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 主管领导：秦海斌、付利海 陪同人员：黄蓉 | 判定 |
| 审核员：Q（王海燕）审核、ES（周涛）审核 审核时间：2021.8.3 |
| 审核条款：QEO4.1/4.2/4.3/4.4/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 Q6.3  重大质量事故、环境安全事故相关方重大投诉、资质验证、标准法规执行情况、上次审核不符合项验证、证书、标志使用情况、监督抽查情况、体系变动等 |
| 理解组织及其环境  总要求 | QEO4.1 | ■青海西矿物业有限责任公司成立于1999年8月25日，企业性质为有限责任公司，注册资本金19237905元人民币。公司经营范围包括住宅小区、办公楼等的物业管理和餐饮管理服务，采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心。总经理：秦海斌 体系负责人：付利海，安全事务代表：寇庭善 。公司设置：行政管理部、运营管理部、住宅业务部、项目部等职能部门。  经营范围：物业管理及资质范围内餐饮管理服务。总经理确定与本公司目标和战略方向相关并影响实现体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国家和当地的各种法律法规、技术、竞争等）。这些因素包括了正面和负面因素或条件。  提供了《组织内外部环境因素识别表》：  内部环境：资源因素－公司提供符合物业管理及资质范围内餐饮管理服务的场所，配备适宜的硬件和软件设施设备。信息来源：设施设备清单－具体现状描述：本公司设施设备可以确保物业管理及资质范围内餐饮管理服务，基本的质量控制要求－SWOT分析：WT……  外部环境：竞争力－公司类别：物业管理及资质范围内餐饮管理服务，当前市场占有率不高，其他类似企业比较多－信息来源：市场调查和分析－具体现状描述：本公司产品质量稳定，但在市场中同行也多，竞争压力大－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。  与上年度无变化 | y |
| 理解相关方的需求和期望  总要求 | QEO4.2 | 相关方包括青海西矿股份有限公司、组织中的成员、供应商、银行、工会、合伙人、小区的居民、竞争对手或社会团体或行业协会。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用性,具体部门及识别见管理评审输入。主要顾客群：地产开发商、设计公司、装饰公司、酒店等  相关方期望或要求监测与更新：管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部内外部环境要素识别与评审。  各部门在获得内外部环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对《相关方期望或要求识别表》进行修订。管理评审前，管理者代表汇总企业内外部环境要素情况及相关方的期望与要求的相关资料，并提交管理评审。 | y |
| 确定管理体系的范围 | QEO4.3 | ■该公司认证范围：Q：物业管理及资质范围内餐饮管理服E：物业管理及资质范围内餐饮管理服务所涉及的相关环境管理活动O：物业管理及资质范围内餐饮管理服务所涉及的相关职业健康安全管理活动，项目名称：小桥小区（住宅小区）、西部矿业股份有限公司（办公楼物业及食堂）。  质量管理体系不适用条款8.3条款，因公司的物业服务都是按顾客要求和法规、标准提供的，不需要设计开发。所以确认为GB/T19001-2016标准中8.3 设计与开发条款予不适用，理由合理。  外包过程：保安、垃圾清运、绿化、四害消杀等 ，外包过程按《采购控制程序》进行控制。  无变化 | y |
| 管理体系及其过程 | QEO4.4 | ■管理体系过程有：人力资源、基础设施、文件、机构、职责、物业服务的要求、外部提供的产品和服务、产品放行、不合格输出控制、绩效评价、改进等  其中关键过程有 物业服务、餐饮服务、食品加工过程  需要确认过程 物业服务、餐饮服务、餐饮消毒  不适用条款是 8.3 ，不适用理由：物业管理及资质范围内餐饮管理服务，模式成熟，不存在产品的设计和开发，故删减了ISO9001：2015《质量管理体系—要求》标准8.3条款。删减后不影响满足顾客和适用的法律法规的要求，也不影响公司承担满足顾客和适用的法律法规的要求的责任。 | y |
| 管理方针 | QEO5.2 | ■该组织质量、环境、职业健康安全方针为：  遵纪守法，诚信规范； 优质高效，健康文明：综合治理，保护环境；安全可靠，预防为主；依靠科技，持续改进。  形成文件，并为相关方所取的，在员工中进行沟通和理解。  无变化。 | y |
| 组织的岗位、职责和权限  资源、作用、职责、责任和权限 | QEO5.3 | ■公司确定了组织结构，各岗位人员职责、权限。  对从事与质量、环境和职业健康安全有关的管理、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，公司决定任命付利海为质量、环境和职业健康安全管理体系的管代。并规定了其职责和权限与上年度无变化。  经全体员工推举，公司管理层讨论后，一致同意选举寇庭善为职业健康安全管理体系的员工代表。  本公司通过文件发放、通知、培训、例会等方式告知工作人员如何参与职业健康安全事务及相关安排、告知职业健康安全事务代表的人选。与上年度一致。 | y |
| 应对风险和机遇的措施 | QEO6.1 | ■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。  提供了“风险和机遇评估表”，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），在质量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“经营分析及对策报告”，已认真交流风险如战略失误及人力资源成本上升、竞争不断加剧等，主要措施确定战略更加科学、通过提高管理水平消化人力资源成本上升；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。 | y |
