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：翁方强 管代 冯俊 陪同人员：吴家林 | 判定 |
| 审核员：夏爱俭 审核时间：2021年06月01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  |
| 理解组织及其环境总要求 | Q4.1 | 现场询问总经理翁方强，公司确定了与本公司质量目标和战略方向相关并影响实现质量管理体系预期结果的各种因素，包括：--外部的文化、社会、政治、法律、环境的监管、安全的监管、财务、技术、经济、自然以及竞争环境，包括国际的、国内的、区域的和地方的；--组织内部特征或条件，例如：其活动、产品和服务、战略方向、文化与能力、环境污染、意外伤害等.--国际、国内、区域和当地的各种法律法规、竞争、市场和经济方面因素；--公司和员工的文化、价值观、知识、绩效等因素；--确定受组织影响的或能够影响组织的环境状况。考虑可能从组织内延伸到当地、区域或全球系统：--包括与气候、空气质量、水质量、土地使用、现存污染、自然资源的可获得性、生物多样性等相关的环境状况；公司主要业务为园林绿化服务，客户覆盖全国学校、机关、企事业单位以及个人家庭；公司采用经理负责制，层层把关，让用户真正放心。提供了《组织内外部环境因素识别表》：内部环境：资源因素－公司提供符合上述产品生产服务的场所，配备适宜的硬件和软件设施设备。信息来源：设施设备台账城市园林绿化服务设备有：铁锹、铁镐、手据、园艺剪、割草机、粗枝剪、打草机、旋耕机办公设备:电脑/打印机/传真机/电话等。提供维修保养计划及记录，满足要求。基本的质量控制要求－SWOT分析：外部环境：竞争力－：同类产品制作厂家比较多，竞争力强，市场调查和分析－具体现状描述：本公司产品质量稳定，－SWOT分析：ST……公司管理层已确定了外部和内部因素，已经对经营环境、内外部环境进行分析并提出对策，并进行了监视和评审。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | Q4.2 | 与公司领导交流，各部门和相关职能部门通过日常例会、市场活动、现场拜访、产品展销会、客户调查等多种渠道和方式方法随时了解相关方的需求和期望。内外部环境要素识别与评估：在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适宜性。以便于持续满足相关方的需求和期望。做为公司经营风险分析和发展机遇的可利用资源。内外部相关方需求分析高管层分析很到位，政策执行也好，未形成很好的书面材料。公司运营过程中充分考虑相关方方面的期望或要求，识别的相关方有：顾客、最终用户或受益人、业主，股东、员工等。 | Y |
| 确定管理体系的范围 | Q4.3 | 公司质量管理体系范围为：园林绿化服务认证范围在经营范围内。**不适用条款:Q8.3，不适用理由：因**园林绿化服务根据顾客的要求，所以园林绿化服务不涉及设计开发.，**此条款的不适用，**不影响承担法规及顾客满意的责任**。** | Y |
| 管理体系及其过程 | Q4.4 | 组织于2019.9.10发布并实施管理体系。同时根据自身的实际情况和标准的要求组织工作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。通过对过程监测结果进行分析，公司管理体系不断改进。确定了管理体系所需的过程，如文件与记录管理过程、合同评审过程、销售过程、产品实现过程等，并明确各过程的目标和职责，及各过程之间的衔接和影响。 提供了支持过程策划和运行的形成文件的信息。见“部门管理目标策划记录”对管理目标完成情况进行检查、统计、记录。体系从建立至今运行良好，没有变化。 | Y |
| 领导作用和承诺--总则 | Q5.15.1.1 | 最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；始终致力于增强顾客和相关方满意。企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：1. 对管理体系运行的有效性负责；以顾客为关注焦点
2. 促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；
3. 确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；
4. 为确保管理体系所需的资源（包括人力、设备、技术和信息等）确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；
5. 支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。
 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 公司的成功取决于理解并满足顾客及其他相关方当前和未来的需求和期望，并争取超越这些需求和期望。最高管理者实现顾客满意为目标，做到：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、服务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。公司的生存和发展依存于顾客，公司全体员工以增强顾客满意为目标，做到：a)以顾客满意为目标，由销售部通过对顾客的访问、市场调查，了解和确定顾客和潜在顾客的需求和期望；b)通过对生产和服务要求的评审和产品实现的策划等过程，将顾客的需求和期望转化为产品要求、过程要求和质量管理要求；c)通过管理体系过程的有效控制，使转化的产品要求得到满足，并通过对顾客反馈信息的分析、处置和沟通，增强顾客的满意程度；d)总经理应确保建立并保持定期征求顾客对产品质量及其改进方面意见的机制，通过顾客满意度调查和售后服务调查等形式征求并处置顾客意见。详见审核Q9.1.2条款记录。 | Y |
