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： 总经理：冷有平 陪同人员：郭晓明 | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2021年2月7日13点-2月8日 |
| 审核条款：  |
| 理解组织及其环境总要求 | QES4.1 | 北京大平腾业物业服务有限公司,2008年03月21日成立，营业期限：2028年3月20日，注册资金：1000万，企业信用代码：91110106673831781M，注册地址：北京市丰台区文体路甲24号，经营范围：物业管理；信息咨询；企业管理服务；园林绿化服务；专业承包；家政服务；销售建筑材料；热力供应；技术服务。（市场主体依法自主选择经营项目，开展经营活动；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；不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）营业执照符合要求，见附件。公司管理体系设置了综合部、物业部总经理冷有平介绍：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** 理由：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2020-7-10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，总经理该公司2020-7-10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。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。冷有平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—刘雪静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，考核人冷有平针对重要环境因素、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 | Q7.1.1ES7.1 | 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、综合部人员：物业管理人员、办公人员、物业管理服务人员 |  |
| 管理评审 | QES9.3 | 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：综合部 审批：冷有平 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。2. 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。 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。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：综合部 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09日 上午至2021年02月10日 上午 |  |

说明：不符合标注N