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：缪清良， 陪同人员：陈永兴 | 判定 |
| 审核员：李林、杨珍全 审核时间：2019.11.8上午 |
| 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 | QES: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服务质量、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、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2019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、业主、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，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。查见《相关方要求识别和控制》相关方：业主需求和期望：服务质量符合业主要求；保洁及时；服务周到、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、业主、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，供方关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及货物回款时间等。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：QMS:物业管理服务；EMS: 物业管理服务及相关环境管理活动。OHSMS: 物业管理服务及相关职业健康安全管理活动。公司QMS不适用条款：8.3；理由：公司的服务项目主要根据行业标准及顾客要求进行服务，模式固定，不涉及设计开发工作，因此对标准8.3条款不适用，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、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IS045001：2018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 | QES5.1 | 总经理：缪清良， 管代：陈永兴通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、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 | QES5.2  | 质量、环境和职业健康安全管理方针： 质量方针： “诚实守信，客户至上；真诚合作，实现双赢 ”。环境方针： “遵规守法，预防污染；高效低耗，环保营业”。 职业健康安全方针： “安全第一，预防为主；健康向上，共建和谐 ”。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；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。QEO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。 QEO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QEO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 | QES5.3  | 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。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | ES6.1  | 提供有《环境因素识别评价控制程序》，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三项：1）固体废弃物的排放；2）潜在火灾；3）扬尘的排放。抽查以下三项环境因素的管理措施：1、潜在火灾：1）购置灭火器等消防设施；制定火灾应急预案，并实施应急演练；2）组织人员进行培训2、固体废弃物的排放：1）设立封闭生活垃圾站储存生活垃圾；2）购买垃圾桶（可回收和不可回收），并及时清运；3）按要求进行管理；4）加强日常检查。3、扬尘的排放：1）组织相关人员进行培训；2）喷洒降尘。公司不可接受风险有以下三项：1）触电；2）火灾；3）高空坠落、摔伤。抽查以下二项重要危险源的方法控制措施：1. 高空坠落、摔伤：

1）组织相关人员进行培训增强安全意识；2）安全防护用品日常的检查；3）制定相关管理制度；4）加强高处作业的防护措施；1. 触电：

1）张贴触电标识；2）用电设施要按规定安装配置；3）更换所有老化的电线；4）组织相关人员进行培训；5）日常的检查；6）制定触电应急预案；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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2  | 质量、环境、职业健康安全目标： 考核情况（2019年4月-9月、统计频次：季度/次）1. 顾客反馈意见处理率达到100%； 100%
2. 合同履约率100％； 100%
3. 顾客满意率达到≥90%以上； 96%
4. 固体废弃物分类处理率100%； 100%
5. 火灾事故为零； 未发生火灾事故
6. 扬尘减少到最低； 符合要求
7. 人身伤亡为零； 未发生人身伤亡事故

查《目标考核表》2019年4月-2019年9月对目标进行考核，考核情况为：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、环境和职业健康安全管理体系变更时，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 | Q7.1.1 E7.1S7.1 | 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物业管理服务的需要。 |  |
| 人员 | Q7.1.2   |  查见：公司编制《部门职责》、《岗位职务说明书》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：《部门职责》、《岗位职务说明书》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、非常熟悉公司物业管理的流程；掌握公司管理发展方向，具有创造性思维和远见等；抽见：营销部经理：有较强的信息沟通能力、指挥能力和协调能力，熟悉市场行情、有把握客户需求的能力等。 |  |
| 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 | QES7.4  | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QES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。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | QE9.1.1 S9.1 | 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）《绩效监测和测量程序》（2）《内部审核程序》（3）《管理评审程序》（4）《应急准备和响应程序》（5）《法律法规和其他要求合规性评价控制程序》 |  |
| 内部审核 | QES9.2  | 公司制定《内部审核程序》，对内部审核方案策划规定：1.频次：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。2.方法：按部门/过程审核。3.职责：体系负责人组织内部审核活动。4.策划要求：范围、准则、工作分配等。5.报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。6.提供了《2019年内部审核实施计划》，计划内容有：目的、范围、审核准则、审核时间2019年8月15日。编制：梁靓、审批：缪清良、 日期：2019.8.7 查阅2019年度内部审核有关记录1. 提供了审核组名单：陈永兴（组长）、雷露（组员） ；审核范围：公司领导层、各部门。查全条款覆盖。

