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：彭伟， 陪同人员： 涂腾飞  | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2021.5.6上午 |
| 审核条款：QMS-2015： 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体系及其过程;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应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；7.1.1资源 总则；7.1.2人员；7.1.6组织知识；7.4沟通；7.5.1文件化信息总则9.1.1监测、分析和评价总则；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 | Q:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法、途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、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员工、客户、顾客、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，客户关注的主要问题是服务质量、服务及时性、售后服务、成本价格等。查见《相关方要求识别和控制》抽查顾客需求和期望：服务质量符合客户要求；服务及时性；价格合理等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。公司确定的相关方有员工、客户、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，客户关注的主要问题是服务质量、服务及时性、售后服务、成本价格等。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：QMS:保安服务（限许可范围内），安防设备的销售。经营地：重庆市万州区重报万州中心7-307，临时场所：万州区五桥百安坝宁波路323号公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，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。组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。经现场确认：外包过程：无外包过程。关键/确认过程：服务过程和销售过程。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：彭伟； 管代：沈克祥通过与总经理交流：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客户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 | Q5.2  | 质量（含环境、职业健康安全）方针： “预防为主、防消结合；友善威严、优质服务；遵纪守法、减少污染；安全经营、和谐社会 ”。其内涵包含了：公司严格按照国家有关的服务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；以顾客为关注焦点，关注顾客的需求，不断向客户提供满意的服务，使公司持续发展壮大，持续改进、追求创新、持续改进、不断提高服务质量，让顾客满意。质量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。质量方针对外进行了发布。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的质量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 | Q5.3  | 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》对总经理、管理者代表、各部门的部门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（含6.1.1和6.1.2）#确定的需应对的风险和机遇有哪些？.策划应对风险和机遇的措施有哪些？.如何整合并实施这些措施？.如何评价这些措施的有效性？.措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | Q6.1 | 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、风险分析及管理措施、责任部门、评价措施有效性等；查见《风险和机遇评估分析表》：1. 类型：外部因素；

 类别：竞争风险本公司服务质量稳定，但在市场中同行也多，而且同行大都是知名企业，竞争压力大。机遇：公司服务的需求将持续增长，特别是疫情期间，外部需求增长。应对机遇及措施：引入管理人才，加大市场开发力度，保持公司服务的竞争力。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。 应对风险和机遇的措施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 | Q6.2  | 质量目标：出勤人员优质服务率≥96% 销售产品合格率为≥97% 全年投诉率≤3% 客户满意度90分以上查《质量目标分解考核统计表》2021年1月-2021年4月对目标进行考核，考核情况为：出勤人员优质服务率≥96% 实测：97%销售产品合格率为≥97% 实测：99%全年投诉率≤3% 实测：1%客户满意度90分以上 实测：96分均达到目标，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  | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，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，为提高员工服务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保安服务（限许可范围内），安防设备的销售的需要。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2  | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位任职要求》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、部门职责、培训等作了具体要求，对总经理、管理者代表、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。查见：《部门职责》、《岗位任职要求》中总经理任职要求，具备一定管理经验，具有较高的综合素质和综合能力市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证服务质量前提下、发展客户，增加效益等。 | 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，从客户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 | Q7.4  | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与质量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、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。--主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。--通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。--现场查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1  | 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）《监视和测量资源控制程序》（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》 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3  | 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“管理评审控制程序”,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：2021年2月5日（本次评审为三体系结合评审）主持人：彭伟总经理参加人员：管理者代表、职业健康安全事务代表、各部门负责人评审输入内容：1. 质量、环境、职业健康安全方针的适宜性、质量/环境/职业健康安全目标的达成情况。
2. 质量、环境、职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性
3. 内审、合规性评价结果。
4. 服务质量符合性以及服务过程控制情况。
5. 顾客满意情况及意见反馈。
6. 风险机遇的控制利用情况，应对风险和机遇的措施的有效性。
7. 相关方投诉与抱怨及其处理情况、与相关方的有关沟通等。；
