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：综合办公室 主管领导：邵佳楼 陪同人员： 彭敏 | 判定 |
| 审核员：林兵、石帆、应红艳 审核时间：2021.8.10 |
| 审核条款QMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.1.3 基础设施、7.1.4 过程运行环境、7.4 沟通、7.5.2形成文件的信息的创建和更新、7.5.3形成文件的信息的控制、8.2.产品和服务的要求、8.4外部提供过程服务的控制、8.5.5交付后的活动、 8.5.6更改控制、9.1.2顾客满意； E/O: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2.1环境/职业健康安全目标、6.2.2实现环境/职业健康安全目标措施的策划7.2能力、7.3意识、7.4信息交流（O:5.4员工协商和参与7.4沟通）、7.5文件化的信息E/O:6.1.2环境因素/危险源的辨识与评价、6.1.3合规义务、6.1.4措施的策划、8.1运行策划和控制、9.1.2合规性评价、8.2应急准备和响应, |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 综合办公室主要：1、负责法律法规和相关要求、相关方的归口管理与控制；2、负责文件、记录的控制；3、负责公司人员培训意识和能力的归口管理与控制；4、负责环境因素和风险的识别与评价及运行控制，应急准备与响应工作等；5、协助体系推行人对目标指标、管理方案的实施进行监视和测量。 | Y |
| 环境因素/危险源辨识与评价 | EO6.1.2 | 1)提供《环境因素识别与评价控制程序》用以指导进行环境因素的识别、登记评价，以确定重要环境因素以及对环境因素的定期更新，环境因素的识别和确定考虑生命周期观点。提供了《环境因素识别和评价表》，识别的环境因素标明时态、状态和对环境的影响；经查阅识别出对在生产区域的活动中产生的生活污水的排放、电的消耗、废旧电脑的遗弃、废打印机墨盒的废弃等环境因素及考虑到环境管理体系发生变更时可能产生的环境因素。编制：邵佳楼；审核：彭玮；批准：高为为；日期：2021.1.5。重要环境因素由办公室统计综合评分方法确定重要环境因素，提供了“重要环境因素清单”：本部门涉及到重要环境因素： 危废（墨盒、硒鼓、灯管）排放、火灾发生、能源、资源的消耗。提供了针对重要环境因素，编制环境目标、指标/职业健康安全目标与管理方案表，内容包括：目标、指标、主要措施、责任部门、经费、时间要求等。编制：彭玮，审批：高为为 日期：2021.6.52）提供了公司制定《危险源辨识和风险评价控制程序》确保公司在所有管理活动或服务过程中能最大限度、充分地进行危险源辨识与风险性评价，确定不可接受风险并及时更新，实现对危险源与不可接受风险的有效控制。提供了《危险源风险辨识和评价一览表》，对安保服务人员培训活动及场所产生的危险源辨识并进行风险评价，以确定控制措施，有关人身伤害、火灾、触电等危险因素，所识别的危险源基本符合。编制：邵佳楼；审核：彭玮；批准：高为为；日期：2021.1.5由各部门有管理经验的人员共同讨论、采用经验法确定不可接受风险。提供了《不可接受风险清单》涉及本部门的不可接受风险有：火灾和人员伤害、伤亡，内容包括：目标、指标、主要措施、责任部门、经费、时间要求等。编制：邵佳楼；审核：彭玮；批准：高为为；日期：2021.1.5。 | Y |
| 环境和职业健康安全的合规义务合规性评价 | EO6.1.3E09.1.2 | 综合管理部按照公司统一安排，编制了《合规性评价控制程序》对合规义务和合规性评价进行了管理。公司建立、实施并保持程序来识别与公司的活动、产品和服务有关的法律、法规和其它要求，并建立获取这些要求的渠道。确定适用的法律、法规和其它要求如何运用到公司的活动、产品和服务以及相关的环境因素和风险因素。查所提供的环境和职业健康安全所涉及的《合规性评价》及《合规性评价报告》，基本涵盖所涉及的各相关方及公司所涉及的相关环境和职业健康安全活动。明确了对应的公司活动，对适用性、合规性等进行了评价，评价结果为符合要求。 | Y |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 针对重要环境因素：、固体废弃物分类处置、火灾发生；重大危险源：火灾、人为治安、盗窃、暴力伤害等危害健康安全；进行管理措施的策划。按《环境因素识别与评价控制程序》和《危险源辨识和风险评价控制程序》进行策划。要求：墨盒、硒鼓由供应商回收；灯管统一收集存放处理；定期检查消防设施和线路情况；用电安全公司定期进行安全培训；每年开展应急训练不少于1次。