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：卢建辉， 陪同人员： 李永虹 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2021年07月12日上午 |
| 审核条款：QMS-2015：  4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；7.1.1资源 总则；7.1.2人员；7.1.6组织知识；7.4沟通；7.5.1文件化信息总则9.1.1监测、分析和评价总则；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进 |
| 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、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、客户、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，客户关注的主要问题是服务质量、服务及时性、售后服务、成本价格等。  查见《相关方要求识别和控制》  抽查顾客需求和期望：服务质量符合客户要求；服务及时性；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、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、客户、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，客户关注的主要问题是服务质量、服务及时性、售后服务、成本价格等。  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。  公司质量管理体系的认证范围为：  QMS:保安服务（限许可范围内）。  经营地：重庆市两江新区金开大道1590号6楼602，7号房，  临时场所：重庆市渝中区化龙桥企业天地5号楼14楼  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/确认过程：服务过程。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：卢建辉； 管代：李永虹  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客户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。 | 符合 |
| 方针 | Q5.2 | 质量方针：  “规范诚信、高效共赢 优质服务、永保平安 ”。  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。  企业的质量方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 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《部门职责》对总经理、管理者代表、各部门的部门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。 | 符合 |
| 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、风险分析及管理措施、责任部门、评价措施有效性等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险本公司服务质量稳定，但在市场中同行也多，而且同行大都是知名企业，竞争压力大。机遇：公司服务的需求将持续增长，特别是疫情期间，外部需求增长。  应对机遇及措施：引入管理人才，加大市场开发力度，保持公司服务的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 质量目标：  客户满意率达90% 以上；  查《质量目标分解考核统计表》2021年一、二季度对目标进行考核，考核情况为：  客户满意率达90% 以上 实测：95%  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 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：暂无变更。 | 符合 |
| 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保安服务（限许可范围内）的需要。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2 | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位任职要求》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、部门职责、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》、《岗位任职要求》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，增加效益等。 | 符合 |
| 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，从客户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。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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）《监视和测量资源控制程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备和响应控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 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“管理评审控制程序”,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5月5日（本次评审为三体系结合评审）  主持人：卢建辉总经理  参加人员：管理者代表、职业健康安全事务代表、各部门负责人  评审输入内容：   1. 质量、环境、职业健康安全方针的适宜性、质量/环境/职业健康安全目标的达成情况。 2. 质量、环境、职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性 3. 内审、合规性评价结果。 4. 服务质量符合性以及服务过程控制情况。 5. 顾客满意情况及意见反馈。 6. 风险机遇的控制利用情况，应对风险和机遇的措施的有效性。 7. 相关方投诉与抱怨及其处理情况、与相关方的有关沟通等。； 8. 事件、不符合、纠正和预防措施和持续改进情况。 9. 任何的改进需求等   改进的建议：部分员工环境安全意识不强，需要加强相关方面的培训。管理评审改进计划验证：2021年5月6日行政部针对环境安全相关知识进行了培训，提供有培训记录表，培训达到预期效果，培训有效。评价人：卢建辉。  评审输出内容：   1. 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。 2. 管理方针的评审：方针合理、适宜符合要求， 3. 体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）； 4. 预防措施和纠正措施的状况。 5. 实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）； 6. 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：2021年1月至今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：公司质量环境职业健康安全管体系运行以来，员工的质量、环境、职业健康安全意识得到了进一步的提高，公司质量、环境、职业健康管理体系持续适宜、充分、有效。 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.1;10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《监视和测量资源控制程序》、《不符合控制程序》及《内部审核控制程序》，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。公司各部门各自对体系过程输出的信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《不符合控制程序》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。 | 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：管理层 主管领导：卢建辉， 陪同人员： 李永虹 | 判定 |
| 审核员：冉景洲，审核时间：2021年07月12日上午 |
| 审核条款：EMS-2015 ：  4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1.1策划总则；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；7.4沟通；7.5.1文件化信息总则；9.1.1监测、分析和评估总则；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进 |
| 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 | E: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环保意识比较强。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、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、客户、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，客户关注的主要问题是服务质量、服务及时性、售后服务、成本价格等。  查见《相关方要求识别和控制》  抽查顾客需求和期望：服务质量符合客户要求；服务及时性；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、客户、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，客户关注的主要问题是服务质量、服务及时性、售后服务、成本价格等。  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。  公司环境管理体系的认证范围为：  EMS:保安服务（限许可范围内）所涉及的相关环境管理活动。  经营地：重庆市两江新区金开大道1590号6楼602，7号房，  临时场所：重庆市渝中区化龙桥企业天地5号楼14楼  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。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | E5.1 | 总经理：卢建辉；管代：李永虹  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客户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。 | 符合 |
