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：周行歌 陪同人员：李永虹 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2021年04月16日 |
| 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 | QE: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。  抽查关于内、外部环境评审记录2份，记录清晰。  公司确定的相关方有员工、股东、银行、质量技术监督局、供应商、客户等。  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：  **QMS:**保洁服务；城市园林绿化管护。  **EMS:**保洁服务；城市园林绿化管护所涉及场所的相关环境管理活动。  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不适用条款：8.3；理由本公司按顾客要求、标准从事:清洁服务（传统清洗）；资质范围内城市园林绿化管护，因此对标准8.3条款不适用，基本合理。  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/T45001-2020 / ISO45001：2018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。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。 |  |
| 领导作用与承诺 | QE5.1 | 总经理：周行歌；管代：周行歌  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 | QE5.2 | 公司质量环境（含安全）方针如下：  优质服务　环境舒适 各方满意　持续发展  其内涵包含了：  公司全面实行ISO9001:2015、ISO14001：2015、GB/T45001-2020三标管理标准，采用先进的科学管理方法，提高工作效率，规范公司管理制度，实行标准化管理，推行诚实守信的优质服务，为客户、员工、社会等相关方营造满意的工作、生活环境和安全的宜居环境，使各方均满意，为公司可持续发展打下坚实的基础。  QE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。  QE方针通过网站对外进行了发布。  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QE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 | QE5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织架构图、职能分配表。设置有：综合部、市场部、保洁部、工程部、财务部；公司编制了《工作标准和职责》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | QE6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。  针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  提供有《环境因素识别评价管理程序》，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）固废排放；2）潜在火灾；3）化学品泄漏；4）粉尘排放。  抽查控制固废排放重要环境因素的管理措施：  1办公垃圾中的危险废弃物专业收集，由综合部统一处理；  2综合部对荧光灯管的使用发放做好记录；  3各部门用旧的荧光灯管、旧电池、硒鼓、废打印墨盒等上缴综合部，实行“以旧换新”的方法进行领用；  4 综合部将各部门上缴的废旧电池、荧光灯管、硒鼓、打印墨盒等危险废弃物，集中收集存放与危险废弃物箱中，积累到一定量交于有资质的处理机构进行处理；  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 | QE6.2 | 公司质量、环境目标为： 实施情况（2021年01月-03月）  1）顾客满意率≥85% 90%  2）顾客有效投诉解决率为100% 100%  3）固废正确分类处理率100% 100%  4）潜在火灾0发生  查《质量、环境、安全目标统计表》2021年01月-03月对目标进行考核，目标完成情况，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 总则 | QE7.1.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、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服务需要。 |  |
| 人员 | Q7.1.2 | 查见：公司编制《部门职责》、《公司岗位职责、权限》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》、《公司岗位职责、权限》中综合部经理任职要求，学历：大专以上，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、熟悉公司经营管理等；抽见：供销部经理：有较强的组织能力、指挥能力和协调能力，熟悉市场、有把握客户需求的能力等，文化：大专以上。 |  |
| 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。 |  |
| 沟通 | QE7.4 | 部门负责人清楚公司及各部门与QE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。 |  |
| 文件化信息总则 | QE:7.5.1 | ◆组织在《管理手册》、《程序文件汇编》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QE的文件化信息。  ◆组织策划的QE文件包括：  一级文件，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。  查组织的记录清单，涵盖有环境记录表。  以上文件涵盖了质量、环境标准要求的以及确定的为确保质量、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； | 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，QE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）《环境及安全监视和测量控制程序》  （2）《内部审核控制程序  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备与响应控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》 |  |
| 管理评审 | QE9.3 | 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20日  主持人：总经理周行歌  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。 * 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； * 相关法关注：2020年9月至今未收到相关方及顾客投诉抱怨；   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 |  |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | QE10.1;10.2;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《环境及安全监视和测量控制程序》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/环境方针、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、环境管理体系的持续改进。  公司制定《不合格品控制程序》及《环境及安全监视和测量控制程序》，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返工处理，如严重或成批不合格时，报总经理批准实施；半成品、成品发现的不合格品由供销部组织评审，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。  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、环境管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：管理层，主管领导：周行歌 陪同人员：李永虹 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021年04月16日 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | S:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司制定有《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。  抽查关于内、外部环境评审记录2份，记录清晰。  公司确定的相关方有员工、股东、银行、质量技术监督局、供应商、客户等。  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。  公司职业健康安全管理体系的范围是：  O：保洁服务；城市园林绿化管护所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  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/T45001-2020 / ISO45001：2018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。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。 |  |
