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（含员工代表） 总经理; 任海青 管代 宋虹 陪同人员：贾梦然 | 判定 |
| 审核员：李京田 夏爱俭 审核时间：2020年8月26日 |
| 审核条款：  ES:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/7.4/9.1.1/9.3/10.1/10.3  S:5.4  资质验证/范围再确认/一阶段问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |
| 资质  范围再确认  一阶段问题验证  投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |  | 营业执照：华港京和荟（北京）物业管理有限公司， 注册资金：1000万元， 注册地址：北京市朝阳区霄云路28号院1号楼5层608，经营地址：北京市朝阳区霄云路28号院网信大厦16层， 经营期限：2020-03-20 至 2040-03-19  经营范围： 物业管理服务等，公司的主要客户群为全国各地的企业、机关、学校；公司采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心  认证范围：  Q：物业管理服务  E：物业管理服务及相关环境管理活动  O：物业管理服务及相关职业健康安全管理活动  8.3条款不适用，因物业管理服务根据顾客的要求，不涉及设计开发，8.3条款的不适用，不影响组织确保其产品和服务合格的能力和责任，也不会对增强顾客满意产生影响  查国家企业信用信息公示系统，企业无异常经营记录、无违法失信记录。  对于企业的外包过程也进行了充分识别，公司外包：电梯、保安  保安外包：  见到外包方营业执照：西宁利盾保安服务有限公司 营业期限：2008.12.13-2054.12.12  见到保安服务许可证：服务范围：门卫、巡逻、守护、安全检查以及秩序维护 发证时间：2016.4.5  电梯外包：  见到外包方营业执照：青海维和电梯有限公司 营业期限：2002.9.29-长期  见到电梯安装改维修许可证：    有效期：2023.1.18  一阶段问题：无  投诉或事故:无 政府主管部门监督抽查情况:无  查企业基本信息与初审没变化，审核范围无变化 |  |
| 理解组织及其环境  总要求 | ES  4.1 | 现场询问总经理任海青，公司确定了与本公司质量、环境、职业健康安全目标和战略方向相关并影响实现质量、环境、职业健康安全管理体系预期结果的各种因素，包括：  --外部的文化、社会、政治、法律、环境的监管、安全的监管、财务、技术、经济、自然以及竞争环境，包括国际的、国内的、区域的和地方的；  --组织内部特征或条件，例如：其活动、产品和服务、战略方向、文化与能力、环境污染、意外伤害等.  --国际、国内、区域和当地的各种法律法规、竞争、市场和经济方面因素；  --公司和员工的文化、价值观、知识、绩效等因素；  --确定受组织影响的或能够影响组织的环境状况。考虑可能从组织内延伸到当地、区域或全球系统：  --包括与气候、空气质量、水质量、土地使用、现存污染、自然资源的可获得性、生物多样性等相关的环境状况；  公司主要业务为物业管理服务，客户覆盖全国学校、机关、企事业单位以及个人家庭；公司采用经理负责制，层层把关，让用户真正放心。  提供了《组织内外部环境因素识别表》：  内部环境：资源因素－公司提供符合上述产品生产服务的场所，配备适宜的硬件和软件设施设备。  信息来源：设施设备台账  物业管理、清洁服务：扫帚、拖把、抹布、洗地机、扫地机、对讲机、电梯等  办公设备:电脑/打印机/传真机/电话等**。提供维修保养计划及记录，满足要求。**  **环保设施包括：灭火器**、**垃圾桶；**  **安全设施配置主要有：标识牌、灭火器、消防器材等，**  办公设备：电脑、打印机、传真机、电话等  基本的质量控制要求－SWOT分析：WT……  外部环境：竞争力－：同类产品制作厂家比较多，竞争力强，市场调查和分析－具体现状描述：本公司产品质量稳定，－SWOT分析：ST……  公司管理层已确定了外部和内部因素，已经对经营环境、内外部环境进行分析并提出对策，并进行了监视和评审。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | ES4.2 | 与公司领导交流，各部门和相关职能部门通过日常例会、市场活动、现场拜访、产品展销会、客户调查等多种渠道和方式方法随时了解相关方的需求和期望。内外部环境要素识别与评估：在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适宜性。以便于持续满足相关方的需求和期望。做为公司经营风险分析和发展机遇的可利用资源。内外部相关方需求分析高管层分析很到位，政策执行也好，未形成很好的书面材料。  公司运营过程中充分考虑相关方方面的期望或要求，识别的相关方有：顾客、最终用户或受益人、业主，股东、员工等。 |  |
| 确定管理体系的范围 | ES4.3 | 公司管理体系范围为：  Q：物业管理服务  E：物业管理服务及相关环境管理活动  O：物业管理服务及相关职业健康安全管理活动  认证范围在经营范围内。**不适用条款:Q8.3，不适用理由：**物业管理服务根据顾客的要求，不涉及设计开发.，**此条款的不适用，**不影响承担法规及顾客满意的责任**。** |  |
