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：张政勇， 陪同人员：刘召勇（管理者代表） | 判定 |
| 审核员：冉景洲，远程审核（手机、微信） 审核时间：2022年11月24下午-25日下午 |
| 审核条款：QMS:4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限;6.1应对风险和机遇的措施;6.2目标及其实现的策划;6.3变更的策划;7.1.1资源 总则;7.1.6组织知识;7.4沟通;7.5.1文件化信息总则;9.1.1监测、分析和评价总则; 9.3管理评审;10.1改进 总则;10.3持续改进。EMS:4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限;6.1.1策划总则;6.1.4措施的策划;6.2目标及其实现的策划;7.1资源;7.4沟通;7.5.1文件化信息总则;9.1.1监测、分析和评估总则; 9.3管理评审;10.1改进 总则;10.3持续改进;OHSMS:4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限;5.4工作人员的协商和参与;6.1应对风险和机遇的措施6.1.4措施的策划;6.2目标及其实现的策划;7.1资源;7.4信息和沟通;7.5.1文件化信息总则;9.1监视、测量、分析和评价; 9.3管理评审;10.1事件、不符合和纠正措施;10.3持续改进。范围的确认，资质的确认，管理体系变化情况，法律法规执行情况，投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况，一阶段问题验证 |
| 组织及其环境;相关方需求与期望;确定体系范围;体系及其过程;总要求 | QEO:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，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、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、环保、安全意识比较强。公司的办公及研发设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。公司通过同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。抽查2022年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有员工、客户、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为面谈、会议等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，服务质量、售后服务、成本价格、交付期等。查见《相关方要求识别和控制》其中相关方：顾客的需求和期望：服务、产品质量符合顾客要求；及时交货；价格合理等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ、微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。公司管理体系的认证范围是：Q：中央空调清洗；空调系统维护、保养;水处理技术咨询服务E：中央空调清洗；空调系统维护、保养;水处理技术咨询服务所涉及场所的相关环境管理活动O：中央空调清洗；空调系统维护、保养;水处理技术咨询服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动公司注册注册/经营地址：重庆市江北区同原江北鸿恩寺项目三期3幢23-21。公司以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | QEO:5.1 | 总经理：张政勇； 管代：刘召勇 职业健康安全代表：余孝娟通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司实施质量、环境和职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据： 1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为； 2、制定和发布公司自身发展管理方针； 3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力； 4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。 5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 | 符合 |
| 方针 | QEO:5.2  | 公司的质量、环境职业健康安全方针为：以品质赢得客户；以绿色、环保、健康、优质服务占有市场。其内涵包含了：公司严格按照国家有关的质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。质量、环境职业健康安全管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。质量、环境职业健康安全方针对外进行了发布。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的质量、环境职业健康安全方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限 | QEO:5.3  | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 工作人员的协商和参与 | O:5.4 | --公司管理手册及程序文件规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。查 内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：告知员工：职业健康安全事务代表是余孝娟；告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义告知相关方：公司于2022年10月15日出具了《相关方环境、职业健康安全告知书 》，告知书涉及公司管理方针及在生产活动、服务过程中的相关承诺。组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；与职业健康安全事务代表余孝娟交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。询问职业健康安全事务代表余孝娟，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。 | 符合 |
| 策划总则； | QEO:6.1.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；查见《风险和机遇评估分析表》：1. 外部因素: 客户的需求

风险：客户对产品质量标准提高，以及对应周期和售后服务的期望值提升，给公司销售、质量和售后管理提出新的要求机遇：市场竞争的加剧，公司管理水平的提升，会给公司带来潜在的发展机遇应对机遇及措施：1、加强与客户进行质量标准定制的沟通，统一双方的标准和检测方法2、做好销售计划的安排，保证销售计划的执行3、加大客户交流沟通，及时处理客户的需求和意见。1. 内部因素:人力资源

风险：公司目前人员特别是优秀人员被外单位吸引离开的情况还是存在，对公司是比较大的损失。员工业务素质在一定程度上存在参差不齐的情况，加上绩效考核不能有效落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员稳定，各项绩效考核能顺利开展，为公司的发展提供一个比较好的基础。应对机遇及措施：1、各部门及时关注员工心理变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。2、行政部做好人员储备，防止人员流失后给公司带来的风险。3、各职能部门加强绩效考核的有效咯站，通过考核促进员工的工作积极性，提高业务素质。。针对内、外部因素，还分析了社会环境、财务状况、基础设施等。提供有《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制程序》，内容包括环境因素、危险源的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素、不可接受风险的确定、登记、清单发放及更新控制。公司重要环境因素有：1. 潜在火灾；2）固废排放。

