管理体系审核记录表

受审核部门：管理层、综合部、客服部、运营部

陪同人员：杨雪澜 ， 审核员：杨珍全、文平、 审核时间：2020年6月14日

| 审核员 | 文平 | | |
| --- | --- | --- | --- |
| 检 查 表 | 审 核 记 录 | 标准号  条款号 | 评估 |
| 企业简介、组织机构及场所、资质  QMS审核，询问主要设备、原材料、关键过程  EMS审核，询问有无以下场所  锅炉房、配电室、实验室、化学品库、污水处理站、食堂、宿舍、空压机房  管理体系运行时间（3 个月以上）  确认组织实际与管理体系文件化信息描述的一致性  （如部门设置和负责人，生产和服务等过程）  管理体系文件名称 | 南方精典（重庆）人才服务有限公司成立于2016年10月26日，是一家从事人力资源服务，企业管理，信息咨询服务等服务公司。现有员工25人，目前经营情况良好。  查见企业营业执照副本，企业经营范围包含认证产品，具备有效资格，详见复印件。  该公司目前成立了三个部门：综合部、客服部、运营部。  抽查：组织机构图、职能分配表、职责描述，基本保持一致。  核实：生产经营地址：重庆市江北区金渝大道153号7幢11-13，与任务书一致。  经确认，认证范围为  **QMS:**人力资源服务（劳务派遣，人力资源测评，人力资源培训，承接人力资源服务外包）；档案整理和数字化加工。  **EMS:**人力资源服务（劳务派遣，人力资源测评，人力资源培训，承接人力资源服务外包）；档案整理和数字化加工所涉及的相关环境管理活动。  **OHSMS:**人力资源服务（劳务派遣，人力资源测评，人力资源培训，承接人力资源服务外包）；档案整理和数字化加工所涉及的相关职业健康安全管理活动 。  询问，主要设备为电脑、打印机、扫描仪等办公设备，关键过程：服务过程，无特殊过程。查体系运行时间：2020年3月1日。  组织实际与管理体系文件化信息描述基本一致。有管理层、综合部、客服部、运营部。  产品流程见《作业流程》  查，管理体系文件名称：质量手册，程序文件19个。 | Q/E/S:4.1;4.2;4.3;4.4 | 符合 |
| 方针及目标、指标及方案 | 质量、环境、职业健康安全方针：  质量方针：   “专业为先，质量为本；守法诚信，服务至上”。  环境、职业健康安全方针：  “预防为主，控制服务过程环境因素和不可接受风险；强化监督，遵守有关的环保和安全法律法规；以人为本，维护员工的权益和职业安全健康；降耗减排，合理利用资源、施加环境影响，减少各类污染排放；科学管理，实现环保和安全绩效的持续改进”。  质量目标  1）顾客投诉≤3次/年；  2）服务合格率100﹪。  3）满意率调查得分90分以上；  环境/职业健康安全目标  1）实现废弃物的分类收集、处理：废弃物的回收率达到100%；  2）杜绝安全服务事故；  3）杜绝火灾事故；  4）重大人身事故为0。  拟定有管理方案和预案。 | Q/E/S:5.1;6.2 | 符合 |
| 内部审核：  时间  审核组  不符合及整改 | 建立有《内部审核控制程序》  见有《内部审核计划表》  内审时间：2020年5月11日  内审组：杨雪澜（组长）、庹守飞（组员）。  见有：《内审不符合项报告》1份，涉及综合部E/S9.1.2条款未见公司的合规性评价，针对该不符合项，已及时采取纠正措施后，经内审员验证关闭。  有《内部审核报告》，有审核结论。 | Q/E/S:9.2 | 符合 |
| 管理评审：  时间  输入是否完整  提出的改进内容 | 查见《管理评审计划》、《管理评审会议记录》  管理评审于2020年5月25日由总经理李亚楠主持完成。  提供主要输入材料有：各部门总结，输入信息基本充分和满足要求。  输出见“管理评审报告”, 做出了管理体系基本适宜、充分和有效的评审结论。  提出以下改进内容： 加强标准培训，由综合部负责  重点培训：各部门体系认证的负责人，部门负责人，管理人员等。在培训时，重点在于提高基层管理人员的技术理论水平和管理水平，通过骨干教育、培训其他员工，实现全员培训。  查改进计划：2020年5月30由综合部主持对管理手册及程序文件进行培训。 | Q/E/S:9.3 | 符合 |

