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：刘家和 陪同人员：盛开国 | 判定 |
| 审核员：林兵、任泽华 审核时间：2020.6.6下午 |
| 审核条款：QE: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/环境管理体系及其过程、5.1领导作用和承诺、5.2质量/环境方针、5.3组织的岗位、职责和权限、6.1应对风险和机遇的措施、6.2质量/环境目标及其实现的策划、Q6.3变更的策划、7.1.1（E7.1）资源总则、9.3管理评审、10.2改进、10.3持续改进，8.3不适用确认  国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；上次不符合项验证，证书及标志使用情况；  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 | QE  4.1  QE  4.3  8.3不适用确认  企业资质  国/地监督检查  客户和相关方投诉及处理  认证证书及标志使用情况 | 该组织于2018年7月23日由宣城市机构编制委员会办公室赋码，统一社会信用代码证号为11341700486288525Y.机构性质为机关；机构地址：宣城市宝城路与鸿越大道交叉口。管委会主任为刘家和。  经营场所与机构地址一致。  提供了安徽省人民政府《关于同意设立宣州经济技术开发区的批复》皖政秘[1996]27号、中华人民共和国国务院办公厅《国务院办公厅关于安徽宣城经济技术开发区升级为国家级经济技术开发区的复函》，。  认证范围为：  E：宣城经济技术开发区的行政管理服务及相关环境管理活动  Q：宣城经济技术开发区的行政管理服务  管委会管理体系设置了办公室、财政局、建设局、经济发展局、社会发展局、招商合作服务中心、投资服务中心。因管委会提供的行政服务过程主要按照国家法律法规执行，因此8.3设计开发不适用。  管委会申请的认证范围无环评要求。  管委会主任刘家和说：管委会推行质量和环境管理体系的目的就是提高管委会行政服务过程及相关环境管理水平。管委会主任确定与本管委会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。管委会每年办公室根据由管委会相关部门从各下属组织、企业、市民、网络等搜集到的信息并结合管委会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。提供了2020年SWOT分析报告，并提出了战略策略，如：  SO: 利用老客户加大单一市场的开发力度。利用国家优惠政策，努力扩大行政管理服务规模。与供应商合作，开发发现新的领域；及时跟踪技术更新，扩大供应商资源；积极寻求新的市场机会，扩大行政管理服务规模。  ST: 向先进竞争对手学习管理经验，提高队伍素质.发挥灵活机动的优势，开发新细分市场.抓住转型机会，努力提高技术含量，加大技术人员的引进，提高市场竞争力.做好管理基础工作，包括ISO9001、ISO14001体系建设。  编制办公室，审核盛开国，2020.6.3，基本合理。  询问管委会主任刘家和，体系运行以来，没有发生重大顾客投诉、环境等，也没有因环境或的外部处罚情况。目前管委会共有人，与申请基本一致。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QE4.2 | 管委会主要对与质量和环境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。  本管委会考虑以下相关方：--开发区内各企事业单位；--最终用户或受益人；---供方；--行政办公人员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。如入驻企业主要是提供及时快捷高效的行政服务。具体经办人员主要希望手续清楚，最多跑一趟等；识别基本充分。 | Y |
| 质量和环境管理体系及其过程 | QE4.4 | 该组织2019年根据自身的实际情况导入质量和环境管理标准体系，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。实施了管理体系，通过对过程检测结果进行分析管理体系得以不断改进。管委会主任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。  与管委会主任交流：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.管委会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。如入驻企业管理、合同条款、组织管辖范围内的宣城经济技术开发区的行政管理服务质量和环境及使用的安全可靠性、服务的时效性等风险和招商引资等机遇。  2. 应对风险的措施：  a) 通过供应商的选择和评定来控制风险，选择供应商时考核其资质及其提供合格服务和合格服务的能力，应与客户需求相匹配。  b)通过签订入驻协议和供应商协议的条款把控风险。从各个方面确保宣城经济技术开发区的行政管理服务质量，过程环境影响等，提高入驻企事业单位满意度，同时对风险加以控制。  3.识别进行宣城经济技术开发区的行政管理服务风险及具体应对措施，采购的风险，严格供应商评审，选择合格供方，要求其行政管理服务能力和服务质量满足客户要求，并严格进行合格供方业绩评价。通过采购合同或协议条款匹配来控制风险，行政服务经日常监督检查来控制服务质量的风险。  4.通过对宣城经济技术开发区的行政管理服务的风险控制和行政管理服务环保、交付等风险控制，在具体操作过程中实施的措施，实现了对整个供应链管理的风险控制，为客户提供更全面的宣城经济技术开发区的行政管理服务。 | Y |
