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(含安全事务代表）  主管领导：领导层 总经理：雷易群 管代: 闫刚 安全事务代表: 冯雪冬 陪同人员：杨海娜 | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2021年01月16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:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/7.4/9.1.1/9.3/10.1/10.3  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 | QES  4.1 | 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。  认证范围：  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综合部、业务部 项目部  总经理雷易群先生 介绍：公司目前二级资质，发展稳定，推行管理体系的目的就是提高公司市场准入。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。  初审问题验证：“（京汉大厦）现场8层，  卫生间洗手液用完，没有及时补充” 。现场无此情况，整改有效  投诉或事故：无投诉  政府主管部门监督抽查情况：无 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | QES4.2 | 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；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：提供顾客满意的物业服务。 |  |
| 确定管理体系的范围 | QES4.3 | 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  不适用条款 QMS：8.3 因公司的资质范围内物业管理不涉及产品的设计开发，此条款的不适用，不影响体系的完整性。 |  |
| 管理体系及其过程 | QES4.4 | 该公司2020年3月10日根据自身的实际情况和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。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。每半年对管理目标完成情况进行统计分析，出示2020年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  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产品和合格服务的能力，应与客户需求相匹配。  b)通过签订客户协议和供应商协议的条款把控风险等。 |  |
| 领导作用与承诺  --总则 | QES  5.1  5.1.1 | 公司总经理介绍主要承诺有：  a) 制定公司质量方针、环境方针和职业健康安全方针，并确保方针与组织的战略方向保持一致以及方针在公司内得到理解和实施。对质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性承担责任；  b) 在相关职能、层次、过程上建立公司质量目标、环境目标和职业健康安全目标，定期对目标的完成情况进行分析、总结以及改进，确保与组织环境和战略方向相一致；  c) 建立公司培训系统，定期制定培训计划，理解满足顾客和法律法规要求的重要性，提高全体员工的过程方法的意识，传达有效的体系管理以及满足管理体系、服务要求的重要性，确保质量/环境/职业健康安全管理体系要求融入与组织的业务过程；  d) 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。  ——确保质量/环境/职业健康安全管理体系所需资源的配置和获得。 在服务经营活动中，严格遵守当地政府的法律法规和其他要求，将质量、健康安全和环境作为整个服务经营活动的一部分，在决策、部署服务经营活动中的事项时：  ——首先考虑环境和职业健康安全的要求，优先安排这方面的事宜；  ——持续保障环境和职业健康安全的投入，提供必需的资源；  e) 促进使用过程方法和基于风险的思维。  ——在质量/环境/职业健康安全管理体系中使用过程方法，对各个过程进行风险评估，制定各类风险应急预案，确保风险受控；  ——持续治理事故隐患，为经营活动提供合格的安全销售条件；  ——全面开展风险管理，及时识别作业场所和活动中的环境因素和危险源，将风险控制在可接受的程度。  f) 建立有效的沟通渠道，在各个层次上理解符合质量/环境/职业健康安全管理体系要求的重要性。吸纳、指导和支持员工参与对公司管理体系的有效性作出贡献，增强体系持续改进和创新；  g）确保实现质量/环境/职业健康安全管理体系的预期结果；  h）创造良好的文化氛围，鼓励所有员工参与环境和职业健康安全活动，奖励表现突出的员工，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）通过监视和测量、绩效评价等方法，推动改进；全面推行质量/环境/职业健康安全管理体系，持续提高管理绩效。  j）支持其他管理者履行其相关领域的职责。  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、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。  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  **管理方针是：**  **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，相关方也可通过行政人事部获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QES5.3 | 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，公司决定任命吴伟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。  查到《综合管理手册》中有安全事务代表任命书，公司任命杨海娜为本公司的员工代表。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，并向总经理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。  **询问管代闫刚** **、**安全事务代表冯雪冬职责回答正确。 |  |
| 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（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、生产、研发控制；执行国家环保要求；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 | 在策划应对风险和机遇的措施时，综合部综合考虑了企业所处的环境、重要环境因素、合规义务，以及面对的风险和机遇，制定了环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理张建负责批准。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，行政人事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综合部对其进行评审，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。  公司QEH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：**  **固体废弃物分类处理率100%；**  **环境污染事故发生率0；**  **杜绝各类重伤事故，轻伤事故少于3件/年；**  **杜绝各类火灾事故，火灾事故发生率为0**  目标可测量，与公司管理方针一致。  每半年由综合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。查到今年下半年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核人吴伟  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，详见综合部该条款审核记录。 |  |
| 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 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施，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。  部门：业务部、综合部、项目部  人员：业务人员、物业服务人员、管理人员 |  |
| 绩效测量和监视 | QES  9.1.1 | 公司编制了《顾客满意程度测量程序 LSH-CX-18》，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。  公司制定《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》 和《物业外包控制程序 LSH-CX-31》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2020.6.30、2020.9.25管理检查记录，主控部门：综合部，检查人：闫刚 ，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 | QES  9.3 | 提供：  1.管理评审计划，  评审时间：计划2020.11.28进行，评审方式：会议评审，  编制：综合部 审批：闫刚 编制日期： 2020年11月20日，  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。   1. 管理评审内容：   1) 内部审核结果分析报告  2）质量目标完成情况及环境和职业健康安全绩效报告  3）纠正措施、预防措施效果分析报告  4）管理方针、目标适宜性分析报告  5）法律法规和其他要求遵循情况分析报告  6）关于如何提高公司管理体系运行质量和效率的建议  7）顾客反馈及满意度调查情况，相关方环境和职业健康安全信息沟通情况  8）过程绩效及产品符合性总结，健安管理参与协商结果。  9）影响体系变更情况提出了自体系运行以来取得的成绩和存在的不足；  10）公司内外部环境、相关方的需求和期望、应对风险和机遇的措施及评价  11）与管理体系相关的内外部环境因素的变化  12）公司所面临的风险和机遇采取措施的有效性  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、质量、环境、职业健康安全控制等符合公司目前发展状况，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，  1、加强新版职业健康标准文件学习  2、对项目部服务的意识，加强对过程检查，对不合格输出采取有效的纠正或纠正措施 |  |
| 总则 | QES 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 | QE10.3  S10.2 | 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。  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.证实产品生产和和研发满足规定的要求；  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。 | · |

说明：不符合标注N