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(含安全事务代表）主管领导：领导层 总经理：贾福忠 管代: 姜岩 安全事务代表: 陶晓莉 陪同人员：王亚军 | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2021年7月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 S:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/7.4/9.1.1/9.3/10.1/10.3S: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 | QS4.1 |  中讯通达（北京）企业管理服务有限公司北京地区许可范围内劳务派遣企业，专注于为客户提供优良的许可范围内劳务派遣，经历多年发展，形成了同行业的优秀代表。客户资源有了一定的积累。公司成立时间2014-10-13，地址：北京市北京经济技术开发区荣华南路10号院5号楼 ， 公司自成立以来，始终坚持以人才为本、诚信立业的经营原则，荟萃业界精英，将质量优秀的产品及先进的信息技术、管理方法及企业经验与业内企业的具体实际相结合，为企业提供全方位的解决方案，帮助企业提高管理水平和服务能力，使企业在激烈的市场竞争中始终保持竞争力，实现企业快速、稳定地发展。公司于2021.7.15日进行了名称变更，原名称：中讯通达（北京）企业管理服务有限公司名称变更为:中讯通达（北京）企业管理服务集团有限公司提供了新的营业执照及变更通知认证范围：Q：许可范围内劳务派遣O：许可范围内劳务派遣所涉及场所的相关职业健康安全管理活动 资质如下：①人力资源服务许可证：范围：为劳动者介绍用人单位；为用人单位推荐劳动者，为用人单位和个人提供职业介绍信息服务有效期：2019.9.27-2024.9.26②劳务派遣经营许可证：许可经营事项：劳务派遣延续许可有效期：2020.11.30-2023.11.29认证范围在经营范围内。不适用条款:8.3 理由：因劳务派遣，按照国家标准及顾客的要求进行，该条款的不适用,不影响组织确保其产品和服务合格的能力和责任，也不会对增强顾客满意产生影响 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。对于企业的外包过程也进行了充分识别，公司外包为：劳务外包组织及其环境的识别情况在确定管理体系范围时公司考虑了以下内容：a各种内部和外部因素；b相关方的要求，包括相关合规义务；c组织的活动、产品和产品；d其组织单元、职能和物理边界。公司管理体系设置了综合部、业务部总经理贾福忠先生 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 | QS4.2 | 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 | QS4.3 | 公司管理体系范围为：Q：许可范围内劳务派遣O：许可范围内劳务派遣所涉及场所的相关职业健康安全管理活动不适用条款 Q：8.3 因公司的资质范围内劳务分包不涉及产品的设计开发，此条款的不适用，不影响体系的完整性。 |  |
| 管理体系及其过程 | QS4.4 | 该公司2020年8月10日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--总则 | QS5.15.1.1 | 公司总经理介绍主要承诺有：a）对质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性负有责任；b）确保制定质量/环境/职业健康安全管理体系的质量/环境/职业健康安全方针和质量/环境/职业健康安全目标，并与组织环境和战略方向相一致；c）确保质量/环境/职业健康安全管理体系要求融入与组织的业务过程；d）促进使用过程方法和基于风险的思维；e）确保获得质量/环境/职业健康安全管理体系所需的资源；f）沟通有效的质量管理和符合质量/环境/职业健康安全管理体系要求的重要性；g）确保实现质量/环境/职业健康安全管理体系的预期结果；h）促进、知道和支持员工努力提高质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性；i）推动改进；j）支持其他的管理者履行其相关领域的职责。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。 |  |
| 方针制定方针沟通方针 | QS5.2 | 该公司管理方针：**守法诚信追求质量，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、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。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人事部获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QS5.3 | 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，公司决定任命姜岩为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：1）负责审核管理手册和程序文件；2）批准技术性文件；审核环境/职业健康安全管理体系中的其他管理性文件；3）确保环境/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 环境/职业健康安全方针，落实 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）负责组织环境/职业健康安全管理体系的内部审核；7）就环境/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》中有安全事务代表任命书，公司任命陶晓莉为本公司的员工代表。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。参与危险源辨识、风险评价和控制措施的确定；参与公司职业健康安全方针、目标的制定和评审；参与安全事件调查和处理；对影响公司职业健康安全的任何变更进行协商；协调公司和员工的关系，上传下达。询问管代姜岩、安全事务代表陶晓莉职责回答正确。 |  |
| 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—陶晓莉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 | Q6.1S6.1.1 | 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。 |  |
