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 总经理、管理者代表、总经办经理： 张人杰 陪同人员：李雪萍 | 判定 |
| --- | --- | --- | --- |
| 审核员：陈芳 审核时间：2021年12月13日 上午至2021年12月14日 下午 |
| 审核条款：Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.1.3/9.3/10.1/10.2/10.3  E:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3  S:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/5.4/6.1.1/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 理解组织及其环境  1、沟通了解管理体系策划、实施和保持情况。查证公司体系文件  2、统一社会信用代码证  3、资质证书  4、与最高管理者谈话扼要  5、与管理体系预期结果有关的内外部因素的相关信息 | QES4.1 | 组织的基本情况及变化：  查:提供有营业执照  统一社会信用代码：91110111MA01GMFB0B  法定代表人：张人杰  注册地址：北京市房山区富水良嘉园4号楼1至2层4-2一层  成立时间：2019.1.8  营业期限:2019年1月8日至长期  查企业营业执照，经营范围覆盖本次审核范围。  公司经营、办公地址：北京市房山区燕山北庄东路北京燕山新世纪工贸有限公司院内  2012－12－8在全国企业信用信息公示系统中备案了异地经营的信息  与北京燕山新世纪工贸有限公司签定房屋租赁合同（有效期：2021年1月1日至2021年12月31日），面积：600平米，同时提供了该厂区的环评登记表，主要环境影响为生活污水及生产污水，该地区在中国石化北京燕山石油化工有限公司厂区内，污水由管道排放至北京燕山威立雅水务有限责任公司处理，有与该公司的排放说明及污水检测数据。  经营组织机构：总经办、洗衣部等职能部门。职责进行合理分配，设置了相应的岗位及职责。管理体系覆盖范围人数15人，无临时工。  与管理层交流，企业在管理体系策划实施时，按照标准的要求，公司领导层确定了本公司目标和战略方向，通过各部门收集信息、识别、分析和评价，会议讨论研究，明确了与本公司目标和战略方向相关的各种外部和内部因素。包括国际、国内、地区和本地的各种法律法规、技术、竞争对手、市场变动和价格、文化、社会和经济因素，企业的价值观、文化、知识和以往绩效等相关因素，包括需要考虑的有利和不利因素或条件。  日常由管理层和总经办关注企业内外部面临的经营环境的变化情况，并通过管理评审活动对企业内外部环境因素的的变化进行评审。  提供“组织环境识别表”  编制：王晓艳 批准：张人杰  日期：2021年8月9日  识别外部因素6项，内部因素5项  运用“SWOT分析 法”进行了分析。  提供“内、外部因素及监视评审表”  明确了：因素信息描述；监视内容；监视方式及频率；责任部门/人；监视和评审情况等  监视和评审情况：正常适宜  编制：王晓艳 批准：张人杰  日期：2021年8月9日 |  |
| 理解工作人员和其他相关方的需求和期望  组织识别出的与管理体系相关的相关方和其要求有哪些？通过何种方式监视评审识别出的相关方及其要求 | QES4.2 | 负责人介绍，针对企业相关方需求和期望，公司领导层通过定期或不定期会议、交流等方式进行沟通，确保相关方需求和期望在组织内部能够予以知悉和实施，确保各相关方利益共赢，确保需求与期望满足质量、环境、职业健康运行的需求以及相关法律法规的义务；必要时，制定相关应对措施。  查公司识别了与之有关的相关方。  查有《相关方需求和期望识别与符合性评价表》  编制：王晓艳 批准：张人杰  日期：2021年8月9日  公司识别相关方的需求和期望包括顾客、供方、员工、第三方机构、政府机构及利益相关方、居民等方面。  明确了各相关方的需求和期望；应对措施；监测指标或项目；监测频率；监测部门等。  监测结果评价：合格  监测部门：总经办  编制：王晓艳 批准：张人杰  日期：2021年8月9日 |  |
