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：行政部 主管领导：闫欣欣 | 判定 |
| 审核员：王志慧、刘本胜 技术专家：王艺宁 审核时间：2021.3.28 |
| 审核条款：  组织的岗位、职责权限；组织知识；人员；能力；意识；沟通；能力、培训和意识；信息交流、沟通参与和协商（员工代表）；文件化信息；文件和记录控制；产品和服务要求；运行控制；外部提供的过程、产品和服务的控制、顾客满意、内部审核；事件、不合格和纠正措施；应急准备和响应  **Q：**5.3/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.2/8.4/9.1.2/9.2/10.2；  **E：**5.3/7.1/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QE  5.3 | **现场确认如下，**  公司编制的《管理手册》对行政部及主要负责人的岗位职责做出了规定。  询问部门经理，其工作职责和权限描述为：  1.负责法律法规、标准、体系文件记录、档案的管理；  2.负责人员招聘、培训；  3.负责体系内部审核、环境因素、危险源识别评价、数据收集、分析、纠正和预防、改进的实施验证；4.负责产品的采购、供应商的考核；  5.负责体系运营资金的筹措和支持；负责客户沟通、满意度调查、投诉及售后工作等。  经沟通，部门领导清楚并能履行好其职责和权限,理解公司方针和目标，符合标准要求。 | Y |
| 人员/能力 | Q7.1.2  QE7.2 | 编制执行《人力资源控制程序》，规定了人力资源配备、培训计划与实施，考核与认可等予以规定。企业配置了适宜的人员：如管理人员、技术人员、销售人员等；人员配置基本满足日常管理体系运行要求。  公司目前10人，行政部对各岗位人员进行能力考核，根据结果采取措施，通常是采取培训方式。  ■查特殊过程:经确认无特殊过程。  ■查见辉、徐国良、胡永波等保安人员的国家保安员考试审查合格证，均经过考试合格后上岗。  经现场询问办公室员工及服务人员了解自身相关的危险源、风险和职业健康危害及处理措施，已具备一 定的防护意识和能力。  ■查保安作业人员:  提供国家保安员考核合格证，姓名胡永波，证件编号辽012013040323，不设有效期，不需年审，发证机关沈阳市公安局。  提供国家保安员考核合格证，姓名见辉，证件编号辽012013040418，不设有效期，不需年审，发证机关沈阳市公安局。  提供国家保安员考核合格证，姓名徐国良，证件编号辽012015041303，不设有效期，不需年审，发证机关沈阳市公安局。  经查企业已对人力资源的管理、控制进行了策划，并已实施控制相应人员具备满足标准及相关指导作业规范的能力，符合要求。  ■查“2020年度培训计划”，编制闫欣欣，批准李晓玲。  培训内容涉及：标准、体系文件、内审员、相关法规、岗位培训、服务作业文件、投标相关制度等。  ■查2020.5.20日《培训记录及培训效果评价表》,主题为：投标相关制度培训，记录了培训内容摘要，参与培训人员李晓玲和王强。通过现场提问答辩对培训效果予以考核评价，考核合格。  ■查2020.7.20日《培训记录及培训效果评价表》，主题为：内审员培训，培训方式授课，有培训内容摘要，参与培训人员李晓玲和闫欣欣，经现场讨论考核评价，考试合格。  通过培训、面谈等沟通方式，提高了员工的素质，增强了主人翁的责任感，使员工认识到了自身贡献的重要性。员工对公司的方针及部门目标基本了解，并且能够意识到自己岗位对整个流程的重要性和偏离的后果。  经查，措施有效，符合要求。 | Y |
| **资源** | E  7.1 | **现场确认如下，**  公司为了实施管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。  a. 人力资源：职工队伍相对稳定，实践经验丰富，服务意识和能力较好；  b. 基础设施：办公设备等基础设施齐全，主要设备：驾驶式洗地机、吸尘吸水机、打印机等；  c. 工作环境：办公区域面积300平米，工序布局合理，场所卫生干净整洁，配有通风设施，工作环境良好  d. 资金支持：注册资金500万元。  与领导沟通了解到，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，确定并提供了必要的资源。经过管理体系运行证明，现有资源可满足体系和产品的要求。  经查组织提供的资源能够满足体系运行的需要，基本符合要求。 | Y |
| 组织的知识 | Q7.1.6 | 公司确定运行过程所需的知识。  ■内部来源包括：公司运作准则（管理手册、程序文件、管理制度、作业记录等）、管理过程控制失败和成功项目吸取的经验教训和改进的结果等；  ■外部来源包括：外来资料（如顾客反馈的信息及提供的资料、技术要求、质量、技术规范）、法律法规、市场信息等。  对知识的保持形成公司知识管理表。  1.内部知识：1）正常信息，如方针、目标、指标、监测检查记录、内部审核与管理评审报告以及体系正常运行时的其它记录等；  2）不符合信息（含潜在的），如管理体系内部审查的不符合等；  3）紧急信息，如发生环境事件、安全事件、火灾、洪涝灾害等情况下的信息记录；  4）其它内部信息，如培训记录、职工建议、管理层对管理体系的各项批示等。  2.外部知识：各类政策、法律法规、标准类信息等。  组织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。  知识的获取途径：工作经验总结、顾客意见的采集、培训、招聘适用的人员等。  经查组织对知识的管控符合要求。 | Y |
