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:董磊(管代) 远程审核 | 判定 |
| 审核员：夏楠楠 冯雪峥 审核时间：2021.1.22 |
| 审核条款组织及其环境；相关方的需求和希望；管理体系的范围；管理体系及其过程；领导作用和承诺；以顾客为关注焦点；管理方针；组织的岗位、职责权限；应对风险和机会的策划；目标和实现计划；变更的策划；资源提供；合规义务；危险源辨识、风险评价；合规性评价；监视和测量总则；管理评审；总则；持续改进QEO4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3；Q6.3 |
| 理解组织及其环境 | QEO：4.1 | 北京资通汇鑫企业管理咨询有限公司成立于2015年04月10日,注册资金1000万元，位于北京市大兴区黄村镇富强路北侧2幢2层2-5号201，主要从事企业管理咨询；劳务服务（劳务派遣经营许可证有效期至2022年10月15日）；教育咨询；经贸易咨询（市场主体依法自主选择经营项目，开展经营活动；人力资源服务以及依法须经批准的项目，经有关部门批准后依批准的内容开展经营活动；不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）等。属于销售型民营企业，企业类型为有限责任公司，法定代表人**杨国明**。公司大力推广与国际环保惯例接轨的ISO管理体系，进一步提升公司的产品质量、服务水平、社会责任，同时为进一步提升公司的品牌形象奠定基础。公司自成立以来，积累了一定的客户资源，成为当地销售行业的优秀代表。公司现有员工**15**人，下设综合部、业务部，部门划分尚可，基本满足要求。总经理述：为了提高公司整体的市场竞争力和准入能力，现着力推行管理体系。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（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）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。公司每年根据由公司销售人员从市场、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。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO：4.2 | 公司确定了与管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、供应商、内部员工等。相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、产品合格、按时送货、不断提高客户满意度等。公司通过以下行为满足相关方需求和期望：——关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；——遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；——持续改进管理体系过程，提升服务质量、环境、安全绩效。公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。 | Y |
| 质量/环境/职业健康安全/职业健康安全管理体系的范围 | QEO：4.3  | 公司管理体系范围：**Q**：许可范围内劳务派遣、人力资源；**E**：许可范围内劳务派遣、人力资源所涉及场所的相关环境管理活动；**O**：许可范围内劳务派遣、人力资源所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。不适用条款：**Q8.3**(根据本公司业务特点，公司许可范围内劳务派遣、人力资源过程不涉及设计开发，故删除8.3条款，不影响体系运行的实施)。体系自运行以来范围没有变化。 | Y |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程 | QEO：4.4  | 公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T28001-2020标准，于**2020年8月30日**建立了质量、环境、职业健康安全管理体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定－资源提供－产品实现－测量和改进。 