管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：行政部(含财务） 主管领导： 牟珊珊 陪同人员：李秀云 | 判定 |
| 审核员：李凤仪 审核时间：2021年4月16日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.1.3/7.2/7.3/7.4/7.5//8.2/8.4/9.1.3/9.2/10.2E:5.3/6.1.2/6.1.2/6.1.3/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.2/10.1/10.2/9.1.2O:5.3/6.1.2/6.1.2/6.1.3/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.6/9.2/10.1/10.2/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO5.3 | 部门负责人： 牟珊珊询问主要职责：贯彻落实GB/T19001-2016标准、GB/T24001-2016标准、ISO45001:2018标准，作好质量、环境、职业安全健康管理体系的具体策划和组织管理工作；负责组织质量、环境和职业健康安全管理体系的内部审核；组织检查质量、环境、职业安全健康管理体系过程的运行情况。2）文件发放、回收的管理；3）负责人员的选择，并根据各部门的需求进行安排，编制相应的岗位工作入职要求；4）组织对各类人员进行有针对性的培训、考核及评价工作，不断提高质量、环境、职业安全健康意识素质和技能；5）负责法律、法规及其他要求的获取及识别其适用性，并负责法律、法规及其他要求的发放；6）负责组织公司环境因素、危险源的识别和评价，并确定重要环境因素、危险源，报管理者代表审批。7）负责监督检查工作场所的工作环境情况；8）负责公司范围内的应急准备和相应计划的制定及可行性的应急演练。9）负责监督检查公司各职能部门有关层次上的管理目标的分解、实施及管理方案的制定、检查与实施。10）负责收集、整理和保管本部门的质量记录以及相关数据收集、传递和交流；11）负责对环境、安全健康方面的不符合进行纠正和预防措施的跟踪、验证工作；12）收集、整理和保管本部门的质量记录、对相关的数据收集传递和交流；13）公司固定资产（基础设施）账务管理；14）参与质量、环境、职业健康安全管理方案中的经济、技术、成本分析活动；16）为建立、实施并持续改进管理体系提供资金支持。手册中职能分配表已经明确规定。职责明确，回答基本正确，沟通顺畅。 |  |
| 目标、指标管理方案 | QEO6.2  | 部门目标： 2020年1-12月考核情况文件发放、回收准确率100%； 100%培训计划按时完成率100%； 100%公司员工健康检查完成率100%； 100%环境污染事故为零； 0安全事故为零。 0部门目标： 2021年1-3月考核情况文件发放、回收准确率100%； 100%培训计划按时完成率100%； 100%公司员工健康检查完成率100%； 100%环境污染事故为零； 0安全事故为零。 0环境和职业健康安全体系建立了管理方案，查管理方案表： 1、办公用硒鼓、墨盒等固废等原材料废弃物等分类收集保管，交由相应部门处置；2、杜绝火灾发生，制定了管理方案并严格执行，配备必要的防火设施（包括灭火器a、消防栓等）并保证其完好b. 成立应急响应工作小组（见《应急预案》）c. 淘汰过期、报废设备,对灭火器更新；每年进行一次消防演习。执行部门：各部门，检查人：牟姗姗 ，责任部门：行政部，执行日期：2020年1-12月；2021年1-3月3、电线老化引发火灾、临时接电触电,管理方案：a、电线检修 b、对职工进行安全教育培训。执行部门：各部门，责任人：牟姗姗 、执行日期：2021年 1-3月。上述目标、指标2020年1-12月份进行考核，考核结果：全部达标，检查人：牟姗姗 。制定的指标和管理方案基本可行。统计时间：分别为2021年1月20日，2021年4月6日。统计人：牟姗姗 审批：任世英 |  |
| 环境因素、危险源识别 | EO6.1.2 | 编制了《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》符合标准要求.提供的“环境因素识别评价表”“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，服务过程，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出重大环境因素2项：固废排放、火灾，评价符合程序要求及公司的实际情况。对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。提供《重要环境因素识别清单》，其中行政部涉及的重要环境因素：固废排放、意外火灾的发生，评价基本合理。提供“危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序”，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机,并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。提供的：“危险源识别与风险评价表”、“不可接受风险源清单”， 评价考虑了将来、状态、可能导致的事件，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过是非法，共识别出不可接受风险2项，涉及：火灾和触电，评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。编制：牟姗姗 审核：李秀云 批准 ：任世英 2020年1月10日。 |  |
