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 主管领导：孙博文 （总经理）赵兰兰 （管代） 陪同人员：赵兰兰 | 判定 |
| 审核员：张亮 （微信） 审核时间：2022年06月09日 9：00-12：30 |
| 审核条款：  **QEO:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.3/10.1/10.3;Q6.3**  标准/规范/法规的执行情况、上次审核问题的验证、投诉或事故、监督抽查情况 |
| 理解组织及其环境  总要求 | QEO4.1 | 北京中泽世通物业管理有限公司的QEO体系文件于2019年9月10日发布实施，此后经过两次修订，目前《管理手册》版本号为A/2. 提供《管理手册》，对公司地理位置、国内市场地位、法律法规要求、公司内部文化观价值观、内外部环境变化等均作出描述。企业应对面临的风险和机遇时，编制了相应的控制程序及管理制度等文件。提供《风险和机遇控制程序》，明确风险识别和分析、风险的评估方式、风险的控制、及风险控制措施的跟踪，减轻风险并使风险保持在可接受水平上，达到风险控制的目的。  组织的环境：  （1）公司根据自身实际进行内部因素和外部因素的识别、分析，对影响其实现质量和环境管理体系预期结果的各种外部和内部因素进行必要的管控。这些内部因素和外部因素可以包括需要考虑的正面和负面要素或条件。  （2）内部环境因素要考虑公司的内部管理、价值观、企业文化、企业的知识和管理绩效等相关因素。  （3）外部因素要考虑国际、国内、本地的各种法律法规、技术、行业竞争、市场环境、外部文化、社会因素和经济因素等相关因素。  （4）内外部因素包括受公司影响的环境状况或能够影响公司的环境状况。  （5）公司每年定期对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以便及时调整公司战略，应对不断变化的市场。  公司主要业务为物业管理、室内外清洁服务、城市园林绿化服务，主要客户为北京乐多港发展有限公司；公司采用经理负责制，层层把关，让用户真正放心。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO4.2 | 公司通过充分的考虑，确认了与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方，如顾客、最终用户、银行、外部供应商、员工及监管部门等。  获取相关方需求的渠道：日常例会、市场活动、现场拜访、客户调查等。  内外部环境要素识别与评估：在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适宜性。以便于持续满足相关方的需求和期望，做为公司经营风险分析和发展机遇的可利用资源。内外部相关方需求分析很到位，政策执行也好：  客户：作为对公司发展有最直接影响的相关方，需要了解其需求和期望，包括对产品质量，交货工期以及技术服务及服务价格等方面的要求；  供应商：作为产品辅助设施质量的源头，公司加大对由供应商提供的相关的硬件产品质量控制，保证使用的产品质量过关；  员工：员工的技术服务工作能力极大的影响到技术服务质量，公司建立健全各种奖惩措施，加大培训教育力度，提高员工的企业认知度及技术服务和提供产品的质量意识，从各个方面提高员工的技术服务积极性，保障公司的持续稳定发展；  审核机构及政府机关：公司建立质量管理体系，每年申请由正规的审核认证机构对公司质量管理进行审核，通过审核出的问题提高管理体系的有效性，并得到持续改进。通过与政府机关的监督，公司遵纪守法，不偷税不漏税，健康文明发展公司。  组织了解各相关方的需求和期望，基本达到要求。 | Y |
| 确定管理体系的范围 | QEO4.3 | 1. 营业执照：   北京中泽世通物业管理有限公司。注册地址：北京市房山区城关街道顾八路1区1号-C524，统一社会信用代码：91110108327184219E； 经营期限：2014-12-26 至 2034-12-25。   1. 经营范围：   物业管理；清洁服务；劳务分包；专业承包；施工总承包；工程管理服务；园林绿化服务；园林绿化工程；水污染治理；租赁机械设备、建筑工程机械设备；安装机械设备：销售建筑材料、电力设备、通讯设备（卫星接收设备除外）、电气设备、五金交电（不含电动自行车）、清洁用品、消防设备、保温材料、防水材料；农作物病虫害防治服务；工程设计。