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：宋兵莉 陪同人员： 宋伟娟 | 判定 |
| 审核员：林兵、方小娥 审核时间：2021.2.2 |
| 审核条款：Q/E/O:4.1理解组织及其环境、4.2理解相关方的需求和期望、4.3 确定管理体系的范围、4.4质量/环境管理体系及其过程、5.1领导作用和承诺、5.2质量/环境方针、5.3组织的岗位、职责和权限、5.4工作人员的协商和参与(O)、6.1 应对风险和机遇的措施 、6.2.1 环境目标（E）、6.2职业健康安全目标及其实现的策划（O）、6.3变更的策划、7.1.1（EO7.1）资源总则、7.1.2人员、7.1.6组织知识、7.3意识 、7.4.3外部沟通（O）、9.1.1总则 、9.2 内部审核、9.3管理评审、10.1改进总则、10.3持续改进 |
| 理解组织及其环境确定管理体系的范围 | QEO4.1QEO4.3企业资质国/地监督检查客户和相关方投诉及处理 | 该公司2020年12月12日成立，法人：任建华，总经理/管理者代表：史丽波。注册地址：浙江省杭州市拱墅区和睦路523号225室；统一社会信用代码：91330105056735903T；营业期限：2020年12月12日至2032年12月11日；范围：劳务派遣（上述经营范围在批准的有效期内方可经营）。承接施工总承包和专业承包企业分包的劳务作业；房地产中介服务；保洁服务。家政服务；物业管理；装卸服务；以服务外包方式舱室企业管理、酒店管理、物业管理。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）。认证范围为：Q：许可证范围内劳务派遣：项目劳务分包（劳务项目承包、劳务服务外包）、办公场所和厂区保洁服务（法规强制要求范围除外）E：许可证范围内劳务派遣：项目劳务分包（劳务项目承包、劳务服务外包）、办公场所和厂区保洁服务（法规强制要求范围除外）所涉及场所的相关环境管理活动O：许可证范围内劳务派遣：项目劳务分包（劳务项目承包、劳务服务外包）、办公场所和厂区保洁服务（法规强制要求范围除外）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动公司现有7个职能部门：管理层、行政部、总经办、业务部、生产运行部、安全管理部和财务部；查“职能分配表”各部门职责权限基本明确。受审核方在建立质量、环境和职业健康安理体系预期结果的各种内部因素和外部因素，结合企业的发展、考虑并制定了与企业发展的战略规划，查有：公司制定的初步发展战略规划，另一部分未形成文件，总经理谈话过程中涉及。总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响社会因素等。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。作外部和内部因素的分析，外部因素考虑本地失业率、教育水平、组织市场占有率、业主增长趋势等方面；内部因素分析较多，分别从财务因素、基础设施、人员能力等因素展开，采用结果导向分析法；日常会议上常议以上各因素，以实现监测和评审，并输出未来发展规划。体系运行以来，没有发生重大顾客投诉、环境或职业健康安全事故等。外包：无。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO4.2 | 公司制定了《相关方需求和期望控制程序》，确定了与本公司体系有关的相关方，并进行有效控制。公司相关方主要有：顾客、劳务人员、供方、政府机构、法律法规及监管机关、员工、审核机构。1、顾客：与产品有关的质量、价格、服务等要求。2、审核机构：专人对应审核、保持系统持续运行，专人负责等。3、供方：供应物资技术要求、价格、利润等要求。4、政府机构：符合法律法规等要求.5、员工：薪资、福利增加、提供培训机会、有一定娱乐环境等要求。企业对这些相关方制定相关要求并进行监视和评审。总经理负责，依据相关法律法规、国际惯例等对相关方进行监视和评审。 |  |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程 | QEO4.4 | 公司管理层按照 ISO9001：2015 管理体系标准、产品质量、顾客的要求、国家法律法规以及自身发展的需要，对企业管理体系进行策划，识别、确定所需的过程，建立形成文件化的管理体系。公司对整个体系进行了策划，形成了文件化的管理手册、程序文件、三级管理文件（管理制度汇编等）、外来文件以及所要求的记录。管理手册（编号 TC/QEOM-2020）于2020.8.5 生效实施。对体系及其相互关系做了描述，明确过程的方法、运作要求，配置适当的资源，实施监视和测量，收集种类信息，经分析、总结，提出持续改进的要求，使管理体系得以保持。程序文件符合质量管理体系标准要求，收集了与质量体系有关的外来文件，记录表单满足公司目前的质量体系运行的需要。经审核评审，基本适宜，符合要求 |  |
