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：刘敏 陪同人员：凌旭 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 ， 审核时间：2021.5.28 |
| 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 | 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、顾客、政府机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、会议等；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，顾客关注的主要问题产品质量、产品交付时性、售后服务、价格等。  查见《相关方要求识别和控制》  抽查顾客需求和期望：销售的产品质量符合顾客要求；产品交付及时性；价格合理，服务及时周到等。  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。  公司管理体系的认证范围为：垃圾分类设备的销售；生活垃圾分类收集、运输服务。  经营地，重庆市大渡口区杨渡路513号3-2  公司QMS不适用条款：8.3，理由：公司主要按照国家、行业标准及法律法规要求实施垃圾分类收集、运输服务及销售过程,销售和服务过程模式固定，不进行新的过程设计，因此标准8.3条款“产品和服务的设计和开发”要求不适用。8.3条款的不适用不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。所以GB/T19001-2016标准8.3条款不适用，理由基本合理。  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/需确认过程：服务过程 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：刘敏；管代：凌旭  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。 |  |
| 方针 | Q5.2 | 质量方针：  科学领先，顾客满意，持续改进，行业领先，质量一流，服务一流。  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。  企业的质量管理方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 |  |
| 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《岗位职责》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件、培训等方式相互了解职责与权限。 |  |
| 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、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、产品、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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 质量目标  1）生活垃圾分类收集、运输合格率：100%  2）顾客满意率：>90分  查《质量目标完成统计标》2021年1月-2021年4月对目标进行考核，考核情况为：  1）生活垃圾分类收集、运输合格率：100%  2）顾客满意率：96分  均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 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：管理者代表变更，在文件修改页进行修改，并发放有任命书，告知公司全体人员。 |  |
| 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产品销售及服务的需要。 |  |
| 人员 | Q7.1.2 | 查见：公司编制《岗位职责》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：《岗位职责》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、保证产品质量和服务质量前提下、发展客户，增加效益等。 |  |
| 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，从业主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 | 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。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、通告、内部联络书、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。 |  |
| 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）《绩效监测与合规性评价管理程序》  （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》 |  |
| 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《体系审核实施计划》  审核时间：2021年4月8日（上次审核时间为：2020年4月10日，未超过12个月，符合相关策划及要求）  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，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：组长（A） ：凌旭 组员（B）：张加松 。  抽查《管理层审核检查表》、《综合部审核检查表》、《技术部审核检查表》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Q8.4/ES8.1条款。不符合事实描述“部门相关人员不能提供对供应商（绿联中汉正光专买店）进行评价的相关证据。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，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 |  |
| 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4月20日（上一次评审时间为2020年4月25日，未超过12个月，符合相关策划及要求）  主持人：刘敏总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  评审输入内容：  质量目标和指标的实现程度。  质量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。  上次改进项的跟踪验证：上次改进项为综合部对文件管理要加强控制，已开展培训，达到预期效果。  评审输出内容：  质量管理体系运行有效，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；  本次评审改进项：加强供应商选择评价的控制以及体系文件培训工作。查见管理评审[改进计划](#第二级文件清单)及2020.5.10的培训记录表，本次培训效果较好，圆满达到培训目的，评价人：刘敏。  相关方关注：近一年来，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：质量方针、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 | Q10.1;10.2;10.3；10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《纠正预防措施管理程序》及《内部审核管理程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现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。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正预防措施管理程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、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。 |  |

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：刘敏， 陪同人员：凌旭 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021.5.28 |
