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）** 主管领导：孟建宁 管代：张玲玲 陪同人员：于长良 | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2020.12.5 |
| 审核条款：Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3  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/初审问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |
| 理解组织及其环境  总要求 | QES4.1 | 北京保汇物业管理有限公司，2017-03-17成立，营业期限：2017-03-17 - 无限期，注册资金：1000万，企业信用代码：91110107MA00CPTPX4，注册地址：北京市石景山区金府路32号院3号楼5层508室，经营范围包括物业管理； 物业管理；从事房地产经纪业务；出租商业用房；机动车公共停车场管理；保洁服务；会议服务；城市园林绿化；洗车服务；经济信息咨询（不含投资咨询）；票务代理（机票除外）；清洁服务；机械设备；销售花卉、日用品；体育运动项目经营（高危险性运动项目除外）。（企业依法自主选择经营项目，开展经营活动；依法须经批准的项目，经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动；不得从事本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。，公司的主要客户群为全国各地的企业、机关等；公司采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心  管理手册， 实施、发布日期：2020.3.13；因物业管理的业务均为按客户要求进行，现场查看，办公区面积约500平米， 无库房。  注册地址：北京市石景山区金府路32号院3号楼5层508室；  经营地址：北京市石景山区金府路32号院3号楼5层508室  查到营业执照有效，认证范围在经营范围内，符合要求。  无生产许可要求。  认证范围变更为：  Q：物业管理  E：物业管理及相关环境管理活动  O：物业管理及相关职业健康安全管理活动  公司管理体系设置了行政部、物业部、供销部、财务部。各部门职责已确定并发布、实施。  认证主管部门：行政部  环评：无。  管理体系运行时间：2020年3月13日  管理者代表：张玲玲  职业健康安全代表：皮玲  总经理孟建宁说：公司推行管理体系目的就是主要是市场需求。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。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。公司每年行政部根据由公司销售等外出人员从市场、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。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | QES4.2 | 该公司充分理解相关方的需求和期望，建立了公司管理方针和目标，做到目的更明确。以满足相关方的要求并争取做到更高的期望值。公司为此确定了：1、与管理体系有关的相关方，我们公司特别是关注外供方和顾客；2、这些相关方的要求；3、这些要求和期望中哪些会成为合规义务。  公司对这些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：--顾客；--最终用户或受益人；--顾客，股东；---外部供应商；--雇员及其他为组织工作者；--法律法规及监管机关；--地方社区团体；--非政府组织等。  目前顾客的主要需求期望是：提供使用方便、美观、满足环保要求、质量稳定的产品。 |  |
| 确定管理体系的范围 | QES4.3 | 在确定管理体系范围时公司考虑了以下内容：a各种内部和外部因素；b相关方的要求，包括相关合规义务；c组织的活动、产品和产品；  d其组织单元、职能和物理边界。  公司管理体系范围为：  Q：物业管理  E：物业管理及相关环境管理活动  O：物业管理及相关职业健康安全管理活动  条款不适用情况：质量管理体系8.3条款不适用。理由：因该公司的产品加工及销售物业管理，按照国家标准及顾客的要求进行，该条款的不适用,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  外包情况：公司的外包有（电梯、锅炉、保洁、保安、绿化）   1. **公司的电梯维保为外包，提供有外包合同**   电梯维保单位：北京燕园图新电梯自动化技术有限公司  营业执照：含电梯维修安装保养资质 营业期限：1999.10.28-长期  特种设备安装改造维修许可证（编号：TS3311183-2026)：乘客电梯、卸货电梯 安装改造维修 A级  有效期：2017.11.24-2026.3.22  王永壮 编号：410527199911225011 T1 电梯机械安装维修 有效期：2018.2.8-2022.2.8  电梯的检验报告见附件。电梯的运维过程控制记录见物业部8.5.1审核记录   1. 锅炉运维单位：北京广源发冷暖环保技术有限公司（2020-2021年度供暖季）   企业资质：含锅炉维护与维修  锅炉安装改造维修许可证：  编号：TS3111195-2023 安装、改造 3级 有效期：2014.8.21-2023.1.26  压力管道：编号：TS3811081-2024 CG 3级 有效期：2016.3.17-2024.4.27  压力容器：编号：TS3211009-2033 安装 1级 有效期：2014.8.15-2022.10.12  北京市供热运行单位备案登记证 京（东）字第145号 备案日期：2015.8.26  吴纯章 特种设备安全管理A TS1100000546987 有效期：2020.7.29-2023.7.29  付旭洁 G4 一级锅炉水质处理 TS1100000471057 有效期：2017.5.31-2021.5.31  王海 G2二级锅炉司炉 TSXH20170567 有效期：2017.5.2-2021.5.1  田松林 G2二级锅炉司炉 TS1100000110735 有效期：2016.12.20-2020.12.20  王金志 G2二级锅炉司炉 TS1100000000347 有效期：2016.12.20-2020.12.20  锅炉、安全阀、压力表的检验报告见附件。  锅炉的运维过程控制记录见物业部8.5.1及供销部8.4条款的审核记录   1. 