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：总经理宋兵莉 管理者代表史丽波 陪同人员： 宋伟娟 | 判定 |
| 审核员：王献华 审核时间：2022.6.16 09:00-12:00 12:30-18:00 |
| 审核内容及条款：组织所处环境的识别与管理；体系的过程策划及其变更策划；领导作用及其承诺；企业方针与总目标管理；员工的协商和参与；资源保障总体情况；企业知识管理；绩效管理；内部审核；管理评审；产品实现策划；顾客投诉处理；监视和测量规划和持续改进等QEO：4.1、4.2、4.3、4.4/6.3(Q)、5.1、5.2、5.3、5.4(O)、6.1（6.1.1/6.1.4）、6.2、7.1.1（EO7.1）、7.1.6、9.1.1、9.2、9.3、10.1、10.3资质进一步核验；国/地方抽查情况；对一阶段问题整改情况的确认；事故、事件及起处理情况；质量、环境、安全监测情况等 |
| 资质进一步核验理解组织及其环境 | QEO4.1 | 查营业执照：组织统一社会信用代码：91330105796681031K；成立于2007年01月29日；营业期限：2020年12月12日至9999年09月09日；注册地址：浙江省杭州市拱墅区康桥街道西杨直街89号502室；法人：吴洪喜；总经理/管理者代表：史丽波；经营范围：许可项目：劳务派遣服务；职业中介活动；建筑劳务分包；城市生活垃圾经营性服务(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，具体经营项目以审批结果为准)。一般项目：房地产经纪；专业保洁、清洗、消毒服务；家政服务；物业管理；企业管理；酒店管理(除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动)。  查劳务派遣经营许可证：编号：编号：330105201309120011； 有效期：2020年9月12日至2022年9月11日；经营范围的相关描述：劳务派遣服务。有年审记录。从管理层了解到，结合企业的发展战略规划，受审核方考虑了在实现质量、环境和职业健康安全管理体系预期结果的各种内部因素/问题/议题和外部因素/问题/议题，这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。外部因素考虑行业发展趋势、组织市场占有率、技术发展、法律法规变化、主管部门要求等方面；内部因素考虑基础设施、人员能力、财务资金等方面，日常工作常议以上各因素，以实现监测和评审，并输出经营调整方向。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO4.2 | 审核了解到，组织的相关方主要有：顾客、员工及劳务人员、供方、政府主管部门、审核机构等。其务求和期望基本如下：1.顾客：与服务有关的质量、价格等满足预期要求。2.员工及劳务人员：薪资、福利增加，提供培训机会，职业健康安全等满足要求。3.供方：供应物资质量、价格等满足预期要求。4.政府机构：合法合规经营。5.审核机构：建立并保持体系持续有效运行等。组织通过保持关注和沟通对这些相关方的需求和期望进行监视和评审，基本能够满足要求。 | Y |
| 确定管理体系的范围 | QEO4.3 | 组织手册中的文件化体系范围如下：劳务派遣、劳务承包（办公场所和厂区保洁服务）认证范围如下：Q：许可证范围内劳务派遣、劳务承包（办公场所和厂区保洁服务）E：许可证范围内劳务派遣、劳务承包（办公场所和厂区保洁服务）所涉及场所的相关环境管理活动O：许可证范围内劳务派遣、劳务承包（办公场所和厂区保洁服务）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动组织的管理体系范围与认证范围一致，考虑了组织的内外部因素/问题/议题和相关方的需求和期望，考虑了职能单元、物理边界和服务及工作活动的内容，且在营业执照和许可证范围内，符合要求。 | Y |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程以及变更管理 | QEO4.4/Q6.3 | 组织于2022年1月5日根据自身的实际情况导入质量、环境和职业健康安全管理标准体系，按照标准的要求组织人员编制了《管理手册》、程序文件、作业文件和相关的记录表格，制定了管理方针和管理目标，实施了管理体系，通过对过程监视和检测结果进行分析、评价，管理体系得以不断改进。通过审核了解到，组织的过程策划及其变更策划如下：1.组织现有7个职能部门：管理层、行政部、总经办、业务部、生产运行部、安全管理部和财务部；查“职能分布表”，各过程涉及的部门职责权限基本明确。2.采用过程方法建立、实施管理体系，运用PDCA方式指导体系各过程运作，并利用基于风险思维的方式，对管理体系过程进行了识别、确定。核心过程包括：信息考察→评审签合同→招聘（培训）→考核（验证）→输出，各过程活动均有相应的制度规范。3.组织的资源识别和确定包括办公用房、办公设施设备、人力资源等，各要素基本具备。4.组织通过监视和测量方法以及绩效考核等方式，实现持续改进。如培训考核、工作检查、合同条款评审等。组织管理体系建立、实施以来，体系运行基本正常，过程策划基本符合要求。组织在《管理手册》中明确“变更的策划”的要求。当组织确定需要对管理体系进行变更时，变更应按所策划的方式实施，组织应考虑的4个方面要求均有所涉及。组织管理体系从2022年1月5日实施以来无变更记录。外包过程：无。 | Y |