| 方针 | E5.2 | 环境管理方针：  “坚持走可持续发展之路，倡导绿色环保思想，遵守法律法规，从服务的全过程污染预防和持续改进”。  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；  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。  环境管理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。  企业的环境管理方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | E5.3 | 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、各部门的部门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。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | E6.1 | 提供有《环境因素的识别和评价管理程序》，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）潜在火灾；2）固废的排放。  抽查固废排放的管理措施：  1）废弃的安保物品包装物、安保物品，由行政部负责找专业合法的回收公司统一回收处理；  2）生活垃圾，由行政部按可回收、不可回收分类收集，安排专业的回收机构回收。  .........  应对风险和机遇的措施与过程服务潜在影响相适应。 | 符合 |
| 策划措施 | E6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境管理体系中所采取措施，以便管理环境目标、环境因素、合规性义务、组织识别的风险等。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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 环境目标：  1) 固体废弃物分类收集处理率100%  2) 杜绝火灾事故  查《目标分解考核统计表》2021年一、二季度对目标进行考核，考核情况为：  环境目标、指标：  1) 固体废弃物分类收集处理率100% 实测：100%  2) 杜绝火灾事故 实测：未发生  均达到目标，并将指标进行了分解。  针对重要环境因素制定有管理方案，按方案实施。 | 符合 |
| 资源 | E7.1 | 询问总经理，企业为了实施环境管理体系，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，为提高员工环保意识组织了培训，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保安服务（限许可范围内）的需要。 | 符合 |
| 沟通 | E7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与环境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、公开管理方针和目标。与客户、外部供方等对相关产品和服务进行沟通。  --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、内部联络书、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。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | E9.1 | 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，环境管理体系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）《监视和测量资源控制程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备和响应控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 管理评审 | E9.3 | 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“管理评审控制程序”,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5月5日（本次评审为三体系结合评审）  主持人：卢建辉总经理  参加人员：管理者代表、职业健康安全事务代表、各部门负责人  评审输入内容：   1. 质量、环境、职业健康安全方针的适宜性、质量/环境/职业健康安全目标的达成情况。 2. 质量、环境、职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性 3. 内审、合规性评价结果。 4. 服务质量符合性以及服务过程控制情况。 5. 顾客满意情况及意见反馈。 6. 风险机遇的控制利用情况，应对风险和机遇的措施的有效性。 7. 相关方投诉与抱怨及其处理情况、与相关方的有关沟通等。； 8. 事件、不符合、纠正和预防措施和持续改进情况。 9. 任何的改进需求等   改进的建议：部分员工环境安全意识不强，需要加强相关方面的培训。管理评审改进计划验证：2021年5月6日行政部针对环境安全相关知识进行了培训，提供有培训记录表，培训达到预期效果，培训有效。评价人：卢建辉。  评审输出内容：   1. 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。 2. 管理方针的评审：方针合理、适宜符合要求， 3. 体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）； 4. 预防措施和纠正措施的状况。 5. 实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）； 6. 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：2021年1月至今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：公司质量环境职业健康安全管体系运行以来，员工的质量、环境、职业健康安全意识得到了进一步的提高，公司质量、环境、职业健康管理体系持续适宜、充分、有效。 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | E10.1;10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《监视和测量资源控制程序》、《不符合控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现环境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。公司通过环境管理方针、目标的达成分析、内部环境审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境管理体系的持续改进。公司各部门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《不符合控制程序》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、环境方针和目标等来实现对环境管理体系的改进，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。 | 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：管理层 主管领导：卢建辉， 陪同人员： 李永虹 | 判定 |
| 审核员：杨珍全，审核时间：2021年07月12日上午 |
| 审核条款：ISO45001：2018 ：  4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；7.4信息和沟通；7.5.1文件化信息总则；9.1监视、测量、分析和评价；9.3管理评审；10.1事件、不符合和纠正措施；10.2持续改进；  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，环境安全投诉，一阶段问题验证。 |
| 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 | S: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、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、客户、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，客户关注的主要问题是服务质量、服务及时性、售后服务、成本价格等。  查见《相关方要求识别和控制》  抽查顾客需求和期望：服务质量符合客户要求；服务及时性；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、客户、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，客户关注的主要问题是服务质量、服务及时性、售后服务、成本价格等。  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。  公司职业健康安全管理体系的认证范围为：  OHSMS:保安服务（限许可范围内）所涉及的相关职业健康安全管理活动。  经营地：重庆市两江新区金开大道1590号6楼602，7号房，  临时场所：重庆市渝中区化龙桥企业天地5号楼14楼  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。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | S5.1 | 总经理：卢建辉；管代：李永虹；安全事务代表：任静  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客户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安全方针；  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。 | 符合 |
| 方针 | S5.2 | 职业健康安全管理方针：  “以人为本 永续发展 遵守法规 持续改进”。  其内涵包含了：  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。  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。  职业健康安全管理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。  企业的职业健康安全管理方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | S5.3 | 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、各部门的部门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。 | 符合 |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | --《信息交流、参与和协商控制程序》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。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：职业健康安全事务代表是任静；  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》、《安全服务法》、《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任静交谈，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任静，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； | S6.1 | 提供有《危险源辨识、风险评价和控制措施的确定程序》，内容包括危险源的识别、确认、汇总、评价和重要危险源的确定、登记、清单发放及更新控制。  公司重要危险源有以下2项：  1、火灾；2、意外伤害（中暑、暴力伤害）2项  抽查重要危险源意外伤害的控制措施：  1）行政部组织相关人员进行安全知识的培训；  2）财务部负责给员工购买意外保险。  3）制定暴力事件应急预案。  4）购买一定量的安保设备。  5）财务部负责给员工购买意外保险。  6）购买防暑降暑药品，并发放到位  应对风险和机遇的措施与过程服务潜在影响相适应。 | 符合 |
