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/陪同人员：佘丽花 | 判定 |
| 审核员： 朱晓丽 审核时间：2021年8月11日 |
| 审核条款：Q:4.1，4.2，4.3，4.4，5.1.1，5.1.2，5.2.1，5.2.2，5.3，6.1，6.2，6.3，7.1.1，9.1.1，9.3，10.1，10.3 |
|  |  | 确认受审方名称：中方联合停车管理有限公司  注册地址：北京市朝阳区西坝河168号A01室  经营地址：北京市朝阳区慈云寺1号院3号楼1层106  营业执照、北京市公共停车场经营备案证明、符合要求  审核范围：机动车公共停车场管理服务 | Y |
| 组织及其环境 | Q4.1 | 管理手册，实施、发布日期：2020年3月10日；公司环境概述 地理位置：公司地处朝阳区，交通非常便利，周边为居民区，附近有其它企业。  国内国际市场：公司致力于为客户提供优良的机动车公共停车场管理服务。  法律法规：公司地处北京市，在环境和职业健康安全方面应符合国家和本市的环境和安全法律法规要求。  公司建立和保持《组织环境与相关方要求控制程序》 ，最高管理者应确定与本公司质量目标和战略方向相关并影响实现质量管理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）。这些因素可以包括需要考虑的正面和负面因素或条件。  本公司定期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。总经理及公司的管理层对以上方面的相关信息进行监视和评审，以便适时做出调整，使之更加适用于公司的实际情况。. | Y |
| 相关方的需求和期望 | Q4.2 | 公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：客户、供应商、员工、审核机构及政府机关等。  管代介绍公司通过投标、合同约定形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。  相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、上级文件、标准和规范的获取等方式对相关方的信息进行监视和评审。  查组织环境分析报告，对客户，供应商、审核机构及政府机构进行了分析。报告日期为2020.3.10，有编制、批准人签字确认，符合要求 | Y |
| 质量管理体系的范围 | Q4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件于2020年3月10日修订实施， 管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。  质量手册中明确了体系的范围。公司明确了质量管理体系的边界、范围，在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。  管理体系范围：北京市朝阳区慈云寺1号院3号楼1层106中方联合停车管理有限公司机动车公共停车场管理服务  不适用条款：8.3不适合条款的确认理由：公司的服务根据常规的行业服务模式进行，因此标准8.3条款“设计开发控制程序”要求不适用。不适用8.3条款不影响本公司提供满足客户要求和适用法律法规要求的产品能力或责任的要求  外包：无 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | Q4.4 | 公司对过程及相互关系进行了整理，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、职能和物理边界、活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的权限和能力，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。  公司无外包过程。  体系不适用条款：8.3不适合条款的确认理由：公司的服务根据常规的行业服务模式进行，因此标准8.3条款“设计开发控制程序”要求不适用。不适用8.3条款不影响本公司提供满足客户要求和适用法律法规要求的产品能力或责任的要求。 | Y |
| 领导作用和承诺  总则 | Q5.1  Q5.1.1 | 公司编制了岗位职责与任职要求，明确了总经理的主要职责包括：  负责贯彻国家有关的质量政策和法规，对公司产品质量负全责；  确定本公司质量方针和质量目标，以增强顾客满意为目标，确保关注顾客要求；  策划、建立和实施质量管理体系，并持续改进其有效性；  明确各部门的职责和权限，确保得到内部沟通；  确保建立、实施和改进质量管理体系有关的必要资源，创造使全体员工能够充分参与实现质量目标的工作环境；  组织管理评审；  负责批准质量手册等；  组织确定的适用的法律法规包括《知识产权法》《合同法》《消费者权益保护法》DB11/T 596-2021停车场（库）运营服务规范DB21/T 1983-2012公共停车场运营服务规范DB31/ 485-2010停车场(库)标志设置规范DB31/ 485-2010停车场(库)标志设置规范DB46/T 343-2015停车场管理及服务规范、北京市机动车停车管理条例、24h停车场客服中心管理标准、车辆进出场巡视安全操作管理规范、车辆规范管理制度、交接班管理制度等，对停车场进行日常管理和监控等，法律法规已通过邮件的形式发放到相关部门，已得到有效执行，未出现违规情况。  质量手册中写明了质量方针、目标，由总经理批准后实施。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过投标、市场调研等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。  在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | Q5.2 | 质量方针：诚信务实服务，追求顾客满意；遵守法律法规，提高环境意识；关爱员工健康，预防安全为主；永远追求卓越，不断持续改进。  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 | Y |
