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：马选康 陪同人员：田娅 | 判定 |
| 审核员： 文平、杨珍全 审核时间：2019.11.12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、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，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：顾客需求和期望：服务质量符合业主要求；及时交货；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。公司管理体系的认证范围为：QMS:城市园林绿化施工。EMS:城市园林绿化施工及相关环境管理活动。 OHSMS:城市园林绿化施工及相关职业健康安全管理活动。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 | QES5.1 | 总经理：马选康；管代：田娅通过与总经理交流：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： “诚信为本、质量第一、信誉至上、争创一流；珍惜环境、和谐发展、节能降耗、安全第一”。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； | QES6.1 | 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4项：1）潜在火灾；2）固废废弃物；3）噪声排放；4）粉尘排放。1. 抽查以下二项环境因素的管理措施：

1、潜在火灾：1）作好用电的防护工作，随时检查线路老旧，破损情况；2）做好相关电器设备的日常维护及保养；3）按消防安全管理规定配足灭火器材；4）下班前按规定检查电器开关情况，确认关机后才可下班；5）公司区内严禁吸烟；6）每年定期进行消防演练。2、固废排放：1）开展教育培训，提高公司人员环保意识；2）公司固定区域存放固废，并作好标识，3）固废交物业处理，分类存放，统一回收；4）办公室人员定期不定期检查固废存放情况。公司重要危险源有以下三项：1）火灾；2）触电；3）意外伤害（机械伤害、物体打击、中暑）抽查以下三项重要危险源的方法控制措施：1. 意外伤害（机械伤害、物体打击、中暑）：
2. 人员严格遵守公司规章制度；
3. 施工现场按施工运行控制方案执行；
4. 各工序严格按作业指导书操作；
5. 加强人员安全意识宣导。
6. 触电：

1）做好对外电的防护工作，保持安全间距和防护措施；2）按临时用电规范做好一机一闸一漏一箱，全部漏电开关应选用符合规范的型号；3）做好用电设备的运行前检查工作，加强日常的维护防护工作；4）做好用电管理，有动力线和照明线的电箱，电缆全部使用三相五线制；5）按要求填写配电每日运行及检查记录； 6）做好员工的三级安全教育培训，安全用电工作培训； 7）临时用电使用前进行联合临时用电验收； 8）雷雨天气禁止户外作业。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、环境和安全目标：1. 施工服务一次验收合格率100%；
2. 客户满意度≥90分；
3. 死亡事故发生率为0；
4. 对固体废弃物合规处置率100%；
5. )火灾事故发生率为0。

查《目标考核表》2019年5月-2019年10月对目标进行考核，考核情况为：目标、指标： 1. 施工服务一次验收合格率100%；
2. 客户满意度95分；

3)死亡事故发生率为0；4)对固体废弃物合规处置率100%；5)火灾事故发生率为0。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满足城市园林绿化施工的需要。 |  |
| 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、熟悉公司经营管理、保证服务质量前提下、发展客户，扩大产品产能、增加效益等；抽见：市场部经理：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； | 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）《监视和测量管理程序》（2）《内部审核管理控制程序》（3）《管理评审制度》（4）《应急准备与响应管理程序》（5）《合规义务管理程序》 |  |
| 内部审核 | QES9.2  | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核管理控制程序》，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9月10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：组长：田娅 ；审核成员：吴晓勇。抽查《综合部审核检查表》、《市场部审核检查表》等审核记录，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QES7.2条款查9月份培训记录无评价人签字。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、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，公司质量、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 | 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10月15日主持人：马选康经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：1）评价内部审核的结果及现行管理体系是否有效。2）评价现行管理体系的有效性、适宜性、符合性。3）评价方针、目标、指标、管理方案是否实现以及是否符合本公司发展的需要和用户期望。4）评价相关方的投诉、建议及其要求是否得到解决和满足。5）评价公司经营的环境。6）评价过程和产品的监视和测量情况，法规及其他要求合规性评价情况7）评价服务过程及验收情况，法规及其他要求符合性情况。8）评价不符合、纠正和预防措施的状况，以及环境因素识别和评价的总结情况。9）现行管理体系有无更改的必要及更改的时机。10）评价重大环境因素及危险源识别的识别及控制情况。11）改进的建议。评审输出内容：本公司新近建立的质量、环境、职业健康安全管理体系，目前符合本公司的现状，符合管理体系标准的要求，内容充分、适宜；从运行情况看，各项管理活动可以按照体系所规定的方法实施，各过程和活动处于稳定的受控状态，结果能达到预期的效果，通过对过程和服务质量、环境、职业健康安全的监视和测量，本公司的质量、环境、职业健康安全目标基本达到，用户要求得到满足；体系运行有效。本公司现行的质量、环境、职业健康安全、方针、目标符合用户期望及本公司发展。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。员工中未收集到有深刻意义的建议，应加强员工沟通，对生产管理细节中存在的问题深入了解，防患于未然；相关法关注：2019年5月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；改进：a）今后凡出现客户投诉情况，由项目部将客户投诉情况及时反馈到各相关部门，由综合部组织相关部门全权处理，并将处理情况上报领导。b）加强客户投诉处理过程中的验证环节，确保客户满意，通过纠正和改进增强客户满意。管理评审结论：公司管理体系的持续的适宜、充分和有效的，并与公司战略方向保持一致。 |  |
| 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《管理评审制度》、《监视和测量管理程序》、《纠正措施管理程序》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、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《客户投诉处理管理程序》及《顾客满意管理程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。在《顾客满意管理程序》文件中规定了顾客满意度信息来源方法：顾客满意度信息来源：（1）顾客满意度信息可来自：* + 1. 顾客满意度调查表；
		2. 顾客的抱怨及投诉；
		3. 顾客的赞扬；
		4. 顾客的索赔；
		5. 流失业务的分析；
		6. 经销商的报告。

