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：杨国明 陪同人员：张雷 | 判定 |
| 审核员：赵丽萍 审核时间：2022年11月14日  |
| 审核条款：Q：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.1.3/9.3/10.1/10.3E：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 /10.1/10.3O：4.1/4.2 /4.3 /4.4 /5.1 /5.2/5.3/5.4/6.1 .1/6.1.4/6.2 /7.1/7.4/9.1.1/9.3 /10.1/10.3 |
| 组织及其环境 | QEO4.1 | －－总经理：杨国明 管代：董磊 员工代表：张建杰－－企业注册：北京市大兴区黄村镇富强路北侧2幢2层2-5号201室；经营地址：北京市大兴区黄村镇富强路北侧2幢2层2-5号201室，提供了租赁协议。提供了营业执照、劳务派遣经营许可证、人力资源服务许可证，资质文件有效。－－北京资通汇鑫企业管理咨询有限公司北京地区许可范围内劳务派遣、人力资源企业，专注于为客户提供优良的许可范围内劳务派遣、人力资源，经历多年发展，形成了同行业的优秀代表。客户资源有了一定的积累。－－公司自成立以来，始终坚持以人才为本、诚信立业的经营原则，荟萃业界精英，将质量优秀的产品及先进的信息技术、管理方法及企业经验与业内企业的具体实际相结合，为企业提供全方位的解决方案，帮助企业提高管理水平和服务能力，使企业在激烈的市场竞争中始终保持竞争力，实现企业快速、稳定地发展。企业依据GB/T 19001-2016标准的要求，识别、确定了与质量、环境、职业健康安全战略目标相关，且影响实现管理体系预期结果的内、外部因素，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。明确对内外部因素的进行监视和评审的方式方法是：网站获取、顾客沟通、内部总结等。经评估：组织确定与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量环境。－－Q：查有组织内外部环境识别表外部环境：国际环境、.社会环境、政治环境、经济环境、空气质量环境等内部环境；企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务环境、资源环境、人力环境、应急演习等抽，社会环境：政府、社会团体及当地居民不接受超标的污染排放；人力环境：员工参与环境管理不够，人员流动性大。内外部环境识别充分，有效。－－EO：查有《环境因素辨识与评价表》、《重要环境因素清单》识别的周边环境因素有：空气质量等相关因素，公司推行质量、环境、职业健康安全管理体系的目的就是不断提高公司管理水平和市场准入。 | Y |
| 相关方的需求和期望 | QEO4.2 | －－公司相关方主要包括：相关方：顾客、员工、供应商、环保局、业务往来单位、等。管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。为避免相关方对公司持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力影响或潜在影响，公司确定了：a) 与质量管理体系有关的相关方。包括客户、供应商、员工、审核机构及政府机关等。b) 相关方的要求。包括价格、质量、交货期等公司还更新以上确定的结果，以便于理解和满足影响顾客要求和顾客满意度的需求和期望。对于相关方分析如下：**客户**：作为对公司发展有最直接影响的相关方，公司综合部负责直接与客户对话，了解其需求和期望，包括对产品质量，交货工期以及技术服务及服务价格等方面的要求，公司通过优化技术服务流程，提高技术服务效率，加大技术服务力度等种种措施，力求可以提高技术服务产品质量，降低成本，加快技术服务速度，满足顾客的要求和提高顾客满意度；**供应商**：作为产品辅助设施质量的源头，公司加大对由供应商提供的硬件产品以及其他的外包过程产品进行质量控制，保证使用的产品质量过关；**员工：**员工的服务工作能力极大的影响到服务质量，公司建立健全各种奖惩措施，加大培训教育力度，提高员工的企业认知度服务的质量意识，从各个方面提高员工的服务积极性，保障公司的持续稳定发展；**审核机构及政府机关**：公司建立质量管理体系，每年申请由正规的审核认证机构对公司质量管理进行审核，通过审核出的问题提高管理体系的有效性，并得到持续改进。通过与政府机关的监督，公司遵纪守法，不偷税不漏税，健康文明发展公司考虑了以下相关方：a) 直接顾客； b) 外部提供方； 目前企业未发生处罚、相关方投诉事件基本无变更 | Y |
| 质量管理体系的范围 | QEO4.3 | －－公司按照标准要求编写了体系文件，于2020年8月30日 A/0发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、管理文件和记录表格等内容，管理手册中包括了质量、环境和职业健康安全方针和质量、环境及职业健康安全目标，并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持。公司明确了质量管理体系的边界：注册/经营地址:北京市大兴区黄村镇富强路北侧2幢2层2-5号201室范围：**许可范围内劳务派遣、人力资源**公司面积：156平米。不适用条款：8.3外包过程：无在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。自上次审核以来，认证范围未发生变更。Q：许可范围内劳务派遣、人力资源E：许可范围内劳务派遣、人力资源所涉及场所的相关环境管理活动O：许可范围内劳务派遣、人力资源所涉及场所的相关职业健康安全管理活动文件的信息完整，符合标准4.3条款要求，有效。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | QEO4.4 | －－组织按照GB/T19001-2016、GB/T24001-2016\GB/T45001-2020标准的要求，建立、实施、保持和持续改进管理体系，包括所需过程及其相互作用。 公司确定了质量、环境、职业健康安全管理体系所需的过程及整个组织内的运用，确定这些过程所需的输入和期望的输出，确定这些过程的顺序和相互作用，确定和应用所需的准则和方法（包括监视、测量和提高环境绩效），以确保这些过程的运行和有效控制，以实现组织的预期结果，提高环境绩效，确定并确保获得这些过程所需的资源，规定与这些过程相关的责任和权限，按照6.1的要求所确定的风险和机遇，以及应对风险和机遇的措施，评价这些过程，实施所需的变更，以确保实现这些过程的预期结果，过程方法包括按照组织的环境方针和战略方向，对各过程及其相互作用，系统地进行规定和管理，实现预期结果。公司通过采用 PDCA 循环以及基于风险的思维对过程和体系进行整体控制和管理，从而有效利用机遇并防止发生非预期结果。不适用条款：8.3外包过程：无基本无变更 | Y |