2.审核准则：GB/T 19001-2016idtISO 9001:2015标准、GB/T 24001-2016idtISO 14001:2015标准、ISO 45001：2018标准、公司管理体系文件、适用的法律法规、产品标准等。3.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。4.提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。抽：行政部：Q:5.3；6.1；6.2；7.1.2；7.1.6；7.2；7.3；7.4；7.5；9.1；9.1.3;9.2；E:5.3;6.1.2；6.1.3；6.1.4；6.2；6.2.1；6.2.2；7.2；7.3；7.4；7.5；8.1；9.1；9.2；S:5.3;6.1.2；6.1.3；6.1.4；6.2；6.2.1；6.2.2；7.2；7.3；7.4；7.5；8.1；9.1；9.2；审核记录基本满足要求。5.提供了《内审不合格报告》查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及行政部Q/E/O 7.5条款 2019年8月行政部管理文件未按要求归档不便于检索， 对于涉及不符合项的部门，进行了原因分析并制定纠正措施计划，经过审核组验证，纠正措施有效。6.提供《审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进即：对于所有审核中发现的不合格，部门应分析不合格原因，提出纠正和纠正措施计划，组织相关部门人员进行质量管理体系标准条款学习，进行不符合项整改，要求在5日内整改完毕，由行政部组织相关内审员对整改后的情况进行跟踪验证，确认纠正及纠正措施有效，体系的建立、运行符合质量管理体系要求。审核结论：基本符合计划安排和标准的要求，并得到了较有效实施和保持，仍需进一步改进。 编制：陈永兴、 批准：缪清良、 时间：2019.8.18提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。 |  |
| 管理评审 | QES9.3  | 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9月5日主持人：缪清良总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：质量环境安全目标和指标的实现程度。质量环境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。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；由综合部负责，2019年12月底完成。评审输出内容：质量环境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。质量、环境、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；相关法关注：2019年4月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；管理评审结论：质量、环境、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 | QE10.1;10.2;10.3；10.3 S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《事件、不符合控制程序》、《绩效监测和测量程序》、《纠正与预防措施程序》及《内部审核程序》，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、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。公司制定《事件、不符合控制程序》及《绩效监测和测量程序》和《纠正与预防措施程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。在事件、不符合控制程序文件中规定了对不合格项的处理要求，对采购产品发现不合格一般进行退货或报废，如需降级使用或改变用途时，报总经理批准实施；服务实施过程中检查和巡检中发现的不符合，检查人员要督促责任单位或部门及时进行处理。对于严重不符合和一般不符合应由发现部门开据整改指令，不合格品、项处理程序和机构健全。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、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。 |  |

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：梁靓、刘畅， 陪同人员：陈永兴 | 判定 |
| 审核员：李林 、杨珍全 审核时间：2019.11.8下午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3；  | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了行政部和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，行政部及财务部的目标是：1、质量、环境、职业健康安全目标 考核情况（2019.4--2019.9、考核频次：季度/次）1）培训计划及时完成率100%； 100%2）固体废弃物分类处理率100%； 100%3）火灾触电事故为0； 未发生火灾事故4）环境安全资金投入及时率100% ； 100%抽查2019年1月-2019年6月的《2019年度质量/环境/安全目标统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。查见公司制定的环境管理方案有：1）潜在火灾；2）固废排放；3）扬尘3个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理措施、资金预算、完成日期、责任部门。抽查：固废排放确定的管理方案：固废排放确定管理方案；环境目标/指标：固体废弃物回收处置率100%；实现目标/指标的措施：1）设立封闭生活垃圾站储存生活垃圾；2）购买垃圾桶（可回收和不可回收），并及时清运；3）按要求进行管理；4）加强日常检查。责任部门：行政部、项目部；投入资金2000元；完成日期2019年11月30日；检查部门：行政部。..........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重大风险源有：1）火灾；2）触电；3）高空坠落、摔伤3个。抽查：火灾管理方案：目标：杜绝火灾事故、指标：办公区火灾事故为零；管理措施：1）张贴触电标识；2）用电设施要按规定安装配置；3）更换所有老化的电线；4）组织相关人员进行培训；5）日常的检查；6）制定触电应急预案。责任部门：公司各部门；投入资金2000元；完成日期；长期持续进行，检查部门：行政部。目标指标管理方案基本适宜，能够完成。........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（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；c）物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音。经现场确认（观察、记录查阅、沟通调查）： 以上相关的社会因素、心理因素、物理因素等均基本满足要求。如：办公室的温度管控。 |  |
| 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。公司的关键岗位在学历、经历、资质上均有要求。抽关键岗位人员资质要求：姓名 职业（工种）及等级 证号编号 发证机构胡华中 物业服务项目经理 003849XM510100 成都市物业管理协会；李露兰 物业服务项目经理 003847XM510100 成都市物业管理协会；严金泉 低压电工 T510111196601181997 有效期至2020-12-18;兰吉林 低压电工 T510103196809200317 有效期至2020-05-08;刘 洪 高压电工 152513-011379 国家能源局四川监管协会、授于时间：2014-01-08； 胡建伟 维修电工 0722011115300033 成都市劳动和社会保障局、发证时间：2007-04-13；喻祥林 园林绿化工 122200000020112 发证时间：2012-09-19；见附件。提供有2019年度培训计划表，计划培训6次，已培训6次。抽查培训计划和培训记录。1. 、2019.4.20，体系标准、三合一管理手册、程序文件知识培训,培训老师：黄老师 参加培训人员：缪清良 陈永兴 雷露 刘鑫 梁靓 刘畅。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内审条款和基本操作规则，此次培训效果有效，评价人：黄老师。
2. 、2019.6.13，服务技术知识培训,培训老师：缪清良 参加培训人员：项目部员工等8人。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训，大家对 服务规范、流程及技巧理解都有很大的提高，此次培训结果有效。评价人：缪清良。