（2）获得顾客满意度信息的方法可采取下述方式获得信息：1. 向顾客发出《顾户满意度调查表》；
2. 走访顾客，填写《顾户满意度调查表》；

c）建立顾客投诉热线电话。相关责任部门要分析产生客户投诉的原因，按《纠正措施管理程序》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、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：综合部（含财务） 主管领导：田娅， 陪同人员：田娅 | 判定 |
| 审核员：文平、杨珍全 审核时间：2019.11.12下午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； S4.4.1 | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了综合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）负责物料采购管理。6）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。7）能源消耗统计考核工作。 ……部门职责清晰、明确。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 | QE6.2S4.3.3 | 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，综合部（含财务部）的目标是：1、质量、环境、职业健康安全目标 考核完成情况（2019.5--2019.10）1）培训计划及时完成率100%； 实测：100%2）对固态废弃物100%处理； 实测：100%3）死亡事故次数为0； 实测：04）火灾事故发生率为0； 实测：05）采购及时率≥90%； 实测：97%抽查2019年5月-2019年10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：固废排放、潜在火灾、噪声排放、粉尘排放4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。抽查：查见噪声排放确定的管理方案：1）制定噪声控制措施； 2）配置必备的防噪声设施、配置低噪声设备；3）在白天服务，杜绝夜晚服务；4）对人员进行教育、按施工服务方案执行。........查见公司制定的不可接受风险管理方案有：1）火灾；2）触电；3）意外伤害（物体打击、机械伤害、中暑）3个。查见不可接受风险管理方案有时间期限、具体措施、责任部门等。1）人员严格遵守公司规章制度；2）施工现场按施工运行控制方案执行；3）各工序严格按作业指导书操作；4）加强人员安全意识宣导。.........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 | QE7.2S4.4.2 | 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。抽查人员持证情况，有园林工程师、一级建造师、一级建造师、和育苗工等，土建质量员和市政质量员等。姓名 职业（工种） 证号编号 取证时间马选康 企业负责人 渝建安A（2015）0020591 2016.03.01马选康 一级建造师 00122674 2016.03.01苏 丹 园林工程师 KY100601102039 2015.08.24苏 丹 一级建造师 00833837 2014.01.13夏安乐 园林工程师 013601100438 2012.12.17刘昭清 土建质量员 50151060061073 2015.11.11余阳俊 市政质量员 50161090330443 2016.07.18………….具体见附件。提供有2019年度培训计划表，计划培训10次，已培训8次。抽查培训计划和培训记录。1. 、2019.5.15，质量、环境及职业健康安全管理体系标准知识。培训老师：江小菊老师 参加培训人员：马选康、田娅、吴晓勇、孙远等。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：江小菊。
2. 、2019.10.12，绿化施工安全知识培训,培训老师：孙远 参加培训人员：马选康、田娅、吴晓勇、刘昭清等。口试确认，均合格。培训效果评价：此次培训使受培训人员对绿化养护知识有了更深的认识，本次培训效果明显。评价人：孙远