（市场主体依法自主选择经营项目，开展经营活动；工程设计以及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。）   1. 认证范围：   Q：物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务  E：物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务所涉及场所相关的环境管理活动  O：物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务所涉及场所相关的职业健康安全管理活动。  认证范围在经营范围内。  **不适用条款:Q8.3。**理由：因物业管理、室内外清洁服务、园林绿化服务，按照国家标准及顾客的要求进行，不涉及到设计开发过程，故该条款的不适用,不影响组织确保其产品和服务合格的能力和责任，也不会对增强顾客满意产生影响  经确认外包过程：无 | Y |
| 管理体系及其过程 | QEO4.4 | 组织于2019.9.10发布并实施管理体系。同时根据自身的实际情况和标准的要求组织工作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。通过对过程监测结果进行分析，公司管理体系不断改进。  确定了管理体系所需的过程，如文件与记录管理过程、合同评审过程、销售过程、产品实现过程等，并明确各过程的目标和职责，及各过程之间的衔接和影响。 提供了支持过程策划和运行的形成文件的信息。见“部门管理目标策划记录”对管理目标完成情况进行检查、统计、记录。  体系从建立至今运行良好，但于2021.10.20日主要负责人（总经理、管代、员工代表）申请变更： | Y |
| 领导作用和承诺 | QEO5.1 | 最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺。  主要通过以下活动来实现管理承诺：  1）向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；  2）制定管理方针；  3）确保公司目标的制定和完成；  4）各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；  5）定期进行管理评审；  6）持续保证质量/环境/安全工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。  目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 | Y |
| 制定方针 | QEO5.2 | 企业的管理方针**：**  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  公司通过各种宣传方式，将管理方针宣传到本公司各层次，确保方针得到正确的理解和实施。在每次管理评审会议上，总经理组织对方针的持续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。通过招投标、公司宣传图册、向认证机构或客户提供的相关手册中，向相关方传递公司质量、环境、职业健康安全方针及其内涵。 | Y |
| 组织的岗位/职责和权限 | QEO5.3 | 公司编制了《管理手册》及《岗位职责和权限》，对相关人员的岗位职责及任职要求做了相关规定。设置的组织结构基本合理，能有效进行管理体系各项活动。  提供了公司管理体系职能分配表。并规定了各级各岗位人员职责、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。  查到《管理手册》的任命令：  授权**赵兰兰**为本公司的**管理者代表**。  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。  a）在公司范围内组织建立、实施并保持质量、环境、职业健康安全管理体系；  b）向公司总经理汇报管理体系运行情况，包括改进的需求；  c）确保在公司内提高满足顾客要求的意识和环保、职业健康安全意识；  d）就管理体系的有关事宜与外部沟通联络；  e) 负责内部质量/环境/职业健康安全管理体系审核计划的审批，主持内部质量/环境/职业健康安全管理体系内部审核，对质量/环境/职业健康安全管理体系持续有效地运行负责；  f) 负责与顾客、相关方、认证机构等就质量/环境/职业健康安全管理体系有关事宜进行协调；  g) 协助总经理贯彻实施管理方针和目标，负责对全体员工进行质量/环境/职业健康安全意识和能力的培训工作。  批准：总经理孙博文，2021年10月20日  与管理者代表赵兰兰通过微信沟通，思路清晰、沟通顺畅，对自己岗位职责有清晰的理解。 | Y |