......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。---经与员工沟通了解，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 | QES7.4  | --《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：1. 告知员工：质量和环境管理者代表是陈永兴：
2. 告知员工：职业健康安全事务代表是陶玉兰；

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。1. 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；

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。与职业健康安全事务代表陶玉兰交谈，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陶玉兰，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《文件管理程序》，体系文件生效实施日期为2019年4月20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。根据一阶段问题清单进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。· 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件18个)，另有公司制定的《管理制度汇编》、《员工手册》、《规范文件》等文件。《管理制度汇编》包括：顾客满意度测量控制办法;办公室管理制度；固体废弃物管理规程；客户投诉管理制度；保洁员作业指导书；安全保卫管理制度；物业管理制度等。· 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》，收录有54份，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。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《记录管理程序》，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）》，有40份记录文件清单，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2019年4月20日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。查见：《环境因素识别评价表》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）固体废弃物的排放；2）潜在火灾；3）扬尘的排放等3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.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；b.办公水、电的消耗；C.清扫工具废弃；d.废包装物、抹布的废弃等；.......共计识别42项。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.废弃纸杯、日光灯管、墨盒、电脑、空调等办公用品及设备固废排放等；b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；c.生活垃圾的排放； d.吸烟造成的火灾e．生活污水排放等；共计识别27项。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：《危险源识别与评价程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：《危险源识别与评价程序》，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）触电；2）火灾；3）高空坠落、摔伤。辨识清楚、准确，评价充分合理。抽查见确定的高空坠落、摔伤控制措施的策划：1. 高空坠落、摔伤：

