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 张清兰/张春英 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年06月25日 |
| 审核条款：Q4.1/4.3/4.4/5.2/6.2/7.1/9.3 |
|  |  | 确认受审方名称：洁雅基业保洁服务（北京）有限公司注册地址：北京市东城区隆福寺99号金隆基大厦办公地址：北京市东城区隆福寺99号金隆基大厦经营地址：北京市东城区隆福寺99号金隆基大厦及临时多场所资质确认：营业执照，符合要求审核范围：清洁服务（不含洗车服务）；园林绿化服务总经理：张清兰，管理者代表：郭树年 | Y |
| 组织及其环境 | 4.1 | 总经理：张清兰范围为：清洁服务（不含洗车服务）；园林绿化服务资质：营业执照通过对过程检测结果进行分析，体系不断改进。负责人称体系运行以来效果良好，管理有了明显提高。外包：经确认，无外包过程企业2019年09月10日发布、实施质量管理体系，主营清洁服务（不含洗车服务）；园林绿化服务。管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围。公司明确了质量管理体系的边界、范围，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。抽环境因素列，符合要求. | Y |
| 质量管理体系的范围质量管理体系及其过程 | 4.34.4 | 公司按照标准要求编写了体系文件于2019年9月10日发布、实施， 管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围。公司明确了质量管理体系的边界、范围，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。经识别确定的质量管理体系范围：北京市东城区隆福寺99号金隆基大厦洁雅基业保洁服务（北京）有限公司清洁服务（不含洗车服务）；园林绿化服务外包过程：无不适用条款：8.3 依据国家/行业标准/顾客要求进行服务 ,流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任。 | Y |
| 方针 | 5.2 | 质量方针：遵守法律法规，以人为本， 持续改进，确保体系有效； 以顾客为中心，保护环境， 预防事故，创建满意工程。方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。质量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。 | Y |
| 策划应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 公司编制了《风险和机遇控制程序》，通过识别与评价对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内、外部环境因素，有效应对风险和机遇。 针对质量风险与机遇，质量负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价。 通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。公司的风险和机遇控制基本符合要求。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 总的质量目标为：项目质量合格率：98%以上；顾客满意程度：95%以上；2019年9月至2020年6月目标完成情况：均完成公司的质量目标已分解到相关职能部门。 |  |
| 资源总则 | 7.1.1 | 1)企业目前主要工作人员包括管理、技术、服务人员等。可满足产品和服务控制需要。综合部（含会议室）约200平米左右、配备了铁锹、铁镐、手据、园艺剪、割草机、粗枝剪、打草机，扫帚、拖把、抹布、洗地机、扫地机等设备；电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。2)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 | 9.3 | 公司文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2019年12月20日组织进行了一次管理评审。查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：评审质量方针、质量目标及质量管理体系持续的适宜性、充分性、有效性。确定了评审时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审内容，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。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：以往管评措施实施情况、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、相关方的期望和要求、可能的变更、应对风险和机遇所采取措施的有效性、顾客满意情况、不合格及纠正措施完成情况、监视和测量结果、内审情况、外部供方的绩效以及改进的建议等提供《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，对内审、客户投诉、方针和目标等方面进行了评审。评审结论：经过管理评审对相关资料进行分析，发现了我公司现存在的一些问题。同时可以看出，推行三体系以来，已经在各个部门取得了不小的进步，整个质量管理体系在总体上是适用和有效的。会后，全体员工，特别是管理人员，要进一步加深对标准的学习、贯彻、理解。抽改进措施：（1）鉴于目前用工的紧缺，招工难度的加大，今后各部门对员工多些人文关怀，尽量减少本部门的人员离职率，对实在不能挽留的员工，在提交《员工离职申请单》，要同时填报《人力需求申请单》，给予管理课在员工离职前充足的时间招聘新的员工。（2）由于部分供应商在售后方面有不足的地方，但有一定的价格优势，综合部的合格供应商评审应加强价格因素进行评审，这样才能更全面地考核供应商，也有利于降低公司采购成本。（3）对公司的员工要就其岗位职责进行有针对性地ISO培训及岗位培训。抽改进措施完成情况：已完成，符合要求质量管理体系无变更需求。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：综合部 陪同： 张英飒 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年06月25日 |
