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：彭丽娜 陪同人员：伍飞 | 判定 |
| 审核员：李林、毛彦 审核时间：2019.11.03 |
| 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 | 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。抽查组织内外部环境要素识别表，记录清晰。公司确定的相关方有员工、顾客、股东或投资人、外部供方等。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，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：资质范围内的清洁服务（含外墙清洗，管道清洗；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（即删减）条款：8.3；删减理由：公司的产品主要根据行业标准及顾客要求进行服务，不涉及设计开发工作，因此对标准8.3条款进行删减，删减基本合理。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/T28001-2011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 | 5.1 | 总经理：彭丽娜； 管代：伍飞通过与总经理交流：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 | 5.2  |  公司管理方针:“诚实守信，客户至上；真诚合作，实现双赢 ”其内涵包含了：公司严格按照国家有关的产品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；公司只有在质量上获得客户的认可、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、遵纪守法、持续改进的承诺。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。 方针未对外进行了发布。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； | 5.3  | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。在相应的文件中对总经理、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。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | 6.1  | 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、应对风险机会及措施、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：公司目前的主导服务在市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，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：及时关注公司服务市场的情况，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、原材料、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，特别是优秀人才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 | 6.2 | 质量目标 1、客户反馈处理率达到100%；2、合同履约率100％；3、顾客满意率达到≥90%以上 查《公司及部门管理目标达成统计表》2019年4月-9月对目标进行考核，均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 变更的策划 | 6.3  | 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。 |  |
| 资源 | 7.1.1  | 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许可范围内环境卫生作业（市政设施保洁、道路保洁、雨篦子清掏）、道路环卫清扫保洁、垃圾清运服务需要。 |  |
| 组织知识 | 7.1.6  | 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。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | 9.1.1  | 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，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。如：（1）《 服务提供控制程序》（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》 |  |
| 管理评审 | 9.3  | 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：2019年7月15日主持人：总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：* 体系贯彻工作进展情况。
* 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）；
* 相关法关注

改进的建议：针对体系运行中存在的问题，管理层中对某些细小的管理工作意识不够，全员参与性不强，人员素质和能力不高，加强对标准的学习，促进公司所有人员进一步熟悉标准条款内容；由行政部负责，2019年12月底完成。评审输出内容：* 体系贯彻工作进展情况：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；
* 相关方关注：2019年至今未收到相关方及顾客投诉抱怨；

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 |  |
| 总则 | **10.1** | 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》、《内部审核控制程序》，《纠正措施控制程序》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。 |  |
| 持续改进 | **10.3** | 公司主要按策划的质量手册、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。 |  |
| 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。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：许可范围内环境卫生作业（市政设施保洁、道路保洁、雨篦子清掏）、道路环卫清扫保洁、垃圾清运服务提供营业执照（三证合一）、成都市环卫行业服务企业一级资质，检查有效，公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。2019年1月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。该公司在2019年来，无质量监督抽查情况。 |  |

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） 主管领导：伍飞 陪同人员：伍飞 | 判定 |
| 审核员：李林、毛彦 审核时间：2019.11.05 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | 5.3；  | 在《管理手册》中规定了行政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。行政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 | 6.2 | 查见：公司有将质量目标分解到各个部门，行政部的目标是：1、培训计划完成及时率100%2、固体废弃物分类处理率100%3、全年无火灾事故4、全年无触电事故5、环境安全资金投入及时率100% 6、废水合理排放达标。抽查2019年4月-9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。查见管理方案有时间期限、具体措施、责任人。查见确定的管理措施：1. 安全、消防知识学习；
2. 定期对员工体检；
3. 发放劳保用品；
4. 消防演习每年至少一次。
 |  |
| 人员 | 7.1.2  | 查见：公司编制《管理手册》和相应文件中对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。查见管理手册中组织的岗位、职责和权限条款中对总经理任职要求，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：行政部经理：有较强的组织能力、指挥能力和协调能力，负责特殊工种等持证人员的能力鉴定和建档管理。负责新入公司职工的进公司教育等，文化：大专以上。 |  |
| 能力 | 7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量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。详见《培训、意思和能力控制程序》；抽查人员资质情况：1. 张志豪 环卫服务企业中级项目经理 签发单位：成都市环境卫生协会 编号：20180040
2. 康勇 环卫服务企业中级项目经理 签发单位：成都市环境卫生协会 编号：20180039
3. 干勇 环卫服务企业高级项目经理 签发单位：成都市环境卫生协会 编号：20172007
4. 熬永成 机动车驾驶证B2 证件号：510122196911155515
5. 余昌富 机动车驾驶证B1B2 证件号：510122196502176411
6. 张志恒 机动车驾驶证B2E 证件号：51111219890804241x