......其余培训计划均按时进行了培训。 |  |
| 意识 | QE7.3S4.4.2 | 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。---经与员工胡燕、丁廷发沟通了解，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 | QE7.4 S4.4.3 | --《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田娅：
2. 告知员工：职业健康安全事务代表是孙远；

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。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孙远交谈，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孙远，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 | QE7.5S4.4.5;4.5.4 | ----有《文件化信息管理程序》，体系文件生效实施日期为2019年5月1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，另有公司制定的《作业文件》等《作业文件》主要包括：设备管理制度、绿化工程施工及查验规程、固体废弃物处置作业指导、采购物资分类和验证规定、安全用电管理制度等文件。· 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。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《文件资料管理规定》，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：《危险源和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。综合部2019年6月18日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。查见：《环境因素识别及评价表》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）潜在火灾；2）固废废弃物；3）噪声排放；4）粉尘排放4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；b.电池的丢弃；c.施工，养护过程垃圾的丢放；d.施工，养护过程起重设备的噪声等；.......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 | S4.3.1  | 查见：《危险源和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。查见：《危险源识别评价表》，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（机械伤害、物体打击、中暑）。辨识清楚、准确，评价充分合理。抽查见确定的意外伤害控制措施的策划：1）消除；2）设备定期维护保养；3）标志、警告和（或）管理控制措施；4）机械防护装备。查见：综合部及办公区域《危险辨识及风险评价表》2019年6月18日发布综合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；发生机械伤人事故等危险源.采用的是经验判断法、过程分析法识别。查见，综合部及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：1）线路短路、吸烟引发火灾。2）外出乘坐或驾驶车辆发生交通事故造成的人身伤害和财产损失。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 | E6.1.3S4.3.2  | ---有《合规义务管理程序》，查有《法律法规及其它要求清单》，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《法律法规及其它要求清单》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重庆市安全生产条例 重庆市环境保护条例劳动防护用品配备标准（试行）《园林绿化养护标准》职业健康安全管理体系要求等。《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，由交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5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 | E8.2S4.4.7 | 查见：《应急准备与响应管理程序》、《火灾、爆炸应急方案》等。查见：应急演练记录：公司全体人员参加了2019年7月18日在公司由综合部组织的火灾消防演练。查，现场能提供以上演练记录及消防安全演习总结报告。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。查应急设备管理，在办公区域配置的灭火器已失效，不能起到应急管理需要。 | N |
| 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）重庆博露园林机械有限公司 供应：园林机具及配件、工程机具、消防器材、办公用品等； 2）重庆南洋劳保用品有限公司 供应：劳保用品等；3）重庆市南岸区广阳休闲渡假村 供应：苗木、花卉等;4）重庆市壁山区西金园林工程有限公司 供应：苗木、花卉等；3．查：供方评价记录表：抽查《供方评价记录表》供应商：重庆南洋劳保用品有限公司评价项目：经营状况、产品质量保证体系、经营管理、设备管理、供应储备能力等。评定结论：可以列入合格供方名录。评价负责人：刘照宽、马选康 2019.5.8供应商：重庆市南岸区广阳休闲渡假村评价项目：经营状况、产品质量保证体系、经营管理、设备管理、供应储备能力等。评定结论：可以列入合格供方名录。评价负责人：刘照宽、马选康 2019.5.8............公司采购的园林机具及配件、工程机具、消防器材、办公用品、苗木、花卉等均在合格供方名录中的供方进行采购，基本符合要求4、抽查苗木、花卉采购合同或采购单1）供方：重庆市壁山区西金园林工程有限公司合同签订日期：2019.8.18、签订人：田娅名称 规格 数量 单价（元） 金额（元） 桃树 地径≥2.0Cm、苗高≥150Cm 5309株 2.8 14865.2 巫山脆李树 地径≥2.0Cm、苗高≥100Cm 4964株 3.5 17374栾树 地径≥2.0Cm、苗高≥100Cm 21920株 14 306880香樟树 地径≥2.5Cm、苗高≥100Cm 3047株 18.5 56369.52）供方：重庆市南岸区广阳休闲渡假村合同签订日期：2019.4.3、签订人：田娅名称 规格 数量 单价（元） 金额（元） 紫薇树 地径≥4.0Cm 260株 60 15600 黄花槐树 地径≥5.0Cm 204株 90 18360小叶榕树 地径≥10Cm 150株 260 40560水杉 地径≥10Cm 67株 300 20100………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。经询问公司对采购的花卉、苗木的型号规格、外观、数量、质量证明文件等进行了验收。抽查验证记录，查《苗木进场检验记录》1. 抽查：采购合同、日期：2019.4.3

