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 总经理：杨爱梅 管理者代表：刘亚兰 员工职业健康安全事务代表：葛红利 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2021年7月30日 |
| 审核条款：QEO:4.1理解组织及其环境、4.2理解相关方的需求和期望、4.3 确定管理体系的范围、4.4质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程、5.1领导作用和承诺、5.2质量/环境/职业健康安全方针、5.3组织的岗位、职责和权限、O5.4协商与参与、6.1应对风险和机遇的措施、6.2质量/环境/职业健康安全目标及其实现的策划、Q6.3变更的策划、7.1.1（EO7.1）资源总则、7.4沟通/信息交流、9.3管理评审、10.1改进、10.3持续改进，国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；一阶段问题验证，验证企业相关资质证明的有效性； |
| 企业基本信息 |  | 面谈人员：最高管理者，总经理：杨爱梅、管代：刘亚兰，公司名称：陕西皇嘉物业管理有限公司，公司2010年4月15日成立，有效期：长期，法人代表：王肖栋，统一社会信用代码：91610431552182690B，注册地址：陕西省咸阳市武功县普集镇皇嘉花苑小区内，经营地址：陕西省咸阳市武功县普集镇皇嘉花苑小区内，经营范围：家政服务；日用电器修理；建筑物清洁服务；专业保洁、清洗、消毒服务；洗车服务；再生资源回收（除生产性废旧金属）；园林绿化工程施工；停车场服务；软件开发；住宅水电安装维护服务；日用百货销售；打捞服务；住房租赁；非居住房地产租赁；物业管理；柜台、摊位出租；房地产经纪；礼品花卉销售；汽车租赁；餐饮管理；安全系统监控服务；会议及展览服务(除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动)。许可项目：住宅室内装饰装修；消防技术服务；特种设备检验检测服务；基础电信业务(依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以审批结果为准)。营业执照符合要求，见附件。注册资金300万元。 |  |
| 理解组织及其环境 | QEO：4.1 | 提供《组织环境分析控制程序 SXHJ-QES/CX -24-20211》，对公司地理位置、国内市场地位、法律法规要求、公司内部文化观价值观、内外部环境变化等均作出描述。与总经理沟通，简单介绍了企业的经营状况、顾客分布，介绍了公司文化的形成与发展、长短期发展目标、价值观的沟通，并对的公司内部环境和外部环境进行了分析。公司管理体系设置了办公室、财务室、项目管理部。总经理说：公司推行管理体系的目的就是提高公司市场准入。提供了“公司环境内外部因素分析表”，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。每年办公室根据由公司销售人员从市场、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 | QEO：4.2 | 提供了“相关方的需求和期望清单”，相关方包括自来水公司、供电局、临近单位、公司、住户、业务往来单位、办公用品供应商、供应商、公司的客户、公司员工等。识别了与组织管理体系有关的相关方和要求。公司对这些相关方及其要求的相关信息进行制定责任部门制定每年进行一次评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。目前相关方的主要需求期望是：节约用水、合理用水，节约用电，不可噪音，废弃污染，遵纪守法、爱护环境、保护环境，在满足办公的条件下，减少办公用品的使用量，遵纪守法、爱护环境、保护环境、不发生安全事故，遵纪守法、爱护环境、保护环境、产品符合客户要求、提供优秀的服务、不发生安全事故，较好的福利待遇及晋升空间等。 |  |
