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：孙喆；陪同人员：/ | 判定 |
| 审核员：王献华 审核时间：2022.2.26 09:00-12:00 |
| 审核条款：  EO：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管理体系及其过程、5.2方针、5.3组织的岗位、职责和权限、5.4协商和参与（O）、6.1.1/6.1.4 应对风险和机遇的措施 、6.2目标及其实现的策划、7.1资源 、9.2 内部审核、9.3管理评审、10.1改进总则、10.3持续改进 |
| 理解组织及其环境 | EO4.1 | 浙江深广国际旅行社有限公司于2019年09月04日成立；法人/总经理：孙喆；管理者代表：缪志浩；  统一社会信用代码：91330110MA2GPYD584；  注册地址：浙江省杭州市余杭区南苑街道汀城街9号1010-1013室；  营业期限：2019年09月04日至9999年09月09日；  范围：国内旅游服务；入境旅游服务；文化艺术交流活动组织与策划；素质拓展及户外活动组织策划；体育赛事活动的组织及策划；文化艺术交流策划；会议及展览服务；教育信息咨询；商务信息咨询（除证券期货），旅游信息咨询；国内广告的设计、制作、代理、发布（除网络及新闻媒体）；电信业务；票务代理；体育场馆建设、管理、租赁、经营；销售：工艺礼品（不含文物）；艺术培训。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）。  经与管理层沟通审核发现，组织在体系运行期间，考虑了影响其实现环境和职业健康安全体系预期结果的各种内部因素和外部因素，这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件：外部因素考虑技术发展、环保和劳动政策、疫情传播等方面；内部因素分析考虑人员能力和意识、财务因素、基础设施等方面；管理层实时考虑以上各因素，以实现监测和评审，并输出未来发展规划及变更。  体系运行以来，无环境或职业健康安全事故等记录。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | EO4.2 | 组织识别的相关方主要有：顾客、供方、政府机构、员工、审核机构等。组织对这些相关方基本识别了相关要求如下：  1.顾客：与服务有关的质量、价格等符合要求。  2.审核机构：保持体系正常运行等。  3.供方：根据交付情况按时结算。  4.政府机构：符合法律法规等要求。  5.员工：薪资、福利增加、提供培训机会等要求。  总经理孙喆负责依据相关法律法规、国际惯例等对相关方进行监视和评审，内容基本无变化。 | Y |
| 确定管理体系的范围 | EO4.3 | 经确认，组织的管理体系范围如下：  E：国内旅游服务所涉及场所的相关环境管理活动  O：国内旅游服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动 | Y |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程 | EO4.4 | 组织管理层按照管理体系标准、顾客的要求、国家法律法规以及自身发展的要求，对企业管理体系进行策划，识别、确定所需的过程，各过程顺序和关系清晰，方法和准则明确（见各程序文件）。  组织现有6个职能部门：管理层（财务）、办公室、营销部、计调部、接待部、设计部，职责与权限职基本明确；  组织配置了体系运行和保持所需的适当资源，通过目标监测等监视和测量方式，收集各类信息，经分析、总结，提出持续改进的要求，使管理体系得以保持。  另组织在体系范围内对体系运行环境、相关方需求和期望识别的基础上进行了风险的监视和评审，各级控制措施基本有效。  影响服务符合要求的外包过程: 无。  过程策划基本适宜，符合要求。 | Y |
| 领导作用及其承诺 | EO5.1 | 组织总经理孙喆介绍，手册中规定领导者的主要承诺有：  a)  对管理体系的有效性承担责任；  b) 确保制定管理体系的方针和目标，并与公司所处环境和战略方向相一致；  c) 确保管理体系要求融入与公司的业务过程；  d) 促进使用过程方法和基于风险的思维；  e)  确保获得管理体系所需的资源；  f)  沟通有效的管理和符合管理体系要求的重要性；  g) 确保实现管理体系的预期结果；  h) 促使、指导和支持员工努力提高管理体系的有效性；  i) 推动改进；  j) 支持其他管理者履行其相关领域的职责。  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员工参与的重要性并形成制度化，强调企业实施体系管理的重要性。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。  承诺基本实现，没有违反的情况发生。 | Y |
