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、员工代表 主管领导：高为为 陪同人员： 彭敏 | 判定 |
| 审核员：林兵、石帆 审核时间：2021.8.10 |
| 审核条款：QE0:4.1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、6.1应对风险和机遇的措施、6.2质量/环境/职业人人健康安全目标及其实现的策划、Q6.3变更的策划、7.1.1（E7.1）资源总则、7.1.2人员、7.1.6组织知识、7.5.1 总则、9.1.1 总则、9.2 内部审核9.3管理评审、10.1改进、10.2 不合格和纠正措施、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； |
| 理解组织及其环境确定管理体系的范围 |  4.1 4.3企业资质国/地监督检查客户和相关方投诉及处理 | 该公司2017年9月1日注册，法人：高为为，总经理：高为为。注册地址：浙江省杭州市拱墅区湖州路29号杭州时瑞大厦5层505室；生产经营地址：浙江省杭州市拱墅区湖州路29号杭州时瑞大厦5层505室；营业执照符合要求，营业执照经营范围：门卫、巡逻、随身护卫、安全检查等；基本符合。认证范围为：Q：保安服务（门卫、巡逻、随身护卫、安全检查）E：保安服务（门卫、巡逻、随身护卫、安全检查）所涉及场所的相关环境管理活动O：保安服务（门卫、巡逻、随身护卫、安全检查）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动公司管理体系设置了管理层、综合办公室、教育培训部、保安部、财务部。公司申请的认证范围无环评、安评要求。 总经理说公司推行质量管理体系、环境和职业健康安全管理体系的目的就是提高公司内部管理规范，关注经营活动中所带来的顾客感受。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。公司每年根据由公司各部门的行政、采购、销售等人员从政府、供应商、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。2021年至今环境和安全投放主要为劳保用品及环境安全的培训费用。公司投入环境和安全相关的费用约3万元。公司办公与行政一起，统一按行政管理要求实施。询问总经理，体系运行以来，没有发生重大顾客投诉。目前公司共有101人，与申请基本一致。经原件核实，公司的营业执照：91330105MA28XHWF0F；资质证书编号：浙公安服20170561号， 发证机构：浙江省公安厅。询问总经理，体系运行以来，没有发生重大顾客投诉、环境或职业健康安全事故等。目前公司共有101人，与申请基本一致。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | 4.2 | 公司主要对与质量管理服务相关的各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：--业主；---供方；--员工及其他为组织工作者；--法律法规及监管机关；--审核机构等；--非政府组织等；并根据各相关方识别了相应的需求和期望，明确了监测指标，监测频次，监控部门等。如业主主要需求和期望为保安服务及时，安保规范等；员工的主要需求和期望为薪资、晋升空间、安全保障等。识别基本充分。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 该公司根据自身的实际情况导入质量、环境、职业健康管理体系，按照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。2020年1月5日开始实施管理体系，通过对过程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。对各项管理目标完成情况进行统计分析，出示了自体系运行以来各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。如监视员工的职业健康安全需求，定期发放一线保安人员的防护装备、高温保障资源、以及定期体检。
2. 应对风险的措施：

通过对保安人员进行教育培训来控制风险，提供应对突发风险的能力，应与客户需求相匹配。 | Y |
| 领导作用与承诺--总则 | 5.15.1.1 | 公司负责人说主要承诺有：对管理体系的有效性承担责任；对防止与工作相关的伤害和健康损害以及提供健康安全的工作场所和活动全面负责，并承担全面问责；确保制定管理体系的质量、环境、职业健康安全方针和质量、环境、职业健康安全方针目标,并与公司环境和战略方向相一致；确保管理体系要求融入与公司的业务过程；促进使用过程方法和基于风险的思维；确保获得管理体系所需的资源；沟通有效的质量环境职业健康安全管理和符合管理体系要求的重要性；确保实现管理体系的预期结果；促使、指导和支持员工努力提高管理体系的有效性；确保并促进持续改进；支持其他管理者履行其相关领域的职责；在公司内建立、引导和促进支持管理体系预期结果的文化；保护工作人员不因报告事件、危险源、风险和机遇而遭受报复；确保公司建立和实产品作人员协商和参与的过程；支持健康安全委员会的建立和运行。公司对全体员工进行了服务质量的宣传和培训，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，强调企业实施质量管理体系的重要性。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，评价周期内没有违反的情况发生。 | Y |