8. 事件、不符合、纠正和预防措施和持续改进情况。
9. 任何的改进需求等

改进的建议：增加对IGB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准的培训。评审输出内容：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。管理方针的评审：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10月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉；管理评审结论：公司质量环境职业健康安全管体系运行以来，员工的质量、环境、职业健康安全意识得到了进一步的提高，公司质量、环境、职业健康管理体系持续适宜、充分、有效。管理评审改进计划验证：2021年2月6日行政部针对质量、环境、职业健康管理体系标准进行培训，加强员工对标准的理解，培训达到预期效果，培训有效。 | 符合 |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | Q10.1;10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《监视和测量资源控制程序》、《纠正预防措施控制程序》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，以推动质量管理体系的持续改进。公司各部门各自对体系过程输出的信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正预防措施控制程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，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：彭伟， 陪同人员： 涂腾飞  | 判定 |
| 审核员：杨珍全，审核时间：2021.5.6上午 |
| 审核条款：EMS-2015 ：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；ISO45001：2018 ：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；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。 |
| 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 | ES:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法、途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、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员工、客户、顾客、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，客户关注的主要问题是服务质量、服务及时性、售后服务、成本价格等。查见《相关方要求识别和控制》抽查顾客需求和期望：服务质量符合客户要求；服务及时性；价格合理等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。公司确定的相关方有员工、客户、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，客户关注的主要问题是服务质量、服务及时性、售后服务、成本价格等。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:保安服务（限许可范围内），安防设备的销售所涉及的相关环境管理活动。OHSMS:保安服务（限许可范围内），安防设备的销售所涉及的相关职业健康安全管理活动。经营地：重庆市万州区重报万州中心7-307，临时场所：万州区五桥百安坝宁波路323号公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及ISO 45001：2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | ES5.1 | 总经理：彭伟；管代：沈克祥通过与总经理交流：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客户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 | ES5.2  | 环境职业健康安全（含质量）方针： “预防为主、防消结合；友善威严、优质服务；遵纪守法、减少污染；安全经营、和谐社会”。其内涵包含了：保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。ES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。ES方针对外进行了发布。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的ES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 | ES5.3  | 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、各部门的部门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。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：告知员工：职业健康安全事务代表是刘少辉；告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司在服务过程中未涉及危险化学品，故未对全体员工出具告知书。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刘少辉交谈，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刘少辉，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； | ES6.1  | 提供有《环境因素识别与评价控制程序》，内容包括环境因素的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素的确定、登记、清单发放及更新控制。公司重要环境因素有以下2项：1）潜在火灾；2）固体废弃物排放1、潜在火灾：1）对保管易燃物品人员进行培训，提高安全意识；2）易燃品分类存放，周边杜绝明火作业。保管人员专人保管；3）相应场所配备消防器材。定期进行演练；2、固体废弃物排放：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；公司重要危险源有以下3项：1）火灾；2）触电；3）意外伤害抽查以下三项重要危险源的方法控制措施：1. 保安服务意外伤害控制措施：
2. 加强安全教育，增强安全防范意识。
3. 加强巡逻，排除隐患，防止暴力事件，确保安全稳定。
4. 给安保人员配备必要的防护用品及通讯设备。
5. 建立安全保卫制度。
6. 制定应急预案，并进行培训。
7. 触电：

1.严格按操作规程操作，每月检查电器设施。2.进行安全教育培训，严禁私拉乱接电线。3.操作时佩戴防护用品。应对风险和机遇的措施与过程服务潜在影响相适应。 | 符合 |
| 策划措施 | ES6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境和职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理环境、安全目标、环境因素、危险源、合规性义务、组织识别的风险等等。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 | ES6.2  | 环境、职业健康安全目标：1. 火灾事故为0
2. 固体废弃物分类处置率100%
3. 伤亡事故为0
4. 触电事故为0
5. 重大交通事故为0。

查《目标分解考核统计表》2021年1月-2021年4月对目标进行考核，考核情况为：环境、安全目标、指标： 1. 火灾事故为0 实测：零
2. 固体废弃物分类处置率100% 实测：100%
3. 伤亡事故为0 实测：零
4. 触电事故为0 实测：零
5. 重大交通事故为0 实测：零

均达到目标，并将指标进行了分解。针对不可接受风险及重要环境因素制定有管理方案，按方案实施。 | 符合 |
| 资源 | ES7.1 | 询问总经理，企业为了实施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，为提高员工环境和职业健康安全意识组织了培训，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保安服务（限许可范围内），安防设备的销售的需要。 | 符合 |
| 沟通 | ES7.4  | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与ES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、外部供方等对相关产品和服务进行沟通。--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、内部联络书、培训、拜访、交谈、提交报告等。--现场查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | ES9.1 | 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，ES的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。如：（1）《监视和测量资源控制程序》（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》 | 符合 |
