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 (含员工代表） 总经理：郭大雨 陪同人员：张靖 | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2022年01月10日-01月11日  |
| 审核条款：QES:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 S:5.4资质验证/范围再确认/上次审核问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |
| 理解组织及其环境总要求确定管理体系的范围 | QES 4.1QES 4.3QES4.1 | 受审核方北京市五里坨高井劳务服务中心成立于2008年02月26日，注册地位于北京市石景山区五里坨石门路333号，办公面积约200平米左右，主要从事物业管理；城市园林绿化。服务于政府、事业单位、公司企业等。注：企业经营物业服务均为老小区或厂房，无电梯、锅炉房相关业务。园林绿化中农药为甲方提供，企业不负责农药采购及管理。在确定管理体系范围时公司考虑了以下内容：a各种内部和外部因素；b相关方的要求，包括相关合规义务；c组织的活动、产品和产品；d其组织单元、职能和物理边界。认证范围为：Q：物业管理；城市园林绿化E：物业管理；城市园林绿化及相关环境管理活动O：物业管理；城市园林绿化及相关职业健康安全管理活动外包情况：垃圾清运。认证主管部门：管理部 项目部 综合部认证目的：总经理述：为了提高公司整体的市场竞争力和准入能力，现着力推行管理体系。确定与本公司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（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）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。公司行政部每年根据由公司从市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析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。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | QES4.2 | 相关方的需求和期望得到充分理解，可以帮助本公司更好的建立公司方针和目标，做到目的更明确。以满足相关方的要求并争取做到更高的期望值。公司为此确定了：a与管理体系有关的相关方，我们公司特别是关注外供方和顾客；b这些相关方的要求；c.这些要求和期望中哪些会成为合规义务。本公司考虑以下相关方：--顾客；--最终用户或受益人；--顾客，股东；---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；--地方社区团体；--非政府组织等。目前顾客的主要需求期望是：提供使用方便，满足环保要求，质量稳定、配送及时的产品。公司对这些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。 |  |
| 管理体系及其过程 | QES4.4Q6.3 | 公司确保按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进环境、质量、职业健康安全管理体系，包括所需过程及其相互作用。公司确定质量、环境、职业健康安全管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用。公司按照标准建立了文件化的管理体系，编制了新版的管理手册，流程性文件、管理制度、作业指导书、检验要求、合规性评价等；并对各个过程的监控进行了基本记录，形成了相关文件化信息，为过程运行提供了支持，以证实过程按照策划执行。涉及质量管理体系变更的情况，应充分考虑变更的风险，如职权分配、体系完整性、前期的风险识别与控制措施的有效性评价等。 |  |
| 领导作用与承诺--总则 | QES 5.1 | 通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。公司总经理郭大雨做出以下承诺：a) 制定公司质量方针、环境方针和职业健康安全方针，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。对质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性承担责任；b) 在相关职能、层次、过程上建立公司质量目标、环境目标和职业健康安全目标，定期对目标的完成情况进行分析、总结以及改进，确保与组织环境和战略方向相一致；c) 建立公司培训系统，定期制定培训计划，理解满足顾客和法律法规要求的重要性，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、服务要求的重要性，确保质量/环境/职业健康安全管理体系要求融入与组织的业务过程；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) 促进使用过程方法和基于风险的思维。f) 建立有效的沟通渠道，在各个层次上理解符合质量/环境/职业健康安全管理体系要求的重要性。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；g）确保实现质量/环境/职业健康安全管理体系的预期结果；h）创造良好的文化氛围，鼓励所有员工参与环境和职业健康安全活动，奖励表现突出的员工，促使、指导和支持员工努力提高质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性； i）通过监视和测量、绩效评价等方法，推动改进；全面推行质量/环境/职业健康安全管理体系，持续提高管理绩效。j）支持其他管理者履行其相关领域的职责。询问管代职责，张靖女士能够清楚回答。公司对全体员工进行了产品质量以及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。 |  |
| 方针制定方针沟通方针 | QES5.2 | 该公司管理方针为：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 郭大雨先生进行交谈，郭先生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。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，相关方也可通过厂区综合部获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QES5.3 | 公司确定了公司机构并规定了各岗位人员职责、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。对从事与销售有关的管理、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，公司决定任命张靖女士为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表张靖女士行使职权；向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管理体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。询问管代张靖，职责回答正确。 |  |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | 经了解公司用于在职业健康安全管理体系的开发、策划、实施、绩效评价和改进措施中与所有适用层次和职能的工作人员及其代表（若有）的协商和参与。公司任命员工代表—朴亚芹并明确了协商和参与的主要内容及方式方法，主要为：协商和参与提供必要的机制、时间、培训和资源；及时提供对明确的、易理解的和相关的职业健康安全管理体系信息的访问渠道；主要的沟通协商渠道建立微信群或员工意见箱等内容。通过培训室员工知道自身的权益与义务，更好的参与与保护自身的权益。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | QES6.1.1 | 1. 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)影响公司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。