| 合规义务、法律法规及其他要求 | EO6.1.3 | 根据《法律法规和其他要求获取与识别控制程序》要求，随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。于2019年4月22日识别了法律法规清单。获取渠道，网络和期刊等。提供《法律法规和其他要求清单》收集的环境和安全法律法规《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》等,对公司法律法规及要求遵守程度进行评价。提供了《法律法规和其他要求合规性评价报告》、中华人民共和国水污染防治法（修正）、中华人民共和国大气污染防治法等危险废物贮存污染控制标准 GB18597-2001/XG1-2013 2013-06-08污水综合排放标准 GB8978-1996 1998-01-01地表水环境质量标准 GB 3838-2002 2002-06-01环境空气质量标准 GB 3095-2012 2016-01-01声环境质量标准 GB 3096-2008 2008-10-01大气污染物综合排放标准 GB 16297-1996 1997-01-01室内空气质量标准 GB/T 18883-2002 2003-03-01职业安全和卫生及工作环境公约 全国人大常委会 2006.10.31社会消防安全教育培训规定 公安部办公会议 2009.6.1河北省人民代表大会常务委员会 2009.7.1河北省水污染防治条例 河北省人民代表大会常务委员会 1997.10.25河北省安全生产条例 河北省人民代表大会 2017.3.1河北省工伤保险实施办法 河北省人民政府 2012.3.1河北省劳动和社会保障监察条例河北省人民政府 2002.11.1职业安全和卫生及工作环境公约 全国人大常委会 2006.10.31社会消防安全教育培训规定 公安部办公会议 2009.6.1河北省减少污染物排放条例河北省人民代表大会常务委员会 2009.7.1河北省水污染防治条例 河北省人民代表大会常务委员会 1997.10.25河北省安全生产条例 河北省人民代表大会 2017.3.1河北省工伤保险实施办法 河北省人民政府 2012.3.1河北省劳动和社会保障监察条例河北省人民政府 2002.11.1职业安全和卫生及工作环境公约 全国人大常委会 2006.10.31物业管理条例 2007.10.1 中华人民共和国国务院清洁服务.质量度量系统的基本要求和推荐方法 EN 13549-2001城市道路清扫保洁质量与评价标准 CJJ/T 126-2008 2009.5.1城市道路清扫保洁质量与作业要求 DB11/T 353-2014 2015-04-01城市生活垃圾管理办法 建设部 2015.5.4等，组织进行合规性的评价。评价结论：合规。评价人：任世英 、牟珊珊、李慧敏、王进龙等，批准：任世英 。明确了法律法规及其他要求对公司环境因素、危险源的应用，明确了相应的适用条款。 |  |
| **基础设施** | **Q7.1.3** | **7.1.3基础设施**物业管理设备：无绳电话、拖把、抹布、扫帚、手电、除草机、园艺剪）办公设备：电脑、电话、打印机等环保设备：垃圾桶、灭火器消防设施：消防栓、灭火器、应急灯等**定期维护与保养。公司根据办公的需要，配备了办公用房及通讯、信息系统等基础设施。公司编制了《**基础设施控制程序**》 并配备有办公桌椅，水电、空调、会议室、消防设施设备，并有电脑、打印机、电话、传真机、复印机等办公设备；满足办公需要。****抽：《设备维修保养计划》****依照计划进行设备设施的升级、维护、更换、配备，相关设施配备和管理比较完善。提供电脑打印机设备清单及维修保养记录。保养人：**牟姗姗**。**查：项目部均配备有消防设施。 |  |
| 人员、能力、培训 | Q7.1.2EO7.1QEO7.2 | 编制《人力资源管理管理程序》，规定了控制要求。对企业的人力资源的培养和发展等作出规定，物业管理服务人员、特种作业人员等人力资源作出了规划。编制《人力资源管理规划》等三层作业文件，部门又根据自己部门的特点提供《各部门负责人职责和任职要求》及《绩效考核规定》，对员工的绩效进行考核，并与员工的工资相挂钩，查2020年1-12月的考核记录，考核结果基本达成设定的目标值，考核基本与办法保持一致。编制《岗位工作人员任职资格》，对总经理、管代、内审员、物业管理员、物业管理、保洁等岗位人员的任职要求从能力、意识、学历、经历、技能等方面作出规定。抽查牟珊珊、李慧敏、王进龙等均满足任职要求。根据企业发展规划、现状及各部门意见，人力资源部制定年度培训计划，提供《2020年培训计划》， 2 0 20年度培训计划 序号 培训内容 计划时间 培训对象 施培单位1 三标三体系认证基本知识培训 1月初 公司全体管理人员 咨询公司3 本公司管理体系文件、管理方针、管理目标和质量意识培训。 