| 领导作用与承诺  --总则 | QE5.1 | 管委会主任说主要承诺有：  a）对质量和环境管理体系的有效性承担责任；  b）确保制定质量和环境管理体系的方针和目标,并与管委会环境和战略方向相一致；  c）确保质量和环境管理体系要求融入与管委会的业务过程之中；  d）促进使用过程方法和基于风险的思维；  e）确保获得质量和环境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）沟通有效的质量和环境管理和符合质量和环境管理体系要求的重要性；  g）确保实现质量和环境管理体系的预期结果；  h）促使、指导和支持管理干部和行政人员努力提高质量和环境管理体系的有效性；  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、引导和促进支持管理体系预期结果的文化；  l)保护工作人员不因报告事件、风险和机遇而遭受报复；  m)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。  管委会对全体管理干部和行政人员进行了顾客关注焦点、环保的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该组织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、培训等形式要求管理干部和行政人员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，强调企业实施质量和环境管理体系的重要性。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、培训等形式要求管理干部和行政人员理解管委会的方针和目标，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。 | Y |
| 方针  制定方针  沟通方针 | QE5.2 | 该组织管理方针：  依法管理、依法行政、服务至上、争创一流  科学规划、合理开发、优化环境、持续发展  管委会以质量和环境标准为基础，结合管委会实际特制定管理方针。与管委会主任进行交谈，管委会主任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。  管委会主任用会议、文件等手段保证管理方针为全体管理干部和行政人员理解并落实到工作中。刘家和管委会主任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、培训等形式将管委会管理方针传达给所有为管委会工作或代表管委会的人员，相关方也可通过办公室获取管委会管理方针。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | QE5.3 | 确定了部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并在管委会内对各级管理干部和行政人员进行了必要的传达。对从事与行政管理服务有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现管委会管理方针和管理目标。建立、实施和保持管委会管理体系所需的过程，管委会设置了办公室、财政局、建设局、经济发展局、社会发展局、招商合作服务中心、投资服务中心，并对各部门的职能进行了分配和规定。管理事务代表任命为盛开国，管委会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。管委会决定任命盛开国为管理体系的管理者代表。对其职责和权限规定如下：  确保本管委会管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表管委会主任行使职权；  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；组织落实管委会管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响管委会管理体系正常运行的有关问题；负责管委会管理体系有关事宜的对外联络等。  询问管代盛开国职责回答正确。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | E6.1.1  Q6.1 | 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)影响管委会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（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）。提供了“经营环境分析及对策”，已认真交流风险如战略失误、环保及人力资源成本上升、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；加强采购、行政管理服务控制；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。 | Y |
| 环境因素识别 | E6.1.2 | 管委会编制了《环境因素识别和评价控制程序》。管委会在所界定的质量和环境管理体系范围内，确定其活动、服务中能够控制和能够施加影响的环境因素、及其相关的环境影响。此时应考虑生命周期观点。  管委会运用所建立的准则，确定那些具有或可能具有重大环境影响的环境因素，即重要环境因素；重要环境因素可能导致与有害环境影响（威胁）或有益环境影响（ 机会）相关的风险和机遇。  适当时，管委会应在其各层次和职能间沟通其重要环境因素。  管委会应保持以下内容的文件化信息：  a）环境因素、及相关环境影响；  b）用于确定其重要环境因素的准则；  c）重要环境因素。  当行政服务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、进行补充识别，评价并确定重要环境因素，重大风险，并及时更新。  组织所识别的环境因素基本覆盖到管委会资质许可范围内的宣城经济技术开发区的行政管理服务所涉及的质量和环境管理活动，确定的重要环境因素办公用电不规范造成的潜在火灾、固体废弃物的排放等两项，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。 | Y |
