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/财务 主管领导：焦德尚 陪同人员：黄研 | 判定 |
| 审核员：林兵、王献华 审核时间：2021年11月14日 09:00-12:00 |
| 审核条款EO：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环境/职业健康安全管理体系及其过程、5.1领导作用和承诺、5.2环境/职业健康安全方针、5.3组织的岗位、职责和权限、6.1应对风险和机遇的措施（6.1.1、6.1.4）、6.2环境/职业健康安全目标及其实现的策划、7.1资源、7.4信息交流、9.2 内部审核、9.3管理评审、10.1改进、10.2不符合/事件和纠正措施、10.3持续改进O5.4：协商与参与国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；验证企业相关资质证明的有效性； |
| 理解组织及其环境/确定管理体系的范围 | EO4.1/4.3企业资质国/地监督检查客户和相关方投诉及处理 | 查组织营业执照：成立于2007年7月2日；法人：焦德尚；总经理：焦德尚；注册地址：浙江省杭州市西湖区文三西路658号西溪别墅会馆一楼营业用房102；生产经营地址：浙江省杭州市西湖区文三西路658号西溪别墅会馆一楼营业用房102；营业执照经营范围：：物业管理，保洁服务等；认证范围为：E：物业管理服务所涉及的相关环境管理活动O：物业管理服务所涉及的相关职业健康安全管理活动。认证范围未超经营范围。组织申请的认证范围无环评、安评要求。与总经理焦德尚访谈了解到：组织推行环境和职业健康安全管理体系的目的就是提高内部管理规范，关注经营活动中所带来的环境影响和员工的职业健康安全因素；总经理熟悉与组织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。组织每年根据由各部门的人员从政府、供应商、市场、客户、网络等搜集到的信息并结合自身业务运作情况进行分析，通过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。体系运行以来，组织未发生重大顾客投诉、环境或职业健康安全事故等。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | EO4.2 | 组织主要对与环境、职业健康安全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。组织识别的相关方情况如下：--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；组织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物业服务及时，物业服务规范等；员工的主要需求和期望为薪资、晋升空间、职业健康安全保障等。识别基本充分。 |  |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程 | EO4.4 | 组织2021年1月根据自身的实际情况导入环境和职业健康安全管理标准体系，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。负责人介绍管理体系运行以来管理有了一定的提高。1.目前组织共有335人，与申请基本一致，组织的管理体系设置了管理层、行政管理中心、市场营销中心、品质管理中心、项目部、财务部；查“职能分配与过程关系表”各部门职责权限基本明确。2.采用过程方法建立、实施管理体系，运用PDCA方式指导体系各过程运作，并利用基于风险思维的方式，对管理体系过程进行了识别、确定。主要过程包括：签订保安服务合同→提供安保服务方案→组织保安人员进场，各安保活动均有相应的规范。3.组织的资源识别和确定包括基建、服务设施设备、人力资源等，各要素基本具备。4.组织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。如监视员工的职业健康安全需求，定期发放一线保安人员的防护装备、高温保障资源、以及定期体检等。5.应对风险的措施：通过对管理人员、服务人员等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。组织管理体系实施一年多以来，未发生过程等的重大变更，体系运行基本正常，过程策划基本符合要求。 |  |
| 领导作用与承诺 | EO5.1 | 组织负责人介绍企业基本情况时涉及的领导作用和承诺内容包括：a）对环境、职业健康安全管理体系的有效性承担责任；b）确保制定环境职业健康安全管理体系的环境、职业健康安全方针和环境、职业健康安全方针目标,并与组织环境和战略方向相一致；c）确保环境职业健康安全管理体系要求融入与公司的业务过程之中；d）确保获得环境职业健康安全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）；e）沟通有效的环境、职业健康安全管理和符合环境、职业健康安全管理体系要求的重要性；f）确保实现环境、职业健康安全管理体系的预期结果；g）促使、指导和支持员工努力提高环境、职业健康安全管理体系的有效性；h）确保并促进持续改进；i）支持其他相关管理岗位证实其在职责范围内的领导作用；J）在组织内建立、引导和促进支持职业健康安全管理体系预期结果的文化；k）保护工作人员不因报告事件、危险源、风险和机遇而遭受报复；l）确定工作人员代表，确保组织建立和实施工作人员协商和参与的过程；m）支持健康安全委员会的建立和运行。组织对全体员工进行了环保、职业健康安全的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了监视和测量；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，强调企业实施环境\职业健康安全管理体系的重要性；资源提供充分；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，评价周期内没有违反的情况发生。 |  |