| 管理体系及其过程 | ES4.4 | 组织于2020.3.20发布并实施管理体系。同时根据自身的实际情况和标准的要求组织工作人员编制了管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。通过对过程监测结果进行分析，公司管理体系不断改进。  确定了管理体系所需的过程，如文件与记录管理过程、合同评审过程、销售过程、产品实现过程等，并明确各过程的目标和职责，及各过程之间的衔接和影响。 提供了支持过程策划和运行的形成文件的信息。见“部门管理目标策划记录”对管理目标完成情况进行检查、统计、记录。  体系从建立至今运行良好，没有变化。 |  |
| 领导作用与承诺  --总则 | ES  5.1  5.1.1 | 最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：  满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；  确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；始终致力于增强顾客和相关方满意。  企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：   1. 对管理体系运行的有效性负责；以顾客为关注焦点 2. 促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程； 3. 确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致； 4. 为确保管理体系所需的资源（包括人力、设备、技术和信息等）确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献； 5. 支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。 |  |
| 制定管理方针  沟通质量方针 | ES5.2 | 该企业的管理方针是**：**  顾客至上、强化服务 以人为本、顾客满意  节能降耗、安全第一 珍惜环境、和谐发展  公司通过各种宣传方式，将管理方针宣传到本公司各层次，确保方针得到正确的理解和实施。在每次管理评审会议上，总经理组织对方针的持续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。通过招投标、公司宣传图册、向认证机构或客户提供的相关手册中，向相关方传递公司质量、环境、职业健康安全方针及其内涵。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限  抽查员工代表职责权限 | ES5.3  S5.4 | 确定了部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与服务有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司决定任命宋媛媛为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：  确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表总经理行使职权；  向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管**理**体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。  查到授权书：公司任命朱岩**为本公司的职业健康安全事务代表**。相关人员均对本部门的管理职责了解，在其手册上面有书面的职责权限已公布。  1、参与环境因素及危险源辨识、风险评价和风险控制；  2、参与事故和事件的调查以及现场职业健康安全检查等职业健康安全事务；  3、代表员工参与制定职业健康安全方针、目标、管理方案和运行控制程序；  4、代表员工参与职业健康安全的管理评审；参与职业健康安全和环保协商、评审和改进活动，并向厂长反映职业健康安全和环保问题；  5、代表员工参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化；代表员工参与职业健康安全事务。  职业健康安全事务代表的沟通,主要是在安全方面和企业的内部沟通，以及同相关方的沟通,内部的沟通的内容有,传递会议精神,国家的相关的法律和其他要求,安全工作的检查等.和相关方的沟通,主要是地方的相关行政部门,如安监局等.沟通的方式有电话、传真、会议和文件等。  与职业安全事务代表朱岩现场沟通，思路清晰、沟通顺畅，对自己岗位职责有清晰的理解。 |  |