| 环境的合规义务  合规性评价 | E6.1.3  E9.1.2 | 管委会编制了《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。管委会建立、实施并保持程序来识别与管委会的活动、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管委会的活动、服务以及相关的环境因素。查所提供的《法律法规及其他要求清单及合规性评价》，包括环保法、消防法、安全生产法、服务质量法、突发事件应对法、水污染防治法及其实施细则、国家危险废物名录、危险化学品安全管理办法、安徽省大气污染防治条例、安徽省安全生产条例等；识别了各法律法规及具体的条款要求（如中华人民共和国安全生产法：第十六条至第十八条、第二十八条、第三十六条至第三十九条、第四十二条至第五十二条等），并进行了合规性情况评价，基本涵盖所涉及的各相关方。提供了2020年6月9日，由盛开国担任组长开展的合规性评价，包括法律法规收集、法律法规遵守情况，如遵守城市各级噪声控制规定；固废分类管理，按规定进行处理；开发区有相关的能源管理制度，配备具有一定能源消耗知识的能源管理人员，开发区对主要耗能企业要求关迁；进入开发区机动车辆按时年检，尾气排放符合要求。按国家要求制定了安全消防管理制度，防火安全责任制；按要求配置消防器材，设立安全标志；定期对消防器材安全通道状况进行巡检。开发区设有义务消防组织等。评价结论为：开发区各部门都能够有效遵循法律法规进行行政服务，未发生重大安全生产事故，未发生环境扰民事件，无个人或单位投诉，无环境污染事件发生。环境行为符合法律法规和环境要求，对开发区的环保意识和环境管理水平的提高有明显的促进作用。  组员：凌俊 卜应华 曾军学 周亚兵 茆俊马 程光辉 汤晓峰 沈曙明 李德明。 | Y |
| 措施的策划 | E6.1.4 | 在制定质量和环境目标指标时，办公室负责制定环境目标及管理方案，管委会主任刘家和负责批准。环境管理方案中明确为实现环境目标和指标的责任部门；规定实现环境目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由管委会主任批准。环境管理方案的实施，办公室每半年对方案实施情况进行检查跟踪，向管委会主任报告；一般在管理评审之前对环境目标及管理方案由办公室对其进行评审，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。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | QE6.2 | 管委会对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。  管委会管理目标及实现情况是：  ——环境目标：  指标：按有害可回收、一般垃圾分类收集 完成情况：100%  指标：火灾发生率为0 完成情况：未发生火灾  ——质量目标目标：  行政审批准确率100% 完成情况：100%  服务及时率100% 完成情况：100%  综合评价满意度95% 完成情况：97%  目标可测量，与管委会管理方针一致。  具体由办公室按管委会管理目标考核要求统计考核管委会管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到今年截止到11月30日的管委会管理目标完成情况，各项目标均已完成，编制人办公室，审核人盛开国。  针对重要环境因素制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见审核供销部、办公室该条款记录。 | Y |
| 资源、总则 | QE7.1 | 查管委会配备了必要的人力资源，基础设施(资质许可范围内的宣城经济技术开发区的行政管理服务设备、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。送死根据各部门的需要配备管理体系运行所需的人员，任命内审员9名，均提供了培训合格证书。提供有管理干部和行政人员花名册，目前管委会共有管理干部和行政人员46人，各部门人员配备基本充分，基本符合要求。  提供了2020.10.20出具的《环境投入费用统计表》，2020年费用投入11.5万元专门用予管委会环境方针、目标、指标的实现和管理方案的实施（具体包括购置消防器材费用5万，垃圾处理费5万，认证1.5万等），编制人盛开国，审批人刘家和。 | Y |
| 沟通 | QE7.4 | 管委会编制并实施了《内外部沟通、协商、交流及相关方管理程序》，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。  管委会确定了质量和环境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管委会内部工作会议、质量和环境例会、管理干部和行政人员的培训、管委会宣传栏等，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信息进行相互沟通。  和管理干部和行政人员迟勤建、赵阳等面谈，知道管委会的管理者代表。  审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 | Y |