| 管理评审 | ES9.3  | 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“管理评审控制程序”,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：2021年2月5日（本次评审为三体系结合评审）主持人：彭伟总经理参加人员：管理者代表、职业健康安全事务代表、各部门负责人评审输入内容：1. 质量、环境、职业健康安全方针的适宜性、质量/环境/职业健康安全目标的达成情况。
2. 质量、环境、职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性
3. 内审、合规性评价结果。
4. 服务质量符合性以及服务过程控制情况。
5. 顾客满意情况及意见反馈。
6. 风险机遇的控制利用情况，应对风险和机遇的措施的有效性。
7. 相关方投诉与抱怨及其处理情况、与相关方的有关沟通等。；
8. 事件、不符合、纠正和预防措施和持续改进情况。
9. 任何的改进需求等

改进的建议：增加对IGB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准的培训。评审输出内容：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。管理方针的评审：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10月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉；管理评审结论：公司质量环境职业健康安全管体系运行以来，员工的质量、环境、职业健康安全意识得到了进一步的提高，公司质量、环境、职业健康管理体系持续适宜、充分、有效。管理评审改进计划验证：2021年2月6日行政部针对质量、环境、职业健康管理体系标准进行培训，加强员工对标准的理解，培训达到预期效果，培训有效。 | 符合 |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | E10.1;10.2;10.3； S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《监视和测量资源控制程序》、《纠正预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现环境、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。公司通过环境、职业健康安全方针、目标的达成分析、内部环境、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，以推动环境、职业健康安全管理体系的持续改进。公司各部门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《纠正预防措施控制程序》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、环境、职业健康安全方针和目标等来实现对环境、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，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：保安服务（限许可范围内），安防设备的销售E：保安服务（限许可范围内），安防设备的销售所涉及的相关环境管理活动O：保安服务（限许可范围内），安防设备的销售所涉及的相关职业健康安全管理活动。提供营业执照（三证合一），保安服务许可证（渝公保服20200003号）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10月以来，公司无重大服务质量投诉，通过顾客满意度调查，客户对公司提供的服务普遍反映较好。服务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：行政部（含财务部） 主管领导：张建， 陪同人员：涂腾飞 | 判定 |
| 审核员：文平、叶明（专家）， 审核时间：2021.5.6上午 |
| 审核条款：QMS-2015 5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.2人员7.1.4过程运行环境7.2能力；7.3意识；7.5文件化信息；9.2内部审核；10.2不符合和纠正措施；10.3持续改进；EMS-20156.1.2环境因素；6.1.3合规义务；6.2目标及其达成的策划；7.1资源；7.2能力；7.3意识；7.4沟通；7.5文件化信息；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析与评估；9.1.2符合性评估；9.2内部审核；10.2不符合和纠正措施；10.3持续改进/EMS运行控制相关财务支出证据；ISO45001：2018 ：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；6.1.3法律法规要求和其他要求；6.2目标及其实现的策划；7.2能力；7.3意识；7.4信息和沟通；7.5文件化信息；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析和评价；9.1.2法律法规要求和其他要求的合规性评价；9.2内部审核；10.1事件、不符合和纠正措施；10.2持续改进/OHSMS运行控制财务支出证据； |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3；  | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了行政部（含财务部）的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。3)负责组织公司各项教育培训工作。4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。5）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。6）能源消耗统计考核工作。 ……部门职责清晰、明确。行政部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查见：公司有将质量、环境、职业健康安全目标分解到各个部门，行政部（财务部）的目标是：质量、环境、职业健康安全目标 完成（2021年1月-2021年4月）1．培训计划及时完成率 98% 实测：99%2.人员合格上岗率100% 实测：100%3.重大火灾事故为0 实测：04.固体废弃物分类处置率100% 实测：100%抽查2021年1月-2021年4月的《公司及部门管理目标达成统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务。查见公司制定的环境管理方案有：固体废弃物排放、火灾的发生2个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理方案、资金预算、完成日期、责任部门。查见公司制定的职业健康安全管理方案有：1）火灾；2）触电；3）意外伤害（交通伤害、人身伤害）。3项。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 运作环境 | Q7.1.4 | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：人文因素与物理因素的结合，例如：a）社会因素（社会稳定，招工相对容易）；b）工作环境（内部工种环境和外部环境满足公司经营要求）；c）财务因素（公司财务资金状况良好，不存在贷款等情况）。经现场确认（观察、记录查阅、沟通调查）： 以上相关的社会因素、工作环境、财务因素等均基本满足要求。如：招工相对容易。 |  |
| 能力 | QES7.2 | 公司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。查人员资质：（详情见附件）张健 初级保安员 NO：50012020010830沈克祥 初级保安员 NO：50012020010829刘少辉 初级保安员 NO：50012020010829提供有2020年10月-2021年培训计划表，计划培训10次，已培训5次。抽查培训计划和培训记录。1、2020.11.12，质量、环境及职业健康安全管理体系标准知识。培训老师：咨询师 参加培训人员：公司全体人员。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训，参加人员对基本了解质量、环境及职业健康安全管理体系基础知识，评价人：沈克祥 。2、2021.03.02，安全教育培训,培训老师：刘少辉 。参加培训人员：各部门负责人员。口试确认，均合格。培训效果评价：此次培训使公司全体人员了解公司的安全生产基本知识，作业场所和工作岗位存在的危险因素,防范措施等，基本达到培训的目的。本次培训效果明显。评价人：刘少辉。......其余培训计划均按时进行了培训。 |  |