1）组织相关人员进行培训增强安全意识；2）安全防护用品日常的检查；3）制定相关管理制度；4）加强高处作业的防护措施。查见：行政部及办公区域《危险辨识评价表》2019年4月20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；发生交通事故伤人等危险源.采用的是经验判断法、过程分析法识别。查见，行政部及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：（1）使用明火、电源线路或设备超负荷、短路引发火灾；（2）电源插头、插座漏电和湿手拔、插电源造成触电。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获取识别程序》，查有《法律法规要求清单》，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：2019年《法律法规要求清单》1）国家相关法律法规等2）四川省等地方法规；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 污水综合排放标准中华人民共和国特种设备安全法劳动防护用品监督管理规定职业健康监护技术规范等54份。《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，由物业管理交市政环卫部门统一定期清运；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。提供有2019年4月至10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 | E8.2S8.6 | 查见：《应急准备和响应程序》、《火灾、触电应急预案》等。提供2019年5月17日在公司办公楼前进行现场模拟“触电”演习记录（急救预案演练及培训记录、应急演练参加人员签到表、急救预案应急演练总结）和2019年6月15日在公司办公楼前演习现场，模拟火灾发生的状况，进行现场模拟演习记录（消防演习过程记录、应急演练参加人员签到表、消防演练总结报告），无需更改。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司触电和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《运行控制程序》和管理文件。◆查公司环境安全运行检查记录表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服务场所的环境方面、安全消防方面的工程作业固体废弃物处理、生活垃圾处理、消防器材保养和检查等进行检查，检查结论：合格、检查人：陈永兴。提供有2019年4月至2019年10月份办公区域安全环境检查月报记录。◆ 提供有从业人员预防性健康检查合格证姓名 体检日期 检查机构 结论许明江 2019.4.10 成都天府新区人民医院 无异常刘先华 2019.8.21 成都天府新区万安卫生院 无异常......本次员工体检为常规体检，负责人讲由于对标准理解不深入，对员工职业健康检查针对性不强，计划在今年员工职业健康体检时作针对性职业健康检查，下次审核时关注。 |  |
| 符合性评估 | ES9.1.2  | ----有《法律法规和其他要求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2019年5月5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：陈永兴等查：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；S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《事件、不符合控制程序》、《绩效监测和测量程序》、《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。公司对服务过程发生的不符合事件、项，一般轻微不合格现场指出，及时整改。目前为止项目部未发生比较大的不合符合事件、项，一般的轻微不符合都在现场及时解决了，未发现有需要上报公司解决的不符合事件、项。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 |  | 公司计划在2019年度环保安全管理投入14万左右：目前4月至9月支出项目有员工体检、员工社保、消防器材、消防安全培训等共计62500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：项目部（含零时场所项目处） 主管领导：雷露 陪同人员：陈永兴  | 判定 |
| 审核员：李林、杨珍全 审核时间：2019.11.9上午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3 | 查，项目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…… 项目部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查项目部的质量、环境安全目标为：1、顾客反馈意见处理率达到100%2、火灾触电事故为03、扬尘减少到最低4、人身伤亡为零查：2019年4月-9月项目部目标完成情况1、顾客反馈意见处理率100%2、火灾触电事故为03、扬尘减少到最低4、人身伤亡为零均能达到要求。查，公司编制了质量、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。 |  |
| 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，项目部确定的重要环境因素有：火灾、固体废弃物、扬尘。现场查看，项目部的主要工作为维修服务、秩序维护、绿化保洁服务等。部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，项目部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》，包括电气设备使用不当造成火灾；员工操作不当造成机械伤害；保洁服务接触的扬尘等造成职业危害等危险源。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、触电、高空坠落、摔伤。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；特种作业人员如电工作业人员须持证上岗；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。 |  |
| 基础设施过程运行环境 | Q7.1.3 Q7.1.4  | 公司提供了办公场所，配置了相应的办公及服务设备。制定了管理程序对为实现服务符合性所需的基础设施的控制进行了规定。查见：《设施设备汇总表》，有序号，设备名称，型号规格，设备编号，设备状况，放置地点等的描述。公司代管设备包含有：高压配电柜、变压器、低压配电箱、载人电梯、监控系统、消防系统等住宅小区的必要设施；公司自备的设备（工具）主要为：办公设备（电脑、打印机、复印机等）、保洁工具、维修工具(电工刀、电笔、螺丝刀等)、对讲机等设备。据负责介绍：公司设备的维修由公司安排专人负责，日常保养由设备保管员和使用人员负责。查电梯维保由第三方专门公司负责，公司有专人每天对电梯进行日检，检验项目主要为外观监测，检查人：严金泉。提供人员电梯安全员证、《电梯安全运行日检查表》，现场询问，公司对建筑主体、供电系统、给排水系统、消防系统、安防系统等进行日常巡查维护，目前状态良好。现场观察设备运行正常，设备能力稳定。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查质量验收检查主要按感官进行检查，暂未配置相应检测设备。 |  |
| 沟通  | QES7.4  | ---《信息沟通管理制度》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、宣传栏进行质量、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：管理者代表陈永兴、职业健康安全事务代表是陶玉兰。2）告知员工：质量、环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；3）组织员工学习：与质量、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）将质量管理、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质量、环境、安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | QE8.1 S8.1 | 公司主要从事物业管理服务。公司物业管理服务执行标准主要为：《物业管理条例》、《物权法》和合同协议等标准。项目部负责物业管理服务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）确定物业管理服务的要求；--《需求分析》、《合同》b）建立过程准则以及物业管理服务的接收准则；---验收标准、作业指导书、《合同》c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控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。----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。 查，项目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》、《公司劳动安全管理办法》、《消防器材管理规定程序》、《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：**物业管理服务流程：**项目投标策划和获得管理合同——项目物业的接收管理——项目日常管理——跟踪改进**维修服务流程：**接受派工——前往查勘——与客户沟通维修方式——维修——填定《维修单》——客户确认——维修场地清理**巡逻岗操作流程：**巡逻班长各岗位巡查——每班巡楼一至两次（坐电梯上天台，从上至下仔细对房屋本体、公共设施、消防、防盗设施等巡视）——仔细发现和消除各种隐患——填写巡楼记录**保洁服务流程图：**清洁药水的配置→清洁工具的配置→清扫过道→湿拖过道→清洁厕所→清扫办公室→垃圾清运→整理工具、药水→检查→整改→复检查看，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：现场查看，部门的服务内容主要有：秩序维护、保洁、绿化。在成都市金牛区马家花园路11号马家公馆小区现场查看：1、固废排放管理：查，部门的主要固废为：业主生活垃圾，公共区域保洁垃圾、绿化垃圾。公司编制了《固体废弃物管理规定》，规定了保洁绿化过程固废处理的管理要求。保洁、绿化过程的固废有：可回收垃圾和不可回收垃圾。现场查看，该小区共有3栋楼，现场查看公共区域，垃圾桶都在每栋楼室外固定点，垃圾桶标识明确并做好了分类。垃圾处理都有环卫部门定期进行。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、住宅楼层设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。现场查看公共区域、大楼和地下车库，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，项目部主要岗位均参与。3、电能节约管理：查看，公司的电能消耗主要为办公用电：空调、取暖、照明灯。公司对节约、安全用电进行了管理规定。查，现场对节约用电的要求明确，主要为控制空调温度、规定电器使用规范：必须使用节能灯，并根据天气情况规定开关灯时间。现场查看公共区域、大楼楼面，现场未发现违规情况。4、噪声排放：查，噪声主要偶然装修噪声、夜晚异常噪声。公司与业主约定了装修过程的噪声管理要求：规定了装修管理要求，同时施工要求告知公众。对于异常噪声管理，主要有夜晚车辆不得鸣笛，夜晚应急施工的管理要求等。对于相关方环境影响，公司的主要环境管理相关方有：业主、外来人员，外包方。查，对业主的环境管理影响：主要为垃圾分类要求。查，二次供水维修和电梯维保等均有记录：1. 二次供水：水箱1m³

