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：高管层 主管领导：佘丽花 陪同人员： 各部门负责人、员工代表 | 判定 |
| 审核员：王志慧 审核时间：2020.08.10 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境 | QEO4.1 | 受审核方中方联合停车管理有限公司成立于2008年，注册资金5000万元，，注册地位于北京市朝阳区慈云寺1号院3号楼1层106，法定代表人为佘丽花。经营范围包括机动车公共停车场服务等；公司地址：北京市朝阳区慈云寺1号院3号楼1层106公司环境概述 地理位置：公司地处北京市，交通非常便利，周边为居民区，附近有其它企业和小型餐饮业场所。 国内国际市场：公司隶属机动车公共停车场管理服务的企业。公司的顾客遍布全国各地，竞争对手主要是国内企业。  |  |
| 相关方的需求和希望 | QEO4.2 | 公司建立和保持《组织环境与相关方要求管理程序》，以理解相关方的需求和期望以便帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确；由于相关方对企业持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司确定相关方的要求：与管理体系有关的相关方；包括：顾客、所有者、组织中的成员、供应商、银行、工会、竞争对手或社会团体或行业协会等。 |  |
| 管理体系的范围 | QEO4.3 | 公司质量/环境/职业健康安全管理体系范围，依据以下考虑：各种内部和外部因素，见4.1；相关方的要求。见4.2；公司的产品和服务。本公司质量/环境/职业健康安全管理体系的范围为：机动车公共停车场管理服务的企业。与审核范围一致 |  |
| 管理体系及其过程 | QEO4.4 | 管理手册中提到了《产品标识和可追溯性程序》，但企业提交的程序文件中无《产品标识和可追溯性程序》？ | N |
| 管理方针 | QEO5.2 | 总经理制定、实施和保持公司QEO管理方针： “诚信务实服务，追求顾客满意；遵守法律法规，提高环境意识；关爱员工健康，预防安全为主；永远追求卓越，不断持续改进。”。基本涵盖了企业诚实诚信为顾客提供服务的态度，安全意识、质量至上，保护环境的理念，不断进取，准求卓越是我公司全体员工永不停止、坚定信念、为之奋斗的目标的要求。管理方针与企业的经营宗旨相适应，通过会议传达，沟通、协调，让全体员工理解执行。并定期进行评审。 |  |
| 职责权限 | QEO5.3/5.4 | 1. 手册中，没有各主管部门职责权限阐述

2.提供的手册文件规定Q8.4归属市场公关部，但是与市场公关部沟通，市场公关部不负责采购活动 | N |
| 目标和实现计划 | QEO6.2 | 企业的质量目标：1、安全运行率95%以上；2、顾客满意度95%以上。环境目标和指标：1、固体废弃物、危险废物100%分类处理；2、环境污染事故发生率为零。职业健康安全目标：1. 安全事故发生率为零；
2. 杜绝火灾事故。

目标进行分解责任落实到人，确保目标指标实现。 |  |
| 资源提供 | QEO7.1 | 公司提供并维护为达到产品符合要求（符合顾客要求、法律法规要求、公司及其他相关方要求）所必需的基础设施。这些基础设施包括：工作场所和相关的设施如仓库、办公室办公设备、通讯设施、网络等提供设备清单：保供场所建筑面积129平方米。使用面积83平方米，内有电脑、打印机、复印机、扫描仪、办公桌椅等。提供设备维护记录：2019年1-6月份有记录，以后无记录描述，经沟通，已补充完善。资金支持：注册资金500万元。2019年至2020年6月安全环保投入资金19800元。主要用于废弃物处理、消防器材购买、口罩、劳保用品的消费等。以上资源能够满足企业的经营需要，符合QEO管理体系要求。 |  |
| 文件化信息文件总则/管理手册、文件和记录控制 | QEO7.5 | 受审核方建立的管理体系文件包括：1.管理手册 ZFLH-QES/SC-2020 版本号A/0，2020年3月10日发布实施（含管理方针、目标）2.程序文件 ZFLH-QES/CX-2020 版本号：A/0，2020年3月10日发布实施，包括标准要求的程序3.管理、作业文件汇编等编制了《文件控制程序》和《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。提供文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，填写及保管符合要求。各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，行政部定期对其进行检查，目前保存完好。 |  |
| 环境因素/危险源识别评价 | EO/6.1.2 | 提供《环境因素评价表》，提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：潜在火灾、固废、汽车尾气、噪声。提供了职业健康安全危险源识别与评价表，用LEC法对识别的危险源进行评价，本部门不可接受风险：火灾、车辆自燃、新冠病毒，评价基本准确。 |  |
| 合规义务及评价 | EO6.1.3/9.1.2 | 提供：“法律、法规及其他要求清单”、“安全法律法规合规性评价”，评价人：方科 审批：佘丽花 2020.4.10合规性评价结果：，公司的质量、环境和职业健康安全行为基本符合环境和职业健康安全法律法规和环境和职业健康安全要求”。 |  |
| 应急准备和相应 | EO8.2 | 提供：“突发事件处理预案及流程”内容有：火警、死亡事故、匪警或盗车事故、交通堵塞事故、打架斗殴事件、防汛应急预案，并提供对应急预案进行培训和演练的证据。 |  |
| 内部审核 | QEO9.2 | 编制《内部审核控制程序》 **ZFLH-QES/CX-24**，基本符合标准要求。经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。2020年6月10日开展管理体系内部审核活动，内部审核检查记录表中的不符合项与内审报告的不符合项不一致 | N |
| 管理评审 | QEO9.3 | 公司制定了《管理评审控制程序ZFLH-QES/CX-25》对管理评审进行管理和控制，规定了：管理评审由公司总经理亲自主持，管理者代表协助进行；管理评审原则上定在每年进行一次。查管理评审的计划：管理评审的时间：2020年6月20日主持人：佘丽花 参加人：总经理、管理代表、各部门负责人、职业健康安全代表要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。编制：方科 审批：佘丽花 日期： 2020年6月13日查看管理评审输入的资料：1. 2020年度内部审核结果；2.法律法规评价结果；3.顾客的反馈，包括满意程度的测量结果及与顾客沟通的结果等；4.过程的业绩和产品的符合性；5.管理体系运行状况以及管理方针和管理目标适宜性评价；6.相关方信息交流；7.预防措施和纠正措施的实施状况；8.可能影响质量职业健康安全一体化管理体系的变化；9.改进的建议； 查看管理评审报告，编制：办公室 审核：方科 批准：佘丽花 日期：2020年6月20日结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系具有适宜性、充分性和有效性，管理方针和管理目标适宜，体系运行有效。符合要求。 |  |