| 领导作用和承诺总则 | QEO5.1.1 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：a）对质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性承担责任； b）确保制定质量、环境和职业健康安全管理体系的质量方针和质量目标,并与组织环境和战略方向相一致； c）确保质量、环境和职业健康安全管理体系要求融入与组织的业务过程； d）促进使用过程方法和基于风险的思维；e）确保获得质量、环境和职业健康安全管理体系所需的资源； f）沟通有效的质量管理和符合质量、环境和职业健康安全管理体系要求的重要性； g）确保实现质量、环境和职业健康安全管理体系的预期结果； h）促使、指导和支持员工努力提高质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性； i ）推动改进； j）支持其他管理者履行其相关领域的职责。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：（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；综合部编制适用的与产品生产有关的法律、法规清单。b）确定和应对能够影响产品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。执行《与顾客有关的过程控制程序》的有关要求；文件的信息完整，符合标准4.3条款要求，有效。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | QEO5.1.2 | 公司通过投标、市场调研等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | QEO5.2 | －－企业策划并制定了企业的质量、环境和职业健康安全方针：守法诚信追求质量，预防污染保护环境；关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。方针在管理手册中予以规定，经总经理批准实施。－－公司通过运行管理体系，证明公司的质量、环境、职业健康安全方针是适宜的。公司方针与公司的宗旨相适宜，符合公司的活动、产品或服务的性质、规模，满足顾客的要求，对持续改进也做出承诺。－－企业方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。基本无变更。 | Y |
| 组织的角色、职责的权限 | QEO5.3 | 企业在策划和建立管理体系时，成立了组织机构：设置了综合部、业务部等部门，并对各部门的作用、职责、权限进行了划分，提供的管理手册中确定了组织机构图、职能分配表， 各部门作用、职责、权限界定基本清楚，并与实际情况基本相符。最高管理者负责岗位的设定、职责和权限的指派工作。并有通过文件、会议、培训等方式将职责、权限传达到组织相关部门及层次。审核发现组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。 | Y |
| 策划应对风险和机遇的措施 | Q6.1EO6.1.1 | －－制定有《环境因素识别及评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制措施的控制程序》（版本号：A/0）适用于在公司质量、环境、安全管理体系活动中应对风险和机遇的方法及要求的控制提供操作依据。对风险和机遇的措施进行了识别和控制：－－查2022.3.10识别风险和机遇包括：政策风险、资金风险、技术风险、管理风险、市场的风险等。针对风险进行了评估，并制订了应对措施。基本有效。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 公司总的目标为：1）服务质量合格率100%；2）合同评审率100%；3）顾客满意度96%以上4)固体废弃物100%分类，合理处理；5）环境污染事故发生率为零6）各类重伤以上事故发生率为零； 7）火灾事故发生率为零。公司的目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，查看2022.9.30目标完成情况统考，均符合指标要求。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | －－企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。－－自上次审核以来，变更了股东，更换了营业执照，其他方面未发生变更。 | Y |
| 资源总则 | QEO7.1 | －－企业目前主要工作人员1５名，包括管理人员、业务人员等。可满足服务控制需要。－－查公司现有资源，包括人力资源、基础设施（含办公场所、办公设备/设施、交通和通讯设施、消防安全设施等）、信息、技术、资金等配备生产设备有：办公设备：电话，电脑、打印机、复印机、扫描仪、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。－－外部资源，如供方、客户等相关方。目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。 | Y |
| 管理评审 | QEO9.3 | －－制定了 《管理评审控制程序》，管理评审的时间、方法均有明确的要求，文件规定每年至少进行一次管理评审。文件适用质量、环境、安全管理体系的评审工作，包括方针和目标的评审。－－组织于2022年10月20日由最高管理者主持，以会议的形式召开，各部门负责人参加。1. 抽查《管理评审计划》，计划内容包括管理评审目的、参加人员、各部门准备资料、评审会议要求等。总经理批准。管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、内审情况、绩效达成、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。
2. 查有《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。

评审结论：通过本次评审，最终得出本公司质量管理体系是适宜的、充分的、有效的，质量方针和质量目标是适宜的和有效的。抽上年度管理评审改进措施完成情况，对于上一次评审提出的改进项，公司针对改进项进行了相关人员的培训，及改进。措施有效。员工能够更加理解标准的重要性，已完成。本年度提出改进措要求为：公司文件归档不到位，员工对标准执行不到位。需继续增加对标准的培训。于2022.10.21对相关人员进行了培训。管理评审基本符合要求。 | Y |
| 改进 总则 | QEO10.1 | 企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过质量、环境、职业健康安全管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；3）纠正所存在不符合的原因等。 | Y |
| 改进 | QEO10.3 | 企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对质量、环境、职业健康安全管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系，以提升销售和服务过程质量、产品质量和组织环境绩效。 日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实现一体化管理体系的持续改进。 | Y |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、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 |  | 提供营业执照原件真实可信.法律法规：符合要求顾客投诉情况：未发生上级检查情况：未发生认证证书、标志的使用情况：主要用于投标，未发现违规使用证据质量抽查：体系运行期间未进行抽查情况。在体系运行期间未发生重大质量安全事故。变更：变更了股东，未对管理体系产生影响。上年度不符合：上年度审核未开具不符合项。 | Y |