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：王海燕 审核时间：2021年11月08日 下午 |
| 审核条款：Q：4.3 确定管理体系的范围、5.2质量方针、6.2目标及其实现的策划、9.3管理评审、10改进 |
| 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：Q：物业服务，条款8.3暂时不适用。 |  |
| 质量方针 | Q：5.2 | 该公司的管理方针经总经理批准，发布在管理手册中，特制定本公司的管理方针为：管理方针：科学管理，环境、职业健康安全服务，业主满意；环保领先，节能降耗，预防污染；以人为本，减少风险，保障健康；遵守法纪，全员参与，持续改进。基本适宜，并得到实施和沟通，员工基本知道方针内涵。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q：6.2 | 该公司根据管理方针制定总质量目标.公司质量总目标：业主满意率达到4.5分以上；顾客投诉处理率达到95% 以上；公司的上述目标与方针保持了一致，包括了满足服务要求及增强顾客满意所需的内容，可以测量.已将上述目标分解至所需的相关职能、层次和过程，基本能结合各部门工作实际，基本符合要求；各职能部门、层次和过程的目标的策划和实现情况，详见各部门6.2审核记录。目标可测量，与公司方针一致；传递有目标、指标的考核记录，经确认目标完成适宜。 |  |
| 管理评审 | Q：9.3 | 该公司于2021年10月15日在会议室进行管理评审会议，提供有2021年管理评审计划、签到表、管理评审会议纪要、管理评审报告等记录。 抽查《2021年管理评审计划》和《2021年管理评审报告》评审会议时间:2021年10月15日 地点：公司会议室 主持人：王新明管理评审目的：确保公司质量、环境、职业健康安全方针、目标和指标及质量、环境、职业健康安全管理体系持续的适宜性、充分性和有效性。参加评审的部门及人员：总经理、管代、各部门主管及项目经理等。分别对评审内容及各部门评审准备工作要求等进行了详细描述。 管理评审以内部质量、环境、职业健康安全管理体系审核情况报告，公司方针、目标和指标、管理方案贯彻实施情况报告，各部门目标和指标完成情况统计分析报告，质量、环境、职业健康安全管理体系建立与实施情况报告，纠正和预防措施实施情况报告，顾客投诉处理情况报告及危险源辨识、风险评价和风险控制状况总结报告，环境因素识别与评价总结报告，合规性评价报告等作为管理评审内容的输入，以上内容可通过会上口头发言及工作总结、汇报等形式体现。管理评审结论：---公司质量、环境、职业健康安全方针、目标和指标是适宜的；---公司质量、环境、职业健康安全管理体系是适宜的、充分的和有效的。管理评审提出了需要改进的措施，经确认管理评审改进措施验证有效。管理评审基本符合要求。 |  |
| 改进 | Q：10 | 经沟通，总经理通过建立管理方针、目标，并鼓励员工提合理化建议，营造了一个激励改进的氛围，通过管理目标的建立与考核，明确了改进、努力的方向，通过内审、管理评审、分析和评价、与实施纠正和纠正措施，建立一个自我完善、持续改进的机制，来识别和选择存在的改进机会，改进产品和服务，纠正、避免和减少非预期情况给公司带来的不利影响，改进管理体系的绩效和有效性，以满足顾客要求并增强顾客满意。经沟通，公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用管理评审、分析和评价等来实现对管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现，以达到持续改进的目的。 |  |

说明：不符合标注N