品名：紫薇树、黄花槐树、 小叶榕树、水杉等花卉、苗木等一批。检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：经现场检查，符合设计和规范要求，合格。 检验人：孙远、刘昭清、廖义勇（监理员）、任静（业主）、 2019.4.13 1. 抽查：采购合同、日期：2019.8.18

品名：桃树、巫山脆李树、栾树、香樟树一批。检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：经现场检查，符合设计和规范要求，合格。 检验人：孙远、刘昭清、贾云程（监理员）、车君清（业主）、 2019.8.29……….. 现场查看其他采购物料均按要求进行验证。 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | E9.1 S4.5.1 | ----有《环境和职业健康安全运行控制程序》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综合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：田娅。提供有2019年5月至2019年10月份办公区域和车间的安全环境检查月报记录。◆查公司消防器材安全运行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和服务场所灭火器进行检查，检查内容涉及：灭火器的外观、有效期、标志等是否完好。检查结论：合格、检查人：田娅。提供有2019年5月至2019年10月份的灭火器点检记录表。◆ 查从业人员预防性健康检查，提供有常规体检，没进行针对性职业体检，指出后续改进，姓名 体检日期 检查机构 检查结果刘昭清 2019.11.06 永川区中医院 无异常李其友 2019.11.06 永川区中医院 无异常刘照宽 2019.11.06 永川区中医院 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 | E9.1.2 S4.5.2  | ----有《合规义务管理程序》，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2019年7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：田娅等查：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；S4.5.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》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2019年年度安全环保投入清单：支出项目有灭火器等消防器材、培训费、消防安全培训等共计10000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：吴晓勇 陪同人员：田娅 | 判定 |
| 审核员：文平、杨珍全，审核时间：2019.11.14上午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QES5.3； | 查，市场部的岗位职责和权限如下：1）负责公司产品的销售；2）负责合同评审，以识别和确定顾客要求；3）全面负责项目的交付后服务工作，制定市场投诉和危机的处理程序和措施，正确对待顾客抱怨，及时进行反馈处理；4）负责顾客满意度调查分析及索赔和投诉的处理；5）品质异常的处理及跟踪； 6）负责本部门质量、环境、职业健康安全管理工作。……..部门职责清晰、明确。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查市场部质量目标： 完成情况统计（2019年5月-10月、频次：季度/次）1)客户满意度≥90分； 实测：95分2）对固体废弃物100%合规处理； 实测：100%3）死亡事故次数为0； 实测：04）火灾事故发生率为0； 实测：0查：2019年5-2019年10月市场部质量目标完成情况：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《危险源和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，市场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，部门的主要工作为客户提供公司生产的一二次融合成套柱上断路器的生产；销售过程中有办公固废、辅料、包装绳等固废，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，市场部经过辨识与评审形成了《危险源和环境因素识别与评价程序》，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。市场部采用打分法确定重大风险是：1）线路短路、吸烟引发火灾。2）外出乘坐或驾驶车辆发生交通事故造成的人身伤害和财产损失。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：质量和环境管理者代表是田娅、职业健康安全事务代表孙远。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》、《高压开关设备的共用技术要求》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，市场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）生产、办公、仓储场所吸烟/使用明火/电源线路老化/违规使用大功率电器/无消防器材/消防器材失效查重要环境因素：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。查市场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。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备与响应管理程序》、《火灾、爆炸应急方案》等 查见：消防演练实况记录：市场部相关人员参加了2019年7月18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。 |  |
| 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、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。1、抽查2019年8月6日合同：顾客:重庆市江南新城管理委员会 项目：江南新城天文大道边坡绿化整治工程合同内容：工程概况、合同工期、质量标准、合同形式、合同价、专用条款约定等。签单人：谢瑜2、抽查2019年6月1日合同：顾客:重庆市永川区城市管理局 项目：永川区人民大道等地段绿化改造工程合同内容：工程概况、施工内容、工程款、工程款的支付、履约保证金、施工方式、工期、工程质量及验收标准、养护期、双方义务、违约责任等。签单人：马选康3、抽查2019年3月6日合同：顾客:重庆市长寿北部新城开发投资有限公司 项目：长寿区北部新城纵次路5线（KO-KO+460段）、AH6线（K1-K1+240段）、AH7线（KO+140-K1近期实施段）绿化工程合同内容：工程概况、合同工期、质量标准、签约合同价与合同价格形式、项目经理、合同文件构成、承诺等。签单人：马选康........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：重庆市长寿北部新城开发投资有限公司项目：长寿区北部新城纵次路5线（KO-KO+460段）、AH6线（K1-K1+240段）、AH7线（KO+140-K1近期实施段）绿化工程签订时间：2019年3月6日评审内容：服务区域及服务内容、服务期限、法律法规要求、质量要求等；评审负责人：孙远、田娅、吴晓勇、马选康评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2019年3月1日（合同签订前）。2、顾客：重庆市永川区城市管理局项目：永川区人民大道等地段绿化改造工程施工合同签订时间：2019年6月1日评审内容：服务区域及服务内容、服务期限、法律法规要求、质量要求等；评审负责人：孙远、田娅、吴晓勇、马选康评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2019年5月30日（合同签订前）。3、顾客：重庆市江南新城管理委员会项目：江南新城天文大道边坡绿化整治工程签订时间：2019年8月6日评审内容：服务区域及服务内容、服务期限、法律法规要求、质量要求等；评审负责人：孙远、田娅、吴晓勇、马选康评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2019年8月1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。 |  |
| 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。2019年8月30日发放调查表共 2份，回收调查表共2份。调查顾客有：(1) 重庆市长寿北部新城开发投资有限公司、（2）重庆市江南新城管理委员会。出现“尚满意”、“不满意”选项的调查表0 份。--调查内容包括：服务态度与沟通、客诉处理回复速度、绿化施工、养护人员的文明礼貌和责任心、绿化施工、养护人员应急处理能力、对公司整体形象评价等--统计分析结果顾客满意度：95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：在调查的2家客户，对公司的服务态度均非常满意，超过了期望值 ，至少达到了行业的中上水平，无重大的质量问题，近半年未发生客诉。针对公司的服务态度，客诉处理，人员的服务态度，公司的整体印象等部分展开调查。电话调查产品质量情况无明显异常，从调查表上看客户对公司服务的评价也相当认可，综合评价在行业中上以上95分，该结果已提交管理评审。 |  |