| 领导作用与承诺 | S5.1 | 总经理：周行歌；管代：周行歌  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方针；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 | 符合 |
| 方针 | S5.2 | 公司安全（含质量、环境）方针如下：  优质服务　环境舒适 各方满意　持续发展  其内涵包含了：  其内涵包含了：  公司全面实行ISO9001:2015、ISO14001：2015、GB/T45001-2020三标管理标准，采用先进的科学管理方法，提高工作效率，规范公司管理制度，实行标准化管理，推行诚实守信的优质服务，为客户、员工、社会等相关方营造满意的工作、生活环境和安全的宜居环境，使各方均满意，为公司可持续发展打下坚实的基础。。  职业健康安全管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  职业健康安全方针通过网站对外进行了发布。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的职业健康安全方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | S5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织架构图、职能分配表。设置有：综合部、市场部、保洁部、工程部、财务部；公司编制了《工作标准和职责》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。 |  |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | --《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。  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李永虹；  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2020年09月15日出具了告知书，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及管理要求。  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李永虹交谈，其清楚自己的职责：负责向领导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李永虹，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | S6.1 | 提供有《危险源辨识、风险评价和控制程序》，内容包括危险源的识别、确认、汇总、评价和重大危险源的确定、登记、清单发放及更新控制。  公司不可接受风险有以下两项：  1）火灾、2意外伤害（中暑、触电、摔伤、交通事故等）。  抽查火灾不可接受风险的控制计划：  1.进行预防中暑知识教育，有效预防中暑；  2.加强安全培训。  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 | S6.2 | 公司安全目标为： 实施情况（2021年01月-03月）  触电事故为0 实测：零  潜在火灾0发生 实测：零  意外伤害事故0发生 实测：零  查《质量、环境、安全目标统计表》2021年01月-03月对目标进行考核，目标完成情况，均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 资源 | S7.1. | 询问总经理，企业为了实施职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工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服务需要。 |  |
| 沟通 | S7.4 | 部门负责人清楚公司及各部门与职业健康安全管理体系相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开管理方针和目标、与客户、外部供方等相关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。 |  |
| 文件化信息总则 | S:7.5.1 | ◆组织在《管理手册》、《程序文件汇编》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OHSMS的文件化信息。  ◆组织策划的OHSMS文件包括：  一级文件，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。  查组织的记录清单，涵盖有职业健康安全管理记录表。  以上文件涵盖了新标准GB/T45001-2018 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； | S9.1.1 | 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）《服务提供控制程序》  （1）《环境及安全监视和测量控制程序》  （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 |
| 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  时间：2020年12月20日  主持人：总经理周行歌  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。 * 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； * 相关法关注：2020年9月至今未收到相关方及顾客投诉抱怨；   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 |  |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | S10.1;10.2;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《不合格品控制程序》、《环境及安全监视和测量控制程序》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。  公司通过管理方针、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，以推动职业健康安全管理体系的持续改进。  公司制定《不合格品控制程序》及《环境及安全监视和测量控制程序》，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返工处理，如严重或成批不合格时，报总经理批准实施；半成品、成品发现的不合格品由供销部组织评审，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。  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，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，环境安全投诉，一阶段问题验证。 |  | 现场确认，公司质量、环境、职业健康安全管理体系覆盖范围：  Q：保洁服务；城市园林绿化管护  E：保洁服务；城市园林绿化管护所涉及场所的相关环境管理活动  O：保洁服务；城市园林绿化管护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9月以来，公司无重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的服务普遍反映较好。  公司暂无质量监督抽查情况。  无重大环境和职业健康安全的问题和投诉。  一阶段问题验证：一阶段审核无问题验证。 | 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：综合部/财务部 主管领导：秦静 陪同人员：李永虹 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2021年04月16日 |
| 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)负责水和电的统计。  ……  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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查见：公司有将质量目标分解到各个部门，综合部（含财务的）的目标及实施情况（2021年1月-3月）  目标 实施情况  文件发放及时率100% 100%  培训合格率达100% 100%  抽查2021年01月-03月的《质量目标统计》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供实证性材料，需改进。  查见《质量目标管理方案》有时间期限、具体措施、责任人。  制定的指标和管理方案基本可行。 | 符合 |
