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 陪同人员：李娜 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2020.3.4 |
| 审核条款：QEO 4.1/4.3/4.4/5.2/6.2/9.2/9.3/7.1 |
| 公司概况，资质情况组织机构、体系策划实施情况认证范围确认适用条款确认外包过程 | QEO：4.14.24.34.47.1 | ■按照认证范围公司提供的法律证明文件有：营业执照、劳务派遣许可证、人力资源服务许可证，查阅原件有效，并提供扫描件。受审核方河北卫人人力资源开发有限公司成立于2011年3月4日，注册资本300万元，地址位于石家庄新华区中华北大街298号颐宏大厦02单元2010，办公面积约150平米，主要从事劳务派遣服务、人力资源管理咨询、人力资源测评、人力资源培训、人力资源管理服务外包 、人力资源信息网络服务、档案整理。服务于政府、事业单位、公司企业等。■根据企业发展及经营管理的需求，公司组织了对管理体系标准的学习，依据标准的要求结合实际情况对管理体系进行了策划。策划基本体现了PDCA的思路。建立了文件化的管理体系，文件基本符合标准的要求，基本符合企业的实际情况。根据过程对组织结构进行了合理的设计，明确了各岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源。工作环境基本能满足服务和管理的需求。通过制定管理制度、作业文件及相关措施，对活动的主要环节实施了有效的控制。各种制度及规定基本建立。管理手册中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。组织机构的设置，职责、权限的分配基本明确，基本适宜，人力资源基本满足需求。策划管理体系时，公司确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。同时，确定了与管理体系有关的相关方及相关要求。并根据所确定的各种因素及相关方和其要求，确定了公司应对的风险和机遇，并对应对措施进行了策划。■审核组与受审核方确认的审核范围：Q：劳务派遣服务、人力资源管理咨询、人力资源测评、人力资源培训、人力资源管理服务外包 、人力资源信息网络服务（限许可范围内），档案整理E：劳务派遣服务、人力资源管理咨询、人力资源测评、人力资源培训、人力资源管理服务外包 、人力资源信息网络服务（限许可范围内），档案整理及其相关环境管理活动O：劳务派遣服务、人力资源管理咨询、人力资源测评、人力资源培训、人力资源管理服务外包 、人力资源信息网络服务（限许可范围内），档案整理及其相关职业健康安全管理活动■不适用条款：8.3，公司产品和服务特点，产品依据国标、行业标准、客户要求进行服务，服务流程成熟，服务模式固定，无设计开发要求，故不适用8.3条款，删减不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。■外包过程：无■管理体系覆盖人数12人，无倒班情况 |  |
| 管理方针和目标的适宜性 | QEO：5.2 6.2 | 管理手册明确了公司的管理方针：坚持服务质量第一，确保增进顾客满意；坚持遵守法律法规，实现环保安全目标；规范企业经营管理，持续改进管理体系。总经理证实，与企业的宗旨一直，随管理手册的发布宣传贯彻。公司目标：质量目标1、顾客满意率≥90%；2、项目验收合格率100%环境目标、指标1、固体废弃物分类回收率100%，合理处置；2、杜绝火灾事故发生；职业健康安全目标、指标1、杜绝火灾事故发生；2、杜绝职业病发生。基本符合标准要求。在方针框架下展开，并分解到各职能部门。 |  |
| 内审、管理评审策划和实施的符合性及可信性 | QEO：9.29.3 | 2019年11月15-16日进行内部审核，提供内部审核计划、内审检查表、不合格报告、内部质量管理体系审核报告等，基本符合要求。2019年12月10日进行管理评审，由总经理主持会议，有管理评审计划、管理评审输入资料—各部门工作总结、管理评审报告等，内容基本可信，有效。 |  |
| 遵守法律法规的情况事故及投诉情况 |  | 企业在服务各过程中能够遵守相关的法律法规和其它要求，提供合规性评价记录，评价时间：2019.11.10，符合要求。体系运行以来，未发生质量环境安全事故，无重大投诉和行政处罚情况. |  |
| 确定第二阶段 |  | 第二阶段审核所需资源的配置较充分。商定第二阶段审核时间：2020年3月6-8日 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：办公室 陪同人员：李玲 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2020.3.4 |
| 审核条款：Q：7.1.6/7.5；EO：6.1.2/6.1.3/6.2.2/7.5 |