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：工程部 主管领导：孙远、 陪同人员：田娅 | 判定 |
| 审核员：文平、杨珍全 审核时间：2019.11.13 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3；S5.3 | 查，工程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…… 工程部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2S6.2 | 查工程部的质量、环境安全目标为：质量目标：1、施工服务一次验收合格率100% 环境及安全目标1. 火灾发生次数为零；

2、固废废弃物合规处置率100%；3、死亡事故发生次数为零；查：2019年5月-2019年10月工程部目标完成情况：1、施工服务一次验收合格率100%2、火灾发生次数为零；3、固废废弃物合规处置率100%；4、死亡事故发生次数为零；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、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，业务部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废排放、粉尘排放、噪声排放。现场查看，工程部的主要工作为为客户提供园林绿化工程施工服务。作业过程中有废弃工具、辅料、包装纸箱、废包装袋等固废；服务过程中因设备运转产生噪声，施工产生粉尘等。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，工程部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》共识别出26项危险源，包括电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电；服务过程出现物体打击、高处坠落、机械伤害、中毒等潜在伤害等危险源。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、意外伤害（机械伤害、物体打击、中暑）、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： 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；定期安全检查等。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 S8.1 | 查，工程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》、《园林绿化工程施工方案》、《绿化养护施工方案》等。据介绍，公司产品服务流程为园林绿化工程：合同签订—施工方案拟定—清理场地—场地平整—放线定点—苗木种植—后续维护查不可接受风险源：1）火灾；2）意外伤害（机械伤害、物体打击、中暑）；3）触电。查重要环境因素：1. 潜在火灾；
2. 固废排放；
3. 噪声排放
4. 粉尘排放

