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：综合办公室 主管领导：刘会梅 陪同人员：张明科 | 判定 |
| 审核员：安涛、冯力 审核时间：2021年11月09日 |
| 审核条款：Q: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.1应对风险和机遇的措施、6.2质量目标、7.1.2人员、7.1.6组织知识、7.2能力、7.3意识、7.4沟通、7.5.1形成文件的信息总则、7.5.2形成文件的信息的创建和更新、7.5.3形成文件的信息的控制、10.2不合格和纠正措施， |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q:5.3 | 该部门的主要职责：1.建立公司行政制度，并组织实施。2. 建立公司人事制度、员工培训制度，并组织实施。3. 做好人员的招聘与解雇处理，负责员工考勤、考核、工资、福利管理。4. 建立员工人事档案（包含员工的教育、培训、技能、经历等记录），适时组织公司各部门的有关人员进行培训。5. 负责员工工作牌、工作服及劳动保护用品的日常管理。6.负责公司受控文件的发放和管理并指导各部门进行文件管理……等该部门负责人清楚自己的职责，沟通顺畅。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q:6.1 | 编制了《风险和机遇清单及管理措施》内容包括：类型、类别、外部因素及相关方描述、风险和机遇、风险及机遇的评估、风险及机遇应对措施、执行情况等。编制：李敏 审批：王新民 评价日期：2021.6.3据部门负责人介绍：公司已策划并明确了质量目标实施办法，并在实施考核中得到了应用。对风险和机遇应对措施、落实情况等也进行了策划并实施。与部门负责人交流：涉及的内外部因素为：信息交流、文件管理、人力资源控制、知识产权管理、工作环境管理、法律、法规内容的变化、环境运行过程控制等。部门应确定满足与质量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。如供应商的管理、合同条款、产品质量及使用的安全可靠性、服务的时效性等风险和市场开拓的机遇。2.应对风险的措施：识别销售风险及具体应对措施，控制不能按时交货、运输等风险，应对措施为严格控制销售和加强对运输过程监控，防止交货延误和运输失误等，效果基本达到。风险和机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。 |  |
| 质量目标 | Q:6.2 | 提供部门的质量目标为：目标 完成情况1、体系文件受控率100%， 100%2、供方评审率100% 100%3、员工培训计划实施率100% 100%4、上岗合格率100% 100%5、合同资金回收率大于80% 94%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，内容基本符合要求。经2021.9.30统计，目标已完成。 |  |
| 人员 | Q:7.1.2 | 该公司内部现有人力资源配置情况员工43人，电工、保安员、安全管理员、构建筑消防员、物业经理等持证上岗（见附件），基本能够满足公司物业服务的需要。 |  |
| 组织知识 | Q:7.1.6 | 提供了“组织知识清单”，识别：张鹏华 审批：王新明 时间：2021.5.27分别从知识来源、知识载体、知识类别、主要知识点、应用场所、适用性评估等进行了分析评价，组织对知识管理收集归类，每年至少评估一次其知识变化及应用情况。 |  |
| 能力意识 | Q:7.2Q:7.3 | 1、公司人力资源的管理情况，公司规定了各部门负责人的岗位职责，经了解各负责人基本清楚自己岗位职责其内容均能符合要求。2、抽查培训计划，共涉及到综合管理手册、程序文件、内审员、环境、安全法律法规和其他要求、物业服务标准、管理制度、安全技能等培训，培训内容基本符合要求。3、抽查培训记录表1）、时间: 2021.5.27 培训地点：会议室培训主题：管理手册、程序文件宣贯培训 培训教师：高淮霞 培训方式：面授 考核方式：口头提问参加培训人员共计人：王新明、张鹏华、杜洁、赵凡、李敏、李小娟、刘会梅、张秀娜等培训内容摘要：省略培训效果评价：通过本次培训，大家对管理手册、程序文件的内容有了深刻理解，达到培训目的。 评价人：王新明 日期：2021.5.272）、时间: 2021.6.14 培训地点：会议室培训主题：内审员培训 培训教师：王新明 培训方式：面授 考核方式：口头提问参加培训人员共计人：张鹏华、赵凡、杜洁等培训内容摘要：省略培训效果评价：通过本次培训，大家对内审员的职责、审核技巧、审核知识等的内容有了深刻理解，达到培训目的。 评价人：王新明 日期：2021.6.143）、时间: 时间: 2021.6.20 培训地点：会议室培训主题：物业服务标准培训 培训教师：赵凡 培训方式：面授 考核方式：口头提问参加培训人员共计人：刘秋红、刘小荣、田红艳、贺丽芳等培训内容摘要：省略培训效果评价：通过本次培训，大家对服务标准、工作流程等的内容有了深刻理解，达到培训目的。 评价人：赵凡 日期：2021.6.204、抽查岗位任职能力评价表，对领导层以及各部门负责的学习培训、工作经验、管理工作、质量意识与应急处理能力、专业技能等进行了评价，评价结果显示均能满足岗位工作。5、提供有王敏、杨一军、刘凯等人的保安员资格证；邓美生、周强生等人的电工证；贺焕平等人的建构筑物消防员证等。公司人力资源满足服务质量、环境和职业健康安全管理体系运行需求，无出现因人力资源不满足导致的物业产品不符合要求的情况。 |  |
