管理体系审核记录表(远程审核）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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; 王玉涛 管代 宋福亮 陪同人员：王琳 | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2021年6月20日-21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  E:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/9.3/10.1/10.3  S:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/5.4/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/7.4/9.3/10.1/10.3  资质验证/范围再确认/上次问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |
| 资质、范围再确认 | QES4.3 | 北京博宇汽车服务有限公司， 2007年06月11日成立，注册资金：510万(元) 注册及经营地址：北京市房山区城关街道马各庄村东统一社会信用代码：91110111L1844637XY； 经营期限：2014-03-14 至 2044-03-13。经营范围：机动车维修（限色漆使用水性漆且喷漆和喷枪清洗环节密闭并配套废气收集处理装置）；租赁机械设备、电器设备、汽车（不含九座以上客车）；家居装饰及装饰设计；销售化工产品（不含危险化学品）、建筑材料、装饰材料、五金交电（不含电动自行车）、机械设备、电器设备、日用杂品、办公用品、汽车、汽车配件、润滑油、燃料油、苗木；专业承包；施工总承包；劳务分包；园林绿化服务；物业管理；工程设计；旅游资源开发（不含旅游业务）；清洁服务（不含洗车服务）；家庭劳务服务；技术开发；经济信息咨询；种植果树、苗木、花卉、中草药；化粪池清掏；水污染治理；管道疏通；普通货运（道路运输经营许可证有效期至2022年05月28日）；机动车辆保险（保险兼业代理业务许可证有效期至2022年03月1日）；城市生活垃圾清扫、收集、运输、处理。（企业依法自主选择经营项目，开展经营活动；城市生活垃圾清扫、收集、运输、处理、普通货运、机动车辆保险以及依法须经批准的项目，经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动；不得从事本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。），公司的主要客户群为全国各地的企业、机关、个人，公司采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心。  提供有企业营业执照：见附件  提供相关资质：  ①房山区环保局-环评批复  噪声、工业企业厂界噪声标准 （GB12348-90)中一类标准  危废（废旧机油）  固废 不得随意倾倒  禁止洗车  ②生活垃圾经营运输许可  从事生活垃圾（建筑垃圾、土方、沙石）经营性运输服务行政许可  ③从事生活垃圾经营性收集、运输服务  ④ 北京市房山交通局 机动车维修经营备案 （二类汽车维修）  被案号：修备110111100306 经营范围：二类汽车维修（大中型客车维修、小型车维修、大型货车维修）  申办时间：2019年10月15日  ⑤道路运输经营许可证  编号： 京交运许可货字110111012624 有效期：2022.5.28  认证范围：  Q：资质许可范围内的普通货运，城市生活垃圾清扫、收集、运输，二类汽车维修（大中型客车维修、小型车维修、大型货车维修）  E：资质许可范围内的普通货运，城市生活垃圾清扫、收集、运输，二类汽车维修（大中型客车维修、小型车维修、大型货车维修）及其场所所涉及的环境管理活动  O：资质许可范围内的普通货运，城市生活垃圾清扫、收集、运输，二类汽车维修（大中型客车维修、小型车维修、大型货车维修）及其场所所涉及的职业健康安全管理活动  认证范围在经营范围内。不适用条款:Q8.3，因资质许可范围内的普通货运，城市生活垃圾清扫、收集、运输，二类汽车维修（大中型客车维修、小型车维修、大型货车维修）均按照客户的要求进行，模式较成熟，不涉及产品的设计开发，8.3条款的不适用，不影响体系的完整性  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。  投诉或事故:无 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 | 现场询问总经理王玉涛 ，公司确定了与本公司质量、环境、职业健康安全目标和战略方向相关并影响实现质量、环境、职业健康安全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、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.  --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；  公司主要业务为资质许可范围内的普通货运，城市生活垃圾清扫、收集、运输，二类汽车维修（大中型客车维修、小型车维修、大型货车维修）及相关技术活动，客户覆盖全国企业、机关等单位；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  设备有：货车、垃圾车、洗地机、扳手、打印机、电脑、电话等，提供维修保养计划及记录，满足要求。  环保设施包括：垃圾桶、活性炭废气处理装置  安全设施配置主要有：标识牌、灭火器、消防器材等，  基本的质量控制要求－SWOT分析：WT……  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。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | QES4.2 | 与公司领导交流，销售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。 |  |
