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：王新明、张鹏华 陪同人员：张明科 | 判定 |
| 审核员：安涛、冯力 审核时间：2021年11月08日 下午 |
| 审核条款：QMS：4.1理解组织及其环境、4.2理解相关方的需求和期望、4.3 确定管理体系的范围、4.4质量管理体系及其过程、5.1领导作用和承诺、5.3组织的岗位、职责和权限、6.3变更的策划、7.1.1资源总则、 |
| 理解组织及其环境 | Q 4.1 | 公司确定与目标和战略方向相关并影响公司实现管理体系预期结果的各种外部和内部因素（问题），这些问题包括受公司影响的或能够影响公司的环境状况；并对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审。外部环境可以考虑外部因素如国内、区域和当地的各种法律法规、竞争、市场和经济方面的环境等,正面和负面要素或条件，有助于理解外部环境。 内部环境可以考虑内部因素如公司和员工的文化、价值观、知识、绩效等相关因素，正面和负面要素或条件,有助于理解内部环境。 看《内外部环境SWOT分析记录》，表中对其识别内外部环境因素的环境分类、SWOT分析等进行了监视评审其过程内容，基本符合要求。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | Q 4.2 | 企业识别了对持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务能力具有影响或潜在影响的相关方。查看《相关方需求和期望记录》表中列入了顾客、供方、员工、政府机构、审核机构等有关的相关方，对其有关信息进行了监视评审。在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适宜性，以便于持续满足相关方的需求和期望。  |  |
| 确定管理体系的范围 | Q 4.3  | 注册地址：甘肃省庆阳市西峰区岐黄大道21号世纪公馆写字楼5楼；经营地址：甘肃省庆阳市西峰区岐黄大道21号世纪公馆写字楼5楼；公司机构设置有：管理层、综合办公室、项目部、市场管理部等，组成管理体系组织机构。管理体系范围：QMS：物业服务  |  |
| 质量管理体系及其过程 | Q 4.4 | 经与总经理通话沟通，公司自2021年5月25日开始按照标准建立、实施运行管理体系，包括识别规定了各部门和各级人员的职责和权限; 为确保管理体系过程的有效运行和控制，对所需的准则和方法在相应的文件和程序中予以确认；提供了为实现物业服务符合要求所需的资源和设施，包括为各部门配备有能力胜任工作的人员、提供适宜的工作环境和工作场所、为配备物业服务所需的基础设施等; 为了控制和证实物业服务品质达到标准的要求，对实现过程进行了策划；为了满足业主要求，实现所策划的结果，在体系运行过程中不断收集信息，并实施必要的措施，对这些过程进行分析和监视，以达到持续改进的目的；实施必要的措施如：建立内部管理监督检查和考核机制，以实现对这些过程策划的结果及对这些过程的持续改进 ，确保管理制度有效运行等,识别了风险评价了这些过程。未发生变更，以确保实现这些过程的预期结果；改进了过程和管理体系。 |  |
| 领导作用和承诺 | Q 5.1 | 公司总经理及管理层将承诺做好以下工作：---采取必要措施，如教育、培训等形式向公司全体员工宣传满足顾客和相关方及法律法规要求的重要性；---依据市场变化及发展方向及质量法律法规及其它要求等制定公司适用的管理方针、管理目标；---将管理体系融入公司经营活动。---在全公司促进使用过程方法和基于风险的思维。---及时确定并提供实施管理体系所需的资源，保证管理体系的有效运作。---通过会议、培训、宣传、面谈等方式向公司各级传达和沟通有效的质量管理并符合管理体系要求的重要性。---促进、鼓励和支持员工为管理体系有效运行做出贡献；确保管理体系实现预期结果；---开展管理评审及时解决管理工作中存在的有碍于方针、目标实现及顾客和相关方满意的环节，持续改进质量体系。---确保组织建立和实物业服务人员的写上和参与的过程。最高管理者应证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过：---确定和应对能够影响、服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；---始终致力于增强顾客满意。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q 5.3 | 公司在建立管理体系时，对各部门的职责权限进行了划分，在手册中确定了公司组织机构图、职能分配表，在职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。公司任命张鹏华为管理者代表。与张鹏华通话交谈，清楚自己的职责权限。 |  |
| 变更的策划 | Q 6.3 | 自体系运行以来无变更。 |  |
| 资源总则 | Q 7.1.1 | 该公司现有员工43人。公司主要设备：对讲机，吸尘器，扫地机，扫地车等办公及维修工具（手电钻，疏通机、手钳，螺丝刀、考勤机等）设备适宜。主要办公设备有电脑、打印机、复印件、饮水机等设备适宜，能够满足现有产品办公的需求。企业为实施、保持QMS的正常运行和持续改进其有效性，以及不断增强顾客的满意度，对所需的人力资源，基础设施和工作环境给予充分的传递，目前，企业资源配置满足公司物业服务需求，基本可以保证办公活动的正常运行。 |  |

说明：不符合标注N