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：孙航 管代: 梁章振 安全事务代表: 冯雪冬 陪同人员：梁章振 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年12月17日 |
| 审核条款：4.1-4.4，5.1-6.3，7.1.1，9.1.1，9.3，10.1，10.3监督专项审核 |
| 资质 |  | 营业执照：乐生活智慧社区服务集团股份有限公司， 经营/注册地址：北京市石景山区实兴东街8号院1号楼（京汉大厦）104-107号，统一社会信用代码：91110107747544508R； 经营期限：2003-02-14 至 2023-02-13。  经营范围：送水服务（纯净水）；项目投资；投资管理；接受委托从事物业管理；房地产信息咨询；家居装饰；装饰设计；从事房地产经纪；机动车停车场；保洁服务；家政服务；餐饮管理；医院管理；从事商业经纪业务；代理发布广告；销售服装服饰、体育用品、五金交电；技术开发、技术转让、技术服务、技术咨询；经济信息咨询；出租商业用房；热力供应；供暖设备维修及租赁。（市场主体依法自主选择经营项目，开展经营活动；依法须经批准的项目，经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动；不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）  物业服务企业资质证书：资质等级：壹级  卫生许可证：编号：石 卫 水监字 2008第198号  许可项目：二次供水 有效期限：2021年3月17日至2025年3月16日  公司采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心。  认证范围：物业管理 | Y |
| 组织及其环境  风险与机遇控制 | 4.1  6.1 | 总经理：孙航  公司通过多种来源获得内外部因素的信息，包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。  管理层识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内、外部因素，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。  对内外部环境进行了识别：  外部环境：国际环境、社会环境、政治环境、经济环境、空气质量环境  内部环境：企业文化、公司价值观、知识积累、财务环境、资源环境  编制：邢毅威 批准：孙航 日期：2021.6.13  提供风险和机遇清单：从法规要求、相关方要求、技术等方面进行了分析，制定了措施，基本同去年  批准：孙航 日期：2021.6.13  风险与机遇识别基本充分，有效。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关：如客户、供应商、员工等，通过调查、访谈了解相关方的需求和期望。通过回访、网站等渠道获取相关方的信息，并持续与相关方沟通，了解相关方要求  提供相关方列表：  客户需求：产品价格合理，性价比高（措施：及时准确了解同行及竞争对手价格情况，根据公司实际情况确定价格，确保公司提供具有竞争力的服务价格）  持续稳定的服务质量能力（措施：设立客服热线及时掌握顾客服务要求；设立售后服务团队，专门负责售后服务工作；加强售后服务质量的监督检查工作）  按约定时间交付（设立专人跟踪产品采购、发货交付进度，并及时向顾客反馈交付进度情况；及时做好产品的采购备货计划，确保货源充沛）  另抽供应商、员工需求及相对措施，均保存完好，符合要求。相关方需求识别充分，目前未发生相关方投诉事件。 | Y |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件，于2020年3月10发布、实施，2021年6月20修订，管理体系文件包括管理手册、程序文件、管理制度和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持。  公司明确了质量管理体系的边界：乐生活智慧社区服务集团股份有限公司北京市石景山区实兴东街8号院1号楼（京汉大厦）104-107号  注册/经营地址：北京市石景山区实兴东街8号院1号楼（京汉大厦）104-107号  范围：物业管理  不适用条款：8.3 根据国家法律法规、行业标准等进行服务，不承担设计责任，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任  外包过程：电梯维修、保安服务  在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 组织对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、风险控制、职能和物理边界；明确了活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。  不适用条款：8.3 根据国家法律法规、行业标准等进行服务，不承担设计责任，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任  外包过程：电梯维修、保安服务 | Y |
| 领导作用和承诺  总则  组织的角色、职责的权限 | 5.1.1  5.3 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：对管理体系运行的有效性负责；促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；为确保管理体系所需的资源确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。  成立了组织机构：设置了业务部、行政部、项目部等部门，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表， “职责权限”“任职条件”中对各部门职责权限进行了描述，各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。审核发现组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。  企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；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；始终致力于增强顾客和相关方满意。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | 公司通过投标、熟人介绍等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。  在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | 5.2 | 企业策划并制定了质量方针：  “顾客至上、强化服务  以人为本、顾客满意  节能降耗、安全第一  珍惜环境、和谐发展”  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司总的质量目标为：  服务质量合格率100%  顾客满意度≥95分。  2020年12月至2021年11月目标完成情况：均完成  公司的质量目标已分解到相关职能部门。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | 企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。  受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  体系运行以来，暂无变更情况发生。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | 1)企业目前主要工作人员55名；  基础设施：中控室、消防泵房、电梯房、配电室、电梯、清洁用具、对讲机等，台式机笔记本电脑、打印机等设施等，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。公司对员工涉及的职业健康安全提供必要的资源，如体系标准及法律法规的培训，疫情期间提供口罩等。  2)外部资源，如供方、客户等相关方。  目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。 | Y |
