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; 秦思建 管代 张玲玲 陪同人员：员工代表 杨威 | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：2020年12月30日 |
| 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:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/9.3/10.1/10.3  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  初审问题验证  投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 | QES4.3 | 营业执照：北京中联寰宇建筑工程有限公司， 注册地址：北京市北京经济技术开发区科创十三街18号院4号楼8层803，统一社会信用代码：91110302778604788F； 经营期限：2005-08-02 至 2025-08-01。  经营范围：施工总承包、专业承包；劳务分包；固体废物治理；大气污染治理；水污染治理；销售花卉、苗木；城市园林绿化服务；设备租赁；苗木花卉种植的技术开发。（企业依法自主选择经营项目，开展经营活动；施工总承包、专业承包以及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、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：城市园林绿化服务  E：城市园林绿化服务及其所涉及的环境管理活动  O：城市园林绿化服务及其所涉及的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，**，理由：因城市园林绿化服务，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  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，公司无外包  初审问题验证：初审不符合：“北京市门头沟区妙峰山镇丁家滩后山，国槐树林，没有“严禁烟火”等警示标识”此次现场验证无此情况出现，整改有效  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 | QES4.1 | 现场询问总经理秦思建，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、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.  --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；  公司主要业务为城市园林绿化服务，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  城市园林绿化服务设备有：铁锹、铁镐、手据、园艺剪、割草机、粗枝剪、打草机  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 | QES4.2 | 与公司领导交流，销售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。 |  |
| 管理体系及其过程 | QES4.4 | 组织于2020.6.10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。 |  |
| 领导作用和承诺  总则 | QES5.1.1 | 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。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 公司的成功取决于理解并满足顾客及其他相关方当前和未来的需求和期望，并争取超越这些需求和期望。最高管理者实现顾客满意为目标，做到：  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、服务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。  公司的生存和发展依存于顾客，公司全体员工以增强顾客满意为目标，做到：  a)以顾客满意为目标，由销售部通过对顾客的访问、市场调查，了解和确定顾客和潜在顾客的需求和期望；  b)通过对生产和服务要求的评审和产品实现的策划等过程，将顾客的需求和期望转化为产品要求、过程要求和质量管理要求；  c)通过管理体系过程的有效控制，使转化的产品要求得到满足，并通过对顾客反馈信息的分析、处置和沟通，增强顾客的满意程度；  d)总经理应确保建立并保持定期征求顾客对产品质量及其改进方面意见的机制，通过顾客满意度调查和售后服务调查等形式征求并处置顾客意见。 |  |
| 制定管理方针  沟通质量方针 | QES  5.2 | 该企业的管理方针是**：**  遵守法律法规，以人为本， 持续改进，确保体系有效；  以顾客为中心，保护环境， 预防事故，创建满意服务。  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 | QES5.3  S5.4 | 公司设置的组织结构基本合理，有效进行管理体系各项活动，出示了公司管理体系职能分配表。并规定了各级各岗位人员职责、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。  对从事与质量有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，并书面化，以实现公司管理方针和管理目标。  查到授权书：公司任命杨威**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杨威现场沟通，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 | QES6.1 | 公司制定管理手册中，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。制定《风险评估管理和应急预案控制程序》，制定了“风险与机遇评价与应对策划表”，按照过程/部门对风险和机遇进行了评价识别，并制定应对措施。  每月按照合同、协议对账时间及时对账，催款，回款，降低资金风险。  本公司盖完章后，一个月内必须收回对方盖章合同。如到期回不来备注原因，降低公司无合同风险。  定期汇总分析市场情况，包括行业发展情况，相关企业产品分析，竞品分析，行业政策跟踪，以保证随时掌握行业及竞争企业的发展动态，为研发及业务拓展提供决策依据；  要提前制定好采购计划和拓展采购的渠道，保证供应。  公司提供财务支持，对主要供应商的优质产品保持价格优势，促进有序采购；  及时获取顾客要求，对供货商进行严格资质评定，有环保要求的产品要求提供检测报告或材质单应急准备与响应控制程序、应急预案/制定目标等。  参与识别人员：秦思建、张玲玲、刘兴华、米少鹏、李琳、杨威等， 2020.6.10，批准：秦思建  风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜，公司运行平稳，风机、机遇识别较初审没变化 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QES6.2 | 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： 实际达成状态  服务质量合格率100%； 100%  顾客满意率≥95%。 98%  固废100%分类集中处理； 100%  环境污染事故发生率为0； 0  杜绝各类重伤以上事故，轻伤事故少于3件/年； 无  杜绝各类火灾事故，火灾事故发生率为0 0  以上目标指标均已完成。考核小组人员：张玲玲 等；考核时间： 2020年1-11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。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。  体系运行平稳，至今未发生变更。 |  |
| 资源-总则 | Q7.1.1  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、生产设备、监视测量设备、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：北京市门头沟区妙峰山镇丁家滩村  租用办公房，面积120平，见附件，租房协议，公司配备有城市园林绿化服务设备及办公配备。 |  |
| 绩效测量和监视 | QES  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6-9月份《环境、安全检查表》， 检查人-张玲玲，受检部门：综合部 工程部 项目部等，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 | **QES9.3** | 公司于2020年10月21日 PM：14时00分至17时00分 ，  依据：GB/T19001-2016\GB/T24001-2016\GB/T28001-2011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-秦思建，评审方式：会议评审，拟评审时间：2020年10月21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：秦思建、张玲玲、刘兴华、米少鹏、李琳、杨威等  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 | QES  10.1 | 总经理通过建立管理方针和目标，并鼓励员工提合理化建议，营造了一个激励改进的氛围，通过管理目标的建立与考核，明确了改进、努力的方向，通过研发及销售服务以满足需求，通过内审、管理评审、数据分析与实施纠正和纠正措施，建立一个自我完善、持续改进的机制，不断改进体系绩效和有效性。  企业自体系建立以来，通过内审的改进、管理评审；纠正措施的实施、顾客满意度调查等措施，采取了具体的改进措施。基本符合要求。 |  |
| 持续改进 | QES  10.3 | 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