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 主管领导：高为为 陪同人员：彭敏 | 判定 |
| 审核员：林兵 石帆 应红艳 审核时间：2021年8月9日下午-11日上午 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/7.4/8.1/8.3/8.5.1-8.5.4/8.6/8.7 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO:5.3 | 本公司提供的产品主要为保安服务（门卫、巡逻、随身护卫、安全检查）及相关活动。本部门主要负责保安服务实现的策划、设计开发过程；负责保安服务具体提供、控制、放行及售后、技术方案提供及相关质量管理活动的实施与执行。  与保安部负责人沟通，描述的职责和权限与质量管理体系的职能分配表基本一致。  有办公桌、电脑、空调以及安保用品等能满足部门体系运行需求。 | Y |
| 管理目标 | QEO:6.2 | 涉及保安部的质量管理目标及完成情况：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 1.消防设备检查率100% | 检查率=检查数量÷设备总数量X100 | 100% | | 2.应急演习执行率100% | 演习执行率=演习实际次数÷演习计划次数X100 | 100% | | 3.重大危险伤害事故≤1起 | 考核期内统计 | 0 | | 4.各类废弃物按规定处置率100% | 处置率＝处置数÷需要处置总数×100% | 100% | | 5.安全事故为0 | 考核期内统计 | 0 |   目标可测量，与公司方针一致。根据提供的数据显示，以上管理目标已全部完成，考核：彭玮 审批：高为为。 | Y |
| 环境因素/危险源辨识与评价  应对措施 | EO6.1.2  EO6.1.4 | 1)提供《环境因素识别与评价管理程序》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43项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”：本部门的重要环境因素：   1. 废水的排放：生活废水的排放； 2. 废气的排放：办公和培训过程不产生废气； 3. 资源的消耗：办公和培训过程用电、水、办公用品等的消耗；综合办公室组织统一检查用电、用水浪费问题 4. 潜在火灾事故的发生：办公室的易燃物品管理不慎，吸烟等明火引发的火灾；电器短路火灾的发生；安保服务过程中不规范用电可能引发的火灾；综合办公室组织统一检查消防设施和日常检查； 5. 固废排放，危废弃物的排放：办公废旧灯管、电池废弃处置；由综合办公室统一收集处置。日常办公固废进行垃圾分类，由办公物业环卫处置；   提供了针对重要环境因素，编制环境目标、指标及管理方案及实施一览表，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:邵佳楼；审核：彭玮；批准：高为为；日期：2021.1.5。  2）提供了公司制定《危险源辨识与风险评价控制措施控制程序》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。 |  |
| 基础设施  运行环境  监视和测量资源管理管理 | Q7.1.3  Q7.1.4  Q7.1.5 | 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。在手册中7.1.3中对基础设施，7.1.5中对监视和测量资源管理进行了规定。提供了程序文件《基础设施与工作环境控制程序》和《监视和测量资源控制程序》。  查看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、电脑、网络、复印机等，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、消防泵、烟雾报警器、监控摄像头、对讲机等；对上述工器具的维护保养主要由保安部各小组负责，提供设备维护保养计划和记录，但未包括安保用具（头盔、手套、钢叉等），现场沟通。  目前公司主要上门提供服务，因此组织无相应的场所要求。公司办公场所位于浙江省杭州市拱墅区湖州街29号；保安服务场所为杭州师范大学附属医院；  安保过程涉及的监视测量设备主要为各类办公用品； 消防喷漆头、对讲机、消防巡逻车、记录仪等；场所的监控摄像头为业主所有，供保安部使用，已进行罗列，但未提供对监控摄像头的有效性情况进行管理的证据。 | Y |
| 沟通 | QEO7.4 | 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 |
| 运行策划和控制 | Q:8.1 | 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；  目前针对保安服务（门卫、巡逻、随身护卫、安全检查）及相关活动没有专项标准，主要客户要求为主，适用的法规包括浙江省保安服务管理条例以及浙江省公安厅关于贯彻实施《保安服务管理条例》工作的意见、杭州市保安服务管理办法等。组织策划了安保作业指导书、质量监督与安全管理作业指导书等能确保服务质量的管理。  保安服务过程中使用的设备：办公室过程使用电话、电脑、网络、复印机等，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、消防泵、烟雾报警器、监控摄像头、对讲机、防护头盔、警棍、钢叉防护器具、安防包等。  