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：总经理：丁学军 管代: 怀国荣 陪同人员： 关键 | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2021年05月29日-30日  |
| 审核条款：Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 ES:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.2/7.1/7.4/9.1.1/9.3/10.1/10.3S:5.4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 |
| 理解组织及其环境总要求 | QES4.1 | 北京富胜电梯维修有限公司，成立日期：1994年11月1日，营业期限：长期，统一社会信用代码：91110101101320169J,法人：刘晓娜北京富胜电梯维修有限公司为客户提供许可范围内的电梯安装、维修。公司尊崇“踏实、拼搏、责任”的企业精神，并以诚信、共赢、开创经营理念，创造良好的企业环境，以全新的管理模式，完善的技术，周到的服务，卓越的品质为生存根本，始终坚持用户至上 用心服务于客户，坚持用自己的服务去打动客户。营业执照符合要求，见附件。公司管理体系设置了管理层、综合部，项目部 总经理丁学军介绍：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：许可范围内的电梯安装、维修E：许可范围内的电梯安装、维修所涉及场所的相关环境管理活动O：许可范围内的电梯安装、维修所涉及场所的相关职业健康安全管理活动 |  |
| 管理体系及其过程 | QES4.4 | 该公司2020.9.10，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。 |  |
| 领导作用与承诺 | QES5.1 | 公司总经理丁学军介绍主要承诺有：a) 对质量、环境、职业健康安全管理体系的有效性负责；b) 建立质量、环境、职业健康安全管理方针与目标，并确保与公司战略方向与背景一致；c) 保证体系的要求融于实际运营过程；d) 提供本体系所需的资源，包括人力，物力，财力，基础设施等配置；e) 向公司上下传达有效质量、环境、职业健康安全管理体系和遵守体系要求的重要性；f) 保证质量、环境、职业健康安全管理体系实现预期的结果；g) 指导及支持有助于质量、环境、职业健康安全管理体系有效性的人员；h) 推动持续改进；i) 支持其他相关管理岗位的管理者在其职责范围内的领导作用对全体员工进行了顾客关注焦点的宣传和培训，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，强调企业实施管理体系管理的重要性。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，没有违反的情况发生。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 总经理证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过以下方面实现：a) 确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；b) 确定和应对能够影响产品、产品符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；c) 始终致力于增强顾客满意。详见审核Q9.1.2条款记录。 |  |
| 方针制定方针沟通方针 | QES5.2 | 该公司的质量、环境及职业健康安全管理方针守法诚信精心服务，预防污染保护环境；关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。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，总经理丁学军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丁学军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部获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QES5.3 | 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。对从事与服务有关的管理、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，公司决定任命怀国荣为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：管理者代表负责按照标准的要求建立、实施和保持质量、环境、职业健康安全管理体系，向最高管理者报告质量、环境、职业健康安全管理体系的运行情况以供评审，并提出改进建议；1）负责审核管理手册和程序文件；2）批准技术性文件；审核质量/环境/职业健康安全管理体系中的其他管理性文件；3）确保质量/环境/职业健康安全管理体系在各过程中得到建立、实施并向最高管理者报告体系运行的绩效和其他信息，包括改进的需求；4）贯彻质量/环境/职业健康安全方针，落实质量/环境/职业健康安全目标；5）确保整个组织内形成并逐步提高满足顾客需求的意识；6）负责组织质量/环境/职业健康安全管理体系的内部审核；7）就质量/环境/职业健康安全管理体系的相关事宜对外联络查到《综合管理手册》中还有安全事务代表任命书，公司任命关键为本公司的员工代表。职责如下：1、参与危险源辨识、风险评价和控制措施的确定；2、参与公司职业健康安全方针、目标的制定和评审；3、参与安全事件调查和处理；4、对影响公司职业健康安全的任何变更进行协商；5、协调公司和员工的关系，上传下达。相关人员均对本部门的管理职责了解，在其手册上面有书面的职责权限已公布。询问管代怀国荣、安全事务代表关键职责回答正确。 |  |
| 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—关键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。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1ES6.1.1 | 1.外部因素主要有：a)社会和文化、政治、法律、监管、金融、技术、经济、自然环境和竞争环境；b)影响公司管理目标的主要驱动和趋势；c)与外部利益相关者的价值观的关系。如国家政策、标准、法律法规及其他要求的变动等；2.内部因素包括：a)组织机构，角色和责任；b)政策、目标、实现目标的战略；c)能力、资源和知识（资本、时间、人、能力、流程、系统和技术等）；d)内部利益相关者的价值观与组织文化之间的关系；e)信息系统、信息流和决策流程；f)合同关系的形成和范围。3.在策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了《风险和机遇的应对控制程序》，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程（客户开发、供应商的要求等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。提供了“经营环境分析及对策”，已认真交流风险如战略失误、环保及人力资源成本上升、竞争不断加剧等，主要措施确定战略应更加科学严谨；通过提高管理水平消化人力资源成本上升；加强采购、生产、研发控制；执行国家环保要求；通过差异化策略提高竞争力。效果待观察。机遇主要是现在社会需求不断增多。 |  |
| 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：质量目标：——顾客满意率95%以上 环境目标：——固体废弃物100%分类处置；——环境污染事故发生率为0。 职业健康安全目标：——杜绝各类重伤以上事故，轻伤事故少于5件/年；——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：陈冬威针对重要环境因素、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 | 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，管理人员均有在相关企业工作的经历，实践经验性对丰富；b. 基础设施：办公、工作场所和相应的相关设施（电话机、传真机、复印机、扫描仪、计算机、打印机）;过程设备(机械设备、工具、硬件、软件、或其他设备);支持性服务(交通运输工具、和通讯设备、电源供应)等;c. 工作环境：公司为服务全过程提供符合要求的办公工作环境和销售工作环境，保证服务质量并预防环境污染和职工受伤害，保工作环境符合要求。d. 资金支持：注册资金300万元。以上资源能够满足企业的经营需要，符合QEO管理体系要求。 |  |
| 沟通 | ES7.4 | 公司编制并实施了《信息交流沟通控制程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。公司确定了质量、环境、职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，内外部沟通具体体现在公司内部工作会议、质量、环境、职业健康安全例会、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、满意度调查。与环保、安监部门及顾客和供方等方面。现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。外部交流：通过发放《关于对相关方要求的告知书》与相关方就相关环境、职业健康安全信息进行相互沟通。 |  |
| 绩效测量和监视 | QES9.1.1 | 公司策划了对绩效的监视和测量，通过对服务质量的验证、环境监测以及对管理体系的审核等，确保其符合管理体系要求，符合质量、环境、职业健康安全管理体系标准。满足顾客要求，并规定策划及实施所需要的测量和监控活动。公司通过管理评审、内外部审核、目标考核及日常公司各部门对所控制过程运行情况按相关文件的规定进行监视和测量，来实现对管理体系全过程的监视和测量。对绩效的分析和评价，保留了记录文件。 |  |
| 管理评审 | QES9.3 | 提供：1.管理评审计划，1. 评审时间：计划2021年3月20日9：00进行，评审方式：会议评审。评审目的：对质量、环境、健康安全管理体系进行评审，确保QES体系持续的适宜性、有效性和充分性。
2. 编制：怀国荣 审批：丁学军 编制日期： 2021年3月15