| 领导作用与承诺--总则 | QEO5.15.1.1 | 经与企业总经理、管代沟通交流，了解相关领导作用与职责，基本能回答清楚。提供管理手册（编号 TC/QEOM-2020），规定了生产运行部、总经办、业务部、安全管理部等各部门的职责，基本符合。制订了 QES 方针，并确认了公司的质量、环境、职业健康安全的目标，为 QES 体系运行提供了充足的资源。总经理能确保制订公司的质量环境安全方针、目标，并向员工和相关方进行宣传。定期主持管理评审（2020.12.20）。确保产品过程和体系运行过程的资源需求。以顾客满意为目的，了解顾客的要求和期望，在公司内部进行沟通，通过顾客满意度测量，以确保满足顾客的要求。公司对全体员工进行了顾客关注焦点、环保、职业健康安全的宣传和培训，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，强调企业实施质量环境职业健康安全管理体系的重要性。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，评价周期内没有违反的情况发生。 |  |
| 方针制定方针沟通方针 | QEO5.2 | 总经理能确保制订公司的质量环境职业健康安全方针，并向员工和相关方进行宣传。质量、环境、职业健康安全方针：服务至上，诚信第一；规范管理，遵纪守法；预防污染，保护环境；保障安全，持续改进。方针在管理手册（编号 KR/QEOM-2019）中规定，以培训、学习的形式进行宣传，确保员工理解一致。方针与组织的宗旨相适应。提供了制定和评审目标的框架。同时通过管理评审对方针的适宜性进行评价。体现了持续改进和以顾客为关注焦点。通过培训，宣传的方法为公众所获取。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 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，在提供的管理手册（编号 TC/QEOM-2020）附件中规定了各个部门的职责和权限。各程序文件中也对相关职责进行了规定。各个部门的职责和权限在公司内部得到了沟通。职业健康安全管理事务代表任命为宋伟娟，公司对履行事务代表以及非管理类工作人员的协商与参与职责进行了规定。公司决定任命宋兵莉为管理体系的管理者代表。对其职责和权限规定如下：确保质量环境职业健康安全管理体系的过程得到建立、实施和保持；向最高管理者报告质量环境职业健康安全管理体系的业绩和任何改进的需求；在整个组织内贯彻环境保护及职业健康安全意识，促进顾客要求意识的形成；就质量环境职业健康安全管理体系有关事宜对外联络，负责与认证机构联络与协调方面的事项。询问职业健康安全事务代表宋伟娟职责回答正确。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1E6.1.1O6.1.1 | 1、查到：《风险和机遇应对控制程序》KR/QEOP35。规定了对风险识别的方法和职责及部门责任等。2、查到：《风险和机遇评价与应对策划表》包括了对内部和外部因素造成的风险进行了分析和评价。3、组织识别的风险和机遇包括：法律、法规内容的变化、客户的需求、供应商的要求、市场容量竞争力价格风险、费用支付、资金回收等等面临的风险等。企业策划的应对其中高风险客户的需求的风险和机遇的措施主要 1.加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检测方法；2.服务运行部门做好服务计划的安排，保证服务计划的执行；3 总经办加大客户交流沟通，及时处理客户的需求和意见。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 公司编制了《目标、指标及环境管理方案控制程序》KR/QEOP04 ,规定了质量环境安全目标管理的方法和职责等。1、公司制定了《质量环境安全目标指标及考核办法》，对质量环境安全目标进行了明确。2、提供《2019 年目标任务考评表》，统计了公司 2019 年 1 月-12 月质量目标及完成情况。公司目标完成情况：项目 目标 实现值业主投诉有效处理率 100% 100%顾客满意度 90% 92%从上述的质量目标上看，质量目标已量化可测量，与质量方针相一致，也体现了满足顾客和法律法规的要求，包括服务过程所需的要求。目标已分解到行政部、生产部、安全管理部、业务部等部门，分解质量目标也已量化可测量。