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、办公室、经营部、财务部、物业管理部(含项目部)， 陪同：陈茂钦 | 判定 |
| 审核员：姜海军、李凤仪 审核时间： 2020年4月21-22日 |
| 审核条款：见计划 |

| 序号 | 检查记录 | 评价 |
| --- | --- | --- |
| 1 | **受审核组织概况（管理体系组织结构、产品覆盖范围、过程和运作场所等情况）:** |  |
| 1、查最高管理层及管理者代表（适用时）：1）组织的最高管理者： 冯兴伟 ，与组织的文件：■一致，□不一致2）■任命管理者代表， 陈茂钦 ，与组织的任命：■一致，□不一致 | Ok |
| 2、体系人数：1）组织人数： 25 人；2）各体系人数：Q/EC/MD： 25 人；E： 25 人； S： 25 人； 当组织人数与体系人数不一致时，作出说明：3）生产服务班次安排（班次及人数） 一班 非长期雇员 0 人。其它说明：  | Ok |
| 3、组织机构设置：1）部门（分公司、车间）设置为：办公室、经营部、财务部、物业管理部(含项目部)。2）组织存在多场所（含临时多场所）、生产线情况： □不存在■存在，与组织填报《多名称/多场所/在建（施）项目清单》一致。□存在，与组织填报《多名称/多场所/在建（施）项目清单》不一致，说明：3）组织管理体系文件中的组织机构设置和职责的规定与组织情况：■一致□不一致，对不一致情况的改进要求： | Ok |
| 4、关键场所（针对E、S时，关注如车间、污水处理站、锅炉房、危险化学品仓库、重要设备设施所在的场所等）为：物业服务现场、办公室。查部门及关键场所是否正常运行：■是　□否，说明：  | Ok |
| 5、体系覆盖产品、服务、活动范围为： QMS: 物业管理；EMS: 物业管理及所涉及场所的相关环境管理活动；OHSMS: 物业管理及所涉及场所的相关职业健康安全管理活动； 确认体系文件中描述的、与申请的、与实际的是否一致：■一致，□不一致 | Ok |
| 6、（QMS、EC）有无删减或不适用的条款、要求：□无　■有，条款及要求：　 Q8.3 ■删减或不适用合理，理由： 按照标准和顾客要求物业服务无需再设计开发，删减Q8.3条款，删减合理。 □删减或不适用不合理，说明 　　　　　　  | Ok |
| 2 | **管理体系文件** |  |
| 1、组织从 2019年7 月开始贯标工作：■自行□聘请咨询公司/人员：  | Ok |
| 2、建立的管理体系文件，包括：■手册 ；■程序 ；■管理体系范围；■方针；■目标 ；■作业文件 ；■记录等■必需的运行控制文件，如：管理制度、作业规范。 | Ok |
| 3、该组织管理体系于 2019年 8月1 日 开始正式运行，管理体系文件评价见文件审核报告。验证文件评审报告所提出问题的纠正：□文件评审未提出问题 ■验证修订的文件资料，已纠正，符合；□纠正仍存在问题，具体是： □需要补充的文件问题有：  | Ok |
| 4、结合该组织现场实际情况、内审、管理评审实施情况、体系文件的实施情况，确认组织管理体系运行时间：■已超过3个月□不足3月（此情况下审核组可中断审核，当营业执照不足3个月时，可认为体系运行不足3月。中断审核前需要向审核部汇报并获得批准。） | ok |
| 3 | **重要过程及重要因素的确定（包括组织的环境（2015版）、产品/服务实现过程、外包过程，环境因素、危险源识别与评价等）** |  |
| 1、（2015版Q）与组织目标和战略方向相关并影响其实现管理体系预期结果的各种外部和内部因素:1）确定情况：提供《组织环境内外部因素识别表》，确定了公司相关的内外部因素。2）监视和评审情况： 每年监视评审一次，一般是从网络获取。  | Ok |
