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：行政管理部 主管领导：付利海 陪同人员：黄蓉 | 判定 |
| 审核员：Q（王海燕）审核、ES（周涛、马启铭、安涛）审核 审核时间： 2021.8.3 |
| Q:5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.1.6/7.5/9.1.3/9.2/10.2；  E0:5.3/6.2/6.1.1/6.1.2/6.1.3/7.1/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/9.1.2/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 1）在管理者代表指导下，组织实施公司范围内质量策划、品质监控、品质改善以及专业技术改善等工作，确保公司整体服务质量的不断提升，满足公司发展需要；  2）负责环境、职业健康安全法律、法规及有关标准的获取、评价、确认及更新，并对适用于公司的环境、职业健康安全法律、法规及其他要求进行合规性评价；关注行业发展动态、法律法规政策变化；  3）负责组织编写、维护公司QES三体系管理文件体系，包括管理手册、程序文件以及作业指导书；同时负责申请和接待第三方的体系认证工作；  4） 每月负责对各管理服务处品质日常品质、夜查品质的监督、考评与反馈；通报各项目检查情况整改完成情况，纳入月度考核；必要时形成专题报告，以持续改进各项服务；每月组织各部门月度考核检查，月度通报各项目考核情况；  5）负责制定岗位职责落实，人力资源招聘、转岗、歇岗人员的薪酬待遇及年度考核。负责员工养老保险缴纳；  6）制定年度培训计划，并按计划实施培训；  7） 负责公司质量、环境、安全目标和服务质量、环境绩效、职业安全相关数据的收集和分析；对低于目标值的情况需组织相关部门实施改进；  8）汇总环境因素和危险源因素，组织有关人员评价重要环境因素和重大危险源因素，组织环境目标、指标和环境管理方案的制定、分解、检查与实施；  9）负责业户接待、各类投诉、报修的受理、跟进、回访，并对过程中获得业户的反馈信息统计、分析，提出改进建议；  10） 负责公司后勤保障物资采购活动的控制、供方的评价及物资的仓储管理；负责采购不合格服务的控制和不合格服务的对内、对外协调处理。  11）负责组织制订办公室应急准备与响应方案，组织办公室异常事件的应急准备和响应；  12）负责公司职业健康安全、环保及工作环境的监督检查；  13）负责职业病预防和职工健康档案建立.  14) 编制财务计划，作好预决算工作，监督检查公司的财务收支情况，监督资金和资产的安全运行。定期向总经理汇报财务收支情况，对总经理负责；  15) 监督经济合同的执行情况；  16) 审查公司经营管理和投资方案的效益，确保环境安全管理方案的资金供给；  17) 负责公司内部财务工作的控制和协调，对各项目的财务收支、成本核算、资金使用和财务管理等进行监督检查；  18) 负责物业管理及餐饮服务及配套服务费用的催收及结算工作。  19） 按照国家的有关法律法规，建立健全公司内部各项财务管理制度； | y |
| 风险和机遇识别及控制措施 | QEO6.1 | ■公司制定《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。  出示“风险和机遇及应对措施记录”，按照顾客过程、外部供方、内部等过程/部门对风险和机遇进行了评价识别，并制定应对措施。如人员管理过程中出现的项目岗位人员突然离岗多人；员工能力、不能满足岗位需求；员工思想波动，工作不安心等风险。采取措施是：关注员工需求、情绪、困难等，及时排解；开展意识、思想及知识更新的学习及培训，关注员工价值、能力、创造力的发挥和展现等。  经营风险、财务风险等进行风险机遇识别并有对应措施  识别人：行政管理部 2021.1  风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。 | y |
| 质量目标及其实现的策划  环境目标及其实现的策划  环境目标  目标和方案 | Q/E6.2  S4.4.3 | ■公司制定【目标指标和方案控制程序】来规划公司的整体质量、环境及职业健康安全目标，并以目标管理方法层层展开落实，各部门依据公司整体目标制订相应的质量、环境及职业健康安全目标实施方案并统计实绩，根据每年目标达成状况，通过管理审查会议审查评估绩效并制定下一年度的目标。   