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：孙传鸿、孙海兵；陪同人员：沈顺 | 判定 |
| 审核员：周文/远程，电话、微信；审核时间：2022年07月11日 |
| 审核条款：  QMS：4.1/ 4.2/ 4.3/ 4.4 /5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/9.3  EMS：4.1 /4.2/ 4.3 /4.4 / 5.2 /5.3 /6.1.1/6.2 /7.1 /9.3  OHS：4.1 /4.2/ 4.3 /4.4 / 5.2 /5.3 /6.1.1/6.2 /7.1 /9.3  （内外部因素、相关方的需求和期望、体系策划过程、管理承诺相关过程、风险识别和评价过程、职责分配过程、资源提供过程、管理评审过程）  对初审不符合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、使用情况等； |
| 总内外部因素、相关方的需求和期望、风险识别和评价过程、体系策划过程 | QES4.1、4.2、4.4、6.1  Q6.3 | 法人：孙传鸿；总经理：孙传鸿；管代：孙海兵  南京淳兴物业服务有限公司于2015年05月成立，公司以“做客户最信赖的物业管理服务企业”为使命，秉承“用心服务，尽善尽美；始于用户需求，终于用户满意”的服务精神，依托“稳健发展，追求卓越，打造精品，创建品牌”的经营理念，创立了具有多元化发展的物业服务公司。  公司承接保洁、园林绿化养护等多项物业服务；目前公司已与多个政府机关、园林物业等物业项目进行合作。  ---公司法人兼总经理孙传鸿，在其组织策划下开展建立质量管理体系。体系覆盖人数40人；于2021年1月5日颁布并实施了质量、环境、职业健康安全管理体系文件，体系文件包括有管理手册、方针/目标、程序文件、作业文件以及体系运行所需的记录等。查阅其手册及程序文件等，其体系文件按照依据 GB/T19001-2016 IDT ISO9001：2015 GB/T24001-2016 IDT ISO14001：2015 GB/T45001-2020 IDT ISO45001：2018 标准编制；公司严格按照顾客要求及相关法规提供产品和服务，无设计开发环节，故标准中“8.3 产品和服务的设计和开发”条款不适用本公司，不使用本条款后不影响本公司为顾客提供合格产品的责任。因此该公司文件化质量管理体系覆盖标准全条款。  策划的业务流程：  物业管理服务（保洁，绿化）：投标中标——总结并重新对项目进行分析——确定新的作业目标定位——制定新的作业标准——重新划分作业区域和任务——重新调配作业力量分配任务——落实任务签订责任状——开始新一轮作业实施——考核循环  销售流程：客户订单-合同评审-签订合同-确认订单-实施采购-进货检验-发货交付客户-售后服务；  经识别和确认外包过程：无  --提供有“南京淳兴物业服务有限公司战略环境SWOT分析矩阵”，识别了影响其实现QES管理体系预期结果的企业内外部环境因素。包括：政治/法律、市场、经济、员工等等。  --出示有“相关单位的需求和期望”、“相关方环境安全要求规定”、“风险和机遇（综合版）”。对内外部环境、相关方要求和公司及各部门的风险和机遇进行了识别并制定了相应的控制措施；抽查质量风险和机遇及控制措施有：   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 内部 | 财务状况良好，资金充足。 | 3 | 3 | 2 | 18 | 三级 | 财务监管 | 总经理 | 2022.01-2023.01 | 有效 | | 2 | 内部 | 公司人员多，相对流动性大。 | 4 | 5 | 3 | 60 | 三级 | 人员招聘和培训 | 综合部 | 2022.01-2023.01 | 有效 |   ---变更的策划：  总经理介绍，体系与上审核年度无变化。  ——年度保持基本满足要求。 | Y |