| 意识 | QES7.3 | 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QES的有效性的积极贡献，以及其不符合QES要求的后果。---经与管理人员徐小双、张应明沟通了解，基本具备以上必要质量、环境和职业健康安全管理体系相关意识。 |  |
| 沟通 | QES7.4  | --《信息交流和沟通控制程序》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。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：告知员工：质量和环境管理者代表是沈克祥：告知员工：职业健康安全事务代表是刘少辉；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，公司按标准和规定要求对相关方出具了环境和职业健康安全告知书。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；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。与职业健康安全事务代表刘少辉，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刘少辉，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。 |  |
| 文件化信息 | QES7.5 | ----有《文件和记录控制程序》，体系文件生效实施日期为2020年10月31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27个，另有公司制定的《员工入职要求及岗位职责》、《质量目标分解》等文件。· 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《环境、职业健康安全法律法规及其他要求清单》，内容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。对负责人讲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（含质量、环境安全）》，包括《合格供方评价表》、《合同评审表》、《培训计划表》、《消防安全检查记录表》等记录文件清单，规定了记录的名称、编号、责任部门、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。行政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。见行政部保管的记录：a. 法律、法规及其他要求清单；b.年度培训计划等记录；c.管理评审计划等记录；d. 危险源辨识及风险评价台帐；e. 质量目标完成情况统计表；f:职业健康安全目标指标和管理方案。所见记录反映行政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。 |  |
| 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。行政部2020年11月5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》，按照部门和经营过程进行识别并评价出公司重要环境因素有：1）固体废弃物排放；2）火灾的发生；2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.生活污水的排放；C.电池的丢弃；d.办公垃圾的丢放；e.设备运转噪声的排放；f.包装物废弃等。.......识别基本清楚、全面。查：行政部及办公区域的《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：a.废硒鼓的丢弃；b.空调机氟里昂的泄露；c.包装盒的丢弃； d.废墨盒的丢弃；e．生活污水排放等；识别基本清楚、全面。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2  | 查见：《危险源辩识、风险评价控制程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：《危险源识别和评价表》，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）触电；3）意外伤害（交通伤害、人身伤害）。辨识清楚、准确，评价充分合理。抽查确定的交通伤害控制措施的策划：1. 加强交通安全教育，减少道路交通违法行为。
2. 定期对车辆进行保养检查，提高车辆安全性能。
3. 乘坐正规营运交通工具。

查见：行政部及办公区域《危险辨识及风险评价表》2020年11月5日发布行政部及办公区域共识别出包括:办公设备发生故障，漏电导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾等危险源.采用的是经验判断法、过程分析法识别。查见，行政部（财务部）及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：1）办公设备发生故障，漏电导致的触电；2）线路短路、吸烟引发火灾。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 |  |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有《法律法规和其他要求控制程序》，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：2021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中华人民共和国循环经济促进法劳动防护用品配备标准（试行）等。《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；法规清单上传内部网络，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。 |  |
| 运行的策划与控制 | ES8.1 | ◆组织制定了环境、职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。 ◆根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。 ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。 ◆抽查环境运行的策划与控制实施1）固体废弃物排放的管控：生活垃圾在办公区域集中收集后，放置在垃圾存放点由环卫部门清运处理；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。查见2021年2月至2021年4月能源支出统计表，记录显示：基本达成目标。3）火灾预防： 张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。◆查见组织的职业健康安全运行控制状况： 1）意外火灾控制 建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。 2）对相关方施加影响 组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备与响应程序》、《火灾应急预案》、《反恐防暴应急预案》、《触电应急预案》等。查见：消防应急演练记录：公司全体人员参加了2021年1月15日进行的消防应急预案演练。查，能提供以上演练记录及火灾演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司触电、火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保员工人身安全和公司安全、健康、有序的发展等。应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1  | ----有《绩效的监视和测量控制程序》和管理文件。◆查公司环境安全运行检查记录程序文件规定公司每月由行政部组织人员对公司办公场所和生产场所的水电管理、消防安全管理、固体废弃物管理相关方管理等进行检查，检查结论：合格、检查人：张建。查见2021年2月至2021年4月份环境安全运行检查记录表。◆抽查2021年4月份消防安全检查记录表文件规定公司每月由行政部组织人员对公司办公场所灭火器材、电力线路、办公室空调的使用等进行检查。检查结果：符合要求、检查人：沈克祥。◆ 提供有从业人员预防性健康检查报告姓名 体检日期 检查机构 结论张建 2020.06.19 重庆市万州区人民医院 无异常杨万庆 2020.09.16 重庆市万州区人民医院 无异常刘少辉 2020.06.02 重庆三峡中心医院健康管理中心 无异常......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。 |  |
| 符合性评估 | ES9.1.2  | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。行政部组织对公司环境安全健康管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。查由行政部组织各部门于2021年3月1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：沈克祥、张建、刘少辉查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 |  |