| 质量/环境/职业健康安全/职业健康安全管理体系的范围 | QEO：4.3 | 经确认企业的管理体系范围是：Q：物业管理服务；E：物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动；O：物业管理服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动；不适用情况：质量管理体系Q8.3条款不适用，本公司提供的物业管理服务是按照国家有关的《物业管理条例》、《GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第9部分：物业服务》及业主的要求，提供物业管理服务，不存在设计和开发过程，此不适用不会影响物业服务质量，也不减少本公司应承担的法律责任，所以ISO9001：2015标准Q8.3条款不适用。外包情况：无。 |  |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程 | QEO：4.4 | 公司按照标准建立了文件化的管理体系，编写了管理手册、程序文件、三级文件，文件中包括了QEO方针、目标, 对各部门的职责权限作出了规定，公司管理体系已确定了过程、各过程的顺序、过程的评价、实施所需的变更等，并能规定过程及质量管理体系监视、测量、分析、改进的职责权限分配等策划，同时考虑了内外部因素和相关方的要求，确定了需应对的风险和机遇。公司文件适宜，符合公司规模、人员能力、过程及其相互作用的复杂程度。基本符合标准要求。公司确保按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进环境、职业健康安全管理体系，包括所需过程及其相互作用。公司确定环境、职业健康安全管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用。经现场确认，特殊过程：物业管理服务过程。 |  |
| 领导作用与承诺 | QEO：5.1 | 通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。公司总经理是杨爱梅，主要承诺有：1)对公司的质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性承担责任；2)确保公司管理方针和目标的建立,并确保其与公司的战略方向及所处的环境相一致；3)确保公司质量、环境和职业健康安全管理体系要求融入到公司的各种业务过程；4)确保获得公司质量、环境和职业健康安全管理体系所需的资源；5)就有效的质量、环境和职业健康安全管理重要性和符合其管理体系要求的重要性进行沟通；6)确保公司的质量、环境和职业健康安全管理体系使用过程方法和基于风险的思维；7)确保公司质量、环境和职业健康安全管理体系的预期结果；8)促使、指导和支持员工努力提高管理体系的有效性，并对管理体系的有效性做出贡献；9)推动质量、环境和职业健康安全管理体系的改进；10)支持其他管理者履行其相关领域的职责。 |  |
| 方针 | QEO：5.2 | 公司的质量、环境和职业健康安全管理方针：以人为本，诚信至上，优质高效，环保安全，发展创新。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。与杨爱梅进行交谈，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。总经理杨爱梅用会议、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。总经理杨爱梅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，相关方也可通过综合获取公司管理方针 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO：5.3  | 公司确定了公司机构并规定了各岗位人员职责、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。对从事与物业管理服务有关的管理、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，公司决定任命刘亚兰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，代表杨爱梅行使职权；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。询问管代刘亚兰，职责回答正确。 |  |