| 方针制定方针沟通方针 | 5.2 | 该公司质量管理方针：科学管理，提供顾客满意规范操作，减少环境污染关爱生命，预防安全事故遵纪守法，追求不断改进公司以质量、环境、职业健康管理标准为基础，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，相关方也可通过管理部获取公司管理方针。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 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。对从事与销售有关的管理、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，公司设置了综合管理部、保安部、教育培训部、财务部，并对各部门的职能进行了分配和规定。公司决定任命彭玮为管理体系推行人。对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，代表总经理行使职权；其职责是：保管理体系的过程得到建立、实施和保持；向最高管理者报告管理体系的业绩和任何改进的需求；在整个组织内贯彻环境保护及职业健康安全意识，促进顾客要求意识的形成；就管理体系有关事宜对外联络，负责与认证机构联络与协调方面的事项。职业健康安全管理事务代表任命为彭敏，公司对履行事务代表以及非管理类工作人员的协商与参与职责进行了规定。具有以下方面的职责和权限：参与公司职业健康安全方针、目标和管理方案的制定；参与危险源的辨识、风险评价和控制措施的确定；参与适用于公司的职业健康安全法律法规和其它要求的识别与更新；代表员工就公司职业健康安全事项和公司最高管理层进行协商和沟通；参加事件的调查等。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 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（市场开发、保安服务、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“风险与机遇识别表”，已认真交流风险如战略失误、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；通过差异化策略提高竞争力，效果待观察。机遇主要是生活水平的提升，对于保安服务品质要求提升。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | 6.2 | 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。公司管理目标及实现情况是：质量目标： 合同履约率100%；顾客满意率≥95% 。 环境目标：遵守法律法规，坚持以节约、高效、环保为核心的商业模式，满足环境规定要求，确保社会和相关方满意。各类废弃物按规定处置率100%职业健康安全目标：确保员工职业健康安全。安全事故为0； 目标可测量，与公司管理方针一致。具体由管理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。查到今年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，编制人彭玮，审批人高为为。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | 管理体系运行至今，未进行变更。 | Y |
| 资源、总则 | 7.1.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施(办公场所、办公用品、保安服装、保安用具、手提照明灯具等)，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。 | Y |
| 人员 | 7.1.2  | 公司制定人力资源规划、《员工能力、意识培训控制程序》和《岗位说明书》，基本落实人员的配置和岗位要求。办公室根据各部门的需要配备管理体系运行所需的人员，任命内审员2名，均经过相关培训，有公司任命证书。 | Y |
| 组织知识 | 7.1.6 | 总经理介绍公司自成立以来，不断提升业绩和视野，壮大的同时，也出现很多的问题，需要提升公司的管理能力和解决问题的能力，知识提升，对于发展中的企业十分必要。获取和提升知识主要有外部和内部：邀请行业专家、高校专家来公司进行授课培训和交流；参考行业会议交流；组织员工看书学习；组织周月季例会，总结工作成果；收集公司员工合理化建议；不断完善公司的管理制度。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 公司编制并实施了《信息交流管理程序》，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、质量、环境、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》与相关方就相关环境、职业健康安全信息进行相互沟通。和员工面谈，知道公司的管理者代表及职业健康安全事务代表。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 | Y |