| 不符合和纠正措施持续改进 | QE10.2;10.3；S10.2；10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《纠正与预防措施程序》及《内部审核程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、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，以推动质量、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。 |  |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2021年度安全环保投入清单：支出项目有保险、固废处置、灭火器等消防器材、员工劳保用品、职业健康体检费等共计26000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：彭伟 陪同人员：张应明 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2021.5.6 |
| 审核条款：见下 |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，市场部的岗位职责和权限如下：1. 负责顾客要求的识别，和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络；
2. 负责合格供方的评价及对采购物资的评价。

3）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；4)负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。……市场部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查市场部的质量目标为： 考核结果（2021年1月--4月）1、采购物资合格率100% 实测：100%2、客户满意度90分以上 实测：96分3、合同评审率100% 实测：100%4、销售产品合格率为≥97% 实测：99%查2021年1月-4月市场部目标完成情况 ：达到目标要求。查，公司编制了质量管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 组织安防设备的销售，公司只对所销售产品的名称、规格型号、外观、合格证、资料文件完整性等进行验证；质量技术特性由供方提供，最终由顾客进行验收确认的方式对所销售产品进行检验。故公司无监视和测量设备。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 公司制定并实施《与顾客有关的过程控制程序》，市场部采用上门拜访、会议、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：（1）顾客对产品规定的要求,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求； （2）与产品有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求,如保密、特殊资历等顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。查见销售合同：1）甲方：重庆固安物业管理有限公司项目：重庆三峡医药高等专科学校附属医院、万州区经开区长龙家园、科创园、天子园、光电园、万利公租房派驻保安员。合作时限：2020.9.1-2021.12.31签订时间：2020.8.312）甲方：重庆市万州区罗田镇卫生院有限公司项目：重庆市万州区罗田镇卫生院保安派驻业务。合作时限：2021.3.1-2022.2.28签订时间：2021.3.103）甲方：中国人民财产保险股份有限公司万州五桥支公司项目：重庆市万州区五桥百坝宁波路323号办公楼保安派驻业务。合作时限：2021.2.1-2022.1.31签订时间：2021.1.264）甲方：重庆平湖蓝盾保安服务有限责任公司销售产品：高清摄像机、道闸、补光灯、雷达防闸、显示屏等。签订时间：2021.4.5........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，1）顾客：重庆市万州区罗田镇卫生院签订时间:2021.3.10项目名称：重庆市万州区罗田镇卫生院保安派驻业务评审内容：客户要求、法律法规要求、服务质量、服务能力、合同执行能力等。评审负责人：张应明、张建评审结论：满足要求，同意签订。批准人：彭伟评审时间:2021年3月7日（合同签订前）2）顾客：中国人民财产保险股份有限公司万州五桥支公司签订时间:2021.1.26项目名称：重庆市万州区五桥百坝宁波路323号办公楼保安派驻业务评审内容：客户要求、法律法规要求、服务质量、服务能力、合同执行能力等评审负责人：张应明、张建评审结论：满足要求，同意签订。批准人：彭伟评审时间:2021年1月20日（合同签订前）。3）顾客：重庆平湖蓝盾保安服务有限责任公司签订时间:2021.4.5产品名称：高清摄像机、道闸、补光灯、雷达防闸、显示屏评审内容：客户要求、法律法规要求、产品质量、供应能力、合同执行能力等评审负责人：张应明、张建评审结论：满足要求，同意签订。批准人：彭伟评审时间:2021年4月3日（合同签订前）。..........负责人讲自体系建立以来，签订的合同均在签订前进行了合同评审并保留了相应的记录。经查：近来以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《采购控制程序》，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》。重庆犇禾商贸有限公司 供应：安保服装、安保器材 万州周家坝鑫佳办公用品市场部 供应：办公用品万州区白岩路海普电脑经营部 供应：安防设备。。。。。。3．查：供应商评价记录。抽查《供方评价表》1）供应商：重庆犇禾商贸有限公司 供应：安保服装、安保器材评价项目：供方资质、供方的履约能力、售后服务良好程度、产品价格、产品质量、产品交付时间等方面进行综合评价。评价结论：同意为公司合格供方。评价人：张应明 批准人：沈克祥 评审日期 2020.12.202）供应商：万州区白岩路海普电脑经营部 供应：安防器材评价项目：供方资质、供方的履约能力、售后服务良好程度、产品价格、产品质量、产品交付时间等方面进行综合评价。评价结论：同意为公司合格供方。评价人：张应明 批准人：沈克祥 评审日期 2020.12.20......其他供方均按要求进行了评价。4、抽查产品采购合同1）供方：万州周家坝鑫佳办公用品市场部合同签订日期：2021.01.10产品名称：中性笔、固体胶、长尾夹、文件夹等 2）供方：重庆犇禾商贸有限公司 合同签订日期：2021.04.01产品名称：安保服装、橡胶棒、手电筒、防暴棍/杈、防暴盾牌、胸号、肩章。2）供方：万州区白岩路海普电脑经营部 合同签订日期：2021.04.06产品名称：LED补光灯、雷达防闸、显示屏、摄像机等 ......采购合同包含了产品信息、规格型号、质量要求、运输等，能有效传达采购要求。 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、服务质量的关键原材料和外包方进行从严控制。 经询问公司采购产品主要以合同或采购定单的形式表达，公司根据合同约定的产品要求，将产品直接由供方发至客户处，客户在收货时要验收产品数量、外包装、规格、合格证等。详见8.6条款记录。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制（安防设备的销售） | Q8.5.1 | 公司制定了《质量手册》明确了受控条件公。编制了《销售服务规范》、《与顾客有关要求的评审控制程序》、《销售人员行为规范》等对公司的产品销售过程进行了控制。组织产品覆盖范围：安防设备的销售2、销售流程：联系客户—业务洽谈—合同签订—采购产品—产品交付—售后服务。 需确认过程：销售服务过程，也是关键过程。3、技术要求 合同：销售合同1)验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。2)作业指导书：《与顾客有关过程控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》《销售服务规范》、《销售人员考核制度》等。3)使用适宜的设备：电脑和办公设备等。4)监视和测量设备：销售产品由供应商直接运输到客户处，客户根据送货单进行核验。收货时验收产品数量、外观、规格、合格证等。进行核验，最终产品质量由顾客确认，暂未配置检测设备。4、销售过程实施监视和测量查看，合同跟踪情况：查销售合同顾客：重庆平湖蓝盾保安服务有限责任公司销售产品：高清摄像机、道闸、补光灯、雷达防闸、显示屏等。签订时间：2021.4.5查，合同评审，提供有该合同2021年4月3日的评审记录表，符合标准要求。查，2021.4.6采购合同供方：万州区白岩路海普电脑经营部 采购产品：车牌识别专用摄像机、摄像机立柱、收费屏、八口交换机、电源线等。查，时间：2021.1.20《顾客满意度调查表》客户：重庆平湖蓝盾保安服务有限责任公司对销售的产品质量、产品使用情况、配送的及时性、产品的价格、产品包装及运输的可靠性、售后服务的及时性和有效性等进行了考评，平均得分：95分，满意。查：2021年3月7日，《销售服务质量综合检查表》检查内容：培训、人员能力、文件支持、记录完善、其他（着装、容貌、礼貌、礼节、规范用语、工作态度）等。检查结果：合格被考核人：徐小双 检查人：张应明查，交付情况，销售产品由供应商收直接运输到客户处。客户根据送货单对产品进行数量、外观、性能、包装、合格证等方面的核验。产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。查，送货清单：2021年4月14日客户：重庆平湖蓝盾保安服务有限责任公司采购产品：车牌识别专用摄像机、摄像机立柱、收费屏、八口交换机、电源线等签收人：吴\*\*5、公司特殊过程确定为：销售服务过程。现场查见对该过程进行确认的相关记录。查2021.01.18《过程确认记录表》对人员能力、作业文件、过程监控记录、设施设备等进行了确认。确认人：张应明、沈克祥合同明确了产品要求，市场部负责进行售后服务，按文件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，合同明确了产品的质保要求。负责人讲自体系建立以来到现在，未发生质量投诉，反馈信息均进行了分析处理，并验证了情况。整个销售服务过程基本受控； | 符合 |