 现场提供了二次供水水箱管理制度；查看了二次供水厂家：成都英凯科技有限公司，清洗消毒人员名单及相关健康证件，清洗消毒厂家资质：四川省涉及饮用水卫生安全产品许可证批件；2019年9月29日二次供水清洗消毒后的检测报告（详见附件）。1. 电梯维保：14台

现场查看了电梯维保管理制度；查看了电梯维保厂家：四川鼎泰志成电梯有限公司，维保人员名单及相关证件；2019年10月22日拽引与强制驱动电梯维护维保单。项目部控制措施基本与管理要求基本一致，基本符合管理要求。现场查看，项目部的不可接受风险为：火灾、触电、高空坠落、摔伤。项目部制订了相关的危险源防护、管理措施：在成都市金牛区马家花园路11号马家公馆小区现场查看：1、触电风险管理：现场查看，公司规定了安全供电的管理要求，所有电路维修必须电工进行处理，公司定期对项目范围的配电房、电路等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对保洁、绿化过程的用电安全管理进行了培训。现场查看，该项目范围内的电器、电线、配电设施完好，设置规范，无不符合情况。2、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。每个楼层、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，项目部员工定期参加小区的消防、应急、逃生培训和演习。现场查看，办公地点位于小区1号楼一楼，办公室内消防逃生通道畅通，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。现场查看公共区域、1-8楼，火灾伤害预防管理基本符合要求。3、高空坠物预防管理：查，项目部制订了高空坠物的管理要求，并通过公告等方式提醒业主，不得向窗外抛丢物品、垃圾等。同时对容易掉落物品的门道出口灯地方进行挡板防护。对于高空的墙体等可能掉落的物体，公司定期进行检查，及时消除隐患。对于异常高空保洁，公司规定了保洁方法和管理要求，要求必须使用安全带，截止目前，公司暂无高空保洁操作，主要通过使用长杆进行天花板清洁等。在保洁和绿化工作中，要求员工远离高空坠落隐患点。现场查看公共区域、1-8楼，未见高空坠物隐患。4、职业病预防管理：主要为杀虫、灭鼠中毒隐患管理。现场查看，公司规定了绿化杀虫的操作要求，使用低毒高效的农药，规定了喷药时间和口罩防护要求等，避免操作中毒事件。对于灭鼠药的投放，公司规定了灭鼠点的设置、药物投放时间、标识和检查等。对于喷洒农药过程会提前通知业主，避免吸入农药。现场查看，每栋楼有2个灭鼠点，标识清楚。查看，喷药记录：喷药时间、用药、防护等记录清楚。查，项目部对公司的业主、进入公司的相关人员安全管理主要为消杀前提前通过标识进行公告通知，对灭鼠点进行标准公告。查，项目部的安全应急主要有：火灾应急、触电应急等，公司策划了相应的应急管理要求。查保安、绿化、保洁过程的安全管理，基本符合要求。 | N |
| 应急准备和响应 | E8.2S8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》项目部工作人的在行政部组织下，参加了公司组织的消防演练。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。 **查应急准备，在马家公馆小区审核发现配电房未按要求配置灭火器** | N |
| 设计开发 | Q8.3  | 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，模式固定。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 | Q8.5.1 | 公司制定了《运行控制程序》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）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。1、查服务现场各工序(工位)均有有正在服务的操作文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；2、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《门卫、秩序维护、清洁、绿化管理制度》、《质量标准》、过程检验记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。3.现场查看：现场有拖帕、刮刀、对讲机等，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。4. 检测设备，质量检查主要靠感官检查，暂未配置检测设备。开车大约60分钟，到成都市金牛区马家花园路11号马家公馆小区物业现场（小区物业），各岗位均编制了岗位职责，均经过了上岗培训，合格上岗。现场查看，项目部配置了相应的工作设施：岗亭、对讲机、保安服、消防栓、灭火器等，能满足物业管理要求；项目部配置了相应的工作设施：拖把、垃圾斗、扫把、毛巾、洁厕剂、绿化剪、喷雾器等。物业管理处配置了维修工具(电工刀、螺丝刀等)。配置能满足物业管理要求。查，项目部策划了相应的物业管理标准。**1、在保安、消防管理方面：**具体由项目部负责管理,公司有专职秩序维护人员负责物业区域的秩序维护服务：包括：门岗、巡查。1. 查，现场有《消防安全管理检查制度》、《秩序维护巡查制度》、《门岗值班制度》、《门岗作业指导书》、《秩序维护巡查制度》、《门岗值班制度》，规定了秩序维护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、消防主机、对讲机等；在公司的物业现场，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。提供监控布局方案：主要布局点有车辆出入口、人员出入库等。提供《消防控制室值班记录》、《防火巡查检查记录》。