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。综合管理部涉及的目标及实现情况是：文件发放及时率≥99%；设备完好率≥98%；合格供方评定率≥99%；合同履约率100%；顾客投诉处理及时率≥99%；顾客满意率≥95%；各类废弃物按规定处置率100%；劳保用品发放率100%；安全事故为0。目标可测量，与公司管理方针一致。有实施落实的方案， 根据统计结果，目标均已完成。 | Y |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 基础设施主要分办公场所和保安现场服务场所，综合办公室主要负责办公场所基础设施，该场所为公司自购写字楼；主要为必要办公设备：电脑、打印机、办公用具、卫生设施、档案室、会议室等；现场查看公司环境，办公场所整洁； | Y |
| 过程运行环境 | Q7.1.4  | 办公场所配置空调、绿化；文印设备无较大噪声；现场查看办公环境整洁；工作场所进行6S管控，提供6S检查表。 | Y |
| 能力 | Q7.2 | 公司对各岗位能力规定的要求包括了专业技能、岗位资格、能力、工作经验等，编制《岗位说明书》、人力资源规划、《员工能力、意识培训控制程序》，基本规定了公司运行部门和岗位职责及工作流程。提供保安资格证，主要对公司全体员工进行了能力的确认。抽查：刘凌云：证书号：浙012018916710；何帅龙，证书号：浙012018951225；宋立枫，证书号：浙012020908940；刘亚龙，证书号：浙012018950284；邵敏祥，证书号：浙012020905531.查2021年培训计划，共列入12项培训项目，已全部实施完成，内容包括质量管理的7大原则（主要讲述管理活动中常用的方法）、统计技术与数据分析、管理职责、管理方针、目标等，编制部门：综合管理部；编制人：邵佳楼；批准人：高为为；日期为2021.1.5。抽查《培训记录》：1、2021-1-26：培训项目：“ISO9001、ISO14001、ISO 45001基础知识”，培训老师：咨询老师，参加人员：彭玮、高为为、赵强、彭敏、邵佳楼、余倩。口试形式进行考核，有效性评价结果。评价人：高伟伟。2、2021-04-27：培训项目：环境因素识别、危险源辨别，培训老师：咨询老师，参加人：彭玮、高为为、赵强、彭敏、邵佳楼、余倩等， 口试形式进行考核，有效性评价结果。评价人：高为为。3、2021-06-29：培训项目：“内审员培训”，培训老师：咨询老师，参加人：高为为、彭玮， 口试形式进行考核，有效性评价结果，授权-高为为、彭玮开展内审活动。评价人：高为为。 提供2021年新员工三级安全教育记录表，内容：安全生产操作规程；消防安全知识；新员工安全培训； 抽查4-7月的中4份新员工朱雪峰、吴涛、于广龙、严亚军的《新员工三级安全教育记录》，有公司教育、部门教育和班组教育，见教育者签名和本人确认，有考试试卷，培训合格。 | YY |
| 意识 | Q7.3 | 通过学习、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员知道质量方针和质量目标；员工对质量管理体系有效性的贡献，包括持续提升客户满意、日常工作改进及不符合质量管理体系要求的后果。询问何振康知道公司方针，知道所在的工作岗位的质量目标，也了解自己的工作好坏会影响组织质量管理体系的有效运行。 | Y |
| 信息交流员工协商和参与 | QEO7.4O5.4 | 公司编制并实施了《信息交流和沟通管理程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。公司确定了质量、环境、职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，内外部沟通具体体现在公司内部工作会议、质量、环境、职业健康安全例会、员工的培训、公司宣传栏等，与外部的沟通具体体现在合同签订、满意度调查。与环保、安监部门及顾客和供方等方面。现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。外部交流：通过发放《关于对相关方要求的告知书》与相关方就相关环境、职业健康安全信息进行相互沟通。和员工面谈，知道公司的管理者代表及职业健康安全事务代表。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 | Y |