公司明确规定产品执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各环节控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。公司编制了管理手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。通过管理手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。通过对各主要环节的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。通过监视、测量和分析结果以及内审，管理评审等达到持续改进的目的。经识别外包过程：**无**。 | Y |
| 领导的作用和承诺 | QEO：5.1 | 最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺。主要通过以下活动来实现管理承诺：1. 向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；
2. 制定管理方针；
3. 确保公司目标的制定和完成；
4. 各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；
5. 定期进行管理评审；

6）持续保证质量/环境/安全工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。公司主要通过确定顾客相关要求，提供相应产品与相关服务，对顾客使用情况进行跟踪调查；并对顾客满意度感受进行测量与分析，以改进产品与服务，确保能够稳定提供满足顾客要求及适用法律法规要求的产品和服务。经沟通，公司领导的承诺得到实施，符合要求。 | Y |
| 方针 | QEO：5.2  | 公司的质量、环境、职业健康安全方针：守法诚信追求质量，预防污染保护环境；关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。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。当有相关方需要公司提供管理方针时，可通过公司内部进行传递获取。经查，质量、环境、职业健康安全管理方针没有变化，且适应组织的宗旨和环境。 | Y |
| 组织的角色、职责和权限 | QEO：5.3  | 编制了《管理手册》，规定了最高管理者及各部门和各岗位的职责和权限，以确保管理体系符合各项标准的要求，并确保各个过程获得其预期输出，向最高管理者报告质量、环境、职业健康安全管理体系的绩效及改进机会，确保整个组织推动以顾客为关注焦点，确保在策划和实施管理体系变更时保持其完整性。经查每个部门均有部门职责和权限，各岗位的职责和权限、任职要求在《岗位任职要求》中得到规定。经查问组织内的职责和权限基本得到沟通，通过文件发布、传达、会议、培训等了解有关职责和权限。同总经理交谈，对于自身职责权限比较清楚。 | Y |
| 应对风险和机会的措施 | QEO：6.1 | 编制了《内外部环境分析报告》和《风险分析及应对措施》等文件，对组织内外的风险和机遇进行了策划。提供《风险分析及应对措施》，识别以下了风险和机遇，制定了如下措施：1）内部的：财务风险和机遇：流动资金不足；应对措施：保证至少有3个月的资金储备，实行款到发货，不实行欠款服务，提高了市场竞争力。服务风险和机遇：公司内部火灾、触电事故的安全风险，派遣员工、设备对新环境的不适应；应对措施：制定应急预案，定期培训防火常识，定期防火演练，加强对员工的培训。管理风险和机遇：人才流失；应对措施：加大培训力度及人才储备，健全奖励机制，提高员工的积极性。2）外部的：风险和机遇：国家政府政策的变动；应对措施：提高对国家最新政策信息的识别和获取，加强对法律法规执行，同时扩大业务范围。风险和机遇：资源的不足。应对措施：加强对供应商厂家的资质考察，保持足够的预备供应商。风险的评估结论：对于以上涉及到的主要风险，一旦发生，均可能对公司的发展造成巨大损失，所以应时刻监视并评价相关环境因素，尽可能的规避风险发生或降低发生概率。经查，公司运行平稳，风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。 | Y |
| 目标和措施计划（管理方案） | QEO：6.2  | 查《管理手册》，制定了公司目标，并在管理体系所需的相关职能、层次和过程上建立目标考虑了适用的要求，并与产品和服务的符合性以及增强顾客满意有关，均可测量，并与方针基本一致。目标以公告、会议形式传达、培训和内部沟通等形式进行了沟通。一、质量目标： 完成情况1、服务质量合格率100％ 100%2、顾客满意率96%以上 96%3、合同评审率100% 100%二、环境/职业健康安全目标：1、固废分类处置率100%； 100%2、环境污染事故发生率为0； 100%3、各类重伤以上事故发生率为0； 04、火灾事故发生率为0； 0组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标。查见《环境管理方案》及《职业健康安全管理方案》。抽查火灾事故发生为0管理方案：

