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：总经理： 总经理：王家红 陪同人员：高树茂 | 判定 |
| 审核员：李雅静 冯雪峥 审核时间：2021年02月03日 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境  总要求 | QES  4.1 | 天津市福德缘物业有限公司,2009年09月14日成立，营业期限：2029年9月13日，注册资金：103万，企业信用代码：911201126940708383，注册地址：天津市津南区咸水沽镇津岐路平发里平房3号底商，经营范围：一般项目：物业管理；园林绿化工程施工；建筑装饰、水暖管道零件及其他建筑用金属制品制造；劳务服务（不含劳务派遣）；汽车租赁；平面设计；日用百货销售；五金产品零售；建筑材料销售；日用杂品销售；服装服饰零售；鞋帽零售；文具用品零售；办公用品销售；建筑工程机械与设备租赁；装卸搬运；工程管理服务；土石方工程施工。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）。许可项目：住宅室内装饰装修；各类工程建设活动；建筑劳务分包；水产养殖。  营业执照符合要求，见附件。  公司管理体系设置了管理部、项目部  总经理王家红 介绍：公司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。 |  |
| 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：物业管理所涉及场所的相关环境管理活动  O：物业管理所涉及场所的相关职业健康安全管理活动    **不适用条款 QMS：8.3** 因物业管理，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 |  |
| 管理体系及其过程 | QES4.4 | 该公司2020-6-10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。 |  |
| 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，总经理王家红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。王家红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。 |  |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | 经了解公司用于在职业健康安全管理体系的开发、策划、实施、绩效评价和改进措施中与所有适用层次和职能的工作人员及其代表（若有）的协商和参与。  公司任命安全事务代表—王庆敏  并明确了协商和参与的主要内容及方式方法，主要为：  协商和参与提供必要的机制、时间、培训和资源；及时提供对明确的、易理解的和相关的职业健康安全管理体系信息的访问渠道；  主要的沟通协商渠道建立微信群或员工意见箱等内容。  通过培训室员工知道自身的权益与义务，更好的参与与保护自身的权益。 |  |
| 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：  1、服务质量合格率100%；  2、顾客满意率≥95%；  3、固体废弃物分类处理率100%；  4、环境污染事故发生率0；  5、杜绝各类重伤事故，轻伤事故少于3件/年；  6、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，考核人王家红  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，详见行政人事部该条款审核记录。 |  |
| 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：项目部、管理部  人员：物业管理人员、办公人员、物业管理服务人员 |  |
| 管理评审 | QES  9.3 | 提供：  1.管理评审计划，  评审时间：计划2020年11月28日进行，评审方式：会议评审，  编制：管理部 审批：王家红 编制日期：2020.11.22  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)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；  2）内部审核结果分析报告  3）目标完成情况及质量、环境、健安绩效报告  4）纠正措施、预防措施效果分析报告  5）管理方针、目标适宜性分析报告  6）法律法规和其他要求遵循情况分析报告  7）关于如何提高公司管理体系运行质量和效率的建议  8）顾客反馈及满意度调查情况，相关方环境、健安信息沟通情况  9）过程绩效及产品符合性总结，健安管理参与协商结果。  10）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；  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、加强新版标准文件学习  2、对项目部服务过程强化服务意识和规范，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 |  |
| 是否具备二阶段审核结论 |  | 通过一阶段对受审核方的管理、服务及巡视和观察，对管理体系绩效要求有重大影响的过程、活动、场所和现场运行进行观察、巡视及总体性评价，组织具备二阶段审核条件，可进行二阶段审核。  审核时间：2021年02月06日 上午至2021年02月07日 上午 |  |

说明：不符合标注N