| 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 | 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。公司的办公设施、服务设备比较先进。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、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、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、会议等；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，顾客关注的主要问题产品质量、产品交付及时性、售后服务、产品价格等。  查见《相关方要求识别和控制》  抽查顾客需求和期望：产品质量符合顾客要求；产品交付及时性；价格合理、服务及时等。  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、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。  公司管理体系的认证范围为：  O：垃圾分类设备的销售；生活垃圾分类收集、运输服务所涉及的相关职业健康安全管理活动  E：垃圾分类设备的销售；生活垃圾分类收集、运输服务所涉及的相关环境管理活动  经营地，重庆市大渡口区杨渡路513号3-2  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。 |  |
| 领导作用与承诺 | ES5.1 | 总经理：刘敏；管代：凌旭  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顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展环境、安全管理方针；  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。 |  |
| 方针 | ES5.2 | 环境、职业健康安全方针为：  预防为主，遵规守法，确保环境安全；以人为本，持续改进，实现平安和谐。  其内涵包含了：  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。  环境、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。  环境、职业健康安全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。  企业的环境、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。 |  |
| 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 | --《信息交流和协商沟通管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。  查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：  告知员工：职业健康安全事务代表是范荣；  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》、《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范荣交谈，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范荣，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《风险与机遇控制程序》，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）固废的排放；2）潜在火灾。   1. 抽查以下二项环境因素的管理措施：   1、潜在火灾：1）按照《防火管理制度》规定执行，并请相关人员参加培训；2）.办公现场配置适宜的消防器材，并定期检查；加强对工作人员消防安全的教育和日常服务过程的消防安全检查，及时消除安全隐患；3）易燃材料保存在易于保管的房间并有专人管理，且远离火源；4）定期检查用电设施，发现老化或损坏应及时更换；用电和临时用电遵照公司相关制度执行，严禁私自拉线；5）办公现场所有废物垃圾必须即时处理，消除火灾隐患。  2、固废排放：1）办公和项目设置专用垃圾箱，对废弃物进行分类放置，分为可回收废弃物，一般废弃物和危险废弃物；2）定期对垃圾进行收集处理，可回收废弃物交物资回收部门，一般废弃物交中转站，由环卫人员统一处理，危险废弃物单独存放，待达到一定的量后交有资质的专业公司处理，3）定期对办公和项目现场固废处理情况进行监督检查。  公司重要危险源有以下三项：   1. 火灾；2）中暑、3）交通事故   抽查意外伤害（交通事故、中暑）控制措施：  1.对员工进行安全教育培训。  2.配备药品，发放口罩、手套等劳保用品  3.按照安全管理规定进行执行，并请相关人员参加安全教育培训  4.定期进行环境安全检查  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。 |  |
| 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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 环境职业健康安全管理目标：  1）潜在火灾发生率为0；  2）意外伤害为0；  3）固废处置合规率100%  查《目标考核表》2021年1月-2021年4月对目标进行考核，考核情况为：  环境职业健康安全管理目标：  1）潜在火灾发生率为0；  2）意外伤害为0；  3）固废处置合规率100%  均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 资源 | ES7.1 | 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垃圾分类设备的销售；生活垃圾分类收集、运输服务的需要。 |  |
| 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、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。 |  |
| 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）《绩效监测与合规性评价管理程序》  （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》 |  |
| 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《体系审核实施计划》  审核时间：2021年4月8日（上次审核时间为：2020年4月10日，未超过12个月，符合相关策划及要求）  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，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：组长（A） ：凌旭 组员（B）：张加松 。  抽查《管理层审核检查表》、《综合部审核检查表》、《技术部审核检查表》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Q8.4/ES8.1条款。不符合事实描述“部门相关人员不能提供对供应商（绿联中汉正光专买店）进行评价的相关证据。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。 |  |
