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：总经理：刘世君 管代: 王鹤英 安全事务代表:王金辉 陪同人员：郭蕊 | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2021年1月26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 S5.4  资质验证/范围再确认/上次问题验证/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 | 中经国际物业管理集团有限公司,2012-10-29 成立，营业期限：2012-10-29 至 - 无限期，注册资金：500万，企业信用代码：91110105055562449M，注册地址：北京市朝阳区和平街东土城路12号院2号楼6层603室，经营地址：北京市朝阳区和平街东土城路12号院2号楼6层603室  经营范围包括：物业管理；清洁服务（不含餐具消毒）；园林绿化设计；房屋中介服务；体育场馆经营；经济贸易咨询；房地产信息咨询（不含中介服务）；组织文化艺术交流活动（不含演出）；广告设计；电脑图文设计、制作；企业策划；会议服务；建设工程项目管理；机动车公共停车场服务；餐饮管理；出租商业用房；销售五金交电；租赁汽车（不含九座以上客车）；设计、制作、代理、发布广告；承办展览展示活动；家庭服务（限符合家政服务通用要求）；城市生活垃圾清扫、收集、运输、处理；销售食品；餐饮服务。（企业依法自主选择经营项目，开展经营活动；销售食品、餐饮服务、城市生活垃圾清扫、收集、运输、处理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住宅小区、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  营业执照符合要求，见附件。  公司管理体系设置了业务部、项目部、办公室  总经理刘世君介绍：公司推行管理体系的目的就是提高公司市场准入、加强环境、职业健康安全管理。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、环保局、安监局、地区和当地的各种环境、安全法律法规、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、相关方、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 | 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。  目前识别的相关方的需求和期望有：  运输公司：遵守公司的外来车辆管理规定，运输途中不遗撒，汽车尾气排放达标 传真告知书  外来员工：遵守公司的外来人员管理规定，要保护环境 教育培训  供货商：供应产品生产符合环保、安全要求 传真告知书  废品回收单位：固体废弃物的回收 定期分类回收  环保局、安监局：遵守环境及职业健康安全法律法规，不违法排放，不违章操作 |  |
| 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；室内清洁服务（不含餐具消毒）  E：物业管理；室内清洁服务（不含餐具消毒）所涉及的相关环境管理活动  O：物业管理；室内清洁服务（不含餐具消毒）所涉及的相关职业健康安全管理活动  **不适用条款 QMS：8.3 因公司的**物业管理；室内清洁服务（不含餐具消毒）按照顾客的要求进行服务，不涉及产品的开发，**此条款的不适用，**不影响承担法规及顾客满意的责任**。** |  |
| 管理体系及其过程 | QES4.4 | 该公司2020-8-13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 | 公司总经理刘世君介绍主要承诺有：  1)对管理体系的有效性要承担责任；  2)建立公司的管理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及城市垃圾收集各过程。  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；  对全体员工进行了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管理的重要性。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  **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，总经理刘辉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  S5.4 | 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，公司决定任命王鹤英 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，公司任命王金辉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。  询问管代王鹤英**、**安全事务代表王金辉职责回答正确。 |  |
| 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.在进行体系策划时，公司领导层考虑该公司所处的内外环境和问题，以及相关方的要求，识别和确定该公司资质范围内工程设计；工程项目管理中存在的影响设计和服务质量的风险和机遇、通过环境因素和危险源识别及评价，合规义务的收集和评价，确定公司内外环境中存在的问题和合规义务的要求，识别公司存在的环境风险和机遇。确保公司的质量、环境管理体系能够实现其预期结果，预防或减少不期望的影响，包括外部环境状况对公司的潜在影响，实现持续改进。  公司存在的风险和机遇主要有：  a）物业管理；室内清洁服务（不含餐具消毒）；服务管理中，由于人员的专业知识不足，工程质量不合格。  b）物业管理；室内清洁服务（不含餐具消毒）管理中：由于人员的环境保护、安全意识不够，造成意外环境污染和工伤事故。  c）物业管理；物业管理中由于设备故障，造成人员意外伤害、触电事故。  d室内清洁服务；由于作业指导书、安全作业规程不足，使得服务质量不合格和人员安全事件的发生。  f）采购的材料不合格，造成服务的不合格。  d）违反相关的法律法规，影响公司的社会形象，遵守法规提高公司的社会形象。  h）公司潜在紧急情况，如火灾、触电、车辆伤害、物体打击等。  I）经营方面的风险如PPP、资金运行等  应对这些风险编制了《管理手册》、《程序文件》及《管理制度》。  提供有《环境安全运行管理制度》，内容包括环境因素、危险源的识别、评价、汇总；重要环境因素和不可接受风险的控制。  公司对识别的重要环境因素及不可接受风险，对其进行监控并贯穿其整个生命周期 |  |
| 措施的策划 | ES6.1.4 | 在策划应对风险和机遇的措施时，行政人事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，总经理刘世君 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行政人事部对其进行评审，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。  公司管理目标是：    服务质量合格率100%  顾客满意度≥95分。  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。  每半年由行政人事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2020.12月公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核人王鹤英  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、项目部、办公室  人员：管理人员；保洁人员、办公人员、清洁服务人员、物业设施维修人员等。查阅了人员资质证书，提供物业管理资格证、电工资格证，见附件  基础设施：办公用房，面积130平面，房屋为租赁，有租赁合同  办公设备：电脑、打印机、扫描仪等  物业管理；室内清洁服务（不含餐具消毒）设施：抹布、拖把、扫帚、垃圾桶、对讲机等  环保及消防设施：垃圾桶、灭火器  资源满足需求 |  |
| 沟通 | QES7.4 | 公司编制并实施了《信息交流和协商沟通管理程序》，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。  公司确定了质量、环境、职业健康安全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公司内部工作会议、质量、环境、职业健康安全例会、员工的培训、公司宣传栏等，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、职业健康安全信息进行相互沟通。 |  |
| 绩效测量和监视 | QES  9.1.1 | 公司编制了《顾客满意度控制程序》，对物业管理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2020.12.30管理检查记录，主控部门：综合部，检查人：王鹤英 ，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2020.12.28进行，评审方式：会议评审，  编制：综合部 审批：刘世君  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：   2020年度内部审核结果；  法律法规评价结果；  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等；  过程的业绩和产品的符合性；  管理体系运行状况以及管理方针和管理目标适宜性评价；  相关方信息交流；  预防措施和纠正措施的实施状况；  可能影响质量职业健康安全一体化管理体系的变化；  改进的建议  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，  a.与质量管理体系有效性方面的改进：加强标准的学习和理解。  b.与顾客产品要求的改进：扩大清洁服务项目，增强竞争能力。  c.资源方面改进：增加清洁服务等人员；  d.树立环境保护和安全意识。 |  |
| 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 | QES10.3 | 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。  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。 | · |
| 上次问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |  | 上次提出的问题：未提出书面不符合  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  管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况  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  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  此次补充审核，与远程审核一致，符合要求 |  |

说明：不符合标注N