| 策划措施 | S6.1.4 | 组织管理层策划关于开展职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理安全目标、危险源、合规性义务、组织识别的风险等。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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 职业健康安全目标：  1) 人员轻伤事故≤5人次  2) 杜绝重大暴力事故和伤亡事故  3) 杜绝火灾事故  查《目标分解考核统计表》2021年一、二季度对目标进行考核，考核情况为：  安全目标、指标：  1) 人员轻伤事故≤5人次 实测：零  2) 杜绝重大暴力事故和伤亡事故 实测：未发生  3) 杜绝火灾事故 实测：未发生  均达到目标，并将指标进行了分解。  针对不可接受风险制定有管理方案，按方案实施。 | 符合 |
| 资源 | S7.1 | 询问总经理，企业为了实施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，为提高员工职业健康安全意识组织了培训，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保安服务（限许可范围内）的需要。 | 符合 |
| 沟通 | S7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与职业健康安全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、公开管理方针和目标。与客户、外部供方等对相关产品和服务进行沟通。  --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、内部联络书、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。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | 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，职业健康安全管理体系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）《监视和测量资源控制程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备和响应控制程序》  （5）《合规性评价控制程序》 | 符合 |
| 管理评审 | S9.3 | 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“管理评审控制程序”,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5月5日（本次评审为三体系结合评审）  主持人：卢建辉总经理  参加人员：管理者代表、职业健康安全事务代表、各部门负责人  评审输入内容：   1. 质量、环境、职业健康安全方针的适宜性、质量/环境/职业健康安全目标的达成情况。 2. 质量、环境、职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性 3. 内审、合规性评价结果。 4. 服务质量符合性以及服务过程控制情况。 5. 顾客满意情况及意见反馈。 6. 风险机遇的控制利用情况，应对风险和机遇的措施的有效性。 7. 相关方投诉与抱怨及其处理情况、与相关方的有关沟通等。； 8. 事件、不符合、纠正和预防措施和持续改进情况。 9. 任何的改进需求等   改进的建议：部分员工环境安全意识不强，需要加强相关方面的培训。查见管理评审改进计划验证：2021年5月6日行政部针对环境安全相关知识进行了培训，提供有培训记录表，培训达到预期效果，培训有效。评价人：卢建辉。  评审输出内容：   1. 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。 2. 管理方针的评审：方针合理、适宜符合要求， 3. 体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）； 4. 预防措施和纠正措施的状况。 5. 实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）； 6. 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：2021年1月至今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：公司质量环境职业健康安全管体系运行以来，员工的质量、环境、职业健康安全意识得到了进一步的提高，公司质量、环境、职业健康管理体系持续适宜、充分、有效。 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《监视和测量资源控制程序》、《不符合控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现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。公司通过职业健康安全方针、目标的达成分析、内部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，以推动职业健康安全管理体系的持续改进。公司各部门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《不符合控制程序》实施纠正措施。 抽改进、纠正和预防措施实施情况一览表：  发生日期：2021.6.25  不符合摘要：办公室灭火器没有检查  责任部门：行政部  纠正措施：重新检查，并形成检查记录。  验证人：李永虹 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、职业健康安全方针和目标等来实现对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。 | 符合 |
| 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，环境安全投诉，一阶段问题验证。 |  | 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：保安服务（限许可范围内）E：保安服务（限许可范围内）所涉及的相关环境管理活动O：保安服务（限许可范围内）所涉及的相关职业健康安全管理活动。提供营业执照（三证合一），保安服务许可证（渝公保服20200035号）检查有效，经营范围包含认证范围。公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。自2021年1月以来，公司无重大服务质量投诉，通过顾客满意度调查，客户对公司提供的服务普遍反映较好。服务暂无质量监督抽查情况。无重大环境和职业健康安全的问题和投诉。一阶段问题验证：一阶段审核无问题验证。 | 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：行政部（含财务部） 主管领导：李永虹， 陪同人员：杨强 | 判定 |
| 审核员：张心、胡婷婷（专家）， 审核时间：2021年07月12日下午 |
| 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；7.1.4过程运行环境7.2能力；7.3意识；7.5文件化信息；9.2内部审核；10.2不符合和纠正措施；10.3持续改进； |
| 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行政部（含财务部）的职责和权限，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。  ……  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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查见：公司有将质量目标分解到各个部门，行政部（财务部）的目标是：  质量目标 完成（2021年一、二季度）  1．适用法律法规收集和应用符合率为100％ 实测：100%  2．员工持证上岗率100% 实测：100%  抽查2021年一、二季度的《目标分解考核表》和考核记录，经考核均完成目标任务。  制定的指标和管理方案基本可行。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 能力 | Q7.2 | 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。  公司无人员资质要求。  提供有2021年年度培训计划表，计划培训12次，已培训4次。  抽查培训计划和培训记录。  1、2021.01.14，质量、环境及职业健康安全管理体系标准知识。培训老师：陈老师；参加培训人员：公司各级管理人员李永虹、刘泽华、卢建辉、周兰、任静等。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：陈老师 。  2、2021.04.02，内审人员培训,培训内容：QES内审技巧及内审知识，培训老师：陈老师。参加培训人员：刘泽华、李永虹。课堂提问，均合格。培训效果评价：基本达到培训的目的。本次培训有效。评价人：陈老师。  ......  其余培训计划均按时进行了培训。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与服务质量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。  服务提供前：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。  服务提供中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；  服务提供后：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。 | 符合 |
| 文件化信息 | Q7.5 | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：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,包括服务过程有关的标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。  抽查3-5个体系文件如：管理手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度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《管理手册》  文件编号：QEO/WSD-01—2021 版本号：A/0  2021年1月10日发布 编制：行政部 审核：李永虹 批准：卢建辉  抽见《程序文件》  文件编号：QEO/WSD-02 版本号：A/0  2021年1月10日发布 编制：行政部 审核：李永虹 批准：卢建辉  以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。  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，管理手册：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19个，查：《受控文件清单》里面包括：管理手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度汇编等。  查见：《文件发放、回收记录》程序文件、管理手册、等进行了发放；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：  《管理手册》现行版本为A/0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、中华人民共和国安全消防法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国安全生产法等  《保安服务管理条例》、合同协议等。  查见《质量记录清单》质量记录，有《培训计划》、《合格供方评价表》、《合同评审》等，规定了保存期为2-3年。对质量记录保存较为散乱，口头提出整改要求，负责人讲下来将引起重视。  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。 | 符合 |