| 方针  制定方针  沟通方针 | EO5.2 | 组织的环境、职业健康安全方针如下：  环境方针：遵守承诺、保护环境、清洁服务、可持续发展。  职业健康安全方针：以人为本、预防为主、遵纪守法、保障安全。  方针在管理手册（编号 QES/SG-2021）中规定，以培训、学习的形式进行宣传，确保员工理解一致；  方针与组织的宗旨相适应；能够为制定目标提供框架；同时通过管理评审对方针的适宜性进行评价，符合要求。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | EO5.3 | 组织确定了各部门、岗位人员职责、权限和相互关系，在提供的管理手册（编号QES/SG-2021）附件中规定了各个部门的职责和权限，并在组织内对各级员工进行了必要的传达。组织对从事有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现其管理方针和管理目标，符合要求。  组织任命缪志浩为管理者代表，张瑜为职业健康安全管理事务代表，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。抽查管理者代表职责和权限规定如下：  1.确保按照上述三个标准的要求推动实施和保持质量、环境、职业健康安全一体化管理体系；  2.向最高管理者（总经理）报告质量、环境、职业健康安全管理体系的业绩和任何改进的需求；  3.协助最高管理者确保在整个组织内提高质量、环境保护和职业健康安全的意识；  4.负责组织质量/环境/职业健康安全管理体系的日常事宜和与外部各方的联络工作；  基本满足要求。 | Y |
| 协商和参与机制 | O5.4 | 查该组织通过员工选举推举张瑜为职业健康安全事务代表。  职业健康安全事务代表的职责主要包括:  1.参与公司职业健康安全方针、目标和管理方案的制定  2.参与危险源的辨识、风险评价和控制措施的确定；  3.参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；  4.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；  5.参加事件的调查等。  经询问，员工代表基本了解其职责情况，参与了组织职业健康危险源辨识等相关职业健康安全活动的策划工作，组织管理体系运行至今无员工投诉，员工代表在协商参与机制中的沟通基本无不畅通的状况。满足协商和参与机制的要求。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | EO6.1.1/6.1.4 | 查《风险和机遇管理一览表》：内容包括风险和机遇的内容、风险分析、应对措施及有效性评价等。  组织从内外部角度出发，针对合规性、环保管理等方面进行识别、确定风险和机遇，利用风险发生的成因分析，采取对应的管理措施；编制：杨洁。基本符合要求，后续审核仍须持续关注其监视和评审状态。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | EO6.2 | 组织编制了《环境/职业健康安全管理体系方针、目标（指标）策划》，规定了环境、职业健康安全目标管理方案、责任部门、检查频次和检查人等。具体EO目标制定如下：  1.固体废弃物100%分类处理；2.火灾事故发生0次；3.杜绝重大伤亡事故发生,每年轻伤以下事故少于3次；4.全年服务现场无火灾、爆炸事故。  提供2021.12.6的《年度环境目标指标管理方案完成表》和2021.12.30的《职业健康安全目标管理方案完成情况登记表》：目标已量化，且与方针相一致，且已分解到办公室等部门，措施基本有效，监视和测量符合要求。 | Y |