| 应对风险和机会的措施 | Q：6.1EO： 6.1.1 | 编制了《组织风险评价控制程序 SXHJ-QES/CX -25-2021》，公司对组织内外的风险和机遇进行了策划。提供“风险与机遇识别评价表”，识别了风险的类型、类别、风险和机遇识别、风险和机遇的评估、风险和机遇应对措施、执行情况等。外部因素；法律、法规内容要求，政府监管部门的监督检查，客户，社会关系，顾客反馈；内部因素：基础设施配备，人员流动大，人员素质低，财务因素。抽查外部因素法律、法规内容要求，风险：法律法规对行业的要求越来越高，公司的管理制度不能及时跟进，导致存在经营风险。由于服务活动，会产生一定的对环境的影响和产生一定的不安全因素。机遇：政策越严格，不规范的企业就不能生存，市场就会越来越大。在公司加强管理的前提下前景会越来越好。在公司正常运行的前提下，为了加强对环境的保护，垃圾进行分类回收，杜绝安全事故的隐患，减少汽车等运输车辆的使用，以减少噪声和废气的产生。应对措施：1、及时通过网络、同行业、会议等形式收集最新的法律法规和标准；2、对法律法规进行识别，了解最新的要求和公司适用的条款，寻找公司的不满足之处，制定方案，确保公司满足相关法律法规和标准的要求；3、组织相关员工学习新的法律法规和标准知识。4、加强员工的环境意识，降低由于停车场服务对环境的影响，加强安全意识，杜绝安全事故的发生。时限：1、不定期收集法律法规；2、每年进行一次内审和管理评审。措施能与风险和机遇对应。 |  |
| 目标和措施计划（管理方案） | QEO：6.2EO：6.1.4 | 查《SXHJ-QES/SC-2021管理手册》，策划并制定了质量、环境、职业健康安全目标，并在相关职能、层次和过程上建立目标考虑了适用的要求，并与产品和服务的符合性以及增强顾客满意有关，均可测量，并与方针基本一致。目标以公告、会议形式传达、培训和内部沟通等形式进行了沟通。查《管理手册》，制定了公司目标，并在管理体系所需的相关职能。* + - 顾客满意度≥90分；
		- 业主反应问题处理率100%；
		- 固废分类回收率100%；
		- 人身伤害事故为0；
		- 火灾事故为0；

组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标，查见《管理目标分解及考核表》，2021.7.20日考核统计均完成。 |  |
| 变更的策划 | Q：6.3 | 总经理介绍变更时应考虑到：变更目的及其潜在后果；质量管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。并要求对变更质量管理体系应进行评审，确保文件的适宜性，经批准后发布实施，目前暂未发生质量管理体系的变更。 |  |
| 资源 | Q：7.1.1 EO：7.1 | 公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，为管理体系的有效运行和持续改进提供充分的资源，包括人力资源、基础设施和工作环境；还包括为增强顾客满意所必需的资源。现有员工、办公场所、办公设备、检测设备等基础设施以及必要的工作环境，配备较为充分。总经理杨爱梅主持了今年的管理评审，对方针、目标的适宜性进行了评审，协助管代进行了内审，确保所需资源得到满足。为确保公司环保、安全资金得得以保障，公司每年制定专门预算，及时提供有关资金，确保本公司各项资金及时到位，保证环保、安全活动得到实施，达到预防污染、安全第一的活动目的。经了解组织环保、安全主要投入到固废分类处置、劳保、体检、消防、（高温补助、取暖费、口罩）福利费用和疫情防护等投入方面。通过现场观察及与领导沟通了解到，公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，确定并提供了必要的资源，目前仓库和综合等资源配备基本能满足要求，机构设置合理。经过管理体系运行证明，现有资源可满足体系和产品的要求。公司目前的基础设施，能够满足当前质量/环境/职业健康安全/体系的要求。公司将依据经营发展的需要，会不断补充与增加。 |  |
| 信息交流、沟通、协商与参与、安全事务代表 | QEO：7.4 O：5.4  | 编制了《参与、沟通与信息交流控制程序 SXHJ-QES/CX-11-2021》，规定：组织在各部门之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，借助于会议、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作上的接口基本理顺。总经理杨爱梅定期主持经营办公例会，分析公司的发展、市场情况和体系运行是否有效，管理目标完成情况，满足顾客要求和法规程度，改进建议等内部管理存在问题等。 总经理杨爱梅为协商、参与提供了时间、机会、培训、资源等保障，明确了沟通、协商、参与渠道，消除了障碍和壁垒。 管代刘亚兰介绍组织是一个物业管理公司，规模不大，人员不多，组织为各部门管理人员及非管理类工作人员明确了职责和权限，各部门管理人员及非管理类工作人员参与了环境因素和危险源辨识、风险和机遇评价和控制措施的确定，在确定相关方的需求和期望时进行了适当的协商，共同参与了质量、环境、职业健康安全方针和目标的制定和评审，共同协商如何履行法律法规要求和其他要求，在确定管理体系的监视和测量及内部审核方案和持续改进方向时进行了事先协商，如有事件发生将组织相关人员适当参与事件调查；员工根据自身要求参与了培训计划的制定，对影响管理体系的任何变更将组织相关人员进行协商并且对职业健康安全事务发表意见。