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | 目 标 | | 考核频次 | 考核办法 | 考核结果 | | 行政管理部 | 质量 | 年度培训计划执行率100％ | 年度 | 培训计划完成数/年度培训计划数×100% | 100% | | 人员岗位绩效考核合格率98% | 年度 | 岗位绩效考核合格数/岗位绩效考核总数 | 100% | | 环境 | 确保特殊工种持证上岗率达到100%； | 年度 | 现有持证上岗人数/持证上岗应有人数×100% | 100% | | 固体废弃物分类处置率100% | 季度 | 可回收、不可回收、危险废弃物分类投放 | 100% | | 安全 | 保证改善所需资金 | 年度 | 设备完好数/设备总数×100% | 100% | | 危险源整改率达100% | 季度 | 危险源整改数/需整改总数×00% | 100% |   提供了“2021年质量、环境、职业健康目标考核办法”“不可接受风险及管理措施”“重要环境因素及管理措施”，对重要环境因素和重要危险源的控制确定了目标和指标：固体废物日出日清，送入指定处；2021年7月6日  编制：黄蓉 审批：付利海 2021年 7月6日 | y |
| 人员 | Q7.1.2 | ■提供了公司人员名单，登记包括总经理在内及住宅业务部、行政管理部、运营管理部等人员共60人。  提供了公司同在册人员签订的有效固定期限劳动合同。  提供重要工作岗位清单  抽查：电工证，姓名：陈少洪，证号：T513426198110096117，有效期：2022.12.20  抽查：电工证，姓名：尹胜才，证号：T513426198209043517，有效期：2022.11.11  抽查：特种作业操作证 姓名：魏建平 作业类别：焊接与热切割作业 准操项目：熔化焊接与热切割作业 证书号：T152826197705030036 有效期：2015.8.17-2021.8.17  抽查：特种作业操作证 姓名：胡玉祥 作业类别：焊接与热切割作业 准操项目：熔化焊接与热切割作业 证书号：T630103197108117897 有效期：2017.1.18-2023.1.18  抽查：司炉工证，姓名：张远征，证号：632821197311110511，有效期：2022.2.6  抽查：高级物业管理师证，姓名：汪玲，证号：10409861  抽查：一级注册消防工程师，姓名：卫清华，证号：623824197803030410  抽查：健康证，姓名：魏英，有效期：2022.3.31  抽查：健康证，姓名：张永秀，有效期：2022.3.31  抽查：健康证，姓名：霍花，有效期：2022.3.31 | y |
| 基础设施 | Q7.1.3 | ■公司的办公地址与注册地址一致，  提供了“设备台帐”，配置的主要设备包括：真空锅炉（型号YHZRQ-80N，根据国家质检总局监督检验检疫总局，国质检锅函[2002]288号文件，真空相变锅炉安装后不必由质量技术监督行政部门锅炉压力容器安全监察机构进行确认，也不必办理使用登记注册手续）、健身器材、监控设备、餐厨设备、办公室设备等。  现场查看，设备运转正常，设备种类基本满足产品加工要求。  根据规定要求，每年对设备运转情况进行记录，并定期对设备进行维护保养。  查看“2021年设备检修、维护保养计划”“ 共用设施保养计划”，包括设备名称、检修内容、计划检修时间等内容。  保养项目有：健身器材、小区监控等。  查维修记录  抽2021.6.3维修地点：祁连路327号小区、祁连路333号小区、祁连路912号小区、中庄小区、八一路小区、西站小区，维修项目：维修12台锅炉，维修内容：维修固定，维修结果：合格等，有维修人。  抽2021.5.20 维修地点：办公楼，维修项目：检查配置灭火器等，维修内容：配置到位，在有效期，维修结果：合格，有维修人签字。  查特种设备:真空锅炉，根据国家质检总局监督检验检疫总局，国质检锅函[2002]288号文件，真空相变锅炉安装后不必由质量技术监督行政部门锅炉压力容器安全监察机构进行确认，也不必办理使用登记注册手续。见附件。  计量器具：安全阀、压力表。 | y |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 现场巡视  1.办公区域总面积约300平方米，能够满足日常经营活动。  2.现场查看物业住宅小区、餐饮服务场所管理现场，管理范围区域内环境整洁、管理，； | y |
|  | Q7.1.6 | ■提供相关资料，主要知识有：政策/法规知识、各部门规章制度、顾客关系和需求知识、市场、竞争对手相关知识、质量管理知识、技术/管理创新知识等，表现形式有：经验总结、发展战略、企业文化手册、先进管理理念、方法应用、工作报告、合理化建议、风险评估等；发展战略、营销战略、专题报告、市场动态等。资料提供；黄蓉。 | y |
