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/含员工代表 主管领导：王智强/陆燕虹 陪同人员：孔令真 | 判定 |
| 审核员： 审核时间：2022年6月27-30日 |
| 审核条款：QES:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.2/9.1.1/9.3/10.1/10.3  Q:6.1/7.1.1  ES:6.1.1/6.1.4/7.1  S:5.4 |
| 企业概况及组织体系总体策划和建立过程 | QES:4.1/4.2/4.3/4.4 | 公司总经理王智强介绍：公司人员目前共有40余人，其中：管理人员3人，操作人员10人，临时工人27；公司目前主要设备有：高压水枪、洗地机、扫地机、吸尘器、单擦机、多功能清洁车等；设备设施配备齐全，公司与竞争对手相比，优势在于，公司技术力量雄厚，产品采用高新技术，经济下滑对公司销售影响不大，员工稳定，企业向心力较强，企业具有较强竞争力。  公司办公场所配有三台电脑，一台打印机，两台空调，一台冰箱，一台微波炉；两只干粉灭火器，均在有效期内，每月检查一次；办公环境通风，明亮；能够满足公司正常运行。  具备经营服务场所、设备设施等已得到维护，能够持续满足体系运行需要。  办公场所、工作场所足够适宜。  提供：组织环境识别表，2021.9.1；有编、审、批；  环境包括：外部环境（政治环境、法律环境、经济环境、社会文化环境、技术环境、自然环境、竞争力）、内部环境（企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素、人力因素、运营因素地）等，均有内容、信息来源、具体现状描述、SWOT分析等。  查：内外部环境分析报告，2021.9.1；有编、审、批；  分析：内部条件（优势、劣势）；外部环境（机会、威胁）；企业战略选择（增长性战略、多元化战略、扭转性战略、防御性战略）。  目前公司相关方主要有：客户、合格供应商、政府部门、环保、安监、质监等部门等。  产品依据客户需求进行经营和服务。  提供：相关方需求和期望清单，2021.9.1；有编、审、批；  相关方包括：顾客、供方、员工、审核机构、政府机构；有需求和期望、监测指标或项目、监测频率、监测部门和考核记录等。  公司体系管理的范围围绕清洁服务。  主要产品或服务为清洁服务。  公司通过建立质量、环境、职业健康安全手册、程序文件、技术文件、相应的规章制度，建立组织构架、明确职责分工对这些过程进行控制。  对质量、环境、职业健康安全管理体系的策划过程和策划内容，依据产品的特点进行，为确保实施质量、环境、职业健康安全方针和目标，已将所需的过程、资源和持续改进进行了策划，形成了公司的管理文件。 | Y |
| 管理承诺的具体体现  组织方针、目标建立的适宜性和实施的有效性  组织架构及职责分配的适宜性 | QES:5.1/5.2/5.3 | 与公司总经理王总进行了交谈，王总清楚自己在体系建立和保持中的作用。明确通过履行最高管理者的职责来实现管理承诺；传达满足法律法规和满足顾客要求的重要性，提供所需的资源，收集相关法律法规，并组织培训。  提供：管理手册、程序文件、三级文件；  包括管理文件、组织机构和岗位描述、管理评审记录、培训大纲等。  领导层的作用和承诺得到落实。  公司的政令通畅，管理层的管理意图能够得到实施。  公司质量、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！  方针内涵：时刻把握行业技术发展脉搏，始终追求尖端科技；脚踏实地、稳扎稳打，为客户提供优质满意的服务；开拓创新、不断进取，赶超行业发展步伐；保护环境、节能降耗、清洁经营、与时俱进发展事业；充分合理配置资源，减少废弃物，降低消耗，不断持续改进环境行为；坚持以人为本，重视生命，关爱员工及其相关方的健康安全，预防健康损害或伤害。  