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 主管领导：焦德尚 陪同人员： 王香玉 | 判定 |
| 审核员：林兵 审核时间：2020.11.22~25 |
| 审核条款：EO:4.1理解组织及其环境、4.2理解相关方的需求和期望、4.3 确定管理体系的范围、4.4质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程、5.1领导作用和承诺、5.2质量/环境/职业健康安全方针、5.3组织的岗位、职责和权限、O5.4协商与参与、6.1应对风险和机遇的措施、6.2环境/职业健康安全目标及其实现的策划7.1资源总则、7.4沟通/信息交流、9.2 内部审核9.3管理评审、10.1改进、10.2不符合/事件和纠正措施、10.3持续改进，国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；验证企业相关资质证明的有效性； |
| 理解组织及其环境确定管理体系的范围 | EO4.1EO4.3企业资质国/地监督检查客户和相关方投诉及处理 | 该公司2007年7月2日注册，法人：焦德尚，总经理：焦德尚。注册地址：浙江省杭州市西湖区文三西路658号西溪别墅会馆一楼营业用房102；生产经营地址：浙江省杭州市西湖区文三西路658号西溪别墅会馆一楼营业用房102；营业执照符合要求，营业执照经营范围：物业管理，保洁服务等；。认证范围为：E：物业管理服务所涉及的相关环境管理活动O：物业管理服务所涉及的相关职业健康安全管理活动。认证范围未超经营范围。公司管理体系设置了管理层、行政管理中心、市场营销中心、品质管理中心、项目部、财务部。公司申请的认证范围无环评、安评要求。总经理焦德尚说：公司推行环境和职业健康安全管理体系的目的就是提高公司内部管理规范，关注经营活动中所带来的环境影响和员工的职业健康影响。总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。公司每年管理部根据由公司各部门的行政、采购、销售等人员从政府、供应商、市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审以确保其充分和适宜。询问总经理，体系运行以来，没有发生重大顾客投诉、环境或职业健康安全事故等。目前公司共有335人，与申请基本一致。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | EO4.2 | 公司主要对与环境职业健康安全相关的各相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。本公司考虑以下相关方：--业主；---供方；--员工及其他为组织工作者；--法律法规及监管机关；--审核机构等；--非政府组织等；并根据各相关方识别了相应的需求和期望，明确了监测指标，监测频次，监控部门等。如业主主要需求和期望为物业服务及时，物业服务规范等；员工的主要需求和期望为薪资、晋升空间、职业健康安全保障等。识别基本充分。 |  |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程 | EO4.4 | 该公司2020年6月根据自身的实际情况导入环境和职业健康安全管理标准体系，按照标准的要求组织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。2020年6月1日开始实施管理体系，通过对过程结果进行分析管理体系得以不断改进。负责人说管理体系运行以来效果不错管理有了一定的提高。对各项管理目标完成情况进行统计分析，出示了自体系运行以来各管理目标分解及完成情况记录。与负责人交流：部门确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。1.公司通过监视和评审有关相关方及其有关要求的信息，实现持续改进。如监视员工的职业健康安全需求，定期发放一线物业服务人员的防护装备、高温保障资源、以及定期体检。。2. 应对风险的措施：通过对物业服务人员进行教育培训来控制风险，提供应对突发风险的能力，应与客户需求相匹配。 |  |
| 领导作用与承诺--总则 | EO5.15.1.1 | 公司负责人说主要承诺有：a）对环境职业健康安全管理体系的有效性承担责任； b）确保制定环境职业健康安全管理体系的环境、职业健康安全方针和环境、职业健康安全方针目标,并与公司环境和战略方向相一致； c）确保环境职业健康安全管理体系要求融入与公司的业务过程之中； d）促进使用过程方法和基于风险的思维； e）确保获得环境职业健康安全管理体系所需的资源（如人力资源、财物力资源、信息资源、技术资源、管理资源）； f）沟通有效的环境职业健康安全管理和符合质量环境职业健康安全管理体系要求的重要性； g）确保实现环境职业健康安全管理体系的预期结果； h）促使、指导和支持员工努力提高质量环境职业健康安全管理体系的有效性； i）确保并促进持续改进； j）支持其他相关管理岗位证实其在职责范围内的领导作用；k)在组织内建立、引导和促进支持职业健康安全管理体系预期结果的文化；l)保护工作人员不因报告事件、危险源、风险和机遇而遭受报复；m)任命了公司职业健康安全事务代表，确保组织建立和实施工作人员协商和参与的过程；n）支持健康安全委员会的建立和运行。公司对全体员工进行了环保、职业健康安全的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施环境职业健康安全管理体系的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。承诺基本实现，评价周期内没有违反的情况发生。 |  |