抽查培训计划和培训记录。1）2019.07.12触电、火灾应急演练培训,老师是彭丽娜，公司全员参加，考核方式：提问，均合格。2）2019.09.15岗位任职及管理制度培训,部门主管参加，老师是彭丽娜，各部门负责人参加，口试确认，均合格。.......其余计划均按时进行了培训。 |  |
| 意识 | 7.3 | 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、达成目标及实现质量管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合质量管理体系要求的后果。---经与员工沟通了解，基本具备以上必要质量管理体系相关意识。 |  |
| 沟通 | 7.4  | 部门负责人清楚公司及各部门与Q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。 |  |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | **7.5.1** | 公司的质量管理体系文件----包括一级文件：质量管理手册二级文件：程序文件三级文件：管理规定或制度四级文件：表格和检查表。--此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。 |  |
| 创建和更新 | **7.5.2** | 抽查3-5个体系文件如：质量手册、程序文件、岗位任职要求、内审报告等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。现场抽见《质量手册》文件编号：QES/HYX-SC-2019版本号：A/0 2019.3.5发布 编制：行政部 审核：伍飞 批准： 彭丽娜抽见《程序文件》文件编号：QES/HYX-CX-2019版本号：A/0 2019.3.5发布 编制：行政部 审核：伍飞 批准： 彭丽娜。。。。。。以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 |  |
| 形成文件信息的控制 | **7.5.3** | 使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。--公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。--现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。查，质量手册：公司编制了《文件控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有18个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、员工入职要求、研发作业指导书等。查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册、作业规程等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。可获得该文件的有效版本：《质量手册》现行版本为A版以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整保存完好，易于识别。查《外来文件清单》,里面包括：法律法规：中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国质量法等  查见《质量记录清单》质量记录，有《年度培训计划》、《供方调查评价表》、《合同评审表》、《纠正预防措施计划》等规定了保存期为2-3年。文件规定对质量记录按时间、类别进行分类存放于专门的文件柜中，制作目录便于检索。但现场记录存放较为散乱，口头向负责人提出整改。 QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件、记录控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 |  |
| 分析和评价 | **9.1.3** | 质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。 1.查顾客满意度调查表：公司2019年6月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放2份，回收2份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为96%。2.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。 根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度，能提供实质性的支持性数据文件。 |  |
| 内部审核 | 9.2 | 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，2019年《体系审核实施计划》审核时间：2019年6月17日，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。审核组长：伍飞审核员：干勇抽查《行政部审核检查表》，《业务部审核检查表》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。涉及市场部不符合8.4条款，在进行供方评价时没有评审人的签名，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，公司质量理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正与预防措施管理程序》，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合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。现场提供有不合格品处置单。抽查不合格品处置记录：提供有《纠正和预防措施处理单》1份时间：2019年6月17日 责任部门：市场部不合格事实描述：2019年6月在对供方评价表进行检查时，发现在进行供方评价时没有评审人的签名。原因分析：对上述不符合原因进行分析，由于相关人员对标准8.4条款及《采购控制程序》要求理解不深。纠正措施：1、及时补充提供供方评价评审签名。 2、组织市场部相关人员对标准8.4及《采购控制程序》进行培训学习。纠正措施完成情况：已按纠正措施实施并验证有效。措施验证：有效验证人：伍飞 |  |