| 能力 | Q7.2 | 组织策划了《培训、意识和能力控制程序》确定了从事的工作影响质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  ---公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。  抽查人员持证情况：提供有园林工程师、花卉园艺师证、绿化工证、园林植物保护工，具体见扫描件附件。  抽查新员工岗前培训情况  查培训记录，提供  时间：2021年1月12日，  培训内容：新员工入职培训，保洁服务清洁工作检验及扣分标准、安全工作管理制度等。  受训人员：李元华、毛碧清、张秋先、陈素华、李慧等  对以上参训人员进行了提问考核。  但该记录不能提供对该次培训进行了评价的证据。  抽查培训计划和培训记录，2021年计划培训 7次，已经实施2次  1）：2021.1.5 ，培训内容：公司规章制度、员工手册,培训老师：王远玖 参加培训人员：保洁部全体人员。评价：通过该次培训，受训人员基本掌握相关知识，口试确认均合格。评价人：王远玖  2）2021.3.24，培训内容：客户需求，规范服务，沟通技巧。,培训老师：任静 参加培训人员：市场部全体人员。评价：通过该次培训，受训人员基本掌握相关知识，口试确认均合格。评价人：任静  其余计划还未进行了培训实施。  人员能力管理基本符合要求。 | N |
| 意识 | Q7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现ES的有效性的积极贡献，以及其不符合ES要求的后果。  ---经与李永虹、杨勇等两位员工沟通了解，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。 |  |
| 沟通 | Q7.4 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与质量、服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。  相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。  签订合同前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同。  签订合同中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  签订合同后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。  对顾客一般提出的问题，由售后人员负责解决，或公司派人到现场去查看，确属公司产品质量问题的，给与处理，采取退、换措施。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 |  |
| 文件 | Q7.5 | ----有《文件控制程序》，体系文件生效实施日期为2020年09月01日，文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件(26个)，另有《公司劳动安全管理办法》、《女职工劳动保护规定》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》，收录有国家和地方与质量、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：暂无作废文件。  电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。  文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。  待改进：  未对电子文档的安全性管理做出明确规定。  ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。  提供《记录清单》，清单规定了记录的名称、编号、存放部门、保存期限等内容。  核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。  记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。综合部主要负责归档公司质量、环境及职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见综合部保管的记录：  a. 法律、法规及其他要求台帐；  b.年度培训计划等记录；  c.管理评审计划等记录；  d. 危险源辨识、风险评价及控制策划表;  e. 消防设施台帐  F:环境因素识别登记表  所见记录反映综合部能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求 |  |
| 内部审核 | Q9.2 | 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，2021年《质量环境安全管理体系内审计划表》  审核时间：2020年12月10日  目的：审核质量环境安全管理体系运行是否符合策划的安排,运行是否有效，迎接认证公司监督审核；  范围：公司体系管理涉及到的相关质量、环境及职业健康安全管理活动。  审核组长：周行歌（管代）、审核员:李维蓉（综合部）  抽查：《市场部审核检查表》、《综合部审核检查表》、《管理层部审核检查表》、《保洁部审核检查表》、《工程部审核检查表》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。涉及保洁部Q8.5.2; E8.1；S8.1条款，不符合描述为“保洁服务现场未设立安全标识”，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。  审核结论：质量环境安全管理体系运行有效且适合公司的管理及发展。  通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：综合部/财务部， 主管领导：秦静， 陪同人员：李永虹 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021年04月16日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3； | 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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查见：公司将环境、职业健康安全目标分解到各个部门，综合部的目标是  1）触电事故为0 实测：0  2）意外伤害事故发生为0 实测：0  3）潜在火灾责任事故为0 实测：0  抽查2021年1月-2021年3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。  查见管理方案有时间期限、具体措施、责任人。   1. 查见确定的管理措施： 2. 定期对员工进行安全、消防知识学习及教育培训； 3. 定期对服务及经营场所进行用电安全的检查；用电作业人员需持电工证上岗。 4. 发放劳保用品； 5. 购买安全标识张贴 6. 消防演习每年至少一次制定现场用电管理制度。 7. 定期维护检查消防设备设施。   目标考核管理方案基本符合要求。 |  |
| 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。  综合部2020.9.10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）固废排放；2）潜在火灾；3）化学品泄漏；4）粉尘排放  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.废弃纸张、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；  b.服务现场粉尘排放；  c.服务现场固废排放；  d.电气短路和违规用电用火造成的火灾等  识别基本清楚、全面。  查：综合部及办公区域的《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；  识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《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：《危险源辨识与风险评价表》，2020年9月10日经过各职能部门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）火灾；2）意外伤害。  辨识清楚、准确，评价充分合理。  查见潜在火灾确定的风险控制措施：  a.建立消防检查管理制度；  b.确定消防小组人员职责；  c.按规定每日进行消防检查；  d.制定应急准备响应预案；  e．进行消防演习；  查见：综合部“危险源辨识评价表”  2020年09月10日发布  综合部及办公区域共识别出包括:  电脑、复印机、空调等办公设备的能源消耗、电气设备未按规定安装或漏电，引起触电、乱丢烟头引发火灾；线路敷设、私自乱接乱拉、电气设备老化引起火灾；消防器材不足或使用不合格的消防器材发生火灾时不能自救；公务外出交通事故伤害等危险源等.  查见，综合部打分法确定了以下不可接受风险：  线路老化、违章用电、线路短路发生火灾造成伤害；服务过程中，操作失误；机械设备故障造成的人身伤害；设备漏电、线路老化、电线乱接、电线破损、职工未正确使用用电设备造成的触电。  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 4. 每年参与公司组织的消防演练   危险源识别、评价与控制措施基本符合要求 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有《法律法规及其他要求控制程序》，查有《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：《环境法律法规清单》和《职业健康安全法律法规清单》  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  中华人民共和国安全生产法  固体废弃物污染防治法等。  《清单》中列出了法规名称、公布生效时间、获取部门，合规性评价结果等内容；  法规清单上以培训和宣传结合向员工传达要求。  基本符合要求。 | 符合 |