| 管理体系文件、组织的知识、合规义务、法律法规要求 | Q：7.1.67.5EO：7.56.1.3 | ■受审核方建立的管理体系文件包括：1.管理手册HBWR-QES-2019 A/0版，2019年8月10日发表实施（含管理方针、目标）2.程序文件HBWR/QESMS-CX-2019 A/0版，2019年8月10日发表实施，包括标准要求的程序3.制度规范，包括：岗位任职条件、办公室管理规定等。4.体系运行所需要的记录■编制了文件控制程序，用于对管理体系文件的管理对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件一览表》、《适用法律法规清单》，包括中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国合同法、环境保护法、消防法、固体废弃物环境防治法、中华人民共和国就业促进法、就业服务与就业管理规定、人才市场管理规定、中华人民共和国劳动合同法实施条例、全国社会保障基金条例、社会保险费征缴暂行条例、失业保险条例、职工带薪年休假条例、残疾人就业条例、禁止使用童工规定、女职工劳动保护特别规定、工伤保险条例、劳动保护用品管理规定、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》、GB/T24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》、ISO45001：2018《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》等法规要求。 |  |
| 环境因素、危险源识别评价程序的充分性、适宜性 | EO：6.1.2 | 策划、编制了《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辩识与风险评价控制程序》，经文审符合标准要求提供《环境因素识别排查表》，其中包括办公区，包括固废排放、意外火灾、原材料损耗、废气排放等。可以提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：固体废弃物排放、火灾的发生，评价准确。提供《危险源识别清单》，按照活动、区域进行了识别，其中包括：电脑、打印机、复印机产生的辐射；电源电器老化损坏、违章用电、地面油污水滑跌倒、障碍物挡路、火灾、触电、车辆伤害等，评价基本全面提供《重大危险源清单》，其中重大危险源：火灾、触电，评价准确。 |  |
| 环境、职业健康安全目标指标的合理性，管理方案的可行性 | EO：6.2.2 | 环境目标指标：废弃物100%分类堆放处置管理方案：1.废电池用塑料袋装好，做好标识，交办公室集中回收，统一处理。2.废日光灯放入专用垃圾箱，做好标识，交办公室集中回收，统一处理。3.废硒鼓用塑料袋装好，做好标识，交办公室集中回收，统一处理等。完成时间：2019.8-2019.12费用1000元 责任部门：各部门，监控部门：办公室安全目标、指标：职业病发生率为0，员工按计划体检率100%管理方案：为操作人员配备劳保用品，每年按计划为员工进行体检.....完成时间：2019.8-2019.12 费用：2000元 责任部门：办公室办公室负责编制方案，并监督、验证实施进度。各部门负责目标、指标与方案的具体实施。策划的环境、职业健康安全目标指标管理方案基本可行。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：市场部/培训部/客服部 陪同人员：李玲 | 判定 |
| 审核员：吉洁 审核时间：2020.3.4 |
| 审核条款：Q8.1/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.5.1；EO6.1.2 |
| 产品和服务的运行策划和控制需确认过程 | Q：8.18.5.1 | 建立了质量目标收集的相关法律法规、技术标准：产品质量法、合同法、标准化法、招标投标法、劳动法、劳动合同法、中华人民共和国就业促进法、就业服务与就业管理规定、人才市场管理规定、中华人民共和国劳动合同法实施条例、全国社会保障基金条例、社会保险费征缴暂行条例、失业保险条例、职工带薪年休假条例、残疾人就业条例、禁止使用童工规定、女职工劳动保护特别规定、工伤保险条例等，经常网上查阅、及时与顾客沟通确保最新版询问了解的产品和服务实现流程为：业务洽谈——签订合同——按要求履约服务——顾客确认——结算规定了产品和服务实现所需的设备设施、人员等资源要求编制了《与顾客有关过程控制程序》、《销售服务质量管理控制程序》、《销售过程控制程序》、《制度规范》等文件。需确认过程：业务洽谈。 |  |
| 基础设施 | Q：7.1.3 | 配备有办公室等基础设施，主要设施：电脑、电话、一体机、办公桌椅、展板、文件柜、汽车，满足人力服务需求。 |  |
| 工作环境 | Q：7.1.4 | 办公区域面积150平米，布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好。 |  |
| 监视和测量资源 | Q：7.1.5 | 组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格. |  |
| 环境因素、危险源识别评价程序的充分性、适宜性 | EO：6.1.2 | 策划、编制了《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辩识与风险评价控制程序》，经文审符合标准要求提供《环境因素识别排查表》，其中包括办公区，包括固废排放、意外火灾、原材料损耗、废气排放等。可以提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：固体废弃物排放、火灾的发生，评价准确。提供《危险源识别清单》，按照活动、区域进行了识别，其中包括：电脑、打印机、复印机产生的辐射；电源电器老化损坏、违章用电、地面油污水滑跌倒、障碍物挡路、火灾、触电、车辆伤害等，评价基本全面提供《重大危险源清单》，其中重大危险源：火灾、触电，评价准确。 |  |

说明：不符合标注N