| 体系范围 | QES4.3 | 经确认：  Q：物业管理服务（保洁，绿化），建筑材料销售  E：物业管理服务（保洁，绿化），建筑材料销售所涉及场所的相关环境管理活动  O：物业管理服务（保洁，绿化），建筑材料销售所涉及场所的相关职业健康安全管理服务  注册地址：南京市高淳区阳江镇高墩村八村208号  经营地址：南京市高淳区淳溪街道淳兴路10-8室 | Y |
| 方针、目标、职责 | QES5.2、5.3、6.2 | ---查管理手册中包括管理者代表任命书，并规定了其职责，管代口述职责，正确。  ---查管理手册中包括QES方针、目标、组织机构、职责等。  ---1.1质量环境及职业健康安全方针  顾客至上，质量为先；强化管理，持续改进；  环保美观，结构合理，关爱环境，预防污染；  关爱生命，关注安全，遵规守法，降低风险。  ——方针与公司战略相适宜。  ---1.3目标  1.3.1 全公司的质量目标:  1、顾客满意率≥90%；  2、无重大服务质量投诉。  1.3.2 公司职业健康安全/环境管理的战略目标：  1、固体废弃物分类处理率100%；  2、火灾事故为0；  3、触电事故为0。  ——目标可测量。  ---通过发放文件、会议（每周部门会议，每月公司会议）、培训等方式向员工传达，使得员工理解和应用。  ---建立管理体系，以实现公司的目标。  ---管理评审中对适宜性进行评审。  ——控制基本满足要求。 | Y |
| 资源 | ES7.1 | 公司注册地址在南京市高淳区阳江镇高墩村八村208号，办公区场地位于南京市高淳区淳溪街道淳兴路10-8室，办公区为租赁，面积约100平方米，配置了台式电脑 、打印机、复印件、办公桌椅等办公设备，配置了洗地机、高压水枪、单刷机、吸水机、吸尘器、垃圾车等保洁设备设施。  ——现有资源满足当前公司生产经营活动的需求。 | Y |
| 管理评审 | QES9.3 | ---编制了《管理评审控制程序》。对评审的频次和评审整改做出了具体规定，每年不少于一次，（时间间隔不超过12个月）。  ---提供《管理评审计划》，对评审目的、评审参加部门人员、评审内容、各部门准备要求等进行了规定；管理评审主持人：孙传鸿  评审时间：2022年6月27日  评审内容：  1)由管理者代表提出内部审核结果及改善报告，并对审核过程中重大问题进行总结；对纠正与预防措施实施情况进行分析总结；  2)由管理者代表对质量、环境和职业健康安全管理目标达成情况及公司管理运作总体状况进行分析总结；  3)由项目部提出顾客投诉状况及顾客满意度调查状况并进行总结；  4)由销售部组织对供方的业绩进行分析总结，对供应商作出评价目后交公司留档；  5)各部门对质量、环境和职业健康安全管理方针的执行情况和适宜性、过程业绩进行分析总结；  6)由管理者代表提出质量、环境和职业健康安全体系执行及修正状况检讨并寻求改进的机会；  7)各部门对公司资源的配置情况进行评审；  8)由综合部对与公司有关活动相关的法律法规和其他要求的合符性，对各部门的履行合规状评价；  9)由综合部对与相关方的沟通及应急预案、消防演习情况进行评价；  10)由综合部对公司各部门环境因素识别、评价及方案的执行情况进行评价；  11)各部门对质量、环境和职业健康安全体系改进提出建议。  评审结论：公司的各管理过程符合所策划的结果，质量、环境和职业健康安全的绩效能够满足要求。  改进需求：  要进一步强化质量、环保、职业健康安全管理体系标准的培训，全员参与提高企业的管理水平。  ---管理评审报告经批准并按文件控制要求传递到有关部门。  ——基本符合 | Y |
| 对初审不符合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、使用情况等； |  | 经核实，初审不符合发生在ES6.1.3条款，本次审核未发现重复发生。  负责人说明，本次监督期内未发生质量、环境、安全事件，未发生重大媒体曝光，监管机构处罚。 |  |

说明：不符合标注N