| 能力 | ES7.2 | 组织策划了《培训、意识和能力控制程序》确定了从事的工作影响质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  ---公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。  抽查人员持证情况：提供有园林工程师、花卉园艺师证、绿化工证、园林植物保护工，具体见扫描件附件。  抽查新员工岗前培训情况  查培训记录，提供  时间：2021年1月12日，  培训内容：新员工入职培训，保洁服务清洁工作检验及扣分标准、安全工作管理制度等。  受训人员：李元华、毛碧清、张秋先、陈素华、李慧等  对以上参训人员进行了提问考核。  但该记录不能提供对该次培训进行了评价的证据。  抽查培训计划和培训记录，2021年计划培训 7次，已经实施2次  1）：2021.1.5 ，培训内容：公司规章制度、员工手册,培训老师：王远玖 参加培训人员：保洁部全体人员。评价：通过该次培训，受训人员基本掌握相关知识，口试确认均合格。评价人：王远玖  2）2021.3.24，培训内容：客户需求，规范服务，沟通技巧。,培训老师：任静 参加培训人员：市场部全体人员。评价：通过该次培训，受训人员基本掌握相关知识，口试确认均合格。评价人：任静  其余计划还未有开展实施。  人员能力管理基本符合要求。 | N |
| 意识 | ES7.3 | 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ES的有效性的积极贡献，以及其不符合ES要求的后果。  ---经与员工李永虹沟通了解，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。 |  |
| 沟通 | ES7.4 | --《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：有需要交流的有关安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。  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：环境管理者和职业健康安全事务代表是李永虹，管理者代表周行歌。  2）告知相关方：查见2020年9月15日对相关方出具了告知书，告知环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，遵守本公司相应的环境、管理要求；  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》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将环境管理、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李永虹，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。  审核时未发现有相关方投诉等安全违规情况发生。 |  |
| 文件 | ES7.5 | ----有《文件控制程序》，体系文件生效实施日期为2020年09月01日，文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件(26个)，另有《公司劳动安全管理办法》、《女职工劳动保护规定》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》，收录有国家和地方与质量、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：暂无作废文件。  电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。  文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。  待改进：  未对电子文档的安全性管理做出明确规定。  ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。  提供《记录清单》，清单规定了记录的名称、编号、存放部门、保存期限等内容。  核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。  记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。综合部主要负责归档公司质量、环境及职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见综合部保管的记录：  a. 法律、法规及其他要求台帐；  b.年度培训计划等记录；  c.管理评审计划等记录；  d. 危险源辨识、风险评价及控制策划表;  e. 消防设施台帐  F:环境因素识别登记表  所见记录反映综合部能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求 |  |
| 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、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《环境与职业健康安全运行控制程序》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。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，2020年11月对员工进行相关环境、安全知识培训，记录显示公司全体人员参培，考核全部合格。  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、消暑药品（人丹、风油精、霍香正气液）、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）对相关方施加影响  组织对进入场所内的供方、访客，视情况由安保人员或受访人提醒，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：公司拟定有《应急准备和响应程序》、《化学品泄漏应急预案》、《消防火灾应急疏散预案》、《交通事故应急预案》等。  查见：消防演练实况记录：相关人员参加了2020年12月21日在公司由综合部组织的因办公室电路短路，导致的火灾消防演练。对参加学习人员进行了分组，交待了处理程序，最短时间内扑灭火势，并向119报警，人员撒离线路等；  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，公司员工对火灾扑救方式，消防器材正确使用，逃生自救技巧等都有了明确了解，对今后应对火灾事故，减少人身伤害有很大的帮助。  本次演习有效，无需更改。  应急准备：在公司办公区域，按要求配置有灭火器。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1 | ----有《环境和安全监视和测量控制程序》和管理文件。《环境运行安全检查表》《能源消耗检查表》  查公司《环境运行安全检查表》检查内容包括：水电管理、用纸管理、固废管理、消防安全的管理、相关方管理；  抽2021年01-2021年03月份，用水设施完好、用电设施无损、无乱拉乱搭线路；用纸要求，办公用品统一发放管理、固体废弃物分类回收；消防通道畅通，现场是否违禁吸烟等进行了检查，均合格。  检查人：秦静  抽职工健康体检报告  姓名 体检日期 检查机构 结果  邓昌福 2021.4.6 两江新区看没社区卫生服务中心 无异常  陈久其 2021.4.6 两江新区看没社区卫生服务中心 无异常  自体系建立以来没有发生过职业安全事故。  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12月20日对公司适用的与环境、安全管理有关的法律、法规和其它要求的符合性进行了评价。  评价人：周行歌  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 | 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，2021年《质量环境安全管理体系内审计划表》  审核时间：2020年12月10日  目的：审核质量环境安全管理体系运行是否符合策划的安排,运行是否有效，迎接认证公司监督审核；  范围：公司体系管理涉及到的相关质量、环境及职业健康安全管理活动。  审核组长：周行歌（管代）、审核员:李维蓉（综合部）  抽查：《市场部审核检查表》、《综合部审核检查表》、《管理层部审核检查表》、《保洁部审核检查表》、《工程部审核检查表》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。涉及保洁部Q8.5.2; E8.1；S8.1条款，不符合描述为“保洁服务现场未设立安全标识”，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。  审核结论：质量环境安全管理体系运行有效且适合公司的管理及发展。  通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | ES10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《事件、事故、不符合纠正与预防措施控制程序》、《不合格品控制程序》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。  