有安全警示标识。  查见：有三级安全教育记录，包括救援知识、用电安全、防护装置使用等培训记录。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防火灾应急预案》等。  查见：消防演练实况记录：相关人员参加了由综合部2020年06月28日组织的消防演练。整个演习过程总体控制有效，能达到预期目的。  查，能提供有演练预案，演练计划等资料。通过演练，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，员工能按预案执行和获救等。  应急准备：在公司办公区域，配置有灭火器，符合管理要求。 | 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：保洁部 主管领导：余翠碧 陪同人员：张文科 | 判定 |
| 审核员：文平、李林 审核时间：2021.03.19 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QS5.3 | 查，保洁部的岗位职责和权限如下：  1）参与制定公司发展战略与年度经营计划；  2）组织临时用电线路的监督管理；  3）负责现场安全管理；  4）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查服务体系的运行；  5）组织落实、监督调控服务过程各项工艺、质量、安全、成本指标等；  6）领导、管理基础设施维护，保证服务现场能够正常服务，设备处于良好状态；  7）负责服务区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用；  8）综合平衡年度安全服务任务，制定下达月度服务计划，做到安全服务。  9）负责本部门环境因素、危险源的识别评价和控制措施的实施；  10）参与公司组织的应急演习、合规性评价、三标内审和三标管理评审  。。。。。。  保洁部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QS6.2 | 查保洁部的质量、安全目标为：   1. 客户满意度≥90分； 2. 月度服务质量检查合格率≥98%； 3. 客户投诉≤3次/月 4. 重大工伤事故为零 5. 火灾责任事故为零   查：2020年9月-2021年2月保洁部目标完成情况：  1、客户满意度95分；  2、月度服务质量检查合格率100%；  3、客户投诉为0；  4、重大工伤事故为零；  5、火灾责任事故为零  均能达到要求。  查，公司编制了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 |
| 设计 | Q8.3 | 不适用，理由：公司服务的产品主要根据行业标准及顾客要求进行，不涉及设计开发工作，因此标准8.3条款不适用，基本合理。不影响为顾客提供满足符合法律、法规要求的服务。 | 符合 |
| 服务和服务提供 | Q8.5.1 | 公司制定了《服务过程控制程序》  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：《清洁保洁管理方案》、《设备操作指导书》、《检验标准》、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：现场有全自动洗地机、吸尘器、对讲机等，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。  4. 检测设备，质量检查主要靠感官检查，暂未配置检测设备。  5.出示了《清洁单》 明确的清洁指令、完成时间、要求等内容；  查实施项目，  1、日常清洁项目：  在实施的项目为成都蜀都中心VIPKD楼层保洁服务日常保洁，地址：成都武侯区天府二街138号。  正在实施项目为楼层和公共区域清洁  项目人数：6人  查该项目资料，提供有：  《清洁保洁管理方案》、《保洁服务考核方案》、《服务检查细则》  作业内容：正在进行楼道梯级、扶手清洁；  清洁工:何生菊  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：张俊  作业内容：楼层地面清洁，正在进行扫地；  清洁工:林凤群  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：张俊  外墙和管道清洗项目无正在实施项目。  查以往实施项目，提供有《高处作业每日安全检查审批表》、《高空作业申请表》等，另查，外墙高空清洗，高空作业人均取得有职业资质，如高处作业证，具体见附件。  查看管道清洗为普通管道清洗，主要为油烟管道清洗，暂不涉及带压、高温，或者是有腐蚀性有毒物质或气体环境管道的清洗等。提供有《油烟管道清洗作业规程》，清洗流程：拆卸打开管道——用铲刀进行铲油——向管道喷洒清洗剂——用电动软轴刷进行油污刷洗——检查确认交付。  其操作符合合同协议要求。  服务过程基本受控。 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司在经营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。  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； | 符合 |
| 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、产品为清洁服务，需要防护的为作业时涉及的顾客财产。现场查看顾客财产采取隔离、遮挡等防护作用。 | 符合 |
| 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 | 符合 |
| 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。 | 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：保洁部 主管领导：余翠碧 陪同人员：张文科 | 判定 |
| 审核员：余家龙 审核时间：2021.03.19 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3 | 查，保洁部的岗位职责和权限如下：  1）参与制定公司发展战略与年度经营计划；  2）组织临时用电线路的监督管理；  3）负责现场安全管理；  4）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查服务体系的运行；  5）组织落实、监督调控服务过程各项工艺、质量、安全、成本指标等；  6）领导、管理基础设施维护，保证服务现场能够正常服务，设备处于良好状态；  7）负责服务区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用；  8）综合平衡年度安全服务任务，制定下达月度服务计划，做到安全服务。  9）负责本部门环境因素、危险源的识别评价和控制措施的实施；  10）参与公司组织的应急演习、合规性评价、三标内审和三标管理评审  。。。。。。  