| 2、（2015版E）与组织宗旨相关并影响其实现管理体系预期结果的各种外部和内部问题的确定情况：提供《组织环境内外部因素识别表》，确定了公司相关的内外部因素。 | Ok |
| 3、（2015版QE）查组织考虑和确定的风险和机遇、及确定的应对措施：--查是否有针对性的分析、考虑：提供《风险与机遇一览表》，确定了企业的风险和机遇。--查风险和机遇及措施的确定情况：提供《风险与机遇一览表》，针对确定的风险和机遇明确了控制措施，同时也确定了责任部门、时间期限等。 | Ok |
| 4、产品/服务的实现过程（核实文件描述与实际情况的一致性）：1）过程描述： 物业管理服务过程：招投标→合同评审→签订合同→物业管理服务。2）组织辨识的关键过程为（QMS/EC/MD）： 物业管理服务过程辨识是否正确：■正确 □不正确或遗漏，说明： | Ok |
| 5、外包过程及管控情况： ■无 □有，说明具体的外包过程及管理控制情况： 今后如有发生按照Q8.4条款要求进行控制。 | Ok |
| 6、（EMS）环境因素识别与评价：1）识别了办公过程、物业管理服务过程的环境因素。2）经评价为重要环境因素的有：固废排放、火灾、水电消耗等. 3）重要环境因素评价：□齐全■有遗漏，遗漏部分有：未识别消杀过程的环境因素和危险源。 | N |
| 7、（OHSAS）危险源辩识与评价1）识别了办公过程、物业管理服务过程的危险源；2）重要危险源包括：触电、火灾、人身伤害、高空坠落、车辆伤害等。3）重要危险源评价：□齐全■有遗漏，遗漏部分有：未识别消杀过程的环境因素和危险源。 | X |
| 4 | **相关法律法规及其它要求的遵守情况** |  |
| 1、组织提供了有效资质/证明，包括：■组织的营业执照；□生产许可证；□排污许可证；□环评报告；□安评报告；□三同时验收报告；□安全生产许可证；□危险化学品销售许可证；□运输许可证；□3C证书；□QS证书；□其他 □未提供 说明： □有怀疑，包括 　　 核实记录：  | Ok |
| 2、组织识别了适用的法律、法规、标准和规范等，主要包括： 环保法、质量法、消防法、劳动法、节约能源法、菏泽市消防安全责任制实施细则、物业法、物业管理条例。　　　　　　 漏识别 　　  | Ok |
| 3、组织的产品质量、环境影响、职业健康安全受到相关方的投诉:■否□是，说明 　　　　　  | Ok |
| 5 | **运行控制和关键绩效：** |  |
| 1、（Q/EC/MD）产品/服务执行标准为：《SB/T10382-2004服务管理体系规范及实施指南》、《物业法》、《物业管理条例》 .运行控制过程中，产品质量的控制情况（一阶段现场审核时，结合运行现场观察）：保洁服务：小区路面全面清洁每日一次，绿化带每周清洁一次，生活垃圾每天清理1次；对管辖区内草坪、树木、花坛华景每年修剪、清除杂草浇水、消杀等；对公共区域设施（墙面、扶手、栏杆、灯具、宣传栏、果皮箱）进行清洁、灭害等。现场配置保洁10余人，保洁工具有垃圾车、抹布、扫帚、喷洒设备等，主要服务内容，小区路面清扫、走廊清扫、外围、公共场所的清扫等，现场巡视，保洁工正在清扫办公楼楼梯地面。保安服务：主要服务为日常进行秩序维护巡逻（2小时一次巡视）对重点区域加强巡查、门卫对（车辆人员进出）进行监控对外来车辆进行登记等。公司在门岗配备了监控屏进行视频监控，秩序维护员配备了防水手电筒、对讲机、自行车、秩序维护器材等，设备均完好，保障了服务的提供。秩序维护均持证上岗或者经过培训上岗问秩序维护，服务要求明确，基本能满足要求。 b.最终产品质量情况：□提供了合格的产品质量检测报告和/或型式试验报告□未提供，说明 c.顾客满意情况或相关方的反馈： **能满足顾客的要求，顾客反应良好，质量较好。** | ok |