监控员：唐林3）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，工作服要求，墙上有门岗秩序维护管理制度，提供《岗位值班记录表》。小区实行一人一卡制，外来人员必须进行登记以及接受门岗人员的基本信息询问，现场标识有一人一卡及外来人员登记等温馨提示。值班人员：张正1. 对于现场巡查秩序情况，查看，公司制订了秩序巡逻路线图和频率要求，设置了巡逻点签字登记表，现场询问巡查秩序人员，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，提供秩序巡查记录表。

巡查员：唐林查，电梯维保情况，均按月进行了维保，包括半月保养，公司的维修人员每天巡查，发现异常及时维修。检查人：唐林**2、车辆管理：**查，车辆管理：主要为业主车辆。安装有车辆识别管理系统，现停车场暂未使用。查看地下停车场，有车位划线，停车安全警告，停车库设置了消防设施、摄像头，警示标志等。**3、保洁绿化管理：**该项目保洁主要为室外保洁、楼道、电梯保洁和室外绿化管理。在室外保洁现场，查看保洁员正在进行保洁工作：用扫把清洁地面垃圾，频率为每天1次。若地面有污渍则需要用水管进行冲洗。对于地面的冲洗，要求每周必须冲洗一次。提供《保洁每日工作检查表》。查看楼内保洁情况：在1号楼2层保洁在正常进行。操作要求：地面用拖把每天清洁一次，标准：地面无污渍、无积尘、无水迹；梯道扶手要求每天用毛巾擦拭一次。对于绿化操作：现场无绿化操作，查问：公司的绿化养护规定：每季度进行一次修剪，春夏各一次规定了喷药、松土、浇灌、施肥、除草的具体要求。提供《绿化养护记录表》查，消杀工作管理情况：虫害、鼠害防治，公司制订了消杀管理要求，项目部主管负责跟踪验证。提供2019年9月消杀跟踪记录。对于公司的绿化杀虫，主要根据《消杀作业指导书》，由公司项目部负责实施。作业标准规定了消杀的用药、频率，效果确认。查，垃圾清运实施情况：公司将物业垃圾分类放到指定位置，由环卫部门定期清运。查，物业管理的售后服务主要为业主反馈问题处理、业主快递收发等。现场查看业主需求登记表：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 需求日期 | 房号及姓名 | 需求事项 | 需求方式 | 需求类别 | 记录人 | 处理人 | 处理情况 | 业主满意度 |
| 2019.09.12 | 3-603 | 家里插座无电 | 来访 | 保修 | 罗来发 | 刘红 | 完成 | 满意 |
| 2019.09.24 | 1-2203 | 楼道照明灯不亮 | 来电 | 保修 | 罗来发 | 胡华中 | 完成 | 满意 |
| 2019.10.09 | 1-2702 | 换水龙头 | 来访 | 保修 | 罗来发 | 刘红 | 完成 | 满意 |
| 2019.10.24 | 1-1701 | 楼上吵闹 | 来电 | 投诉 | 罗来发 | 严金泉 | 完成 | 满意 |