| 组织的角色职责和权限 | Q5.3 | 公司编制了岗位职责和任职要求，经总经理批准后通过培训和发受控文件的形式使职责得到沟通。  各部门的职责情况详见各部门5.3审核记录。 | Y |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 公司制定《风险和机遇的应对措施控制程》，通过对与公司目标和战略方向相关且影响实现质量、环境、职业健康安全管理体系预期结果的各种内外部环境因素进行识别与评价，制定并实施应对措施，有效应对企业面临的风险和机遇。  各部门根据本部门的活动、服务过程，分析其风险和机遇，进行风险和机遇调查并按类别对各部门上报的风险和机遇进行整理后，报体系负责人审核。  对主要风险和机遇，公司采用目标、指标、管理方案或相应程序文件进行措施予以控制，策划的应对措施应与风险和机遇对服务符合性及管理体系绩效的潜在影响相适应，并在管理体系各个过程中整合并实施这些措施，公司结合内外部审核、检查及管理评审等方式，定期这些措施的有效性进行评价。  提供《风险和机遇及应对措施表》，评价风险13项，高度风险6项。有控制措施。  提供《组织环境风险和机遇与应对评估分析表》，评价风险12项，高度风险6项。有控制措施。  针对质量风险与机遇，质量负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价。  通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。  公司的风险和机遇控制基本符合要求。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 总的质量目标为：  1、安全运行率95%以上；  2、顾客满意度95%以上  2020年8月至2021年7月目标完成情况：**均完成**。公司的质量目标已分解到相关职能部门。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 质量手册中对质量管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行了策划，变更的时机包括了： 质量管理体系的建立和实施的初始阶段；组织机构、环境发生变化；利益相关方的需求和期望方面的任何变化等。  对变更的影响方面进行了识别并制定了对策  体系运行以来环境、利益相关方的需求和期望等未发生变更。公司组织机构变更，认证范围变更。对变更内容进行了策划。 | Y |
| 资源总则 | Q7.1.1 | 公司提供并维护为达到产品符合要求（符合顾客要求、法律法规要求、公司及其他相关方要求）所必需的基础设施。这些基础设施包括：工作场所和相关的设施如智能道闸、智能系统、监控系统、洗地机、照明设备设施、办公室办公设备、通讯设施、网络等  提供设备清单：保供场所建筑面积129平方米。使用面积83平方米，内有电脑、打印机、复印机、扫描仪、办公桌椅等。提供设备维护记录：2019年1-6月份有记录，以后无记录描述，经沟通，已补充完善。  资金支持：注册资金500万元。以上资源能够满足企业的经营需要，符合管理体系要求。 | Y |
| 监测、  分析与评价 | Q9.1.1 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1.提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2.质量目标完成情况进行了统计，均完成，符合要求.  3.通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  4.通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | Y |
| 管理评审 | Q9.3 | 公司文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2021年6月20日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：评价公司管理体系的适宜性、充分性和有效性，包括对管理方针和管理目标的评价。规定了评审议题，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。总经理批准。  管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料内容基本涵盖：以往管评措施实施情况、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、相关方的期望和要求、可能的变更、应对风险和机遇所采取措施的有效性、顾客满意情况、不合格及纠正措施完成情况、监视和测量结果、内审情况、外部供方的绩效以及改进的建议等  提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论，对内审、客户投诉、方针和目标等方面进行了评审。  评审结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系具有适宜性、充分性和有效性，管理方针和管理目标适宜，体系运行有效。  抽改进措施完成情况，已完成  抽上年度管理评审改进措施完成情况，已完成  质量管理体系无变更需求。 | Y |
| 改进总则 | Q10.1  Q10.3 | 总经理：公司为不断改进体系、产品和服务创造氛围，使每个员工都有参与改进的意识和机会，通过使用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审等提高QMS的有效性。  管代：为了保证质量管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的。 | Y |
| 资质验证  顾客投诉  国家抽检  法律法规文件 |  | 提供营业执照原件真实可信.  顾客投诉情况：未发生  提供营业执照、北京市公共停车场经营备案证明原件真实可信.  法律法规：符合要求  顾客投诉情况：未发生  上级检查情况：未发生  主要用于投标，未发现违规使用证据  质量抽查：体系运行期间未进行抽查情况。  在体系运行期间未发生重大质量安全事故。  变更：无  上年度不符合：不符合已整改，符合要求 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门： 办公室 主管领导/陪同人员：张静轩 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年8月11日 |
| 审核条款：Q:5.3，6.2，7.1.2， 7.2，7.3，7.4，7.5，8.2 9.1.3，9.2 10.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q5.3 | 部门主要职责如下：  负责目标完成情况的统计  负责人员聘用，培训，能力、意识的培养  负责公司会议的组织、沟通效果评价  负责文件和记录的管理  协助管理者代表组织内部审核  提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。职责和权限与手册描述基本一致。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  文件打印分发错误率0。  培训计划执行率100%  2020年8月至2021年7月目标完成情况：均完成，符合要求。 | Y |