| 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，2021年《体系审核实施计划》  审核时间：2021年4月20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A：李永虹 ，组员B：刘泽华。  抽查《行政部审核检查表》、《项目部审核检查表》、《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。涉及行政部E/S8.1条款“办公区域垃圾桶没有分类”，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，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不符合控制程序》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。 | 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：行政部（含财务部） 主管领导：李永虹， 陪同人员：杨强 | 判定 |
| 审核员：冉景洲、胡婷婷（专家）， 审核时间：2021年07月12日下午 |
| 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；6.1.3合规义务；6.2目标及其达成的策划；7.1资源；7.2能力；7.3意识；7.4沟通；7.5文件化信息；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析与评估；9.1.2符合性评估；9.2内部审核；10.2不符合和纠正措施；10.3持续改进/EMS运行控制相关财务支出证据； |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3； | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了行政部（含财务部）的职责和权限，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。  7）负责环境因素的识别及管理方案的制定。  ……  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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 查见：公司有将环境目标分解到各个部门，行政部（财务部）的目标是：  环境目标 完成（2021年一、二季度）  1．固体废弃物分类收集处置率100% 实测：100%  2.杜绝火灾事故 实测：未发生  抽查2021年一、二季度的《目标分解考核表》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：固体废弃物排放、火灾的发生2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。  制定的指标和管理方案基本可行。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素的识别和评价管理程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  行政部2021年1月11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）潜在火灾；2）固废的排放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.生活垃圾排放；  f.废弃安保用品及包装排放等。  .......  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。 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | E6.1.3 | ---查有《法律、法规及其他要求清单 》，对本公司环境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、排放标准等。  查见：2021年《法律、法规及其他要求清单 》  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  中华人民共和国污水综合排放标准  城市生活垃圾管理办法  重庆市汽车排气污染监督管理办法等。  《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。 | 符合 |
| 资源 | E7.1 | 询问总经理，企业为了实施环境管理体系，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，为提高员工环保意识组织了培训，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保安服务（限许可范围内）的需要。 | 符合 |
| 能力 | E7.2 | 公司确定了从事的工作影响环境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环境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。  公司无人员资质要求。  提供有2021年年度培训计划表，计划培训12次，已培训4次。  抽查培训计划和培训记录。  1、2021.01.14，质量、环境及职业健康安全管理体系标准知识。培训老师：陈老师；参加培训人员：公司各级管理人员李永虹、刘泽华、卢建辉、周兰、任静等。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：陈老师 。  2、2021.04.02，内审人员培训,培训内容：QES内审技巧及内审知识，培训老师：陈老师。参加培训人员：刘泽华、李永虹。课堂提问，均合格。培训效果评价：基本达到培训的目的。本次培训有效。评价人：陈老师。  ......  其余培训计划均按时进行了培训。 | 符合 |
| 意识 | E7.3 | 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、达成目标及实现环境管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合环境管理体系要求的后果。  ---经与员工沟通了解，基本具备以上必要环境管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | E7.4 | --《信息交流、参与和协商控制程序》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管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行环境管理方针及目标、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，员工提出参与环境知识的学习和培训。在日常服务例会中有通报公司近期环境、消防工作及加强环保意识，员工做好保护环境方面的工作要求。  对外部当地政府、周边邻里、顾客，合格供应商等相关方进行了环境管理方针等方面的信息交流，主要通过网络、交流及公开信、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。各个部门负责各自经营管理活动中涉及的相关方。  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：环境管理者代表是李永虹。  2）告知员工：环境管理体系建立的依据、标准和意义，2020年1月15日公司对全体员工及相关方出具了告知书，各部门推行绿色行政、绿色办公、安全办公，请各相关单位大力支持和配合。  3）组织员工学习：与环境管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国节约能源法》等；  4）将办公区域和外出服务环境管理、要求和意义作为新员工岗前培训内容。  询问相关负责人，了解到暂未发生重大环境污染等情况。 | 符合 |
| 文件化信息 | E7.5 | ----有《文件管理程序》，体系文件生效实施日期为2021年1月10日，文件规定了环境文件的编制、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19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：办公室管理制度；固体废弃物管理规程；客户投诉管理制度；生活垃圾管理办法等。  · 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《法律、法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与环境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》，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环境管理的标识、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. 环境因素辨识及评价台帐；  e. 管理目标完成情况统计表；  f. 重要环境因素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。 | 符合 |
| 运行的策划与控制 | E8.1 | ◆组织制定了环境管理体系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、相关方环境管理办法、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、固体废弃物排放等过程的控制，避免和减少了环境事故的损失。  ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、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，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、标识交供应商回收。查见办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。  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，每月由行政部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。查见2021年3月至2021年6月能源支出统计表，记录显示：基本达成目标。  3）火灾预防：  配备漏电保护器等电器防护设备；补充配置相应足够的消防器材、设备设施等；定期组织培训消防器材使用方法；对设备设施按公司要求定期安全检查；制定应急救援预案。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《消防火灾应急疏散预案》、《反恐防暴应急预案》等。  查见：消防应急演练记录：公司全体人员参加了2021年5月7日进行的火灾消防演练。查，能提供以上演练记录及火灾演习总结报告。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。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | E9.1 | ----有《环境安全监测与测量控制程序》和管理文件。  ◆查公司环境运行检查记录  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生产场所的水电管理、消防安全管理、固体废弃物管理相关方管理等进行检查。抽查2021年6月份检查记录表，行政部组对公司办公场所灭火器材、办公室电器设备的使用等进行检查。检查结果：符合要求、检查人：李永虹。  ◆查资源能源、固废的控制  办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源。  公司办公产生的废硒鼓、废墨盒由供应方公司回收，废纸箱存放一定数量后出售给废品处理站。  自体系建立以来没有发生过环境污染事故。  监测设备：公司暂无环境监测设备。 | 符合 |
