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：焦德尚 陪同人员： 黄 妍 | 判定 |
| 审核员：任泽华 审核时间：2021.11.8 |
| 审核条款：Q4.1、4.2、4.3 、4.4、5.1、5.2、5.3、5.4、6.1、6.2、6.3、7.1.1、7.1.2、7.1.6、7.5.1、9.1.1、9.2、9.3、10.1、10.2、10.3 |
| 理解组织及其环境  确定管理体系的范围 | 4.1  4.3  企业资质  国/地监督检查  客户和相关方投诉及处理；初审问题验证，验证企业相关资质证明的有效性； | 该公司2017年6月29日注册，法人：焦德尚，总经理：焦德尚。  注册地址：浙江省杭州临江高新区科创大道纬五路3688号1幢4楼；  生产经营地址：浙江省杭州市余杭区五常街道盛奥铭座2幢2单元13楼；  营业执照符合要求，营业执照经营范围：门卫、巡逻、随身护卫、安全检查；基本符合。  认证范围为：  保安服务（门卫、巡逻、随身护卫、安全检查）及其相关管理活动。审核周期内没有发生变更  公司管理体系设置了管理层、综合办公室、教育培训部、保安部、财务部。  总经理焦德尚说：公司推行质量管理体系的目的就是提高公司内部管理规范，关注经营活动中所带来的顾客感受。总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。公司每年管理部根据由公司各部门的行政、采购、销售等人员从政府、供应商、市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审以确保其充分和适宜。  询问总经理，体系运行以来，没有发生重大顾客投诉。目前公司共有100人左右，审核周期内没有重大变更。  经原件核实，公司的营业执照：91330100MA28UH4X37；资质证书编号：浙公安服20170534号， 发证机构：浙江省公安厅。  无重大客户客诉，日常电话接收到的服务客户投诉及时记录；及时整改并反馈到客户。  初审问题为保安部未提供过程确认，本次审核已经提供确认证据；另外，证书使用基本符合要求。 | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望 | 4.2 | 公司主要对与质量管理服务相关的各相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。  本公司考虑以下相关方：--业主；---供方；--员工及其他为组织工作者；--法律法规及监管机关；--审核机构等；--非政府组织等；并根据各相关方识别了相应的需求和期望，明确了监测指标，监测频次，监控部门等。如业主主要需求和期望为保安服务及时，安保规范等；员工的主要需求和期望为薪资、晋升空间、安全保障等。识别基本充分，没有发生重大变更。 | 符合 |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 本次为监督审核，该公司2020年6月根据自身的实际情况导入质量管理标准体系，按照标准的要求组织人员编制了管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。2020年6月1日开始实施管理体系，通过对过程结果进行分析管理体系得以不断改进。负责人说管理体系运行以来效果不错管理有了一定的提高。对各项管理目标完成情况进行统计分析，出示了自体系运行以来各管理目标分解及完成情况记录。  与负责人交流：部门确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。   1. 公司通过监视和评审有关相关方及其有关要求的信息，实现持续改进。 2. 应对风险的措施：   通过对保安人员进行教育培训来控制风险，提供应对突发风险的能力，应与客户需求相匹配。 | 符合 |
| 领导作用与承诺  --总则 | 5.1  5.1.1 | 公司负责人说主要承诺有：  a）对质量管理体系的有效性承担责任；  b）确保制定质量管理体系的质量安全方针和方针目标,并与公司环境和战略方向相一致；  c）确保质量管理体系要求融入与公司的业务过程之中；  d）促进使用过程方法和基于风险的思维；  e）确保获得质量管理体系所需的资源（如人力资源、财物力资源、信息资源、技术资源、管理资源）；  f）沟通有效的质量管理和符合质量质量管理体系要求的重要性；  g）确保实现质量管理体系的预期结果；  h）促使、指导和支持员工努力提高质量质量管理体系的有效性；  i）确保并促进持续改进；  j）支持其他相关管理岗位证实其在职责范围内的领导作用；  公司对全体员工进行了服务质量的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施质量管理体系的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。承诺基本实现，评价周期内没有违反的情况发生。 | 符合 |
| 方针  制定方针  沟通方针 | 5.2 | 该公司质量管理方针：持续改进，不断提高保安管理的科学性、改善服务态度、提高服务质量，实现顾客满意。  公司以质量管理标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。  总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。  以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过管理部获取公司管理方针。 | 符合 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 确定了部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与销售有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司设置了综合管理部、保安部、教育培训部、财务部，并对各部门的职能进行了分配和规定。审核周期内没有发生变更。  公司决定任命张海燕为管理体系的管理者代表。对其职责和权限规定如下：  确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表总经理行使职权；  其职责是：  1、确保质量质量管理体系的过程得到建立、实施和保持；  2、向最高管理者报告质量管理体系的业绩和任何改进的需求；  3、在整个组织内贯彻服务质量意识，促进顾客要求意识的形成；  4、就质量质量管理体系有关事宜对外联络，负责与认证机构联络与协调方面的事项。。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 1.外部因素主要有：  a)社会和文化、政治、法律、监管、金融、技术、经济、自然环境和竞争环境；  b)影响公司管理目标的主要驱动和趋势；  c)与外部利益相关者的价值观的关系。如国家政策、标准、法律法规及其他要求的变动等  2.内部因素包括：  a)组织机构，角色和责任；  b)政策、目标、实现目标的战略；  c)能力、资源和知识（资本、时间、人、能力、流程、系统和技术等）；d)内部利益相关者的价值观与组织文化之间的关系；  e)信息系统、信息流和决策流程；  f)合同关系的形成和范围。  3.在策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了《风险和机遇的应对控制程序》，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、评价这些措施有效性的方法。将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程（市场开发、保安服务、供应商的要求等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。提供了“风险与机遇识别表”，已认真交流风险如战略失误、人力资源成本上升、竞争不断加剧等，主要措施确定战略应更加科学严谨；通过提高管理水平消化人力资源成本上升；通过差异化策略提高竞争力，效果待观察。机遇主要是生活水平的提升，对于保安服务品质要求提升。 | 符合 |