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，在永川区人民大道绿化改造工程服务现场，地点：重庆市永川区人民大道。项目现场查看：1、固废排放管理：查，部门的主要固废为：废弃泥土、树木捆绑材料等。现场查看，废弃泥土等集中放置在指定点，交由专门公司的清运；清运过程确保垃圾不遗落。2、噪声排放管理：查，噪声主要切割机、电锯产生噪声，通过对设备定期维护保养，减少噪声，现场查看噪声较大。对于异常噪声管理，规定在夜晚不允许作业等。3、粉尘排放管理：查，粉尘主要绿化施工中地面平整产生，采取围挡、喷淋等方式进行控制，现场查看，有相应设施设备，，暂未进行地面平整，公司指定有施工方案，明确了管理规定。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，外包方的垃圾处理要求。现场查看职业健康安全管理查，绿化工程施工项目目前实施只有一个， 绿化工程施工现场：现场查看：现场正在进行D区乔木（桂花、香樟、天竺桂、银杏）种植，操作工沈成勇、刘道玲等依据方案，工作内容：乔木起挖、树穴开挖、种植土回填，树木支撑。服务现场使用挖坑机的线缆为绝缘室外线缆，能起到防护作用。现场查看：提供有《三级安全教育记录卡》，有受训人签名。现场查看：电剪等电动设备有防护装置，隔离手与旋转部分直接接触。现场查看：所以员工都戴有工作帽和穿戴工作服。现场查看：查见公司服务过程中产生的弃土、树枝、包装物等一般固废集中收集处理，放置在指定位置。现场查看：查见在服务现场有防护栏等防护措施和警告标识； |  |
| 应急准备和响应 | E8.2S8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《突发事件应急处置预案》、《应急演练预案》等。工程部相关人员参加了2019年7月18日在公司工程部由综合部组织的消防演练。查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，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，员工能按预案执行和获救等。应急准备：在部门办公区域，配置灭火器、消防栓。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3  | 查见，《设施一览表》，公司配置的设备主要有办公设备、电脑、喷雾器、草剪、手剪、锯子、枝剪、剪草机、绿篱机、喷药机等设备。可以满足绿化工程施工和管护服务的需要。1、设备保养采取日常保养的方式进行，抽查《设施设备维护保养记录》日期：2019年9月 设备：绿篱机 保养项目：零件有无松动、油门检查、清洁、上油、电线电路检查等。保养人：唐荣权日期：2019年10月 设备：剪草机 保养项目：零件有无松动、油门检查、清洁、上油、电线电路检查等。保养人：翟任倩查公司设备日常维修情况：能提供了枝剪设备故障修理单，内容有故障原因，修理情况，验收结果。修理人：夏安全 2019.8.294、办公室共约150平方米5、公司办公条件满足要求，配置有电脑、打印机、电话、传真等。询问工程部负责人，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，工作环境基本受控。基础设施和工作环境能满足要求。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查公司配置有皮尺、钢卷尺、GNSS RTK测量系统等检测设备，能保证园林绿化工程施工的要求，其他检查主要按感官进行检查。 查在用检具，能提供有效的校准证书，具体见附件 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要产品：城市园林绿化施工服务，主要为苗木种植等绿化工程。公司产品执行标准：园林绿化养护技术等级标准、城市园林绿化养护管理规范、园林绿化养护管理技术规程、园林工程质量检验评定标准、重庆市城市园林绿化条例等标准。工程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）确定产品和生产的要求；施工方案。b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验规范、施工方案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；---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。 |  |
| 设计开发 | Q8.3  | 公司绿化工程施工主要依据国标和客户的要求，实施服务基本按以往的管理方式，已经得到客户认可。服务过程较简单，未涉及设计开发过程，故该条款不适用，合理。 |  |