4月中旬 公司全体员工 有关的培训机构4 安全环保知识、应急措施 10月初 公司全体员工 行政部5 企业环境因素、危险源辨识与监控基本知识培训。 7月初 公司相关管理人员 有关的培训机构6 内部审核的方案策划、实施，审核技巧和注意事项（内审员培训）。 7月底 本公司内审员 咨询公司编制/日期：行政部 牟姗姗 2020.1,12 批准/日期：任世英 2020.1,12 同时提供有培训记录（2020年1.16/2020.4.11/2020.6.7等）、受培训部门参加培训人员培训方式培训内容考核方式等内容，显示安排标准、管理手册和程序、法律法规和其他要求、方针、危险源、环境因素和关键特殊施工过程控制培训、意识教育、新员工等培训。编制：行政部，批准：任世英 ，日期：。查《培训记录表》，培训题目：体系标准管理手册及程序文件等文件培训；法律法规常识等，实施质量、环境和职业健康安全管理体系的意义。向全体员工讲解贯彻标准的意义。并在培训结束后策划本公司管理体系的建立、实施过程。学习手册、程序文件编写格式。培训地点：会议室，培训教师：咨询老师。抽1：培 训 实 施 记 录 培训时间 2020.1.16 培训地点 会议室 培训老师 咨询老师培训参加人员牟珊珊、李慧敏、王进龙、李秀云、刘士英培训内容：1、GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求2、GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语3、GB/T 24001-2016/ ISO14001:2015 环境管理体系 要求4、ISO45001-2018 职业健康安全管理体系 要求培训及考核结果记录：培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求评价人：任世英 时间：2020.1.16抽2：培 训 实 施 记 录培训时间 2020.2.20 培训地点 会议室 培训老师 任世英 培训参加人员 牟珊珊、李慧敏、王进龙、李秀云、刘士英培训内容：公司管理手册、程序文件、记录表式填写等培训。培训及考核结果记录：培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求评价人：任世英 时间：2020.2.20抽3：培 训 实 施 记 录 培训时间 2020.8.7 培训地点 会议室 培训老师 张老师 培训参加人员 牟珊珊、李慧敏、王进龙、李秀云、刘士英培训内容：1、公司管理制度2、物业管理管理制度3、 环境管理制度4、 安全管理制度培训及考核结果记录：培训结束进行了口头考核，参加人员基本掌握了培训要求评价人：任世英 时间：2020.8.7 查本公司人员稳定，无新进员工，无新员工三级教育培训记录**查物业管理人员任职资格（见附件）：**王进龙 物业岗位项目经理 城培证（项）字第cj201908213张鹏霞 物业岗位项目经理 城培证（项）字第cj201913556高压电工 洪昌卫 证号：T452802197101298419 有效期： -2026.12.11绿化工四级 刘斌 证号：L440006900400107 发证机构：国家林业局人事教育司 国家临沂局职业技能签定指导中心提供了物业服务人员：牟珊珊、李慧敏、王进龙、李秀云等人岗位资格--抽牟珊珊、李慧敏、王进龙、李秀云岗位人员资格认定表考核内容有:是否符合公司岗位任职条件的规定对岗位职责是否清楚对本岗位使用的工作文件是否清楚是否清楚岗位与其他岗位的工作关系质量意识\工作主动行如何与公司其他部门的配合如何是否主动学习,提供工作技能是否能高效率完成岗位工作是否具有岗位所需技能是否提出有效的合理化建议考核得分98考核结论:具备岗位资格 考核人: 任世英 2020.6.19 人力资源控制基本满足要求。 |  |
| 意识 | QEO7.3 | 主要通过培训提高岗位作业水平及质量和环境、安全意识，明确各岗位要求，物业管理、服务及办公人员自身工作对环境、安全目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高环境绩效，不符合质量管理体系要求的后果等。现场询问行政部人员，清楚与其相关的重要环境因素及职业健康安全风险。 |  |
| 沟通、参与和协商 | QEO7.4 | 策划编制的程序文件《信息交流控制程序》及管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通和员工就职业健康安全事务参与、协商的要求，经查阅和交谈符合标准要求。总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。行政部是公司内部和外部信息交流和协商的归口行政部。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流；负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流；负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关职业健康安全方面的信息，包括法律法规等，及时向行政部反馈。项目部负责顾客要求方面的有关事宜的沟通。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。**经全体员工大会选举，任命公司王进龙同志为公司安全事务代表。** 与**王进龙**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。通过安全事务代表的积极争取，员工的劳保用品得到合理配备并及时发放；员工保险得到按时交纳等。 |  |