质量、环境、职业健康安全方针由公司办公会议讨论，现予以发布。  要求各级负责人采取口头形式传达到全体员工，使之理解，贯彻并执行。  各部门在执行中遇到问题或建议，及时与管理部沟通。  王总介绍：公司在质量、环境、职业健康安全管理手册中明确了部门设置和职能分配。  公司设置了办公室、服务部，组织机构健全，管理职责基本明确、清晰、接口顺畅，管理职责在日常管理活动中能得到落实。 | Y |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | 职业健康安全事务交流，公司未成立工会，平时由陆燕虹作为员工代表与公司领导协商与交流职业健康安全、薪资待遇、安全生产等相关方面的有关事宜。  出示：职业健康安全事务代表任命书，任命陆燕虹为职业健康安全事务代表；  与陆燕虹交流，员工通过民主投票方式选举职业健康安全事务代表，每3年选举一次。  职业健康安全事务代表，平时通过日常交流、会议等形式征询职工的意见和建议，改善公司的管理，满足员工的诉求，并不定期同管代进行交流，将收集到的信息、情况向管代反应。员工有什么想法可通过安全事务代表转达。通过职业健康安全事务代表介绍，目前员工主要诉求是薪资待遇、安全生产等，如：适当提高薪资待遇、减少高温、高危生产等。管理层对反映的问题或诉求第一时间召开会议，第一时间采取措施解决问题或诉求。目前基本不存高温、高危生产；关于薪资待遇问题，公司会按照实际情况适当提高。  公司按规定为员工缴纳各项保险，提供劳保防护用品等，未发生过薪资方面的纠纷。  目前公司尚未发生过职业健康安全事故。 | Y |
| 风险识别与应对机制的建立 | Q:6.1  ES:6.1.1/6.1.4 | 公司识别了需要应对的风险和机遇包括：采购价格、物资到货风险、技术机密泄露、市场竞争等，针对相应风险可能性及损失程度，考虑了应对措施。  提供：风险管理计划，2021.9.1；有编、审、批；  范围：保洁服务  包括：职责与权限的分配、风险管理活动、风险管理活动评审的要求、风险控制、风险管理活动的验证要求等内容；  提供：风险和机遇评估分析表，2021.9.1；有编、审、批；  包括：风险和机遇来源（内部/外部）（共22项）、风险和机遇内容、风险分析（严重程度、发生概率、可探测性、RPN、风险级别）、管理措施、责任部门/人、实施时间(开始－完成）、评价措施有效性等。  出示：风险评估报告，2021.9.1；有编、审、批；  公司的产品采用新技术、具有市场竞争力，销售压力较小。  公司在制定应对风险和机遇的措施时，考虑了环境因素、危险源和合规义务的内容。  查看重要环境因素、危险源、合规义务、目标管理方案的控制措施合理。  查分解目标考核表，各项指标均已完成。 | Y |
| 目标及其实现的策划 | QES6.2 | 查：公司QES目标及完成情况  质量目标：  项目服务合格率达到95%  客户满意率达到95%  顾客反馈处置及时率100%  无重大服务质量投诉及安全责任事故  环境目标指标：  生活垃圾清运及时率100%，合规处理率达100%。  电能年节约1%；  水资源年降耗2%。  职业健康安全管理目标指标：  重大工伤事故为0  火灾事故为0；  出示：  1.公司环境目标、指标和管理方案完成情况监控记录  2.公司职业健康安全目标和管理方案完成情况监控记录  3.目标指标管理方案完成情况考核记录（2021-2022年）  公司每季度对质量、环境及职业健康安全管理目标指标完成情况均进行跟踪，经查，各项目标指标均按计划完成。 | Y |
| 体系必要资源提供的充分性 | Q:7.1.1  ES:7.1 | 公司为实施、保持、改进体系有效性及满足相关方要求需确定的资源主要有人力资源、基础设施和工作环境。  其中人力资源主要有业务人员、采购人员、保安，保洁人员、财务人员等，人员配置能够满足销售需要。  公司主要设施设备能够满足正常经营需求，办公及销售场所布局合理，通风、采光良好，配备足够的消防器材。现场环境较好。  上述资源基本能够保证销售的要求和质量、环境、职业健康安全运行的需要。 | Y |