| 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4月20日（上一次评审时间为2020年4月25日，未超过12个月，符合相关策划及要求）主持人：刘敏总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  评审输入内容：  环境、职业健康安全目标和指标的实现程度。  环境、职业健康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。  上次改进项的跟踪验证：上次改进项为综合部对文件管理要加强控制，已开展培训，达到预期效果。  评审输出内容：  环境、职业健康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。  环境、职业健康安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  本次评审改进项：加强供应商选择评价的控制以及体系文件培训工作。查见管理评审[改进计划](#第二级文件清单)及2020.5.10的培训记录表，本次培训效果较好，圆满达到培训目的，评价人：刘敏。  相关方关注：近一年来，未收到相关法及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：环境、职业健康安全方针、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 | E10.1;10.2;10.3；10.3  S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《绩效监测与合规性评价管理程序》、《绩效监测与合规性评价管理程序》及《内部审核管理程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现环境、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。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正预防措施管理程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、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。 |  |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证(Q7.1.5）、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动. |  | 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：垃圾分类设备的销售；生活垃圾分类收集、运输服务  O：垃圾分类设备的销售；生活垃圾分类收集、运输服务所涉及的相关职业健康安全管理活动  E：垃圾分类设备的销售；生活垃圾分类收集、运输服务所涉及的相关环境管理活动  公司注册地址、经营地址及管理者代表变更：  原注册地址:重庆市江北区港城东路8号5幢5-1  原经营地址:重庆市江北区港城东路8号5幢5-1  原管代：邓久俊  变更后：  注册地址: 重庆市璧山区青杠街道龙青支二路11号3-1  经营地址: 重庆市大渡口区杨渡路513号3-2  管代：凌旭  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  提供营业执照（三证合一）。检查有效，经营范围包含认证范围。另查，提供有城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输、处置服务许可证。  现场查见认证证书及标识使用情况，符合要求。  近一年来，公司无重大的环境和职业健康安全问题和投诉。暂无质量、环境、职业健康安全部门监督检查情况。  上次不符合的整改情况：上次不符合为生产技术部Q7.1.5条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 |  |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：综合部 主管领导：刘敏， 陪同人员：凌旭 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2021.5.28 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了综合部（含财务）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）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；  7）负责合格供方的评价及对采购物资的评价；  8）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；  9）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。  ……  综合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 | QS6.2 | 查见：公司有将质量目标分解到各个部门，综合部的目标是：  质量全目标 完成（2021.1--2021.4）  1.文件受控率100% 实测：100%  2.培训计划完成率100% 实测：100%  3、顾客满意度≥90分 实测：96分  4、合同履行率100% 实测：100%  抽查2021.1--2021.4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。 |  |
| 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。现场见经营办公场所照明光线适宜，空气流通，办公布局合理，楼道内配备了消防设备设施，销售经营场地满足产品销售的需求。 |  |
| 能力 | Q7.2 | 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。  查人员资质要求（机动车驾驶证）：  姓名 准驾车型 有效期 证件号  高彬 C1D 2029-07-31 510212196510284650  夏伟 C1 2022-08-09 512323198112251314  成晓平 C1E 2025-01-16 511222197904071971 详见附件  供有2021年年度培训计划表，计划培训8次，已培训5次。  抽查培训计划和培训记录。  1、2021.2.10，培训内容：管理手册。培训老师：凌旭 参加培训人员：凌旭、谢勇、张家松、刘敏。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训，使得参加人员加强人员对管理手册的理解，培训效果良好。评价人：凌旭。  2、2021.05.12，培训内容：垃圾收集、运输作业流程及规范培训。培训老师：刘敏 参加培训人员：凌旭、谢勇、张家松、刘敏。培训效果评价：参培人员能熟练掌握培训内容，基本达到培训的目的。本次培训效果明显。评价人：刘敏。  **......**  其余培训计划均按时进行了培训。 |  |
| 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。  ---经与管理人员张加松了解，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 | --《信息交流和协商沟通管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与产品质量、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，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。  签订合同中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；  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 |  |
| 文件化信息 | Q7.5 | ----有《文件和记录管理程序》，体系文件生效实施日期为2019年12月25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。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；  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。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《与顾客有关过程管理程序》，综合部采用上门拜访、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，确定与服务有关的要求：  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，并结合相关标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  1、查见销售合同  顾客：重庆沙坪坝土湾街道办事处  服务项目：生活垃圾分类收集、运输服务  服务区域：重庆沙坪坝土湾街道辖区  合同签订时间：2020年7月31日  合同明确了服务期限、付款、验收标准、服务区域、违约、甲乙双方责任义务等。  **2、**顾客：重庆乐乐环保科技有限公司  销售产品：垃圾分类一体化设备  合同签订时间：2021年03月01日  合同明确了销售产品名称、型号、数量、付款、验收标准、服务区域、违约、甲乙双方责任义务等  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，  顾客：重庆沙坪坝土湾街道办事处  签订时间: 2020年7月31日  服务名称： 生活垃圾分类收集、运输服务  评审内容：产品明示与潜在的要求；为满足顾客要求做出的承若；法律法规要求；质量及后期服务保障能力；合同的合法性、完整性、明确性等。  