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:7.2  Q: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：2021.5.27  2）、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：2021.6.14  3）、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：2021.6.20  4、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:7.5.1  Q:7.5.2  Q: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