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：胡华中；陪同人员：胡华中 | 判定 |
| 审核员：周文；远程、电话、微信；审核时间：2022年07月13日  |
| 审核条款：领导层QMS：4.1/ 4.2/ 4.3/ 4.4 /5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/9.3EMS：4.1 /4.2/ 4.3 /4.4 / 5.2 /5.3 /6.1.1//6.2 /7.1 /9.3OHS：4.1 /4.2/ 4.3 /4.4 / 5.2 /5.3 /6.1.1 /6.2 /7.1 /9.3 |
| 理解组织及其所处环境；理解相关方的需求和期望；应对风险和机遇的措施 | Q4.1/4.2/6.1E4.1/4.2/6.1.1S4.1/4.2/6.1.1 | 法人：祖斌；总经理：祖斌；管代：胡华中---南京中田劳务有限公司于2019年12月在南京市高淳区注册成立，“关注客户，着重管理，持续发展”是公司的致胜法宝，公司追求一流的品质，一流的服务，确保服务高档优质 , 实现标准化作业，充分满足客户的需求。公司以“做客户最信赖的物业管理（保洁服务）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，创立了本物业管理（保洁服务）公司。公司承接物业管理（保洁服务）项目；目前公司已与多个政府机关等物业管理（保洁服务）项目进行合作。本公司一直本着服务为本、信誉第一、以用户需要为核心的公司理念，我们相信通过我们的不断努力一定能实现与各个客户的互利共赢。南京中田劳务有限公司期待与您的合作！---管理层对公司内外部环境进行了分析。内部环境优势：保洁服务质量高，价格有竞争优势，公司有许可证资质。要继续保持较高的服务质量。内部环境劣势：技术管理体系尚不健全；缺少先进的管理方法和信息系统；人员需要持续的培训。控制措施：不断适应市场，保持较高的服务质量和领先的管理能力。外部风险：竞争对手多为较有名气公司；市场竞争激烈。以上风险的控制措施：不断加强人员培训，保持良好的创新能力；加强企业宣传和市场开发。外部机遇：产业优惠政策，扶持中小企业发展；向其他区域扩张，可扩大市场份额的机会。控制措施：积极利用优惠政策；服务多样化。---公司确定的与管理体系有关的相关方有：股东/所有者；顾客；供方；员工；审核机构；政府机构；周边企业和居民；监测、危废处理、环卫、外来施工、设备维保等业务往来方。——基本符合 | Y |
| 管理体系范围确定及体系过程 | QES4.3/4.4 | 经确认：Q：物业管理服务（保洁服务）E：物业管理服务（保洁服务）所涉及场所的相关环境管理活动O：物业管理服务（保洁服务）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动 范围边界：注册地址 南京市高淳区固城街道人民南路75号2幢205室经营地址 南京市高淳区固城街道后埠自然村---公司于2021年1月9日颁布并实施了质量管理体系文件，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GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》标准编制；本公司依据国家法律法规及行业规范进行物业管理（保洁服务），无设计开发环节，故8.3条款不适用于本公司。，故删除GB/T19001-2016标准8.3条款，删减此条款不影响公司遵守法规要求和提供客户需求能力的满足；因此该公司文件化质量管理体系覆盖标准全条款。经识别和确认外包过程：暂无外包过程发生。经识别需要确认的过程：无主要生产过程为：**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**——上述经本次远程审核确认有效。 | Y |
| 组织方针、目标建立的适宜性和实施的有效性 | QES5.2/5.3/6.2 | ---在管理手册中建立公司的组织架构,质量、环境和职业健康安全管理方针和目标，基本适宜。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**---质量方针与公司战略相适宜。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。---管理职责分配适宜，体系职责整合程度较高。---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 |
| 管理评审 | QES9.3 | ---策划有《管理评审控制程序》，规定了控制准则。公司在2022.6.27.计划，2022.6.29.实施了管理评审活动，管理评审策划和实施的时间、覆盖的范围、输入、输出、结论及改进措施，均符合规定要求；提供有手写签到表。抽查内容如下：评审输入：a）以往管理评审所采取措施的情况；b）与管理体系相关的内外部因素的变化；c）下列有关管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势： 1）顾客满意和有关相关方的反馈； 2）管理目标的实现程度； 3）过程绩效以及产品和服务的合格情况； 4）不合格及纠正措施； 5）监视和测量结果； 6）审核结果； 7）外部供方的绩效。d）资源的充分性；e）应对风险和机遇所采取措施的有效性；f）改进的机会；g）与环境、职业健康安全有关的其他重要事宜；h）重要环境因素、不可接受风险的控制；i）运行控制的效果；j）合规性评价的结果；k）组织的职业健康安全绩效、环境绩效。2、评审结论：通过管理评审的会议召开，各部门负责人一致认为我公司的环境和职业健康安全管理体系所作的合规性评价工作，能够基本满足标准要求、运行有效。决策事项：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。报告分发范围：经理及各部门——年度保持基本符合标准要求。 | Y |
| 上次审核不符合项的验证；产品质量状况(包括质量事件、顾客投诉、监督部门抽查/检测等) |  | ---经核查，上次审核不符合项发生在ES6.1.3条款，本次审核并未发现相同不符合。---经核查，营业执照包含产品范围。---经核查，国家企业信用公示系统显示本年度未发生行政处罚信息。管代承诺，本年度内未发生顾客投诉、大批量退货等质量事故，未发生环境污染、职业健康安全事件。 | Y |

说明：不符合标注N