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：业务部（含临时场所） 主管领导：张志豪 陪同人员：伍飞  | 判定 |
| 审核员：李林、王彦 审核时间：2019.11.04 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | 5.3；  | 查，业务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…… 业务部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | 6.2 | 查业务部的质量目标为：1、固体废弃物分类处理率100%2、粉尘总排放达标3、全年无火灾事故4、死亡、重伤事故为05、无职业病发生6、客户反馈处理率达到100%查：2019年4月-9月业务部目标完成情况：1、固体废弃物分类处理率100%2、粉尘总排放达标3、暂无火灾事故4、暂无死亡、重伤事故5、无职业病发生6、客户反馈处理率达到100%均能达到要求。查，公司编制了质量目标管理实施方案：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 | **7.1.3** | 1、查见，《设备台账》，设备有：电脑及办公设备、洒水车、洗扫车、高压冲洗机、快速保洁车、电动扫地车等（特种设备10台，均检验合格，详见附件）。2、查见，《设备维修计划》，各设备均按计划进行检修；抽查，《设备保养记录》日期：2019年2月12日 设备：洒水车 车牌号：川AV2279检修厂家：新津五津岷江汽修厂检修项目：检修传动轴更换零部件：万向轴焊接叉、十字节、突元叉日期：2019年1月12日 设备：洒水车 车牌号：川AS6129检修厂家：新津五津岷江汽修厂检修项目：1. 四轮保养
2. 检修全车灯光
3. 检修前冲水管漏水
4. 拆装变速箱换离合器片等

更换零部件：轴承油、压板395、离合片395、分离轴承总成、飞轮轴承、轮毂油封等日期：2019年4月12日 设备：洒水车 车牌号：川AS6129检修厂家：新津五津岷江汽修厂检修项目：日常保养更换零部件：换机油、换皮带、换马达继电器等 目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 |  |
| 过程运行环境 | **7.1.4** | 现场查看：办公区面积大概有700平方米，项目现场包含：1. 新津县工业园区A区兴园路8路以南（面积：423874.40㎡）；
2. 龙泉驿城区、三环路道路（共计21条街道）。