北京华安保安服务有限公司 合同期限：长期   查北京华安保安服务有限公司营业执照：含门卫、巡逻、守护等资质，营业期限：2008.12.26-2028.12.25  保安服务许可证：京共保付20100016号 服务范围：门卫、巡逻、安全检查、安全技术防范，发证日期：2010.12.23  姜海刚 编号：京 2018169835 发证日期：2018.12.11  姜占强 编号：京 2020037379 发证日期：2020.3.18  李双海 编号：京 2020086178 发证日期：2020.5.13  卢宗孝 编号：京 2020037380 发证日期：2020.3.18  任洪卫 编号：京 2017124839 发证日期：2017.8.15  王春园 编号：京 2018169863 发证日期：2018.12.11  张振宇 编号：京 201869833 发证日期：2018.12.11  保安过程控制记录见物业部8.5.1及供销部8.4条款的审核记录   1. 保洁：北京信诚佳美保洁有限公司   合同期限：长期  查企业资质：含保洁资质 营业期限：2010.11.17-2060.11.16  北京市清洗保洁服务 壹级 2020.7-2021.7  高空服务业企业 安全资质证书 PZ/3-11-00129  保洁过程控制记录见物业部8.5.1及供销部8.4条款的审核记录   1. 绿化：北京园园绿化工程有限责任公司   合同期限：长期  绿化过程控制记录见物业部8.5.1及供销部8.4条款的审核记录 |  |
| 管理体系及其过程 | QES4.4 | 公司确保按照质量、环境、职业健康安全管理体系标准要求建立、实施、保持和持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系，包括所需过程及其相互作用。公司确定质量、环境、职业健康安全管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用。公司按照标准建立了文件化的管理体系，编制了新版的管理手册，流程性文件、管理制度、作业指导书、检验要求、合规性评价等；并对各个过程的监控进行了基本记录，形成了相关文件化信息，为过程运行提供了支持，以证实过程按照策划执行。 |  |
| 领导作用与承诺  --总则 | QES  5.1  5.1.1 | 公司通过内审、管评及实施不符合纠正等方法来完善和持续发展公司的管理体系。公司负责人说主要承诺有：  1)对管理体系的有效性要承担责任；  2)建立公司管理体系的方针和目标并确保与公司的环境相适应，与公司战略方向保持一致以及方针在公司内得到沟通理解和有效实施；  3）确保管理体系要求融入公司的物业管理、服务各过程。  4）促进使用过程方法和机遇风险的思维。  5)建立合理的公司组织结构,确保管理体系所需资源能被获得；  6)建立良好的沟通机制，杜绝因沟通影响管理体系运行有效性；  7）确保管理体系实现其预期的结果。  8)促使员工积极参与，指导和支持他们为公司管理体系的有效性作出贡献。  9）推动公司改进和创新；  10)做好管理岗位的任命，公司内部公开发布任命书，以支持其他管理者在其负责领域证实其领导作用；  公司对全体员工进行了产品质量以及顾客关注焦点的宣传和培训，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，没有违反的情况发生。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 总经理证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过以下方面实现：  a) 确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；  b) 确定和应对能够影响产品、产品符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；  c) 始终致力于增强顾客满意。  详见审核Q9.1.2条款记录。 |  |
| 方针  制定方针  沟通方针 | QES5.2 | 该公司管理方针为：  **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**  公司以质量、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。与总经理孟建宁进行交谈，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、文件等方法保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。孟建宁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，相关方也可通过行政部获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QES5.3  S5.4 | 公司确定了公司机构并规定了各岗位人员职责、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。对从事与物业管理有关的管理、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，公司决定任命张玲玲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。  询问管代职责回答正确。  查该公司通过员工选举皮玲为公司的职业健康安全事务代表。经询问皮玲了解为该公司职业健康安全事务代表的职责主要为参与职业健康安全体系建立，讨论本公司涉及职工利益的有关事项，监督公司职业健康安全方面工作并向全体职工报告；广泛听取职工意见，及时向公司提出工作建议。必要时提请召开职工大会。  参与了公司职业健康安全管理体系文件等相关职业健康安全活动的策划工作。  查该公司人员比较少，沟通基本无不畅通的状况。  管理管理体系运行至今无员工投诉，目前无改进的建议。  公司为长期稳定员工缴纳社保。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1  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、自然环境和市场竞争环境；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)物业服务的控制过程。  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。提供了“风险和机遇调查表”，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（客户开发、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）。已认真交流风险如战略失误、环保及人力资源紧缺和成本上升、竞争不断加剧等，主要措施确定战略应更加科学严谨；通过提高管理水平和自动智能化程度消化人力资源紧缺和成本上升；加强自动化设备采购、服务环节环保控制，同时加强管理检查；通过差异化策略提高竞争力。效果待观察。机遇主要是现在社会需求不断增多。 |  |