说明：不符合标注N

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：市场及公关部、经营管理部 主管领导：佘丽花 陪同人员：  | 判定 |
| 审核员：周涛、王亚伟(专家) 审核时间：2020.08.10 |
| 审核条款： |
| 风险和机遇及应对措施 | QEO：6.1 | 提供《组织的内外重要环境因素分析表》，确定了公司相关的内外部因素。监视和评审情况：每年监视评审一次，一般是从网络获取。 市场及公关部、经营管理部的风险是车辆的碰撞和自燃，制定措施是进行疏导和按照线路行驶，准备灭火器材。机遇是国家政策，随着国家对环境的要求提高以及车辆越来越多，停车场会越来越多，停车场业务会越来越多，给企业做大做强提供了机遇，应该好好把握。  |  |
| 策划 | Q8.1 | 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： 服务过程：车牌抓拍、识别→车辆进场→自助泊车→后台管理系统→车牌抓拍、识别→车辆出厂 ；2）组织辨识的关键过程为（QMS/EC/MD）： 关键过程是停车服务过程。辨识是否正确：■正确 □不正确或遗漏，说明： |  |
|  |  | 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： 无外包过程。 |  |
| 环境因素/危险源识别评价 | EO/6.1.2 | 编制了《环境因素识别与评价控制程序》，经查基本符合标准要求。提供《环境因素评价表》，包括固废废弃、汽车尾气排放、意外火灾等。可以提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：潜在火灾、固废、汽车尾气、噪声。评价基本合理。提供了职业健康安全危险源识别与评价表，涉及本部门的危险源包括：潜在火灾，车辆自燃、交通危险等。用LEC法对识别的危险源进行评价，本部门不可接受风险：火灾、车辆自燃、新冠病毒，评价基本准确。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | 公司的基础设施有：智能道闸、智能系统、监控系统、洗地机、照明设备设施；还有办公设备如：电脑、打印机、传真机等。提供《设备维护记录》，2019年3月19日 对上述设备设施进行了维护和维修。编制：方科 日期：2019年3月19日 批准：佘丽花 日期：2019年3月19日 |  |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 公司负责的停车场内部较宽敞，车辆有序摆放，间距合理，采光及通风效果较好。停车场内明显处配置了灭火器及消防栓，灭火器在有效期内，消防栓内附件齐全。停车场内较干净整洁，车辆停放整齐。企业在面对员工心理因素方面的工作主要采取有一些措施，在招聘人员入职会进行多次多方面的考核评价新员工的经验经历，工作态度社会价值观等方面的评价。企业内部建有工作群，上下之间及跨部门业务都可以通过电话通讯等方式沟通，所有员工的沟通交流可以公开透明，企业每周工作5日8小时制，严格格按照劳动法规执行相关规定及待遇。企业过程运行环境基本符合要求。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 公司的监视和测量设备是视频监控系统，视频监控系统不存在死角、清晰、贮存系统是否有良好，可以随时调取以前的监控记录，监控设备及时升级更新，维护保养。 |  |
| 产品和服务要求 | Q8.2 | 市场及公关部（含库房）负责产品和服务要求确定的工作，根据与顾客签订书面合同进行运行，与停车场的有关要求通过管理合同的确定。查《销售合同台账》，抽查6份合同。合同均规定了技术服务内容、双方的权利义务、服务交付方式等内容、交付期等内容，顾客要求明确 。均有双方法人签字和加盖的公章见以上《合同评审登记表》，评审内容包括 对服务交付方式、交付能力、质量要求等进行了评审，认为可以满足。有总经理签字。同意签订合同。 |  |
| 停车场服务的控制 | Q8.5.1 | 公司建立了24h停车场客服中心管理标准、车辆进出场巡视安全操作管理规范、车辆规范管理制度、交接班管理制度等，对停车场进行日常管理和监控。识别了“停车服务过程”为特殊过程，并进行了确认：确认表如下：岗位有交接班记录：  建立“捡拾物品管理规定： 有“拾遗登记表”：提供“纠纷应急处理流程”：提供“停车场收费流程以及收费单”： |  |