抽查不符合纠正预防记录：  提供《不符合纠正预防措施处理单》1份  不符合描述：2021年03月10日，盘龙奥园广场项目清洁服务现场，在进行地面湿拖保洁时未设立防滑安全警示标示。  纠正措施：对相关人员进行批评教育，要求立即进行警示标示的设置。  完成情况：已按纠正措施执行。  验证结果：按要求整改完成 验证人：任静。  已对不符合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 |  | 提供至2021年度安全环保投入计划清单：支出项目有保险、灭火器等消防器材、劳动防护用品、消防安全培训、安全标识等共计192000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：保洁部（含临时场所） 主管领导：任静 陪同人员：李永虹 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2021年04月17日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； | 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）负责保洁服务现场安全管理；  3）领导建立和完善保洁服务管理制度，组织实施并监督、检查保洁服务的运行；  4）组织落实、监督、调控服务过程进度、质量、安全、成本指标等；  5）领导、管理保洁服务基础设施维护，保证服务现场能够正常服务，设备处于良好状态；  6）制定服务任务，下达月度服务计划，做到安全服务。  7）负责本部门环境因素的识别评价和控制措施的实施；  ……  保洁部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 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、粉尘排放、化学品泄漏。  现场查看，保洁部的主要工作为项目场所内的清洁作业、垃圾收倒及甲方分配的相干临时性工作。过程中涉及有清扫的生活垃圾固废、清扫时产生的灰尘、保洁时所用到的清洁剂等化学品泄漏和服务过程中潜在发生的火灾事故，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查《管理目标分解考核表》保洁部的质量、环境目标为：  1、设备完好率≥85%；  2、月度服务质量检查合格率≥98%  3、潜在火灾发生率为0  查：2021年1月-2021年3月保洁部质量、环境目标完成情况：  1、设备完好率100%；  2、月度服务质量检查合格率100%  3、潜在火灾发生率为0  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。  待改进： 统计数据不充分。 |  |
| 沟通 | E7.4 | -----《信息交流管理程序》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、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对顾客等相关方进行了管理方针、环保服务要求的沟通，主要通过网络、交流及合同等方式进行，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：管理者代表为周行歌，职业健康安全事务代表是李永虹   2）告知员工：环境管理体系建立的依据、标准和意义；  3）组织员工学习：与服务质量、环境管理有关的法律法规等内容；  4）将服务质量、节能环保要求和意义作为新员工岗前培训内容。  相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。  签订合同前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同。  签订合同中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  签订合同后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。  对顾客一般提出的问题，由售后人员负责解决，或公司派人到现场去查看，确属公司产品质量问题的，给与处理，采取退、换措施。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件 |  |

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（含临时场所） 主管领导：任静 陪同人员：李永虹 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021年04月17日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3； | 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）负责保洁服务现场安全管理；  3）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查保洁服务体系的运行；  4）组织落实、监督、调控保洁服务过程进度、质量、安全、成本指标等；  5）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；  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  ……  保洁部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | 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》识别危险源，包括电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电；服务过程因不注意安全造成的意外伤害（中暑、摔伤、机械伤害等）危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  保洁部确定重大风险：火灾、意外伤害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：  对部门员工进行定期的安全知识、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；如高压清洗机、剪草机安全使用说明；电气作业需持证人员进行。  张贴安全、防护标志、消防疏散图；  定期对消防设施及基础设施进行安全检查和维护。  高温天气作业时发放劳保用品，高温室外保洁时错时段作业。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 查保洁部的安全目标为：  安全目标  意外伤害事故为0  查：2021年1月-2021年3月保洁部目标完成情况：  意外伤害事故为0  均能达到要求。  查，公司编制了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。 |  |
| 沟通 | S7.4 | ---《信息交流管理程序》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、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部：对顾客等相关方进行了管理方针、服务环保要求的沟通，主要通过网络、交流、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：管理者代表周行歌及职业健康安全事务代表是李永虹  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；  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》、《安全服务法》、《职业病防治法》、《工会法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，保洁部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《《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。  公司保洁服务流程为：签订合同---制定保洁方案---进行保洁服务---日常检查---客户评估打分  查不可接受风险源：  1）火灾；  2）意外伤害。  查重要环境因素：   1. 潜在火灾； 2. 固废排放； 3. 化学品泄漏 4. 粉尘排放   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，在盘龙奥园广场项目清洁服务现场，服务区域放置有“正在清洁”“防止滑到”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垃圾、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；  保洁服务运行策划和控制基本符合要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2  S8.2 | 查见：公司拟定有《应急准备和响应程序》、《化学品泄漏应急预案》、《消防火灾应急疏散预案》、《消防演练实况记录》等。  查见：消防演练实况记录：保洁部人员参加了2020年12月21日在公司由综合部组织的因办公室电路短路，导致的火灾消防演练。对参加学习人员进行了分组，交待了处理程序，最短时间内扑灭火势，并向119报警，人员撒离线路等；  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，公司员工对火灾扑救方式，消防器材正确使用，逃生自救技巧等都有了明确了解，对今后应对火灾事故，减少人身伤害有很大的帮助。  本次演习有效，无需更改。  应急准备：在公司办公区域，按要求配置有灭火器。 |  |
