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：办公室 主管领导：颜佳伟 陪同人员：沈伟 | 判定 |
| 审核员：王央央 审核时间：2021年6月6日 |
| 审核条款QEO: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2目标及其实现的策划、（EO ）6.1.2（环境因素辨识与评价+危险源识别及风险评价）、（EO ）6.1.3合规义务、（EO ）9.1.2合规性评价、Q7.1.2人员、Q7.1.3基础设施、Q7.1.6组织知识、7.2能力、7.3意识、7.4沟通、7.5文件化信息、8.1运行策划和控制、Q9.1.3分析与评价、9.2 内部审核、10.2不符合/事件和纠正措施。 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 办公室按照公司领导要求，做好公司职能和岗位的具体确定，对从事物业管理有关的管理、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。办公室负责人：颜佳伟。在手册中确定了办公室的职能，人员职责、权限和相互关系。询问办公室人员，基本清楚本部门职责。现有上述管理人员配置满足要求，配有与工作相关的电脑、打/复印机、传真机等设施。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2EO6.2.1 | 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。办公室涉及的目标及实现情况是：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 分目标 | 考核方法 | 统计结果（1-5月） |
| 办公室 | 1.文件发放及时率100% | 及时率＝发放及时数÷文件总发放数×100% | 100% |
| 2.员工培训计划实施率100% | 培训率＝培训人次÷培训总人数×100% | 100% |
| 3．办公场所分类处理各类废弃物，有专门收集箱并标识，100%分类回收处理. | 处理率＝回收处理数÷应回处理总数×100% | 100% |
| 4．废弃物请回收部门清运及时率100% | 及时率＝清运次数÷应清运总数×100% | 100% |
| 5.确保员工的职业健康安全 | 发生率＝发生次数×100% | 实现 |

目标可测量，与公司管理方针一致。有实施落实的方案， 根据1-5月统计结果，目标均已完成。 | Y |
| 人员 | Q7.1.2 | 在《管理手册》中明确“资源/总则”的要求。总经理/体系负责人介绍及现场观察：组织能确定并提供建立、实施、保持管理体系所需的资源，包括内部资源，考虑现有内部资源的能力，将增加人员的引进和培训，提高服务能力，并适时考虑外部资源（从外部供方获得的资源）。查公司配备了必要的人力资源，基础设施(办公设备、物业管理设备、办公场所、办公用品等)，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。提供人员能力：物业管理企业经理：谢祠宏，发证机构：建设部人事教育司； 证书号：物岗证字第334139366号； 发证日期：2006年5月； |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 基础设施：总经理识别设施配制的需要，提供和维护为实现持续改进所需的没施，当需求变化时，及时提供增添设施，确保需求，提供设施包括：a.办公、工作场所和相应的相关设施;b.工程设备(为满足服务及环境保护需要而配备的机械设备、监视测量仪器、工具、硬件、软件、或其他设备等);c.支持性服务(必要的交通运输工具和通讯设备、电源供应等);d.环保设施等;办公室负责提出所需设备的配置申请，由办公室汇总核定，经体系负责人审核，报总经理批准后，由办公室购置。新购进设备由办公室组织验收后，建账、建卡进行管理。查看办公室提供的《设备设施一览表》共配置了各类设备138台/套，有疏通机、对讲机、柴油高压清洗车等，分台账上分别按各项目归集，然后由项目上的工程人员、保洁人员、安保人员分别进行维护。报修、报废程序按填报报修单至办公室，然后由办公室负责人联系报修。2021年暂时未有报修的设备。 | Y |
| 组织知识 | Q7.1.6 | 公司确定运行过程所需的知识。公司确定运行过程所需的知识，以获得合格物业管理服务。这些知识予以保持，并在需要范围内可得到。为应对不断变化的需求和发展趋势，公司考虑了现有的知识，同时确定如何获取更多必要的知识，并进行更新等。对知识的保持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。为获取更多必要的知识采用工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等。主要是从顾客满意度调查收集的顾客抱怨、反馈等知识。  |  |
| 能力 | QEO7.2 | 公司对各岗位能力规定的要求包括了专业技能、岗位资格、能力、工作经验等。对人员素质必须满足任职要求，确定受其控制的工作人员所需具备的能力，岗位全过程操作人员的能力确定，主要是经培训、合格上岗，基于适当的教育、培训或经历，确保这些人员是胜任。查有：人员能力要求资格确认表，对人员岗位人员能力进行了资格确认，均有评审结果，基本符合要求。查看“2021年培训计划”，内容包括质量、环境、安全基础知识培训。列入了培训计划内容如：管理评审知识、管理体系文件培训、安全知识等。查有：培训记录/评价表、培训试题等。抽查《培训记录/评价表》：1、2021-1-11：管理层环境管理体系知识培训。培训老师：王老师，参加人员：颜佳伟、张小军、沈伟、钱小丽、丁旻、王建军等。通过口试对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：王建军。2、2021-3-6：物业管理部有关项目策划、物业服务提供过程质量、环境和职业健康安全管理的培训，培训老师：王建军。参加人：颜佳伟、张小军、沈伟、钱小丽、丁旻、王建军。通过口试对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：王建军。3、2021-4-15：有关工程服务规范的培训。培训老师：王老师，参加人员：各项目工程人员。通过口试对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：王建军。 | Y |
