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：办公室 主管领导：王维平 陪同人员：雷娜 | 判定 |
| 审核员：刘红杰 周涛 审核时间：2021年8月29日 |
| 审核条款QEO: 5.3、6.2、7.2、7.3、7.4、7.5、9.2、10.2;  Q：7.1.2、7.1.3、7.1.6、8.2 8.4 8.5.5 9.1.2 9.1.3；O5.4 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 询问办公室主管职责：   * 制定公司管理制度、人力资源整体规划、协助制定财务管理制度。 * 制定培训计划，实施培训方案，组织完成培训工作和培训后的情况跟踪，完善培训体系。 * 参与职位管理、组织机构设置,组织编写、审核各部门职能说明书与职位说明书。 * 本部门的日常事务管理工作，负责部门内员工的聘用、转正、报酬、待遇、离职等事务，完成本部门员工工作考核、激励及部门资金的预算和控制等工作。 * 定期组织相关人员进行体检和劳保用品的发放 * 采购管理制度的制定。 * 经营性固定资产、防护用品、办公用品、配件等物品（物资）的采购。 * 组织合同的评审及合同管理。 * 组织、协调招标文件和投标文件的编制工作。 * 负责顾客满意度测量工作。 * 负责按照国家会计制度的规定，做好公司经济业务事项的会计核算工作。   办公室负责人王维平基本能够回答正确。  询问办公室人员，基本清楚本部门职责。  现有上述管理人员配置满足要求，配有与工作相关的电脑、打/复印机、传真机等设施。 | Y |
| 员工协商和参与 | O5.4 | 总经理定期主持运营、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。在会议过程中，可进行职业健康安全相关事务的协商、参与。  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。  办公室是内外部信息交流的中心，通过会议、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职责：王维平。  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。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2  EO6.2.1 | 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。   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 办公室 | 质量 | 内外部文件资料收集完整率及保存完好率≥99% | （完好文件数/总文件数）\*100% | 季 | | 档案管理出错率0 | 实际发生数 | 季 | | 岗位（包括新员/特殊员工）人员培训普及率100%， | （培训人数/总人数）\*100% | 季 | | 员工培训评估、考核合格率≥99% | （合格人数/总培训人数）\*100% | 季 | | 采购计划准时完成率≥99% | (准时完成采购计划数/采购计划总数)\*100% | 季 | | 合同评审率100% | （评审合同数/总合同书）\*100% | 季 | | 顾客满意率≥95% | （客户满意总分/100\*调查数）\*100% | 年 | | （非顾客原因）准时交货率≥99% | （准时交货数/发货总数）\*100% | 季 | | 环境 | 本部门固体废弃物集中处理率达100% | （统一处理固废次数/固废处理总数）\*100% | 季 | | 建立供方档案，对供方环保宣传率≥99% | （宣传通知供方数/总供方数）\*100% | 季 | | 环保账目出错为0 | 实际发生数 | 季 | | 职业健康安全 | 意外伤害事故发生为0 | 实际发生数 | 季 | | 职业健康安全账目出错为0 | 实际发生数 | 季 | | 建立供方档案，对供方职业健康安全宣传率≥99% | （宣传通知供方数/总供方数）\*100% | 季 | | 火灾事故发生率为0 | 实际发生数 | 季 |   办公室涉及的目标及实现情况是：  目标可测量，与公司管理方针一致。有实施落实的方案， 根据1-8月统计结果，目标均已完成。 | Y |
| 人员 | Q7.1.2 | 在《管理手册》中明确“资源/总则”的要求。  总经理/体系负责人介绍及现场观察：  组织能确定并提供建立、实施、保持管理体系所需的资源，包括内部资源，考虑现有内部资源的能力，将增加人员的引进和培训，提高服务能力，并适时考虑外部资源（从外部供方获得的资源）。  查公司配备了必要的人力资源，基础设施(办公设备、洗涤服务设备、办公场所、办公用品等)，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。  抽查部人员能力资质证书：  职业技能证书：刘永坚，发证机构：全国职业人才认证管理中心； 证书号：ZN9690000177487； 发证日期：2020年6月；  职业技能证书：金子旭，发证机构：全国职业人才认证管理中心； 证书号：ZN9690000177486； 发证日期：2020年6月；  特种作业操作证书G4：赵璞璟 发证机构：太原市质量技术监督局；证书号：14010619881128001x 证书有效期：2022.4.1  特种作业操作证书A3(G)：王佳琪 发证机构：太原市质量技术监督局；证书号：140107199006171727 证书有效期：2022.4.1  另外还有其它人员职业技能及特种操作证书共8份，证书均在有效期内。 | Y |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 基础设施：总经理识别设施配制的需要，提供和维护为实现持续改进所需的没施，当需求变化时，及时提供增添设施，确保需求，提供设施包括：a.办公、工作场所和相应的相关设施;b.生产/服务设备(为满足服务及环境保护需要而配备的洗涤设备、干燥设备、消杀设备、工具、硬件、软件、或其他设备等);c.支持性服务(必要的交通运输工具和通讯设备、电源供应等);d.环保设施等;  办公室负责提出所需设备的配置申请，由办公室汇总核定，经体系负责人审核，报总经理批准后，由办公室购置。新购进设备由办公室组织验收后，建账、建卡进行管理。  查看办公室提供的《设备设施一览表》共配置了各类设备近30台/套，有洗衣机、烘干机、锅炉、运输车辆、电脑、杀毒喷雾器等，分台账上分别按各项目归集，然后由办公室人员、运营部人员分别进行维护。报修、报废程序按填报报修单至办公室，然后由办公室负责人联系报修。2021年暂时未有报修的设备。 | Y |