| 措施的策划 | ES6.1.4 | 行政部负责制定环境管理体系目标及管理方案，管理方案中明确为实现环境目标和指标的责任部门及完成时间；具体措施和经费预算都由总经理批准。环境管理方案的实施行政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目标及管理方案由行政部对其进行评审，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 | QES6.2 | 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。管理目标应：a) 与管理方针保持一致；b) 可测量；c) 考虑适用的要求；d) 与提供合格产品和服务以及增强顾客满意相关；e) 予以监视；f) 予以沟通；g) 适时更新。公司制定 “目标控制程序”来规划公司的整体管理目标，并以目标管理方法层层展开落实，各部门依据公司整体目标制订相应的管理目标实施方案并统计实绩，根据每年目标达成状况，通过管理审查会议审查评估绩效并制定下一年度的目标。  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。  管理目标是：  **质量目标：**  **服务质量合格率100%；**  **顾客满意度≥95分。**  **环境、职业健康安全目标：**  **a)火灾事故发生次数为0；**  **b)固体废弃物分类处置率100%；**  **C）意外伤害事故发生次数为0。**  每半年由行政部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2020年9月公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核人张玲玲。  针对重要环境因素、重大危险源制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见审核项目部该条款记录。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施 。公司应考虑：  a) 变更目的及其潜在后果；b) 管理体系的完整性；c) 资源的可获得性；d) 责任和权限的分配与再分配。  公司目前对管理体系暂无变更。 |  |
| 资源、总则 | Q7.1.1  ES7.1 | 查公司配备了物业服务必要的人力资源，基础设施、办公用品、环保、安全设施等及规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系运行改进的需要。 |  |
| 绩效 总则 | QES  9.1.1 | 公司编制了《顾客满意度控制程序》，对清洁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。  公司制定《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》 和《数据分析控制程序》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2020.8.30管理检查记录，主控部门：行政部，检查人：张玲玲，对固废收集、节约能源等方面进行检查、劳保用品发放、安全管理进行检查，一切正常。  查公司为员工购买有养老等保险，提供购买证据。  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 | QES9.3 | 公司编制并实施《管理评审程序》，规定管理评审每年进行一次，由总经理决定是否增加管理评审的频次。  查策划：在《管理评审程序》中明确了管理评审的实施要求。策划每年进行一次管理评审，间隔不超过12个月。  查阅公司管理评审资料，提供：  1.管理评审计划  评审时间：计划2020年9月28日进行，初审无间隔要求， 评审方式：会议评审，编制：行政部 批准：孟建宁  参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人  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；重要环境因素和重大危险源控制及效果；合规性评价；可能影响管理体系的变更；事故、顾客满意度及改进建议等；  3.管理评审报告  管理评审结论：公司各部门基本按照管理体系标准要求实施已初步取得良好的效果。公司方针、目标及管理方案、管理体系文件及质量、环境、职业健康安全控制等基本符合GB/T19001-2016质量管理体系、GB/T24001-2016环境管理体系、GB/T28001-2011职业健康安全管理体系的要求，所配备的各类资源基本满足管理体系要求。公司质量、环境、职业健康安全管理体系基本是充分、有效和适宜的。  4.改进计划  进一步加强法律法规学习，行政部负责，实施中。 |  |
| 总则 | QE 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 | QE 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) 改进产品或服务，以满足要求并关注未来的需求和期望；  b) 纠正或减少不利影响；  c) 改进管理体系绩效和有效性。  改进的示例可以包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新或重组。  为确保公司提供给客户合格的产品和产品，公司开展检查和考核工作，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.证实产品满足规定的要求；  2.确保管理体系的符合性；  3.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。 |  |
| 人数 |  | 公司现有员工约25人，与申报管理体系人数基本一致。 |  |
| 事故 |  | 公司管理体系自运行以来，未发生质量、环境、职业健康安全事故 |  |
| 顾客投诉 |  | 管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况 |  |
| 上级主管单位监督抽查 |  | 目前没有上级主管部门对公司的在质量、环境、职业健康安全监督抽查 |  |
| 遵纪守法  情况 |  | 目前公司经营过程中没有发生违反相关法律法规及其他要求的情况 |  |
| 初审问题整改 |  | **初审不符合：**  **①查北京银行保险产业园，3号楼大厅，绿植长出护栏外面，没有修剪完整。本次审核未出现，整改有效**  **②查北京银行保险产业园，3号楼五层女厕：卫生间洗手液用完，没有及时补充，本次审核未出现，整改有效**  已纠正。 |  |

说明：不符合标注N