| 能力  意识  能力、意识和培训 | Q/E7.2  Q/E 7.3  S4.4.2 | ■公司制定【人力资源控制程序】，通过培训和其他措施提高员工的工作能力，增强员工的质量、环境和职业健康安全意识，使员工满足所从事的工作对专业能力和管理能力的要求。相关人员证书详见附件。  为确保对公司管理体系绩效和有效性及合规义务有影响的人员所需的能力，公司在《管理手册》规定了岗位任职要求，通过对所需人员教育、培训或经历方面的确认确保人员胜任能力。经查见在册人员相关的证明资料。  提供了“2021年度培训计划”，包括三标贯标、应急预案与演练、法律法规、环保安全知识、管理手册、规章制度培训、物业管理法规条例、安保、消防知识培训等内容。  编制：黄蓉 审批：付利海 时间：2021年1月  出示了“培训实施记录”，培训记录内容包括培训项目、日期、参加培训人员、培训过程描述、培训效果评定等。  抽查：  1.培训内容：安全知识培训（消防、操作规程） 2021年3月，培训讲师：卫清华。培训人员：全体人员，培训结果：现场提问，符合有效。  2.培训内容：物业管理及岗位职责培训 202年5月，培训讲师：付利海。培训人员：公司全体人员，培训结果：现场提问，符合有效。  3.培训内容：后勤技能提升培训 2021.4月，培训人员：相关岗位人员，培训讲师：吴玉赐。培训结果：现场提问，符合有效。  均有参加培训人员签到，培训内容和培训效果的评价等。 | y |
| 意识 | QEO7.3 | ■公司通过文件传递、培训等方式，使工作人员获知和理解：  1.质量、环境、职业健康安全方针；  2.相关的质量、环境、职业健康安全目标；  3.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、职业健康安全绩效的益处；  4.不符合质量、环境、职业健康安全管理体系要求的后果。 | y |
| 沟通、交流 | QEO7.4 | ■公司制定【信息交流与沟通控制程序】，确定与质量、环境、职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通内容、方式和时机等。  1.行政管理部负责公司办公活动中的质量、环境、安全信息交流工作，负责内、外部信息的接收、传递和处理。  2.行政管理部负责业务范围展开实施过程信息交流工作，包括采购的原材料符合国家环保、安全要求、采用环保包装并在运输过程中采取措施减少环境影响、安全影响方面的要求等。  3.公司与相关方就提供产品或服务涉及的环境因素和安全影响进行了沟通和交流的方式和内容，以协议、告知等方式进行。  4.工作人员以会议记录、工作联系单、电子邮件等形式参与和协商职业健康安全管理体系相关事宜。  经全体员工推举，公司管理层讨论后，一致同意选举“寇庭善”为职业健康安全事务代表，代表员工就职业健康安全有关的信息与公司管理者代表和最高管理者保持沟通，参与职业健康安全事务，并对影响员工职业健康安全的任何变更进行协商。  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。 | y |
| 形成文件的信息  文件化信息 | QEO7.5 | ■公司的管理手册及相关体系文件系统的描述了公司整个管理体系，内容包括：管理体系覆盖的服务、过程、部门和场所等。描述了体系中各个过程的相互作用关系。公司对整个体系进行了策划。形成了文件化的管理手册、程序文件31个、三级管理文件以及所要求的记录。  公司编制的程序文件符合标准要求的所有程序文件，第三层次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31个程序文件，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：制度和作业指导书，外来文件：包括产品国家标准，环境、职业健康安全，记录，满足公司目前的体系运行的需要。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《文件管理程序》，文件包括：手册、三体系的程序文件、保洁作业质量检查考核标准、安全生产责任书、废弃物管理规程、安全教育管理制度等。  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、产品国家标准、环境管理体系标准、职业健康安全管理体系标准等，《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国治安管理法》、《中华人民共和国消防法》、《物业管理及餐饮服务条例》、《青海省物业管理及餐饮服务办法》、《青海省城市市容卫生管理条例》、《青海省物业管理及餐饮服务办法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》、GB/T13869-2008《用电安全导则》、DB32/T538-2002《青海省住宅物业管理及餐饮服务服务标准》[《物业管理及餐饮服务服务质量规范》](http://www.so.com/link?m=aCnZJKp+7A+ePtjI0eR0NFgWRn4tDVGN5jCl5jKFWJtbKn+zVPJ9xNndk2h11wGJYMnY6OH5q5hyHyQRlCJ5O5XQEnfrQRXRLyHvLHq9Nef94j3u43or54UTa/vTC3KJXX8XIXgjjbHI6+tMoIeWJNmsDEDqnCIYwA5aDT8Cy2VHcL9kGTYUq1xL+zmloMXnbiJDPVvfViPs17tq7tYq/mw==" \t "https://www.so.com/_blank)等。  