| 意识 | QE  7.3 | 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。  ■询问行政部闫经理，其知晓公司方针，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 |
| 沟通 | QE  7.4 | 编制了《信息交流沟通控制程序》，符合要求。  组织在各部门之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，借助于会议、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作基本理顺。  总经李晓玲定期主持经营办公例会，分析公司的发展、市场情况和体系运行是否有效，管理目标完成情况，满足顾客要求和法规程度，改进建议等内部管理存在问题等。  总经理李晓玲为协商、参与提供了时间、机会、培训、资源等保障，明确了沟通、协商、参与渠道，消除了障碍和壁垒。  管代闫欣欣介绍了公司当前规模，组织为各部门管理人员及基层工作人员明确了职责和权限，各部门管理人参与了环境因素和危险源辨识、风险和机遇评价和控制措施的确定，在确定相关方的需求和期望时进行了适当的协商，共同参与了质量、环境、职业健康安全方针和目标的制定和评审，共同协商如何履行法律法规要求和其他要求，在确定管理体系的监视和测量及内部审核方案和持续改进方向时进行了事先协商，如有事件发生将组织相关人员适当参与事件调查。日常对于质量、环保、安全方面的信息主要利用会议、培训、座谈、电话、网络、收文等方式进行内外部沟通和协商。  现场查见会议记录、通知通报、培训记录、文件签收等组织内部培训方式相关记录。  经交流：目前与环保、劳动、消防、安监部门的信息交流主要是参加会议、接收来文、电话、邮件等，均按要求予以传达和落实，沟通情况较好。  相关人员能够适当参与并协商办理公司经营管理及安全事务等工作。  由于公司福利待遇正常发放，员工无抱怨，目前信息交流机制畅通。  现有的沟通渠道和方法能满足要求。审核中未发现因沟通不利不及时而造成（影响）某项工作不能正常运行的情况。 | Y |
| 成文信息 | QE  7.5 | 公司编制了《文件化信息控制程序》，形成了文件化的管理手册、程序文件、三级管理文件（各部门工作标准、管理方案等）以及所要求的记录。  公司于2020年5月10日发布实施《管理手册》A/0版本,编制《文件控制程序》，程序文件基本符合标准要求的所有程序文件，第三层次文件对体系及其相互关系在手册中做了描述，记录表单满足公司目前的质量体系运行的需要。  ■公司文件分类：一级文件：管理手册，JT-QES-M-01 A/0版，2020年05月10日发布实施（含管理方针、目标）。  ■二级文件：公司编制了程序文件，含32个文件，包括质量、环境、职业健康安全标准要求的所有程序。  ■三层次文件：制度和作业指导书，外来文件：包括产品国家及行业标准,如《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国招投标法》、《物业管理国家标准二级基本要求》及《物业服务企业资质管理办法》、《GB/T24001:2016环境管理体系要求及使用指南》等。  ■四层次文件：体系运行所需要的记录  体系文件基本能保证有效性和效率的要求。  ■查公司按照文审要求对《管理手册》进行了换版修改，符合要求。  ■查《管理手册》、《程序文件》等文件，编制行政部文件编制小组，审核人闫欣欣，批准李晓玲，实施日期为2020年5月10日。  ■查文件编审批手续齐全、文件清晰、编号符合文件控制程序要求。  ■查行政部文件，都有受控标识，有效版本。  ■查外来文件：与产品要求和质量、环境、职业健康安全管理体系运行有关的国家法律法规、标准等；行业、地方颁布的条例、标准、规范、规程、办法等；查外来文件具体有质量管理体系标准、产品国家标准、环境管理体系标准、职业健康安全管理体系标准等，如《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国招投标法》等，皆为现行有效版本，符合要求。  ■查文件发放记录。编号JT-JL-002,行政部2020年5月10日下发了质量、环境、职业健康安全管理手册、程序文件、管理制度等文件。  经查内容明确，记录清晰，基本符合要求。  ■查内审报告、供方评价表、危险源清单、环境因素清单、管理评审报告等记录。明确了记录名称、编号、使用保存部门、保存期限等，并经审核后使用。  ■查行政部文件记录。