| 领导作用与承诺--总则 | Q5.1.1EO5.1 | 从组织管理者代表史丽波了解到，管理层的主要承诺如下：1.对质量、环境、职业健康安全管理体系的有效性承担责任； 2.确保制定质量、环境、职业健康安全管理体系的质量、环境方针和质量、环境目标,并与组织环境和战略方向相一致； 3.确保质量、环境、职业健康安全管理体系要求融入组织的业务过程； 4.促进使用过程方法和基于风险的思维； 5.确保获得质量、环境、职业健康安全管理体系所需的资源； 6.沟通有效的质量、环境管理和符合质量、环境、职业健康安全管理体系要求的重要性； 7.确保实现质量、环境、职业健康安全管理体系的预期结果； 8.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； 9.推动改进； 10.支持其他管理者履行其相关领域的职责。11.在组织内建立、引导和促进支持职业健康安全管理体系预期结果的文化；12.保护工作人员不因报告事件、危险源、风险和机遇而遭受报复；13.确保组织建立和实施工作人员的协商和参与的过程14.支持健康安全委员会的建立和运行。 组织管理层制定了方针和目标，并通过会议、培训等形式要求员工理解组织的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量、环保和安全意识的重要性并形成制度化，强调企业实施质量、环境、职业健康安全管理体系的重要性。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加以纠正，管理体系基本得到了落实，承诺基本有效，评价周期内没有违反的情况发生。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 审核期间，证实组织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和服务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。 与管理层史丽波沟通发现，组织最高管理者能够识别和理解顾客以及法律法规的要求，能够识别影响产品和顾客满意的风险和机遇，并加以利用，不断提升顾客满意度，基本满足要求。顾客满意情况记录详见业务部Q9.1.2条款记录。 | Y |
| 方针制定方针沟通方针 | QEO5.2 | 组织的QEO一体化方针如下：服务至上，诚信第一；规范管理，遵纪守法；预防污染，保护环境；保障安全，持续改进。组织以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合实际制定管理方针。与管理层史丽波访谈时发现，其对方针内涵的理解较深刻，方针能为目标制定提供框架，基本符合标准的要求。组织通过会议、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，相关方也可通过手册获取，记录显示管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审。基本满足标准要求。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 组织建立、实施和保持了管理体系所需的过程，设置了行政、生产运行、安全管理等职能部门，并对各部门的职能进行了分配和规定，各部门的管理职责均在手册中有明确划分。组织人名史丽波为管理者代表，对管理者代表职责和权限规定如下：（1）确保质量、环境和职业健康安全管理体系的过程得到建立、实施和保持；（2）领导内部管理体系审核并向总经理报告质量、环境和职业健康安全管理体系运行情况、业绩，包括改进的需求；（3）确保在整个公司内促进顾客要求意识的形成；（4）就质量、环境和职业健康安全管理体系的有关事宜负责与外部机构联络。与管理层访谈时，其基本清楚职责内容。组织确定了各部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并对各级员工进行了必要的传达。对从事有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现管理方针和目标，符合标准要求。 | Y |
| 协商和参与 | O5.4 | 组织任命宋伟娟为职业健康安全管理事务代表，组织对履行事务代表以及非管理类工作人员的协商与参与职责进行了规定，基本满足要求。代表具有以下方面的职责和权限：协助管理者代表，参与职业健康安全方针、目标的制定和评审，参与风险管理和安全事务管理等。另组织以直接与最高管理者诉求的方式作为所有员工进行内部协商参与机制的补充，基本满足要求。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1EO6.1.1/6.1.4 | 审核发现，组织识别的风险和机遇包括：1.服务质量风险与机遇：包括劳务招聘、劳务输出等过程中有关的服务质量风险与机遇。2.环境风险与机遇：包括重要环境因素及合规义务相关的风险和机遇。3.职业健康安全风险与机遇：包括员工健康、安全和疫情等相关的风险和机遇。4.经营风险与机遇：主要有员工、技术、管理、法律、服务等相关的风险和机遇。4.市场风险与机遇：包括市场容量、竞争力、价格等相关的风险和机遇。5.财务风险与机遇：主要涉及现金流运作等相关的风险和机遇。在策划管理体系时，组织考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，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，组织在管理体系所确定的过程（招聘、劳务输出等）中，整合制定了针对性管理措施（如程序控制等）。基本满足要求。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 组织对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定了目标。基本情况如下：质量目标：1. 顾客满意率≥90%；2.业主投诉解决率100%；环境目标：1.固废分类处置率100%；职业健康安全目标：1）重大人身伤亡事故为零；2）无职业病发生，无工伤事故发生。目标可测量，与管理方针一致。具体由管理层直接通过管理评审会议评审目标考核统计结果。抽查2022年第一季度目标考核记录，各项目标均已完成。组织针对重要环境因素和不可接受风险制订了管理方案和应急准备和相应控制措施，并予以实施，基本有效，详见其它各部门等该条款分解考核记录。 | Y |
