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：王大虎 管代: 周国庆 员工代表：黄承宏  | 判定 |
| 审核员：李雅静 张亮 审核时间：2021年09月14日 下午至2021年09月16日 上午 |
| 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:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3S: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 | 湖北振旭企业管理有限公司成立于2010年，位于十堰市茅箭区人民南路40号，员工总数近10人，是由十堰市行政审批局批准成立、经十堰市劳动和社会保障局认定（资质号：420300C10290）、具有独立法人资格的劳务服务公司，注册资本500万元。公司自2010年成立以来，经过近十年的奋斗与积累，目前已发展成为同行业中颇具实力与规模、有信誉并且享有一定知名度的人力资源、劳动管理及社会化服务的大型企业之一。本公司主要服务项目有：劳务派遣、职业介绍、劳务外包远程审核见到营业执照，见附件。管理手册， 实施、发布日期：2021年1月5日；公司管理体系设置了综合部、服务部总经理王大虎介绍：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：提供顾客满意的产品及服务。 |  |
| 确定管理体系的范围 | QES4.3 | 公司管理体系范围为：Q：人力资源外包，劳务派遣，工厂及大型商业保洁服务，医院保洁及汽车零部件生产外包、医院公共场所地面日常消毒服务E：人力资源外包，劳务派遣，工厂及大型商业保洁服务，医院保洁及汽车零部件生产外包、医院公共场所地面日常消毒服务所涉及场所的相关环境管理活动O：人力资源外包，劳务派遣，工厂及大型商业保洁服务，医院保洁及汽车零部件生产外包、医院公共场所地面日常消毒服务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 | 公司2021年1月5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2021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 | QES5.15.1.1 | 公司总经理王大虎介绍主要承诺有：a) 总经理对管理体系的有效性承担责任；b) 总经理本公司的方针和目标，保持与战略方向和组织情境一致；c) 确保管理体系要求融入组织的所有的业务过程；d) 使用过程方法和基于风险的思维；e) 提供管理体系所需的资源；f)对有效管理的重要性和符合管理体系要求的重要性进行沟通；g) 确保管理体系实现其预期的结果；h) 鼓励、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；i)促进持续改进j) 支持其他相关管理者在其职责范围内证实其领导力。对全体员工进行了客户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客户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客户满意的重要性，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、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。详见审核Q9.1.2条款记录。 |  |
| 方针制定方针沟通方针 | QES5.2 | 该公司管理方针**诚信至上，质量为主，优质高效；****节能降耗，防治污染，保护环境；****安全第一，保障健康，减少风险；****全员参与，遵守法规，持续改进。。**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，总经理王大虎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。王大虎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 | 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，公司任命周国庆为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：a)负责按标准的要求建立、实施质量、环境和职业健康安全管理体系，并保持体系的有效运行，及时处理对质量、环境和职业健康安全管理体系运行有影响的问题。b)负责向总经理汇报质量、环境和职业健康安全管理体系的业绩，以及体系改进的需求。c)在公司内部提高满足相关方要求的意识，促进环境保护意识和职业健康安全意识的形成和提高。d)负责公司质量、环境和职业健康安全管理体系相关事宜、及其与外部的联络和协调工作。查到《综合管理手册》中有安全事务代表任命书，公司任命黄承宏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。1. 危险源辨识、风险评价和控制措施的确定；
2. 事件调查；
3. 职业健康安全方针和目标的制定和评审；
4. 发表意见。

**询问管代周国庆、**安全事务代表黄承宏 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的协商和参与。公司任命员工代表—黄承宏并明确了协商和参与的主要内容及方式方法，主要为：a) 参与公司发展战略和资源配置等重大问题的协商讨论与审查，参与职业健康安全方针和目标的制订和评审；b) 参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化，在职业健康安全事务上收集和反映员工的意见，享有代表权；c) 参与危险源辨识、风险评价和确定控制措施；d) 参与职业健康安全管理方案和运行准则实施及适用法律法规遵守情况的监督与检查；e) 参与事故、事件和职业病的调查与处理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。 |  |
| 措施的策划 | ES6.1.4 | 在策划应对风险和机遇的措施时，公司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，制定了环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理王钰洲负责批准。环境、职业健康安全管理方案中明确为实现环境、职业健康安全目标和指标的责任部门；规定实现环境、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。环境、职业健康安全管理方案的实施，综合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环境、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 | 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。**质量目标：** 项目按时完成率90%顾客满意度≥95% **环境目标：****杜绝环境污染事故****杜绝火灾发生事故****职业健康安全目标和指标：****年工伤处理完成率100%****协助用工单位岗前培训及时率100%**目标可测量，与公司管理方针一致。每半年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2021年1-8月公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核人周国庆 针对重要不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见综合部该条款审核记录。 |  |
| 资源、总则 | Q7.1.1ES7.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施，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。部门：技术部、综合部人员：保洁人员、办公人员等。王蕾清洁项目经理证书：PM0211042主要设备清洁车、喷雾器等 |  |
| 沟通 | QES7.4 | 公司编制并实施了《信息交流和协商沟通管理程序》，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、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。 |  |
| 管理评审 | QES9.3 | 提供：1.管理评审计划，评审时间：计划2021.04.18进行，评审方式：会议评审，编制：HR 审批： 周国庆 编制日期： 2021年04月10日， 参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，主持人：王大虎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、内部审核情况；2、质量方针适宜性及质量目标达成情况；3、顾客投诉及处理、客户满意度调查情况；4、产品质量状况及过程业绩；5、预防及纠正措施实施情况及效果性；6、体系的变更及改进的建议等。7、资源的充分性。8、风险和机遇措施的有效性。09、企业内外部环境变化影响。10、《环境运行情况报告》（包括相关沟通信息、客户抱怨情况）11、《职业健康安全运行情况报告》（包括相关沟通信息、投诉及协商结果）12、总经理根据以上汇报做了总结性发言，提出了自体系运行以来取得的成绩和存在的不足，并且提出了改进措施。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2、对项目服务的意识，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 |  |
| 总则持续跟进 | QES 10.1；10.3； | 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。 |  |

说明：不符合标注N