| 审核条款：6.2/7.5/9.2 |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：1. 培训计划达成率100%；（培训完成次数÷培训计划总数x100%）2019年9月至2020年6月目标完成情况：均完成，符合要求。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、各类记录等。已建立“受控文件清单”。查：公司于2019年9月10日依据ISO9001-2015版标准对《质量手册》、《程序文件》进行修订，目前版本为A/0版。由管理者代表审核，总经理批准后发布。查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、文件名称、发放号、领用人、版本状态、日期等。 查《受控文件清单》内容有质量手册、程序文件等，版本A/0版，日期：2019.9.10，总经理批准实施。文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存部门、保存期限。现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 | Y |
| 内部审核 | 9.2 | 提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。公司对审核方案进行了有效策划，内容包括:目的、范围、审核准则、方法等，策划内容齐全有效。内审时间：2019年12月10日，依据策划的要求实施了审核。内审员：郭树年、张英飒内审人员资格：以上人员均为内审员，并提供培训记录及内审员任命书，提供内审文件：“2019-2020年内部审核计划、实施计划”，包括审核的时间、依据、审核范围、审核组成员等内容；“内部日程安排（通知）”；“首末次会议签到表”和“内审检查表”；按照审核计划对各部门实施了审核，经查未发现本部门人员审核本部门的情况，审核公正。内部审核共发现1个不符合项，属于一般性质的不符合，对此制定了纠正措施，并记录了纠正措施的结果。提供“审核报告”，内容包括：审核目的、范围、依据、审核组成员、审核日期、审核过程、审核评价、内审结论：综合来看，这次内审是一次比较成功的审核，同时也发现我公司的管理体系运行除本次内审没有涉及到的GB/T19001-2016标准8.3条款外，基本是正常的、有效的。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：工程部 陪同： 杨振兴/张英飒 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年06月25日 |
| 审核条款：Q：7.1.3/7.1.4/7.1.5； |
| 基础设施 | 7.1.3 | 配备了铁锹、铁镐、手据、园艺剪、割草机、粗枝剪、打草机，扫帚、拖把、抹布、洗地机、扫地机等设备，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。提供了《设备清单》，基本能满足服务需要。办公室设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。电脑等维修保养由使用者自行解决，自己无法解决时由技术人员进行维修，无记录。 | Y |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 总经理对资源的配备比较重视，公司根据经营作业的需要，负责确定并提供作业场所必须的基础设施，创造良好的过程运行环境，包括：配置适用的办公室并根据需要适当对装修、防火；配置适宜的温度、照明、空气流通、卫生等，还包括社会的无歧视、和谐稳定、无对抗以及心理的舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感等，努力提高工作效率。公司办公场所水电问题由本场所所属的村办进行管理，符合基础设施的管理要求。 | Y |
| 监视和测量工具 | 7.1.5 | 企业无监视测量设备，清洁服务（不含洗车服务）；园林绿化服务属服务性质，其服务质量无法用仪器设备进行检测和测量。公司目前的监视和测量工具主要是服务过程检查、服务质量考核、顾客满意情况调查等，通过表格来对服务服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：项目部 陪同：刘桂贤/张英飒 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年26日 |
| 审核条款：8.2/8.4/9.1.2 |
| 与顾客有关的要求 | 8.2 | 经常对顾客进行沟通，了解顾客的意见。售前：了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；售后：与客户保持密切沟通，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。获取信息，与客户洽谈，在可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时对客户要求进行核实，符合要求即可入住或就餐，办理相关手续。公司通过邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、向顾客提供保证产品质量的有关信息及应急措施。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、根据要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。4、合理处理顾客财产，主要是顾客所携带行李等。目前沟通渠道畅通抽合同及合同评审，均保存完好，符合要求。目前无合同变更记录。 | Y |
| 外部提供的过程，产品和服务的控制 | 8.4 | 制定了《物资采购及环境行为影响程序》，内容符合标准要求。规定了对选择评价和重新评审供方的方法。通过调查供方的质量保证能力如：产品质量情况、价格情况、交货及时性、售后服务等方面进行评价。符合要求和企业实际情况。现场提供有《合格供方名单》查《合格供方评定记录》供方名称 采购商品北京杨全兵农资经营部 化肥、农药北京祥和园林绿化工程有限公司 苗木北京京浩创清洁科技有限公司 扫地车、洗地机、清洁剂、垃圾桶、垃圾袋等。。。。。。评价人：各部门负责人；评价结论：定为合格供方。批准人：张清兰。评价日期： 2020.1.8 能确保外部提供过程、产品和服务在公司的质量管理体系控制下，不会影响组织持续提供合格产品和服务的能力。负责人介绍，公司提供给外部供方的信息主要有：公司需外部供方提供产品的主体信息，如产品及其相关技术指标信息等。向供应商传达信息的方式主要是：电话、微信等，经沟通信息内容包括：采购产品名称、要求、数量、价格、到货日期等内容，采购前由总经理进行批准同意后，由项目部负责采购。经查人员具备任职要求，能够胜任本职工作。基本符合要求。抽采购合同：北京杨全兵农资经营部、北京祥和园林绿化工程有限公司、北京京浩创清洁科技有限公司合同，约定了采购产品信息及收货地点、结算等相关事宜，合同均保存完好，符合要求。采购检验主要为数量、规格等基本检验抽采购检验，符合要求。采购过程受控 |  |
| 顾客反馈及满意信息收集 | 9.1.2 | 项目部主要通过不定期接受顾客信息反馈和定期发放“顾客满意度调查表”等收集顾客满意的相关信息。项目部于2019年12月实施了一次顾客满意度工作，查见“顾客满意度调查表”，调查项目包括：质量、价格、交货期、支付服务、售后服务，报告统计结果综合满意率为96，达到了质量目标要求。顾客满意度调查结果有提交本年度的管理评审。 |  |