| 确定管理体系的范围  负责人说明组织确定管理体系范围时考虑哪些方面的因素？核查确定的范围及其理由是否全面适宜？ | QES4.3 | 查在管理手册中有成文信息明确了管理体系的范围及其确定范围的考虑因素。在策划管理体系时，考虑到企业目前内外环境和影响因素，根据相关方的要求，在手册中明确了管理体系的边界和适用性。  经确认企业的质量、环境和职业健康安全管理体系覆盖范围：宾馆布草、工服、客衣的洗涤服务  查见公司营业执照，经营范围覆盖认证范围。  负责人介绍，通过文件、合同等，相关方可以获知公司服务范围。 |  |
| 1）组织是否识别了体系范围内的所有过程并确定了过程之间的关联关系和相互作用；以及过程的变化及控制情况  2）组织策划的支持过程运行的成文信息以及需要保留的成文信息，以及变化情况。  3）判定确定的过程控制要素是否满足过程控制要求 | QES4.4 | 管理手册中明确了体系运行所需的各大过程，规定了各过程中部门的职能和管理要求，另有程序文件，对识别的各过程中管控要求明确了日常的管理方法，各部门按要求执行，保持公司质量、环境和职业健康安全体系运行的有效性。  负责人介绍，体系刚开始建立，暂未发生变化。 |  |
| 1）最高管理者对管理体系的领导作用和承诺的证实：  例如通过批准和发布方针和目标，确保方针和目标的建立；通过建立目标并考核、内审、管理评审、日常监督考核促进持续改进等。  管理投入涉及的具体项目须在各有关部门查完成情况。  2）最高管理者证实其以顾客为关注焦点(仅适用于QMS)：  a）确定、理解并持续地满足顾客要求以及适用的法律法规要求；  b）确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；  c）始终致力于增强顾客满意。  涉及到的具体项目或活动须在各有关部门查证完成情况。 | QES5.1 | 最高管理者对管理体系的领导作用和承诺的证实：  总经理在日常企业管理工作中对体系运行的有效性负责，日常体系运行管理工作，制定了方针和目标，确保符合公司战略方向，日常工作要求各部门严格按现已形成的文件规定要求执行，在公司会议上强调和检查，通过宣传、文件传达、会议、培训等方式使员工理解了有效的体系管理、公司适用的法律法规和符合管理体系要求的重要性，尽最大努力对QES管理体系运行提供了资源保证，人人参与了解风险控制风险，公司通过日常的经营管理会议明确支持各部门经理的管理作用及权限，并对各部门质量/环境/职业健康安全管理体系运作的报告进行判定，并指出不足之处要求相关部门进行改进。  公司的生存和发展依赖顾客，公司在服务运营过程中通过对可能影响服务符合性、顾客满意的风险得到识别和应对；顾客要求得到确定和满足；保持以稳定提供满足顾客和相关法规要求的服务为焦点；保持以增强顾客满意为焦点；公司项目部每年对顾客满意度进行调查，本年度对顾客满意度调查结果为顾客满意度93%。 |  |
| 方针  公司制定的体系方针是否符合要求？如何保证公司员工和相关方理解标准要求？内外部沟通是否符合要求 | QES5.2 | 管理手册中规定了公司的QES管理方针为：  守法诚信追求质量，预防污染保护环境；  关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。  总经理根据公司管理体系的边界，制定、实施和保持方针。方针适应公司的宗旨并支持公司战略发展方向，包括公司各项活动、产品和服务的性质、规模和环境影响。为目标的制定提供框架，包括了满足适用要求与合规义务及持续改进管理体系以提高绩效的承诺。在公司内部会议进行宣讲、沟通，以确保全体员工能够准确理解其含义并在工作中贯彻落实。与相关方沟通时，可向相关方说明。 |  |