| 内部审核 | QE9.2 | 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，安排内审员参加。  依据ISO14001:2015、ISO45001:2018标准、体系文件、相关法律法规等.  提供2020年度《内部审核计划》，内审计划在6月8日安排1次。明确审核目的、范围、依据、日期（2020.5.25），编制:潘晓昕；审批：盛开国。组长：盛开国，组员：潘晓昕，有培训记录；  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：2020.06.8，有签到表。  查《内审检查表》，有管理层、办公室、财政局、建设局、经济发展局、社会发展局、招商合作服务中心、投资服务中心等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。包括QE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，现场未提供合规性评价报告，为一般不符合。  对于不符合项所采取的纠正等措施，各内审员于6月9日进行了验证。上述内容记录完整。提供《内部审核报告》，结论： 管委会质量、环境管理体系在此次内部审核范围内，基本符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016标准并能得到基本有效的实施，已初步具有防止不符合、满足顾客、相关方要求与法律法规要求的能力，初步具有持续改进的机制。总之，本公司质量、环境管理体系运行基本上是有效的。 | Y |
| 管理评审 | QE9.3 | 编制了管理评审控制程序，提供：  1.管理评审计划  评审时间：计划2020年7月2日进行，间隔要求， 评审方式：会议评审，编制：盛开国 批准：刘家和。评审计划编制时间也为6月28日。  参加人员包括管委会主任、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：  1)管理者代表体系建立（包括培训、初始状态评审、文件编写等）、运行及第一次内审情况  2)办公室及各部门指标、目标的适宜性和有效性的实现情况  3)办公室及各部门建立的目标的适用性和有效性及完成情况  4)投资服务中心关于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  5)办公室及各部门关于培训情况，特别是有关人员的质量、环境意识  6)各部门改进、预防和纠正措施的状况；  7)各部门关于组织结构是否适合体系的运行  8)办公室及各部门关于适用的质量、环境相关的法律法规和其他要求的收集情况  9) 各部门关于资源情况（如人员、设备设施、技术方法、资金、信息等）是否适合体系过程和服务过程实现的要求  10) 办公室及各部门关于文件的制定及适用性情况  11)各部门关于内外部环境的变化，包括法律法规及相关要求的变化、新技术、新工艺等的采用等  12) 各部门关于存在的问题及解决建议  未包括上一次管理评审的输出跟踪，现场沟通。  3.管理评审报告  管理评审结论：开发区质量、环境管理体系的运行控制是适宜而有效的。质量、环境目标方案的确定，符合质量、环境管理体系持续改进的管理思想，符合开发区质量、环境方针确定的目标宗旨。开发区对质量和环境方面的资源配置，有利于目标方案的实施，有利于员工培训教育工作的开展，有利于环境污染预防和节能措施的不断改善，有利于企业有效规避不可容许风险，进一步提升了企业的本质安全度。  会议就进一步提升环境意识、加大体系运行的资源配置、强化考核等方面提出了明确的改进建议和今后的工作方向。会议强调了环保管理工作必须扩展到各项目组，是刚性的管理，各部门必须无条件接受。企业节能减排，要进一步明确控制目标，实现精细化管理，达到节能降耗。  管理评审改进建议：  1）部分员工对体系要求不熟悉，还有待加强培训；  2）对体系在运行过程中的执行还有待进一步加强。  以上改进措施，目前正在实施中，其中培训安排在2020年12月底，后续可进一步关注。 | Y |
| 总则 | QE 10.1 | 综合全部审核证据认为管委会管理体系方针、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服务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。 | Y |
| 不符合、纠正和预防措施 | QE 10.2 | 负责人介绍管委会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。针对内审时发现的1项不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证。  公司对纠正措施的管理基本符合要求。  审核周期内，没有发生质量、环境方面的事故。 | Y |
| 持续改进 | QE 10.3 | 管委会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) 改进服务或服务，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。  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.证实行政管理服务满足规定的要求；  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、不同服务和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。  管委会利用管理方针、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。 | Y |

说明：不符合标注N