| 组织的知识、文件化信息 | Q7.1.6EO7.1QEO7.5 | 受审核方建立的管理体系文件包括：1. 管理手册BC/QEO01-2020 版B/0，发布时间：2020年04月10日 实施时间：2020年04月10日

2.程序文件，BC/QEO02-2019含27个文件，包括标准要求的形成文件的信息。3.管理制度汇编：包括管理制度、合同管理制定等文件。4.体系运行所需要的文件和记录编制了《文件控制程序》《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。查行政部管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。行政部负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。查见《适用的法律法规及其他要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等，收集基本全面，基本符合。以上外来文件保管良好，均为有效版本。查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。共登记有不符合项报告、顾客满意程度调查表、文件发放回收记录、外来文件清单、培训记录表、环境因素清单等。保存期限分别为三年和长期。抽查行政部办文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，填写及保管符合要求。 各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，行政部定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。介绍：尚未有销毁记录，若有由行政部组织进行。其他自初审后无变化查到公司制定了知识分类表包括：政策法规、公司确定运行过程所需的知识。内部来源包括：公司运作准则（管理手册、程序文件、管理制度、作业记录等）、管理过程控制失败和成功项目吸取的经验教训和改进的结果等；外部来源包括：外来资料（如顾客反馈的信息、质量、技术规范）、法律法规、市场信息等。对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部通过传递、交流、培训等方式获取。为获取更多必要的知识采用工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等。主要是从顾客满意度调查收集的顾客抱怨、反馈等知识。编制：行政部 批准：任世英 时间：2020年04月10日  |  |
| 合同评审、客户沟通 | Q8.2 | 负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由综合部办公人员直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。目前公司主要为天津市滨海新区汉沽老干部活动中心，提供物业管理服务，查到合同台账：抽查有关的合同，**抽查合同** 顾客：石家庄爱尔眼科医院有限责任公司 长期合同，物业管理内容：保洁服务、停车服务、花草养护绿化服务，合同签订日期是：2020.4.28.合同执行期限：2020年5月1日-2021年4月30日合同评审时间：2020.4.28，合同评审内容包括：物业服务需求、物业服务人数、物业服务内容、服务地点、人员配置、物业服务卫生验收方式、完成时间、付款方式等，参加评审人员：牟珊珊、李慧敏、王进龙、李秀云、刘士英等。合同评审结论，可以签订《物业管理**石家庄爱尔眼科医院有限责任公司**合同》。合同控制及合同评审的控制基本符合。管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定；经过查阅企业订单文件，并与供销部负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况.后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。基本符合要求。 |  |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | 查到《物资采购计划》，计划中分别对针纺织品、日用品，如：纸巾、毛巾、拖把、手套、消毒液等、以及电脑耗材、劳保用品、照相机、文具、打印纸、常用办公用品等物资，规定了规格型号、单位数量、计划供货日期、技术要求/质量标准、验证要求等项内容，基本符合。 查到：“物资采购审批表”，对需要采购的物资履行了审批制度。实施有效。符合。见合格供方名录：2020年度合格供方名录序号 供方名称 提供产品 签订时间1. 京东商城 纸巾、毛巾、拖把、手套、消毒液等 2021.1.

