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：保安部（杭州师范大学附属医院） 主管领导：高为为 陪同人员：彭玮 | 判定 |
| 审核员：林兵 石帆 应红艳 审核时间：2021年8月9-11日 |
| 审核条款：Q:7.1.3、7.1.4、7.1.5、7.4、8.5.1、8.5.2、8.5.3、8.5.4、8.6、8.7; EO:6.1.2、6.1.4、8.1、8.2 |
| 基础设施运行环境监视和测量资源管理管理 | Q7.1.3Q7.1.4Q7.1.5 | 组织提供的保安服务（门卫、巡逻、随身护卫、安全检查）及相关活动，所使用的的基础设施和监视和测量资源有一定的的共通性。查看杭州师范大学附属医院所提供的设备台账清单，保安服务过程中使用的设备：办公室过程使用电话、监控用电脑、网络等，以上设备配置适宜，能确保服务的实现。所使用的保安的工具，主要由业主方提供，如应急照明灯、监控摄像头、对讲机、现场摆放有安保用具，有5套头盔、防割手套、钢叉、盾牌等；对上述工器具的维护保养主要由项目小组自行负责，有设备使用情况登记表，现场查看较为完整。安保过程涉及的监视测量设备主要为各类监控摄像头等。已进行罗列，询问对监控摄像头的检查情况，负责人表示会及时通过现场验证方式进行查核，如有摄像头等发生损坏的，及时向业务单位报告，同时加强该区域的人员巡查管理。目前没有发生损坏情况。 | Y |
| 沟通 | Q7.4 | 公司制定了信息交流管理程序，对沟通的信息内容、渠道、责任等进行了明确。保安部主要负责与客户进行现场保安方面需求、结果等相关信息的传递和沟通，目前没有发生因沟通不善造成问题的情况。 | Y |
| 产品和服务提供的控制标识和追溯管理 | Q:8.5.1Q8.5.2 | 项目主要为保安服务及相关活动。基本服务流程与公司总部策划基本一致：保安服务：签订保安服务合同评审🡺 签订保安服务合同🡺提供保安方案🡺提供保安服务🡺售后服务保安部按照策划的流程提供《与顾客有关过程管理程序》、《相关方管理办法》、《处置突发事故应急预案》、保安服务管理制度、保安巡逻管理制度、行为规范管理制度、物业门卫管理制度、小区物业保安规章制度等十多份作用指导文件。产品等信息标识情况：人员有工作牌及工作服等进行区分和标识，可见杭泰字样，人员有工号牌等呈现，穿戴规范。对保安用品/具等有相应的编号进行标识。对于管理体系覆盖范围内常规保安服务服务，公司已在管理体系运行之初进行了保安服务实现的策划，形成的各类文件《与顾客有关过程管理程序》、《相关方管理办法》、《处置突发事故应急预案》、保安服务管理制度、保安巡逻管理制度、行为规范管理制度、物业门卫管理制度、小区物业保安规章制度等十多份作用指导文件；同时在项目现场可见制度已上墙：抽查保安人员资质情况：查保安人员资质：邵敏祥，取证日期：2020-6月，证件编号：浙012020905531，发证机关：杭州市公安局； 刘亚龙，取证日期：2018-07，证件编号：浙012018950284，发证机关：发证机关：杭州市公安局；宋立枫，取证日期：2020-07，证件编号：浙012020908940，发证机关：杭州市公安局。查门岗执行情况，保安人员一名站立于岗亭，一名在值班室内，如有人员进出，根据做好做好登记，测量体温，提醒佩戴口罩等。查看人员出入登记，包括姓名、车牌号、身份证、联系方式、事由等，基本规范。查看2021.6.30/7.30等2天巡查记录，未发现异常，巡查人刘亚龙、宋立枫等。查看交接班记录、异常情况记录、监控运行情况记录、消防监控中心值班记录等，记录信息清楚，基本符合要求。每月装订成册，较为详细。 | Y |
| 顾客及外部供方财产 | Q8.5.3 | 提供的主要为保安服务，在客户现场及客户财产上完成，因此对客户财产的妥善使用和管理也是属于服务管理中一部分，截止目前从服务情况报告以及客户反馈等信息中未发现使用和管理不当造成问题的情况。 | Y |