| 制定管理方针沟通质量方针 | Q5.2 | 该企业的管理方针是**：**遵守法律法规，以人为本， 持续改进，确保体系有效； 以顾客为中心，保护环境， 预防事故，创建满意工程。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。在每次管理评审会议上，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。通过招投标、公司宣传图册、向认证机构或客户提供的相关手册中，向相关方传递公司质量方针及其内涵。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 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，以实现公司质量方针和管理目标。建立、实施和保持公司质量管理体系所需的过程，公司决定任命冯俊为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表总经理行使职权；向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管**理**体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。  | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 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.在进行体系策划时，公司领导层考虑该公司所处的内外环境和问题，以及相关方的要求，识别和确定该公司资质范围内工程设计；工程项目管理中存在的影响设计和服务质量的风险和机遇，确保公司的质量、环境管理体系能够实现其预期结果，预防或减少不期望的影响，包括外部环境状况对公司的潜在影响，实现持续改进。公司存在的风险和机遇主要有：a）园林绿化服务管理；由于人员的专业知识不足，工程质量不合格。b）园林绿化服务管理；由于作业指导书不足，使得服务质量不合格。c）采购的材料不合格，造成服务的不合格。d）违反相关的法律法规，影响公司的社会形象，遵守法规提高公司的社会形象。f）经营方面的风险如PPP、资金运行等应对这些风险编制了《管理手册》、《程序文件》及《管理制度》并制定了相应的措施：加强对人员专业知识的培训、与客户进行质量标准制定的沟通，进一步完善作业指导书、对公司影响较大的大宗原材料做好年度采购计划、主要职能部门按照要求定期收集法律法规等。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 总经理负责组织制定公司的管理目标，并在公司各部门进行分解，制定时考虑了公司的质量过程及其风险和机遇。查公司的管理目标和实际达成情况： 公司目标： 实际达成状态服务质量合格率100%； 100%顾客满意率≥95%。 98%以上目标指标均已完成。由综合部负责考核，考核日期： 202012月30日，统计周期2020.9.30-2020.12.30 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。体系运行平稳，至今未发生变更。 | Y |
| 资源、总则 | Q7.1.1 | 公司根据公司经营运行需要，配备了各岗位所需人员、经营用房屋、绿化设备、办公设备（电脑、打印机等）经营运行资金等资源，体系建立至今，未发生资源不足影响满足客户要求的现象.公司的生产地址位于：北京市大兴区生物医药基地天贵大街99号租用办公房，面积600平，见附件，租房协议，公司配备有城市园林绿化服务设备及办公配备。部门：综合部、工程部、项目部人员：管理人员、绿化人员、办公人员、销售服务人员等。查阅了人员资质证书，提供园林绿化管理资格证等，见附件基础设施：办公用房，面积600平米，房屋为租赁，有租赁合同办公设备：电脑、打印机、扫描仪等绿化服务设备；铁锹、铁镐、手据、园艺剪、割草机、粗枝剪、打草机等资源满足需求 | Y |
| 绩效测量和监视 | Q9.1.1 | 公司编制了《内部审核控制程序 》、《管理评审控制程序》，对体系的运行进行测量和监视； 编制了《顾客满意度控制程序》对销售服务的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求；制定《管理体系监视和测量控制程序》，为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。查阅“部门质量目标策划及考核记录表”，提供2020年第四季度的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。目前未发现公司出现违规现象。无被动性绩效的监视和测量。 | Y |
| 管理评审 | Q9.3 | 公司于2020年12月21日 依据：GB/T19001-2016标准进行管理评审。查阅公司管理评审资料：一、，综合部 2020年12月17日发布管理评审计划， 拟稿-综合部，签发-翁方强，评审方式：会议评审，拟评审时间：2020年12月21日。二、管理评审输入：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。以上内容可通过会上口头发言及工作总结、汇报等形式体现。1. 查看“管理评审报告”，报告中对本次管理评审做了总结，评价了公司建立、运行管理体系的效果。

参会人员：翁方强、冯俊、吴家林、朝泽海、冯俊明、张萍等四、管理评审输出/评审结论：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。提出了管理评审改进决议：1、加强供应商质量控制,改进措施包括(1)成立供应商评定小组和进行质量，全面负责供应商评估；(2)制定供应商质量考核指标；(3)制定供应商管理控制办法；(4)实施供应商现场评估；(5)每月实施供应商质量考评；(6)与供应商签订供应商《质量保证协议》。2、加强内部管理，提高人员综合素质。改进措施包括（1）制定年度培训计划，策划并实施5S管理、成本管理、绩效管理、生产管理、项目管理等方面的培训。（2）培训的实施，并评估培训效果。3、ISO管理体系文件改进，改进措施包括（1）编制文件改进计划；（2）进一步依据标准要求和结合公司发展要求，修订管理手册和程序文；（3）完善操作指导书，工艺卡，控制计划及设备管理制度。基本符合。 | Y |
| 体系的运行现状及改进的要求 | Q10.1 | 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 | Q10.3 | 公司制定了 《纠正预防措施控制程序》，公司规定了纠正措施的来源,明确了对不合格项应进行原因分析,制定纠正措施计划,实施跟踪验证,确保所采取 的纠正措施满足预期要求。对以上不合格品采取退货货处置，对其进行原因分析并采取纠正措施，经主管经理验收，有效。内审中发现的不符合项已经采取纠正措施，整改完毕且有效。为确保公司提供给客户合格的产品和服务，公司开展检查和考核工作。根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。无其他不符合发生。公司利用质量方针、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，持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。通过交谈，基本能清楚纠正和预防措施的控制要求。改进的示例包括纠正、纠正措施、持续改进、创新等。 | Y |
| 上次审核问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |  | 上次审核问题：查综合部办公现场，办公室没有”禁止吸烟“的警示标识，本次审核未再次出现，整改有效公司管理体系自运行以来，未发生环境、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