编制：行政部 批准：牟珊珊 日 期： 2021.1.1. 石家庄泽康商贸有限公司 劳保用品、清洁工具 等 2021.1.
2. 编制：行政部 批准：牟珊珊 日 期： 2021.1.8

另见：《合格供方评价表》，分别对上述的人员情况；产品供应能力；生产能力；服务质量；产品价格；产品质量等项进行了调查评价，评价结果为：从产品质量、信誉、价格、供货期限等方面均能满足我公司合格供方条件，同意作为合格供方。评价会签部门：物业部、财务部、综合部；各评价会签部门负责人签字确认。基本符合。 抽采购计划：河北佰畅物业服务有限公司7月份物资采购计划单序号 产品名称 型号 数量 单价(元/)1 纸巾 心相印 100包 1202 拖把 50个 403 垃圾袋 1000个 24 消毒液 20桶 50/桶5 洗手液 蓝月亮 20箱 500/箱6 擦手纸巾 50箱 300/箱7 毛巾 500条 15/条8 胶皮手套 300副 25/副采购人：牟珊珊 批准：李秀云 日 期：2010.6.2 牟珊珊部长介绍，公司的采购因为量小，基本都是日用消费品，所以均从京东网上买并与之签订购货合同。抽到《采购计划》和《购货合同》，查到纸巾、毛巾、拖把、手套、消毒液等、打印纸、常用办公用品等物资，有合同编号，合同内容包括产品的规格型号、单位、单价、数量、金额、质量要求、供货时间、送货地点、接货方式、结算方式、违约责任等。有合同签订日期及双方加盖合同专用章。基本符合。公司在合同中明确要求：所有采购物品无污染环境，包装运输过程中的安全事项公司无外包，无承包，公司对供应商在采购过程中及运输交付的安全管理，在合同中具体有规定。**采购产品的验证：**--抽：京东商城2010.7.9 垃圾袋 数量： 1000 检验项目 结论外观无破损 有合格证 合格数量符合要求 合格检验人：牟珊珊 2020.9.9抽：京东商城毛巾、拖把 共20个 抽检数量：10张个检验项目 结论外观无破损 有合格证 合格数量符合要求 合格检验人：牟珊珊 2020.9.9 |  |
| 运行控制 | EO8.1 | 本部门执行节能降耗控制程序、固体废弃物控制程序、环境管理控制程序、档案管理制定合同管理制定、印章管理制度、、车辆管理规定等。运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；办公用品按要求由行政部负责发放，作好记录；相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有周边商户、固体废弃物处理等。提供了“致相关方的公开信”，将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。公司办公产生的废硒鼓、废墨盒、色带由供应方公司回收；查：废弃物回收处理登记表。废弃物种类、排放量 日期 统计人 处置办法 废硒鼓墨盒 8个 2020.9.22 牟珊珊 集中存放交供应商生活垃圾 随时 环卫所查到公司为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。提供了缴纳保险的票据及社会保险在职人员信息统计表。驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。提供了2020年-12月工作环境检查表，抽查： 2010.8.20的检查表，对办公环境、卫生等情况进行了检查，检查人：李秀云，无问题。公司无食堂提供了2020年-12月工作环境检查表，抽查： 2010.10.10的检查表，对办公环境、卫生等情况进行了检查，检查人：李秀云。。。。。。。。。财务办公区域巡视及运行情况：无长流水，楼道明显位置有2个灭火器处于完好状态，生活污水通过下水管排入市政管道集中处理。办公区配置的电脑、打印机、空调等各电器电源、走线布局合理，线路无老化。自管理体系运行以来每月为主要员工缴纳社保，抽查2021年1-3月缴纳社保每月缴纳2849元环境。安全体系支出购买灭火器等2200余元。职业健康安全、环保支出包括劳保用品、培训、健康体检、消防器材更新维护等支出共约0.93万余元 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 制定了《应急准备和响应控制程序》，包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。2019年5月编制演练计划，2020年12月16日日进行《防火事故应急预案》演习，演练内容，触电发生时，消防器材的使用，初期触电应急处理能力，在办公楼进行。物资准备和人员培训情况，演练物品：电线、干木棍、应急药箱（创可贴、紫或红药水、医用胶布、医用纱布、酒精、剪刀、担架一付），进入现场前由安全员讲触电发生处理事项要领和个人安全防护要求。提供了应急设备器具台账，出示消防演习方案，明确了活动时间、地点、演习科目、参加人数、现场布置示意图、紧急疏散示意图、义务消防队成员及职责分工、联系方式等内容，内容具体清楚。**公司未能提供应急预案演练后进行评审的证据，不符合标准和公司体系文件的相关要求。**自体系运行以来尚未发生紧急情况。  | N |