|  |  |
| --- | --- |
| 管 理 项 目 | 各部门区域防火 |
| 目 标 | 杜绝火灾事故，火灾事故发生率为0。 |
| 指标/分目标 | 火灾事故为0 |
| 责任部门 | 综合部 | 协助部门/人员 | 各部门 |
| 方案负责人 | 董磊 | 资金投入 | **以实际发生为准** |
| 方案实施时间 | 2020.8.30 |
| 方案编制时间 | 2020.8.30 |
| 实施方法及措施 | 1. 公司综合部负责设备的配备、采购与管理。
2. 综合部要求配备合理数量的灭火器并确保其有效性。
3. 综合部每月对各部门区域的灭火器进行检查，发现损坏及时要求更换或自行更换。
4. 综合部每季度安全工作检查时，对灭火器进行检查，发现损坏及时更换。
5. 各部门负责及时清理办公区域内的可燃物。
6. 综合部负责监督此管理方案的落实。
 |
| 编制 | 综合部 | 审核 | 董磊  | 批准 | 杨国明 |
| 日期 | 2020.8.30 | 日期 | 2020.8.30 | 日期 | 2020.8.30 |

查见《环境、安全方面的资金投入清单》，包括消防灭火器、环保设备、文件粉碎机、劳保用品等，共计1900元。查见《质量/环境/职业健康安全目标分解考核表》， 要求每三个月考核一次。抽查2020.10月和2020.12月已完成考核，考核结果全部达标。经查组织的目标合理，方案措施有效，基本符合要求。 | Y |
| 变更的策划 | Q：6.3 | 总经理介绍变更时应考虑到：1. 变更目的及其潜在后果；

2）管理体系的完整性；3）资源的可获得性；4）责任和权限的分配或再分配，并要求对变更管理体系应进行评审，确保文件的适宜性，经批准后发布实施。经查，组织的体系自建立起未发生变更。 | Y |
| 资源 | QEO：7.1 | 公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，为管理体系的有效运行和持续改进提供充分的资源，包括人力资源、基础设施和工作环境；还包括为增强顾客满意所必需的资源。现有员工及办公场所、办公设备等基础设施以及必要的工作环境，配备较为充分。总经理主持了今年的管理评审，对方针、目标的适宜性进行了评审，协助管代进行了内审，确保所需资源得到满足。为确保公司环保、安全资金得得以保障，公司每年制定专门预算，及时提供有关资金，确保本公司各项资金及时到位，保证环保、安全活动得到实施，达到预防污染、安全第一的活动目的。公司根据经营运行需要，配备了各岗位所需人员、经营用房屋、过程环境运行设备（空调）、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。经查看，办公室约150平米，办公区域布局合理，场所卫生干净整洁，配有通风设施，工作环境良好，且打印机、电脑、复印件、生产用设备等配备齐全。通过远程观察及与领导沟通了解到，公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，确定并提供了必要的资源，经过管理体系运行证明，现有资源可满足体系和产品的要求。同时，公司将依据经营发展的需要，会不断补充与增加。 | Y |
| 监视、测量、分析和评价 | QEO：9.1.1 | 组织编制了《环境监测和测量管理程序》、《职业健康安全绩效测量和监视管理程序》及《合规性评价控制程序》等，策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等,保留了必要的记录文件。查见《办公环境安全检查记录》，提供了8月到12月份的记录。检查项目包括：目标指标管理方案及措施是否落实；现场噪声、扬尘、污水、固废排放是否符合程序规定；水、电、气和原材料消耗是否在控制范围，有无跑冒滴漏现象；消防设施是否完好，通道是否畅通；电器设施是否完好，日常操作是否符合程序规定，有无安全隐患；人员资格审查是否到位等。抽查2020.8.30、2020.9.21、2020.11.27日《环境安全检查记录》，检查结果均正常，检查人**张坤**。查见《目标完成情况统计表》，检查考核已完成，考核人**师宇彤、张硕**等。未有上级主管部门的监督检查。查见2020.12.8日自由员工**张坤**、2020.12.28派遣员工**殷少辉**、2020.12.29派遣员工**候立泉**体检报告，检查单位北京市仁和医院，检查结果正常。查见8-12月份的《固体废弃物处理记录》，处理内容为生活废物，处理方式交给环卫，处理人**张坤**。处置方式符合要求。经查，公司经营能遵守相关的法律法规，没有违反环境、职业健康安全法律法规现象，没有发生环境与职业健康安全的事故。 | Y |