记录分类，依日期顺序摆放，有标识，检索方便，文件夹存放于铁制文件柜内，防护符合要求。  公司各种成文信息由各使用部门保存，行政部对组织现有的体系文件至少每年进行一次评审，在适当的时间检查记录的使用、保管情况。  ■查阅行政部保存的记录环境情况，归档文件、记录存放于通风、干燥、防蛀的文件柜内，环境干燥、通风，符合文件归档的要求。  ■外来记录（如顾客投诉记录等）由相关部门负责保管、归档。  原件记录原则上不外借，其它记录查阅时须有关部门同意后，方可查阅。  ■作废文件：目前尚无文件销毁的成文信息 | Y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司编制的《管理手册》中规定了与服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。  公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。  ■查顾客满意度调查分析表。  体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。  ■查公司产品销售合同  ——合同签订日期为 2019年1月10日,截止日期到2022年1月14日。  甲方：沈阳森甲物业有限公司  乙方：辽宁玖泰控股集团有限公司  产品名称：三北市场的物业管理  合同内容包括：合同标的、租赁期限、租金要求、合同解除及协议的变更等。  合同写明了双方的责任和要求及义务。  ■查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》。  评审日期：2019.1.3日。评审在合同签订之前进行。符合要求。  评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求 4项。评审结果：全部通过。批准：胡翰  公司目前暂无合同更改情况。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 现场查见《外部提供过程产品服务控制程序》，规定了采购物资分类、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。提供了《合格供应商名录》，主要供方包括：   |  |  | | --- | --- | | 公司名称 | 供应产品 | | 沈阳市皇姑区军友安防物资经销处 | 大衣、口罩、手套 | | 沈阳市向阳五金商店 | 清洁用品拖布 |   查见《供方调查评价表》，有供方企业概况、产品质量检验情况、产品使用情况、供方综合评价等内容。评价项目主要有：交货期、供应能力、其他服务等，对以上供方进行了调查评价，评价结果合格。评价人闫欣欣、王强等，批准**李晓玲**，日期2020.5.13日。  企业在对供方进行选择和评价时，收集了企业的相关产品的说明书、检验报告、合格证等，对于供方的相关资质，应保持更新。  行政部经理介绍，各部门根据需要提报采购申请，经总经理批准后由行政部组织实施采购。在实施采购前公司与供方进行沟通后编制采购文件，注明名称、型号、数量、要求、交付期等内容，形成采购合同。  查见2020.5.20日购销合同，供方**沈阳市皇姑区军友安防物资经销处**。  采购产品保安大衣、口罩及手套 xx个，单价XX;运输方式及验收标准及质保;交货地点买方仓库;货到甲方仓库经验收合格后，甲方付乙方五千元的首付款，剩余货款在三个月的质保周期后，且无质量问题予以一次性付清;另外有解决争议方式等要求，合同有效期至货到90天内，双方签字盖章。  提供给外部供方的信息表述清晰、充分。  采购产品验证通常采取查验产品外观，使用过程稳定情况的好坏等方式。  经查组织对外部供方的控制措施有效，符合要求。 | Y |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：《环境、职业健康运行控制程序》、《产品和服务的要求控制程序》、《废弃物管理程序》及《能源管理程序》、《顾客满意监测程序》等。  查运行控制情况：  ■办公过程中使用设备有电脑、打印机等，现场设备设施基本处于良好状态。  ■办公过程注意节约用水用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机；下班前要关闭电源，检查水龙头，防止跑冒滴漏。  查见《保洁服务检查表》，检查区域及要求包括：1.市场大厅；2.卫生间；3.设备设施；4.健康安全环保。  抽查2020.10、2020.11、2020.12月服务检查记录，检查结果基本符合要求。  ■生活固废分类统一处理：办公区域固体废弃物主要分为两类，即一般生活垃圾和可回收废弃物。办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点，现场查看无混放现象。可回收废物(硒鼓、墨盒)集中收集后交给供应商回收处理。  一般生活垃圾集中收集运至垃圾站。  提供《垃圾清运记录表》，查2020.12.20、2020.12.24及2020.12.28日处理记录，符合要求。  ■杜绝重大火灾事故：  每月对办公区域进行一次全面检查。  提供《保安日常检查表》，检查内容包括：1.工作纪律；2.工作环境；3.消防检查；4.安全情况。  抽查2020.10、2020.11、2020.12月《保安日常检查表》，符合要求，检查人李晓玲。  提供《消防器材台账》，符合要求。  ■杜绝触电事故：现场电源开关管理等基本符合要求；定期对现场插座、电线、接线板等进行检查，确保符合使用要求。  ■废水：行政部产生废水为日常生活污水，直接排入市政污水管网。  经查环境、安全运行控制基本符合要求 | Y |