| 意识 | QE7.3 | 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。询问办公室颜佳伟知道公司方针，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 | QEO7.4 | 公司编制并实施了《信息交流控制程序》，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，公司内部以口头、会议、电话、微信、QQ等形式沟通；会议有年度、季度和月度会议；沟通相关服务要求、环境和职业健康安全事项。对外沟通由办公室统一负责。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《相关方环境及职业健康安全告知书》与相关方就相关环境、职业健康安全信息进行相互沟通。和员工项波面谈，知道公司的管理者代表及职业健康安全事务代表。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 | Y |
| 成文信息 | QEO7.5 | 公司形成了文件化的管理手册、程序文件、管理制度以及所要求的记录。公司编制的程序文件基本符合标准要求的所有程序文件，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。二级文件：公司编制了程序文件，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：管理制度，外来文件：包括供水站运行管理规程、市政道路与基础设施养护管理实施细则等，环境、职业健康安全及运行记录，满足公司目前的管理体系运行的需要。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修改，符合要求。公司编制并实施了《文件控制程序》，文件包括：管理手册、程序文件、各种管理制度等。无企业标准。查管理手册、程序文件等文件，编制：编制小组，审核：李国红，批准：王建军，2021年1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。查办公室文件，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、环境管理体系标准、职业健康安全管理体系标准等。但未《中华人民共和国民法典》、《浙江省物业管理条例》、《浙江省保安管理条例》、《浙江省消防条例》、GB3096-2008《城市环境噪音标准》、GBZ158-2016《工作场所职业病危害警示标识》等服务过程相关的外来文件。查文件发放：办公室2021年1月10日下发了管理手册、程序文件、管理制度汇编等文件。查办公室文件有标识，检索方便，文件夹存放于文件柜内，防护符合要求。公司编制并实施了《记录控制程序》对管理体系记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置等作了明确规定，符合要求。公司提供《记录一览表》—有内审报告、供方评价表、采购清单、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。公司各种记录由各使用部门保存，查阅办公室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。抽查归档文件整理情况，办公室已将文件进行了分类，按文件的名称、编号及时间装文件袋进行归档，文件较清洁，字迹清晰，检索方便，抽查有内部审核资料、管理评审资料等，均已装订成册。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。记录控制基本有效。 | N |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 管理体系所要求的各过程能通过目标的分解考核、内审、协调会议等方式进行监视和测量，其结果表明，各过程基本有效受控，通过审核发现，对于过程监视和测量发现的不合格也采取了改进措施。公司的过程监视和测量方法有效。编制了《绩效测量和监视控制程序》，检查内容有日常检查；目标指标检查；体系运行检查；日常检查由综合办公室每月对各个部门进行检查；目标指标由各个部门进行统计；抽查《QEO目标/指标/管理方案完成情况检查表》，均合格 | Y |
| 内部审核 | Q9.2 | 编制了《内部审核程序》，由管代定期组织每年进行一次内审，间隔不超过12月份，全体内审员参加。依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020质量/环境/职业健康安全管理体系要求、公司管理体系文件、法律法规和业主的要求。提供2021年度《内部审核计划》，内审安排1次。明确审核目的、范围、依据、日期（2021.4），编制:沈伟 审批：王建军；2021-4-16。提供QEO《审核实施计划》；内部审核计划日程安排：2021-4-25~26，组长：李国红，组员：沈伟，有培训记录；计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系，时间安排合理。同时考虑到互查的公正性。实际审核：2021-4-25~26，有签到表。查《内审检查表》，有管理层、办公室、拓展部、秩序维护部、工程部、项目服务中心、品质部、财务部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。包括QEO体系所有条款，没有遗漏。查《不合格报告》本次发现不符合1个，均为一般不符合。对于不符合项所采取的纠正等措施，各内审员逐一进行了验证。上述内容记录完整。提供《内部审核报告》，结论： 公司建立的质量/环境/职业健康安全管理体系基本符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准要求。管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。 | Y |
| 不符合/事件和纠正措施 | QEO10.2 | 查：公司编制有《纠正措施和预防措施控制程序》，规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制。抽查内审《不符合报告》，针对内审中发现的不合格事实，责任部门进行了原因分析，制定了纠正措施并实施，涉及的不符合项，经验证整改有效。体系运行的其他方面经过日常工作检查和数据分析，暂未发现应采取纠正和预防措施的机会。日后应进一步加大日常工作检查力度，及时发现不符合及潜在不符合并及时采取相应措施，持续改进体系的有效性。 | Y |
| 备注： |

说明：不符合标注N