| 风险和机遇应对措施及策划 | ES6.1.1 | 1.外部因素主要有：a)社会和文化、政治、法律、监管、金融、技术、经济、自然环境和竞争环境；b)影响公司管理目标的主要驱动和趋势；c)与外部利益相关者的价值观的关系。如国家政策、标准、法律法规及其他要求的变动等；  2.内部因素包括：a)组织机构，角色和责任；b)政策、目标、实现目标的战略；c)能力、资源和知识（资本、时间、人、能力、流程、系统和技术等）；d)内部利益相关者的价值观与组织文化之间的关系；e)信息系统、信息流和决策流程；f)合同关系的形成和范围。  3.在进行体系策划时，公司领导层考虑该公司所处的内外环境和问题，以及相关方的要求，识别和确定该公司资质范围内工程设计；工程项目管理中存在的影响设计和服务质量的风险和机遇、通过环境因素和危险源识别及评价，合规义务的收集和评价，确定公司内外环境中存在的问题和合规义务的要求，识别公司存在的环境风险和机遇。确保公司的质量、环境管理体系能够实现其预期结果，预防或减少不期望的影响，包括外部环境状况对公司的潜在影响，实现持续改进。  公司存在的风险和机遇主要有：  a）物业管理由于人员的专业知识不足，工程质量不合格。控制措施：人员招聘、人员培训  b）物业管理由于人员的环境保护、安全意识不够，造成意外环境污染和工伤事故。控制措施：人员培训、三级安全教育、公司给人员上社保  c）物业管理；由于设备故障，造成人员意外伤害、触电事故。控制措施：培训、定期检查、应急预案及应急演练  d物业管理由于作业指导书、安全作业规程不足，使得服务质量不合格和人员安全事件的发生。控制措施：培训操作规程及作业指导书、提供质量意识。  f）采购的材料不合格，造成服务的不合格。控制措施：对供方进行评审、对供方采购的材料进行检验，同时对供方的运输过程及管理过程进行监督检查  d）违反相关的法律法规，影响公司的社会形象，遵守法规提高公司的社会形象。控制措施：对员工进行相关法规的培训、并定期检查，同时对法律法规及时进行更新  h）公司潜在紧急情况，如火灾、触电、车辆伤害、物体打击等。控制措施：制定相应的预案并进行演练，同时对人员进行培训，定期检查对隐患及时排查  I）经营方面的风险如PPP、资金运行等 控制措施：每个月财务均将本月的资金情况上报，并预算未来半年的资金情况，保障资金的充足。  应对这些风险编制了《管理手册》、《程序文件》及《管理制度》。  提供有《环境安全运行管理制度》，内容包括环境因素、危险源的识别、评价、汇总；重要环境因素和不可接受风险的控制。  公司对识别的重要环境因素及不可接受风险，对其进行监控并贯穿其整个生命周期 |  |
| 措施的策划 | ES6.1.4 | 在策划应对风险和机遇的措施时，行政人事部综合考虑了企业所处的环境、重要环境因素、合规义务，以及面对的风险和机遇，制定了环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理翁方强负责批准。环境、职业健康安全管理方案中明确为实现环境、职业健康安全目标和指标的责任部门；规定实现环境、职业健康安全目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由总经理批准。环境、职业健康安全管理方案的实施，行政人事部每半年对方案实施情况进行检查跟踪，向总经理报告；一般在管理评审之前对环境、职业健康安全目标及管理方案由行政人事部对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报管理者代表，以便提交管理评审。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | ES6.2 | 总经理负责组织制定公司的管理目标，并在公司各部门进行分解，制定时考虑了公司的质量过程及其风险和机遇。查公司的管理目标和实际达成情况：  公司目标：  服务质量合格率100%  顾客满意度≥95分。  固体废弃物分类处理率100%；  环境污染事故发生率0；  杜绝各类重伤事故，轻伤事故少于3件/年；  杜绝各类火灾事故，火灾事故发生率为0  提供了2020.1-6月目标完成情况统计， 以上目标指标均已完成。考核小组人员：宋虹；考核时间： 2020年1-6月  见《目标指标和管理方案》《目标指标和管理方案考核表》，管理方案规定了措施方法、完成时间表、责任人、资金等情况。详见各部门记录。 |  |
| 资源、总则 | ES7.1 | 公司根据公司经营运行需要，配备了各岗位所需人员、经营用房屋、办公设备（电脑、打印机等）、消防器材、劳动防护用品、  经营运行资金等资源，体系建立至今，未发生资源不足影响满足客户要求的现象.  公司的生产地址位于：北京市朝阳区霄云路28号院网信大厦16层  租用办公房，巡视办公室（企业为集团公司，混合办公），用于物业公司办公面积约100平米左右，公司配备有物业管理服务设备及办公配备。  部门：财务部、项目部、管理部  人员：管理人员、物业管理人员、办公人员、销售服务人员等。查阅了人员资质证书，提供物业管理管理人员相关资质等，见附件  基础设施：巡视办公室（企业为集团公司，混合办公），用于物业公司办公面积约100平米左右  办公设备：电脑、打印机、扫描仪等  物业服务：扫帚、拖把、抹布、洗地机、扫地机、对讲机、手电筒等  环保及消防设施：垃圾桶、灭火器  资源满足需求 |  |