| 应急准备和响应 | E8.2 | **现场确认如下，**  编制《应急准备和响应控制程序》，识别的紧急情况为火灾、触电等，确定了应急准备和响应步骤、方法及控制要求。  ■查2020年5月16日火灾应急救援演练记录，演习过程描述：1.枯叶自燃引起火灾；2.演习火灾，组织演习灭火及逃生。  效果评价：各部门配合紧密；灭火方法正确有效；人员能及时疏散；制定的应急措施有效。  ■查2020年10月17日，意外触电应急演习记录，演习过程描述：模拟办公室不慎发生触电情况，最先发现的人及时断掉电源，拨打120，其他同志听到后有的立即取救护物资。  应急小组组长王强进行现场指挥。经过大家共同努力将有人员送至救护车。  应急能力评价：演练效果良好，提高了员工对安全知识的理解和救护知识正确掌握。  经查组织的应急响应方案及措施有效，基本符合要求。 | Y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 《质量手册》中规定了公司应满足与产品和服务相关的交付后活动的要求，同时按照《顾客满意监测程序》的要求对顾客满意程度进行监视，以便评价质量体系的有效性，持续增强顾客满意。  ■查产品交付情况：公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。  ■查《顾客满意度调查记录表》，编号JT-JL-067。调查方法：邮件调查。  顾客名单：沈阳森甲物业管理有限公司。  调查内容包括：服务质量、服务时效性、价格、及售后服务等。  ■提供《顾客满意度测量报告》。  调查结果：满意度97分。未有顾客投诉的情况。  经查组织的交付后的活动控制，基本符合要求。 | Y |
| 内部审核 | QE9.2 | 由李晓玲组织内部审核，一般每年进行一次内部审核，时间间隔不超过12个月，抽查最近一次的内部审核情况：  ■查内部审核实施计划。  提供《内部体系审核实施计划》，其内容已包括了审核目的、范围、依据、审核小组成员、日期安排。  1.审核目的：测量公司质量、环境、职业健康安全管理体系的符合标准程度、体系运作的符合性、有效性。  2.审核依据：ISO9001:2015/ ISO14001:2015/ISO45001:2018质量、环境、职业健康安全管理体系标准、管理手册、程序文件及相关的工作文件，合同，法律法规行业标准。内部审核实施：组长：李晓玲 组员：闫欣欣  3.审核时间 2020年8月20日，共1天。  4.审核按计划进行。经询问查2名内审员经内部培训合格，培训教师：咨询老师 内审员能力尚可。  审核计划已考虑到互查的公正性，无审核员审核本部门的工作，计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系。  5.提供了内部审核检查证据，其中包括对总经理/管理者代表、行政部、项目部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。  ■本次内审在行政部发现1个一般不符合项。  不符合内容：   1. 培训后，未进行有效性评价，不符合GB/T24001:2016中 7.2 条款。   责任部门已分析了原因并采取了纠正措施，按要求进行了整改，最后内审员进行了验证，纠正措施实施有效。  ■内部审核结论：提供了《内部审核报告》，对现场审核进行了综述，对质量、环境和职业健康安全管理体系进行了符合性的综合评价，最后结论为：公司的质量、环境、职业健康安全管理体系基本符合标准要求，管理体系运行有效。  ■查公司内部审核的资料基本完整，符合要求。 | Y |
| 不合格和纠正措施 | QE  10.2 | 保持实施《不符合、纠正预防措施控制程序》、《事故调查处理控制程序》，对纠正预防措施识别、评审、验证，事故事件报告、调查、处理等作了规定，其内容符合组织实际及标准要求。  对内审中提出不合格项进行了原因分析,并制定、实施了纠正措施，并由内审员对所采取的纠正措施进行了验证，纠正措施有效。  提供2020.8.23日的《内审不符合培训记录表》，针对内审中出现的不符合，积极采取了培训措施，措施有效，符合要求。  体系运行以来公司按照体系的要求，通过运行控制、加强培训，以及开展管理评审活动等方式采取预防措施，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制，人员质量、环保、安全意识有了明显提高，没有发现潜在的不符合，没有发生重大质量事故和投诉处罚，没有发生环境、职业健康安全事件和投诉处罚。  企业不合格和纠正措施的管理符合标准规定要求。 | Y |

说明：不符合标注N