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 主管领导：王会兰 远程 | 判定 |
| 审核员：强兴，杨庆（E实习） 审核时间：2022.5.12 |
| 审核条款：ISO 14001:2015：E:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/9.3/10.1/10.3 ISO45001：2020：S:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/5.4/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/9.3/10.1/10.3 |
| 组织及其环境;相关方需求与期望;确定体系范围;体系及其过程;总要求 | EO:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，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公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。抽查2021年《风险和机遇评估分析表》，内容及记录清晰。公司确定的相关方有员工、业主、顾客、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，业主关注的主要问题服务质量、服务及时性、售后服务、成本价格等。查见《相关方需求和期望清单》抽查顾客需求和期望：服务质量符合业主要求；服务及时性；价格合理等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司在管理手册和制定的《组织环境识别表》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。公司确定的相关方有员工、业主、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，业主关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及付款时间等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司管理体系的认证范围为：E：物业管理所涉及场所的相关环境管理活动O：物业管理所涉及场所的相关职业健康安全管理活动注册地：河北省保定市涿州市双塔办事处范莲邓村北环路与甲秀路交叉口东行500米路南；经营地：河北省保定市涿州市亨通南街南福嘉园小区 公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及ISO 45001：2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | EO5.1 | 总经理：王会兰； 管代：刘智会通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境和职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据： 1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为； 2、制定和发布公司自身发展管理方针； 3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力； 4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。 5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 | 符合 |
| 方针 | EO5.2  | 质量、环境和职业健康安全方针：真诚服务、客户满意；保护环境、节能降耗；以人为本、保障安全！其内涵包含了：公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。方针对外进行了发布。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | EO5.3  | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 工作人员的协商和参与 | O5.4 | --《协商、沟通与信息交流控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。 公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：告知员工：职业健康安全事务代表是杨雪峰；告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司在服务过程中未涉及危险化学品，故未对全体员工出具告知书。组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；与职业健康安全事务代表杨雪峰交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。询问职业健康安全事务代表，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | EO6.1.1 | 提供有《环境因素识别与评价控制程序》、，内容包括环境因素的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素的确定、登记、清单发放及更新控制。公司重要环境因素有以下4项：1）潜在火灾；2）能源资源的消耗（水、电、物资）；3）固废排放。 抽查以下环境因素的管理措施：1. 潜在火灾：

应急准备和响应控制程序，火灾应急预案、管理方案；对易燃易爆物品或场所加强管理，配备消防设施、水源。1. 能源资源的消耗（水、电、物资）：

在产品实现策划中明确用料、用电控制措施，定期对用水、料和电的消耗进行分析；推行无纸化办公，建立完善公司管理信息系统；非机密性办公用纸必须两面使用后方可按废纸处理。1. 固废排放：

固体废弃物应分类存放，有组织进行清运，能回收地进行回收、能重复使用的重复使用；外运手续齐全，在清运垃圾前与有资格的运输方签订协议。提供有《危险源辨识、风险评价与控制措施的确定控制程序》，内容包括重大危险源的识别、确认、汇总、评价和重大危险源因素的确定、登记、清单发放及更新控制。公司重要危险源有以下四项：1）潜在火灾；2）触电；3）机械伤害抽查以下重要危险源的方法控制措施：1. 潜在火灾

配备灭火设备和消防栓，制定制度及培训，定时检查。1. 机械伤害

制定规定制度，提高大家意识，自觉按作业规程进行各项物业服；设备设施定期维护检查。3）触电：定期维修设备、定期检查电路系统。上岗前做好安全防护；按临时用电规范做好一机一闸一漏一箱，全部漏电开关应选用符合规范的型号。应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 策划措施 | EO6.1.4 | 组织管理层策划关于开展职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理安全目标、危险源、合规性义务、组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | EO6.2  | 环境目标：1）生活垃圾及时清运率100%，统一处理率达100%；2)电能年节约1%，水资源年降耗2%；3)火灾发生率为0。环境目标、指标完成情况：查：目标指标管理方案完成情况考核记录（2021年）》（2021年6月-2021年12月）、《目标指标管理方案完成情况考核记录（2022年）》（2022年一季度）对目标、指标进行考核，考核情况为：1）生活垃圾及时清运率100%，统一处理率达100%；2）电能节能、水资源降耗：达标；3）火灾发生率：0职业健康安全目标：1）重大工伤事故为0；2）火灾发生率为0。查：目标指标管理方案完成情况考核记录（2021年）》（2021年6月-2021年12月）、《目标指标管理方案完成情况考核记录（2022年）》（2022年一季度）对目标、指标进行考核，考核情况为：1. 重大工伤事故：0；

2）火灾发生率为：0。均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 资源 | EO7.1 | 询问总经理，企业为了实施职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足物业管理服务的需要。 | 符合 |
| 管理评审 | EO9.3  | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审控制程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月时间：2022年4月30日主持人：王会兰总经理参加人员：刘智会（管理者代表）胡庆德（物业部经理）、单璐菊（财务部）提供管理评审会议签到表。管理评审的输入：管理评审输入资料主要是各部门提供的工作总结。查，管理评审输入资料：各部门运行情况报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量管理体系运行实施情况，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS相关的内、外部因素变化......输入内容基本满足输入要求。查管理评审输出：提供有《管理评审报告》：1.质量管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。2.管理方针的评审：方针合理、适宜符合要求，3.体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；4.预防措施和纠正措施的状况。5.实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；6.相关法关注：2021年6月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉；7.体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；管理评审结论：通过管理评审，确保了管理体系持续的适宜性、充分性和有效性，达到了持续改进的目的，为下一步外审工作奠定了良好的基础。提出改进建议：加强对物业部人员的服务规范和作业规范的培训。相关法关注：2020年8月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉；管理评审结论：管理方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 | 符合 |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | EO10.1；10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格输出控制程序》、《监视和测量资源控制程序》、《不符合、纠正措施和预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司对服务过程发生的不符合事件、项，一般轻微不合格现场指出，及时整改。目前为止项目部未发生比较大的不合符合事件、项，一般的轻微不符合都在现场及时解决了，未发现有需要上报公司解决的不符合事件、项。公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境和职业健康安全管理体系的持续改进。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |

说明：不符合标注N