| 管理评审 | QEO：9.3  | 查看《管理评审控制程序》，基本符合要求。2020.10.30日进行了管理评审。查看“管理评审计划”，由总经理**杨国明**批准；内容包括；评审目的、评审时间、参加部门人员、评审输入内容等。管理评审输入:包括组织的战略方向、与管理体系相关的内外部因素的变化，顾客满意和相关方的反馈，目标的实现情况，监视和测量结果，内部审核结果，外部供方的绩效，资源的充分性，应对风险和机遇所采取的措施，重要环境因素，重要危险源，合规义务履行情况，事件调查、纠正和预防措施，改进的机会等，管理评审的输入基本充分。查到“管理评审输入材料”及“管理评审会议”参加人员签到表。管理评审输出：查看了总经理批准的“管理评审报告”，对公司体系文件的符合性，国家、地方及行业相关法规、标准的执行情况，风险和机遇的应对情况，产品质量情况，内审实施情况、相关方投诉情况、管理目标完成情况、管理体系的适宜性、有效性、充分性做出了评价。评审结论：自体系建立以来，公司的管理体系运行全面展开，收到良好的效果，经评审认为本公司的管理体系的建立和运行是充分的、适宜的、有效的。已具备了审核的条件。提出了如下改进措施:1. 进一步组织对ISO 9001：2015、ISO 14001：2015、ISO45001：20181标准、《管理手册》、《程序文件》的学习和培训；
2. 建设网站，增强公司市场的推广能力；

查见2020.12.21日《（管评）纠正/预防措施表》及《培训记录》，培训已完成。网站建设正在实施中。管理评审的策划及实施符合要求。 | Y |
| 总则 | QEO10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：a.制订各种控制程序文件；b.通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；c.通过环境绩效的监视测量评价销售服务过程涉及环境管理的符合性；通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进目的。 | Y |
| 持续改进 | QEO10.3 | 查持续改进：a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。管理评审提出改进措施：（1）公司内部人员素质的提升，加强对质量/环境/职业健康标准条款的学习；（2）建设网站，加强公司宣传推广力度。已于2020年21月21日完成培训计划，措施有效。网站建设，正在实施中，后续跟踪验证。 | Y |

说明：不符合标注N

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：业务部 主管领导：张硕 远程审核 | 判定 |
| 审核员：夏楠楠 冯雪峥 审核时间：2021.1.22 |
| 审核条款业务部：组织的岗位、职责权限；目标、方案；环境因素/危险源识别评价；运行的策划和控制；产品和服务要求；产品和服务的设计和开发；服务过程的控制；顾客或外部供方财产；标识和可追溯性；产品防护；交付后活动；变更的控制；产品和服务的放行；不合格品的控制；顾客满意；运行控制；应急准备和响应Q5.3/6.2；EO5.3/6.2/8.1/8.2； |
| 组织的岗位职责、权限 | QEO：5.3 | 公司编制的《管理手册》及《岗位职责》中对销售部及主要负责人的岗位职责做出了规定：■经询问部门经理，其工作职责描述为：1.全面主持劳务派遣工作；2.负责与顾客有关的过程控制；3.本部门环境因素危险源的识别评价控制。4.负责顾客满意控制，负责销售服务的控制，包括客户投诉；5.负责组织召开质量例会；6.负责所需资源的协调；7.负责内部销售人员的培训；8.落实执行体系标准要求等。经沟通，部门领导清楚并能履行好其职责和权限,理解公司方针和目标，符合标准要求。 | Y |