评审负责人：张加松、谢勇、凌旭  评审结论：同意签订。 批准人：刘敏  评审时间:2020年7月30日（合同签订前）  顾客：重庆乐乐环保科技有限公司  签订时间:2021年03月01日  产品名称： 垃圾分类一体化设备  评审内容：产品明示与潜在的要求；为满足顾客要求做出的承若；法律法规要求；物资供应能力；合同的合法性、完整性、明确性等。  评审负责人：张加松、谢勇、凌旭  评审结论：同意签订。 批准人：刘敏  评审时间:2021年02月28日（合同签订前）.  ..........  负责人讲：2020年5月至今，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《采购管理程序》，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）永康振兴实业股份有限公司 供应：垃圾分类备品备件；  2）上海欣互信息科技有限公司 供应：垃圾分类设备  3）京东电商平台 供应：办公用品  3．查：供应商评价表：  抽查《供方评定记录表》   1. 供应商：永康振兴实业股份有限公司   评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、售后服务等。  评价结论：该公司提供的产品，其质量稳定，价格实惠。到货时间快，售后能力强。同意列入合格供方。  评价人：凌旭、张加松  批准人：刘敏 评审日期 2021.3.25   1. 供应商：上海欣互信息科技有限公司   评价项目：供货能力、产品质量、交付及时性、售后服务等。  评价结论：该公司提供的产品，其质量稳定，价格实惠。到货时间快，售后能力强。同意列入合格供方。  评价人：凌旭、张加松  批准人：刘敏 评审日期 2021.3.25  ........  4、抽查产品采购合同或采购计划单  1、供方：上海欣互信息科技有限公司 2021.5.13  产品：垃圾分类一体化设备  合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、违约等。  供方：永康振兴实业股份有限公司 2021.1.04  产品：垃圾分类袋  合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、违约等。  查办公用品采购计划单  2、抽5月办公用品采购计划单  计划单内容包含采购产品名称、数量、规格型号、计划到货时间、备注等  编制人：凌旭 批准：刘敏  公司的采购信息明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。  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产品进行从严控制。  经询问公司采购商品主要根据需求，主要以采购合同、采购计划单的形式表达，公司根据送货单对相关商品的数量、包装、规格型号等进行检验。  抽查《进货检验记录》   1. 产品名称： 垃圾分类一体化设备（可回收+固废） 18套   检验项目：外观、型号、数量、开机使用情况、使用手册等；  检验结论：合格  检验员：张加松       2021.3.27  2、产品名称：垃圾分类袋 200个  检验项目：外观、数量、合格证等；  检验结论：合格  检验员：张加松        2021.4.14   1. 产品名称：签字笔、墨盒、A4、燕尾夹、胶水等   检验项目：外观、规格、数量等；  检验结论：合格  检验员：凌旭        2021.5.16  ………  现场查看其他采购物料均按要求进行验证入库。 |  |
| 生产和服务提供的控制（垃圾分类设备的销售） | 8.5.1 | 公司制定了《管理手册》明确了受控条件  组织产品覆盖范围：垃圾分类设备的销售；  1、公司编制了《销售服务规范》、《销售人员考核制度》、《与顾客有关过程的控制程序》、《顾客满意度测定程序》等对公司的产品销售过程进行了控制。  2、产品销售及服务流程：  流程：确定顾客群体----商务洽谈----签订合同-----产品采购----产品交付（检验）----售后服务；  特殊过程：销售过程。  3、技术要求：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：《销售服务规范》、《销售人员考核制度》、《与顾客有关过程控制程序》等。  3)使用适宜的设备：电脑、打印件、电话、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养，但维护未进行记录。  4)监视和测量设备  公司只对名称、规格型号、外观、质量证明性文件等进行验证；质量技术特性由供方提供，故公司无监视和测量设备；  5)实施销售服务过程监视和测量：  抽：2021年4月度销售人员考核表  对销售人员黄晓娟进行了考核；考核指标有：工作态度、工作能力、工作业绩等  考核结果得分：96分  评价人员：刘敏  4、查看，销售流程跟踪情况：  1)签订时间 客户 销售产品  2021.3.1 重庆乐乐环保科技有限公司 垃圾分类一体设备  查见合同评审记录，于2021年2月28日进行了该合同的评审。  提供产品验收记录：  3）查《来货单》  时间：2020.11.16 产品：垃圾分类设备（固体+可回收）  检验内容：产品型号、数量、外观、使用手册等  验收人：张加松 结果：合格  查《来货单》  时间：2021.3.23 产品：垃圾分类设备（四分类）  检验内容：产品型号、数量、外观、使用手册等  验收人：张加松 结果：合格  4)销售回访记录  追踪情况：产品的使用情况及下次采购时间  抽《顾客满意度调查表》  客户：重庆乐乐环保科技有限公司对质量、价格、交期、售后服务等进行了考评，总分：96分，基本满意。  交货情况：根据销售合同的要求，交付时公司派专人到客户现场与客户共同验收，验收合格客户签收进行交付确认。   1. 查《送货单》   买方名称：重庆乐乐环保科技有限公司  产品名称：垃圾分类一体设备（可回收+固体）  日期：2020-11-20  顾客签收：刘\*  买方名称：重庆乐乐环保科技有限公司  产品名称：垃圾分类一体设备（四分类）  日期：2021-03-27  顾客签收：刘\*  7）售后服务：  查，公司产品签订的销售合同上规定了售后服务管理的要求。对销售出去的产品有技术人员进行跟进服务，如客户有投诉或产品质量问题，公司在第一时间予以上门解决。负责人讲2021年至今没有产品因质量问题发生的投诉或售后情况。  公司将销售过程识别为特殊过程，2021年3月10日对人员、文件、设备进行了确认。确认人：刘敏  通过顾客满意度调查及定期的销售人员考核和对销售人员进行销售规范、销售技能的培训，销售服务过程满足合客户要求。  整个过程基本受控； |  |
| 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2020年3月《顾客满意度调查表》调查表共2份 ，调查顾客有：(1)重庆沙坪坝土湾街道办事处（2）重庆乐乐环保科技有限公司  --调查内容包括：产品质量、服务质量、交期、价格等  --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，报告显示：顾客对公司的产品和服务都很满意，未发现有不满意的情况。在售后服务及时性上，与顾客心目中要求还有一些差距，今后加强与顾客沟通，并严格按照售后要求及顾客要求进行售后服务，提高顾客对本公司的满意度。  目前没有客户流失的情况。 | 符合 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正与预防措施程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件中规定了对不符合的处理要求，处理程序和机制健全。  抽查《纠正预防措施表》：责任部门：综合部  不合格描述：2021.04.08查见合格供方名录，不能提供对供应商（绿联中汉正光专买店）进行评价的相关证据。  严重程度：一般  原因分析：标准理解不到位，人员工作疏忽造成。  处置结果：立即要求对该供方进行重新评价并保留相关记录，并对相关人员实施标准8.4的培训。  措施实施验证：已经按纠正措施实施，并验证有效。  验证人：凌旭 2021.04.09  纠正措施实施基本有效。 |  |