| 监测、  分析与评价 | 9.1.1 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2）对过程产品质量进行了统计分析  3）对采购物资进行验证、合格率100%。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.  4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | 提供管理评审资料：  公司制定了编号：《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2021年11月15日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》写明了时间、地点、参与人员、评审内容等。总经理批准。  管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。  提管理供《评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。  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。但为了更好的运行体系，特提出以下要求：  体系运行过程中全体人员都有责任对体系文件的不适宜之处提出修改建议，来进一步完善体系文件。  抽改进措施实施整改情况：已完成，查看培训记录，符合要求。  抽上年度管理评审改进措施完成情况，已完成，符合要求。 | Y |
| 改进 总则 | 10.1 | 企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。  企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：  1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；  2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；  3）纠正所存在不符合的原因等。 | Y |
| 改进 | 10.3 | 企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系，以提升销售和服务过程质量、产品质量和组织环境绩效。  日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实现一体化管理体系的持续改进。 | Y |
|  |  | 提供营业执照原件真实可信.  顾客投诉情况：未发生  上级检查情况：未发生  主要用于投标，未发现违规使用证据  质量抽查：体系运行期间未进行抽查情况。  在体系运行期间未发生重大质量安全事故。  变更：人数变更为55人 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门： 行政部 主管领导： 杨海娜 陪同人员：梁章振 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年12月18日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.2-7.1.4，7.1.6，7.2，7.3，7.4，7.5， 9.1.1 9.1.3，9.2 10.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责人力资源、文件记录控制；负责意识的培养；负责内外部沟通；负责采购过程控制、负责分析总结、负责内审；提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。职责和权限与手册描述基本一致 | Y |
| 质量  目标 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  培训计划达成率100%；（实际培训数/计划培训数\*100%）  2020年12月-2021年11月质量目标完成情况：已完成 | Y |
| 人员 | 7.1.2 | 已识别与QMS相关人员：各部门负责人、销售人员、采购人员、内审员、技术人员等，提供了岗位职责与任职要求。新进员工已制定岗前培训计划。公司特殊工种：电工、有限空间作业、电梯维修（外包） | Y |
| 设施设备管理 | 7.1.3 | 基础设施：中控室、消防泵房、电梯房、配电室、电梯、清洁用具、对讲机等，台式机笔记本电脑、打印机等设施等，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。公司对员工涉及的职业健康安全提供必要的资源，如体系标准及法律法规的培训，疫情期间提供口罩等。  抽电梯检验报告：    抽电梯维修保养记录：    中控室、消防泵房、电梯房、配电室设备运行记录具体见项目部记录。  其他日常设备的日常维护，无记录。 | Y |
| 过程运行环境管理 | 7.1.4 | 主要工作场所为公司办公场所，现场查看：中控室、消防泵房、电梯房、配电室等区域  1、办公现场环境整洁，秩序良好。  2、办公区内有消防器材，有效期内。  3、办公设备放置合理整齐。  工作环境可满足需要。 | Y |
| 能力 | 7.2 | 企业编制了《人力资源管理管理程序》，对人力资源管理进行了规定  编制了任职条件：  抽行政部经理任职条件：  1、本科以上学历；  2、3年以上企业行政管理工作经验；  3、精通行政管理知识，具备行政管理各项基本技能；  4、有较强的沟通、组织、计划、领导能力，行政文字功底强；  5、很好的服务意识和公关外联能力。  6、25岁以上  。。。。。。  企业在招聘时对人员能力进行评价，不符合要求不予录用。主要对岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价。询问行政部、销售部负责人学历、工作经验等情况，均符合要求。  查有内审员任命书，写明内审员的任职要求和审核要求。  