保洁部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 查保洁部的环境目标为：  1、一般固废回收处理率100％；  2、火灾责任事故为零。  查：2020年9月-2021年2月保洁部目标完成情况：  1、一般固废回收处理率100％  2、火灾责任事故为零  均能达到要求。  查，公司编制了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、危险因素的识别与评价》，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，保洁部确定的重要环境因素有：潜在火灾、服务现场固废的排放、化学品泄漏等。  现场查看，保洁部的主要工作为为客户提供保洁服务。作业过程中有废弃工具、辅料、包装纸箱、废包装袋等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 查，保洁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》、《清洁保洁管理方案》等。  据介绍，公司产品服务流程为：信息收集--招投标--前期筹备—清洁验收接管--前期清洁--日常清洁。  查重要环境因素：   1. 潜在火灾； 2. 固废排放； 3. 化学品泄漏   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。  查，在成都蜀都中心VIPKD楼层保洁服务现场，服务区域放置有“正在清洁”标识；  现场查看：服务现场使用除尘器的线缆为绝缘室外线缆，能起到防护作用。  现场查看：电动设备有防护装置，隔离手与旋转部分直接接触。  现场查看：现场员工佩戴有手套、口罩等保护装置。  现场查看：所以员工都戴有手套和穿戴工作服。  现场查看：查见公司服务过程中产生的废料、包装废弃物等服务性一般固废集中收集处理，清洁产生的垃圾放置在指定位置。  现场查看：查见在服务现场有防护栏等防护措施和警告标识；  现场查看，临时用电均采用室外电缆，开关为空开，在用电区域放置有安全警示标识。  化学品泄漏管理：使用化学品主要为清洁剂和清洗剂，采取桶装盛放，放置固定位置，旋盖密封，用时有防倒措施，能起到防止泄露。  查见：有三级安全教育记录，包括救援知识、用电安全、设备使用安全、防护装置使用等培训记录。  现场运行管理基本受控。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、公司拟定有《火灾、触电、安全事故应急预案》。  查见：消防演练实况记录：市场部人员参加了2020年6月28日由综合部组织的火灾消防演练。  查，现场能提供以上演练记录及消防安全演习总结报告：通过此次演练，参与人员的消防安全意识有所增强，对消防安全常识有了进一步的了解，对抗击突发事件的应变能力有所提高，现场演练人员能有效组织、迅速对火灾事故警报做出相应反映，对今后应对突发事件很有益处，演练过程中，参与人员都能遵守纪律、团队凝聚力得到了升华，基本完成了本次消防演习，也达到了预期的目的。     公司制定的应急预案和响应措施内容全面、切实可行，能满足应急响应要求，将继续予以执行，近期不作修改。  应急准备：在公司办公区域，配置有灭火器，符合要求。 | 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：保洁部 主管领导：余翠碧 陪同人员：张文科 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021.03.19 |
| 审核条款： |
| 危险源辨识和职业安全风险评价 | S6.1.2 | 查，保洁部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》共识别出15项危险源，包括电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电；服务过程因接触粉尘、噪声、化学品挥发等引发职业病等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定重大风险：1）中暑；2）高空坠落2项。  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；  重点和关键岗位须制定安全操作规程；如清洗机、除尘器安全使用说明；  张贴安全、防护标志、消防疏散图；  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 |
| 运行策划和控制 | QS8.1 | 查，保洁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》、《清洁保洁管理方案》等。  据介绍，公司产品服务流程为：信息收集--招投标--前期筹备—清洁验收接管--前期清洁--日常清洁。  查不可接受风险源：  1）火灾；  2）中暑；  3）高处坠落等伤害。  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。  查，在成都蜀都中心VIPKD楼层保洁服务现场，服务区域放置有“正在清洁”标识；  现场查看：服务现场使用除尘器的线缆为绝缘室外线缆，能起到防护作用。  现场查看：电动设备有防护装置，隔离手与旋转部分直接接触。  现场查看：现场员工佩戴有手套、口罩等保护装置。  现场查看：所以员工都戴有手套和穿戴工作服。  现场查看：查见公司服务过程中产生的废料、包装废弃物等服务性一般固废集中收集处理，清洁产生的垃圾放置在指定位置。  现场查看：查见在服务现场有防护栏等防护措施和警告标识；  现场查看，临时用电均采用室外电缆，开关为空开，在用电区域放置有安全警示标识。  化学品泄漏管理：使用化学品主要为清洁剂和清洗剂，采取桶装盛放，放置固定位置，旋盖密封，用时有防倒措施，能起到防止泄露。  查见：有三级安全教育记录，包括救援知识、用电安全、设备使用安全、防护装置使用等培训记录。  目前现场无外墙清洗作业，提供2020年中油工程西南分公司综合大厦外墙清洗服务的相关记录，包含作业指导书、《高处作业每日安全检查审批表》、用户验收记录等。  现场运行管理基本受控。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、公司拟定有《火灾、触电、安全事故应急预案》。查见：消防演练实况记录：市场部人员参加了2020年6月28日由综合部组织的火灾消防演练。  查，现场能提供以上演练记录及消防安全演习总结报告：通过此次演练，参与人员的消防安全意识有所增强，对消防安全常识有了进一步的了解，对抗击突发事件的应变能力有所提高，现场演练人员能有效组织、迅速对火灾事故警报做出相应反映，对今后应对突发事件很有益处，演练过程中，参与人员都能遵守纪律、团队凝聚力得到了升华，基本完成了本次消防演习，也达到了预期的目的。     公司制定的应急预案和响应措施内容全面、切实可行，能满足应急响应要求，将继续予以执行，近期不作修改。  应急准备：在公司办公区域，配置有灭火器，符合要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N