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（含财务部） 主管领导：刘敏， 陪同人员：凌旭 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021.5.28 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3； | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了综合部（含财务）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）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；  7）负责合格供方的评价及对采购物资的评价；  8）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；  9）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。  ……  综合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 | ES6.2 | 查见：公司有将环境、职业健康安全目标分解到各个部门，综合部的目标是：  环境、职业健康安全目标 完成（2021.1--2021.4）  1.潜在火灾发生率为0 实测：0  2.固体废弃物处置合规率100% 实测：100%  3.员工意外伤害为0 实测：0  抽查2021.1--2021.4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：固废排放、火灾的2个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理方案、责任部门。  抽查：固废的排放确定的管理方案：  目标：减少固废排放；指标：固体废弃物处置合规率100%；管理方案：1）加强宣传教育，提高员工固废垃圾分类处理意识；2）办公、生活区域配置垃圾桶对办公垃圾分类收集后环卫部门统一处理；3）办公危险废弃物单独存放（废硒鼓、废电池、墨盒等）分类垃圾回收。责任部门：公司各部门；检查部门：综合部。  编制：凌旭 批准：刘敏 2021.1.1  目标指标管理方案基本适宜，能够完成。  查见公司制定的职业健康安全管理方案有：火灾、人员意外伤害（交通事故、中暑）2项。  抽查：1、预防火灾管理方案：  目标：防范火灾的发生，指标：火灾事故为零；管理措施：1）合理配置消防灭火器、定期点检；2）组织员工安全知识培训，提高消防意识和技能水平；3）制定火灾应急预案，并定期进行消防演练；4）定期对各种线路，设备进行检查保养，使之处于安全状态。责任部门：全体部门；检查部门：综合部。  2、预止交通事故管理方案：  目标：防止交通伤害，指标：员工意外伤害为0；管理措施：1）聘请有资质的司机；2）加强员工道路安全意识教育，提高安全防护意识；3）对公司的车辆定期保养，不带病出车、疲劳驾驶。责任部门：全体部门；检查部门：综合部。  编制：凌旭 批准：刘敏 2021.1.1  制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 能力 | ES7.2 | 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。  查人员资质要求（机动车驾驶证）：  姓名 准驾车型 有效期 证件号  高彬 C1D 2029-07-31 510212196510284650  夏伟 C1 2022-08-09 512323198112251314  成晓平 C1E 2025-01-16 511222197904071971 详见附件  供有2021年年度培训计划表，计划培训8次，已培训5次。  抽查培训计划和培训记录。  1、2021.2.10，培训内容：管理手册。培训老师：凌旭 参加培训人员：凌旭、谢勇、张家松、刘敏。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训，使得参加人员加强人员对管理手册的理解，培训效果良好。评价人：凌旭。  2、2021.04.20，培训内容：消防安全培训。培训老师：刘敏 参加培训人员：凌旭、谢勇、张家松、刘敏。培训效果评价：参培人员能熟练掌握消防设施设备及知晓逃生知识，基本达到培训的目的。本次培训效果明显。评价人：刘敏。  **......**  其余培训计划均按时进行了培训。 |  |
| 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。  ---经与管理人员凌旭了解，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 | --《信息交流和协商沟通管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关安全健康管理信息，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凌旭；  告知员工：职业健康安全事务代表是范荣；  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于2021年1月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》、《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范荣，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范荣，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 | ES7.5 | ----有《文件和记录管理程序》，体系文件生效实施日期为2019年12月25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。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。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素、危险源识别和风险评价管理程序》，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2021年3月20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）固废排放；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.空调设备运转能源的消耗；  f.包装物废弃等。  .......  识别基本清楚、全面。  查：综合部及办公区域的《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：《环境因素、危险源识别和风险评价管理程序》  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）交通事故3）中暑等。辨识清楚、准确，评价充分合理。  抽查确定的交通意外伤害控制措施的策划：   1. 聘请有资质的司机；2）加强员工道路安全意识教育，提高安全防护意识；3）对公司的车辆定期保养，不带病出车、疲劳驾驶；4）发放劳保防护用品。   2）预防火灾管理方案：  目标：防范火灾的发生，指标：火灾事故为零；管理措施：1）合理配置消防灭火器、定期点检；2）组织员工安全知识培训，提高消防意识和技能水平；3）制定火灾应急预案，并定期进行消防演练；4）定期对各种线路，设备进行检查保养，使之处于安全状态。责任部门：全体部门；检查部门：综合部。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  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；查见2021年3-5月《环境安全检查表》对设备使用情况、固废分类、消防器材有效性、节能降耗等进行检查。  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管理程序》，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、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）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。  每年定期对人员进行消防演练  2）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）作好分类标识回收。  3）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。   1. 对相关方施加影响，与2021年1月编制《相关方告知书》 2. 对交通意外及中暑管理控制：聘请有资质的司机；2）加强员工道路安全意识教育，提高安全防护意识；3）对公司的车辆定期保养，不带病出车、疲劳驾驶；4）避免高温天气外出办事，定期发放劳保防护用品。   组织对进入场所内的外来人员视情况由安保人员或受访人提醒，告知其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：《应急准备和响应控制程序》、《火灾应急预案》、《人员伤亡应急预案》等。  查见：消防应急演练记录：公司全体人员参加了2021年4月25日进行的消防应急预案演练，查，能提供以上演练记录。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、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《应急准备和响应控制程序》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综合部组织人员对公司办公场所的水电管理、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：凌旭。查见2021年3月至2020年5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综合部组织人员对公司办公场所灭火器材、消防标识、办公室空调的使用等进行检查。检查结果：符合要求、检查人：凌旭。  ◆抽查对工作人员的健康监视、测量情况  **不能提供作业人员的健康体检记录。不符合ISO45001：2018标准9.1.1条款要求**  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。 | N |