特种作业操作证：  保安证：  毕志强 证件编号：京 2017091655 发证日期：2017.6.20  刘向 证件编号：京 2018120711 发证日期：2018.9.4  杨彭 证件编号：京 201707814 发证日期：2017.5.23  薛涛 证件编号：京 2018120714 发证日期：2018.9.4  电梯机械安装 维修 孙杨 编号：TS1100000420702 有效期：2020.8.12-2023.8.12  高处作业 建筑物内外装饰、清洁、装修 斐亚南 有效期：2017.1.19-2022.1.19  高处作业 建筑物内外装饰、清洁、装修 申振龙 有效期：2018.7.6-2024.7.6  高压电工 李阔 证号：T130632199707173532 有效期：2018.7.6-2024.7.6  高压电工 张其华 证号：T372901196901212819 有效期：2020.5.25-2025.5.23  高压电工 李东凯 证号：T13243919741017601X 有效期：2017.6.20-2023.6.20  电梯安全员 冉宝水 证号：132426196907111010 有效期：2017.3.21-2021.3.21  家用电气维修（制冷设备） 刘元荣 证号：0901041006301883 发证日期：2009.5.21  消防员 刘磊 证书编号:1436003001507221 发证日期：2014.6.16  消防员 时来勇 证书编号:1336003001503464 发证日期：2013.7.15  消防员 马腾 证书编号:0936003001501969 发证日期：2009.6.24  消防员 刘思吴 证书编号:1336003001506735 发证日期：2013.10.10  物业管理经理 冯雪冬 证号：物岗证字第3334235313号 发证日期：2020.4  房屋建筑结构安全管理员 田学存 证书编号：考078 0001384 发证日期：2015.4.29  有限空间作业证：杨亚哲 证号：T410325199712170018 发证日期：2019.7.3  郎林辉 T360481199707240415 2019.6.13  。。。。。。  查见《2021年度培训计划》  策划实施内容有管理制度培训；体系标准、文件培训；法律法规培训；内审员培训；技能培训等培训安排。  抽查2021年1月10日记录表  内容：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001:2018标准的产生、发展、及在中国采用的现状；ISO标准对公司管理的重要意义。  内容包括培训时间地点、培训内容、参与人员签到，考核方式及评价等信息。  2021年4月26日 GB/T19001-2016标准的内审知识和相关技巧，内审控制程序，具体实施内审的各项细节和注意事项培训记录，有记录表，内容包括培训时间地点、培训内容、参与人员签到，考核方式及评价等信息。  另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 意识 | 7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。  沟通抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：  1）内部沟通：a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式。  2）外部沟通：a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；b)与顾客沟通产品信息信息、产品质量、交付情况和服务方面等；c)与当地政府主管部门进行交流沟通。  内外部信息交流/沟通方式可行、有效。  公司沟通机制已经建立，基本有效。  尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》  公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、外来文件、记录等。已建立“受控文件清单”。  查：公司质量《管理手册》、《程序文件》为依据GB/T19001-2016版编制，于2020年3月10发布、实施，2021年6月20修订，目前版本为B版。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文 件 发 放 记 录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放号（部门、签收、日期、份数）、发放记录、回收记录等。  质量手册、程序文件、作业文件已发放各部门，有签收部门确认。  规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存部门、保存期限。  传输查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 | Y |
| 监视、测量、分析和评价  总则 | 9.1.1 | 公司确定的需要监视和测量的对象包括：销售和服务的符合性、质量管理体系的适宜性、充分性、有效性、质量管理体系绩效、顾客满意等。  公司确定的确保结果有效所需的监视、测量、分析和评价方法包括：识别和得到了外来的标准，通过实施采购证实产品的符合性；通过内审、管理评审等证实体系的适宜性、充分性、有效性；通过顾客满意率调查、用户质量反馈等证实质量管理体系绩效、顾客满意.  通过纠正、纠正措施、预防措施、改进计划、简单的统计分析保持质量管理体系持续改进的有效性，并确定了质量目标/过程绩效指标及监视和测量方法，考核频次。公司在质量手册中对监视、测量、分析和改进过程进行了策划，对确保质量管理体系的适宜性、产品质量的符合性及应用数据分析等方式来实现对质量管理体系的改进和提高进行了策划，并在实际工作中通过日常的监视和测量对发现的问题及时进行分析、解决。 | Y |
| 监测、分析与评价 | 9.1.3 | 通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等。  查质量目标统计表，均满足策划的要求。  根据对应对风险措施评价分析，公司各项指标虽然达到《质量手册》规定要求，仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 | Y |
| 内审 | 9.2 | 公司制定了《内部审核程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。  提供了《审核实施计划》，审核目的，范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。  内审时间：2021年11月5日  依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。  公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。 提供了内审检查表。内审不符合1项，已整改验收合格。  内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 | Y |
| 不合格与纠正措施 | 10.2 | 企业提供的《不合格品控制程序》中规定了对不合格品的标识、隔离、记录评审和处置的控制要求。组织采购产品验收相关文件规定，采购/销售产品交付客户指定场所后客户组织产品验收，验收过程中发现不合格品直接退回供方单位，并要求做好验收确认记录；销售和过程中不不合格以口头、书面信息向相关责任部门/人员反馈，并责令改进,如道歉等。未发现批量的采购/销售产品不合格,以及销售和服务过程不合格。  抽不符合记录，企业目前为止未发生不符合事件。  内审过程中发现的不符合已经整改，符合要求。  产品和销售和服务过程监视和测量过程中有导入风险思维，主要有通过加强员工培训，加大监督和检查力度等措施，以达到预防措施的目的。 |  |