管理体系审核记录表

| 审核员 | 杨珍全 | | |
| --- | --- | --- | --- |
| 检 查 表 | 审 核 记 录 | 标准号  条款号 | 评估 |
| 相关法规  环评报告及环评验收  安评报告及安评验收  执行的产品标准（QMS）  执行的排污标准（EMS）  执行的安全法规（OHSMS）  合规性评价报告  环境相关监测报告（EMS）  职业健康相关监测报告（OHSMS）  产品质量监督抽查情况（QMS） | 中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国安全消防法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国安全生产法等  不适用  不适用  人力资源外包服务规范GB/T 33530-2017、人力资源培训服务规范GB/T 32624-201 、 人力资源管理咨询服务规范GB/T 32625-2016、 电子文件归档与电子档案管理规范GB/T 18894-2016、 图书馆馆藏资源数字化加工规范 第5部分：视频资源GB/T 31219.5-2016、图书馆馆藏资源数字化加工规范 第2部分：文本资源GB/T 31219.2-2014、合同协议等。  污水排入城镇下水道水质标准（GB/T 31962-2015）  中华人民共和国安全消防法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国安全生产法等  2020年5月12日进行了合规性评价  无  无  无质量监督抽查。 | Q/E/S:6.1.3、9.1.2 | 符合 |
| 工艺流程  不适用条款的确认  外包的识别  重要环境因素（EMS）  不可接受风险（OHSMS）  应急管理 | 1、人力资源外包服务：与客户签订合同/协议——代理服务（社保、医保......）  2、劳务派遣：与客户签订劳务派遣合同——用工需求确定——劳务人员招聘/测评——与劳务人员签订合同——客户面试——劳务服务——后续服务  3、人力资源信息发布：获取客户用人需求/个人求职需求——线下/线上信息发布  线上：用人单位/求职者注册——信息审核通过——用人单位/求职者自行发布信息（后台审核）  线下：线上信息整理——与用人单位沟通核实——合作媒体招聘信息发布  4、职业技能培训：获取客户需求——培训信息发布——培训实施——学员推荐——客户面试/客户认可——学员就业  5、考试命题测评：获取客户需求——客户需求分析——初步命题——命题分析——命题确认——组织考试——考卷分析  6、档案管理：签订服务合同-接收客户档案资料-档案收集——分类管理——录入系统或录入更新——满足系统终端查询（或纸质或电子文档输出）  7、数字化加工：签订服务合同-接收客户档案资料-整理完成的档案——逐页进行扫描——转换成图片资料——对图片资料进行加工、调整——上传档案数字化管理系统——在系统上进行查询、打印、转移操作。  Q8.3条款，理由：本公司按统一技术为客户提供人力资源服务（劳务派遣，人力资源测评，人力资源培训，承接人力资源服务外包）；档案整理和数字化加工，故GB/T 19001-2016idtISO 9001:2015标准8.3条款不适用于本公司，此条款的不采用不影响本公司遵守法规要求和提供客户需求能力的满足。  无  潜在火灾、固废排放。  火灾、触电、意外伤害（交通事故伤害、搬运货物砸伤）  公司拟定有《火灾、触电应急预案》，2020年4月10日进行了消防演习演习。 | Q/E/S:8.1、8.2;  E/S;6.1.2;  Q8.3 | 符合 |
| 设计开发产品或项目名称  主要原材料 | 无  办公设备、办公耗材、网络、服务器等 | Q8.3 | 符合 |
| 员工人数  关键岗位持证上岗人员  特殊工种人员 | 25人  服务人员。  无 | Q/E/S:7.2 | 符合 |
| 主要生产设备  特种设备  环保设施（EMS）  安全设施（OHSMS）  主要检测设备及设备的检定/校准（QMS）  环保监测设备（EMS）  安全监测设备（OHSMS） | 电脑、扫描仪、打印机等  无  消防栓、灭火器  配电箱、空开  无，服务质量监控采取人为检查和考评的方式进行，暂不涉及检测设备。  无  无 | Q/E/S:7.1 | 符合 |
| 周边环境（EMS）  场区布局（一级风险）  排污口及排污管网（一级风险）  关注动力装置场所、危险化学品仓库、固废堆放场所 | 在写字楼内 |  |  |
| 顾客及相关方投诉 | 暂无 | Q/E/S:10.2 | 符合 |
| 是否具备二阶段审核结论  第二阶段重要审核点等相关内容 | 通过一阶段对受审核方的管理、办公现场巡视和观察，对管理体系绩效要求有重大影响的过程、活动、场所和现场运行进行观察、巡视及总体性评价，组织具备二阶段审核条件，可进行二阶段审核。  二阶段质量管理体系宜重点关注（客户需求、合同评审、服务实施过程）：  重点审核部门：运营部、客服部  重点审核过程：合同评审、服务实施的控制、顾客满意度控制等。  重点审核场所：办公场所。 |  |  |