| 风险和机遇应对措施 | QEO6.1 | 制定《风险和机遇控制程序》、《目标和管理方案的控制程序》及触电、火灾、突发事件等应急预案。  提供了“风险和机遇识别及应对措施表”，按照过程/部门对风险和机遇进行了评价识别，并制定应对措施，例如：  针对法规要求：1.主要职能部门按照要求定期收集最新版本法律法规，业务部门加大市场开拓；  针对客户要求：1.加强与客户进行质量标准制定的的沟通，同意双方的标准和检查方法;  2.程部加大客户交流沟通，及时处理客户的需求和意见.  针对供应商要求：1.对公司影响较大的大宗原材料做好年度采购计划；  针对第三方要求：1.加强与第三方的沟通，对第三方的要求及时进行处理，必要时及时提交公司高层，进行资源配置，降低第三方的抱怨；  针对市场竞争：1.完善公司内部管理制度，加强部门的考核，提高公司管理水平，提高公司产品质量，保持竞争优势。  2.积极开拓新产品市场，开发新业务，提高市场容量  针对人员要求：1.及时关注员工心理变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工归属感；  2.人力资源部做好人员储备，防治人员流失后给公司带来风险；  针对财务要求：1.综合部加快资金的回笼，减小公司资金压力，降低坏账出现的风险；  2.财务部门根据公司财务情况做好财务预算，防止出现财务风险。  编制：赵兰兰，批准：孙博文。时间：2021年10月20日  提供了“风险与机遇应对措施的评价记录”，评价结果合格，评价部门办公室。  公司目前运行平稳，对风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜，符合要求。 | Y |
| 管理目标及实现的策划 | QEO6.2 | 总经理负责组织制定公司的管理目标，并在公司各部门进行分解，制定时考虑了公司的质量/环境/安全等风险和机遇。  查公司的管理目标和实际达成情况：  公司目标： 实际达成状态  服务质量合格率100% 100%  顾客满意度≥95分。 98  固体废弃物分类处理率100%； 100%  环境污染事故发生率0； 0  杜绝各类重伤事故，轻伤事故少于3件/年； 0  杜绝各类火灾事故，火灾事故发生率为0 0  每个考核周期由办公室对部门质量目标完成情况进行统计分析。  查见“目标指标完成统计表”，考核时间为2022.1.10-2022.3.30。编制：赵兰兰。  查见《环境管理方案》和《安全管理方案》，管理方案规定了措施方法、完成时间表、责任人、资金等情况。详见各部门记录。 | Y |
| 资源 | QEO7.1 | 公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，为管理体系的有效运行和持续改进提供充分的资源，包括人力资源、基础设施和工作环境；还包括为增强顾客满意所必需的资源。现有员工、办公场所、办公设备等基础设施以及必要的工作环境，配备较为充分。  总经理孙博文主持了今年的管理评审，对方针、目标的适宜性进行了评审，协助管代进行了内审，确保所需资源得到满足。  为确保公司环保、安全资金得得以保障，公司每年制定专门预算，及时提供有关资金，确保本公司各项资金及时到位，保证环保、安全活动得到实施，达到预防污染、安全第一的活动目的。经了解公司环保、安全主要投入到固废分类处置、劳保、体检、消防福利费用等投入方面。  查见2022年6月《劳保用品发放登记表》，按月发放消毒酒精、口罩、消毒纸巾等劳保用品，办公现场有垃圾箱、禁烟标识、灭火器等器材。编制：赵兰兰，审核：孙博文。  查见环保职业健康安全等财务支出明细表，主要包括采购灭火器、垃圾筐、口罩消毒液、体检、社保及员工福利等。填表日期：2021年12月5日。  通过视频观察及与领导沟通了解到，公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，确定并提供了必要的资源，目前仓库和办公室等资源配备基本能满足要求，机构设置合理。经过管理体系运行证明，现有资源可满足管理体系和产品的要求。公司将依据经营发展的需要，会不断补充与增加。  经确认，组织目前现有的资源能够满足其要求。 | Y |