| 生产和服务提供的控制（保洁） | Q8.5.1  Q8.6 | 公司制定了《服务过程控制程序》明确了受控条件包括：  保洁服务流程：  签订合同---制定保洁方案---进行保洁服务---日常检查---客户评估打分  1、在盘龙奥园广场清洁项目服务现场查见各工序(工位)均有有正在服务的操作文件，均为现行有效的文件，受控标识清楚；  2、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《清洁工岗位工作安排表》、《清洁工作检验及扣分标准》、《保洁程序、要求及标准》等，均放置于工位附近，便于查阅对照。  3.现场查看：现场有玻璃刮、涂水器、单擦机、告示牌、吸水机、地拖、扫帚、伸缩杆、高压水枪、垃圾清运推车、抛光机等，保洁服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务条件及要求。  4. 检测设备，质量检查主要靠人为感官检查，暂未配置检测设备。  5.出示了2021年4月盘龙奥园广场清洁项目《清洁工岗位工作安排表》，排班表明确了保洁范围、时间、人员等内容；  保洁区域 服务时段 范围 保洁人员  室内保洁 07：30---23:00 地面、棚面、天花板、灯、洗手间、垃圾桶等 \*\*  外围 07：30---23:00 玻璃、石材、铝合金饰面等 \*\*  地下车库 07：30---23:00 整体清洁及公共设施 \*\*  外广场 07：30---23:00 路面、排水沟、绿化带等 \*\*  保洁人员每天早上10点前需要完成首轮日常清洁项目。  查正在实施的项目为盘龙奥园广场清洁项目日常清洁保洁服务情况  地址：重庆市九龙坡区金盘路。  现场查见实施区域：室内公共区域保洁。  实施人员：邓小容、梁正英等，人员穿戴工作服、佩戴手套、口罩作业。  使用设备及物料：玻璃刮、涂水器、单擦机、地拖、扫帚不锈钢清洁剂、玻璃水、消毒液、全能水等  现场看，保洁人员能按照排班要求及清洁工操作细则实施保洁  查该项目资料，提供有：   1. 日常保洁委托服务合同   项目：重庆盘龙奥园广场项目  签订时间：2020年12月27日，服务期限：20201年1月1日-2022年12月31日  合同明确了服务内容及时间、项目面积、结算、双方权利义务、质量标准等  签订人：周行歌   1. 查见《清洁服务细则方案》   内容包括：保洁服务范围、保洁服务所用设备、物料、服务内容及时间等  项目负责人：敬玉琼   1. 查日常检查记录：   提供2021.3.19重庆盘龙奥园广场项目室内保洁《保洁工作检查记录表》  检查内容：人员状态、保洁工具状态、保洁服务完成情况等  检查结论：清洁符合要求。  检查人：敬玉琼   1. 查客户保洁服务评估表   服务项目：重庆盘龙奥园广场项目公区保洁  评价时间段：2021年3月1日---2021年3月31日  评价内容：人员到岗情况、人员仪容仪表、人员行为规范、计划制定及执行、现场检查感官效果、服务专业程度、服务及时性、职业安全、客户投诉等。综合评分：83分  违约扣分情况：清洁工具乱堆乱放、保洁耗材使用过多、卫生间卫生品质较差等  顾客：蒋周政 填表时间：2021年4月2日  现场查见：合同明确了保洁服务要求，市场部负责进行售后服务，顾客投诉及满意测量控制程序要求对顾客进行定期回访，公司安排售后专人1名，解决客户反馈信息（包括投诉）进行收集、分析和妥善处理。今年年初到现在，未发生较大服务质量投诉，反馈信息均进行了分析处理，并验证了情况。  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《进货单》  1、时间：2021.3.12 材料名称：工作服  检验项目 验收要求 验收结论  数量 15套 符合  外观 完好、无破损 符合  规格 符合采购要求 符合  结论：合格 检验员：李洁   1. 时间：2021.2.2 材料名称：手套、口罩   检验项目 验收要求 验收结论  数量 100双 符合  外观 面料完好、无破损 符合  结论：合格 检验员：李洁   1. 时间：2021.3.25 材料名称：扫帚、拖把、清洁抹布   检验项目：外观、数量、规格、包装等  结论：合格 检验员：李洁  4、时间：2021.4.5 材料名称：玻璃水、全能水、不锈钢清洁液等  检验项目：外观、数量、规格、包装等  结论：合格 检验员：李洁  ........  公司依据每月制定的采购计划在合格供方处进行采购，依据来货单有专人进行验收，验收合格后方可入库。    二、**过程检验：**依据《清洁工作检验及扣分标准》、《保洁程序、要求及标准》进行日常保洁检查。  主要对日常保洁清洁过程进行了监控。项目：盘龙奥园广场项目  抽《清洁工作检查记录表 》  时间：2021.3.10  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；  检查人：李永虹  抽《环境、安全检查记录表》  时间：2021.4.2  检查情况及要求：  1、清洁用的设备是否符合要求，工作状况是否良好  2、在保洁过程中注意控制粉尘的排放，固废按规定进行处理  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）清洁及佩戴劳保用品；  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：符合要求。  检查人员签名：李永虹  **三、成品检验：**依据《合同协议》  按合同约定，保洁服务每个项目每月由客户验收打分，根据打分情况结算服务费用  1、查《保洁服务评估表》  服务项目：重庆盘龙奥园广场项目公区保洁  评价时间段：2021年3月1日---2021年3月31日  评价内容：人员到岗情况、人员仪容仪表、人员行为规范、计划制定及执行、现场检查感官效果、服务专业程度、服务及时性、职业安全、客户投诉等。违约扣分情况：员工着装不规范扣3分、屋顶花园儿童游乐区白色垃圾未及时清理扣2分、3楼客服台垃圾桶满桶未及时清理扣2分  综合评分：93分  顾客：王小蛟 填表时间：2021年4月6日  服务过程的监控基本受控。 |  |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：市场部 主管领导：王远玖 陪同人员：李永虹 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2021年04月17日 |
| 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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查市场部的质量目标为： 考核情况（2021年01月-2021年03月）  1）供方及时评价率100%； 实测：100%  2)顾客有效投诉解决率为100%； 实测：100%  3）顾客满意率≥85%； 实测：90%  查：2021年1月-2021年03月市场部目标完成情况：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。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《服务提供控制程序》、《顾客或外部供方财产控制程序》，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,如采用的新技术、新材料等；  顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客对产品要求，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。  查见服务合同：  1、顾客：金科物业服务集团有限公司重庆分公司  合同期限：2020年5月1日到2021年4月30日止  项目：博翠园项目的清洁服务工作。  合同内容：服务范围、服务内容、合同期限及考核标准、违约责任、结算方式等。   1. 顾客：重庆奥园广场商业管理有限公司   合同期限：2021年2月1日到2021年12月31日止  项目：重庆盘龙奥园广场项目日常保洁服务及绿化管护。  合同内容：服务范围、服务内容、合同期限及考核标准、违约责任、结算方式等。  3、顾客：重庆渝高物业管理有限责任公司  项目：龙塘湖公园绿化养护。  合同期限：2020年8月1日到2021年7月31日止  合同内容：服务范围、服务内容、合同期限及考核标准、违约责任、结算方式等。  ........  为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。  抽查《客户要求合同评审记录表》  顾客：金科物业服务集团有限公司重庆分公司  项目：博翠园项目的清洁服务工作。  评审内容：服务范围、消杀范围、合同期限、交付等；  评审人员：李永虹  批准人：周行歌  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2020年4月29日  顾客：重庆奥园广场商业管理有限公司  项目：重庆盘龙奥园广场项目日常保洁服务。  评审内容：服务范围、服务内容、合同期限及交付等；  评审人员：李永虹  批准人：周行歌  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2020年11月28日  顾客：重庆奥园广场商业管理有限公司  项目：盘龙奥园广场的绿化养护。  评审内容：服务范围、服务内容、合同期限及交付等；  评审人员：李永虹  批准人：周行歌  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2020年12月30日  顾客：重庆渝高物业管理有限责任公司  项目：龙塘湖公园绿化养护。  评审内容：服务范围、服务内容、合同期限及交付等；  评审人员：李永虹  批准人：周行歌  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2020年7月27日  。。。。。。。。  经查：进期以来，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。 |  |