| 合规性评价 | EO9.1.2 | 编制《合规性评价控制程序》提供《合规性评价记录》及《合规性评价报告》2021年2月5日，评价依据：适用的职业健康安全法律 、适用的环境法律、共同执行法规等。评价结果：近年来职业健康业和环境业绩监控记录符合要求；近年来没有发生工伤事故和环境污染事故；上级检查未开具重大隐患通知书和重大环境污染通知，符合要求；无重大安全事故投诉、职业病；无重大环境事故投诉。无未出现各种环境污染和安全事故。评价结论：法律法规和其它要求得到遵守和执行，法律法规适宜。评价人员：牟珊珊、李慧敏、王进龙、李秀云、刘士英等等。经查合规性评价基本符合要求。 |  |
| 内部审核 | QEO9.2 | 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超过12个月。（由于疫情原因）
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25日。查阅2021年度内部审核有关记录1. 提供了审核组名单：组长：李秀云 组员：王进龙
2. 审核时间： 2021年2月25日

3.审核范围：公司领导层、各部门4.审核准则：ISO9001:2015《质量管理体系 要求》、ISO14001：2015《环境管理体系 要求及使用指南》、、GB/T45001-2020《职业健康安全管理体系 要求》、公司管理体系文件、适用的法律法规、产品标准等。5.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。6.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。审核计划安排合理，审核记录基本满足要求。提供了《内审不合格报告》1份，审核发现, 未对法律法规清单进行更新，保存不当，不符合GB/T19001-2016标准ISO14001：2015、GB/T45001-2020的7.5条款。，经与内审员进行交流，内审的有效性需得到提升，已同管代交流。8.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管理体系标准条款学习，进行不符合项整改，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。 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。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2J10.7 | 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。2020年/3/6/9/12月分别日发放调查表共4份，回收调查表共4份。调查顾客有：石家庄爱尔眼科医院。--调查内容包括：工程造价、工程质量、交付期限、技术服务、信息处理及时性等8个方面--统计分析结果顾客满意度：99.2%1.从数据来看，公司保洁服务质量，人员仪表，绿化维护服务管理、卫生质量以及服务得分为满意。项目经理介绍：整体来看，客户对于我司各方面综合评价是满意的。对于我们的弱项，保洁的准时性，2020.12.28，对调查信息进行汇总，但未形成顾客满意度分析报告。已交流。 |  |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 公司制定《数据分析控制程序》，收集和分析适当的数据，评价公司管理体系的适宜性和有效性，充分识别可以改进的机会提供了公司质量、环境、职业健康安全管理体系运行情况报告，包括产品交付合格率、顾客满意率、运行过程控制、供方业绩评定、体系运行绩效情况等方面的汇总分析，工作成果符合预期效果，提出继续保持建议. |  |
| 不符合和纠正措施事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | QEO10.2 | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。企业制定《不符合控制程序》、《事件报告、调查与处理程序》、《改进控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证； 为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。公司研发及物业管理活动未发生过环境、安全等事故。 查持续改进：a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。管理评审提出改进措施正在实施过程中。 |  |

说明：不符合标注N