| 组织知识 | Q7.1.6 | 公司确定运行过程所需的知识。公司确定运行过程所需的知识，以获得合格洗涤管理服务。这些知识予以保持，并在需要范围内可得到。为应对不断变化的需求和发展趋势，公司考虑了现有的知识，同时确定如何获取更多必要的知识，并进行更新等。  对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部通过传递、交流、培训等方式获取。为获取更多必要的知识采用工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等。主要是从顾客满意度调查收集的顾客抱怨、反馈等知识。 | Y |
| 能力 | QEO7.2 | 公司对各岗位能力规定的要求包括了专业技能、岗位资格、能力、工作经验等。对人员素质必须满足任职要求，确定受其控制的工作人员所需具备的能力，岗位全过程操作人员的能力确定，主要是经培训、合格上岗，基于适当的教育、培训或经历，确保这些人员是胜任。查有：人员能力要求资格确认表，对人员岗位人员能力进行了资格确认，均有评审结果，基本符合要求。  查看“2021年培训计划”，内容包括质量、环境、安全基础知识培训。列入了培训计划内容如：管理评审知识、管理体系文件培训、安全知识等。查有：培训记录/评价表、培训试题等。  抽查《培训记录/评价表》：  1、2021-1-9：质量、环境、职业健康安全标准贯标培训。培训老师：王老师，参加人员：刘永坚、王维平、闫学庆等。通过提问对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：王维平。  2、2021-1-22：内审知识培训，培训老师：王老师。参加人：王维平、闫学庆等。通过提问对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：王老师。  3、2021-3-26：火灾、重伤等应急预案及安全、消防知识的培训。培训老师：闫学庆，参加人员：刘永坚、王维平、闫学庆、高艮花、张建林、吴小霞、游爱斌等。通过提问对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：闫学庆。  经询查，相关人员对标准的理解欠缺，有待进一步进行培训。 | Y |
| 意识 | QE7.3 | 通过学习、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员知道质量、环境、职业健康安全方针；相关的质量、环境、职业健康安全目标；员工对质量、环境、职业健康安全管理体系有效性的贡献，包括改进质量环境绩效的益处；不符合质量环境和职业健康安全管理体系要求的后果。  询问办公室雷娜，对公司方针及所在的工作岗位的质量、环境、职业健康安全目标、自己的工作好坏会影响组织资质量、环境、职业健康安全管理体系的有效运行程度，回答不清楚。 | N |
| 沟通 | QEO7.4 | 公司编制并实施了《信息交流控制程序》，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，公司内部以口头、会议、电话、微信等形式沟通；会议有年度、季度和月度会议；沟通相关服务要求、环境和职业健康安全事项。对外沟通由办公室统一负责。  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《相关方环境及职业健康安全告知书》与相关方就相关环境、职业健康安全信息进行相互沟通。  和员工张建林面谈，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 |
| 成文信息 | QEO7.5 | 公司形成了文件化的管理手册、程序文件、管理制度以及所要求的记录。公司编制的程序文件基本符合标准要求的所有程序文件，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：管理制度，外来文件：包括医院医用织物洗涤消毒技术规范WS/T 508-2016、医院消毒卫生标准GB 15982-2012、一次性使用卫生用品卫生标准GB 15979-2002、化妆品微生物标准检验方法 金黄色葡萄球菌GB 7918.5-1987、纺织品 水萃取液PH值的测定GB/T7573-2009、衣物洗涤质量要求SB/T 10989-2013等，环境、职业健康安全及运行记录，满足公司目前的管理体系运行的需要。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《文件控制程序》，文件包括：管理手册、程序文件、各种管理制度等。  无企业标准。  查管理手册、程序文件等文件，编制：办公室，审核：王维平，批准：刘永坚，2021年1月1日，查文件编审批手续齐全、文件清晰、编号符合文件控制程序要求。  查办公室文件，都有受控标识，有效版本。  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、环境管理体系标准、职业健康安全管理体系标准等。  查文件发放：办公室2021年1月1日下发了管理手册、程序文件、管理制度汇编等文件。  查办公室文件有标识，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《记录控制程序》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《记录一览表》—有内审报告、供方评价表、采购清单、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，查阅办公室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，办公室已将文件进行了分类，按文件的名称、编号及时间装文件袋进行归档，文件较清洁，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。  外来记录（如顾客投诉记录等）由相关部门负责保管、归档。  原件记录原则上不外借，其它记录查阅时须有关部门同意后，方可查阅。  记录控制基本有效。 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 顾客沟通方式有面谈（市场调研、现场咨询/讲解）、电话、网络等联系形式。确认订单时向顾客了解顾客对服务质量、流程进度等的要求；向顾客报告进度，解答疑问等，及时收集顾客对产品的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉，未发生顾客投诉。 | Y |