处理结果业主基本满意。物业管理过程基本能满足要求。 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 查，公司制定了标识管理标准，通过对物业设施和物业服务的标识，方便业主识别。公司有原材料库，所进的原材料检验合格后方能进入原材料库，由保管员依据原料的型号、规格等分区存放，并标识清楚。物业管理的标识有：楼宇标识（楼宇分布标识、幢号、单元、门牌等）、道路标识、机动车的限制标识、停车位等标识、安全警示标识、消防设施标识和消防用物品标识、设备标识、供配电、给水系统标识等。对于现场的异常情况，公司规定了异常标识的要求，比如：故障维修中、暂停使用、路面异常标识桶、警戒线等。标识基本符合要求 |  |
| 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（包括：电梯、配电房、供水系统等），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、损坏时，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坏情况； |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 根据物业管理服务的特点，公司通过《物品防护控制程序》规定了物品的贮存、搬运、防护等要求。公司管理制度规定了物业相关财产、物品的防护要求。公司策划了保洁过程的防护要求，规定了保洁的工具、清洁剂的使用要求，操作要求，主要防护过程有：电梯的防护、地面、玻璃、公共设施的防护要求等。 对小区的所有设施也派专人进行了定期的检查维护，以保证小区设施的正常使用。据现场观察，设施及物品防护符合要求。产品防护基本符合要求。 |  |
| 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担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后服务等。-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 | Q8.5.6 | 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； | Q8.6 | 查，公司根据《物业管理条例》、《管理制度》、《成都市物业管理实施细则》、《成都市消防条例》等策划了过程和服务的测量管理规定。规定了物业管理过程的质量管理要求。一、查采购产品质量管理：查：2019.09.15《入库单》来料名称：大扫帚检验项目:外观、数量、合格证抽检数量：10个结果：合格检验：罗来发抽见：2019.09.15《入库单》来料名称：大垃圾袋规格：80\*90 检验项目:外观、合格证、数量结论：合格检验：罗来发 抽见：2019.10.30《入库单》来料名称：节能灯规格：15W 数量：50检验项目:外观、数量、合格证抽检数量：100%结论：合格 检验：罗来发  公司根据法律法规和《管理制度》的要求在各关键服务工序均设置了检验控制点，有专职人员及业主等负责检验及验收，验收标准执行合同约定及《质量标准》。抽见：查：《消防监控中心设备运行记录》：2019.10.22检查项目：联动信号、报警故障等结果：正常。检查人；唐林查：《电梯巡视检查表》：2019.10检查项目：机房：电动机、曳引机、控制柜、对讲系统等；桥箱：操作按钮、对讲机、送风机、照明楼层：操作按钮、楼层显示、指示灯检查结果：正常。检查人：唐林 抽：《环境卫生检查表》：2019.10.15检查区域：1栋5-8楼。结果：良好巡查人：李露兰查：《设备运行状态月报表》：2019.10检查项目：配电房、照明、给水、电梯等检查结果：需维修一项。检查人：胡华中查：《当班记录表》：2019.10.20值班记录：巡查配电房、生活水泵、电梯、过道灯、路灯运行等检查结果：正常。检查人：胡华中以上验证基本符合标准的要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 查，公司编制了《不合格控制程序》，规定了不合格的控制要求。现场了解，公司在物业管理服务过程中的主要不符合主要为服务的不合格。查，公司每周对公司的物业服务进行综合检查，发现不符合提出整改要求，同时跟踪验证。查2019.10.25检查发现2号楼道路有部分垃圾未处理，不合格，公司针对不合格提出整改要求，并有跟踪验证。验证人：李露兰公司不合格处理基本受控。 |  |