检测保安服务质量情况一般只适用一些监视仪器等，如视频摄像头等。  以上保安服务实现的策划工作基本符合要求，能确保保安服务实现和目标的实现。  组织一般针对各顾客要求，制定特定保安服务和合同。  识别无外包过程。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO  8.1 | 保安部按照风险机遇、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：办公过程实施垃圾分类，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，统一收集效综合办公室处置； 2. 防火：办公和保安服务区域设置防火标识，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：办公区域和保安服务场所不私设电线，规范用电。 4. 办公场所用水：统一按公司规定节约用水，生活用水直接排入管网。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO  8.2 | 编制了《应急准备和响应控制程序》，查看内容基本符合要求。  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。 | Y |
| 设计和开发 | Q8.3 | 公司按《浙江省保安管理条例》执行规范服务规范，同时按合同要求执行服务提供，公司多年来管理成熟制度未发生较大的变化，该条款不适用，基本不影响服务提供。 | Y |
| 产品和服务提供的控制  标识和追溯管理 | Q:8.5.1  Q8.5.2  Q8.6 | 公司产品服务主要为保安服务（门卫、巡逻、随身护卫、安全检查）及相关活动。  基本服务流程：  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。产品等信息标识主要见现场管理情况。  抽查2021年6月22日与杭州师范大学附属医院签订的保安服务合同执行情况。  物业名称为杭州师范大学附属医院安保服务，服务场所为杭州市拱墅区温州路126号，服务期限为2021.6.24至2022.6.23日。明确了主要提供门卫保安，三班制，并明确了保安人数、服务要求、服务费用，并明确了保安设施设备管理和使用等要求。  提供了门卫保安服务方案，确定了服务的目的，保安人数，人员资质，排班日程，异常联系等信息。基本涵盖需要提供的保安服务内容。抽查保安人员名单，抽查保安人员3人，均按照合同进行了人员政治状况、身体素质、行为情况等评价，并经相应的上岗培训，持有有资质证书。根据方案，提供了保安服购置合同。  对服务过程进行了记录。包括项目基本信息，及保安要求等，提供了保安服务过程的照片，但对服务过程描述较为简单。最后形成了保安结算的的明细等。监督巡查为2021年7月28日，报告人为彭玮。  现场服务情况，见分现场审核记录。  项目服务过程及完成后，公司会及时安排相关满意信息的收集和汇总。抽查了该项目保安服务满意度调查，包括安保质量、仪容仪表、日常巡查、服务等项目，经评测，该组织满意度为98分。满意程度较高。  另外抽查3个保安服务（门卫、巡逻、随身护卫、安全检查）及相关活动服务，管理基本与前面一致，基本符合。  安保服务过程为所需确认的过程，确认的因素有：人员资格证、在岗情况、巡逻记录； 需要评价的内容有：安全管理、日常管理、服务意识服务态度、工作责任心、主动性、服务特色和满意率； 并给出了考核方案；  现场抽查保安人员资质：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。  提供《执勤驻点督查情况登记表》对保安服务过程的监督，保障日常安保服务质量。登记表有督察员、执勤点、日期、时间、督察项目、履职情况、队员意见、当班保安签名、陪同检查队长签名等信息；  查2021.4.11登记表，执勤点：春风动力； 时间：9：15； 督察项目填写完整，有履职情况说明、队员意见、签名等；  查2021.6.30登记表，执勤点：杭师大附属医院，时间：15：30，督察项目填写完整，有履职情况说明、队员意见、签名等； | Y  N |
| 顾客及外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司提供的主要为保安服务（门卫、巡逻、随身护卫、安全检查）及相关活动，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 | Q8.5.4  Q8.5.5 | 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。  截止目前没有发生交付后客户投诉的情况。 | Y |
| 变更管理 | Q8.5.6 | 组织在手册中明确变更管理的要求，询问保安部表示目前服务基本能够按照合同或约定履行，对一些服务过程中特定的要求，比如客户提出的特定的保安维护要求等，一般直接现场进行处置，未发生重大的变更。 |  |
| 放行  不合格输出管理  标识和可追溯性管理 | Q8.6  Q8.7  Q8.5.2 | 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，记录人为彭玮等人。对查到的不合格服务过程，开出《处罚通知单》，并进行教育，持续保证服务质量。  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，体系运行以来，没有发生不符合的情况。 |  |

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。