| 文件管理总则 | 7.5.1 | 公司建立管理体系，编制《管理手册》、《程序文件》、作业检查文件及记录；同时收集行业内的外来法规文件。 | Y |
| 监视、测量、分析和评价总则 | 9.1.1 | 公司建立《绩效测量和监视控制程序》、《合规性评价控制程序》、《不合格控制程序》等文件，按满足客户要求的宗旨关注客户需求，在服务过程中及时记录出现的问题，汇总分析，作为例会输入的内容。 | Y |
| 内部审核 | 9.2 | 编制了《内部审核程序》，由管代定期组织每年进行一次内审，间隔不超过12月份，由经过培训的内审员参加。依据GB/T19001-2016标准、体系文件、相关法律法规等.提供2021年度《内部审核计划》，内审安排1次。明确审核目的、范围、依据、日期，组长：高为为，组员：彭玮，有培训记录和总经理的任命书；编制：卲佳楼，审批：彭玮，日期：2021.7.5。计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系，时间安排合理。同时考虑到互查的公正性。实际审核：2021年7月12~13，有签到表。查《内审检查表》，有管理层、综合管理部、保安部、教育培训部、财务部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。包括体系所有条款，没有遗漏。查《不合格报告》本次发现不符合2个，均为一般不符合，分别为QEO7.2、EO9.1.2。对于不符合项所采取的纠正等措施，内审员进行了验证。上述内容记录完整。提供《内部审核报告》，结论： 公司建立的质量管理体系基本符合GB/T19001-2016\GB/T24001\GB/T45001标准要求。管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | 编制了管理评审控制程序，由总经理负责，提供了最近一次管理评审：1.管理评审计划评审时间：7月21日，评审方式：会议评审，编制：彭玮 批准：高为为。参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人。计划中明确了评审内容和资料准备要求。2.管理评审会议记录按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入：管理方针、目标的适宜行和实现情况；管理体系的符合性；内审结果；内外部环境分析及风险应对措施的落实情况；纠正预防措施及持续改进能力；重要环境因素和不可接受风险控制及效果；合规性评价；可能影响管理体系的变更；改进建议等；3.管理评审报告管理评审输出：①建设风险管理体系，提高风险管理能力。主要执行部门：综合管理部 完成期限：2021年12月②推进制度创新，促进管理水平不断提高。主要执行部门：综合管理部 完成期限：2021年12月4．内审提出2个书面不合格项，责任部门已制订相应的纠正措施，并得到实施，经验证纠正措施有效。5．公司员工进一步树立质量意识、环境意识、安全意识，在各自的岗位上努力做好本职工作，确保环境指标达到法规要求，安全无事故，企业在激烈的市场竞争中显示出明显的优势。总体评价质量管理体系运行是有效的，资源提供是充分的，方针目标是适宜的。管理评审改进建议：（1）建设风险管理体系，提高风险管理能力；（2）推进制度创新，促进管理水平不断提高。以上改进措施，目前正在实施中，后续可进一步关注。管理评审结论：基本有效、充分和适宜。执行以上改进建议,加大改进力度，以确保整体绩效的提高。 | Y |
| 总则 |  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。  | Y |
| 10.2不符合/事件和纠正措施 |  10.2 | 负责人介绍公司在运行过程中对发现的不合格都会采取纠正、纠正措施以防止不合格或不符合再次发生，同时也会举一反三地看待其他部门或类似过程，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。 公司内审时发现的2项不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证。公司对纠正及预防措施的管理基本符合要求。审核周期内，没有发生环境或职业健康安全方面的事故。 | Y |
| 持续改进 |  10.3 |  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) 纠正或减少不利影响；b) 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.确保管理体系的符合性；2.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。 | Y |
| 员工代表 |  | 查该公司通过员工选举彭敏为公司的职业健康安全事务代表，手册中见任命书。经询问员工了解彭敏为该公司职业健康安全事务代表的职责主要为参与职业健康安全体系建立，讨论本公司涉及职工利益的有关事项，监督公司职业健康安全方面工作并向全体职工报告；广泛听取职工意见，及时向公司提出工作建议。必要时提请召开职工大会。参与了公司职业健康安全管理体系文件等相关职业健康安全活动的策划工作。查该公司人员比较少，沟通基本无不畅通的状况。管理体系运行至今无员工投诉，也无改进的建议。 |  |

说明：不符合标注N，林兵审核QO为主； 石帆审核QE为主； 审核为一个组一起审核，审核记录不分。