| 符合性评估 | E9.1.2 | ----有《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2021年4月21日，对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、法律法规等进行了评价。  评价结论：符合  评价人：李永虹、卢建辉  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 内部审核 | E9.2 | 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，2021年《体系审核实施计划》  审核时间：2021年4月20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A：李永虹 ，组员B：刘泽华。  抽查《行政部审核检查表》、《项目部审核检查表》、《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。涉及行政部E/S8.1条款“办公区域垃圾桶没有分类”，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，公司环境管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | E10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不符合控制程序》及《内部审核控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现环境管理体系及服务符合性的持续改进。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。 | 符合 |
| EMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2021年度环境方面投入清单：支出项目有固废处置、购买垃圾桶、灭火器等消防器材、等共计13000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：行政部（含财务部） 主管领导：李永虹， 陪同人员：杨强 | 判定 |
| 审核员：杨珍全（专家）， 审核时间：2021年07月12日下午 |
| 审核条款：  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；6.1.3法律法规要求和其他要求；6.2目标及其实现的策划；7.2能力；7.3意识；7.4信息和沟通；7.5文件化信息；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析和评价；9.1.2法律法规要求和其他要求的合规性评价；9.2内部审核；10.1事件、不符合和纠正措施；10.2持续改进/OHSMS运行控制财务支出证据； |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3； | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了行政部（含财务部）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）负责危险源的辨识及管理方案的制定。  ……  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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 查见：公司有职业健康安全目标分解到各个部门，行政部（财务部）的目标是：  职业健康安全目标 完成（2021年一、二季度）  1．杜绝火灾事故 实测：未发生  2.人员轻伤事故≤5人次/年 实测：零  抽查2021年一、二季度的《目标分解考核表》和考核记录，经考核均完成目标任务。  查见公司制定的职业健康安全管理方案有：1）火灾；2）意外伤害（中暑；暴力伤害）2项。  制定的指标和管理方案基本可行。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《危险源辨识、风险评价和控制措施的确定程序》  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：2项，分别是：1）火灾；2）意外伤害（中暑、暴力伤害）。辨识清楚、准确，评价充分合理。  查见：行政部及办公区域《危险辨识及风险评价表》  2021年1月11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（财务部）及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：1）办公设备发生故障，漏电导致的触电；2）线路短路、吸烟引发火灾。  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 | 符合 |
| 合规性义务 | S6.1.3 | ---查有《法律、法规及其他要求清单》，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：2021年《法律、法规及其他要求清单》  1）国家相关法律法规等  2）重庆市等地方法规；  3）与职业健康安全管理相关的执行标准  抽 ： 中华人民共和国安全生产法  中华人民共和国消防法  中华人民共和国道路交通安全法  工伤保险条例  劳动防护用品监督管理规定  重庆市消防管理条例等。  《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。 | 符合 |
| 能力 | S7.2 | 公司确定了从事的工作影响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。  公司无人员资质要求。  提供有2021年年度培训计划表，计划培训12次，已培训4次。  抽查培训计划和培训记录。  1、2021.01.14，质量、环境及职业健康安全管理体系标准知识。培训老师：陈老师；参加培训人员：公司各级管理人员李永虹、刘泽华、卢建辉、周兰、任静等。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：陈老师 。  2、2021.04.02，内审人员培训,培训内容：QES内审技巧及内审知识，培训老师：陈老师。参加培训人员：刘泽华、李永虹。课堂提问，均合格。培训效果评价：基本达到培训的目的。本次培训有效。评价人：陈老师。  ......  其余培训计划均按时进行了培训。 | 符合 |
| 意识 | S7.3 | 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、达成目标及实现职业健康安全管理体系有效性的积极贡献，以及其不符合职业健康安全管理体系要求的后果。  ---经与管理人员任静、李永虹沟通了解，基本具备以上必要职业健康安全管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | S7.4 | --《信息交流、参与和协商控制程序》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：职业健康安全事务代表是任静；  告知员工：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对相关方出具了职业健康安全告知书。告知书涉及公司管理方针及在服务过程中的相关承诺。  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》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  将安全管理、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任静，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任静，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。 | 符合 |
| 文件化信息 | S7.5 | ----有《文件和记录控制程序》，体系文件生效实施日期为2021年1月10日，文件规定了职业健康安全管理体系文件的编制、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19个，另有公司制定的《员工入职要求及岗位职责》、《目标分解考核表》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《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》，包括《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。行政部主要负责归档公司职业健康安全管理体系文件的标识、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. 管理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。 | 符合 |
| 运行的策划与控制 | S8.1 | ◆组织制定了职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如中暑、暴力伤害等相关的安全管理措施、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，避免和减少了职业健康安全的损失。  ◆消防设施检查、火灾预防运行检查、安全运行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。  ◆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。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《消防火灾应急疏散预案》、《反恐防暴应急预案》等。  查见：消防应急演练记录：公司全体人员参加了2021年5月7日进行的火灾消防演练。查，能提供以上演练记录及火灾演习总结报告。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。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | S9.1 | ----有《安全监测与测量控制程序》和管理文件。  ◆查公司安全运行检查记录  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的安全管理进行检查，查见2021年2月至2021年6月份办公区域安全、环境检查表。  抽查2021年6月份检查记录表，行政部组对公司办公场所灭火器材、电力线路、办公室电器设备的使用等进行检查。检查结果：符合要求、检查人：李永虹。  ◆查从业人员预防性健康检查报告  **查保安人员职业健康体检情况，未能提供杨强、杨霁恒的健康体检记录。不符合ISO45001：2018标准9.1.1条款。**  自体系建立以来没有发生过安全事故。  监测设备：公司暂无职业健康安全监测设备。 | 以上案卷的纸质材料未收到N |