| 管理体系及其过程 | QES4.4 | 组织于2019年8月15日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。 |  |
| 领导作用和承诺  总则 | QES5.1.1 | 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。 |  |
| 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。 |  |
| 制定管理方针  沟通质量方针 | QES  5.2 | 该企业的管理方针是：  顾客至上、强化服务  以人为本、顾客满意  节能降耗、安全第一  珍惜环境、和谐发展  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、环境、职业健康安全方针及其内涵。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限  抽查员工代表职责权限 | QES5.3  S 5.4 | 公司设置的组织结构基本合理，有效进行管理体系各项活动，出示了公司管理体系职能分配表。并规定了各级各岗位人员职责、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。  对从事与质量有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，并书面化，以实现公司管理方针和管理目标。   1. 查到授权书：公司任命卢凤芝为本公司的职业健康安全事务代表。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。 2. 参与环境因素及危险源辨识、风险评价和风险控制； 3. 参与事故和事件的调查以及现场职业健康安全检查等职业健康安全事务； 4. 代表员工参与制定职业健康安全方针、目标、管理方案和运行控制程序； 5. 代表员工参与职业健康安全的管理评审；参与职业健康安全和环保协商、评审和改进活动，并向厂长反映职业健康安全和环保问题； 6. 代表员工参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化；代表员工参与职业健康安全事务。   职业健康安全事务代表的沟通,主要是在安全方面和企业的内部沟通，以及同相关方的沟通,内部的沟通的内容有,传递会议精神,国家的相关的法律和其他要求,安全工作的检查等.和相关方的沟通,主要是地方的相关行政部门,如安监局等.沟通的方式有电话、传真、会议和文件等。  与职业安全事务代表-卢凤芝现场沟通，思路清晰、沟通顺畅，对自己岗位职责有清晰的理解。 |  |
| 风险和机遇应对措施及策划 | QES  6.1.1 | 公司制定管理手册中，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。制定《风险和机遇控制程序》，制定了“风险和机遇应对措施表”，按照过程/部门对风险和机遇进行了评价识别，并制定应对措施。  每月按照合同、协议对账时间及时对账，催款，回款，降低资金风险。  本公司盖完章后，一个月内必须收回对方盖章合同。如到期回不来备注原因，降低公司无合同风险。  定期汇总分析市场情况，包括行业发展情况，相关企业产品分析，竞品分析，行业政策跟踪，以保证随时掌握行业及竞争企业的发展动态，为研发及业务拓展提供决策依据；  要提前制定好采购计划和拓展采购的渠道，保证供应。  公司提供财务支持，对主要供应商的优质产品保持价格优势，促进有序采购；  及时获取顾客要求，对供货商进行严格资质评定，有环保要求的产品要求提供检测报告或材质单应急准备与响应控制程序、应急预案/制定目标等。  EMS的风险：如固废；危险废弃物(硒鼓/墨盒/色带/日光灯等) 控制不当；噪声风险：适用的法律法规收不全、不及时、不了解导致违规行为的发生等。  OHSMS风险：如火灾、触电、人员外出造成意外伤害、职业病等。  参与识别人员：王玉涛、宋福亮、刘逍迎、那庆刚、崔宏涛、卢凤芝等， 2020.8.15，批准：王玉涛  风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜，公司运行平稳，风险机遇识别较没变化 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QES6.2 | 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：  服务质量合格率100%  顾客满意度≥95分。  固体废弃物分类处理率100%；  环境污染事故发生率0；  杜绝各类重伤事故，轻伤事故少于3件/年；  杜绝各类火灾事故，火灾事故发生率为0  以上目标指标均已完成。考核小组人员：王玉涛、宋福亮、刘逍迎、崔宏涛、卢凤芝等；  考核时间： 2020年3季度、2020年4季度  见《目标指标和管理方案》《目标指标和管理方案考核表》，管理方案规定了措施方法、完成时间表、责任人、资金等情况。详见各部门记录。 |  |