| 管理评审 | QEO9.3 | 公司于2021年11月28日上午9：00进行管理评审会议。  查阅公司管理评审资料：   1. 查管理评审计划，编制-赵兰兰 ，批准：孙博文，评审方式：会议评审，拟评审时间：2021年11月22日。   评审目的：对质量、环境、健康安全管理体系进行评审，确保QES体系持续的适宜性、有效性和充分性。  参加人员：总经理、管理者代表、各部门负责人  评审要求：请相应的分管部门分头准备发言材料，在评审会议上汇报，并提出问题解决方案。  二、查管理评审输入：  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）上一年度管理评审改进项完成情况  12）与管理体系相关的内外部环境因素的变化  13）公司所面临的风险和机遇采取措施的有效性  以上内容可通过会上口头发言及工作总结、汇报等形式体现。  三 查见管理评审会议签到表：  四 查见管理评审会议记录: 总经理根据以上汇报做了总结性发言，提出了自体系运行以来取得的成绩和存在的不足，并且提出了改进措施。由管理者代表负责根据以上内容做好《管理评审报告》。要求《管理评审报告》在2021年11月30日前下发各部门。  五 查见管理评审报告及结论：总体是有效的,公司质量、环境、职业健康安全管理体系、资源提供、产品符合性均充分、适宜、有效，暂时不需要对体系进行任何变更。相关方对公司的质量/环境/职业健康安全管理无投诉/抱怨，公司将加大管理力度，争取超越相关方的期望，管理方针、管理目标，总体在能以贯彻落实，质量、环境绩效良好，在管理体系的自我完善方面，仍需不断努力。编制：赵兰兰；批准：孙博文。  六 查见管理评审纠正改进措施计划：公司文件归档不到位，员工对标准执行不到位。需继续增加对标准的培训，责任人/部门：办公室/项目部；计划完成时间：2021年12月底。  七 查见管评纠正/预防措施表：   1. 纠正/预防措施名称：管理评审改进项；负责人：赵兰兰；实施部门：办公室；相关部门：业务部/项目部；时间：2021年11月29日；批准：孙博文。 2. 改进现象及原因：公司文件归档不到位，员工对标准执行不到位。 3. 纠正预防措施：a.组织相关人员对标准进行培训；b.加强服务人员培训，提高服务意识，增强公司过程检查力度。 4. 纠正/预防措施实施验证及效果评价：对标准进行学习，符合要求；对员工培训后，明显有改进。评价人：孙博文；时间2021年11月29日。   基本符合。 | Y |
| 体系的运行现状及改进的要求 | QEO10.1 | 总经理通过建立管理方针和目标，并鼓励员工提合理化建议，营造了一个激励改进的氛围，通过管理目标的建立与考核，明确了改进、努力的方向，通过研发及销售服务以满足需求，通过内审、管理评审、数据分析与实施纠正和纠正措施，建立一个自我完善、持续改进的机制，不断改进体系绩效和有效性。  企业自体系建立以来，通过内审的改进、管理评审；纠正措施的实施、顾客满意度调查等措施，采取了具体的改进措施。基本符合要求。 | Y |
| 持续改进 | QEO10.3 | 公司制定了 《不符合、纠正措施与预防措施控制程序》，公司规定了纠正措施的来源,明确了对不合格项应进行原因分析,制定纠正措施计划,实施跟踪验证,确保所采取 的纠正措施满足预期要求。内审中发现的不符合项已经采取纠正措施，整改完毕且有效。  为确保公司提供给客户合格的产品和服务，公司开展检查和考核工作。  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。无其他不符合发生。  公司利用质量方针、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，持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。  提供了“管理评审出现问题持续改进措施计划”。  通过交谈，基本能清楚纠正和预防措施的控制要求。 | Y |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核问题验证、投诉或事故、监督抽查情况 |  | 查国家企业信用信息公示系统，企业无异常经营记录、无违法失信记录。  对于企业的外包过程也进行了充分识别，公司无外包  上次审核问题验证:第1次监督审核无问题  投诉或事故:无  政府主管部门监督抽查情况:无  查企业审核范围无变化 |  |

说明：不符合标注N