| 与产品和服务要求有关的要求确定 | Q8.2.2 | 该公司主要涉及：  Q：洗涤（湿洗）服务  E：洗涤（湿洗）服务所涉及场所的相关环境管理活动  O：洗涤（湿洗）服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  主要依据合同法、国家法律法规、环境保护法、环境质量标准等要求进行服务，与产品有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同/协议中。  另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、地方环保条例等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。  该公司目前在服务提供过程中没有附加要求。 | Y |
| 与产品和服务要求有关的要求评审 | Q8.2.3 | 1）公司首先在合同中明确了顾客对技术服务的质量要求及技术标准、价格、交货方式、验收方式、货款结算方式等明示要求。  2）确定了技术服务的法律法规要求（技术服务标准等要求）、售后服务等。  3）该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。  见《合同台帐》，内容包括：序号、顾客名称、签定日期、合同要求、存放位置、履行情况等。   * 抽查销售合同情况 * 清洗物品清洗合同 单位名称：晋机医院，2021年1月1日签订。   2021年1月1日合同评审，由办公室起，运营部核查、总经理意见刘永坚。   * 洗涤专用合同 单位名称：山西医科大学第二医院，2021年3月18日签订。   2021年3月16日合同评审，由办公室起，运营部核查、总经理意见刘永坚。   * 洗涤专用合同 单位名称：太原市第三人民医院，2021年1月8日签订。   2021年1月6日合同评审，由办公室起，运营部核查、总经理意见刘永坚。  以上合同均规定了技术服务内容、双方的权利义务、服务交付方式等内容、交付期等内容，  顾客要求明确 。均有双方法人签字和加盖的公章  见以上《合同评审登记表》，评审内容包括对服务交付方式、交付能力、质量要求等进行了评审，认为可以满足。有总经理签字。同意签订合同。 | Y |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4 | 经询问，未发生合同变更及顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4  O8.1.4 | * 编制了《采购控制程序》，也制定了《供方绩效准则》明确了编制采购单的规范流程。 * 对供方进行定期评价，内容包括：供方规模、市场信誉、供货能力；供方的供货期、付款方式；供方质量保证能力等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。 * 提供供应商评审表：包括供应商名称、种类、物料来源（制造商）、企业负责人、业务联系方式、评鉴方式、评鉴意见（相关部门）等内容。 * 提供的供货商为河北蓓特丽洗涤用品开发有限公司，主要采购的产品：洗衣粉、彩漂粉、去油剂、除锈水、84消毒液等。 * 对供应商进行评审，建立合格供应商清单。符合要求。 * 未提供隔离防护产品供应商的供应商评定表，也未提供证明对隔离防护供应商评定的相关证据。 * 采购产品，由办公室按合同核对数量、产品，验证规格、型号后，在入库单上签字。   ——查采购产品的数量、采购申请单、采购合同、入库单情况，符合要求。 | N |
| 产品防护及服务交付后的活动 | Q8.5.5 | 洗涤服务的产品主要为被服、手术敷料、工作服等，洗涤完成后做好折叠好，用塑料袋包装，无特殊防护要求。  公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。截止目前没有发生交付后客户投诉的情况，符合要求。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。查2021年3月18日对太原市第三人民医院、晋机医院等甲方的顾客满意度调查表，调查维度：服务质量、服务价格、技术服务等，汇总最终顾客满意率99%。该结果已提交管理评审。 | Y |
| 内部审核 | QE09.2 | 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，全体内审员参加。  依据质量/环境/职业健康安全管理体系要求、公司管理体系文件、法律法规和业主的要求。  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（2021.4.20），编制:王维平 审批：刘永坚；2021-4-10。  提供QEO《审核实施计划》；内部审核计划日程安排：2021-4-20，组长：王维平，组员：闫学庆，有培训记录；  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：2021-4-20，有签到表。  查《内审检查表》，有管理层、办公室、运营部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。包括QEO体系所有条款，没有遗漏。  查《不合格报告》本次发现不符合1个，均为一般不符合。  对于不符合项所采取的纠正等措施，各内审员逐一进行了验证。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/环境/职业健康安全管理体系基本符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准要求。管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。 | Y |
| 不符合/事件和纠正措施 | QEO10.2 | 查：公司编制有《纠正措施和预防措施控制程序》，规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制。  抽查内审《不符合报告》，针对内审中发现的不合格事实，责任部门进行了原因分析，制定了纠正措施并实施，涉及的不符合项，经验证整改有效。  体系运行的其他方面经过日常工作检查和数据分析，暂未发现应采取纠正和预防措施的机会。日后应进一步加大日常工作检查力度，及时发现不符合及潜在不符合并及时采取相应措施，持续改进体系的有效性。 | Y |
| 备注： | | | |

说明：不符合标注N