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/陪同：总经理 郭大雨 张靖（管代） | 判定 |
| 审核员：陈芳 审核时间： 2022年10月12日 |
| 审核条款：Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3  ES:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3  认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动 |
| 理解组织及其环境  总要求  确定管理体系的范围 | QES 4.1  QES 4.3 | 受审核方北京市五里坨高井劳务服务中心成立于2008年02月26日，注册地位于北京市石景山区五里坨石门路333号，办公面积约500平米左右，主要从事物业管理（保洁、绿化）；城市园林绿化。服务于政府、事业单位、公司企业等。公司近一年来办公及注册地未发生变化，业务活动未发生变化；道路运输经营许可证已失效，公司目前无运输业务，待有相关业务后再申请许可证换发，营业执照未进行变更。  认证范围为：  Q：物业管理；城市园林绿化  E：物业管理；城市园林绿化及相关环境管理活动  O：物业管理；城市园林绿化及相关职业健康安全管理活动  外包情况：无  认证主管部门：管理部 项目部 财务部 未发生变化  由于疫情的影响，对公司的发展受到了一定的影响，也对公司的服务活动要求更高； | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QES4.2 | 相关方的需求和期望得到充分理解，可以帮助本公司更好的建立公司方针和目标，做到目的更明确。以满足相关方的要求并争取做到更高的期望值。  体系运行一年来，公司的相关方未发生变化，目前顾客的主要需求期望是：依据合同要求提供满意的保洁及绿化服务。公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，目前能持续满足相关方的需求和期望。 | Y |
| 管理体系及其过程 | QES4.4  Q6.3 | 公司确保按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进环境、质量、职业健康安全管理体系，包括所需过程及其相互作用。公司确定质量、环境、职业健康安全管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用。  公司按照标准编制的管理手册，流程性文件、管理制度、作业指导书、检验要求、合规性评价等为过程运行提供了支持，并在过程中按照策划执行。  公司目前客户、业务、人员等未发生变化，体系运行未发生变更； | Y |
| 领导作用与承诺  --总则 | QES 5.1 | 通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。公司总经理、管代对各自的职责清楚，公司对全体员工进行了以顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。  承诺基本实现，没有违反的情况发生。 | Y |
| 方针  制定方针  沟通方针 | QES5.2 | 该公司管理方针为：  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  公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。方针基本符合企业情况，未发生变化。  总经理用会议、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。管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。  以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过厂区综合部获取公司管理方针。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | QES5.3 | 确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，公司设置了适宜的部门，并制定了各部门的职责及各岗位的职责，任命张靖为管理者代表，向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管理体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。近一年来公司的岗位设置、职责等未发生变化。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | QES6.1.1 | 体系运行以来公司识别了内、外部因素，近一年识别的内容未发生变化，提供了“风险和机遇调查表”，提供了2020.3.20“风险和机遇应对措施表”，识别了需要应对的风险和机遇，并进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险、低风险），针对风险和机遇，制定了相应的风险和机遇应对的措施。  近一年未发生变化，未进行重新识别，建议根据每年的变化定期识别； | Y |
| 措施的策划 | ES6.1.4 | 在制定环境、职业健康安全目标指标前，管理部负责制定环境、职业健康安全目标及管理方案，管理方案中明确为实现环境、职业健康安全目标和指标的责任部门及完成时间；具体措施和经费预算都由总经理批准。相关管理方案的实施厂区管理部每季度对方案实施情况进行检查跟踪向总经理报告；一般在管理评审之前对目标及管理方案由管理部对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报管理者代表，以便提交管理评审。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | QES6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。本年度的目标未发生变化  1、服务质量合格率100%；  2、顾客满意率≥95%；  3、固体废弃物分类处理率100%；  4、环境污染事故发生率0；  5、杜绝各类重伤事故，轻伤事故少于3件/年；  6、杜绝各类火灾事故，火灾事故发生率为  目标可测量，与公司管理方针一致。  每季度由管理部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到2022年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，编制：管理部 审核：张靖 批准：郭大雨  针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见项目部该条款审核记录。 | Y |
| 资源、总则 | QES7.1 | 查公司配备的人力资源，公司涉及本次认证业务范围数39人.  公司地址：北京市石景山区五里坨石门南路333号 办公区有500平米左右为企业自有房产，有配套的电脑、打印机、电话及环保消防设备，物业管理及园林绿化设备：铁锹、铁镐、手据、园艺剪、割草机、粗枝剪、打草机等，环保设施：垃圾桶，消防设施：灭火器、应急灯等  公司配备的资源能满足目前的服务工作的需要； | Y |
| 绩效测量和监视 | QES:  9.1.1 | 公司编制了《顾客满意度控制程序》，对清洁服务的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。  公司制定《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》 和《管理体系业绩监测和测量控制程序》为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。  管理部负责实施监视测量的具体工作。 | Y |
| 管理评审 | QES9.3 | 公司编制并实施《管理评审程序》，规定管理评审每年进行一次，由郭大雨总经理决定是否增加管理评审的频次。  查策划：在《管理评审程序》中明确了管理评审的实施要求。策划每年进行一次管理评审，间隔不超过12个月。  查阅公司管理评审资料，提供：  1.管理评审计划  评审时间：计划2022年6月28进行，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。  2.提供“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2022年6月29日前下发各部门。  3.管理评审报告  管理评审结论及改进要求：通过本次评审，最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。但为了更好的运行体系，特提出以下要求：体系运行过程中全体人员都有责任对体系文件的不适宜之处提出修改建议，来进一步完善体系文件。  提供“管理评审出现问题持续改进措施计划” 计划完成日期：2022年10月底 | Y |
| 总则 | QES 10.1 | 管理部对公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求基本得到落实，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产品来满足未来的需要和期望。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。 | Y |
| 持续改进 | QES 10.3 | 公司组织确定并选择改进机会，主要通过对人员的评价及考核进行监视、测量和分析。  采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。  公司利用管理方针、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，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。 | Y |
| 认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动 |  | 质量、环境、安全体系认证证书主要用于招投标使用，符合证书的使用要求，未发生过投诉及事故及处罚，体系运行未发生变动。 | Y |

说明：不符合标注N