2. 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。
3. 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，识别了公司目前主要的风险，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。具体内容如下：

1、法律法规内容及行业标准的变化的变化导致变更不及时的风险。2、资金风险：产品及人工成本不断提高，是对资金风险的考验，但不会是关键风险。3、客户需求变化的风险。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，公司综合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，加强公司内部人员的基础素质，提高专业技能、对于公司内部的机密信息不能外泄，保护好公司的内部人员，防止公司内部人员的流失。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。拟采取措施：1. 针对法律法规及技术标准变更风险，公司时刻关注相关的走向，主要职能部门按照要求定期收集法律法规及技术标准。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业绩考核，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。提供了“风险和机遇调查表”，将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程（客户开发、供应商的要求等）中，已认真交流风险如战略失误、环保及人力资源成本上升、竞争不断加剧等，通过差异化策略提高竞争力。效果待观察。机遇主要是现在社会需求不断增多。 |  |
| 措施的策划 | ES6.1.4 | 在制定环境、职业健康安全目标指标前，综合部负责制定环境、职业健康安全目标及管理方案，管理方案中明确为实现环境、职业健康安全目标和指标的责任部门及完成时间；具体措施和经费预算都由总经理批准。相关管理方案的实施厂区综合部每季度对方案实施情况进行检查跟踪向总经理报告；一般在管理评审之前对目标及管理方案由综合部对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报管理者代表，以便提交管理评审。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QES6.2 | 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。在《管理手册》中规划公司的整体管理目标，并以目标管理方法层层展开落实，各部门依据公司整体目标制订相应的管理目标实施方案并统计实绩，根据每年目标达成状况，通过管理审查会议审查评估绩效并制定下一年度的目标。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。管理目标涉及质量、环境、职业健康安全，具体为：1、服务质量合格率100%；2、顾客满意率≥95%；3、固体废弃物分类处理率100%；4、环境污染事故发生率0；5、杜绝各类重伤事故，轻伤事故少于3件/年；6、杜绝各类火灾事故，火灾事故发生率为目标可测量，与公司管理方针一致。每季度由综合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。查到2021年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，编制：综合部 审核：张靖 批准：郭大雨针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见项目部该条款审核记录。 |  |
| 资源、总则 | QES7.1 | 查公司配备的人力资源，公司总人数39人.基础设施：电动车、管道疏通机、垃圾车、铝合金梯子，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。 |  |
| 绩效测量和监视 | QES:9.1.1 | 公司编制了《顾客满意度控制程序》，对清洁服务的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。公司制定《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》 和《数据分析控制程序》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。查阅“部门质量目标策划及考核记录表”，提供管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。查阅“质量、环境和职业健康安全目标指标完成情况检查表”，体系建立至今共进行的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。环境和职业健康安全运行管理检查情况：抽查2021年12月管理检查记录，主控部门：综合部，检查人：张帆 ，对固废收集、节约能源等方面进行检查、劳保用品发放、安全管理进行检查，一切正常。查公司为员工购买有养老等保险，提供购买证据。外部对公司质量和安全管理要求一般口头交流；对供应商及客户等相关方有“相关方告知书”等。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。公司不需要对职业健康安全绩效进行监测和测量的设备。 |  |
| 管理评审 | QES9.3 | 公司编制并实施《管理评审程序》，规定管理评审每年进行一次，由郭大雨总经理决定是否增加管理评审的频次。查策划：在《管理评审程序》中明确了管理评审的实施要求。策划每年进行一次管理评审，间隔不超过12个月。查阅公司管理评审资料，提供：1.管理评审计划评审时间：计划2021年6月28进行，初审无间隔要求，评审方式：会议评审， 拟稿综合部 ，编制：张靖，参加人员包括总经理、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。2.管理评审会议记录按计划的时间实施了管理评审。管理评审内容包括：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；质量事故、顾客满意度；改进建议等；3.管理评审报告管理评审结论：公司各部门基本按照管理体系标准要求实施已初步取得良好的效果。公司方针、目标及管理方案、管理体系文件环境、职业健康安全控制等符合公司目前发展状况，所配备的各类资源基本满足管理体系要求。公司环境、职业健康安全管理体系基本是充分、有效和适宜的。4.改进计划1、加强新版标准文件学习2、对项目部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已于2021年12月改进完成 |  |
| 总则 | QES 10.1 | 综合全部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求基本得到落实，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。  ——具体事实可见审核10.2条款记录。 |  |
| 持续改进 | QES 10.3 |  公司组织确定并选择改进机会，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。采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。包括：a) 改进产品或服务，以满足要求并关注未来的需求和期望；b) 纠正或减少不利影响；c) 改进管理体系绩效和有效性。改进的示例可以包括纠正、纠正措施、持续改进。为确保公司提供给客户合格的服务，公司开展检查和考核工作，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.证实服务满足规定的要求；2.确保管理体系的符合性；3.持续改进管理体系的有效性。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。 |  |

说明：不符合标注N