| 产品和服务放行； | Q8.6  | 公司为验证服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样公司销售产品为：安防设备的销售公司采取直接在供应商处提货验收再发往客户处由客户验收确认的方式。1、抽产品验收清单供方：万州区白岩路海普电脑经营部 客户：重庆平湖蓝盾保安服务有限责任公司 产品：车牌识别专用摄像机、摄像机立柱、收费屏、八口交换机、电源线等验收项目：规格型号、单位、数量、外观、性能等日期：2021年4月13日 签收人：张应明......2、销售过程检验：查看，合同跟踪情况：查销售合同顾客：重庆平湖蓝盾保安服务有限责任公司销售产品：高清摄像机、道闸、补光灯、雷达防闸、显示屏等。签订时间：2021.4.5查，合同评审，提供有该合同2021年4月3日的评审记录表，符合标准要求。查，2021.4.6采购合同供方：万州区白岩路海普电脑经营部 采购产品：车牌识别专用摄像机、摄像机立柱、收费屏、八口交换机、电源线等。查，时间：2021.1.20《顾客满意度调查表》客户：重庆平湖蓝盾保安服务有限责任公司对销售的产品质量、产品使用情况、配送的及时性、产品的价格、产品包装及运输的可靠性、售后服务的及时性和有效性等进行了考评，平均得分：95分，满意。查：2021年3月7日，《销售服务质量综合检查表》检查内容：培训、人员能力、文件支持、记录完善、其他（着装、容貌、礼貌、礼节、规范用语、工作态度）等。检查结果：合格被考核人：徐小双 检查人：张应明查，交付情况，销售产品由供应商收直接运输到客户处。客户根据送货单对产品进行数量、外观、性能、包装、合格证等方面的核验。产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。查，送货清单：2021年4月14日客户：重庆平湖蓝盾保安服务有限责任公司采购产品：车牌识别专用摄像机、摄像机立柱、收费屏、八口交换机、电源线等签收人：吴\*\*产品和服务放行过程基本符合要求 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司制定了《顾客满意度调查度调查控制程序》，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2021年1月《顾客满意调查表》调查表共3份 --调查内容包括：产品总体质量水平、服务支持的有效性、配送的及时性、产品的价格、售后服务及时性和有效性、售后服务人员的态度、交付的及时性和准确性等--统计分析结果顾客满意度：96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，负责人讲：顾客对本公司最满意的方面是销售和售后服务质量，但在处理问题的及时性显示不太满意、在今后的工作中重点加强与顾客的沟通和协调，针对顾客的要求和出现的问题，要及时传公司，以便尽快地解决，做好真正的服务。增强顾客满意，提高顾客对本公司处理顾客投诉的满意度。 | 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：彭伟、 陪同人员：张应明 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2021.5.6 |
| 审核条款：见下； |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3；  | 查，市场部的岗位职责和权限如下：1、负责所管辖公司经营产品销售的市场开发工作。2、负责客户沟通和协调。3、负责签订公司销售合同。4、负责组织公司销售合同的评审。5、负责顾客回访和满意度调查。6、识别部门重要环境因素应控制管理运行制度……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 | 查市场部的环境目标为：1、重大火灾事故为02、固体废弃物处置率100%查2021年1月-4月市场部目标完成情况 ： 1、重大火灾事故为0 2、固体废弃物处置率100%达到目标要求。查，公司编制了环境管理实施方案：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《环境因素识别和控制程序》，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，市场部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。现场查看，部门的主要工作为客户提供产品销售及采购。销售过程中有办公固废、辅料等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 沟通  | E7.4  | 《信息交流和沟通控制程序》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管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行管理方针及目标、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。外部交流主要通过采购合同和销售合同及电话、信函等方式进行。查见：与顾客和外部供方沟通信息2021年4月6日签订销售合同客户：重庆平湖蓝盾保安服务有限责任公司采购产品：车牌识别专用摄像机、摄像机立柱、收费屏、八口交换机、电源线等合同内容约定：产品的名称、型号、数量、金额、供货时间、质量要求技术标准、供方对质量负责的条件和期限、交货地点、运输方式和费用负担、结算方式等.....部门员工参与协商，员工提出参与环境知识的学习和培训，在日常例会中有通报公司近期环境工作及加强环境管理工作，员工做好自身和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环境管理方针等方面的信息交流，主要通过网络、交流及告知书、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。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：管理者代表是沈克祥。2）告知员工：环境管理体系建立的依据、标准和意义，2021.2.20向全体员工及其他相关方出具告知书；3）组织员工学习：与环境管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《大气污染防治法》等关于员工权益、保险等内容；4）将公司环境管理要求和意义作为新员工岗前培训内容。内外部沟通基本符合要求 | 符合 |
| 运行策划和控制 | E8.1  | 查，市场部 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》等。查重要环境因素：潜在火灾；固废排放；查看，公司制订的相应的管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。查，办公现场张贴有“请勿吸烟，节约用电、用水”标识；提供2021年1-3月《能源消耗及固废管理的检查表》现场查看：现场未发现大功率电器使用，办公区域有消防设施及维护维保的检查记录现场查看：查见办公等服务性一般固废有处理，现场有固废收集装置。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：组织策划了《应急准备与响应程序》、《火灾应急预案》、《反恐防暴应急预案》、《触电应急预案》等。查见：消防应急演练记录：公司全体人员参加了2021年1月15日进行的消防应急预案演练。能提供以上演练记录及火灾演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司触电、火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保员工人身安全和公司安全、健康、有序的发展等。应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 | 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：彭伟 陪同人员：张应明 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021.5.6 |
| 审核条款：见下 |
| 组织的角色、职责和权限； | S5.3 | 查，市场部的岗位职责和权限如下：1、负责所管辖公司经营产品销售的市场开发工作。2、负责客户沟通和协调。3、负责签订公司销售合同，组织公司销售合同的评审。4、负责对合格供方的评价及产品的采购。5、负责顾客回访和满意度调查。6、负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。…… 市场部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划； | S6.2 | 查市场部的职业健康安全目标：意外交通伤害为0火灾事故发生次数为0查2021年1月-4月市场部目标完成情况：意外交通伤害为0火灾事故发生次数为0达到目标要求。市场部全体人员参与公司职业健康安全培训与教育；参与公司火灾消防演习。 | 符合 |