| 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）济宁任城区谦荣商贸经销中收 供应：打药机、手剪、杀虫剂等；  2）渝北区月明酒店用品经营部 供应：百洁布、扫帚、板刷、消毒液、钢丝球、洁厕剂等；  3）成都潮隆商贸有限公司 供应：抹布、除胶剂、洗涤剂、伸缩杆等  4) 福建恒安集团厦门商贸有限公司重庆营业部 供应：面巾纸、各类型垃圾袋。  ......  3．查：供应商评价记录：  抽查《供方评价报告》  供应商：渝北区月明酒店用品经营部  评价项目：货源组织和产品质量保证能力、交付期、价格等。  评价负责人：李永虹、周行歌 2020.9.10  供应商：济宁任城区谦荣商贸经销中收司  评价项目：货源组织和产品质量保证能力、交付期、价格等。  评价负责人：李永虹、周行歌 2020.9.10    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。并对影响最终产品质量的关键原材料和外包方进行从严控制。    公司对产品名称、型号规格、外观、数量进行了验收。  经询问公司采购产品主要根据需求，电话给供方以送货单形式表达，公司根据送货单对相关产品的数量、包装、规格型号等进行检验。现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库。 |  |
| 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《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》自2020年11月至今的调查表共2份，。  --调查内容包括：产品质量、安全性、送货及时性、售后服务、价格等  --统计分析结果：90%达到质量目标。  --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：从本次顾客满意度调查结果及分析来看，客户对于我司各方面综合评价是满意的。在售后服务及时性上还存在一定的改进空间。负责人表示，公司应加强人员培训、顾客沟通，不断完善售后服务，提升顾客满意。 |  |

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：王远玖 陪同人员：李永虹 | 判定 |
| 审核员：文平、审核时间：2021年04月17日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3； | 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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查见：市场部“环境和职业健康安全目标指标和管理方案”，内容包括：  环境和职业健康安全目标： 完成（2021年1月-3月）  1、意外伤害事故0发生 实测：无  2、潜在火灾0发生 实测：零  目标与方针保持一致，可测量。  查见确定的火灾对应管理措施：  1．综合部全面负责公司的防火安全工作.  2.综合部建立健全防火检查,事故应急制度,发现火险隐患,必须立即消除,不能立即消除的要限时整改  3.办公区域内严禁抽烟，对于吸烟情况严禁随意丢烟头。  4．配备齐作灭火设施，并每年最少组织一次消防演习。  5．严禁非电工人员随意接连电线。  ……  环境和安全目标、指标基本实现。 |  |
| 沟通  (上次不符合的验证) | ES7.4 | ---《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、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对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：管理者代表周行歌及职业健康安全事务代表是李永虹  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；  3）组织员工学习：与安全健康、环境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》、《工会法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将劳动保护要求、安全、节能环保要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 |  |
| 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。  查，市场部《环境因素识别评价表》：  市场部环境因素有13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 |  |
| 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15项危险源。  经过评议共评价出不可接受风险有：潜在火灾、中暑2项。  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 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | ----有《环境与职业健康安全运行控制程序》、《固体废弃物分类办法》、《节能降耗管理规定》、《现场用的管理规定》、《消防管理制度》、《员工劳动保护管理规定》等文件。  其运行控制措施如下：  ◆ 一般固体废弃物控制：  对固废分类收集，交市政送垃圾填埋场处置。  ◆ 资源和能源消耗：  办公用纸两面使用后方可按废纸处理；定期对水电的消耗进行统计；  ◆ 现场查看，市场部安全环保措施实施情况：  ·配备灭火器、消防应急灯及消防报警装置等  ·现场张贴禁烟标识、安全用电及节能标志等标识。  ·未发现大功率电器使用。   * 培训教育宣传：   查见：有三级安全教育记录，包括救援知识、垃圾处理等培训记录。  查，市场部门劳保用品领用记录， 有绿茶、荷香正气水等降暑清凉物品。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防火灾应急疏散预案》、《交通事故应急预案》等。  查见：消防演练实况记录：相关人员参加了2020年12月21日在公司由综合部组织的因办公室电路短路，导致的火灾消防演练。对参加学习人员进行了分组，交待了处理程序，最短时间内扑灭火势，并向119报警，人员撒离线路等；  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，公司员工对火灾扑救方式，消防器材正确使用，逃生自救技巧等都有了明确了解，对今后应对火灾事故，减少人身伤害有很大的帮助。  本次演习有效，无需更改。  应急准备：在公司办公区域，按要求配置有灭火器。 | 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（含临时场所） 主管领导：刘泽华 陪同人员：秦静 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021年04月17日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3； | 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）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  ……  工程部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 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：1）固废排放；2）潜在火灾；3）化学品泄漏；4）粉尘排放  现场查看，工程部的主要工作为园林绿化管护。过程中有修剪枝叶等固废，修剪过程产生粉尘，杀虫剂管理不当造成泄漏等，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，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；服务过程因操作不当引发意外伤害等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定重大风险：1）火灾、2意外伤害（中暑、触电、摔伤、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；  重点和关键岗位须制定安全操作规程；如高压清洗机、剪草机安全使用说明；  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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查工程部的质量、环境安全目标为：  质量目标：1、绿化植物完好率≥85%；  环境及安全目标   1. 固废分类处置率100%   2、意外伤害事故为零  查：2020年10月-2021年3月工程部目标完成情况：  1、绿化植物完好率100%  2、固废分类处置率100%  3、意外伤害事故为零  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。 |  |