| 措施的策划 | S6.1.4 | 在策划应对风险和机遇的措施时，综合部综合考虑了企业所处的环境、重要环境因素、合规义务，以及面对的风险和机遇，制定了职业健康安全目标及管理方案，总经理贾福忠负责批准。职业健康安全管理方案中明确为实现职业健康安全目标和指标的责任部门；规定实现职业健康安全目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由总经理批准。职业健康安全管理方案的实施，行政人事部每半年对方案实施情况进行检查跟踪，向总经理报告；一般在管理评审之前对职业健康安全目标及管理方案由综合部对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报管理者代表，以便提交管理评审。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QS6.2 | 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。1）服务质量合格率100%；2）合同评审率100%；3）顾客满意率98%以上4)固体废弃物100%分类，合理处理；5）环境污染事故发生率为零6）各类重伤以上事故发生率为零；目标可测量，与公司管理方针一致。每三个月由综合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。查到今年上半年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成  |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 当出现新的情况，QS管理体系有变更需要时（包括公司组织架构、所处的内、外部环境发生重大变化、特定的项目或合同要求等），公司领导层需要适时对管理体系的变更进行策划，并保证这些策划不仅符合本条款要求，还必须与公司管理体系文件规定的其它要求一致，以保持管理体系的完整性。公司目前对管理体系暂无变更。 |  |
| 资源、总则 | Q7.1.1S7.1 | 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，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）;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，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. 公司足够有资金支持以上资源能够满足企业的经营需要，符合QS管理体系要求。 |  |
| 沟通 | S7.4 | 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、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、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》与相关方就相关职业健康安全信息进行相互沟通。 |  |
| 绩效测量和监视 | QS9.1.1 | 公司编制了《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。公司制定《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》 和《产品和服务的要求控制程序》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”，提供质量、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的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。质量和职业健康安全运行管理检查情况：抽查管理检查记录，主控部门：综合部，检查人：姜岩，对固废收集、节约能源等方面进行检查、劳保用品发放、安全管理进行检查，一切正常。查公司为员工购买有养老等保险，提供购买证据。外部对公司质量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 | QS9.3 | 提供：2021年管理评审计划1.管理评审计划，评审时：计划2021年6月20日进行，评审方式：会议评审，编制：综合部 审批：贾福忠 评审地点及参加人员：会议室/总经理：贾福忠 管代：姜岩 综合部：霍旭 业务部：王亚军 职安代表：陶晓莉，计划中明确了评审内容和资料准备要求。1. 管理评审内容：

a)报告内部审核的情况；b) 顾客的反馈，包括满意程度的测量结果等；c) 方针贯彻落实及质量/职业健康安全目标完成情况； d) 对日常发现的不合格项采取的纠正和预防措施的实施情况；f）职业健康安全管理体系运行评价总结；g) 劳务派遣服务过程和体系改进的建议； k）会议讨论情况；h) 总经理作会议总结。 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、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、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，A．组织员工对某些重要条款进行学习，如：7.5.3文件化信息的控制；B．建设网站，增强公司市场的推广能力。 |  |
| 总则 | QS 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 | QS10.3S10.2 |  公司组织确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。包括：a) 改进产品或服务，以满足要求并关注未来的需求和期望；b) 纠正或减少不利影响；c) 改进管理体系绩效和有效性。对以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划和实施：1.证实产品生产和和研发满足规定的要求；2.确保管理体系的符合性；3.持续改进管理体系的有效性。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。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 |  | 一阶段未提出书面不符合。公司管理体系自运行以来，未发生质量、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、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