| 管理目标及其实现的策划 | 6.2 | 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。  公司质量、质量管理目标及2021.9.30统计的实现情况是：  1、合同履约率100%； 100%，已完成  2、顾客满意率≥95%； 97.5分，已完成  目标可测量，与公司管理方针一致。  具体由管理部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到今年9月30日，公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，编制人张海燕，审批人焦德尚。 | 符合 |
| 资源、总则 | 7.1.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施(办公场所、办公用品、保安服装、保安用具、手提照明灯具等)，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。 | 符合 |
| 人员 | 7.1.2 | 公司制定《人力资源管理程序》和《岗位工作职责与任职要求》，基本落实人员的配置和岗位要求。 | 符合 |
| 组织知识 | 7.1.6 | 总经理介绍：公司自成立以来，不断提升业绩和视野，壮大的同时，也出现很多的问题，需要提升公司的管理能力和解决问题的能力，知识提升，对于发展中的企业十分必要。获取和提升知识主要有外部和内部：邀请行业专家、高校专家来公司进行授课培训和交流；参考行业会议交流；组织员工看书学习；组织周月季例会，总结工作成果；收集公司员工合理化建议；不断完善公司的管理制度； | 符合 |
| 沟通 | 7.4 | 公司编制并实施了《信息交流管理程序》，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。  审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 | 符合 |
| 文件管理总则 | 7.5.1 | 公司建立管理体系，编制《管理手册》、《程序文件》、作业检查文件及记录；同时收集行业内的外来法规文件。 | 符合 |
| 监视、测量、分析和评价总则 | 9.1.1 | 公司建立《项目监视和测量控制程序》、《合规性评价控制程序》、《不合格控制程序》等文件，按满足客户要求的宗旨关注客户需求，在服务过程中及时记录出现的问题，汇总分析，作为例会输入的内容。 | 符合 |
| 内部审核 | 9.2 | 编制了《内部审核程序》，由管代定期组织每年进行一次内审，间隔不超过12月份，由经过培训的内审员参加。  依据GB/T19001-2016标准、体系文件、相关法律法规等.  提供2021年度《内部审核计划》，内审安排1次。明确审核目的、范围、依据、日期，组长：张海燕，组员：张海燕，有培训记录和总经理的任命书；编制：张海燕，审批：焦德尚，日期：2021.8.30。  计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系，时间安排合理。同时考虑到互查的公正性。实际审核：2021年9月9~10，有签到表。  查《内审检查表》，有管理层、综合管理部、保安部、教育培训部、财务部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。包括体系所有条款，没有遗漏。  查《不合格报告》本次发现不符合2个，均为一般不符合，涉及质量体系的为8.4。对于不符合项所采取的纠正等措施，内审员进行了验证。上述内容记录完整。提供《内部审核报告》，结论：公司建立的质量/环境境/职业健康安全管理体系基本符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020标准要求。管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。另外提出了3项改进及完成的要求。基本符合。 | 符合 |
| 管理评审 | 9.3 | 编制了管理评审控制程序，由总经理负责，提供了最近一次管理评审：  1.管理评审计划  评审时间：9月20日，评审方式：会议评审，编制：曲俊豪 批准：焦德尚。  参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，参加人员非签字形式。  计划中明确了评审内容和资料准备要求。  2.管理评审会议记录  按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入：管理方针、目标的适宜行和实现情况；管理体系的符合性；内审结果；内外部环境分析及风险应对措施的落实情况；纠正预防措施及持续改进能力；重要环境因素和不可接受风险控制及效果；合规性评价；可能影响管理体系的变更；改进建议等；  3.管理评审报告  管理评审输出：  ①加强公司法律法规的学习培训。  主要执行部门：综合办公室 完成期限：2022年4月  ②加强公司的服务标准化建设  主要执行部门：综合办公室 完成期限：2022年4月  4．内审提出2个书面不合格项，责任部门已制订相应的纠正措施，并得到实施，经验证纠正措施有效。  5．公司员工进一步树立质量意识、环境意识、安全意识，在各自的岗位上努力做好本职工作，确保环境指标达到法规要求，安全无事故，企业在激烈的市场竞争中显示出明显的优势。  总体评价质量管理体系运行是有效的，资源提供是充分的，方针目标是适宜的。  管理评审改进建议：  ①加强公司法律法规的学习培训。  ②加强公司的服务标准化建设。  以上改进措施，目前正在实施中，后续可进一步关注。  管理评审结论：QEO基本有效、充分和适宜。执行以上改进建议,加大QEO改进力度，以确保QEO整体绩效的提高。 | 符合 |
| 总则 | 10.1 | 综合全部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进产品和产品来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。 | 符合 |
| 10.2不符合/事件和纠正措施 | 10.2 | 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2项不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证。  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。 | 符合 |
| 持续改进 | 10.3 | 公司组织确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。  包括：  a) 纠正或减少不利影响；  b) 改进管理体系绩效和有效性。  对以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划和实施：  1.确保管理体系的符合性；  2.持续改进管理体系的有效性。  根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。  公司利用管理方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 | 符合 |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N