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：领导层 总经理：窦景阵 管代：张林飞 | 判定 |
| 审核员：温红玲 王海燕（EO实习） 审核时间：**2021.11.17** |
| 审核条款：  QMS-2015  4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；7.1.1资源 总则；9.1.1监视、测量、分析和评价 总则9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进  EMS-2015  4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限； 6.1.1策划总则；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；9.1.1监视、测量、分析和评价 总则；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进。  ISO 45001：2018  4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；5.4员工参与和协商；6.1应对风险和机遇的措施6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；9.1.1监视、测量、分析和评价 总则；9.3管理评审；10.1事件、不符合和纠正措施；10.3持续改进。 |
| 理解组织及其环境  总要求 | QEO  4.1 | 馆陶县永旺物业服务有限公司成立以来，经过规范化管理的磨练和不断的探索、创新，已经形成了自己独具风格的管理模式。与每一家成功企业一样，公司的每个层面都要有一个核心团队，公司为了打造各级团队的凝聚力、创造力和执行力，将各级人员的培训、创建有特色的企业文化作为首要核心工作。送出去，请进来，不惜重金投资学习和培训，在培养和稳定自身队伍的同时，公司注重吸纳文化素质高、专业能力强的优秀人才加盟到大家庭，不断的补充新鲜血液、引进先进的管理理念。由于有了一支业务精、执行力强的团队，弘扬“团结进取，求实创新，全面服务”的企业精神已成为每个人的自觉行动，我们正以极大的热情和高昂的士气为用户和客户提供着最优质的服务。馆陶县永旺物业服务有限公司业务范围主要是物业管理服务  公司本着服务理念：以人为本、强化服务；  经营理念：注重品牌、适时发展；管理理念：规范、严格、主动、高效；人才理念：以人为本、共同发展的公司理念，本着高效、精干的原则，谦虚、协作、勤俭、创新的企业精神，以人为本、客户至上的管理宗旨，独具特色的物业管理服务和科学的手段，使公司在经济高速发展起来的新兴行业中，成为一个多方位、高层次、规范化的综合性管理公司，为每位客户营造出一个安全、舒适、清洁、优雅、便捷的生活及办公环境。  管理手册YWWY—SC—A/0-2021，实施、发布日期：2021年4月10日。  认证范围：  Q：物业管理服务  E：物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动  O：物业管理服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  法律法规：公司地处河北省邯郸市馆陶县筑先路北段东侧（华悦大酒店北邻），在环境和职业健康安全方面符合国家、本省、地方的环境和安全法律法规要求。  与总经理沟通，公司领导层确定外部和内部与公司的宗旨、战略方向有关、影响质量管理体系实现预期结果的能力的因素。提供有《公司内外部因素分析表》，外部因素考虑：国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化、社会、经济和自然环境方面（不管是国际、国家、地区或本地）等因素；内部因素考虑：公司的价值观、文化、知识和绩效等因素。 总经理负责组织对确定的内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保质量、管理体系与公司的战略方向一致，并实现其预期的结果。 | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO4.2 | 总经理及管理层在考虑相关方对公司提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响时，结合公司的实际情况，确定与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定其要求。公司按照管理手册要求对相关方的需求和期望进行管理 ，以理解相关方的需求和期望以便帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确；由于相关方对组织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的能力产生影响或潜在影响，提供《相关方需求和期望清单》，公司确定了：  与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方；  公司的相关方包括：顾客、员工、银行、外部供应商、雇员及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、非政府组织等。  公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，理解和持续满足相关方的需求和期望。 | 符合 |
| 确定管理体系的范围 | QEO4.3 | 公司管理体系范围为：  Q：物业管理服务  E：物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动  O：物业管理服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  不适用条款：Q8.3 由于公司所有物业管理服务活动均按照国家或行业的相关规定及顾客要求实施，不存在设计和开发活动，故标准8.3“产品和服务的设计和开发”条款不适用本公司， 且不适用8.3条款不影响本组织确保所提供的产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。 | 符合 |