| 方针制定方针沟通方针 | EO5.2 | 该公司管理方针：——提高环保意识，遵守环境法规；——提高职业健康安全意识，遵守职业健康安全法规，预防为主，安全第一。公司以环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过管理部获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限协商与参与 | EO5.3O5.4  | 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。对从事与销售有关的管理、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，公司设置了了各个部门，并对各部门的职能进行了分配和规定。公司决定任命班小许为管理体系的管理者代表。对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；其职责是：1、确保质量环境职业健康安全管理体系的过程得到建立、实施和保持；2、向最高管理者报告质量环境职业健康安全管理体系的业绩和任何改进的需求；3、在整个组织内贯彻环境保护及职业健康安全意识，促进顾客要求意识的形成；4、就质量环境职业健康安全管理体系有关事宜对外联络，负责与认证机构联络与协调方面的事项。。职业健康安全管理事务代表任命为王香玉，公司对履行事务代表以及非管理类工作人员的协商与参与职责进行了规定。具有以下方面的职责和权限：1、参与风险管理方针和程序的制定和评审；2、参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化；3、参与职业健康安全事务；4、负责内部员工安全环保信息的交流与沟通；5、参与公司管理方针和管理目标的制定；6、参与安全事故的处理。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | E6.1.1O6.1.1 | 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.在策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了《风险和机遇的应对控制程序》，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程（市场开发、物业服务服务、供应商的要求等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。提供了“风险与机遇识别表”，已认真交流风险如战略失误、人力资源成本上升、竞争不断加剧等，主要措施确定战略应更加科学严谨；通过提高管理水平消化人力资源成本上升；通过差异化策略提高竞争力，效果待观察。机遇主要是生活水平的提升，对于物业服务服务品质要求提升。 |  |
| 环境因素识别、危险源识别 | E6.1.2O6.1.2 | 公司编制了《环境因素识别和评价控制程序》和《危险源识别和评价控制程序》。公司在所界定的质量环境职业健康安全管理体系范围内，确定其活动、产品和服务中能够控制和能够施加影响的环境因素、危险源及其相关的环境职业健康安全影响。此时应考虑生命周期观点。公司运用所建立的准则，确定那些具有或可能具有重大环境、职业健康安全影响的环境因素和危险源，即重要环境因素和重大危险源；重要环境因素和重大危险源可能导致与有害环境、职业健康安全影响（威胁）或有益环境、职业健康安全影响（ 机会）相关的风险和机遇。 公司根据风险情况，及时通过会议、文件等方式各层次和职能间沟通重要环境因素和重大危险源。 公司保持了以下内容的文件化信息： a）环境因素、危险源及相关环境、职业健康安全影响； b）用于确定其重要环境因素和重大危险源的准则； c）重要环境因素和重大危险源。当生产过程中的活动或服务发生较大变化以及法律及其他要求更新时，应及时对环境因素、危险源进行补充识别，评价并确定重要环境因素，重大风险危险源，并及时更新。组织所识别的环境因素和危险源基本覆盖到公司物业服务服务所涉及的环境和职业健康安全管理活动，确定的重要环境因素主要危废（墨盒、硒鼓、灯管）排放、火灾发生、能源、资源的消耗等，识别的重大危险源主要为抽烟、焚烧、电线短路等火源、人为治安、盗窃、暴力伤害等，并确定了相应的控制方案，具体识别和控制情况见各部门的审核记录。各部门具体环境因素和危险源的识别和控制见各部门的审核记录。 |  |
| 环境和职业健康安全的合规义务合规性评价 | EO6.1.3E09.1.2 | 公司编制了《法律法规其他要求和合规性评价控制程序》对合规义务和合规性评价进行了管理。公司建立、实施并保持程序来识别与公司的活动、产品和服务有关的法律、法规和其它要求，并建立获取这些要求的渠道。确定适用的法律、法规和其它要求如何运用到公司的活动、产品和服务以及相关的环境因素和风险因素。查所提供的环境和职业健康安全所涉及的《法律法规及其他要求清单及合规性评价》，基本涵盖所涉及的各相关方。明确了对应的公司活动，对适用性、合规性等进行了评价，如中华人民共和国劳动法适用条款为全部条款等，明确了适用的公司员工的劳动合同签订、用工准则等要求，评价结果为符合要求。 |  |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 在制定环境和职业健康安全目标指标时，管理部负责制定质量环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理焦德尚负责批准。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，管理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管理部对其进行评审，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 | EO6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。公司环境和职业健康安全管理目标目标可测量，与公司管理方针一致。具体由行政管理中心按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到今年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，编制人班小许，审批人焦德尚。针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见审核各部门审核记录。 |  |
| 资源、总则 | EO7.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施(办公场所、办公用品等)，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。 |  |