| 体系综合绩效检查、评价和改进过程  管理体系的预期结果实现情况 | QES9.1.1 | 公司为证实质量、环境、职业健康安全管理体系的的符合性，公司通过开展内审、管理评审、顾客满意度调查和纠正预防措施等活动，确保质量、环境、职业健康安全管理体系的符合性。 | Y |
| 管理评审的实施及作用 | QES:9.3 | 公司《管理手册》和《管理评审控制程序》明确每年年末（12月底）对当年管理体系运行情况评审一次，管理评审由总经理主持。  提供：《管理手册》和《管理评审控制程序》。  查：管理评审计划  包括：评审时间、评审地点、评审目的、评审内容（6项）、评审准备工作内容4项。  查：各部门运行情况报告  包括：服务部-清洁服务、服务部-服务质量控制、办公室-采购、办公室-市场及办公室等质量、环境和职业健康安全管理体系运行报告  提供：管理评审报告  评审时间：2022年4月29日；评审地点：公司会议室  包括：评审目的、评审范围、参加人员（总经理、各部门负责人）；  管理评审内容：  1.管理方针、目标的适宜性及目标的实施情况；  2.组织机构的设置情况；  3.资源配置情况；  4.管理体系文件评审情况；  5.审核结果；  6.顾客和相关方的意见反馈及顾客满意度调查结果；  7.过程的绩效及项目和服务符合性的情况；  8.不合格和纠正措施的实施情况；  9.内外部环境变化；  10.上一次管理评审跟踪措施的有效性情况；  11.应对风险和机遇所采取措施的有效性；  评审结论：…………通过本次管理评审， 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。  改进建议（1条）：加强对服务部人员的服务规范和作业规范的培训。  出示：管理评审会议记录  查：合规性评价报告  公司《合规性评价报告》中提出存在的薄弱环节及改进的建议有3条（即：1.对标准理解不透；2.对职业教育管理不到位；3.对文件学习不到位存在违规操作问题等），但在公司管理评审中未将上述3条改进建议纳入管理评审的输出内容。 | N |
| 改进机制的建立 | QES: 10.1/10.3 | 公司建立了QEO文件，规定了不断改进的机制，通过风险管理、过程方法、PDCA循环的方式，对过程和活动进行策划、实施、检查、改进。持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系的有效性。使QEO体系运行更加有效。  组织运用PDCA管理循环的原理，不断提高产品质量、环境、职业健康安全绩效，完善QEO管理体系。  利用质量、环境、职业健康安全方针，质量、环境、职业健康安全目标，审核结果，资料分析，纠正和预防措施以及管理评审等活动以确定是否存在持续改进的需求或机会，以持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性。  公司通过质量、环境、职业健康安全方针，质量、环境、职业健康安全目标、内部审核、管理评审、纠正和预防措施等措施鼓励、督促员工在工作中持续改进，并形成了部分程序文件加以规定，如：内部审核、管理评审、纠正/预防措施等的管理规定。  对内审发现的不符合问题，进行了原因分析，采取纠正措施并经验证有效，符合要求。 | Y |
| 产品质量状况(包括质量 /环境/安全事故、顾客投诉、监督部门抽查/监测等)、QMS不适宜要求确定的合理性、管理体系的变更情况 | QES:10.1/10.3 | 经查，公司自体系建立以来，保洁服务未发生质量、环境、职业健康安全事故，未发生顾客投诉，未发生被监督部门处罚。  因公司主要业务为保洁服务，根据甲方要求做好保洁服务，故确定QMS标准中8.3条款不适宜的合理性；  管理体系未发生变更情况。 | Y |

说明：不符合标注N