| 成文信息 | QEO7.5 | 公司形成了文件化的管理手册、程序文件、三级管理文件以及所要求的记录。公司编制的程序文件基本符合标准要求的所有程序文件，第三层次文件对体系及其相互关系在手册中做了描述，记录表单满足公司目前的质量体系运行的需要。公司文件分类：一级文件：管理手册。二级文件：公司编制了程序文件，包括质量、环境、职业健康安全标准要求的所有程序，共计27个程序文件。三层次文件：制度和作业指导书，包含了：顾客满意度回访制度、合同审议及收款管理制度、保安服务管理制度、消防设施管理规定、处置突发事件应急预案、物业门卫管理制度等。体系文件基本能保证有效性和效率的要求。查公司按照文审要求对管理手册进行了修改，符合要求。公司编制并实施了《文件控制程序》，文件包括：手册、三体系的程序文件、外来文件、法规清单、废弃物管理制度、安全教育管理制度等。无企业标准。查管理手册、程序文件等文件，编制：编制小组，审批：高为为，2021年1月5日，查文件编审批手续齐全、文件清晰、编号符合文件控制程序要求。查综合管理部文件，都有受控标识，有效版本。查外来文件、法律法规清单：与保安服务要求和质量管理体系运行有关的国家法律法规、标准等；行业、地方颁布的条例、标准等，查外来文件具体有管理体系标准、消防强制标准等。外来文件有：《保安服务管理条例》、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》、GB/T 19001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》、《民法典》等。未收集《浙江省保安服务管理条例》、《浙江省违反<保安服务管理条例>行政处罚标准》。查文件发放：综合管理部2021年1月5日下发了管理手册、程序文件、目标指标、管理制度汇编等文件。查综合管理部文件有标识，检索方便，文件夹存放于铁制文件柜内，防护符合要求。公司编制并实施了《记录控制程序》对管理体系记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置等作了明确规定，符合要求。公司提供《记录一览表》—有内审报告、危险源清单、环境因素清单、管理评审报告、工作环境检查表、法律法规和要求一览表等记录。明确了记录名称、编号、使用保存部门、保存期限等，并经审核后使用。公司各种记录由各使用部门保存，查阅综合管理部保存的记录环境情况，归档文件、记录存放于通风、干燥、防蛀的文件柜内，环境干燥、通风，符合文件归档的要求。抽查归档文件整理情况，综合管理部已将文件进行了分类，按文件的名称、编号及时间装文件袋进行归档，文件较清洁，字迹清晰，检索方便，抽查有内部审核资料、管理评审资料等，均已装订成册。外来记录（如顾客投诉记录等）由相关部门负责保管、归档。原件记录原则上不外借，其它记录查阅时须有关部门同意后，方可查阅。提供了作废文件记录：有作废理由、作废日期及申请部门、审核人签字。记录控制基本有效。 | N |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司建有独立的网站，展示公司介绍、业务范围、客户案例、联系信息等；同时获取社会保安服务需求，关注社会保安服务招标信息；建立反馈信息登记制度；建有客户专线，确保与客户沟通渠道畅通。 | Y |
| 与保安服务服务有关的要求的确定/评审 | Q8.2.2/Q8.2.3 | 公司编制《与顾客有关的过程控制程序》，负责人介绍公司业务信息的来源基本源于招投项目和其他物业公司的委托，招标项目的服务要求确定主要对于招标信息的精准解读，投标后，对于中标的服务项目，在合同中确定服务要求。物业公司委托的安保服务，主要在于前期的洽谈和核算，经公司评审确认后，以合同的形式确定内容及要求。查看合同：1. 客户：杭州师范大学附属医院；合同中名曲规定了委托事项、服务质量要求、人员配置中明确服务内容、质量要求和人员数量；该项目合同中明确为采购项目，经中标签订服务合同；合同评审在投标前完成，提供了合同评审表，对顾客要求的进行了评审，由保安部、综合办公室、教育培训部参与评审意见，总经理批准。公司档案有项目核算等材料，合同见双方人员签字及加盖印章；
2. 客户：浙江大学附属第一医院（之江院区）、客户：；丽水市中心医院；合同描述委托事项，保安要求，人数及合同期限等信息；合同见双方人员签字及加盖印章；

总体来看，服务提供对于顾客服务的要求评审、确定基本可满足GB/T19001标准要求。 |  Y |
| 保安服务要求的更改 | Q8.2.4 | 负责人介绍，因为保安服务总体来说事项比较明确，合同签订后，不会有大的变更。为获得被服务方的好感，鼓励服务人员，多帮忙业务单位解决力所能及的事项。公司编制服务要求变更联系单；但体系运行以来，未有合同变更的情况。 | Y |