| 策划措施 | ES6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境和职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理环境、安全目标、环境因素、危险源、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。具体见各部门审核记录。 |  |
| 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。 |  |
| 资源-总则 | Q  7.1.1 | 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、维修设备、监视测量设备、运输设备、办公设备（电脑、打印机等）、消防器材、劳动防护用品、  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.  公司地址位于：北京市房山区城关街道马各庄村东  整个办公面积1200平方，其中办公面积420平方、维修车间面积230平方、库房面积80平方，提供有房屋租赁合同，租期到2033年5月。 |  |
| 绩效测量和监视 | QES  9.1.1 | 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《顾客满意程度测量程序》对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《管理体系业绩监测和测量控制程序》，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”，  提供两个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。  查阅“环境和职业健康安全目标指标完成情况检查表”，体系建立至今共进行了一个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。  环境和职业健康安全运行管理检查情况：抽查2020年8月份《环境绩效监测评价报告》， 检查人-刘逍迎，受检部门：办公室、项目部、维修部等，对现场的办公垃圾是否及时清理、员工穿戴整齐、工作人员不得在非吸烟区内吸烟、消防设施是否完好、消防通道是否畅通、生产安全用电情况：用电是否有乱搭线现象；接地保护是否完好等进行检查。  查公司每月为员工购买有养老等保险，提供保险单。  外部对公司环境和安全管理要求一般口头交流；对供应商及客户等相关方有“相关方告知书”等。  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。  公司不需要对环境影响的运行的关键特性和职业健康安全绩效进行监测和测量的设备。 |  |
| 管理评审 | **QES9.3** | 公司于2020年11月28日，  依据：GB/T19001-2016\GB/T24001-2016\GB/T45001-2020标准进行管理评审。  查阅公司管理评审资料：  1.办公室 2020.11.22日发布管理评审计划， 评审方式：会议评审。  参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，  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) 内部审核结果分析报告  2）质量目标完成情况及环境和职业健康安全绩效报告  3）纠正措施、预防措施效果分析报告  4）管理方针、目标适宜性分析报告  5）法律法规和其他要求遵循情况分析报告  6）关于如何提高公司管理体系运行质量和效率的建议  7）顾客反馈及满意度调查情况，相关方环境和职业健康安全信息沟通情况  8）过程绩效及产品符合性总结，健安管理参与协商结果。  9）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；  10）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  11）与管理体系相关的内外部环境因素的变化  12）公司所面临的风险和机遇采取措施的有效性  3.管理评审报告，  管理评审结论：公司各部门基本按照管理体系标准要求实施已初步取得良好的效果。公司方针、目标及管理方案、管理体系文件、质量、环境、职业健康安全控制等符合公司目前发展状况，所配备的各类资源基本满足管理体系要求。公司质量、环境、职业健康安全管理体系基本是充分、有效和适宜的。  4.改进计划，  1）、加强新版职业健康标准文件学习，提高员工的安全意识  2）、对项目部服务过程强化服务意识和规范，加强对过程检查，对不合格输出采取有效的纠正或纠正措施  要求在2021年1月底完成改进 |  |
| 总则 | QES 10.1 | 办公室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 | QES  10.3 | 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。 |  |
| 资质验证/  范围再确认/  上次问题验证/  投诉或事故/  政府主管部门监督抽查情况 |  | 提供企业的《营业执照》等相关资质有效  查“国家信息网”、未见本组织任何“不良信息”；  上次审核不符合：上次审核未提出书面不符合；  近一年来本组织未受到市场监管部门的处罚； |  |

说明：不符合标注N