| 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2021年3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：公司的运作符合相关法律法规要求  编制人：凌旭 审批人：刘敏  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 | ES10.1;10.2;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。  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。 |  |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2021年度安全、环保投入计划清单：支出项目有员工劳保用品、培训费、体检费用、水电费、垃圾处置费等共12000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：技术部， 主管领导：张加松， 陪同人员：刘敏 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021.5.28 |
| 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； 7.1.4过程运行环境； |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，技术部的岗位职责和权限如下：  1）负责本部门所涉及到的工作的安排与实施；；  2）负责服务设备的维护与保养；  3）负责项目服务不符合内容的整改；  4）负责本公司档案数字化加工工作的部署与实施；  5）负责项目服务的验证与放行；  6）本部门所涉及到的环境、安全方面的管理。  ……  技术部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查技术部质量目标： 考核情况（2021年1月-2021年4月）  1、生活垃圾分类收集、运输合格率：100%； 实测：100%  2、顾客反馈意见及时处理率100% ； 实测：100%  3、设施设备保持完好率≥95% ； 实测：98%  查：2021年1月-2021年4月技术部质量目标完成情况：均能达到要求。 | 符合 |
| 基础设施  过程运行环境 | Q7.1.3  Q7.1.4 | 1. 查见，《设施一览表》，公司用于销售服务配置的设备主要有：台式电脑（2台）、打印机（1台）、固话机（1部）彩色打印机（1台）、智能垃圾收集分类箱（3台）、垃圾运输车辆（3辆、租赁重庆宝茵园林养护工程有限公司，提供有车辆租赁合同，见附件）。可以满足垃圾分类设备的销售；生活垃圾分类收集、运输服务的需要。 2. 查垃圾运输车辆的检验报告，能提供人员及车辆有效检验报告，见附件。   3、查公司设备日常维修情况：垃圾运输车辆采取定点维护保养，电脑及办公设备保养由供应商维护。提供有电脑、打印机的日常保养记录，抽查打印机的故障修理记录表，修理情况：更换墨盒、打印质量清洗；更换后运行正常。操作人员：凌旭、日期：2021年4月20日。  3、办公室共约220平方米、仓库约130平方米。  4、公司办公条件满足要求，配置有电脑、打印机、电话、传真、空调、办公桌椅等。  询问技术部负责人，用于生活垃圾分类收集、运输服务和垃圾分类设备销售服务的工作环境基本受控。  基础设施和工作环境能满足要求。 | 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：技术部（含服务场所）， 主管领导：张加松， 陪同人员：刘敏 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021.5.28 |
| 审核条款：QMS-2015：7.1.5监视和测量设备（上次不符合验证）； 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； |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 有电子台秤1台，采取委外校准或检定，提供有有效校准，见附件，上次审核发现的不符合得到改进。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：生活垃圾分类收集、运输服务  公司产品执行标准：城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输服务规范T/CASME 002-2018、城市生活垃圾分类及其评价标准CJJ/T 102-2004等。  技术部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，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；--产品标准、作业规范等。  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---产品标准、作业规范。  c）确定符合产品和服务要求的资源；---流程图  d）按照准则实施过程控制；---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。  ----关键过程：垃圾分类收集过程  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改 | 符合 |
| 设计开发 | Q8.3 | Q8.3条款，公司的服务项目主要根据行业标准及顾客要求进行服务，服务模式固定，不涉及设计开发工作。  理由：合理。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《质量手册》  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。  公司提供《生活垃圾分类工作实施方案》《重庆良多智能回收操作说明》等作业规定及城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输服务规范T/CASME 002-2018、城市生活垃圾分类及其评价标准CJJ/T 102-2004、生活垃圾分类标识GB/T19095-2008、环境卫生设施设置标准CJJ27-2012、重庆市生活垃圾分类收集设施设置及标识导则等标准。  生活垃圾分类收集、运输服务流程：生活垃圾——（垃圾投放）智能分类设备终端——对垃圾进行分类收集——运输服务。  关键过程：垃圾分类收集、运输服务过程  一、出示垃圾分类市场化运作服务合同  1、顾客：重庆市沙坪坝土湾街道办事处。  项目：重庆市沙坪坝土湾街道滨江社区金沙湾小区提供生活垃圾分类收集  签订时间：2020-7-31  合同明确了项目内容、服务要求、双方责任和义务、服务周期、付款、合同期限等。  查运行控制情况：   1. 查垃圾分类智能回收设备的铺设的安装   提供2020年8月安装验收表  安装时间：2020年8月3日、安装数量：3台  安装地点：沙坪坝区天星桥街道金都花园社区  安装设备：无人值守垃圾回收箱 4G网卡号号：8986061910001716706Y、8986061910001717037Y 、8986061910001717042Y  安装人员：熊永伦  核对验收信息：1、膨胀螺丝是否固定牢固2、公交卡读卡器是否正常3、运输是否造成设备损伤。  2、出示向居民宣传推广使用如何垃圾分类  社区：重庆市沙坪坝土湾街道滨江社区金沙湾小区、宣传推广日期：2020年8月5日  宣传推广人员：谢容  现场出示宣传手册，手册上内容包括设备使用方法、垃圾分类的操作方法等简介。  提供现场宣传推广垃圾分类收集的记录照片  3、居民分类投放垃圾  居民先将垃圾分类，物品分类完成后，应对物品进行规范打包。微信扫码登陆，请正确选择物品类别，错误的物品分类在后台复核后可能会造成成交金额减少。在智能机正面的取码口处取出二维码，将带有二维码的标签撕下粘贴在投递物品上或包装上。将贴在投递物上的二维码对准扫码口进行扫描，投递门自动打开。