抽 20120 年部门分目标完成情况：业务部1 服务方案设计一次符合率 ≥90％ 100%2 合同评审率100％ 100%3 业主满意度调查按时完成 100% 100%4 顾客满意度 ≥90% 92%检查时间 2020.12.28，2020 年目标都已完成。主要环境目标： 固体废弃物实现分类收集、分类处置 主要环境指标： 垃圾 100%分类；危险固废 100%统一收 集，有效处理。 公司针对上述环境目标，策划并制订了管 理方案措施如下： 1、在办公区域设置分类垃圾桶，标识清楚；2、对供方施加影响，清洗剂空容器、消毒剂空容器等由供方回收。 3、生活垃圾统一交环卫部门处置。 4、在禁火区设置禁火、禁烟标志 基本符合标准要求有《目标指标和管理方案》对环境目标实 施进行策划，制定应对的措施（管理方案），明确职责、完成时间、资源等。策划的措施是有效的。公司编制了《目标、指标及环境管理方案控制程序》TC/QEOP04 ,规定了质量环境安全目标管理的方法和职责等。制定了《质量环境安全目标指标及考核办法》，对质量环境安全目标进行了明确，并分解到各部门。提供《2020年目标任务考评表》，业务部目标完成情况：项目 指标 实现值环境、职业健康安全运行检查合格率 ≥95% 98%检查时间 2020.12.28，2020年目标都已完成。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 |  在《管理手册》中明确“变更的策划”的要求。当组织确定需要对管理体系进行变更时，变更应按所策划的方式实施组织应考虑4个方面要求：1. 变更目的及其潜在后果；
2. 质量环境职业健康安全管理体系的完整性；
3. 资源的可获得性；
4. 责任和权限的分配或再分配。。

管理体系从2020年6月1日实施以来无涉及变更。 | Y |
| 资源、总则 | Q7.1.1EO7.1 | 公司主要从事：办公场所和厂区保洁服务、劳务派遣和劳务分包服务。公司由总经理负责确保公司所有的资源提供，人员能以满足客户需求。公司配备有电脑、复印机、打印机、洗地机、三轮车、扫地机、吸尘器等设备，可满足服务的要求。资源配置目前基本能满足要求。 | Y |
| 人员 | Q7.1.2 | 公司配置了总经办 、行政部、运行管理部等7个部门，人数50余人，配置了所需的人员。公司编制了《岗位说明书》，对岗位职责做了明确，人员配置基本满足要求。 | Y |
| 组织的知识 | Q7.1.6 | 公司确定运行过程所需的知识。公司确定运行过程所需的知识，以获得合格的劳务外包和保洁服务。这些知识予以保持，并在需要范围内可得到。为应对不断变化的需求和发展趋势，公司考虑了现有的知识，同时确定如何获取更多必要的知识，并进行更新等。对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部通过传递、交流、培训等方式获取。为获取更多必要的知识采用工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等。主要是从顾客满意度调查收集的顾客抱怨、反馈等知识。  | Y |
| 意识 | QEO7.3 | 通过学习、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员知道质量、环境、职业健康安全方针；相关的质量、环境、职业健康安全目标；员工对质量、环境、职业健康安全管理体系有效性的贡献，包括改进质量环境绩效的益处；不符合质量环境和职业健康安全管理体系要求的后果。询问业务部张真晓知道公司方针，知道所在的工作岗位的质量、环境、职业健康安全目标，也了解自己的工作好坏会影响组织资质量、环境、职业健康安全管理体系的有效运行。 | Y |
| 外部沟通 | O:7.4.3 | 组织在管理手册明确确定了质量、环境和职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通，内外部沟通具体体现在公司内部生产会议、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、相关方告知书，与行业协会和政府和客户沟通等方面。 | Y |
| 监视测量分析和评价总则 | QEO:9.1.1. | 管理体系所要求的各过程能通过目标的分解考核、内审、协调会议等方式进行监视和测量，其结果表明，各过程基本有效受控，通过审核发现，对于过程监视和测量发现的不合格也采取了改进措施。公司的过程监视和测量方法有效。编制了《绩效测量和监视控制程序》，检查内容有日常检查；目标指标检查；体系运行检查；日常检查由综合办公室每月对各个部门进行检查；目标指标由各个部门进行统计；抽查《QEO目标/指标/管理方案完成情况检查表》，均合格抽查：固废弃物处置率100%，符合目标要求。 | Y |