| 生产和服务提供产品和服务放行 | Q8.5 .1Q8.6 | 公司制定了《绿化工程施工及查验规程》。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：《石油小区园林绿化工程施工方案》、《设备操作指导书》、《查验规程》、过程检验记录等，均放置于工位附近，便于查阅对照。3.现场查看：现场有喷雾器、草剪、手剪、锯子、枝剪、剪草机、绿篱机、喷药机等，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. 检测设备有皮尺、钢卷尺、GNSS RTK测量系统等，其他服务质量检查主要靠感官检查。 5.出示了工作单明确的指令、完成时间、要求等内容；查，园林绿化工程施工服务项目：永川区人民大道绿化改造工程，地点：重庆市永川区人民大道。工程范围，绿化苗木栽植和苗木移植，总绿化面积为7000m。人员配置：项目负责人：孙远，技术负责人：李其友、质量员：刘昭清、施工员：刘照宽在园林绿化工程施工服务现场：现场查看：现场正在进行香樟树的种植，查看种植要求：吊装入穴前将树冠生长最丰满、完好的一面朝向主观赏面，吊起时，树干立直慢慢放入坑中，坑内应堆放15-25cm厚的松土，使土球能刚好立在土堆上，去除草绳，分层填土压实，栽植深度不超过土球高度。操作工蒋荣、方思等等依据方案实施栽植。查过程和服务质量监控一、**来料检验：**依据《检验标准》公司来料主要为劳保和苗木。抽查验证记录，查《苗木进场检验记录》1、抽查：采购合同、日期：2019.4.3品名：紫薇树、黄花槐树、 小叶榕树、水杉等花卉、苗木等一批。检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：经现场检查，符合设计和规范要求，合格。    检验人：孙远、刘昭清、廖义勇（监理员）、任静（业主）、 2019.4.13  2、抽查：采购合同、日期：2019.8.18品名：桃树、巫山脆李树、栾树、香樟树一批。检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：经现场检查，符合设计和规范要求，合格。    检验人：孙远、刘昭清、贾云程（监理员）、车君清（业主）、 2019.8.29二、**过程检验：**依据《查验规程》主要对绿化过程进行了监控，对工序质量进行记录、检查。抽技术交底项目：永川区人民大道绿化改造工程分项工程名称：树圈改造交底内容：垫层强度及厚度、水泥砂浆结合层厚度、玻璃格栅板材质规格等要求交底人：孙远接收人：李其友、蒋荣抽《施工检查记录》时间：2019.9.3项目：永川区人民大道绿化改造工程分项工程名称：树圈改造检查情况及要求： 1.素土人工打夯压实系数符合要求；2.青石树圈C15混凝土浇注强度符合要求；3.青石树圈材质符合要求；检查人：刘昭清时间：2019.11.8项目：永川区人民大道绿化改造工程分项工程名称：栽植穴、槽检查情况及要求： 1.栽植穴、槽定点放线符合图纸要求2.槽、穴直径、深度符合要求；3. 槽、穴底部粘土层符合要求；4、土壤密实度大于1.35符合要求检查人：刘昭清**成品检验：**依据《合同协议》园林绿化工程施工每个项目完工后交由客户验收。1、园林绿化工程施工质量竣工验收记录表客户：重庆市江南新城管理委员会 项目：江南新城天文大道边坡绿化整治工程 验收意见：城南家园边坡整治工程、江南小区路口绿化防治工程、天文大大道路修补工程等已全部完工并符合规范及合同要求竣工验收结论：工程项目效果达到设计意图及规范要求，工程资料基本齐全、完整，质量合格。 验收单位：施工单位：谢xx，监理单位：罗xx，建设单位：车xx。时间：2019.9.122、园林绿化工程施工质量竣工验收记录表客户：重庆市长寿北部新城开发投资有限公司。 项目：长寿区北部新城纵次路5线绿化工程 验收意见：工程竣工技术资料真实、完整、符合要求；本工程按照国家现行有关设计、规范要求施工，施工质量满足有关质量验收规定和要求；主要工程项目抽查符合相关专业质量验收规范规定，各种功能均满足要求；竣工验收合格并交付使用。竣工验收结论：工程项目效果达到设计意图及规范要求，工程资料基本齐全、完整，质量合格。 验收单位：施工单位：吴xx，监理单位：金xx，建设单位：罗xx。时间：2019.5.5服务过程基本受控。 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 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 | 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； |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 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、产品为清洁服务，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 | 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。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 组织编制了《不合格控制程序》：该公司的不合格处理方式有:降级使用或改变用途；报废或退货。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：《施工检查记录》 2019-5-10不合格描述：在石长寿区北部新城纵次路5线绿化工程现场，苗木栽植的间距不统一不符合处理：立即整改，将坑位置挖到图纸要求，全部检查合格后再栽植苗木。验证：已按要求整改、符合要求。验证人：刘昭清 2019-5-11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