| 危险源辨识和职业安全风险评价 | S6.1.2 | 公司制定了《危险源识别、风险评价控制程序》。查，市场部经过辨识与评审形成了《危险源识别评价汇总表》共识别出危险源，包括插座插接头过多、线路老化等造成短路、吸烟等遇明火、外出业务联系过程中发生交通意外等。采用的是经验判断法、过程分析法识别。确定重大风险为：潜在火灾、触电伤害、交通意外伤害危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查，对重大风险控制措施为： 对人员进行消防安全培训及安全教育。经营现场配置完善的消防设备设施并定期进行维护检查。2、建立预案并定期演习，增强人员消防意识，了解消防知识和消防法规，掌握灭火器的使用，懂得如何开展灭火工作，坚持预防为主，确保火灾事故为零。3、定期检查经营场所内使用的电器设备，不使用大功率电器，对老化电线进行及时更换，用电作业人员需持证上岗。 4、对外出人员进行安全教育，不可带病疲劳驾驶或出差，遵守交通安全法律法规。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 | ---《信息交流和沟通控制程序》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、产品使用要求的沟通，主要通过网络、当面交流电话、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。外部交流主要通过采购合同和销售合同及电话、信函等方式进行。 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）告知本部门员工：管理者代表：沈克祥，职业健康安全事务代表是刘少辉。2）告知本部门员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，2021.2.20向全体员工及其他相关方出具告知书；3）组织本部门员工学习：与职业健康安全管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《公司职业健康安全管理制度》、《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）将职业健康安全、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职业健康安全违规情况发生。 | 符合 |
| 运行控制 | S8.1 | 查，市场部实施以下职业健康安全管理制度：《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》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。查不可接受风险源：火灾、触电、交通意外伤害。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。如：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。现场查看：市场部提供的办公区域月度消防设备、设施检查记录，检查结果符合规定要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：组织策划了《应急准备与响应程序》、《火灾应急预案》、《反恐防暴应急预案》、《触电应急预案》等。查见：消防应急演练记录：公司全体人员参加了2021年1月15日进行的消防应急预案演练。能提供以上演练记录及火灾演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司触电、火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保员工人身安全和公司安全、健康、有序的发展等。应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 | 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：安保部 （含临时场所） 主管领导：杨万庆、陈礼君， 陪同人员：张健 | 判定 |
| 审核员：文平、叶明（专家）， 审核时间：2021.5.6 |
| 审核条款：QMS-2015：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.3基础设施；7.1.5监视和测量资源； 8.1运行策划和控制；8.3设计开发控制； 8.5.1生产和服务提供的控制； 8.5.2标识和可追溯性；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.4防护；8.5.5交付后的活动；8.5.6更改控制，8.6产品和服务放行；8.7不合格输出的控制；EMS-2015 ：5.3组织的角色、职责和权限、6.1.2环境因素；6.2目标及其达成的策划；7.4沟通；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；ISO45001：2018 ：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 | QES5.3；  | 查，安保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）负责保安人员管理； 3）负责客户拓展管理； 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…… 安保部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查安保部的质量、环境安全目标为： 考核情况（2021年1月-4月）1）全年投诉率≤3%； 实测：1%2)出勤人员优质服务率≥96%； 实测：97%3）火灾事故为0； 实测：04）伤亡事故为0； 实测：05）固体废弃物分类处置率100%； 实测：100%6）触电事故为零； 实测：0查：2021年1月-4月安保部目标完成情况：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。 | 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，安保部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。现场查看，安保部的主要工作为为客户提供找聘和派遣服务。服务过程中有废弃办公用品、生活垃圾等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2  | 查，安保部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》，包括电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电；服务过程中遭到暴力伤害、车辆造成伤害等意外伤害危险源。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）触电；3）意外伤害3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；张贴安全、楼层消防疏散图；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 |
| 沟通  | ES7.4  | ---《信息交流管理制度》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：管理者代表是沈克祥及职业健康安全事务代表刘少辉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》、《安全生产法》、《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。 | 符合 |
| 基础设施 | Q7.1.3  | 查见，《设备管理台帐》，公司配置的设备主要有电脑、打印机、安防工具（如橡胶棒、手电筒、防爆棍/杈等）。可以满足安防服务的需要。办公室共约500平方米，服务场地值班室10平米左右，设有销售库房1个面积100平方米左右。公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、传真。询问安保部负责人，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。基础设施能满足要求。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 监视和测量资源无，采取以供方出具的产品检测报告为验收依据，进行核验，最终销售的产品质量和提供安保服务质量由顾客确认。暂未配置检测设备。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | ES8.1  | 查，安保部实施以下环境安全管理制度：《环境和职业健康安全运行管理制度》、《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》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。据介绍，公司产品服务流程为：保安服务流程：签订合同----人员派驻----服务实施——满意度回访。 服务过程为关键过程。查不可接受风险源：1）火灾；2）触电；3）意外伤害；查重要环境因素：1. 潜在火灾；