将物品放入投递口内，关门。关门后设备开始自动称重。称重完成后，请核对显示屏上的投递信息，认可请选择“确定”，智能回收机自动收取投递物，投递完成后您可以选择继续或结束投递。  出示良多回收公众号记录（重庆市沙坪坝土湾街道滨江社区金沙湾小区）  1）查见订单号：N2021052753515650  投放可利用垃圾：透明塑料  重量：0.94公斤  得款金额：0.67元  进度查询：已打印（2024-05-27 20:30:29）、已投放（2021-05-27 20:30:52）、未分拣。  2）查见订单号：N2021052710110157  投放可利用垃圾：黄纸板  重量：1.135公斤  得款金额：0.91元  进度查询：已打印（2021-05-27 09:27:28）、已投放（2021-05-27 09:28:10）、已清运（2021-05-27 09:29:57）、已入库（2021-05-27 11:05:01）、分拣完成（2021-05-27 11:08:29）、财务复审（2021-05-28 11:46:19）、打款（2021-05-28 11:46:55）。  在临时场所（重庆市沙坪坝土湾街道滨江社区金沙湾小区）查见：居民能按设备上显示的分类投放提示或微信公众号中提示的信息进行正确投放。  4、垃圾清运  清运工根据后台显示报满信息到对应的智能垃圾分类收集箱进行收集，用清运端APP扫描箱体上的二维码，开箱，进行换袋操作。将满袋的垃圾用手推车拉出，由运输车辆送至仓库清运入库（扫二维码并称重即可入库），现场审核时，未进行垃圾清运作业。  出示垃圾清运记录  1）时间：2021.5.25  清运工ID 50195  清运工：夏伟  箱体清运重量：23公斤  预约回收小区重量:0.000公斤  预约回收大宗重量：0.000公斤  总重量：173公斤（含有150公斤其它垃圾）  2）时间：2021.5.26  清运工ID 50192  清运工：成晓平  箱体清运重量：26公斤  预约回收小区重量：50公斤  预约回收大宗重量：100公斤  总重量：220公斤  5、垃圾分类收集复核  清运工将分类垃圾送至仓库在运营后台入库登记后，由分拣工进行人工分拣操作。先扫大袋二维码，显示该垃圾大袋内的订单明细，再对居民投放的垃圾上贴的二维码扫描后对比其分类、重量。有异常的通过分拣平台上传服务器并通过微信反馈居民。  分拣工：冯加加、夏伟  现场查见分拣流程  1）时间：2021.5.27  分拣工ID50220  商品：纸板  数量：12.5公斤  金额：10.63元  审核人：刘敏  2）时间：2021.5.27  分拣工ID50220  商品：透明塑料  数量：3.25公斤  金额：3.02元  审核人：刘敏  通过查看现场检测操作及查看原始检验记录和检验报告均符合要求，原始记录规范，其过程基本受控。  组织将垃圾分类收集、运输服务过程为需确认过程，查确认情况：提供有《过程确认记录表》  确认内容：1、人员能力：驾驶员、分拣员、库管员都按要求经过培训及资格考核合格上岗，满足要求；2、设备确认：办公设施完好，车辆完好，定期维护，满足要求；3、工艺方法：编制有作业指导书，作业人员严格按照作业指导书要求进行操作，满足要求；4、工作环境：作业及办公场所工作环境适宜，满足要求。  结论：该需确认过程具备质量要求的能力，确认合格。  确认人：刘敏  确认时间：2021年3月22日。 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司过程中对标识和可追溯性进行了规定。投递分类垃圾时，智能垃圾分类箱会生成一个二维码，包含内容为投递垃圾的种类、重量、价格、投递人信息等。可为后续的复核分拣起到标识及可追溯性的作用。  标识基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。策划《质量手册》  询问部门负责人，公司的顾客财产主要为居民投递的分类垃圾。现场查见垃圾投放到智能垃圾箱后，有防盗措施的处理，开箱必须由授权的清运工扫码后才能开箱。智能垃圾箱内有储存袋，每个储存袋为循环利用，上面张贴有二维码，显示其使用状态（空闲、已绑定、已清运、已入库），以及每个储存袋内投递的订单清单明细。由此能起到复核顾客财产有否丢失的情况。  现场查看，顾客财产管理基本受控。 | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 防护：  查见，公司对运行环境提出要求，在现场观察:  1. 转运：所有垃圾转运过程中均规定要求存放在储存袋内，确保产品防护有效。  2. 包装：储存袋；  3. 运输过程管理：要求固定牢固不可散乱。  4. 垃圾堆放，均按要求分类放置，防护得当。  产品防护基本符合要求。  基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查问，合同上明示了生活垃圾智能分类收集箱在安装后，保证设施设备能让居民正常使用，在使用过程中如有故障，公司派人到现场进行专人维修维护。  查，公司没有策划了售后管理的要求。 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：操作规范更改等。  现场查，公司对于更改信息的管理，均为重新发放更改文件，并回收作废的文件。  查，对于参数信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。  查，变更的情况。暂无 | 符合 |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | ◆公司为验证产品和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，查见公司检验规范规定了原材料、服务过程的检验方法、标准。  ◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到技术部长许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。  ◆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  一、进货检验，主要是对办公用品、销售垃圾智能分类箱等设施设备（主要对外观、规格型号、合格性证明文件等进行验证）进行检验，采取来货单形式确认。查见来货单有签字确认，抽样如下：  查《来货单》  时间：2020.11.28 产品：垃圾分类设备（四分类）  检验内容：产品型号、数量、外观、使用手册等  验收人：张加松，结果：合格  查《来货单》  时间：2021.4.20 产品：垃圾分类设备（二分类）  检验内容：产品型号、数量、外观、使用手册等  验收人：张加松，结果：合格  交货情况：送达客户处并经客户验收确认  二、过程检验，主要对许可范围内的生活垃圾分类收集服务过程 ，操作规范等进行监控，在检测原始记录中有体现。  1、查垃圾分类智能回收设备的铺设的安装  提供2020年8月安装验收表  安装时间：2020.8.3  安装地点：重庆市沙坪坝土湾街道滨江社区金沙湾小区  安装设备：无人值守垃圾回收箱（3台）、 8986061910001716706Y、8986061910001717037Y 、8986061910001717042Y  安装人员：熊永伦  核对验收信息：1、膨胀螺丝是否固定牢固2、公交卡读卡器是否正常3、运输是否造成设备损伤。  2、居民分类投放垃圾  出示良多回收公众号记录（重庆市沙坪坝土湾街道滨江社区金沙湾小区）  1）查见订单号：N2021052651999898  投放可利用垃圾：废铝  重量：0.744公斤  得款金额：3.72元  进度查询：已打印（2021-05-26 15:21:55）、已投放（2021-05-26 15:22:25）、已清运（2021-05-27 09:29:56）、已入库（2021-05-27 11:01:51）、分拣完成（2021-05-27 11:04:14）、财务复审（2021-05-28 11:46:19）、打款（2021-05-28 11:46:48）。  2）查见订单号：N202105250525097  投放可利用垃圾：透明塑料  重量：0.135公斤  得款金额：0.15元  进度查询：已打印（2021-05-25 16:28:02）、已投放（2021-05-25 16:28:19）、已清运（2021-05-27 09:29:56）、已入库（2021-05-27 11:01:51）、分拣完成（2021-05-27 11:04:14）、财务复审（2021-05-28 11:46:19）、打款（2021-05-28 11:46:48）。  3、垃圾清运  出示垃圾清运记录  1）时间：2021.5.27  清运工ID 50192  清运工：成晓平  箱体清运重量：29公斤  其他垃圾重量:100公斤  厨余垃圾重量：50公斤  总重量：179公斤  4、垃圾分类收集复核  查见分拣流程记录  1）时间：2021.5.26  分拣工ID50220  商品：纸板  数量：9.4公斤  金额：8.9元  审核人：刘敏  2）时间：2021.5.27  分拣工ID50220  商品：其它塑料  数量：4.05公斤  金额：4.00元  审核人：刘敏  以上服务流程均能提供原始记录，查看记录一致。  