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：项目服务中心 主管领导：李国红 陪同人员：冯柳萍 | 判定 |
| 审核员：方小娥 审核时间：2021年6月7日 |
| 审核条款：QEO:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2目标指标及管理方案  （EO） 6.1.2（环境因素识别与评价+危险源辨识及风险评价）、8.1运行策划和控制、（EO）8.2应急准备和响应、Q8.5生产和服务提供、10.2不合格和纠正措施（专业条款审核有严剑江的专业支持） |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO:5.3 | 本部门的职责：  1.按合同要求提供各类物业管理服务。  2.对职工进行相应的培训、教育，使其持续保持满足工作需要的能力。  3.对服务中出现的任何问题进行及时整改。  与项目服务中心负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。  有办公桌、电脑、空调等能满足部门体系运行需求。 | Y |
| 环境与职业健康安全目标 | QEO:6.2 | 质量、环境和职业健康安全管理目标及完成情况，上城区行政中心相关的主要目标和指标与项目服务中心基本一致，主要完成情况如下：  管理费收缴率≥90% 91%  相关方投诉处理率100% 100%  垃圾分类处理100% 100%  杜绝火灾、伤亡事故发生 未发生  投诉率为0 0  无重大安全事故发生 未发生  目标可测量，与公司方针一致。  管理目标完成情况：查到2021年4月30日部门管理目标完成情况，以上管理目标已全部完成，考核：李国红 审批：王建军。 | Y |
| 顾客及外部供方财产 | Q8.5.3 | 详见王央央老师Q审核记录 | Y |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | EO  6.1.2 | 1)提供《环境因素识别与评价程序》用以指导进行环境因素的识别、登记评价，以确定重要环境因素以及对环境因素的定期更新，环境因素的识别和确定考虑生命周期观点。  提供了《上城区行政中心环境因素调查表》，识别的环境因素标明时态、状态和对环境的影响；经查阅识别出对在上城区行政中心物业管理办公活动中产生的水、电等消耗、噪声的产生、污水排放、上城区行政中心物业管理过程汽车驾驶（机动车使用噪声、尾气排放）、绿化（农药包废气、修剪废弃物处理、修剪设备噪声）、保洁（清洁废弃物处置、清洁工具废气、清洁污水排放、化粪池污水溢出、污水臭味排放、管道污水溢出）、工具维修（噪音、粉尘、废弃机油）、业主（相关方）涉及的水电使用、生活垃圾废气、垃圾外溢、等环境因素及考虑到上城区行政中心物业管理过程中各相关的环境因素，识别基本充分，也考虑了环境管理体系发生变更时可能产生的环境因素。参加调查、评价人员：李国红、冯柳萍 审批：王建军 日期：2021.1.19  重要环境因素由行政部统计综合评分方法确定重要环境因素，提供了“重要环境因素清单”：本部门的重要环境因素：因防火措施不当造成的潜在火灾，因办公用硒鼓/墨盒旧荧光灯管等固废危废排放等；提供了针对重要环境因素，编制环境目标、指标及管理方案，内容包括：目标、指标、主要措施、责任部门、经费、时间要求等。参加调查、评价人员：李国红、冯柳萍 审批：王建军，日期：2021.1.20  O体系见刘玉兰的审核记录。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO  8.1 | 针对物业管理过程涉及的环境和职业健康安全策划形成了相应的运行控制文件：手册、程序文件有关环保和职业健康安全管理要求，如固体废弃物管理控制程序、化学品管理控制程序、节能降耗控制程序、环安监视和测量控制程序。  按照风险机遇、环境因素、危险源的识别和评价情况以及所确定的应对措施，进行贯彻实施。  涉及的环境因素为水电消耗、危险固废的处置； 查看服务中心提供的各类处置危险固废的处置记录：填表人：刘玉梅，处置信息：地毯除渍剂包装瓶、面抛面蜡包装瓶等，暂时存放在洗涤消耗品仓库内。劳保用品的发放记录：发放人：冯柳萍，领用物品：清洁手套、口罩等，领用人：徐芳花、吴贵、方永来等人。 巡视办公场所、各项目服务中心均在设置防火标识，配备消防器材、检查用电安全等。  目前上下物业服务中心人员配戴口罩、清洁手套等防护设施，上班人员测量体温并登记信息。向各相关方，传达客户单位的有关环境和安全相关告知信息。  基本符合。  O:详见相关审核记录。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO  8.2 | 编制了《应急准备和响应程序》，查看内容基本符合要求。  策划了应急预案包括防台防汛防雷应急预案、消防应急预案、突发事故处理应急预案、排水管堵塞溢水应急预案、雪灾应急预案、疫情防控预案等应急预案。公司应急预案的制定基本合理。在体系运行期间没有发生异常情况。  项目服务中心没有单独组织演练，演练以公司统一组织为主，提供了2021年4月20日组织的演练（消防灭火演练），提供了紧急响应演练现场记录，对演练过程、演练工器具、存在问题及措施等进行了总结。 | Y |
| 不合格和纠正措施 | E10.2 | 公司编制并下发了《不合格控制程序》、《纠正措施和预防措施控制程序》，针对公司品质部、项目服务中心、业主的临时、定时检查，发现的不合格服务信息，进行纠正纠错。 抽查到单号： 2021.4.27-2 《纠正和预防措施记录》，上城区行政服务中心3幢5层楼梯口有部分烟头，提出人：丁旻，整改措施：安排人员进行清理，预防措施：张贴禁止吸烟标识。实施人：冯柳萍，不合格关闭时间：2021年4月28日。 | Y |

说明：不符合标注N