| 符合性评估 | S9.1.2 | ----有《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2021年4月21日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、法律法规进行了评价。  评价结论：符合  评价人：李永虹、卢建辉  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 内部审核 | S9.2 | 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，2021年《体系审核实施计划》  审核时间：2021年4月20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A：李永虹 ，组员B：刘泽华。  抽查《行政部审核检查表》、《项目部审核检查表》、《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。涉及行政部E/S8.1条款“办公区域垃圾桶没有分类”，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。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | S10.2；10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不符合控制程序》及《内部审核控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现职业健康安全管理体系及服务符合性的持续改进。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。 | 符合 |
| OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2021年度用于安全投入清单：支出项目有保险、灭火器等消防器材、员工劳保用品、职业健康体检费等共计20000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 （含临时场所） 主管领导：刘泽华， 陪同人员：李永虹 | 判定 |
| 审核员：杨珍全、胡婷婷（专家）， 审核时间：2021.7.13 |
| 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；7.1.5监视和测量资源； 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；  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 | 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）负责保安人员管理；  3）负责客户拓展管理；  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。 | 符合 |
| 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： 考核情况（2021年1月-6月）  1）治安案件年发生率低于≤3起； 实际：零  2）杜绝重大暴力事故和伤亡事故； 实测：未发生  3)杜绝火灾事故； 实测：未发生  4）人员轻伤事故≤5人次/年； 实测：零  5）固体废弃物分类收集处置率100%； 实测：分类收集处置率达到100%  查：2021年1月-6月项目部目标完成情况：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。 | 符合 |
| 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：潜在火灾、固废的排放。  现场查看，项目部的主要工作为为客户提供安保服务。服务过程中有废弃办公用品、生活垃圾等固废，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，项目部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》，包括电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电；服务过程中遭到暴力伤害、车辆造成伤害等意外伤害危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定重大风险：1）火灾；2）意外伤害（中暑、暴力伤害）2项。  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；  张贴安全、楼层消防疏散图；  定期安全检查等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 沟通 | ES7.4 | ---《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：管理者代表是李永虹及职业健康安全事务代表任静  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《劳动合同法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、《工会法》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。 | 符合 |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 查见，《设备管理台帐》，公司配置的设备主要有电脑、打印机、安防工具（如橡胶棒、手电筒、防爆棍/杈等）。可以满足安防服务的需要。  公司办公室共约220平方米，项目服务场地有中控室、微型消防站 、值班室共计100平米左右，以上服务场地及设备由重庆中新嘉业物业服务有限公司提供，设施设备维护保养由重庆中新嘉业物业服务有限公司负责。物业服务公司为提升物业品牌形象要求所有记录必须使用重庆中新嘉业物业服务有限公司提供的记录表格。  a3adeaef7defb7cf42a7dce0e8f9a6c1c3c3a9fdfa3627e608e9c2de1bf879  262d4a6d91a305198bedc62a13a52cc  公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、传真。  询问项目部负责人，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。  基础设施能满足要求。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 监视和测量资源无，安保服务质量采取人为检查、核对方式进行。未配置监视和测量设备。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，项目部实施以下环境安全管理制度：《环境和职业健康安全运行管理制度》、《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》、《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：  保安服务流程： 意向客户洽谈—签订合同—策划服务—人员配置—服务实施—循环检查—客户评价—持续服务。  服务过程为关键过程。  查不可接受风险源：  1）火灾；  2）意外伤害（中暑、暴力伤害）；  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。如：  查，办公现场张贴有“请勿吸烟”标识；  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、现场有禁止吸烟提醒。  现场查看：查见公司服务过程中产生的废纸、办公用品等服务性一般固废有处理，一般固废交保安服务管理公司收集后统一交市政环保公司处理。  现场查看：有2处灭火器材放置区；  现场查看：在服务现场，定期进行安全培训，重点是意外伤害（中暑、暴力伤害）的控制。  查近期新冠疫情防控措施:配置有测温仪、消毒液、口罩等设施物资，现场查看：每位员工都佩戴有口罩，对外来人员进行登记，登记有姓名、身份证号、手机号等，测量温度低于37度才能进入。并定期对办公和服务区域喷洒消毒水消毒。  现场运行管理基本受控。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应管理制度》、《消防火灾应急疏散预案》、《反恐防暴应急预案》等  服务现场工作人的在行政部组织下，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：项目部相关人员参加了2021年5月7日在行政部组织的消防演练。另外派驻人员也定期参与了客户组织的消防演习。  查，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。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要服务产品：资质范围内的保安服务，现主要为物业公司、事业单位提供保安服务。保安服务主要为值守和巡护。  公司产品执行标准主要为：中华人民共和国劳动合同法、保安服务管理条例、合同协议。  项目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）确定产品和服务的要求；--管理方案、管理制度  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---方案、合同协议  c）确定符合产品和服务要求的资源；---服务流程图  d）按照准则实施过程控制；---保安服务过程监控  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。  ----关键/确认过程：服务过程。  ----外包过程：无 ----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计和开发策划 | Q8.3 | 由于公司所有保安服务活动均按照国家或行业的相关规定及顾客要求实施，不存在设计和开发活动，在确保管理体系有效性、适宜性的前提下，ISO9001-2015标准“8.3”的“设计和开发”条款进行了不适宜，不影响组织提供满足顾客要求和适用的法律、法规要求的能力或责任。。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《保安员手册》、《保安服务管理制度》等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。  查，在项目部提供有《保安员手册》、《保安服务管理制度》、《巡视检查制度》等服务操作文件，均为现行有效的文件，受控标识清楚；  开车大约40分钟到达中新城上城国际公寓安保服务项目处，项目地址位于：重庆市九龙坡区奥体路1-48号，项目负责人：杨强，项目人数12人，保安服务为值守和巡护。  查项目处运行情况。  1、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《保安服务管理方案》、《交接班工作规程》、《秩序巡逻制度》、《外来人员出入管理规程》过程检验记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。  2.现场查看：现场有值班室、对讲机、保安服、橡胶棒、手电筒、防爆棍/杈等，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。  3. 检测设备，质量检查主要靠感官检查，暂未配置检测设备。  4、保安管理方面：有专职保安负责服务区域的安保服务：包括：门岗、巡护。   1. 查，现场有《消防安全管理检查制度》、《保安巡查制度》、《门岗值班制度》、《门岗作业指导书》、《保安巡查制度》、《门岗值班制度》，规定了保安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、对讲机等；在服务现场，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《消防控制室值班记录》、《每日防火巡查记录》。   