查文件发放下发了质量、环境、职业健康安全管理手册、程序文件、工作手册等文件。  查行政管理部文件有标识，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《记录管理程序》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《记录清单》—有内审报告、检查表、危险源清单、环境因素清单、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，查阅行政管理部保存的记录环境情况，归档文件、记录存放于通风、干燥、防蛀的配置文件柜内，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，行政管理部已将文件进行了分类，按记录的名称、编号及时间装文件袋进行归档，记录清洁，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。  阅见《记录清单》显示/有105种。其中包含了标准要求的记录，基本满足公司体系运行所需记录要求。保存期一般为3年。  抽查：《合同评审记录》保存期/3年；《内部检查表》保存期/ 3年；《管理评审报告》保存期/3年。  符合记录标识及保存期规定要求。  由专人管理，在专用文件柜内储存，按不同种类，记录的时间存放，便于检索。  现场查阅/《管理评审报告》、《内审检查表》/记录清晰易于识别。对超过保存期的记录由行政管理部填写〈申请单〉批准后统一销毁。现在暂时还没有销毁记录。  暂无作废记录 | y |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | ■公司制定【数据分析控制程序】，收集和分析适当的数据，评价公司管理体系的适宜性和有效性，充分识别可以改进的机会。  提供了行政管理部质量、环境、职业健康目标考核结果，包括年度培训计划执行率、  人员岗位绩效考核合格率、确保持证上岗率达到、固体废弃物分类处置率、保证环境、职业健康改善所需资金、危险源整改率达等，均达到目标。 | y |
| 内部审核 | QEO9.2 | ■公司制定【内部审核控制程序】，检查公司管理体系的实施效果，发现存在的问题，确定管理体系实施的有效性。及时采取纠正措施，使公司的管理体系持续有效运行。  其中对内部审核方案策划规定：  1.频次：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。  2.方法：按部门/过程审核。  3.职责：管理者代表通过公司综合部领导和组织内部审核活动。  4.策划要求：范围、准则、工作分配等。  5.报告：管理者代表在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果  审核方案策划的输出为年度审核计划，未提供，已交流。  查阅2021年内部审核计划  1.内审员任命书，被任命人：组长：付利海 组员：黄蓉、吴玉赐、田宁  2.内审计划/通知：审核日期：2021.7.24-25审核范围：总经理、管理者代表、行政管理部、运营管理部、住宅业务部、各项目部等  审核准则：■ISO9001-2015标准■ISO14001-2015标准■ISO 45001：2018■公司管理体系文件■适用的法律法规、产品标准  编制: 黄蓉 审核：付利海 批准: 谢林兴2020.7.24  3.有内审会议签到表  4.内审检查表  经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。  5.内审不合格报告  查阅内审发现1项不符合，不符合条款：不符合ISO9001:2015标准8.2条款，已在规定期限内整改关闭。  6.内审报告  报告中包括审核目的、审核范围、审核依据等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进。  审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系在此次内部审核范围内，基本符合ISO9001-2015标准、ISO14001-2015标准ISO45001-2018标准并能得到基本有效的实施，已初步具有防止不符合、满足顾客、相关方要求与法律法规要求的能力，初步具有持续改进的机制。公司质量、环境和职业健康安全管理体运行基本上是有效的。  编制: 黄蓉 审核：付利海 批准: 谢林兴 2021年7月25日 | y |
| 不合格和纠正措施 | QEO  10.2 | 公司制定【纠正措施控制程序】，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。  通过询问、现场观察和查阅记录等运行证据，未发现体系运行过程中未发生需要采取纠正或预防措施的情况，未获得公司采取纠正措施的证据。 | y |

说明：不符合标注N