| 资源、总则 | Q7.1.1EO7.1 | 组织在《管理手册》中明确“资源/总则”的要求。管理层史丽波介绍并结合现场观察情况如下：组织能确定并提供建立、实施、保持管理体系所需的资源，包括内部资源，考虑现有内部资源的能力，将不断寻求技术人才的引进和培养，提高技术能力，并适时考虑外部资源（从外部供方获得的资源）。该组织覆盖过程和产品及体系运行所需的资源概况主要如下：审核期间核实：组织员工共65人，其中管理人员8人，职能覆盖行政、业务、生产运行、安全管理等，基本具人员配置要求；组织经营场所面积约120平方米（办公经营），基础设施（包括电脑、复印机、打印机、洗地机、三轮车、扫地机、吸尘器等）基本满足运行要求。现场观察过程运行环境较好（可详见相关条款审核记录）；办公设施设备运行正常；监视和测量资源俱全；知识系统基本满足运用要求（可详见相关条款审核记录）。综上，组织的资源能符合产品销售的质量、环保和安全需求，并能支持体系的运行和改进。 | Y |
| 组织的知识 | Q7.1.6 | 组织确定了运行过程所需的知识，以获得合格的劳务承包包括保洁服务。这些知识予以保持，并在需要范围内可得到。为应对不断变化的需求和发展趋势，组织考虑了现有的知识，同时确定如何获取更多必要的知识，并进行更新等。对知识的保持采取文件资料和信息系统存储等方式，在组织内部通过传递、交流、培训等方式获取。为获取更多必要的知识，采用工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等。知识管理基本满足控制要求。 | Y |
| 监视测量分析和评价总则 | QEO9.1.1 | 管理层对管理体系的过程能力进行监视和测量，主要通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，内审详见行政部审核QEO9.2条款；再通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价，详见管理层QEO9.3条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性，详见各部门审核6.2条款。 | Y |
| 内部审核 | QEO9.2 | 组织依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020质量/环境/职业健康安全管理体系、手册的要求，编制了《内部审核控制程序》，由管代定期组织每年进行一次内审，间隔不超过12月份，全体内审员参加。1.提供2022年度《审核实施核计划》，内审安排1次。明确审核目的、范围、依据、日期（2022.4.11-12），编制:宋伟娟；审批：史丽波；2022.4.7。计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系，时间安排合理，同时考虑到互查的公正性。实际审核：2022.4.11-2022.4.12，有签到表，签到表显示管理层和各部门负责人均有参加，但无手签。2.提供《内审检查表》：覆盖管理层、行政部、总经办、业务部、生产运行部、安全管理部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。3.提供《不符合项报告》：本次发现不符合1个，为一般不符合。对于不符合项所采取的纠正等措施，内审员进行了验证。4.提供《内部审核报告》：结论：建立的质量/环境/职业健康安全管理体系基本符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准要求。管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。查上述资料反映：能保留形成文件的信息，作为实施审核方案以及审核结果的证据。 | Y |
| 管理评审 | QEO9.3 | 组织编制了《管理评审控制程序》，依据GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T45001-2020标准、体系文件和相关法律法规等，由最高管理者组织每年进行一次管理评审，全体管理人员参加。提供：1.管理评审计划评审时间：计划2022年4月18日进行，初审无间隔要求，评审方式：会议评审，编制：史丽波；审批：宋兵莉。参加人员包括最高管理者、各部门负责人。计划中明确了评审内容和资料准备要求，包括输入内容。2.管理评审会议记录记录显示，组织按计划的时间实施了管理评审，管理层、行政部、业务部、生产运行部、安全管理部等相关人员参与了会议，但无手签。3.管理评审报告管理评审结论：管理体系运行有效，适合组织的运行，符合ISO 9001:2015、ISO 14001:2015、ISO 45001:2018标准的要求。管理评审改进建议：1.为了提高公司的消防安全意识，公司将在上半年组织安全方面的统一学习；2.每月跟进目标的实施情况，不达目标的及时分析、进行整改，达到客户和自身改进的需求；以上改进措施，目前正在实施中，后续可进一步关注。 | Y |
| 总则 | QEO10.1、10.3 | 综合全部审核证据发现：组织的管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格（不符合）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服务来满足未来的需要和期望。组织考虑了分析、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，基本满足要求。  | Y |
| 主管部门抽查情况 |  | 无服务检查情况发生。 | Y |
| 质量、环境、安全监测情况等 |  | 除承包劳务项目按顾客要求检查或处理外，无其它需要监视测量的情况 | Y |
| 对一阶段问题整改情况的确认 |  | 一阶段未提出问题。 | Y |
| 相关方投诉；事故、事件及起处理情况 |  | 体系运行以来，没有发生相关方投诉以及环境或职业健康安全事故等。 | Y |

说明：符合标注Y，不符合标注N;