| 管理体系及其过程 | QEO4.4 | 该公司据自身的实际情况和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。实施了管理体系，通过对过程检测结果进行分析管理体系得以不断改进。负责人说管理体系运行以来效果不错管理有了一定的提高。对管理目标完成情况进行统计分析，出示2021年4月～2021年9月2个季度管理目标分解及完成情况记录。  与负责人交流：部门确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。  为能在公司范围内更好的应用质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程方法，编制有《管理手册》，作为公司质量管理的纲领性文件；编制有《程序文件》，说明本公司内部质量/环境/职业健康安全体系运行的各过程及其之间的顺序和相互作用；编制各类支持性文件及记录表格等作为证明过程运行的证据。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | QEO  5.1 | 公司最高管理者介绍主要承诺有：  a.建立公司管理方针，并确保方针与组织的战略方向保持一致以及方针在公司内得到理解和实施;  b.在相关职能、层次、过程上建立公司管理目标，定期对目标的完成情况进行分析、总结以及改进，确保将管理体系要求纳入组织的业务运作以及实现管理体系预期的输出。  c.建立公司培训系统，定期制定培训计划，提高全体员工的过程方法的意识，传达有效的体系管理以及满足管理体系、产品要求的重要性。  d.建立合理的公司组织结构,确保管理体系所需资源能被获得;  e.建立有效的沟通渠道,吸纳、指导和支持员工参与对公司管理体系的有效性作出贡献，增强体系持续改进和创新；  f.管理岗位的任命，公司内部公开发布任命书，以支持其他管理者在其负责领域证实其领导作用。  对全体员工进行了顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。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以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系管理的重要性。资源提供充分并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，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。  承诺基本实现，没有违反的情况发生。 | 符合 |
| 方针  制定方针  沟通方针 | QEO5.2 | 该公司质量、环境、职业健康安全方针：  全员参与, 守法经营，质量至上；  预防污染，安全第一，持续改进。  公司以质量、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。与总经理进行交谈，总经理窦景阵对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。  总经理用会议、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。总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。  以上管理方针通过文件、培训等形式将公司  管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过行政部获取公司管理方针。 | 符合 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 确定了部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与服务有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司任命张林飞为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：  1.确保按照GB/T19001-2016/ISO9001:2015及GB/T45001-2020/ISO45001:2018标准建立、实施和维持质量及职业健康安全管理体系。  2.定期向最高管理者汇报质量及职业健康安全管理体系运作情况，包括改进需求。  3.在公司整个体系内提升对客户要求的认识。  4.负责质量及职业健康安全管理体系的有关事项对外联络和内部沟通工作。  5.确保在策划和实施质量及职业健康安全管理体系变更时保持其完整性。  6.确保各过程获得其预期输出；  7.确定企业面临的风险和机遇，并制定应对措施。  询问管代张林飞职责回答正确。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1  EO6.1.1 | 编制有YWWY-CX-01《风险和机遇控制程序》，提供有《管理体系风险与机遇管理一览表》，企业识别了如下分析：  1、政策风险：公司有产业和政策调整的风险，为了防止未来有可能发生改变的政策，企业拟在其它类型的工作业务扩大做准备。  2、资金风险：人工成本不断提高，是对资金风险的考验，但不会是关键风险。  3、技术风险：公司拟招聘经验丰富的技术服务人员，并不断组织人员到同行优秀企业学习，加大服务及后期作业工作能力的提升，不断提高我企业的行业竞争能力，规避相关技术风险。  4、管理风险：管理一个企业主要是建立一个团队，要有健全的规章制度，让每一个员工都在可控的状态下工作，给每个员工创造发展的空间，让每个职责部门的领导对自己所领导的部门承担全部权利和义务，公司行政部负责管理人员的登记造册、技能培训、人员招聘等，并加大培训力度多方储备人才，防止因人员的流失而造成工作的停滞，造成损失。  5、来自市场的风险：市场中同行也多，而且同行大都是知名企业，竞争压力大。  风险评估结论：对于以上涉及到的主要风险，一旦发生，均可能对公司的发展造成巨大损失，所以我们应时刻监视并评价相关环境因素，尽可能的规避风险或降低发生概率。 | 符合 |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 企业制定了如下措施：   1. 针对政策风险，公司时刻关注政策的走向，在符合政策的同时对公司进行开展运作。 2. 资金风险，公司建立一定得预备资金，防止一时的资金断裂对公司运行造成重大影响。 3. 技术风险的应对，定期进行人员培训及技术考核，公司做到公平公正的政策，引进适者生存的模式，对于不适宜的人员先进行调岗，如不能满足要求，再进行淘汰。 4. 管理及市场风险的应对，加强公司团队的建设，争取公司的竞争力度，积极开拓市场业务，必要时增加公司的资质，例如进行管理体系的认证。 | 符合 |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。  公司管理目标是：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 目标 | 考核频次 | 计算方法 | 完成情况（2021.6-2021.9） | | 服务质量合格率100% | 每3个月 | 服务合格数÷总数x100% | 100% | | 顾客满意率≥95% | 每3个月 | 满意顾客数÷顾客总数x100% | 96% | | 环境污染事故发生次数为0 | 每3个月 | 污染事故发生次数 | 0 | | 固体废弃物分类处置率100% | 每3个月 | 固废分类处理数÷固废总数x100% | 100 % | | 火灾事故发生次数为0 | 每3个月 | 火灾事故发生次数 | 0 | | 意外伤害事故发生次数为0 | 每3个月 | 意外伤害事故发生次数 | 0 |   目标可测量，与公司管理方针一致。  每年由行政部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。  针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见行政部该条款审核记录。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施。需要管理层考虑体系变更的目的、变更后的潜在后果及变更后体系的完整性，考虑变更后资源获得及责任权限的再分配等问题。明确以上因素后，按照过程方法要求系统地实施变更，重新确定变更后过程的输入输出、监测标准、资源支持及改进可能等。  公司目前对管理体系暂无变更。 | 符合 |
| 资源、总则 | Q7.1.1  EO7.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。  部门：行政部、项目部、业务部  人员：办公人员、业务人员、财务人员、项目人员  办公设备：电脑、电话、智能门禁系统、对讲机、肩灯、手电、万用表等  保洁设备：洒水车、巡逻车、冲洗机、扫地车、手推割、三轮冲洗车、环卫三轮车等  环保设备：垃圾桶、灭火器  消防设施：消防控制柜、消防泵、消防水池等 | 符合 |
| 绩效测量和监视 | QEO  9.1.1 | 公司编制了YWWY-CX-18《顾客满意程度测量程序》、YWWY-CX-21《管理体系业绩监测和测量控制程序》，对服务情况进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。  公司制定YWWY-CX-22《内部审核控制程序》、YWWY-CX-23《管理评审控制程序》为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。  综合部提供了质量目标分解与实施表，规定了分解部门，分解值与采取的措施，考核频次为每月/年。  目标均完成。  查阅“环境目标、指标和管理方案”和“职业健康安全目标、指标和管理方案”  抽查环境绩效监测评价报告，评价结论为通过贯彻GB/T24001-2016idtISO14001:2015标准，公司员工的环境保护意识明显加强，公司的环境管理水平有了较大的提高，公司的办公区域及所管辖的公司场地范围内的环境得到了有效的保护，在公司工地树立了良好的社会形象。评价人为公司领导和各部门负责人。  抽查安全绩效监测评价报告，评价结论为通过贯彻GB/T45001-2018标准，公司员工的安全意识明显加强，公司的安全管理水平有了较大的提高。公司的办公区域及所管辖的现场范围内的安全工作更加规范，在工作得到了客户的好评。评价人为公司领导和各部门负责人。  目前未发现公司出现违规现象。无被动性绩效的监视和测量。 | 符合 |
| 管理评审 | QEO  9.3 | 提供：  1.管理评审计划，  评审时间：计划2021年10月25日进行，评审方式：会议评审，  编制：张林飞 批准：窦景阵  参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，  计划中明确了评审内容和资料准备要求。   1. 管理评审内容：   1)公司内外部环境、相关方的需求和期望、应对风险和机遇的措施及评价  2）内部审核结果分析报告  3）目标完成情况及质量、环境、健安绩效报告  4）纠正措施、预防措施效果分析报告  5）管理方针、目标适宜性分析报告  6）法律法规和其他要求遵循情况分析报告  7）关于如何提高公司管理体系运行质量和效率的建议  8）顾客反馈及满意度调查情况，相关方环境、健安信息沟通情况  9）过程绩效及产品符合性总结，健安管理参与协商结果  10）影响体系变更情况提出了自体系运行以来取得的成绩和存在的不足  总经理作会议总结。提供管理评审报告。  管理评审结论：通过本次评审，最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。提供有《管理评审出现问题持续改进措施计划》：1、加强新版标准文件学习  2、对物业管理服务过程强化服务意识和规范，加强对过程检查，对不合格输出采取有效的纠正或纠正措施。 | 符合 |
| 改进  总则 | QEO 10.1 | 公司管理体系方针、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产品和产品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。 | 符合 |
| 持续改进 | QEO  10.3 | 为使质量/环境/职业健康安全管理体系实现预期结果和提高顾客满意，公司识别并选择改进的机会，采取包括改进产品和服务，纠正、预防或减少非预期情况给组织带来的不利影响等措施，改进体系的绩效和有效性。  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。  公司利用管理方针、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。详见相关条款审核记录。 | 符合 |
| 一阶段问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |  | 一阶段无问题  公司管理体系自运行以来，未发生质量、环境、职业健康安全事故  管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况  目前没有上级主管部门对公司的在质量、环境、职业健康安全监督抽查  目前公司经营过程中没有发生违反相关法律法规及其他要求的情况 | 符合 |

说明：不符合标注N