| 与领导层座谈，了解组织机构编制（职能）、岗位的设置（职责权限的分配）情况，结合4.4的审核，确定组织机构、岗位设置的充分性和合理性；是否明确标准要求的岗位职责和权限。 | QES5.3 | 公司根据组织职能过程对组织结构进行了分配，设置有：总经办、洗衣部。  在管理手册对相关部门和岗位的职责和权限进行了规定，沟通方式采用下发文件、传阅文件、会议和培训等方式。  介绍目前设置的部门和配置了人员的人员满足公司业务的正常开展，从事影响质量、环境和职业健康安全管理体系运行的质量，与质量、环境和职业健康安全绩效和履行合规义务、影响体系运行有效性的人员，都具备相应的能力。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1  ES6.1.1 | 查企业编制有《风险与机遇控制程序》，文件明确应对风险和机遇的管控要求。  查提供有《风险和机遇评估分析表》  评价人：王晓艳 2021.8.10  内容包括：风险和机遇的识别；风险和机遇的评估；应对措施；执行情况等。  识别了内部、外部的风险共21项。  对识别的风险从严重程度、发生概率、可探测性等方面进行了评估分析，明确了责任部门。  提供有“风险和机遇应对措施”  编制：王晓艳 批准：张人杰  2021.8.10  针对识别的各类风险制定了相应的应对措施，明确了责任部门、完成日期和跟进负责人。  提供：风险和机遇应对措施评审记录表  措施有效性评价：有效  评审总结：从识别的不可抗力风险、材料保管不善风险、文书、材料丢失；公司机密泄露；市场；法律法规和政策变化等风险与机遇评价的结果总体来看，公司生产经营正常，风险可控。  评审人：王晓艳 2021.8.10 |  |
| 查公司及部门核心业务、岗位的质量/环境/职业健康安全目标及目标实现措施，考核的周期、策划的目标的考核/计算方法。查阅部门目标考核记录，记录最近一次目标考核的结果及计算过程？是否出现过目标未完成的情况，组织采取了的措施。  查环境和职业健康安全管理方案策划及实施情况。 | QES6.2 | 询问负责人，并查看管理手册。  公司质量、环境和职业健康安全总目标：  质量目标：  1）产品交付合格率100%  2）客户满意率≥90%。  环境目标和职业健康安全目标：  1) 固废分类处理率100%；  2) 火灾事故为0；  3) 触电事故为0。  查提供有质量/环境/安全目标分解规定，质量、环境、职业健康安全目标分解。企业将目标按部门职责分解到各部门，有考核方式。  提供：目标达成统计表  经考核2021年8-11月公司及各部门目标均完成。 |  |
| 管理体系变更的策划，变更可能来自于内外部环境、相关方的需求和期望、法律法规要求、新产品、新活动、新技术、新设备、新风险、新机遇等，也可能来自内审不符合整改、纠正措施、管理评审输出等。  策划变更时要考虑：变更的目的及风险、过程完整性、资源的调整、职责权限的重新划分 | Q6.3 | 与管理层交流，公司明确在每年的管评中对体系运行有效性和变更需求进行确认，在本次管评中对体系运行情况进行了总结，确认满足经营需要，无变更需求。 |  |
| 组织体系建立时策划的所需要的资源有哪些？考虑组织目前的资源情况，确定需要提供的资源有哪些以及资源的来源，以及变化情况。 | Q7.1.1  ES7.1 | 负责人介绍，公司成立于2019年1月，主要从事北京市宾馆布草、工服、客衣的洗涤服务。  公司人数20人，因疫情目前在职人数为15人，配备有办公经营场所，办公桌椅，并配备了洗衣机、烫平机、折叠机、烘干机等洗涤设备设施，办公区域配备有干粉灭火器，配置有垃圾桶。配备的资源满足基本业务所需，满足体系运行的需要。 |  |