| 内部审核 | QEO9.2 | 编制了《内部审核程序》，由管代定期组织每年进行一次内审，间隔不超过12月份，全体内审员参加。依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020质量/环境/职业健康安全管理体系要求、公司管理体系文件、法律法规和业主的要求。提供2020年度《内部审核计划》，内审安排1次。明确审核目的、范围、依据、日期（2020.11.6），编制:宋伟娟 审批：宋兵莉；2020-11-20。提供QEO《审核实施计划》；内部审核计划日程安排：2020-11-16~17，组长：史丽波，组员：宋伟娟，有培训记录；计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系，时间安排合理。同时考虑到互查的公正性。实际审核：2020.11.16-2020.11.17，有签到表。查《内审检查表》，有管理层、行政部、总经办、业务部、生产运行部、安全管理部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。包括QEO体系所有条款，没有遗漏。查《不合格报告》本次发现不符合1个，均为一般不符合。对于不符合项所采取的纠正等措施，各内审员逐一进行了验证。上述内容记录完整。提供《内部审核报告》，结论： 公司建立的质量/环境/职业健康安全管理体系基本符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准要求。管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。查上述资料反映：能保留形成文件的信息，作为实施审核方案以及审核结果的证据。 | Y |
| 管理评审 | QEO9.3 | 提供：1.管理评审计划评审时间：计划编制日期2020-12-17，计划实施日期2020-12-20， 评审方式：会议评审，编制：宋伟娟 批准：宋兵莉。参加人员包括公司管理层和各部门负责人计划中明确了评审内容和资料准备要求。2.管理评审会议记录按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入：1、内部审核情况；2、顾客反馈——包括顾客及相关方满意或不满意及顾客的抱怨；3、过程业绩——质量/环境/职业安全健康管理体系的过程是否达到了预期的结果；4、环境安全指标的符合性——符合顾客、法律法规和公司自身的要求；5、预防和纠正措施的跟踪措施的实施状况；6、可能影响质量/环境/职业安全健康管理体系的各种变更。3.管理评审报告管理评审结论：QEO基本有效、充分和适宜。执行以上改进建议,加大QEO改进力度，以确保QEO整体绩效的提高。管理评审改进建议：1、员工对标准体系文件还有待进一步提高，特别是新员工；2、各个部门职责权限还需细分，部门还存在“行未果，果未纠”的现象；3、对相关方还需进一步施加影响，提高其对质量环境安全的意识。以上改进措施，目前正在实施中，后续可进一步关注。查看有：各部门提交体系工作总结:组织能保留以上形成文件的信息，作为管理评审结果的证据。 | Y |
| 总则 | QEO：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。 | Y |
| 持续改进 | QEO 10.3 |  对持续改进确定措施，以消除潜在不合格的原因，防止不合格的发生。查其内容符合标准要求。询问负责人对预防措施实施的时机、方法和要求等，基本明确。预防措施：已制定应急预案等,预防潜在的不合格发生。有管理评审提出的改进计划，目前正在实施中。基本建立自我完善的机制、并持续有效。在《管理手册》中明确“持续改进”的要求。据体系负责人介绍：总经理负责识别组织变更、风险变更并作改进，检验部及各部门配合负责数据分析，并利用分析结果改进管理体系。总经理及体系负责人介绍：组织确定并选择了改进机会，包括：改进服务以满足要求并关注未来的需求和期望、纠正、预防或减少不利影响、改进管理体系的绩效和有效性，并采取必要措施，以满足顾客要求和增强顾客满意要求，满足环境和职业健康安全法律法规，提升环境和职业健康安全绩效等方面。在持续改进方面，制定了《不合格控制程序》、《不符合、纠正与预防措施控制程序》等相关文件化信息要求，并考虑了分析、评价结果，确定是否存在应关注的持续改进的需求和机遇，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。 | Y |
| 上级产品抽查情况 |  | 未有上级检查情况发生； | Y |
| 顾客满意、相关方投诉及处理情况 |  | 未收到顾客大投诉；电话顾客电话及时处理；未有产品召回情况。 | Y |

说明：不符合标注N;

所有人员同组审核； 林兵和王央央审核职业健康安全管理体系； 其他人员审核质量和环境管理体系认证；