参加人员：总经理、管理者代表、内审员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；查看管理评审报告：1. 内审为公司管理体系运行提供了一种新的检查手段
2. 加强了与顾客的沟通，顾客满意度明显提高，加强了对相关方的沟通，实施了必要的服务人员全影响。
3. 过程的业绩得到提高
4. 纠正措施和预防措施实施效果良好
5. 本公司的方针和目标是适宜的和有效的

通过本次评审，最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。但为了更好的运行体系，特提出以下要求：体系运行过程中全体人员都有责任对体系文件的不适宜之处提出修改建议，来进一步完善体系文件 |  |
| 总则 | QES 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。 |  |
| 持续改进 | QES10.210.3 | 公司建立和运行《不符合与纠正措施控制程序》，持续改进质量、环境和职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性，以提升质量绩效和环境绩效。公司为促进持续改进，控制以下活动确定改进目标。（1) 通过QEO方针和目标的建立于实施，评价方针与目标，提出改进方向；（2) 通过数据分析，内外部审核不断寻求改进机会，并作出适当的改进活动安排；（3) 实施纠正和预防措施以及其他适用的措施，实现改进； （4) 考虑管理评审的分析、评价结果，以及管理评审的输出，确定是否存在持续改进的需求或机会。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。 | · |
| 一阶段问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |  | 一阶段提出的问题已纠正。公司管理体系自运行以来，未发生质量、环境、职业健康安全事故管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况目前没有上级主管部门对公司的在质量、环境、职业健康安全监督抽查目前公司经营过程中没有发生违反相关法律法规及其他要求的情况 |  |

说明：不符合标注N