监控员：杨治国、邹强、李川、蒋汶峰   1. 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，保安服要求，墙上有门岗保安管理制度，提供《值班、交班情况记录表》。   查当天《记录表》  内容：值班人员：杨治国，接班员：吕明伟  内容：一切正常。   1. 对于现场巡护保安情况，查看，公司制订了保安巡逻路线图和频率要求，设置了巡逻点签字登记表，现场询问巡查保安人员，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，提供保安巡查记录表。   巡查员：罗正敏、荆凤、徐方梅等  5）车辆管理：  查，车辆管理：主要为对中新城上城国际公寓业主和外来办事车辆进行管理，整个项目地实施人、车分流。车辆进出停车场（地下）采取自动扫码放行，业主车采取月租结算，外来社会车辆采取计时收费。由中控室进行监控，当发现车辆剐蹭或被他人恶意划伤事件时，采取扣留责任人车辆和肇事人员，通知受损车主到场或报警等处置措施，现场查看车辆停放有序，监控设备运行正常。  6）外来人员管理：  查，主要为对进入客户区域的外来人员进行登记管理，采取人工登记，查《外来人员登记表》内容包括：时间、姓名、证件号、事由、离开时间等信息。  外来人员登记表  特殊过程：保安服务过程  1、公司编制了《保安服务管理规范》、《服务提供过程控制程序》等对公司的保安服务过程进行了控制。  2、技术要求：按保安服务规范、手册和保安服务合同进行保安服务。  3、使用适宜的设备：电脑和办公设备、橡胶棒、手电筒、防爆棍/杈等。  4、人员资格鉴定：保安人员经过相关培训和考核，具备上岗资质。  5、过程方法鉴定：全过程中岗位工作人员能够按照保安服务规范和程序进行操作。  查保安服务过程确认记录：时间：2021年3月5日  确认结论：满足要求 确认人：刘泽华、李永虹。  保安服务管理过程基本能满足要求。 |  |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司在服务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。 | 符合 |
| 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； | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 产品防护  1、对采购物资的搬运主要为人工搬运，可以起到产品搬运的防护的作用。  2、产品为保安服务，需要防护的为服务时涉及的顾客财产。通过培训和客户规章制度进行管理。 | 符合 |
| 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协议条款所规定的相关活动，诸如合同规定的维护服务等。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | 一、采购检验：公司采购主要为劳保用品和办公设备，经询问公司采购产品主要以送货单的形式表达，公司根据采购计划单、送货单、网上订单约定的产品要求，对采购的产品数量、外包装、规格、合格证等进行验收。抽见2021年以来对帮用品、劳保用品及安保服务所需物资的采购平验证情况  查《来货单》  2021年7月3日  采购产品：保安服  检验内容：产品外观、包装、型号、数量、合格证等  检验结果：合格  检验人员：张惠玲  2021年6月28日  采购产品：防护盾牌、头盔、电筒、防爆钢叉、腰带、电筒、PC棍等  检验内容：产品外观、包装、型号、数量、合格证等  检验结果：合格  检验人员：张惠玲  2021年6月11日  采购产品：笔记本电脑、打印纸、打印机、签字笔、胶水、墨盒等  检验内容：产品外观、包装、型号、数量、合格证等  检验结果：合格  检验人员：张惠玲  ........  二、**过程检验：**依据《保安员手册》  保安服务主要对值班、巡护等过程进行监控  查：《消防控制室值班记录》：  2021.7.12  检查项目：  消音、复位、主电源、火灾报警器运行情况、报警故障等  结果：正常。  检查人；徐方梅，部门负责人：杨强  查：《每日防火巡视记录》：  2021.7.11  检查项目：用火、用电情况、安全出口是否堵塞、消防配电设施、消防供水设施、自动喷水灭火系统等；  d3c250060660204122d49441cbac03d检查结果：正常。  检查人：徐方梅、高静等  抽：《保安巡查签到表》：  2021.7.12  检查区域：公寓楼出入大厅。  结果：正常  巡查人：邹强、杨治国、李川、高静等。  查：《设备设施运行检查表》：  2021.7.12  检查项目：中控室、消防站、照明、电梯等  检查结果：正常。  检查人：杨治国  查：《值班、交班记录表》：  2021.7.11-7.12  记录：车辆停放、出入；公寓楼巡查等  记录人：杨治国、吕明伟  **成品检验：**依据《合同协议》  保安服务通过征求客户意见表的方式对服务过程进行评价。  抽《服务满意度回访调查表表》，  客户：重庆中新嘉业物业服务有限公司，时间：2021.4.10，客户综合评价：95分。客户签字：刘萍。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 组织编制了《持续改进控制程序》：该公司的不合格处理方式有:按不合格的情况及程度进行分类分级处理。  抽：《不符合报告》 2021.7.8  不合格描述：检查发现保安人员李川着装不规范。  评审意见：立即要求整改，并批评教育，纳入月度考核。  验证：7月9日检查，未出现同样情况。  验证人：杨强 2021.7.8  符合要求。 |  |

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：王远玖 陪同人员：杨强 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2021.7.13 |
| 审核条款：见下 |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，市场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； 2. 负责合格供方的评价及对采购物资的评价，物资的采购及验证。   3）负责与顾客的沟通和联络及顾客满意度的调查分析。  ……  市场部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查市场部的质量目标为： 考核结果（2021年1季度--2季度）  1、客户满意度≥90% 实测：95%  2、顾客反馈处理率100% 实测：100%  查2021年1季度--2季度市场部目标完成情况 ：达到目标要求。  查，公司编制了质量管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《合同评审控制程序》，市场部采用上门拜访、会议、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。  查见销售合同：  1）甲方：重庆中新嘉业物业服务有限公司  项目：重庆“中新”城上城写字楼5号楼项目。  合作时限：2021.1.1-2022.12.30  签订时间：2020.12.20  合同内容约定：服务的地点、期限、双方权利义务、服务具体事项、劳动保护、工伤事故处理、违约等...  2）甲方：重庆市交通运输综合行政执法总队港航海事支队  项目：重庆市渝中区化龙桥企业天地5号楼14楼。  合作时限：2021.1.11-2022.1.10  签订时间：2021.1.11  合同内容约定：服务的地点、期限、双方权利义务、服务具体事项、劳动保护、工伤事故处理、违约等  ........  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，  1）顾客：重庆中新嘉业物业服务有限公司  签订时间:2020.12.20  项目名称：重庆“中新”城上城写字楼5号楼项目。  评审内容：客户要求、法律法规要求、服务质量、服务能力、合同执行能力等。  评审负责人：刘泽华、王远玖、李永虹  评审结论：满足要求，同意签订。  批准人：卢建辉  评审时间:2020年12月18日（合同签订前）  2）顾客：重庆市交通运输综合行政执法总队港航海事支队  签订时间:2021.1.11  项目名称：重庆市渝中区化龙桥企业天地5号楼14楼  评审内容：客户要求、法律法规要求、服务质量、服务能力、合同执行能力等  评审负责人：刘泽华、王远玖、李永虹  评审结论：满足要求，同意签订。  批准人：卢建辉  评审时间:2021年01月09日（合同签订前）。  负责人讲自体系建立以来，签订的合同均在签订前进行了合同评审并保留了相应的记录。  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。 | 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》。  京东网上平台 供应：安保服装、器材；劳保用品  晨光文具店 供应：办公用品  。。。。。。  3．查：供应商评价记录。  抽查《供方评价表》   1. 供应商：京东网上平台   供应：安保服装、器材；劳保用品  评价项目：供方资质、供方的履约能力、售后服务良好程度、产品价格、产品质量、产品交付时间等方面进行综合评价。  评价结论：同意为公司合格供方。  评价人：刘泽华、王远玖、李永虹 批准人：卢建辉 评审日期 2021.01.05  2）供应商：晨光文具店  供应：办公用品  评价项目：供方资质、供方的履约能力、售后服务良好程度、产品价格、产品质量、产品交付时间等方面进行综合评价。  评价结论：同意为公司合格供方。  评价人：刘泽华、王远玖、李永虹 批准人：卢建辉 评审日期 2021.01.05  ......  目前只有这两家供方  负责人讲，公司的物资采购均采取制定采购计划单，经部门负责人批准后再在合格供方处进行采买的方式传递采购新  查见6月物资采购计划单   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 物资名称 | 规格 | 用途 | 单位 | 数量 | 预估单价 （元） | 小计（元） | 需要时间 | 备注 | | 保安制服 | 各规格型号 | 员工工作服 | 套 | 300 | 75 | 22,500.00 | 2021年6月 |  | | 对讲机 |  | 日常管理用 | 台 | 20 | 1000 | 20,000.00 | 2021年6月 |  | | 橡胶保安棍 |  | 日常管理用 | 根 | 10 | 10 | 100.00 | 2021年6月 |  | | 执法记录仪 |  | 紧急情况用 | 台 | 5 | 300 | 1,500.00 | 2021年6月 |  | | 防护盾牌 |  | 紧急情况用 | 个 | 20 | 95 | 1,900.00 | 2021年6月 |  | | 打印纸 |  | 办公 | 箱 | 5 |  |  |  |  | | 笔记本电脑 | 品牌机 | 董事长办公室 | 台 | 1 | 5000 | 500.00 | 2021年6月 |  |   ......  采购计划单合同包含了产品信息、规格型号、质量要求、备注等，能有效传达采购要求。  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、服务质量的关键原材料和外包方进行从严控制。  经询问公司采购产品主要以送货单的形式表达，公司根据采购计划单、送货单、网上订单约定的产品要求，对采购的产品数量、外包装、规格、合格证等进行验收。抽见2021年以来对帮用品、劳保用品及安保服务所需物资的采购平验证情况  查《来货单》  2021年7月3日  采购产品：保安费  检验内容：产品外观、包装、型号、数量、合格证等  检验结果：合格 检验人员：张惠玲  2021年6月28日  采购产品：防护盾牌、头盔、电筒、防爆钢叉、腰带、电筒、PC棍等  检验内容：产品外观、包装、型号、数量、合格证等  检验结果：合格 检验人员：张惠玲  2021年6月11日  采购产品：笔记本电脑、打印纸、打印机、签字笔、胶水、墨盒等  检验内容：产品外观、包装、型号、数量、合格证等  检验结果：合格 检验人员：张惠玲  。。。。。  以上产品均在合格供方处采购。均经专人验收合格后方可入库。  外部提供过程、产品和服务的控制基本满足要求 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司制定了《.顾客满意程度测量控制程序》，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2021年4月《顾客满意调查表》调查表共2份  --调查内容包括：安保人员素质、巡逻力度、应急处置能力、服务质量、服务价格等  --统计分析结果顾客满意度：95%  --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，负责人讲：目前客户较少，顾客对本公司在服务、价格、应急处置方面等均较为满意、在今后的工作中重点加强与顾客的沟通和协调，针对顾客的要求和出现的问题，要及时传达公司，以便尽快地解决，做好真正的服务。增强顾客满意，提高顾客对本公司处理顾客投诉的满意度。  目前没有重大的服务质量投诉情况及顾客流失的现象。 | 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：市场部， 主管领导：王远玖、 陪同人员：杨强 | 判定 | |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2021.7.13 |
