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：曹丽（管代） 远程审核 | 判定 |
| 审核员：夏楠楠 审核时间：2021.1.29 |
| 审核条款：组织及其环境；相关方的需求和希望；管理体系的范围；管理体系及其过程；领导作用和承诺；以顾客为关注焦点；管理方针、目标；组织的岗位、职责权限；应对风险和机会的策划及措施控制；变更的策划；资源提供；管理评审；总则；持续改进资质验证/范围再确认/一阶段问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况E：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.3/10.1/10.3 |
| 理解组织及其环境 | E：4.1 | ■受审核方沈阳逸安物业管理有限公司，成立于2016年7月7日，注册资本50万元，注册地址为辽宁省沈阳市皇姑区梅江街27号，员工人数15人，办公面积约300平米。■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、餐饮代理服务等。■根据企业发展及经营管理的需求，公司组织了对管理体系标准的学习，依据标准的要求结合实际情况对管理体系进行了策划。策划基本体现了PDCA的思路。建立了文件化的管理体系，文件基本符合标准的要求，基本符合企业的实际情况。根据过程对组织结构进行了合理的设计，明确了各岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源。工作环境基本能满足经营和管理的需求。通过制定管理制度、作业文件及相关措施，对活动的主要环节实施了有效的控制。各种制度及规定基本建立。管理手册中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。组织机构的设置，职责、权限的分配基本明确，基本适宜，人力资源基本满足需求。■法律法规：公司经营应符合国家的法律法规要求。公司地处沈阳市皇姑区，在环境方面符合国家和本市的环境法律法规要求。 ■技术水平：公司拥有多年物业管理经验、服务经验，能够满足用户的个性化需求。■文化和价值观：公司成立多年，形成了积极向上、努力进取的企业文化氛围。公司运行管理体系以来，重视服务质量、增强用户满意是所有员工的共识。■关注环境变化：公司管理层及相关部门将持续关注公司所处的环境变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。■关注的内容包括：1.外部环境：国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素；2.内部条件：公司的价值观、产品和服务、战略方向、文化与能力；3.周边环境：气候、空气和水质量、土地使用、现存污染、资源的可获得性等相关因素。对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通及定期（周总结会议、月中、月末总结会议）内部总结等方式进行监视和评审。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 |
| 理解相关方需求和期望 | E：4.2 | 公司确定了与管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、供应商、内部员工等。■相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、产品合格、按时送货、不断提高客户满意度等。■公司通过以下行为满足相关方需求和期望：——关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；——遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；——持续改进管理体系过程，提升服务质量、环境、安全绩效。公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。 | Y |
| 环境管理体系的范围 | E：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：**垃圾清运**。体系自运行以来范围没有变化。 | Y |
| 环境管理体系及其过程 | E：4.4 | ■公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T28001-2011标准，于2020年5月10日建立了质量、环境、职业健康安全管理体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定－资源提供－产品实现－测量和改进。 公司明确规定产品执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各环节控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。公司编制了管理手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。通过管理手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。通过对各主要环节的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。通过监视、测量和分析结果以及内审，管理评审等达到持续改进的目的。■经识别外包过程：垃圾清运。 | Y |
| 领导的作用和承诺 | E：5.1 | 最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺，编制了《产品和服务要求控制程序》、《顾客供方财产管理程序》、《顾客满意监测程序》等。主要通过以下活动来实现管理承诺：1)向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；2)制定管理方针；3)确保公司目标的制定和完成；4)各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；5)定期进行管理评审；6)持续保证质量/环境/安全工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 | Y |
| 环境方针 | E：5.2 | 1.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。2.管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；3.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，并定期进行评审（一般一年一次）。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，符合要求。 | Y |
| 组织的岗位、职责权限 | E:5.3 | 公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、行政部、项目部，部门划分尚可。■《管理手册》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员,包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。问询管代曹经理，其职责描述为：负责建立实施和保持管理体系的决策；负责定期组织管理评审；负责与顾客沟通；负责确保体系正常运行所需的资源；负责监督有关部门采取纠正和预防措施，并验证其效果；负责审核批准体系文件等。经沟通，其能正确理解和实施职责，符合要求。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | E:6.1 | 编制有《风险机遇控制程序》，对组织内外的风险和机遇进行了策划。■提供《风险和机遇评估分析表》，识别了风险和机遇来源、风险和机遇内容、管理措施、责任部门、实时时间、评价措施等。■应对措施：与风险、机遇相适应。如环境保护要求日益严格，对水、气、声、渣需严格控制，确保达标排放。■采取措施是：做好服务计划的按排，保证服务计划的执行。服务过程少量清洁废水、噪音产生，排放能够达标，无需采取措施。■固体废弃物分类摆放，由公司行政部统一处理：1）可回收一般废弃物采用外卖或委外回收方式处理；2）不可回收一般废弃物采用委外处理方式；3）有害废弃物采用委外处理或寄回原厂家处理。同时编制了《[环境因素危险源识别风险评价控制程序](#_Toc152476257)》。■2020年5月10日由行政部组织对环境因素、危险源进行了辨识、评价。重要环境因素：固体废弃物排放、火灾的发生。不可接受风险：火灾、触电等重大人身伤害。评价基本准确，符合要求。■2020年6月20日由总经理曹丽主持，对公司的法律法规遵守情况进行合规性评价。评价得出公司没有违法违规的情况，严格按照体系标准执行。组织管理层策划关于开展环境管理体系中所采取措施，以便管理环境目标、环境因素、合规性义务、组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。 | Y |
| 环境目标及其实现的策划 | E: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、环境/职业健康安全目标： 完成情况1、固废分类处置率100%； 100%2、全年无重大人身伤害事故； 03、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《环境目标指标及管理方案》和《安全目标指标及管理方案》，内容包括因素、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《环境目标、指标运行目标统计表》， 要求每月考核一次。抽查2020.10月和2020.11月目标运行统计表，已全部完成。■提供2020年《环境、安全资金投入表》，内容包括：培训、环境安全设施、垃圾清运费、劳保用品及保险等，共计43400元。经查，组织制定的目标可行，方案有效，基本符合要求。 | Y |
| 资源 | E: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：1.人力资源、基础设施和工作环境；2.增强顾客满意所必需的资源等。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，符合要求。■查见2020.08.28日的《管理评审报告》。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 |
| 管理评审 | E: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”，由曹丽签发；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。■查看管理评审输入的资料: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。■查管理评审输出：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；■查管理评审输出完成情况，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 |
| 总则 | E:10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：a.制订各种控制程序文件；b.通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；c.通过环境绩效的监视测量评价销售服务过程涉及环境管理的符合性；d.通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进目的。 | Y |
| 持续改进 | E:10.3 | ■查持续改进：a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。■管理评审提出改进措施：（1）公司内部人员素质的提升，加强对质量/环境/职业健康方面认识；（2）由行政部制定下一年度的人力资源需求计划，对相应岗位的人员进行补充。已于2020年12月10日完成培训计划，措施有效。对于人力资源需求计划，正在实施中，后续验证跟踪。 | Y |
| 资质验证 |  | 组织提供营业执照，在有效期内，符合要求。 | Y |
| 范围再确认 |  | 组织经营范围包括了认证范围内产品。 | Y |
| 一阶段问题验证 |  | 一阶段无问题需要验证。 | Y |
| 投诉或事故 |  | 自公司体系建立以来，未有出现投诉或者环境安全的事故。 | Y |
| 政府主管部门监督抽查情况 |  | 组织近期未被国家或者地方主管部门监督抽查。 | Y |

说明：不符合标注N