| 沟通 | Q:7.4 | 经沟通，公司内部和外部沟通，沟通内容：公司的管理方针，管理体系运行情况；对获取和更新的法规及其他要求；及时收集、整理传递来自各个方面的服务质量信息，物业服务；绩效测量、资源需求；相关方需求和期望的变化；对外部相关方提出的抱怨申诉等。采用多种沟通途径：口头、会议、文件发放、培训、电话通讯方式等。沟通基本畅通，目截止目前未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。 |  |
| 形成文件的信息总则形成文件的信息的创建和更新形成文件的信息的控制 | Q:7.5.1Q:7.5.2Q:7.5.3 | 通过视频、微信沟通、传递资料等方式确认，该公司于2021年5月25日依据GB/T19001-2016/ISO9001：2015；GB/T24001-2016/ISO14001：2015；GB/T45001-2020/ISO45001：2018建立了管理体系，策划了相应的综合手册、程序文件及三层次文件、记录等，文件覆盖了组织质量、环境和职业健康安全管理体系范围，体现了对管理关系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到了体系文件中，符合标准要求。公司体系文件以电子版或纸质版发放到了各部门及使用者。1、抽查有效文件清单：确认管理体系手册、程序文件等文件均在发布前进行了批准，目前无更改更新情况。如有将再次批准。文件均能保持清晰，通过版本、编号等标识，易于识别检索。2、抽查文件发放、回收登记表：经与负责人沟通确认，相关文件通过纸质或微信方式及时发放到相关部门，使用处能获得适用文件有关版本，确认项目部获得适用的文件要求，基本符合要求。3、抽查适用的法律法规和其他要求清单：中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国安全生产法、[中华人民共和国消防法](http://open.pkulaw.cn/FullText/ViewFullText?library=chl&gid=331480&keywords=%E6%B6%88%E9%98%B2%E6%B3%95&match=Exact" \t "http://open.pkulaw.cn/_blank)、[中华人民共和国劳动法](http://open.pkulaw.cn/FullText/ViewFullText?library=chl&gid=328222&keywords=%E5%8A%B3%E5%8A%A8%E6%B3%95&match=Exact" \t "http://open.pkulaw.cn/_blank)、[中华人民共和国道路交通安全法实施条例](http://search.chinalaw.gov.cn/law/searchTitleDetail?LawID=395989&Query=%E9%81%93%E8%B7%AF%E4%BA%A4%E9%80%9A%E5%AE%89%E5%85%A8%E6%B3%95&IsExact=" \t "http://search.chinalaw.gov.cn/_blank)、物业管理条例等均进行了登记和控制。经与负责人沟通，目前未发生文件更改，也无作废情况发生，如有将及时收回，统一处理，如需保留，将盖作废留用章，防止误用。4、抽查记录清单：明确了序号、记录名称、编号、保存期（年）、使用部门等，记录清单里有内部审核报告、管理评审报告等，均易于检索，清晰易于识别等，基本符合要求。记录清单中体系运行文件不全面、部分记录名称与体系运行文件不一致，需进行更改，经沟通负责人表示赞同。 |  |
| 不合格和纠正措施 | Q:10.2 | 经负责人介绍，公司对不合格和不符合的原因识别，适当时采取纠正措施和预防措施的识别进行了明确的规定。负责人介绍通过检查或客户投诉的问题，将采取对不符合进行原因分析、制定措施等处置。如有将对不符合信息进行调查、确认发出不符合、纠正预防措施等控制。要采取纠正措施：立即返工、相关人员进行培训、采取纠正措施、对纠正措施进行验证，确保符合要求。必要时制定预防措施，举一反三，以防止类似不合格的出现，对纠正、预防措施方案进行审核，确保其可行性及不产生新的不合格。 |  |

说明：不符合标注N