| 基础设施  过程运行环境 | Q7.1.3  Q7.1.4 | 查见，《设施一览表》，公司配置的设备主要有保洁工具（高压清洗机、多功能洗地机、全自动洗地机、车库尘推车、吸水吸尘器、三合一洗地机、单擦机、晶面机）、绿化工具（汽油打药机、剪草机、绿篱机、割边机）等设备。可以满足保洁何绿化管护服务的需要。  1、设备保养采取日常保养的方式进行，抽查《设施日常保养项目表》  日期：2021年3月 设备：高压清洗机  保养项目：清洁、上油、电线电路检查等。  保养人：刘泽华  日期：2021年3月 设备：剪草机  保养项目：清洁、上油、电线电路检查等。  保养人：刘泽华  查公司设备日常维修情况：能提供了剪草机设备故障修理单，内容有故障原因，修理情况，验收结果。修理人：王波 2021.1.20  4、办公室共约100平方米  5、公司办公条件满足要求，配置有电脑、打印机、电话、传真等。  询问工程部负责人，服务现场由现场管理人员负责安全管理和现场服务质量管理，工作环境基本受控。  基础设施和工作环境能满足要求。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 保洁、绿化管护质量以人为感官检测为主，暂未配置检测设备，能保证服务质量 |  |
| 沟通 | ES7.4 | ---《信息交流管理程序》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、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。  外部，对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：管理者代表是周行歌，职业健康安全事务代表李永虹  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；  3）组织员工学习：与安全健康、环境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》、《工会法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将劳动保护要求、安全、节能环保要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | QES8.1 | 查，工程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》、《保洁服务方案》、《绿化养护方案》等。  据介绍，公司产品服务流程为  保洁服务：  签订合同---制定保洁方案---进行保洁服务---日常检查---客户评估打分。  园林绿化养护：合同签订—养护方案拟定—日常养护—养护质量检查。  查不可接受风险源：1）火灾、2意外伤害（中暑、触电、摔伤、交通事故等）  重要环境因素：1）固废排放；2）潜在火灾；3）化学品泄漏；4）粉尘排放  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，目前实施的绿化管护项目为盘龙奥园广场项目，地点：重庆市九龙坡区金盘路，服务内容：绿化苗木进行整体养护、虫害消杀等。  在绿化管护项目现场查看，目前正在进行树木和草坪修剪：   1. 固废排放管理：   查，部门的主要固废为：树枝和草等。  现场查看，修剪树枝集中放置在指定区域，再运往垃圾站；清运过程确保垃圾不遗落。  2、粉尘排放：  查，粉尘排放主要剪草机和绿篱机运行产生的木屑和草屑，通过对设备定期维护保养，减少粉尘产生，操作现场设置有围栏，减少误进入造成的影响。  3、化学品泄漏  化学品主要为杀虫剂，采取集中放置在库房，在消杀时控制打药机，不因设备原因造成泄漏，另外使用后的药桶集中收集回收，交与供方处理，现场暂未进行消杀作业。  对于异常噪声管理，主要为不在夜晚作业。  对于相关方环境影响，公司的主要环境管理相关方有：业主、外来人员，外包方。  查，对业主的环境管理影响：主要为垃圾分类要求，外包方的垃圾处理要求。  职业危害管理  1、触电风险管理：  现场查看，公司规定了安全供电的管理要求，所有电气设备定期进行维护，公司定期对线路、操作柄等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对绿化管护过程的用电安全管理进行了培训。  现场查看，该项目范围内的电器设备、电缆、配电设施完好，设置规范，无不符合情况。  2、意外伤害预防管理：  查，工程部制订了绿化作业的管理要求，并通过培训、会议等方式提醒员工，严格做好防护措施。对于异常高度修枝，公司规定了修剪方法和管理要求，要求必须使用安全带。  现场查看：电剪等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：所以员工都戴有工作帽、手套、口罩和穿戴工作服。  现场查看：查见公司服务过程中产生的树枝、木屑等一般固废集中收集处理，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； |  |
| 总则 | Q8.3 | 本公司按顾客要求、标准从事:保洁服务、城市园林绿化管护，服务模式基本固定，暂无设计开发情况，本公司在应用GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》时8.3条款不适用，不适用的要求不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任。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（园林绿化管护） | Q8.5.1  Q8.6 | 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：《绿化养护方案》、《绿化养护质量标准》、《设备操作指导书》等，均放置于工位附近，便于查阅对照。  3.现场查看：现场有绿化工具如汽油打药机、剪草机、绿篱机、割边机等，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.出示了工作单 明确的指令、完成时间、要求等内容；  查绿化养护项目:在实施的项目为“盘龙奥园广场项目”日常绿化养护服务  查该项目资料，提供有：《绿化养护质量标准》具体内容涉及：绿化苗木整体养护、死株更换、虫害消杀等。绿化管护要求：修剪要求：绿篱生长季4-10月每月2次，非生长季每季度修剪2次；乔木从5月起每月修剪一次；草坪每季度修剪2次，草坪高度60-80mm；乔木施肥每年1次；绿篱每年2次；凡有整形要求的植物应在嫩枝抽出15CM内进行修剪，绿篱修剪应确保平整、轮廓清晰、层次分明等；  在项目现场刘文见正在给小叶榕进行修枝作业，刘亚华清运剪后断枝并给修剪后的乔木浇水施追肥。杨玉泉正在草坪修剪。  修剪作业符合要求。  查过程和服务质量监控  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服务用具，经现场对应处理。  抽《进货验证记录》  1、时间：2021.3.4 材料名称：工作服  检验项目 验收要求 验收结论  数量 20套 符合  外观 完好、无破损 符合  资质 在供方名录内 符合  结论：合格 检验员：李洁   1. 时间：2021.1.13 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 面料完好、无破损 符合  结论：合格 检验员：李洁   1. 时间：2021.3.30 材料名称：手剪 2. 检验项目 验收要求 验收结论   数量 10把 符合  外观 无破损 符合  结论：合格 检验员：李洁  二、**过程检验：**依据《工作标准》  主要对绿化过程进行了监控，工序质量检查。  抽《过程验收记录》  时间：2021.3.25  项目名称：树木修剪  检验项目：  1、对树木进行检查并登记 符合  2、修剪树形符合规范要求 符合  操作人：郭德富  检验人：敬玉琼  时间：2021.2.16  项目名称：草坪拔草、修剪  检验项目：  1、杂草数检查，不允许 符合  2、修剪后草坪高度符合规范要求 符合  操作人：姚术木  检验人：敬玉琼  **成品检验：**依据《合同协议》  绿化养护在每个项目完工后交由客户验收，查《完工／竣工证明》   1. 客户：万友七季城绿化养护工程   项目：乔木、草坪、盆景等绿化养护  验收结果：合格  验收人：刘泽华、程俊  时间：2020.12.30   1. 客户：盘龙奥园广场绿化养护工程   项目：乔木、花卉、绿蓠、草坪等绿化养护  验收结果：合格  验收人：周琦、赵琳  时间：2021.3.30  服务过程基本受控。 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司在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； |  |
| 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、绿化服务，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。 |  |
| 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。 |  |
| 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》 2021-3-6  不合格描述：在保洁工作检查中发现员工黄存彬保洁后清洁工具乱放。  不符合处理：对员工进行教育，并立即整改，规范保洁工具存放。  验证：已按要求整改、符合要求。  验证人：李永虹 2021-3-8  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。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应管理程序》、《公司火灾事故应急预案》等。  查见：消防演练实况记录：工程部工作人员参加了2020年12月20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，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，员工能按预案执行和获救等。  查应急设备管理: 在生产现场，配置有灭火器等物品。 |  |

说明：不符合标注N