| 沟通 | EO7.4 | 公司编制并实施了《信息交流管理程序》，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。和员工面谈，知道公司的管理者代表及职业健康安全事务代表。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 |  |
| 内部审核 | EO9.2 | 编制了《内部审核程序》，由管代定期组织每年进行一次内审，间隔不超过12月份，由经过培训的内审员参加。依据GB/T14001-2016、GB/T45001-2020标准、体系文件、相关法律法规等.提供2020年度《内部审核计划》，内审安排1次。明确审核目的、范围、依据、日期，组长：班小许，组员：李顺坡，有培训记录和总经理的任命书；编制：班小许，审批：焦德尚，日期：2020.8.21。计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系，时间安排合理。同时考虑到互查的公正性。实际审核：2020年9月5~6，有签到表。查《内审检查表》，有管理层、行政管理中心、市场营销中心、品质管理中心、项目部、财务部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。包括EO体系所有条款，没有遗漏。查《不合格报告》本次发现不符合1个，均为一般不符合，分别为8.1。对于不符合项所采取的纠正等措施，内审员进行了验证。上述内容记录完整。提供《内部审核报告》，结论： 公司建立的环境/职业健康安全管理体系基本符合GB/T14001-2016、GB/T45001-2020标准要求。管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。从提供的内部审核材料来看，审核过程具备但内部的审核效果欠佳。 |  |
| 管理评审 | EO9.3 | 编制了管理评审控制程序，由总经理负责，提供了最近一次管理评审：1.管理评审计划评审时间：9月20日，评审方式：会议评审，编制：班小许 批准：焦德尚。参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，参加人员非签字形式。计划中明确了评审内容和资料准备要求。2.管理评审会议记录按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入：管理方针、目标的适宜行和实现情况；管理体系的符合性；内审结果；内外部环境分析及风险应对措施的落实情况；纠正预防措施及持续改进能力；重要环境因素和不可接受风险控制及效果；合规性评价；可能影响管理体系的变更；改进建议等；3.管理评审报告改进的方面有：1）员工对标准体系文件还有待进一步提高，特别是新员工；2）各个部门职责权限还需细分，部门还存在“行未果，果未纠”的现象；3）对相关方还需进一步施加影响，提高其对质量环境安全的意识。4．内审提出的不合格项，责任部门已制订相应的纠正措施，并得到实施，经验证纠正措施有效。5．公司员工进一步树立质量意识、环境意识、安全意识，在各自的岗位上努力做好本职工作，确保环境指标达到法规要求，安全无事故，企业在激烈的市场竞争中显示出明显的优势。总体评价质量环境职业健康安全管理体系运行是有效的，资源提供是充分的，方针目标是适宜的。管理评审改进建议：（1）进一步加强人员招聘、培训的工作，为企业提高生产能力作好资源的贮备工作；（2）进一步强化员工的环保、安全意识，满足相关方的需求。以上改进措施，目前正在实施中，后续可进一步关注。管理评审结论：环境/职业安全健康管理体系是适宜的、充分的和有效的，但我们要严格按照管理体系来运行，促进质量/环境/职业安全健康管理体系不断改进。 |  |
| 总则 | EO 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。  |  |
| 10.2不符合/事件和纠正措施 | EO 10.2 | 负责人介绍公司在运行过程中对发现的不合格都会采取纠正、纠正措施以防止不合格或不符合再次发生，同时也会举一反三地看待其他部门或类似过程，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。 公司内审时发现的不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证。公司对纠正及预防措施的管理基本符合要求。审核周期内，没有发生环境或职业健康安全方面的事故。 |  |
| 持续改进 | EO 10.3 |  公司组织确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。包括：a) 纠正或减少不利影响；b) 改进管理体系绩效和有效性。对以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划和实施：1.确保管理体系的符合性；2.持续改进管理体系的有效性。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。公司利用管理方针、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，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 |  |
| 财务部 | EO8.1 | 2020年环境和安全投放主要为防护口罩，劳保用品及环境安全的培训费用。公司投入环境和安全相关的费用约10万元。公司办公与行政一起，统一按行政管理要求实施。 |  |
| 员工代表 |  | 根据举行结果，公司任命 王香玉 为公司员工代表；经洽谈，员工代表知晓职责。公司规模不大，所有公司活动基本全员参与和协商；本次职业健康安全体系建立，全体员工基本知晓。劳动待遇、休息时间、劳动劳保等相关方面的工作，由王香玉代表职工直接与总经理沟通。在公司劳动期间，公司要求统一着工作服等劳保用品；员工一年领取两套工作服装。定期领取劳保用品：手套、口罩等。物业服务人员配有相应的防护工具，公司办公室实行单双休制，一天工作8小时，安保人员两班倒，夜班人员休两天，员工每年有5天带薪休假权利。公司有按制度执行的罚款制度，但公司无恶意扣工资和罚款情况。 |  |

说明：不符合标注N