| 管理目标及其实现 | QEO 6.2 | ■目标：   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 部门 | 目 标 | | 考核情况 | 结论 | | 公司目标 | 质量 | 物业绿化完好率≥96% | 100% | 达标 | | 公共设施完好率98% | 98% | 达标 | | 清洁检查率100% | 100% | 达标 | | 食堂食品供应新鲜度95%以上 | 无残剩、过期食品销售 | 达标 | | 业主满意度≥93% | 96% | 达标 | | 环境 | 重大火灾事故为0 | 0 | 达标 | | 固体废弃物分类处置率100% | 100% | 达标 | | 食堂油水分离排放 | 100%定向回收 | 达标 | | 安全 | 物业危险源整改率达100% | 100% | 达标 | | 食品中毒事故为0 | 0 | 达标 |   编制：行政部 审核：黄容 批准：付利海 日期：2021.4.12  目标已经实现，目标适宜。  环境和职业健康安全目标指标见本公司制定的环境和职业健康安全《目标指标和管理方案》  每年由行政管理部将公司总的管理目标汇总统计，各部门分解质量理目标每季度考核一次，填写目标考核表交综合部汇总。  环境和安全目标指标的考核按《目标指标和管理方案》中规定了方法措施、任职部门、资金及时间要求进行。 | y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、公司内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。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。  公司自体系建立以来，未发生体系变更，管理体系完整。 | y |
| 资源 | QEO  7.1.1 | ■公司为了正常开展相关活动。公司现配备有办公用房为公司租赁，配置了必要的办公家具及必要设施设备，如电脑、电话、网络、打印机及出行用车辆等；公司现拥有多名经验丰富的物业管理人员。  现场观察办公区域环境卫生良好，工作场所布局合理，有空调、消火栓、灭火器等装置等设施，温湿度适宜，照明良好，满足办公需求。 | y |
| 绩效测量和监视 | QEO  9.1.1 | 公司策划了监视和测量有关的要求，主要有以下几个方面：  公司规定：利用每年的管理评审过程对质量、环境、职业健康安全目标、指标等管理体系的绩效和有效性进行监视、测量、分析和评价。  利用每年的内审方法对质量、环境、职业健康安全管理体系的符合性和有效性进行监视、测量、分析和评价。  利用每年度统计考核的方法对质量、环境、职业健康安全目标、指标的充分适宜性和有效性进行监视、测量、分析和评价。  利用每年的顾客满意度问卷调查分析的方法对其进行监视、测量、分析和评价。  利用每年的风险和机遇应对措施落实效果进行评价分析。  公司还定期、按规定的方法对外部供方、人员状况、设备状况---等内容进行监视、测量、分析和评价。  公司保留了上述监视、测量、分析和评价的形成文件的信息，以作为结果的证据。  上述监视、测量、分析和评价的有关记录、资料基本符合要求。 | y |
| 管理评审 | QEO9.3 | 查阅公司2021年管理评审资料；  1.管理评审计划  评审时间2021年7月28日： 评审方式：会议评审，会议主持人：谢林兴  参加人员包括公司总经理、管理者代表、行政管理部、运营管理部、住宅业务部、项目部等职能部门。  计划中明确了评审内容和资料准备要求。  2、管理评审输入：1、管理方针、管理目标、管理体系所需资源和工作环境的适应性；内部审核的结果；3、顾客和相关方的反馈；4、过程业绩情况；5、产品和环境和符合性情况；6、纠正和预防措施的执行情况及其效果；7、管理方案的实施情况；8、可能影响管理体系的变更及改进的机会等。输入充分。  3.管理评审会议记录、各部门工作总结；体系运行总结等：内容涵盖了质量、环境、职业健康安全方针、目标指标和管理方案的适宜性，质量、环境和职业健康安全方针是否为管理目标制定提供了框架；质量、环境、职业健康安全管理体系是否满足ISO9001-2015标准、ISO14001-2015标准和ISO45001:2018标准的要求；内部审核结果，来自相关方的意见及分析；公司质量目标环境和职业健康安全《目标指标及管理方案》的落实情况；近期采取的纠正措施、预防措施状况，目前持续改进能力分析；可能影响公司管理体系变更情况的分析；有关质量、环境或职业健康安全方面的改进建议；合规性评价结果、事故调查、相关方反馈意见等内容。  4、提供2021年7月28日管理评审报告：对输入、输出做了综述，编制：黄容 批准：谢林兴 2021.7.28  管理评审结论：本公司的质量、环境和职业健康安全管理体系基本适宜、充分和有效。  5改进计划：  1进一步加大对新标准学习，增强贯彻体系文件的力度；  2、各部门要大力开展服务现场的整理、整顿，做到文明、整洁、标识清楚、管理有序改进的示例可以包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新或重组。  管理评审措施实施情况，有效实施。 | y |
| 总则  持续改进 | QEO  10.1  10.3 | ■编制了《纠正措施控制程序》,确保公司管理体系在出现不符合时，采取切实的纠正和改进措施,明确了持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。  通过与公司领导沟通，公司通过内部审核、管理评审、纠正和改进措施建立自我完善机制。  ■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。  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。  通过交谈，基本能清楚纠正和预防措施的控制要求。符合要求。  改进的示例包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新或重组。  为确保公司提供给客户合格的服务，公司开展检查和考核工作，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.证实产品满足规定的要求；  2.确保质量管理体系的符合性；  3.持续改进质量管理体系的有效性。  根据不同过程、不同服务要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。  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。 | y |
| 资质验证  重大质量事故、  环境安全事故、  相关方重大投诉、  标准法规执行情况、  上次审核不符  证书使用情况  相关部门的抽查  体系变化情况 |  | 查看了公司营业执照（副本），经核查在有效期内。  公司经营范围：与任务书相同。  上次审核至今未发生质量、环境、安全事故  体系运行期间未发生顾客的重大投诉  公司经营过程中没有发生违反相关法律法规情况  上次认证审核开具的不符合项，经验证已在规定期限内整改关闭，此次审核未出现同类不符合。  经查证在体系运行期间认证证书、标志的使用仅用在招投标中，无违规符合“认证证书和认证标志管理办法”规定。  目前没有相关部门对公司的监督抽查  体系无变动 | y |