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：闫欣欣（管代） 远程审核 | 判定 |
| 审核员：夏楠楠 审核时间：2021.1.26 |
| 审核条款  管理层：资质查验；管理体系策划情况，过程识别和策划的充分性（包括外包过程）；确定认证范围包括任何不适用及理由的充分性；体系覆盖人数确认；管理方针和目标的适宜性；内部审核管理评审策划和实施；基础资源条件；质量环境安全事故及投诉情况；  QEO 4.1/4.3/4.4/5.2/6.2/9.2/9.3/7.1 |
| 理解组织及其环境 | QEO：4.1 | 辽宁省玖泰控股集团有限公司成立于2016年12月12日，注册地位于辽宁省沈阳市皇姑区梅江街27号，法定代表人为李季。经营范围包括企业管理；经济贸易咨询；物业管理；市场管理；停车场管理；房产中介、家政服务、餐饮代理服务；养老信息咨询服务；保健、医疗信息咨询服务；商务信息咨询、企业策划；设计、制作、代理、发布国内外各类广告；市场调查；技术开发、技术转让、技术咨询、技术服务；产品设计；教育信息（不含文化课补习及教育培训）、文化传媒信息、财务咨询；会议服务；组织文化艺术交流活动；承办展览展示活动；礼仪婚庆服务；人力资源服务（不含劳务派遣）。企业类型为有限责任公司，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。经历多年发展，公司始终坚持以人才为本、诚信立业的经营原则，荟萃业界精英，将高质量的服务理念及先进的信息技术、管理方法及企业经验与业内企业的具体实际相结合，为企业提供全方位的解决方案，帮助企业提高管理水平和服务能力，使企业在激烈的市场竞争中始终保持竞争力，实现企业快速、稳定地发展。  公司现有员工**10**人，下设行政部、项目部，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行政人员从市场、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。  查国家企业信用信息公示系统，企业无异常经营记录、无违法失信记录。  查到了企业的营业执照，经营范围包括了认证范围内产品。 | 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：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：Q8.3。  经确认公司外包过程：**无**。  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 | 公司按照 GB/T19001-2016 和 GB/T24001-2016、ISO45001:2018标准的要求识别了质量/环境/职业健康安全管理所需的过程及相互作用，识别了质量和环境、职业健康安全管理体系涉及的各个过程和过程中的物理、化学、生物危害，对公司服务过程中的危害进行评价与建立管理控制要求，提供资源、信息实施运行和监视、测量和分析，并持续改进。做到以下的要求：  　 a) 确定质量、环境和职业健康安全管理体系所涵盖的服务等过程的环境因素、危险源的输入和预期合格服务的输出；  b) 确定在公司的服务过程及风险及其环境因素、危险源的顺序和相互作用，在整个环境中沟通与质量、环境和安全有关的信息；  c)制定对这些过程和风险控制的服务质量、环境保护、安全的标准和作业指导书包括监视、测量和公司绩效指标的准则与方法，确保过程运行和风险的有效控制；  d) 识别、确定和提供过程控制所需的人员及能力意识、基础设施、过程运行环境、监视与测量和公司知识、信息等资源，并对资源进行有效的管理；  e) 规定质量、环境和职业健康安全管理体系过程的策划、实施、监视与测量、分析、评价和改进的部门、岗位的职责、权限和义务；  f) 确定过程与公司的风险和机遇的应急准备和响应的预防措施；  g) 定期评价、分析过程和风险，实施所需的变更，确保实现向顾客提供合格服务、预防污染和安全达到顾客、社会、员工等相关方均满意的目的；  h) 不断改进过程的控制能力和质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性，把握机遇提高公司的绩效。  K）经识别公司**无**外包过程。  公司按照标准建立了文件化的质量/环境/职业健康安全管理体系，编制了质量、环境、职业健康安全手册，流程性文件、管理制度等；并对各个过程的监控进行了记录，形成了相关文件化信息，为过程运行提供了支持，以证实过程按照策划执行。 | Y |
| 方针 | QEO：5.2 | 公司的质量、环境、职业健康安全方针：  **安全管理、以人为本**，**技术创新、遵守法规**；  **节能降耗、预防污染，追求品质、客户满意**。  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。 | 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。  管理目标：  一、质量目标： 完成情况  1、顾客满意度≥90分 97分  二、环境/职业健康安全目标：  1、固废分类处置率100%； 100%  2、全年无重大人身伤害事故； 0  3、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》和《安全管理方案》，包括因素、指标、实施日期、资金投入、职责和权限及实施办法等，制定措施有效，基本符合要求。  查见《质量/环境/职业健康安全目标分解考核表》， 要求每月考核一次。  抽查2020.9月和2020.12月已完成，符合要求。 | 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。  公司目前的基础设施，能够满足当前三体系的要求，也将依据经营发展的需要，会不断补充与增加。 | Y |
| 内审 | QEO：9.2 | 制定了《内部审核控制程序》。  **李晓玲**组织了2020年度内审活动，包含内审审核实施计划、内审的实施、不符合项的纠正、不符合项的验证等工作流程，规定每年内审至少一次，并要求覆盖本公司管理体系所有要求的内容。  于**2020年8月20**日进行，结论基本符合，有内部审核计划表、内部审核报告、不合格报告等。  此次内审共有1个不符合项，开在行政部，为一般不符合，不符合标准7.2条款。  内审不符合描述：培训后，培训人员未对培训效果进行有效性评价。  制定整改计划，于**2020.8.23**日实施，措施有效，基本符合要求。 | Y |
| 管理评审 | QEO：9.3 | 查看《管理评审控制程序》，基本符合要求。2020.8.28日进行了管理评审。  查看“管理评审计划”，由**李晓玲**签发；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。  查到各部门汇报材料，有参加人员签到表。  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，使与管理体系有关的人员了解和掌握标准和本公司管理体系文件的内容，特别是应该提高内审员的水平和技巧；  已制定实施计划，于**2020.12.10**日完成培训。  管理评审的策划及实施符合要求。 | Y |
| 国家/地方抽查、顾客满意、相关方投诉处理 |  | 自公司成立以来，未受到上级主管部门有关质量、环境问题、职业健康安全的行政处罚，未发生相关方的投诉。 | Y |
| 验证资质 |  | 提供了组织营业执照均为有效。 | Y |

说明：不符合标注N