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：营销部 主管领导：陈永兴， 陪同人员：梁靓  | 判定 |
| 审核员：杨珍全、李林 审核时间：2019.11.9下午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3；  | 查，营销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；3) 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。…… 营销部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查营销部环境和职业健康安全目标： 考核情况（2019.4--2019.9、考核频次：季度/次）1）火灾触电事故为0； 未发生火灾事故2）固体废弃物分类处理率100%； 100%3）合同履约率100％； 100%4）顾客满意率达到≥90%以上 ； 96%查：2019年4月-2019年9月营销部质量、环境和职业健康安全目标完成情况：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。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素识别与评价程序》，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，营销部确定的重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废的排放。现场查看，部门的主要工作为公司服务项目采购清洁用品、垃圾袋及清洁工具、工具配件等物资；服务过程中有办公固废、辅料、包装箱、包装袋/桶等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2  | 查，营销部经过辨识与评审形成了《危险源识别与评价程序》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人、吸烟引然纸张引发火灾；高温天气下业务外出造成的的中暑、业务外出发生的交通事故等危险源。采用的是经验判断法、过程分析法识别。营销部采用打分法确定重大风险是：（1）使用明火、电源线路或设备超负荷、短路引发火灾；（2）电源插头、插座漏电和湿手拔、插电源造成触电。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： 相关方告知、定期检查线路；设立消防逃生通道、消防设备配备定期检查；参与消防应急预案的制订及演练等。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 沟通  | ES7.4  | ---《信息交流管理程序》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：管理者代表是陈永兴及职业健康安全事务代表陶玉杰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《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《危险化学品安全管理条例》、《工伤保险条例》、《劳动防护用品监督管理规定》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。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1  | 查，营销部实施以下环境安全管理制度：《固体废弃物管理规定》《消防管理制度》、《安全检查制度》、《火灾事故应急救援预案》、《运行管理制度》等。查不可接受风险源：1. 使用明火、电源线路或设备超负荷、短路引发火灾；（2）电源插头、插座漏电和湿手拔、插电源造成触电。
2. 查重要环境因素：
3. 潜在火灾；
4. 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。查营销部办公区域环境和安全实施情况；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。查见办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 公司制定并实施《合同订单评审管理制度》，营销部采用上门拜访、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，介绍公司物业管理范围、项目，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。1、抽查2019年7月4日合同：顾客:大连豪之英物业管理有限公司成都分公司项目：秩序维护岗位外包合同合同内容：合同期限（2019.7.16至2020.7.15）、合作内容及要求、双方的权利和义务、违约责任等。签单人：缪清良2、抽查2019年4月28日合同：顾客:大连豪之英物业管理有限公司成都分公司项目：保洁岗位外包合同合同内容：合同期限（2019.5.4至2020.5.3）、合作内容及要求、双方的权利和义务、违约责任等。签单人：缪清良3、抽查2018年3月1日物业管理承包协议：顾客:成都惠好物业管理有限公司项目：马家公馆小区物业管理。合同内容：承包方式、承包期限（2018.3.1至2023.2.28、5年）、甲乙双方的权利和义务、物业管理范围、服务质量要求等。签单人：缪清良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：大连豪之英物业管理有限公司成都分公司签订时间:2019年4月28日项目：保洁岗位外包合同。评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求(技术要求、质量要求、支持服务、价格等)评审负责人：雷露、刘鑫、梁靓、缪清良评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2019年4月15日（合同签订前）顾客：四川宏达世纪物业管理有限公司签订时间:2019年1月2日产品：小区保洁（不定时、合同期限一年）。评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求(技术要求、质量要求、支持服务、价格等)评审负责人：雷露、刘鑫、梁靓、缪清良评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2018年12月20日（合同签订前）.........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。 |  |
| 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《外部供方管理制度》，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）成都吉庆丰塑业有限公司； 供应：垃圾袋等；2）成都吉思达清洁用品有限公司； 供应：高美静音洗地机、除胶剂等；3) 天府新区华阳顺阳五金经营部； 供应：大扫帚、保洁品等；4)天府新区成都片区华阳金翰林办公用品经营部； 供应：办公用品等；3．查：供应商业绩评价表：抽查《供应商业绩评价表》1）供应商：成都吉庆丰塑业有限公司评价项目：产品质量、交付及时率、配合度。评价结论：该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，列入合格供方。评价人：雷露、刘鑫、梁靓批准人：缪清良 评审日期 2019.4.202）供应商：成都吉思达清洁用品有限公司 评价结论：该公司提供的产品符合相关质量标准，且性能优秀，列入合格供方。评价人：雷露、刘鑫、梁靓批准人：缪清良 评审日期 2019.4.20.......公司采购的保洁用品及工具、办公和劳保用品均在合格供方名录中的供方进行采购，基本符合要求4、抽查保洁用品、清洁工具（手动）合同或采购单1）供方：天府新区华阳顺阳五金经营部 采购日期：2019.8.12（下单时间）、 编制：胡华中、审批：李露兰品名 数量 单价（元） 金额（元） 交期60CM排枪 25套 20 500 2019.8.19前圆拖帕 5把 8 40 2019.8.19前9CM拖布 5张 15 75 2019.8.19前洗衣粉 3件 34 102 2019.8.19前洗洁精 4桶 45 180 2019.8.19前洁厕王 2件 45 90 2019.8.19前铁丝 2卷 36 72 2019.8.19前扫把 5把 8 40 2019.8.19前........2）供方：成都吉思达清洁用品有限公司 采购日期：2019.9.23（下单时间），编制：胡华中、审批：李露兰品名 数量 单价（元） 金额（元） 交期除胶剂 2件 115 230 2019.9.30前静电尘推油 2件 175 3500 2019.9.30前......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。并对影响最终公司产品服务质量的关键过程进行从严控制。 经询问公司对采购的清洁作品、手动工具等的型号规格、外观、数量、质量证明文件等进行了验收。抽查验证记录，查《入库验收单》1. 抽查：采购（下单）日期：2019.8.12

品名：60CM排枪25套；圆拖帕5把；9CM拖布5张；洗衣粉3件等一批 检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 检验人：梁靓 2019.8.171. 抽查：采购日期：2019.9.23

品名：除胶剂 2件、静电尘推油2件。检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 检验人：梁靓 2019.9.16........现场查看其他采购物料均按要求进行验证。 |  |
| 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《顾客满意度调查问卷表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有2019年7月《顾客满意度调查问卷表》调查表共4份 ：调查顾客有：成都心怡物业管理有限公司、四川正源实业有限公司、四川宏达世纪物业管理有限公司、都江堰市赵氏汽车服务有限公司。--调查内容包括：服务质量，服务及时性，价格，按时完成性等--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，报告显示：公司产品在交期、服务质量等其他方面都得到了顾客的认可。在产品价格方面，与顾客心目中要求还有一些差距，这说明公司的产品还需进一步提高和改进，在产品价格上，要降低成本、减少费用，提高产品的价格竞争力，该结果已提交管理评审。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2S8.6 | 查见：《应急准备和响应管理制度》、《火灾、触电应急方案》营销部相关人员分别参加了2019年5月17日和2019年6月15日在公司办公楼前由行政部组织的触电和火灾消防演习。查，现场对应，部门员工对防范触电和安全用电和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。 |  |

说明：不符合标注N