| 方针制定方针沟通方针 | EO5.2 | 与总经理进行交谈了解到，管理评审时对方针的持续、适宜性进行了评审，组织管理方针未发生变化，具体如下：服务至上，诚信第一；规范管理，遵纪守法；预防污染，保护环境；保障安全，持续改进。组织以环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。方针能为制定目标提供框架；组织用会议、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，相关方也可通过一定途径获取管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | EO5.3 | 组织确定了各部门、岗位人员职责、权限和相互关系，并在组织内对各级员工进行了必要的传达。对从事物业服务的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现管理方针和管理目标。组织的岗位、职责和权限能够保证管理体系所需的过程得到实施和保持。组织任命张海燕为管理体系的管理者代表，其职责是：1.确保质量环境职业健康安全管理体系的过程得到实施和保持；2.向最高管理者报告环境、职业健康安全管理体系的业绩和任何改进的需求。基本满足要求，其它各部门职责见各部门5.3记录。 |  |
| 协商和参与 | O5.4  | 组织任命王香玉为职业健康安全管理事务代表，组织对履行事务代表以及非管理类工作人员的协商与参与职责进行了规定，基本满足要求。代表具有以下方面的职责和权限：1.参与风险管理方针和程序的制定和评审；2.参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化；3.参与职业健康安全事务；4.负责内部员工安全环保信息的交流与沟通；5.参与公司管理方针和管理目标的制定；6.参与安全事故的处理。另组织以总经理信箱的方式作为所有员工进行内部协商参与机制的补充，基本满足要求。 |  |
| 应对风险和机遇的措施策划 | EO6.1.1/6.1.4 | 1.组织的外部因素主要有：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；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。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《风险和机遇的应对措施控制程序》，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。组织将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（低风险、一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程（市场开发、物业服务、采购等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。提供了《风险与机遇评价与应对策划表》：组织就领导作用、策划、文件管理、人力资源管理、服务过程等21个方面确定了风险和机遇的内容，通过RPN系数判断处理优先等级，制定相应的管理措施，有相应的责任归口、时间要求和评价状态，基本满足要求。 |  |
| 环境因素识别、危险源识别 | EO6.1.2 | 组织编制了《环境因素识别与评价控制程序》和《危险源识别和评价控制程序》，在所界定的环境、职业健康安全管理体系范围内，确定其活动、产品和服务中能够控制和能够施加影响的环境因素、危险源及其相关的环境、职业健康安全影响。组织运用所建立的准则，确定那些具有或可能具有重大环境、职业健康安全影响的环境因素和危险源，即重要环境因素和重大危险源；重要环境因素和重大危险源可能导致与有害环境、职业健康安全影响（威胁）或有益环境、职业健康安全影响（ 机会）相关的风险和机遇。组织根据识别服务活动和法律及其他要求的变化情况，及时对环境因素、危险源进行补充识别、更新。及时通过会议、文件等方式各层次和职能间沟通重要环境因素和重大危险源，并保持了以下内容的文件化信息： a）环境因素、危险源及相关环境、职业健康安全影响； b）用于确定其重要环境因素和重大危险源的准则； c）重要环境因素和重大危险源。组织所识别的环境因素和危险源基本覆盖到物业服务所涉及的环境和职业健康安全管理活动，确定了重要环境因素主要危废（墨盒、硒鼓、灯管）排放、火灾发生、能源、资源的消耗等，识别的重大危险源包括火灾、触电、人盗窃、暴力伤害等治安事件，并确定了相应的控制方案，具体识别和控制情况见其它各部门的审核记录。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | EO6.2 | 组织对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定了并分解了管理目标。具体如下：1.环境目标固废分类处置率100%2.职业健康和安全目标1）重大人身伤亡事故为零2）无职业病发生，无工伤事故发生组织环境和职业健康安全管理目标目标可测量，与方针一致。具体由行政管理中心按管理目标考核要求统计考核完成情况，提交管理评审会议。查至审核时间截止，管理目标完成情况：各项目标均已完成，具体见各部门目标分解实施记录。 |  |