| 目标、方案 | QEO：6.2 | 业务部门目标： 考核情况1.合同评审率100% 100%2.服务质量合格率100% 100%3.环境污染事故为0 0 4.火灾、触电事故为0 0 ■查2020年10月《目标完成情况统计表》，业务部门相关目标已达成，符合要求。考核时间：2020.10.30 考核频次：每三个月进行一次考核。目标已完成。考核人**董磊**。公司针对重要环境因素、危险源等，制定了管理方案，内容包括具体实施方案、费用、时间、责任部门等内容。■安全目标指标：火灾事故为零。管理方案：1、综合部负责设备的配备、采购与管理；2、综合部要求配备合理数量的灭火器并确保其有效性；3、综合部每月对各部门区域的灭火器进行检查；4、综合部每季度安全检查时，对灭火器进行检查，发现损毁及时更换；5、各部门负责及时清理办公区域内的可燃物；6、预算费用：以实际发生为准。每年组织一次对指标管理方案进行程度、完成情况的考核，提供安全目标、指标考核记录。查见《环境绩效监测评价报告》及《安全绩效监测评价报告》。抽查2020.8.30日《安全绩效监测评价报告》，评价内容包括：方针、目标的执行情况；方案措施的实施；安全责任的落实、安全防范措施的实施，安全防护用品及消防设施的配备；法律法规的识别、培训和贯彻等。评价人员：**杨国明、师宇彤、张硕及张坤**等。评价结果符合要求。经查，组织制定的指标和管理方案基本可行，通过考核，达到了阶段性的目标要求，基本符合要求。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO：8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：《基础设施和过程运行环境控制程序》、《产品和服务的要求控制程序》、《废弃物管理程序》及《安全管理制度》、《安全消防制度》等。查运行控制情况：■办公过程中使用设备有电脑、打印机等，现场设备设施基本处于良好状态。■办公过程注意节约用水用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源，检查水龙头，防止跑冒滴漏。查见《业务部检查记录》，检查内容包括：1.对销售人员迟到早退进行检查；2.对劳务派遣文件记录和服务水平进行检查；3.对业务部的工作环境进行检查。抽查2020.8.20、2020.9.20日业务检查记录，检查结果基本符合要求，但仍需改进提高。查见《服务检查记录》，检查内容包括：员工着装仪容、办公场所办公环境、客户沟通的态度及记录、供货方的沟通、收发货的确认及售后服务等。抽查2020.8.17、2020.10.17日“服务检查记录”，检查结果全部合格。查见《劳保用品发放记录》，包含劳保用品名称、数量、时间及经办人等内容。抽查2020.11.8日“劳保发放记录”，内容清晰，符合要求。■生活固废分类统一处理：办公区域固体废弃物主要分为两类，即一般生活垃圾和可回收废弃物。办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点，远程查看无混放现象。可回收废物(硒鼓、墨盒)集中收集后交给供应商回收处理。一般生活垃圾集中收集运至垃圾站。提供《废弃物处理记录表》，查2020.6.10、2020.8.10及2020.10.10日处理记录，符合要求。■杜绝重大火灾事故：每月对办公区域进行一次全面检查。提供《2020年办公区域环境安全检查记录》，抽查2020.9.21、2020.10.21日《环境安全检查记录》，符合要求，检查人**张坤**。提供《消防器材台账》及《灭火器检查记录表》。抽查2020.8.30、2020.9.21、2020.10.21日检查记录，灭火器都在有效期内，符合要求，检查人**张坤**。提供照片：2c976c819201dfc0d034ba90f40a3e1、e881e003a612450b7699a73a80af119。■杜绝触电事故：现场电源开关管理等基本符合要求；定期对现场插座、电线、接线板等进行检查，确保符合使用要求。■废水：业务部产生废水为日常生活污水，直接排入市政污水管网。经查环境、安全运行控制基本符合要求 | Y |
| 应急准备和响应 | EO：8.2  | 编制《应急准备和响应控制程序》和《应急准备和响应计划》，识别了紧急情况如火灾、触电等，确定了应急准备和响应步骤、方法及控制要求。■查2020年9月24日火灾应急救援演练记录，演习过程描述：1.电线老化引起火灾；2.模拟烧伤处置；3.演习火灾，组织演习灭火及逃生；4.易燃品引起火灾。应急能力评价：烧伤得到正确的处置；灭火方法正确有效；人员能及时疏散；制定的应急措施有效。■查2020年9月24日，意外触电应急演习记录，演习过程描述：模拟办公室不慎发生触电情况，最先发现的人及时断掉电源，于是呼救。其他同志听到后有的立即取救护物资。在办公室的总经理进行现场指挥，拨打120.经过大家共同努力将有人员送至救护车。请有资质的人员进行现场检测，修复。应急能力评价：演练效果良好，提高了员工对安全知识的理解和救护知识正确掌握。经查组织的应急响应方案及措施有效，基本符合要求。  | Y |