| 产品防护及服务交付后的活动 | Q8.5.4Q8.5.5 | 保安部一方面做好自身防护，另外一方面主要做好保安服务过程中对顾客财产等防护。询问保安部表示，对保安和维保人员等会通过教育培训，提供安全防护（头盔、安全带、防护手套、工作靴）等方式进行防护。对客户的提供保安服务过程等做好小心轻放、稳拿稳放等确保产品不损坏。服务完成后，保安部主要做好客户信息的处置，按照信息沟通程序等做好沟通。截止目前保安服务过程没有发生客户投诉的情况。 | Y |
| 放行不合格输出管理标识和可追溯性管理 | Q8.6Q8.7Q8.5.2 | 因服务的特殊性，放行过程与保安服务过程基本同步开展，一般不做单独专项验收，通过工资结算等方式进行确认。组织主要通过日常检查、不定期抽查等方式，对保安服务提供过程进行检查和监督。查针对杭州师范大学附属医院的日常检查情况，提供了日常检查记录。记录显示均为正常，记录人为李顺坡等人。公司主要做好相关的巡查记录、日常交接班记录、失物登记记录、门岗登记表等，记录了人员信息、事由、联系方式等信息，对进出人员、物品等进行管理，一旦发生问题，能够及时实现追溯。日常未发生不符合或者被投诉的情况，如有发生投诉，一般会反馈到保安部。询问李经理及杭州师范大学附属医院项目主管，体系运行以来，没有发生不符合的情况。 | Y |
| 环境因素/危险源辨识与评价应对措施 | EO6.1.2EO6.1.4 | 提供项目标准因素识别清单，共12项； 重要环境因素清单同公司和保安部所列的重要环境因素； 项目危险源清单，共13项； 不可接受风险同公司和保安部所列。管理方案策划同公司和保安部的管理方案与措施。 |  |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 保安部项目部按照风险机遇、环境因素、危险源的识别和评价情况以及所确定的应对措施，进行贯彻实施。涉及的环境因素和危险源主要为生活污水的排放、电的消耗、废旧电脑的遗弃、废打印机墨盒的废弃。环境和职业健康安全管控主要涉及：1. 固废管控：项目部按医院的管理要求，实施垃圾分类，服务期间要求安保人员期间实施垃圾分类；办公过程产品的旧电池、废墨盒等废弃物，统一收集，由医院统一处置；
2. 防火：保安服务区域消防器材由医院配置和提供，安保人员实施管理，设置防火标识，配备灭火器；并对服务场所的消防设施进行检查。
3. 用电安全：保安服务场所不私设电线，规范用电。
4. 办公场所用水：统一按医院规定节约用水，生活用水直接排入管网。

现场查看杭州师范大学附属医院：1. 门卫白班人员2人；巡逻、微型消防站、消控中心和大厅安保人员7人；配置标准保安装备；
2. 门卫设有2个灭火器，有按月检查记录（当月20日）；公安局大厅设有消防栓，4个灭火器；消控中心对大楼进行大楼消防和安全监控设施，配置10个灭火器；微型消防站配有灭火器及其他消防工具；
3. 门卫设有两个垃圾桶，用于垃圾分类；
4. 未提供废旧电池等收集记录和物品；
5. 门卫设有防暑等急用药品；

  |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2  | 参加公司组织的消防灭火演练（6月15日上午）、处置暴力犯罪-盗窃（6月15日下午 ）、危险物品的处理（6月16日上午）、打架斗殴（6月16日下午）、交通意外事故（6月17日上午）、抢劫案件的处置（6月19日上午）、瓦斯、易燃气体泄漏应急处理（6月20日上午）。演练地点：办公大楼前，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。 |  |

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。