| 资源、总则 | EO7.1 | 现场审核发现，组织配备了必要的人力资源、基础设施(办公场所、办公用品、服务设施设备工具等)、规范文件、资金等必要的资源，基本能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。 |  |
| 沟通 | EO7.4 | 组织编制并实施了《信息交流和沟通管理程序》，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。组织确定了质量、环境、职业健康安全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、环境、职业健康安全例会、员工的培训、宣传栏等，与外部的沟通具体体现在与环保、安监部门及顾客和供方等的合同签订、满意度调查等方面。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。外部交流：通过发放《相关方环境及职业健康安全告知书》与相关方就相关环境、职业健康安全信息进行相互沟通。和员工黄岩访谈，知晓体系运行的情况和与其相关的目标和岗位职责等。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 |  |
| 内部审核 | EO9.2 | 组织编制了《内部审核控制程序》，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/T14001-2016、GB/T45001-2020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：班小许；组员：程晓庆；编制：程晓庆；审批：焦德尚；日期：2020.7.30。计划内容涉及各部门，同时考虑了互查的公正性，条款覆盖整个体系，时间安排合理。实际审核时间：2021年9月5~6，有电子签到表，但未见手签。查《内审检查表》，有管理层、行政管理中心、市场营销中心、品质管理中心、项目部、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EO体系所有条款，没有遗漏。查《不合格报告》本次发现不符合1个，均为一般不符合，为E8.1。对于不符合项所采取了纠正、纠正措施并进行了验证。提供《内部审核报告》的结论表明：组织管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。从提供的内部审核材料来看，审核过程基本满足要求。 |  |
| 管理评审 | EO9.3 | 组织编制了《管理评审程序》，由总经理负责，提供了最近一次管理评审记录抽查内容如下：1.管理评审计划评审时间：2021年9月12日，评审方式：会议评审，编制：班小许 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.管理评审会议记录组织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.管理评审报告改进的内容包括：1）加强物业管理的监督巡查管理制度；2）加强社区居民的满意度调查；总体评价质量环境职业健康安全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。 |  |
| 总则 | EO 10.1 | 综合全部审核证据认为：组织的管理体系方针、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服务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。  |  |
| 不符合/事件和纠正措施 | EO 10.2 | 负责人介绍：在组织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。 组织内审时发现的不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证。组织对纠正及预防措施的管理基本符合要求。审核周期内，未发生环境、职业健康安全方面的事故。 |  |
| 持续改进 | EO 10.3 | 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：1.纠正或减少不利影响；2. 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。组织利用管理方针、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。详见各部门相关条款审核记录。 |  |
| 财务部 | EO8.1 | 2021年环境和安全投放主要为防护口罩，劳保用品及环境安全的培训费用。组织投入环境和安全相关的费用约10万元。组织办公与行政一起，统一按行政管理要求实施。 |  |
| 员工代表 |  | 组织任命王香玉为公司员工代表，经访谈，员工代表基本知晓其职责。从员工代表处了解到：1.组织劳动待遇、休息时间、劳动劳保等相关方面的工作，由王香玉代表职工或由行政管理中心直接与总经理沟通。2.在劳动期间，组织要求统一着工作服等劳保用品；员工一年领取两套工作服装；定期领取劳保用品：手套、口罩等；物业服务人员配有相应的防护工具。3.组织办公室实行单双休制，一天工作8小时，安保人员两班倒，夜班人员休两天，员工每年有5天带薪休假权利。4.组织有按制度执行的罚款制度，但无恶意扣工资和罚款情况。 |  |

说明：不符合标注N