2. 固废排放；

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，办公现场张贴有“请勿吸烟”标识；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、现场有禁止吸烟提醒。现场查看：查见公司服务过程中产生的废纸、办公用品等服务性一般固废有处理，但现场不能提供处理的记录。现场查看：有2处灭火器材放置区；现场查看：在服务现场，定期进行安全培训，重点是意外伤害的控制。查近期新冠疫情防控措施:配置有测温仪、消毒液、口罩等设施物资，现场查看：每位员工都佩戴有口罩，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。并定期对办公和服务区域喷洒消毒水消毒。现场运行管理基本受控。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应管理制度》、《消防与疏散演习实施方案》和《反恐防暴应急预案》服务现场工作人的在综合办公室组织下，参加了公司组织的“火灾消防知识培训”。查见：消防演练实况记录：安保部相关人员参加了2021年1月15日在行政部组织的消防演练。另外派驻人员也定期参与了客户组织的消防演习。查，现场对应，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 公司主要服务产品：资质范围内的保安服务，现主要为事业单位、企业提供保安服务。保安服务主要为值守和巡护。公司产品执行标准主要为：中华人民共和国劳动合同法、保安服务管理条例、合同协议。安保部负责产品实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容： a）确定产品和服务的要求；--管理方案、管理制度b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---方案、合同协议c）确定符合产品和服务要求的资源；---服务流程图d）按照准则实施过程控制；---保安服务过程监控e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。----关键/确认过程：服务过程。----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计和开发策划 | Q8.3 | 公司的保安服务过程按客户要求及相关国家标准和法律法规，整个服务过程模式基本固定，不涉及新服务的设计开发的内容，故8.3不适用。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《保安员手册》、《保安服务管理制度》等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。查，在安保部提供有《保安员手册》、《保安服务管理制度》、《巡视检查制度》等服务操作文件，均为现行有效的文件，受控标识清楚；开车大约15分钟到达中国人民财产保险股份有限公司万州五桥支公司项目处，项目地址位于万州区五桥百安坝宁波路323号，项目负责人：陈礼君，项目人数6人，保安服务为值守和巡护。查项目处运行情况。1、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《交接班工作规程》、《秩序巡逻制度》、《外来人员出入管理规程》过程检验记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。2.现场查看：现场有值班室、对讲机、保安服、橡胶棒、手电筒、防爆棍/杈等，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。3. 检测设备，质量检查主要靠感官检查，暂未配置检测设备。4、保安管理方面：有专职保安负责服务区域的安保服务：包括：门岗、巡护。1. 查，现场有《消防安全管理检查制度》、《保安巡查制度》、《门岗值班制度》、《门岗作业指导书》、《保安巡查制度》、《门岗值班制度》，规定了保安各岗位人员的岗位职责、操作要求。公司提供消防、治安管理报警保安联络电话。
2. 在监控室查看，配备了相应的设备：监控主机、对讲机等；在服务现场，楼道、通道等均配置了消防实施、应急灯、消防通道、消防指示牌等。提供《消防控制室值班记录》、《每日防火巡查记录》。

监控员：李建均1. 在该项目的门岗现场查看，主要职责：维护现场治安，对异常人员进行巡查，设置了门岗工作办公桌，对讲机，保安服要求，墙上有门岗保安管理制度，提供《值班、交班情况记录表》。

查当天《记录表》内容：值班人员：李建均，接班员：吴济红内容：一切正常。1. 对于现场巡护保安情况，查看，公司制订了保安巡逻路线图和频率要求，设置了巡逻点签字登记表，现场询问巡查保安人员，巡查主要内容：消防设施、应急灯、安全标志、消防通道、突发事件，同时包括环境卫生等异常情况，提供保安巡查记录表。

巡查员：莫晓东、殷燕华等5）车辆管理：查，车辆管理：主要为对中国人民财产保险股份有限公司万州五桥支公司内部员工车辆进行管理，外来车辆原则上不允许入内。经业主同意后外来车辆可停放在指定停车位。由安保人员全程指导规范停车。采取人工登记，查《外单位车辆进出登记表》，内容包括：进入时间、车牌号、驾驶员、事由、离开时间。查5月4日，进入车辆2辆。6）外来人员管理：查，主要为对进入客户区域的外来人员进行登记管理，采取人工登记，查《疫情期间客户健康状况登记簿》内容包括：时间、姓名、证件号、联系电话、体温等信息。b53c40fb8f1983f1b4453f0e2d4dad2**组织确认服务过程为需确认过程，不能提供过程确认记录。不符合GB/T19001-2016标准8.5.1 f)“若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认”的要求。** | N |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司在服务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。 | 符合 |
| 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搬运，可以起到产品搬运的防护的作用。2、产品为保安服务，需要防护的为服务时涉及的顾客财产。通过培训和客户规章制度进行管理。 | 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协议条款所规定的相关活动，诸如合同规定的维护服务等。-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 | 8.5.6 | 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 |
| 产品和服务放行； | Q8.6  | 一、采购检验：公司采购主要为劳保用品和办公设备，对劳保产品和办公用品主要采取在入库时验证，在送货单上记录，直接签字确认。抽查验证记录，查《送货单》1、抽查：采购日期：2021.4.12品名：保安服、 40套（夏装）检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 验证人：陈礼君 2021.4.262、抽查：采购日期：2020.10.22品名：橡胶棒、10根检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 验证人：陈礼君 2020.10.253、抽查：采购日期：2021.1.10品名：办公用品一批（打印纸、回形针、计算器、文件夹、订书机等）检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 验证人：陈礼君 2021.1.12........二、**过程检验：**依据《保安员手册》保安服务主要对值班、巡护等过程进行监控查：《消防控制室值班记录》：2021.5.4检查项目：消音、复位、主电源、火灾报警器运行情况、报警故障等结果：正常。检查人；李建均，部门负责人：陈礼君查：《每日防火巡视记录》：2021.5.6检查项目：用火、用电情况、安全出口是否堵塞、消防配电设施、消防供水设施、自动喷水灭火系统等；安全设备检查mmexport1483661678107检查结果：正常。检查人：莫晓东、殷燕华等 烟配设备检查mmexport1483661685516抽：《保安巡查签到表》：2021.5.6检查区域：1楼服务大厅。结果：正常巡查人：李建均、吴济红、陈礼君等。安全设备检查mmexport1483661662467查：《设备设施运行检查表》：2021.5.6检查项目：配电房、照明、给水、电梯等检查结果：正常。检查人：陈礼君查：《值班、交班记录表》：2021.5.1-5.4记录：车辆停放、出入；办公区域巡查等记录人：殷燕华、莫晓东ce01125a9db89a4f04284bf98ed680e**成品检验：**依据《合同协议》保安服务通过征求客户意见表的方式对服务过程进行评价。抽《服务满意度回访调查表表》，客户：中国人民财产保险股份有限公司万州五桥支公司，时间：2021.4.30，客户意见：满意。客户签字：姚敏。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 组织编制了《纠正措施管理制度》：该公司的不合格处理方式有:按不合格的情况及程度进行分类分级处理。抽：《不符合报告》 2021.4.22不合格描述：检查发现保安人员莫晓东着装不规范。评审意见：立即要求整改，并批评教育，纳入月度考核。验证：4月25日检查，未出现同样情况。验证人：陈礼君 2021.4.25符合要求。 |  |

说明：不符合标注N