办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了空调、消防设施等设施，作业场所光线较充足。项目现场为小区内，目前工作环境符合生产需要。 |  |
| 监视和测量资源 | **7.1.5** | 查验收检查主要按感官进行检查，暂未配置相应检测设备。 |  |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司主要生产产品及服务：许可范围内环境卫生作业（市政设施保洁、道路保洁、雨篦子清掏）、道路环卫清扫保洁、垃圾清运服务 公司产品执行标准：城市生活垃圾分类及其评价标准(附条文说明) CJJ/T 102-2004生活垃圾分类标志 GB/T 19095-2008生活垃圾综合处理与资源利用技术要求 GB/T 25180-2010生活垃圾转运站技术规范 GJJ 47-2006城市道路清扫保洁质量与评价标准 CJJ/T 126-2008城市水域保洁作业及质量标准 CJJ/T 174-2013等及依据顾客技术要求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；--《需求分析》、《合同》、《招投标文件》b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---验收标准、作业指导书、《合同》、《招投标文件》c）确定符合产品和服务要求的资源；d）按照准则实施过程控制；---过程监控等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。----外包过程：无；----关键过程的识别：服务过程-----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计和开发 | 8.3 | 不适用，理由：公司服务的产品主要根据行业标准及顾客要求进行，不涉及设计开发工作，因此标准8.3条款不适用，基本合理。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | **8.5.1** | 公司制定了《运行策划和控制程序》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）可获得和使用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）为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；e）配备具备能力的人员，包括所要求的资格；f）对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、公司对环境卫生作业（市政设施保洁、道路保洁、雨篦子清掏）、道路环卫清扫保洁、垃圾清运服务过程进行了控制。2、组织产品覆盖范围：环境卫生作业（市政设施保洁、道路保洁、雨篦子清掏）、道路环卫清扫保洁、垃圾清运服务清运服务流程：项目投标策划和获得管理合同——业主交接垃圾桶点位——垃圾清运——业主考核——跟踪改进。清扫保洁服务流程：项目投标策划和获得管理合同——交接道路段面——道路清扫保洁服务——检查——整改——复检。3、获得的作业指导书已提供：《项目实施方案》、《项目招标文件》、《环卫作业规范》、《清运作业规范》等。4、为过程的运行提供适宜的基础设施和环境：现场查见有洒水车、洗扫车、高压冲洗机、快速保洁车、电动扫地车等设备；均进行了维护和保养。5、监视和测量设备 公司主要监测方法为感官检查，目前未配置监测和测量设备。6、抽查环境卫生作业（市政设施保洁、道路保洁、雨篦子清掏）、道路环卫清扫保洁、垃圾清运服务项目控制情况：查看龙泉驿城区、三环路道路环卫项目：清扫保洁标准（一）一般规定1.清扫保洁人员和捡拾员应统一着装，并佩戴工作牌，配备安全标志；2.同类清扫保洁车辆、保洁工具应采用统一外挂、色彩、标识、规格，保持整洁完好；3.清扫保洁人员应严格遵守各项工作纪律和管理规定，服从上级的督导、检查和工作安排。（二）作业时间1.每日7：00以前应完成1次普扫；2.每日7：00-22：00为巡回保洁时间（作业时间可根据季节变化进行调整）；3.每日7：00-22：00为主要路段路面“白色垃圾” 捡拾时间；4.机械冲洗除尘应避开上下班等高峰期，宜安排在每日凌晨0：00-7：00（作业时间可根据季节变化进行调整），每日不少于1次；5.主要路段和出入城通道等机械清扫应每日不少于2次，其他路段每日不少于1次。。。。。。。经询问现场负责人公司均按照用户质量标准进行，在遇见突发的运土车、运树车等造成大面积的掉土、吊树叶情况下，公司现场负责人立即联系城市管理部门，由城市管理部门、交通管理局等联合查处违章车辆并进行处罚，公司将安排快速清扫车进行现场处理。查见，公司关键过程为服务工程。制定了《过程控制程序》，对关键过程的管理进行了规定。通过服务检验和配备有能力的员工实施服务，对关键过程的质量予以控制，并采取以下方式予以确认：查见：对服务过程操作作业指导书、设备及操作人员能力进行了确认。编制了服务作业指导书，使用的设备进行了维护和保养，状态良好，员工经公司培训合格后持证上岗。抽2019年6月13日对服务过程的《过程能力确认表》 设备鉴定：设备正常，均进行了日常保养，能满足要求。 工艺参数鉴定：按照作业指导书的规定进行。人员鉴定：操作人员具有B2以上驾驶证，并具备5年以上工作经验 过程能力鉴定：满足工序过程控制要求。确认人：张志豪服务过程中依据合同或标书的要求接受顾客的监督、检查，公司对服务质量严格把关，顾客在监督、检查过程中未发生过大的质量问题、意见、及投诉，服务质量稳定，整个过程基本受控。 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 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 | 8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同等，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。负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失的情况； |  |
| 防护 | 8.5.4 | 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、产品为环卫服务，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 | 8.5.5 | 公司明确产品和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）与产品和服务相关的潜在不期望的后果；c）其产品和服务的性质、用途和预期寿命；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，诸如合同规定的维护服务，以及回收或最终报废处置等附加服务等。--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 | 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。 |  |
| 产品和服务放行； | 8.6  | 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《物料验收记录》 1. 时间：2019.08.02