日常对于质量、环保、安全方面的信息主要利用会议、培训、电话、网络、收文等方式进行内外部沟通和协商。提供会议记录、培训记录、文件签收等组织内部培训方式相关记录。综合是内外部信息交流的中心，通过会议、邮件、培训等形式进行内部交流，向外部接收各种文件传递各种报表，外部沟通联络的部门有房管局、环保部门、劳动部门、消防安全部门、质监部门、安监部门及合同方等。经交流：目前与环保、劳动、消防、安监部门的信息交流主要是参加会议、接收来文、电话、邮件等，均按要求予以传达和落实，沟通情况较好。相关人员能够适当参与并协商办理公司经营管理及安全事务等工作。询问员工职业健康安全事务代表葛红利职责：1）安全事务代表参与公司职业健康安全风险辨识、风险评价和控制措施的确定；2）安全事务代表适当参与公司职业健康安全事件调查；3）安全事务代表适当参与健康安全管理方针和目标的制定和评审；4）安全事务代表对影响他们职业健康安全的任何变更进行协商；5）安全事务代表对职业健康安全事务发表意见并与有关部门进行沟通，协商解决和处理由于公司福利待遇正常发放，员工无抱怨，目前信息交流机制畅通。现有的沟通渠道和方法能满足要求。审核中未发现因沟通不利不及时而造成（影响）某项工作不能正常运行的情况。 |   |
| 管理评审 | QEO：9.3 | 公司编制并实施《管理评审控制程序SXHJ-QES/CX-12-2021》，规定管理评审每年至少进行一次，根据具体情况可以增加，增加审核由综合提出审核计划，报管理者代表批准后实施。查策划：在《管理评审控制程序SXHJ-QES/CX-12-2021》中明确了管理评审的实施要求。策划每年进行一次管理评审，间隔不超过12个月。查阅公司管理评审资料，提供：查《管理评审计划》，评审时间：计划 2021年6月24日进行，评审方式：会议评审，编制：宋永平，批准：杨爱梅，编制日期：2021.6.18日。参加人员：总经理、管代及各部门负责人。管理评审内容包括：a）以往管理评审所采取措施的实施情况； b）与管理体系相关的内外部因素的变化；包括合规义务，重要环境因素；c）有关管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息： 1）顾客满意和相关方的反馈，包括抱怨； 2）目标的实现程度； 3）过程绩效以及物业服务和服务的符合性； 4）不合格以及纠正措施； 5）监视和测量结果；6）审核结果； 7）外部供方的绩效。 d）资源的充分性； e）应对风险和机遇所采取措施的有效性（见6.1）； f）持续改进的机会等。 查“管理评审会议记录”、“管理评审报告”，2021年6月24日上午在公司会议室，由董事长王肖栋主持， 参加人员：总经理、管代 各部门主管。 管理评审结论：总的来说，公司质量、环境和职业健康安全管理体系是符合标准要求的，是充分的、适宜的和有效的。改进建议: 加强新版GB/T45001-2020标准培训，由办公室负责。查到2021.6.30日的培训记录，进行了新版GB/T45001-2020标准培训。有效性评价：通过此次培训，人员掌握了新版GB/T45001-2020标准培训，标准知识，并考核合格，培训有效。评价人：刘亚兰。E:\360安全云盘同步版\国标联合审核\202107\陕西皇嘉物业管理有限公司\新建文件夹\扫描全能王 2021-07-29 14.56_2.jpg |  |
| 改进 | QEO：10.1、10.3 | 编制了《改进控制程序 SXHJ-QES/CX -23-2021》，管理者代表根据总经理意图组织持续改进过程的策划工作，由综合实施持续改进过程的管理。公司体系运行的持续改进，是通过方针、目标、管理方案的制定与实施，通过内外部的审核结果，管理评审的开展，分析和评价结果、纠正预防措施的实施，促进管理体系的持续改进。并通过对各项工作的考核，不断提出改进要求，全员的质量、环保、职业健康意识、安全意识有较大的提高，持续改进了管理体系的有效性。自体系运行以来，全员的质量意识、服务意识、环保意识有较大的提高，持续改进了管理体系的有效性。 |  |
| 国家/地方抽查、顾客满意、相关方投诉处理 |  | 自公司成立以来，未受到上级主管部门有关质量、环境问题、职业健康安全的行政处罚。未发生相关方的投诉。暂没有国家/地方抽查情况。目前没有相关行政主管部门的检查处罚，在审核现场也未发现抽查、相关方投诉等情况。 |  |
| 验证资质 |  | 提供了组织营业执照均为有效。 |  |
| 一阶段问题验证 |  | 一阶段审核时发现的问题，经现场验证已关闭，整改措施有效。 |  |

说明：不符合标注N