许可范围内的生活垃圾分类收集服务监视过程基本受控。  基本符合要求。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不符合、纠正和预防措施控制程序》  ---公司明确并实施处置不合格输出的途径包括以下几方面：  a）纠正；  b）隔离、限制、退货或暂停；  c）告知顾客；  d）获得让步接收的授权。  ---公司明确并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。  ---公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。  ---公司明确并实施不合格处置后须保留含以下内容的记录  a）有关不合格的描述；  b）所采取措施的描述；  c）获得让步的描述；  d）处置不合格的授权标识。  公司编制了《不符合、纠正和预防措施控制程序》，对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。  抽查《不合格品处置通知单》  日期：2021年4月11日  不合格描述：业主反应垃圾分类箱其中回收玻璃制品的箱门无法关闭。  不符合原因分析：因设备属于卡死死机情况。  处理方案：及时联系垃圾分类箱厂家人员进行处理。  处理结果：设备已恢复正常。  验证人：刘敏，2021年4月12日  经查，该公司体系运行以来没发生对不合格品进行让步放行的情况，  部门对不合格品的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。 | 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：技术部（含服务场所）， 主管领导：张加松， 陪同人员：刘敏 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021.5.28 |
| 审核条款：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 | ES5.3； | 查，技术部的岗位职责和权限如下：  1）负责本部门所涉及到的工作的安排与实施；；  2）负责服务设备的维护与保养；  3）负责项目服务不符合内容的整改；  4）负责本公司档案数字化加工工作的部署与实施；  5）负责项目服务的验证与放行；  6）本部门所涉及到的环境、安全方面的管理。  ……  技术部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查技术部的环境、职业健康安全目标指标： 考核情况（2021年1月-4月）  1）潜在火灾发生率为0； 实测：未发生火灾事故  2）固废处置合规率100%； 实测：合规处置率 100%  3）意外伤害为0； 实测：未发生意外伤害事故  考核结果：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、危险源识别和风险评价管理程序》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，技术部确定的重要环境因素有：固废排放、潜在火灾。  现场查看，技术部的主要工作为服务设备的维护与保养、公司档案数字化部署与实施。在提供服务作业过程中有废弃工具、辅料、废包装箱/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 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，技术部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》，包括电气使用不当和吸烟造成火灾；项目现场垃圾分类、收集过程中发生的交通事故；夏天高温作业造成的中暑等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定不可接受风险：火灾、交通事故、中暑。  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；  张贴安全、防护标志、消防疏散图；  配置消暑药品等；定期安全检查等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 沟通 | ES7.4 | ---《信息交流和协商沟通管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  对部门之间有需要交流的有关环境、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，对供方和顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。  查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：  1）告知员工：环境管理者代表是凌旭、职业健康安全事务代表是范荣。  2）告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司在垃圾收集分类，清运过程中存在环境影响和职业健康风险，故对全体员工及相关方出具告知书；  3）组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《设备安全管理制度》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有相关方投诉和环境安全违规情况发生。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 在技术部查看，提供有智能垃圾分类箱管理和维修服务、相应的使用技术咨询和远程监控服务，其认证范围处于正常经营情况。  在技术部现场查看，技术部重要环境因素有：固废排放、潜在火灾。  技术部根据部门的重要环境因素，策划的环境管理制度有：《应急准备和响应管理程序》、《监视和测量设备控制程序》、《意外伤害应急预案》、《火灾应急预案》等。  现场查看，部门的工作内容主要有：智能垃圾分类箱的维护与保养、对员工垃圾的分类质量的确认、垃圾分类不符合内容的整改、验收与放行。  1、固废排放管理：  公司编制了《固体废弃物管理规定》，规定了办公和服务实施过程固废处理的管理要求。  查，办公环节的主要固废为：废纸、废办公用品、以及生活垃圾等。现采取集中收集，交由环卫处理。在办公公共区域、市场楼层面内垃圾桶标识明确。  2、火灾预防：  查看，公司编制了火灾预防管理规定、应急管理规定。  查看，共用区域、办公楼层设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。  现场查看,消防设施配置完整，完好。  公司定期参加组织的消防培训和演练，技术部主要人员均参与。  现场查看，技术部的不可接受风险为：火灾、交通事故、中暑等。  技术部制订了相关的危险源防护、管理措施，如《意外伤害应急预案》、《设备操作规程》等：  1、火灾伤害预防：  现场了解：公司制订了火灾预防管理规定、应急管理规定。在楼层、及公共场所均设置了消防栓、灭火器、消费通道、楼梯、消费报警器、应急疏散指示灯等。  查，技术部员工定期参加综合部的消防、应急、逃生培训和演习。  现场查看，公司办公地点楼层，消防逃生通道畅通，办公室设置了烟雾感应器，现场打开消防栓，能供水，压力明显。  现场查看，火灾伤害预防管理基本符合要求。  2、查现场中暑预防管理：  主要在重庆夏天（7-8月份）高温季节作业时，对员工进行预防中暑知识教育，有效预防中暑，合理调整作息时间，避开高温时段作业，配备防暑降温设施、物品，加强高温作业现场监督检查，发现有中暑征兆，立即采取措施。  现场查看，在办公室及服务现场配备相应的降温防暑药品。  2、意外伤害、交通意外伤害管理：  现场了解：公司制订了人员防护管理规定、应急管理规定。  查，技术部员工定期参加操作规程的培训。  在垃圾分拣现场，分拣员工佩戴有手套，口罩。分拣出的垃圾按类存放在指定位置，垃圾转运使用手动叉车，可有效预防意外伤害。  现场查看，员工操作符合要求。  驾驶员要求按管理制度进行驾驶汽车，不超速、不开斗气车、不酒后驾车等，每月进行安全培训；定期对汽车进行安全检查，对查出的问题和隐患，及时进行整改解决，确保安全。  查，驾驶员定期参加操作规程的培训,并进行了三级安全教育。  抽三级教育卡片：  b90e8f2212e727e44d75d1c520c550f  现场查看，配置了必备的应急药品，如创口贴、急救包等。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》  技术部人员在综合部组织下，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：技术部相关人员参加了2021年4月25日在公司由综合部组织的火灾消防演练。  查，现场对应，部门员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 | 符合 |

说明：不符合标注N