| 审核条款：见下； |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3； | 查，市场部的岗位职责和权限如下：  1、负责所管辖公司经营服务范围的市场开发工作。  2、负责客户沟通和协调。  3、负责签订公司销售合同。  4、负责组织公司销售合同的评审。  5、负责顾客回访和满意度调查。  6、负责对供方的评价、选择及物资的采购验证。  7、负责识别本部门重要环境因素及控制管理运行制度  ……  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。 | 符合 | |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 查市场部的环境目标为：  1、重大火灾事故为0  2、固体废弃物处置率100%  查2021年1季度-2季度市场部目标完成情况 ：  1、重大火灾事故为0  2、固体废弃物处置率100%  达到目标要求。  查，公司编制了环境管理实施方案：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《环境因素识别与评价控制程序》，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）固废排放。  现场查看，部门的主要工作是为保安服务所需物资进行采购及与保安服务项目客户进行沟通；经营过程中有办公固废、包装袋等固废。  查，市场部《环境因素识别评价表》：  市场部环境因素有  a.水电资源的消耗、固体废弃物如笔芯、纸张、纸杯的废弃；  b. 复印机硒鼓、打印机色带、墨盒的更换等；  公司采用了现场观察、经验判断等环境因素识别及环境影响评价方法。  识别基本清楚、充分，评价基本合理 | | 符合 |
| 沟通 | E7.4 | 《信息交流、参与和协商控制程序》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管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行管理方针及目标、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、服务环保要求的沟通，主要通过网络、面谈、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  外部交流主要通过采购计划和销售合同及电话、信函等方式进行。  查见：与顾客和外部供方沟通信息  提供2020.12.20签订销售合同  甲方：重庆中新嘉业物业服务有限公司  项目：重庆“中新”城上城写字楼5号楼项目。  合作时限：2021.1.1-2022.12.30  签订时间：2020.12.20  合同内容约定：服务的地点、期限、双方权利义务、服务具体事项、劳动保护、工伤事故处理、违约等  .....  部门员工参与环境知识的学习和培训，在日常例会中有通报公司近期环境工作及加强环境管理工作，员工做好自身和其他保护环境方面的工作要求。  对外部当地政府、周边邻里、顾客，合格供应商等相关方进行了环境管理方针等方面的信息交流，主要通过网络、面谈、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，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：  1）告知员工：管理者代表是李永虹。  2）告知员工：环境管理体系建立的依据、标准和意义，2021.1.15向全体员工及其他相关方出具告知书；  3）组织员工学习：与环境管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《大气污染防治法》等内容；  4）将公司环境管理要求和意义作为新员工岗前培训内容。  内外部沟通基本符合要求 | | 符合 |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 查，市场部 实施以下环境安全管理制度：《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》等。  查重要环境因素：潜在火灾；固废排放；  查看，公司制订的相应的管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。  查市场部办公区域环境运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；  办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时。  查看：现场未发现大功率电器使用；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。  办公区有一般固废分装桶，办公及生活垃圾均分类存放。  查，办公现场张贴有“请勿吸烟，节约用电、用水”标识；提供2021年4-6月《环境运行检查表》  运行策划和控制基本满足要求 | | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：组织策划了《应急准备和响应控制程序》、《消防火灾应急疏散预案》、《反恐防暴应急预案》等。  查见：消防应急演练记录：公司全体人员参加了2021年5月7日进行的消防应急预案演练。能提供以上演练记录及火灾演习总结报告。  通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司触电、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。 | | 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：市场部， 主管领导：王远玖、 陪同人员：杨强 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021.7.13 |
| 审核条款：见下 |
| 组织的角色、职责和权限； | S5.3 | 查，市场部的岗位职责和权限如下：  1、负责所管辖公司经营服务项目销售的市场开发工作。  2、负责客户沟通和协调。  3、负责签订公司销售合同，组织公司销售合同的评审。  4、负责对合格供方的评价及产品的采购。  5、负责顾客回访和满意度调查。  6、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。  ……  市场部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划； | S6.2 | 查市场部的职业健康安全目标：  火灾事故发生次数为0  人员轻伤事故≤5人次/年  查2021年1季度-2季度市场部目标完成情况：  人员轻伤事故为0  火灾事故发生次数为0  达到目标要求。  市场部全体人员参与公司职业健康安全培训与教育；参与公司火灾消防演习。 | 符合 |
| 危险源辨识和职业安全风险评价 | S6.1.2 | 公司制定了《危险源辨识、风险评价和控制程序》。查，市场部经过辨识与评审形成了《危险源识别评价汇总表》共识别出危险源，包括线路老化等造成短路、吸烟等遇明火、外出业务联系过程中发生交通意外、中暑等危险源。  市场部确定重大风险是：1）办公设备发生故障，漏电导致的触电；2）线路短路、吸烟引发火灾；（3）出差活动导致的交通意外伤害、高温天气下业务外出造成的的中暑。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，对重大风险控制措施为：  对人员进行消防安全培训及安全教育。经营现场配置完善的消防设备设施并定期进行维护检查。  2、建立预案并定期演习，增强人员消防意识，了解消防知识和消防法规，掌握灭火器的使用，懂得如何开展灭火工作，坚持预防为主，确保火灾事故为零。  3、定期检查经营场所内使用的电器设备，不使用大功率电器，对老化电线进行及时更换，用电作业人员需持证上岗。  4、对外出人员进行安全教育，不可带病疲劳驾驶或出差，遵守交通安全法律法规。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 信息和沟通 | S7.4 | ---《信息交流、参与和协商控制程序》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、项目职业健康安全方面的沟通，主要通过网络、当面交流电话、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。  外部交流主要通过采购合同和销售合同及电话、信函等方式进行。  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）告知本部门员工：管理者代表：李远虹，职业健康安全事务代表是任静。  2）告知本部门员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，2021.1.15向全体员工及其他相关方出具告知书；  3）组织本部门员工学习：与职业健康安全管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《公司职业健康安全管理制度》、《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）将职业健康安全、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职业健康安全违规情况发生。 | 符合 |
| 运行控制 | S8.1 | 查，市场部实施以下职业健康安全管理制度《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》、《火灾事故应急救援预案》等。  查不可接受风险源：火灾、触电、交通意外伤害。  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：  查市场部办公区域安全实施情况；  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。  现场查看：市场部提供的办公区域月度消防设备、设施检查记录，检查结果符合规定要求。  查，部门劳保用品领用记录， 有口罩、工作服、头盔等劳动防护物品。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：组织策划了《应急准备和响应控制程序》、《消防火灾应急疏散预案》、《反恐防暴应急预案》等。  查见：消防应急演练记录：公司全体人员参加了2021年5月7日进行的消防应急预案演练。能提供以上演练记录及火灾演习总结报告。  通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司触电、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。 | 符合 |

说明：不符合标注N