| 外部提供过程、服务的控制 | Q8.4 | 公司编制《采购控制程序》和《供方绩效准则》，规定相应标准所要求的事项；提供《合格供方名录》，共列入合格供方6家，涉及的产品有：保安服装、对讲机、钢叉、应急棍、巡逻车等；并提供供方评价表。查看：1、供应商：深圳市九伯通科技发展有限公司；提供产品：对讲机；评价内容有：价格、交货期和服务；无其他该供应商其他信息如营业执照；产品质量证明等文件；供应商：靖康宁保安器材有限公司；提供产品：钢叉、防爆头盔、防刺背心、应急棍、警用包；评价内容有：价格、交货期和服务；无其他该供应商其他信息如营业执照；产品质量证明等文件；供应商：浙江宝安服饰有限公司；提供产品：保安服；情况同上；采购物资的验收，基本由采购人员目测验收，以外观、数量、使用功能试验等方便进行。 | N |
| 交付后的活动 | Q8.5.5  | 负责人介绍，从投标、中标提供服务方案、签订合同后，按合同约定人员派出服务人员进入服务现场；进行现场保安服务工作。 |  |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 自体系运行以来，未发生大的变更。 | Y |
| 顾客满意 | 9.1.2  | 公司已建立和保持了《绩效测量和监视控制程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查时机、方式、分析等。公司采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出3份《顾客满意度调查表》，有效回收：丽水市中心医院、杭州师范大学附属医院、浙江大学附属第一医院等3家，回收率100%。调查内容有安保质量、仪容仪表、日常巡查、服务等，对满意对进行统计分析，查阅《顾客满意程度调查表》。对每一调查内容按百分制统计和计算。查《顾客满意程度调查表》，记录真实有效。提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到98.3%，达到了质量目标的要求。调查相关的顾客投诉，暂未出现投诉事件。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 编制与环境、安全管理体系运行控制有关的文件有《废弃物污染防治控制程序》、《消防设施管理规定》、《节能降耗管理规定》、《相关方管理办法》等。并提供公司1-7月份环境和安全检查表、固体废弃物处置统计表、消防器材检查记录表。1、废水管控公司经营场所主要生活废水排入政府污水管网统一处理。2、废气管控办公现场基本无废气排放。3、噪声管控办公噪声主要是复印机运行，噪声较低，采取措施按时清洁保养。4、固废管控主要为生活垃圾，综合管理部有垃圾篓集中倒入垃圾站由市政环卫运送至统一地点集中处理。危废（墨盒、硒鼓、灯管）排放由供应商回收处理。1. 能源资源管控

办公过程注意节水、节电，人走关闭开关，未发现有漏水和浪费电能的现象。6、潜在火灾管控办公大厦本层楼配有消防栓，但是公司办公现场发现未灭火器。7、安全防护公司给员工发放保安装备、服装、防疫口罩等劳保用品，组织人员定期进行体检。8、为员工缴纳社保。 | N |
| 应急响应和准备 | EO8.2 | 编制了《应急准备与响应控制程序》，查看内容基本符合要求。策划了应急预案包括消防灭火演练、处置暴力犯罪-盗窃等应急预案。查应急预案评估报告，通过以上评估，公司应急预案的制定基本合理。查应急演练记录。公司组织的消防灭火演练（2021年6月15日）、处置暴力犯罪-盗窃（2021年6月15日）、危险物品的处理（2021年6月16日）、打架斗殴（2021年6月16日）、交通意外事故（2021年6月17日）、抢劫案件的处置（2021年6月19日）、瓦斯、易燃气体泄漏应急处理（2021年6月20日）。提供演练记录，参加人员包括总指挥高为为，策划彭玮，记录了演练过程，存在的问题主要为要加强消防技能的的培训，普及全体员工的防火意识。并进行了总结评估。目前没有发生需响应的突发情况。应急管理基本符合要求要求。 | Y |
| 不合格和纠正措施 | QEO10.2 | 负责人介绍公司在运行过程中对发现的不合格都会采取纠正、纠正措施以防止不合格或不符合再次发生，同时也会举一反三地看待其他部门或类似过程，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。 公司内审时发现的不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证，详见管理层9.2审核记录。公司对纠正及预防措施的管理基本符合要求。审核周期内，没有发生环境或职业健康安全方面的事故。 | Y |

说明：不符合标注N，林兵审核QO为主； 石帆审核QE为主； 审核为一个组一起审核，审核记录不分。