**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） 主管领导：薛品静 陪同人员：薛品静  | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2022年05月05日 上午-06日 上午 |
| 审核条款： Q4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1/9.3/10.1/10.3；E4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.3/10.1/10.3；O4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/5.4/6.1/6.2/7.1/9.3/10.1/10.3；资质验证/范围再确认/上次问题验证/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 | QEO4.1 | 天成物业服务有限公司,成立于2007年04月16日，统一社会信用代码： 91130900661097866A，注册资金：5000万； 法定代表人：薛品静，注册地址: 沧州市运河区贻成路天成明月洲18号楼103铺经营范围： 物业管理；房屋中介服务；房屋清洁服务；房屋维修服务；销售日用杂品、建材（不含砂石料）、苗木；代收水电费；场地租赁；房屋租赁；园林绿化工程施工；园林绿化养护；城市道路工程施工；景观设施工程施工；建筑装饰装修工程施工；水、电、暖工程施工及维修；电气安装；停车场服务；家庭服务；搬家运输服务；城乡生活垃圾收集、运输服务；广告发布；会议及展览服务。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）公司管理体系设置了管理部、财务部、项目部总经理薛品静介绍：公司推行管理体系的目的就是提高公司市场准入。总经理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。公司每年从市场、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。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO4.2 | 公司确定了与管理体系有关的相关方包括供方、员工、客户、政府机构等相关方对企业的要求有：产品价格合理，性价比高、持续稳定的服务水平、按约定时间交付、交易价格公平合理、按约定时间付款、提供岗位培训及晋升加薪机会公司通过以下行为满足相关方需求和期望：公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。 | Y |
| 确定管理体系的范围 | QEO4.3 | 公司管理体系范围为：E：物业管理所涉及场所的相关环境管理活动Q：物业管理O：物业管理所涉及场所的相关职业健康安全管理活动 | Y |
| 管理体系及其过程 | QEO4.4 | 该公司2020-5-10日根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。每半年对管理目标完成情况进行统计分析，出示2021年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。1.公司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2. 应对风险的措施：a) 通过供应商的选择和评定来控制风险，选择供应商时考核其资质及其提供合格产品和合格服务的能力，应与客户需求相匹配。b)通过签订客户协议和供应商协议的条款把控风险等。公司有电梯维保、绿化等外包过程，而质量手册中明确无外包过程。 | N |
| 领导作用与承诺--总则 | QEO5.15.1.1 | 公司总经理薛品静介绍质量/环境/职业健康安全管理过程中主要承诺有：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。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。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 总经理证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过以下方面实现：a) 确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；b) 确定和应对能够影响产品、产品符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；c) 始终致力于增强顾客满意。详见审核Q9.1.2条款记录。 | Y |
| 方针制定方针沟通方针 | QEO5.2 | 公司的管理方针：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，总经理薛品静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。薛品静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人事部获取公司管理方针。 | Y |
| 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，公司决定任命杨涛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，代表总经理行使职权；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。查到《综合管理手册》中有安全事务代表任命书，公司任命张立双为本公司的安全事务代表。相关人员均对本部门的管理职责了解，在其手册上面有书面的职责权限已公布。参与环境因素及危险源辨识、风险评价和风险控制； 参与事故和事件的调查以及现场职业健康安全检查等职业健康安全事务；代表员工参与制定职业健康安全方针、目标、管理方案和运行控制程序；代表员工参与职业健康安全的管理评审；参与职业健康安全和环保协商、评审和改进活动，并向总经理反映职业健康安全和环保问题；代表员工参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化；代表员工参与职业健康安全事务。询问管代杨涛 、安全事务代表张立双职责回答正确。 | Y |
| 工作人员的协商和参与 | O5.4 | 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。公司任命安全事务代表—张立双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。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1EO6.1.1 | 公司对组织内外的风险和机遇进行了策划。提供《风险和机遇应对措施表》，识别以下了风险：法规要求变化、相关方要求、市场竞争、社会、文化、公司运营、人力资源变化等。对上述风险进行了评估，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。 | Y |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 在策划应对风险和机遇的措施时，行政人事部综合考虑了企业所处的环境、重要环境因素、合规义务，以及面对的风险和机遇，制定了环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理薛品静负责批准。环境、职业健康安全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；规定实现环境、职业健康安全目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由总经理批准。环境、职业健康安全管理方案的实施，行政人事部每半年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环境、职业健康安全目标及管理方案由行政人事部对其进行评审，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。 | Y |
| 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。公司质量目标：服务质量合格率100%顾客满意度≥95分。环境、职业健康安全目标： 固体废弃物分类处理率100%；环境污染事故发生率0；杜绝各类重伤事故，轻伤事故少于3件/年；杜绝各类火灾事故，火灾事故发生率为0目标可测量，与公司管理方针一致。每季度由管理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年至2022年3月公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核人薛品静针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见行政人事部该条款审核记录。 | Y |
| 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。公司应考虑：a) 变更目的及其潜在后果；b) 管理体系的完整性；c) 资源的可获得性；d) 责任和权限的分配与再分配。公司目前对管理体系暂无变更。 | Y |
| 资源、总则 | Q7.1.1EO7.1 | 公司为了实施管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。部门：物业部、管理部a. 人力资源：物业管理人员、办公人员、物业管理服务人员，职工队伍相对稳定，实践经验丰富；b. 基础设施：办公室、办公电脑、打印机、空调等办公设备；c. 工作环境：办公区域布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好；d. 资金支持：注册资金5000万元。公司目前的基础设施，能够满足当前体系的要求。公司将依据经营发展的需要，会不断补充与增加。 | Y |
| 沟通 | QEO7.4 | 公司编制并实施了《信息交流与沟通程序》，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。公司确定了质量、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、质量、环境、职业健康安全例会、员工的培训、公司宣传栏等，与外部的沟通具体体现在合同签订、满意度调查。与环保、安监部门及顾客和供方等方面。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。 | Y |
| 绩效测量和监视 | QEO9.1.1 | 公司编制了《顾客满意程度测量程序》，对物业管理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“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2021.11.19安全检查记录，主控部门：综合部，检查人：赫钊对固废收集、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。外部对公司环境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。公司不需要对环境影响的运行的关键特性和职业健康安全绩效进行监测和测量的设备。 | Y |
| 管理评审 | QEO9.3 | 提供：1.管理评审计划，评审时间：计划2021年9月28日进行，评审方式：会议评审，编制：杨涛 审批：薛品静 编制日期：2021.9.22参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；11）与管理体系相关的内外部环境因素的变化12）公司所面临的风险和机遇采取措施的有效性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、质量、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。公司质量、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 | Y |
| 总则 | QEO10.1 | 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。 | Y |
| 持续改进 | QES10.3 |  公司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：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。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.证实产品生产和和研发满足规定的要求；2.确保管理体系的符合性；3.持续改进管理体系的有效性。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。 | ·Y |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况 |  | 标准/规范/法规的执行情况正常上次审核不符合项已整改，验证有效公司管理体系自运行以来，未发生质量、环境、职业健康安全事故认证证书使用无违规行为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 |  |