| 组织策划监视、测量、分析和改进的内容，组织是否策划了监视测量的方法、时机？以及分析和评价的时间。 | QES9.1.1 | 查企业编制有《内审控制程序》、《管理评审控制程序》、《环境监测和测量管理程序》、《职业健康安全绩效测量和监视管理程序》、《合规性评价控制程序》等文件，明确了监视和测量的对象、方法、时机以及分析和评价的时机等要求，对体系运行情况、目标完成情况、符合法律法规情况等进行了监视和测量，策划符合组织实际运作情况和行业特点。  1）监视和测量过程：过程质量目标完成情况监视和测量、顾客满意度测量、供方（外包方）绩效评价、内部审核、管理评审、过程监视和测量、管理体系运行的监视和测量。  2）提供有质量、环境及安全绩效监测记录  质量、环境及职业健康安全目标完成情况：目标均完成；  基本能够利用监视和测量手段对体系的运行进行控制并持续改进。  3）分析过程：公司收集客户满意度、管理体系运行的信息进行分析作为内审、管理评审等过程的输入。  4）对质量、环境和职业健康安全目标完成情况进行了统计、对顾客满意度进行了统计，对供方绩效进行了评定，实施了内审、管理评审等分析评价，提出了改进的方向。  通过管理评审、例会与内部员工进行沟通交流  日常与客户进行外部沟通，将组织的环境和职业健康安全绩效与外部相关方沟通交流。 |  |
| 分析和评价  组织应对监视和测量的结果进行分析、评价，是否给出了如下方面的信息：  产品和服务的符合性；  顾客满意程度；  质量管理体系的绩效和有效性；  策划是否得到有效实施；  应对风险和机遇所采取措施的有效性；  外部供方的绩效；  质量管理体系改进的需求 | Q 9.1.3 | 负责人介绍：公司将监视和测量获得的适宜数据和信息进行了分析，并利用分析结果评价以下各项结果：  管理目标均已完成，符合要求。  通过管评、内审，体系过程绩效的监视和测量数据评价，说明了公司质量管理体系的绩效和有效性；针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施，目前正在实施过程中；通过日常检查质量目标指标完成情况，公司质量目标均已完成。 |  |
| 1）管理评审的策划  2）管理评审输入：  3）管理评审输出：  4）管理评审结论  5）上次改进建议的落实情况  6）本次管理评审的有效性 | QES9.3 | 查:编制并实施管理评审控制程序，批准：张人杰  查2021年11月23日进行了管理评审，管理评审主持人：张人杰（总经理），提供了管理评审计划、管理评审会议记录、管理评审会议签到表、管理评审输入材料、管理评审报告等资料。  查见管理评审报告2021.11.2  对一体化管理体系的运行情况进行了全面总结。  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。  改进问题：  加强GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准文件学习。  提供有:  管理评审出现问题持续改进措施计划  责任部门：总经办、洗衣部  计划完成日期2022年1底  管理评审的实效性需加强，已沟通改进。 |  |
| 1)询问最高管理者，是否识别和确定了的改进机会，采取措施，纠正、避免和减少非预期情况给组织带来的不利影响，改进环境和职业健康安全管理体系的绩效和有效性，以实现其环境/职业健康安全管理体系的预期结果  2)了解组织采用了哪些改进的措施。 | QES10.1 | 负责人介绍持续改进情况：  进一步优化过程，提高过程控制能力和效率；实施了内审、管理评审、对质量、环境、职业健康安全管理体系过程进行了监测，对内审中发现的不符合及服务过程的不合格均采取了相应的纠正措施，并验证有效；通过目标考核、满意度调查不断寻找改进的机会；提高质量、环境、安全意识，增加相应投入，确保合规性。 |  |
| 1)通过询问了解组织是如何进行持续改进的，必要时查看组织提供的证据。  2)关注组织是否使用分析和评价、管理评审过程的输出，充分识别了改 进的机会和管理体系的不良区域，确定了具体的改进措施并有效实施。  3)进一步关注持续改进活动的结果和效果。 | QES10.3 | 负责人介绍，公司管理手册对持续改进进行了策划，通过使用方针、目标、内部审核、纠正和预防措施、内外部沟通以及管理评审等,及时识别体系运行中的改进目标,并将上述工作纳入公司各层次的日常管理工作,促进一体化管理体系的持续改进。  对内审提出的不符合项，已采取纠正措施。  管理评审提出的改进建议，已实施。 |  |

说明：不符合标注N