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/管理者代表 班小许；陪同人员：黄妍 | 判定 |
| 审核员：王献华；审核时间：2022年10月24日 |
| **审核内容：**1.组织所处环境的监视与评审；2.相关方需求和期望的监视和评审；3.范围变更；4.过程策划及其变更情况；5.方针和目标的监视、评审；6.应对风险和机遇及其控制措施的监视和评审；7.目标的监视；8.资源保障情况；9.监视、测量、分析和评价总则；10.内审和管理评审实施情况；11.持续改进情况。  **涉及条款**：  QEO：4.1、4.2、4.3、4.4/6.3、5.1、5.2/6.2、6.1（EO6.1.1/6.1.4）、7.1.1（EO7.1）、9.1.1、9.2、9.3、10.1/10.3 |
| 组织所处环境的监视与评审 | QEO4.1 | 该公司1993年3月注册，法人：吴小娟，总经理：焦德尚，管理者代表：班小许。  注册地址：浙江省杭州市西湖区文三西路658号西溪别墅会馆一楼营业用房102室；统一社会信用代码：91330106662334448C ；有效期至：长期；范围：一般项目：物业管理；园林绿化工程施工；房地产经纪；家政服务；专业保洁、清洗、消毒服务；停车场服务；酒店管理；餐饮管理；市政设施管理；工程管理服务；通用设备修理；城市绿化管理；体育场地设施经营（不含高危险性体育运动）；住房租赁；住宅水电安装维护服务；会议及展览服务；花卉种植；建筑物清洁服务；病媒生物防制服务(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)。许可项目：劳务派遣服务；住宅室内装饰装修；建设工程施工；城市生活垃圾经营性服务；高危险性体育运动（游泳）(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)。以下限分支机构经营：许可项目：餐饮服务；食品销售(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)。  受审核方考了了影响其质量、环境和职业健康安理体系实现预期结果的各种内部因素和外部因素，这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。外部因素考虑本地失业率、教育水平、组织市场占有率、业主增长趋势等方面；内部因素分析较多，分别从财务因素、基础设施、人员能力等因素展开，采用结果导向分析法；日常会议上常议以上各因素，以实现监测和评审，并输出未来发展规划。  体系运行以来，近一年来没有发生重大顾客投诉、环境或职业健康安全事故等。 | Y |
| 相关方需求和期望的监视和评审 | QEO4.2 | 组织主要对与质量、环境和职业健康安全相关的各相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。  审核发现，组织主要考虑以下相关方：  供方、员工、审核机构、业主、政府机构等，并根据各相关方识别了相应的需求和期望，明确了监测指标或项目，监测频次，监测部门等。  如业主：服务质量符合要求、服务人性化、价格合理；供方：长期合作双赢、进料合格率高、及时付款率等，识别基本充分。 | Y |
| 范围变更 | QEO4.3 | 组织的认证范围为：  Q：物业管理服务  E：物业管理服务所涉及的相关环境管理活动  O：物业管理服务所涉及的相关职业健康安全管理活动。  近一年以来，未发生范围变更的情况。 | Y |
| 过程策划及其变更情况 | QEO4.4/6.3(Q) | 组织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，制定了方针和目标，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6个职能部门：管理层、行政管理中心、市场营销中心、品质管理中心、采购部和财务部；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：投标→项目策划→项目入驻→服务提供→服务质量评定→服务改进，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。  组织管理体系实施以来的变更记录见手册修改页。  外包过程：电梯维保、垃圾清运。 | Y |
| 领导作用及承诺 | Q5.1.1  EO5.1 | 从组织管理者代表班小许了解到，管理层的主要承诺通过以下证实：  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和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管理评审对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。  与管理层班小许沟通发现，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品质管理中心Q9.1.2条款记录。 | Y |
| 方针的监视和评审 | QEO5.2/6.2 | 组织的QEO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 |
| 应对风险和机遇及其控制措施的监视和评审 | QEO6.1  (EO6.1.1/6.1.4) | 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（物业服务等）中，整合制定了针对性管理措施（如指导书等）。基本满足要求。 | Y |
| 总目标的监视 | QEO6.2 | 组织对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。  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年的阶段性目标考核记录，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 |
| 资源总体情况 | Q7.1.1（EO7.1） | 在《管理手册》中明确“资源/总则”的要求。  总经理/体系负责人介绍及现场观察：  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，将增加人员的引进和培训，提高服务能力，并适时考虑外部资源（从外部供方获得的资源）。  查公司配备了必要的人力资源，基础设施(物业工程维修设备、保洁设施设备、安保装备、办公场所、办公用品等)，规范文件、资金等必要的资源，询问财务了解到，2022年组织EO预算支出32.3万，目前支出 12.9万，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。 | 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；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。其它监视记录见项目审核记录。 | 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HZPS/CX 4-01《内部审核控制程序》，由管代每年组织一次内审，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（2022.8.10-11），编制：黄妍；审批：焦德尚；2022.8.2。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：2022.8.10-2022.8.11，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、行政管理中心、品质管理中心、市场营销中心、采购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，涉及QEO7.5.3，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 |
| 管理评审实施情况 | QEO9.3 | 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HZPS/CX22-01《管理评审控制程序》，由总经理每年组织一次管理评审，间隔不超过12月份，全体部门负责人参加。  提供《管理评审计划》：明确了评审目的、地点、参加评审的人员、评审的内容和各部门需准备的评审材料。  按照策划的要求，于2022年9月6日由总经理主持进行了管理评审，出示了各部门输入资料——各部门的体系运行工作汇报。  查《管理评审会议记录》显示管理层和各部门负责人均有参加，但无手签。  提供《管理评审报告》：评审结果：总体上来讲，本公司的管理体系运行有效，适合组织的运行，符合GB/T9001-2016、GB/T14001-2016、GB/T 45001-2020标准的要求。同时提出的改进要求如下：  1.改善在疫情期间的秩序管理服务；  措施：品质管理中心加大巡查力度，做好文件的宣贯工作，各部门管理人员进行相关文件的自学，定期组织本部门员工进行相关文件的学习指导。  计划2022-12-31月完成。  2.继续加强社区居民的满意度调查；  措施：各项目部将部门应策划社区居民的满意度调查方案，加大对本部门日常工作的指导监督管理，建立本部门考核制度。  计划2022-12-31月完成。  管理评审提出的上述改进措施正在陆续实施。  综上，输入输出基本完整，满足管理评审过程控制要求。 | Y |
| 持续改进总体情况 | 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 |

说明：符合标注Y，不符合标注N