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称及规格 | 数量/单位 | 验收要求 | 验收结论 |
| 百洁布 | 40张 | 数量、外观 | 合格 |
| 钢丝球 | 2包 | 数量 | 合格 |
| 圆拖把 | 5把 | 数量、是否完好 | 合格 |
| 卫生刷（方） | 10把 | 数量、是否完好 | 合格 |
| 卫生刷（圆） | 10把 | 数量、是否完好 | 合格 |

1. 时间：2019.09.02

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称及规格 | 数量/单位 | 验收要求 | 验收结论 |
| 垃圾袋90198100-5黑 | 5000根 | 数量、颜色、是否损坏 | 合格 |
| 垃圾袋3619852-5黑 | 30000根 | 数量、颜色、是否损坏 | 合格 |
| 垃圾袋4819868-光身黑 | 9000根 | 数量、颜色、是否损坏 | 合格 |
| 垃圾袋7019890-白 | 8000根 | 数量、颜色、是否损坏 | 合格 |

1. 时间：2019.10.05

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称及规格 | 数量/单位 | 验收要求 | 验收结论 |
| 胶手套 | 40双 | 数量、外观、是否损坏 | 合格 |
| 洗洁精 | 5件 | 数量 | 合格 |
| 洗衣粉 | 2桶 | 数量 | 合格 |
| 肥皂 | 1件 | 数量 | 合格 |
| 提水桶 | 5个 | 数量、外观、是否损坏 | 合格 |

。。。。。。现场查看其余货物均有进行入厂检验。二、**过程检验：**依据《工作标准》主要对清洁过程进行了监控，工序质量检查。抽《保洁工作检查记录表 》时间：2019.10.06 检查人：张志豪项目名称：新津县工业园区A区兴园路8路以南环卫项目检查内容：1.员工状态；2.保洁工作；3.服务意识；4.环境；5.安全；不符合现象：1）员工张晓兰未按要求佩戴防尘口罩。结论：已按要求整改验证人：张志豪 时间：2019-10-6时间：2019.10.06 检查人：张志豪项目名称：龙泉驿城区、三环路道路环卫项目检查内容：1.员工状态；2.保洁工作；3.服务意识；4.环境；5.安全；不符合现象：无验证人：张志豪 时间：2019-10-6抽《特种作业每日安全检查记录表》项目：新津县工业园区A区兴园路8路以南环卫项目时间：2019.9.1至2019.9.30检查情况及要求、检查内容：1.作业人员情况；2.特种设备是否符合要求，工作状况是否良好；设备运行是否正常；3.清洁所用的原材料是否经检验合格才投入使用等；4.作业人员是否按文件要求（标准、规范、其他作业文件）作业；5.作业环境、天气情况等；结论：清洁现场符合管理制度，质量验收规范，及国家相关清洁管理标准、安全管理等要求。检查人员签名： 黄敏**成品检验：**依据《合同协议》1、客户：新津县城市管理局1）**垃圾清运**：垃圾清运每次由填埋场、焚烧站进行分类验收处理，过程如下：验收及合作方式：公司与新津县城市管理局签订运输合同，公司提供垃圾运输车辆将项目区域内的垃圾分类分别运输至填埋场、焚烧站等，填埋场、焚烧站经过人工筛选、在线仪器检测（由填埋场、焚烧站出具）将垃圾分类处理，公司交货后在填埋场、焚烧站经过专门的清洗后再出场。最后公司按照填埋场、焚烧站出具的签收单根甲方进行结算。2）**道路环卫清扫保洁：****作业质量**1.城镇道路、桥梁、河道水域（景观沟渠及河堤坡面）和公园绿地周边市政区域应保持整洁，定时清扫，全时段保洁；2.道路附属设施包括：道路附设护栏、树池盖板、水篦子、井盖、城市家具、箱柜、公交站台、花台、花箱、花盆和各类指示牌等；3.道路附属设施周边应保持整洁，无明显散落垃圾或暴露垃圾，不得有卫生死角；4.道路路沿石、边沟、人行道地砖等无明显积尘、油渍、污垢和淤泥，每周清洗不少于2次；5.隔离栏、护栏等清洁无明显灰尘、污迹，隔离墩各孔内干净，每日清洗不少于一次；6.道路路面保洁标准（见下表）。