| 人员 | Q7.1.2 | 依据《人力资源控制程序》和《岗位职责说明书》的要求进行控制。已识别与QMS相关人员：各部门负责人、服务、采购人员内审员，提供了岗位职责权限及任职要求。对特殊岗位人员已进行合理配置及变更控制，新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种。 | Y |
| 能力 | Q7.2 | 编制了岗位任职资格  查：员工岗位能力评价表  对教育程度、工作经验、岗位技能、专业培训、工作态度、团队意识等方面进行了评价  抽人员能力，符合要求  查有内审员任命书：任命“张静轩”“方科”为管理体系内审员。  人员资质符合要求。  查《2020-2021年度培训计划》  策划实施内容有GB/T19001-2016 标准培训、内审员培训、应急预案安培训、安全相关法律法规培训等项培训安排。  批准：佘丽花2021年1月20日  抽培训记录：  2021年4月25日内审员培训培训内容：审核基础知识；内部审程序及要求；内审重点及技巧；审核表单的编制；内部审核的模拟； GB/T19001-2016标准 GB/T14001-2016标准、GB/T45001-2020标准的内审知识和相关技巧，内审控制程序，具体实施内审的各项细节和注意事项  培训及考核结果记录：为公司组建了一支内部审核的对伍，对保证公司的内审工作起到了重要作用  评价人：佘丽花 日期：2021年4月25日  2021年6月25日专业技能培训内容：《电子不停车收费系统电子标签应用技术规范》  培训及考核结果记录：通过此次培训，管理人员对规范要求更加熟悉，服务质量得到保证  评价人：佘丽花2021年6月25日  另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 意识 | Q7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。  现场抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 | Y |
| 沟通 | Q7.4 | 公司的内外部沟通每天都在进行，内部沟通包括：部门与部门之间、员工与员工之间的沟通等；外部沟通包括：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等，沟通的方式有：会议、数据信息传递、网络传播等方式，通常沟通的事项和内容包括：质量环境发生重大变化、顾客和其他相关方的要求发生变化、QMS范围发生变化、QMS及过程的调整和变更、质量方针和目标、各种策划输出、顾客满意度、产品和服务的符合性、顾客投诉和不符合情况等，办公室负责内部、外部沟通。  符合要求。 | Y |
| 文件化信息 | Q7.5 | 执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》  公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、各类记录等。已建立“受控文件清单”。  查：公司于2020年3月10日依据ISO9001-2015版标准对《质量手册》、《程序文件》进行修订，目前版本为A/0版。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、名称、接收人、日期等。 目前无回收记录。  查《受控文件清单》内容有质量手册、程序文件、作业文件等，版本A/0版，日期：2020年3月10日，总经理批准实施。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存部门、保存期限。  现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 | Y |
| 监测、  分析与评价 | Q9.1.1  Q9.1.3 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2)对质量目标完成进行了统计，均完成，符合要求  3）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  4）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。  通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等  根据对应对风险措施评价分析，公司仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 | Y |
| 内部审核 | Q9.2 | 提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。  公司对审核方案进行了有效策划，内容包括:目的、范围、审核频次、方法，策划内容齐全有效。  内审时间：2021年6月10日，依据策划的要求实施了审核。  内审员：审核组长: 方科 组员: 张静轩  内审人员资格：以上人员均为内审员，并提供培训记录及内审员任命书，提供内审文件：  “2020-2021年内部审核计划”，包括审核的时间、依据、审核范围、审核组成员等内容；  “内部日程安排（通知）”；“首末次会议签到表”和“内审检查表”；  按照审核计划对各部门实施了审核，经查未发现本部门人员审核本部门的情况，审核公正。  内部审核共发现1个不符合项，属于一般性质的不符合，对此制定了纠正措施，并记录了纠正措施的结果。  提供“审核报告”内审结论：综合来看，这次内审是比较成功的审核，同时也发现我公司的质量/环境/安全管理体系运行基本是正常的、有效的。  对内审控制满足要求。 | Y |
| **不符合和纠正措施** | Q10.2 | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。  企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。  企业制定《不符合控制程序》、《事件报告、调查与处理程序》、《改进控制程序》等，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。  对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证；  为保证公司管理体系的有效运行，通过对事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。  经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。  公司未发生过事故。  查持续改进：  a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；  b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；  c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。  管理评审提出改进措施正在实施过程中。 |  |