重要危险源有：1、火灾伤害；2、人身意外伤害。抽查火灾控制措施：1.加强员工用电安全意识培训；2.组织员工应急安全演习；3.生活办公禁止违章用电、动火；4.做好安全交底，严格按操作规程执行；应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 策划措施 | EO:6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境和职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理环境、安全目标、环境因素、危险源、合规性义务、组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QEO:6.2  | 公司质量、环境安全目标为：合同履约率100%顾客满意度≥ 95分项目服务合格率100%固体（含危险）废弃物回收处置率100%火灾事故为零触电事故发生次数为0交通事故发生次数为0轻伤事故发生次数为0查《质量目标达成统计表》及《ES目标、指标符合性判定记录》2022年7月-10月对目标进行考核：合同履约率100% 实测：100%顾客满意度≥ 95分 实测：96分项目服务合格率100% 实测：100%固体（含危险）废弃物回收处置率100% 实测：100%火灾事故为零 实测：0触电事故发生次数为0 实测：0交通事故发生次数为0 实测：0轻伤事故发生次数为0 实测：0均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 变更的策划 | Q:6.3  | 公司要求：当公司质量、环境和职业健康安全管理体系变更时，应考虑：1.变更的目的及潜在后果；2.体系的完整性；3.资源的可获得性；4.责权的分配和再分配等因素。 经查：暂无变更。 | 符合 |
| 资源 | QEO:7.1 | 询问管代刘召勇，企业为了运行质量、环境和职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足中央空调清洗；空调系统维护、保养;水处理技术咨询服务需要。 | 符合 |
| 组织知识 | Q:7.1.6  | 公司明确组织知识的概念及从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从客户或外部供方收集的知识）。 --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理包括必要的分级保密措施。 | 符合 |
| 沟通 | QEO:7.4  | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与质量、环境和职业健康安全管理体系相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开管理方针和目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。--主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。--通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。--现场查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 文件化信息总则 | QEO:7.5.1 | 公司的管理体系文件----包括一级文件：管理手册二级文件：程序文件三级文件：管理规定或制度四级文件：表格和检查表。--此外，外来文件即外部提供的文件,包括法律法规、与产品质量有关的标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。 经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保质量、环境和职业健康安全管理体系有效性的需要。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | QEO:9.1.1  | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，质量、环境和职业健康安全管理体系的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。如：（1）《环境及安全监视和测量控制程序》（2）《内部审核控制程序》（3）《管理评审控制程序》（4）《应急准备与响应控制程序》（5）《合规性评价控制程序》查，提供有目标测量、内审报告、管理评审报告、合规性评价等记录，符合策划要求。 | 符合 |
| 管理评审 | QEO:9.3  | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了《管理评审控制程序》,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月本次管理评审时间：2022年11月05日主持人：总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：质量环境安全目标和指标的实现程度。质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。内审、合规性评价结果。预防措施和纠正措施的状况。来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。过程业绩、产品符合性。组织结构、职责权限合理性、有效性。顾客反馈、满意度调查结果等信息。改进的建议：要进一步强化质量、环境、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。改进措施验证：2022.11.8对员工进行质量、环境、职业健康安全管理体系标准强化培训，效果良好。改进有效。评审输出内容：质量、环境安全管理体系运行持续有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。质量、环境、安全方针的评审：方针合理、适宜，符合要求。体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；预防措施和纠正措施的状况。实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；相关方关注：2022年7月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；管理评审结论：质量、环境、安全方针，体系符合企业现状，公司管理体系的运行与保持充分、有效。 | 符合 |
| 改进 总则持续改进 | QEO：10.1;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格控制程序》、《纠正与预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、管理方针和目标等来实现对质量、环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| 范围的确认，资质的确认，管理体系变化情况，法律法规执行情况，投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况，一阶段问题验证 |  | 与负责人沟通确认，公司质量、职业健康安全管理体系覆盖范围：Q：中央空调清洗；空调系统维护、保养;水处理技术咨询服务E：中央空调清洗；空调系统维护、保养;水处理技术咨询服务所涉及场所的相关环境管理活动O：中央空调清洗；空调系统维护、保养;水处理技术咨询服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。自2022年7月以来，公司无重大服务质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的服务普遍反映较好。公司暂无质量监督抽查情况，无环境污染事件受到相关方的投诉、无重大的职业健康安全问题和投诉。一阶段问题整改情况：一阶段提出的“不能提供噪声计、风速仪、测温仪、水质分析仪的有效校准证书”，二阶段审核时整改未完成，已开具不符合。 | 符合 |

说明：不符合标注N