|  |
| --- |
| 道路路面保洁标准 |
| 清扫保洁路面 | 主要路段 | 次要路段 | 交通枢纽路段 | 其他路段 |
| 人畜粪便 | 无 | 无 | 无 | 无 |
| 垃圾、渣土或积水（处/1000平方米） | 无 | ≤1 | ≤1 | ≤2 |
| 痰迹（处/ 1000平方米） | ≤2 | ≤3 | ≤2 | ≤4 |
| 烟头（处/ 1000平方米） | ≤2 | ≤3 | ≤2 | ≤4 |
| 纸屑、塑膜数及瓜皮果核等（处/1000平方米） | ≤2 | ≤3 | ≤2 | ≤4 |
| 砖头石块类杂物（个/1000平方米） | ≤1 | ≤2 | ≤2 | ≤3 |
| 牛皮癣(处/100米） | ≤1 | ≤2 | ≤2 | ≤3 |
| 道路附属设施积尘或污泥（处/100米） | 无 | ≤1 | ≤1 | ≤2 |
| 道路附属设施痰迹(处/100米） | 无 | ≤2 | ≤2 | ≤3 |
| 道路附属设施牛皮癣(处/100米） | ≤2 | ≤3 | ≤3 | ≤4 |
| 渣土面积（平方米/处） | - | ≤0.04 | ≤0.04 | ≤0.04 |
| 积水面积（平方米/处） | - | ≤0.09 | ≤0.09 | ≤0.16 |

经查，公司建标至今，没有让步放行的情况，服务的标准均按照客户要求进行。 基本符合要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7  | 组织编制了《不合格控制程序》：该公司的不合格处理方式有:降级使用或转岗。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》 2019-10-6不合格描述：在保洁工作检查中发现员工张晓兰未按要求佩戴口罩。评审意见：对员工进行安全教育，并立即佩戴口罩。验证人：张志豪 2019-10-6符合要求。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。 |  |