| 沟通 | ES7.4 | 公司编制并实施了《信息交流和协商沟通管理程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。  公司确定了质量、环境、职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，内外部沟通具体体现在公司内部工作会议、质量、环境、职业健康安全例会、员工的培训、公司宣传栏等，与外部的沟通具体体现在合同签订、满意度调查。与环保、安监部门及顾客和供方等方面。  现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。  外部交流：通过发放《关于对相关方要求的告知书》与相关方就相关环境、职业健康安全信息进行相互沟通。 |  |
| 绩效测量和监视 | ES  9.1.1 | 公司编制了《内部审核控制程序 》、《管理评审控制程序》，对体系的运行进行测量和监视； 编制了《顾客满意度控制程序》对销售服务的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求；制定《管理体系监视和测量控制程序》，为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。  查阅“部门质量目标策划及考核记录表”，  提供两个季度的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。  查阅“环境和职业健康安全目标指标完成情况检查表”，体系建立至今共进行了一个季度的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。  环境和职业健康安全运行管理检查情况：抽查2020年1-6月份《环境、安全检查表》， 检查人-彭元辉 ，受检部门：业务部、项目部、管理部等，对现场的垃圾是否及时清理、员工按规定穿戴厂服及防护用品、是否按操作规程作业、工作人员不得在非吸烟区内吸烟、消防设施是否完好、消防通道是否畅通、设备设施线路是否损坏、破、漏、设备运作时是否出现漏油、滴油现象、存放区场所有应急措施且运行良好、生产安全用电情况：用电是否有乱搭线现象；接地保护是否完好等进行检查。  查公司每月为员工购买有养老等保险，提供保险单。  外部对公司环境和安全管理要求一般口头交流；对供应商及客户等相关方有“相关方告知书”等。  目前未发现公司出现违规现象。无被动性绩效的监视和测量。  公司不需要对环境影响的运行的关键特性和职业健康安全绩效进行监测和测量的设备。 |  |
| 管理评审 | ES  9.3 | 公司于2020年7月20日  依据：GB/T19001-2016\GB/T24001-2016\GB/T45001-2020标准进行管理评审。  查阅公司管理评审资料：  一、，综合部 发布管理评审计划， 拟稿-综合部 ， 签发-任海青，评审方式：会议评审，拟评审时间：2020年7月20日。  二、管理评审输入：  方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。  以上内容可通过会上口头发言及工作总结、汇报等形式体现。   1. 查看“管理评审报告”，报告中对本次管理评审做了总结，评价了公司建立、运行管理体系的效果。   参会人员：宋虹、季金涵、任海青等  四、管理评审输出/评审结论：  通过本次评审，最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。提出了管理评审改进决议：  1、加强供应商质量控制,改进措施包括(1)成立供应商评定小组和进行质量，全面负责供应商评估；(2)制定供应商质量考核指标；(3)制定供应商管理控制办法；(4)实施供应商现场评估；(5)每月实施供应商质量考评；(6)与供应商签订供应商《质量保证协议》。  2、加强内部管理，提高人员综合素质。改进措施包括（1）制定年度培训计划，策划并实施5S管理、成本管理、绩效管理、生产管理、项目管理等方面的培训。（2）培训的实施，并评估培训效果。  3、ISO管理体系文件改进，改进措施包括（1）编制文件改进计划；（2）进一步依据标准要求和结合公司发展要求，修订管理手册和程序文；（3）完善操作指导书，工艺卡，控制计划及设备管理制度。  基本符合。 |  |
| 体系的运行现状及改进的要求 | ES 10.1 | 综合全部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进产品和产品来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。  ——具体事实可见审核10.2条款记录。 |  |
| 持续改进 | ES10.3 | 公司制定了 《纠正预防措施控制程序》，公司规定了纠正措施的来源,明确了对不合格项应进行原因分析,制定纠正措施计划,实施跟踪验证,确保所采取 的纠正措施满足预期要求。对以上不合格品采取退货货处置，对其进行原因分析并采取纠正措施，经主管经理验收，有效。内审中发现的不符合项已经采取纠正措施，整改完毕且有效。  为确保公司提供给客户合格的产品和服务，公司开展检查和考核工作。  根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。无其他不符合发生。  公司利用质量方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。  通过交谈，基本能清楚纠正和预防措施的控制要求。改进的示例包括纠正、纠正措施、持续改进、创新等。 |  |

说明：不符合标注N