| 2、（EMS）a.主要污染物为： 固废、噪声。 b.对重要环境因素的控制情况（一阶段现场审核时，结合运行现场观察）：--受控情况：主要存在办公固废、用电消耗、火灾、噪声排放、农药挥发等环境因素，办公固废统一收集、集中处置；规范用电，制定环境管理要求，控制重要环境因素。噪声控制情况：车辆自动识别系统运行过程中产生噪声，尽量降低报号音量同时加强设备维护保养，不对周边环境造成影响。废气控制情况：无废气排放。废水控制：保安过程中产生的生活废水排入市政管网；固废处理：生产固废主要为生活垃圾、办公废品、集中收集分类，必要时由厂家回收处理。一般垃圾等有垃圾筐分类存放，当地垃圾处理站收集处理。生活垃圾由菏泽市政环卫处理。--存在问题：c. 监测报告提供情况：□提供了 ，监 测结果为： ■未提供，说明 企业是物业管理公司，无需环境监测。   | Ok |
| 3、OHSMS:a)重大危险源运行控制情况（一阶段现场审核时，结合运行现场观察）： 主要存在触电、火灾、人身伤害、中毒等重大危险源，企业通日常检查、制定安全消防管理要求，控制重大风险的发生。火灾、爆炸控制：物业管理区内电气线路良好，无电线乱扯现象，电器柜显示状态良好，并有“当心触电“警示标识，无安全隐患。物业管理区内各部位配置有足量的灭火器和消火栓，现场查看均在有效期内。触电控制：查配电箱、绝缘防护良好同时加强防触电安全教育。高温中暑控制：保安管理区内饮用水有电热水器，有休息室室内窗户通风，配备电风扇。b) 监测报告:□提供了 监测结果为： 　　　　 ■未提供，说明： 企业是物业服务公司，无需安全监测。  | Ok |
|  | 应急准备和响应：有应急预案，并进行了演练，配备了消防器材。 |  |
| 6 | 管理体系的方针、目标/指标/措施方案及实现情况： |  |
| 1、管理体系的方针：■适宜 □ 不适宜： 目标、指标、措施方案：质量目标2个，环境和职业健康与安全目标3个，制定了管理方案　　　　a.在各职能、层次、过程的建立情况，确定实现目标/指标的方案情况及实现情况：  制定管理方案，符合要求。 　　　　　　　　　　 　　 b.是否存在不适宜情况： 有  | Ok |
| 7 | **组织内部审核策划和实施情况** |  |
| 1. 规定的内审频次：■一年一次 □其它：

2、本次内审于　2020 年　3　月　29　日至　30　日实施3、覆盖标准条款：■完全　□不完全：缺少　　　　　　　 　　　　　覆盖职能部门、分场所：■完全　□不完全：缺少　　　　 　 　　　　　　　时间分配：■合理 □不合理：　　　　　　　　　 　　　　内审组人员分工：■合理，具备公正性 □不合理：　　　　　　 　　　　　　　4、内审报告对■QMS ■EMS ■OHSMS的有效性和符合性的结论：　　　　 　　　　　　　　　　　　　　　　　　　公司的管理体系符合标准要求，体系运行有效。　　　 | Ok |
| 8 | **组织进行管理评审的情况** |  |
| 1. 规定的管理评审频次：■一年一次 □其它：　　　　　 　；
2. 本次管理评审于　2020 　年　4　月　10　日至　10　日实施，由最高管理者：冯兴伟　 　主持，实施方式：　会议

评审输入内容■完整、充分　□不完全： 3、管理评审报告对■QMS/MDQMS■EMS■OHSMS的适宜性、充分性和有效性的结论：　　 　　 　　　　　　　　　　　　　　　　公司的管理体系是适宜的、充分的和有效的，达到了顾客满意和持续改进的目的。　　　 | Ok |

说明：不符合标注N