管理体系审核记录表

受审核部门：管理层、行政部、运营部、市场部。

陪同人员：唐蕊娜 审核员：杨珍全、 冉景洲、余家龙， 审核时间：2020年9月4日

| 审核员 | 冉景洲、余家龙 | | |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 重庆瑞锦物业管理有限公司，成立于2010年，注册资金贰仟万元。公司致力于专业化的物业管理服务。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。  该公司目前成立了五个部门：行政部、物管部、市场部、采购部、财务部。  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：重庆市九龙坡区渝州路33号西亚商务大厦15-1，与任务书一致。  经确认，认证范围为  **QMS:**物业管理。  **EMS:**物业管理所涉及的相关环境管理活动。  **OHSMS:**物业管理所涉及的相关职业健康安全管理活动。    询问，主要设备为主要设备为电脑及办公设备（打印机、复印机、空调等）、扫地机、洗地机、巡更棒、对讲机等。  关键/确认过程：服务过程。  查体系运行时间：2020年4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、行政部、物管部、市场部、采购部、财务部。  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27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：  “业主至上、诚信守法、持续改进、科学管理、珍惜环境、安全经营 ”。  质量目标：  1)物业管理服务及时性：96%以上；  2)顾客满意率：95%以上 。  环境、职业健康安全目标 ：  1)火灾事故为0；  2)企业职工因工死亡率为0；  3)固体废弃物分类处置率100%。  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7月14-15日  内审组：陈龙（组长）、李晶（组员）。  见有：《内审不符合项报告》2份，涉及行政部E/S8.2条款办公室有1支灭火器已过期和市场部Q9.1.2条款未对“客户满意度调查表”及时进行统计和分析，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7月25日由总经理文泽勇主持完成。  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：加强对GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001:2018标准的培训。 | 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  《重庆市物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》、《商务楼宇物业管理服务规范》和合同协议等。  污水排入城镇下水道水质标准（GB/T 31962-2015）、大气污染物综合排放标准（GB 16297-1996）  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7月5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 | 物业管理服务流程：  签订合同——确定物业管理服务区域——安排物业管理服务人员——分配物业管理区域——进行物业管理服务。  确认过程：服务过程  Q8.3条款，公司的服务项目主要根据行业标准及顾客要求进行服务，服务模式固定，不涉及设计开发工作，故8.3不适用，不适用不影响公司提供满足顾客要求和适用法律法规要求的服务的能力或责任。  无  潜在火灾、固废排放。  火灾、意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）。  公司拟定有《火灾、触电、人员伤害应急预案》，2020年7月6日进行了火灾急救演习。 | 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  原材料主要为清洁剂、清洁用品、工作服、劳保等。 | Q8.3 | 符合 |
| 员工人数  关键岗位持证上岗人员  特殊工种人员 | 现场核实人数25人，与任务书一致。  保安员。  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） | 主要设备为电脑及办公设备（打印机、复印机、空调等）、扫地机、洗地机、对讲机、巡更棒、手电等。  消防栓、灭火器  配电箱、空开  无、查保洁服务质量验收检查主要按感官进行检查，暂未配置相应检测设备。  无  无 | Q/E/S:7.1、  Q7.1.5 | 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 |  | 符合 |
| 顾客及相关方投诉 | 暂无 |  | 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（客户需求识别、合同评审、运行控制等）  重点审核部门：行政部、物管部、市场部、采购部  重点审核过程：服务运行控制、顾客满意；不符合反馈与处理等  重点审核场所：办公场所、服务场所。 |  |  |