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：干君 陪同人员：伍飞 | 判定 |
| 审核员：毛彦、李林 审核时间：2019.11.05 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | 5.3 | 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）参与制定公司发展战略与年度经营计划； 2）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查生产体系的运行； 3）组织落实、监督销售过程各项质量、安全、成本指标等； 4）领导、管理基础设施维护，保证生产现场能够正常生产，设备处于良好状态； 5）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；6）参与公司组织的应急演习、合规性评价……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 | 6.2 | 查见：市场部质量目标：1、固体废弃物分类处理率100%2、全年无火灾事故3、全年无触电事故 4、合同履约率100％5、顾客满意率达到≥90%以上 查：2019年4月-9月市场部目标完成情况：1、固体废弃物分类处理率100%2、暂无火灾事故3、暂无触电事故 4、合同履约率100％5、顾客满意率96% 均能达到要求。 |  |
| 产品和服务的要求 | 8.2 | 公司制定并实施《与顾客有关过程控制程序》，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、新方法等；顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司能力、资质等，了解顾客对服务的要求，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。为了明确与服务有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供服务的承诺之前对有关要求进行了评审。抽查《客户要求评审确认记录表》顾客：新津县城市管理局项目：新津县工业园区A区兴园路8路以南（面积：423874.40㎡）环卫项目签订时间：2018年12月25日评审内容：客户要求、技术能力、完成时间、付款方式等；评审负责人：伍飞、干君、邓红林、张志豪、彭丽娜 评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2018年12月20日顾客：成都市龙泉驿区城市管理局项目：龙泉驿城区、三环路道路（共计21条街道）环卫项目签订时间:2019年2月5日评审内容：客户要求、技术能力、完成时间、付款方式等；评审负责人：伍飞、干君、邓红林、张志豪、彭丽娜 评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2019年1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 | 8.4 | 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》有3家供应商1）成都绿保清洁用品有限公司 供应：清洁用品；2）福建龙门设备有限公司 供应：洗扫车、垃圾车；3) 双流区好邹道日用品经营部 供应：日用品、劳保用品、五金建材等。3．查：供应商评价记录：抽查《供应评价表》供应商：成都绿保清洁用品有限公司评价项目：货源组织和产品质量能力、交付期、价格、体售后服务。评价负责人：伍飞、邓红林、干君、彭丽娜 2019.03.05供应商：福建龙门设备有限公司评价项目：货源组织和产品质量能力、交付期、价格、体售后服务。评价负责人：伍飞、邓红林、干君、彭丽娜 2019.03.05**现场未发现日用品、劳保用品、五金建材等供应商双流区好邹道日用品经营部的评审记录。**采购的产品均为合格供方名录中的供方进行采购。基本符合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。并对影响最终产品质量的关键原材料和外包方进行从严控制。 公司对采购产品名称、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。 | N |
| 外部提供的 控制/总则 | **8.4.1** | 公司策划了《采购和外部供方控制程序》，明确采购物料等，并明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。详见《采购和外部供方控制程序》负责人讲，公司的外部供方主要为原材料的供应商。见《合格供方名录》，共计合格供应商有3家1、成都绿保清洁用品有限公司 供应：清洁用品等；2、福建龙门设备有限公司 供应：洗扫车、垃圾车等； 3、双流区好邹道日用品经营部 供应：日用品、劳保用品、五金建材等。。。。。。--查《供方评价表》 2019年3月5日供方确认：1、成都绿保清洁用品有限公司 供应：清洁用品；2、福建龙门设备有限公司 供应：洗扫车、垃圾车；。。。。。。 公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格 评价人：伍飞、邓红林、干君、彭丽娜 |  |
| 控制类型和程度 | **8.4.2** | 查，公司对主要的原材料供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、供方的质量管理体系、交货情况、售后服务能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查供方控制情况：提供成都绿保清洁用品有限公司，供应：清洁用品；评价报告，包括：供方资质、供方的质量管理体系、交货情况、售后服务能力等。时间：2019.3.5查，供方产品质量统计反馈情况：公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；查 公司采购不合格情况负责人讲2019年1月以来，未出现大的采购产品质量不符合的情况。 公司编制了《采购和外部供方控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。公司对采购产品进行了入厂验收。经询问公司采购产品主要根据需求电话等给供方，供方以专车形式送到项目现场，公司根据清单对相关产品的数量、包装、规格型号进行检验。最终以产品验收报告为准。抽查《进货检查记录》，详见8.6条款。基本符合要求。现场查看其他采购物料均按要求进行了入厂检验。公司外部供方的管理基本符合要求。 |  |
| 外部供方的信息 | **8.4.3** | 负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；组织通过签订采购购销合同进行确定采购信息。公司原材料较为固定，一般按需进行采购，且均在合格供方处采购。查产品《采购购销合同》1、供方：成都绿保清洁用品有限公司 2019.07.10产品：清洁剂、扫把、撮箕等合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、违约等。2、供方：双流区好邹道日用品经营部 2019.07.15产品：日用品、劳保用品合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、违约等。......公司的采购合同明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。 外部供方的信息管理有效。 |  |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 查管理手册，规定了顾客满意调查的方法、责任环节、调查内容和分析方法等：公司采用《顾客满意度调查表》收集与顾客满意度有关的信息，包括：质量、价格、服务、交期等。查，查公司2019年6月向顾客发出了《顾客满意程度调查表》2份，回收2份。对调查情况进行了汇总统计，满意度达到96分，基本达到质量目标。 |  |