| 资源 | EO7.1 | 组织办公室位于浙江省杭州市余杭区南苑街道汀城街9号1010-1013室，为租赁场所。下辖6个部门，目前有员工15人，导游5个，人员总体基本能够满足业务需求。  组织的主要设备有：电脑、打印机、空调等办公设施设备，经核实：电脑、网络等办公室设施设备实施日常清洁和维护，对于工作中发现的设备故障，能及时维修，设备暂无故障，状态基本完好，电脑软件等，必要时升级。各项目涉及的客运车辆等均是合作方提供，共计30台。无特种设备。  组织办公环境干净整洁、通风良好，环境适宜，能够满足过程控制要求。组织工作现场对于环境主要应注意消防安全、办公场地的干净整洁，有要求工作人员注意设备、防火和电器安全等。  组织不涉及定量的测量资源，监视资源主要包括客车监控摄像、服务监督等，所需物资和人员均有配备，符合要求。  组织一直在经营中不断挖掘自身潜力，完善各项制度，除员工的知识和经验储备外，涉及成文的特定知识包括：《导游人员带团须知》、《旅行社安全工作须知》、《旅游投诉须知》、《导游人员从业须知》、《旅行社经营须知》、《旅游合同签订须知》、《杭州市旅行社行业诚信公约》、《旅行社经营规范》等。 |  |
| 内部审核 | EO9.2 | 组织编制了《内部审核管理程序》，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。  查2021年度内审记录：  1.《内部审核计划》：明确审核目的、范围、依据、日期（2022.1.11-2022.1.12）；编制：杨洁；审批：孙喆；2021.11.10。  2.内审首末次会议签到表：签到表显示各部门及管理层均有参加，但无手签记录。  3.《内审检查表》：有管理层、办公室、营销部、接待部、计调部等部门的审核记录，基本满足内审要求。  5.《不符合项报告》：本次发现不符合1个，涉及O9.1.2，为一般不符合，且已整改并采取纠正措施，有相应的跟踪验证记录，符合要求。  6.《内部审核报告》：1.组织质量、环境管理体系基本符合标准和公司实际情况；2.管理体系得到有效实施和保持；3.自我改进完善机制已建立并有效运行；。  上述资料反映：能保留形成文件的信息，作为实施审核方案以及审核结果的证据。 | Y |
| 管理评审 | EO9.3 | 组织编制了《管理评审控制程序》，由管代定期组织每年定期举行一次，管理层和各部门负责人参加。  查2021年度管理评审记录：  1.管理评审计划  评审时间：计划编制日期2022.1.18；计划实施日期2022.1.18；评审方式：会议评审；编制：缪志浩；批准：孙喆；参加人员包括管理层和各部门负责人；计划中明确了基本的评审内容和资料准备要求。  2.管理评审会议记录  组织按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入包括：  1、管理评审所采取的实施情况；  2、与QEO体系有关的内、外部问题；  3、有关QEO体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：  1）顾客满意和相关方有关信息交流反馈等；  2）QEO目标的实现程度；  3）过程绩效以及服务的符合性；  4）不合格以及事件调查、纠正和预防措施的状况；  5）监视和测量结果；  6）内部审核的结果；  7）外部供方的绩效；  8）与员工协商；  4、资源的充分性；  5、应对风险和机遇所采取措施的有效性；  6、相关方的需求和期望及合规义务的履约情况；  7、QEO持续改进的机会等。  3.管理评审报告  管理评审结论：QEO基本有效、充分和适宜。执行以上改进建议，加大QEO改进力度，以确保QEO整体绩效的提高。  4.管理评审的输出改进建议：①进一步建设风险管理体系，提高风险管理能力；②加强服务过程的检查。  组织能保留以上形成文件的信息，作为管理评审结果的证据，除部分需要优化外，基本符合要求。 | Y |
| 改进及其持续性 | EO10.1/ 10.3 | 组织在《管理手册》中明确“持续改进”的要求，并制定了《不合格品控制程序》等相关文件化信息要求。  根据管理文件要求，组织针对不符合确定纠正措施，以消除潜在不合格的原因，防止类似不符合的再次发生。组织的管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求基本得到落实，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；组织考虑了分析、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，基本能够满足PDCA的要求。  据体系负责人介绍：总经理负责识别组织变更、风险变更并作改进各部门配合负责对监视和测量数据进行分析，并利用分析结果改进管理体系；组织确定并选择的改进机会包括：改进服务以满足要求并关注未来的需求和期望；纠正、预防或减少不利影响；改进管理体系的绩效和有效性，并采取必要措施，以满足顾客要求和增强顾客满意要求；满足环境和职业健康安全法律法规；提升环境和职业健康安全绩效等。具体不符合和纠正措施见各部门10.2记录。 | Y |
| 一阶段审核问题验证 |  | 一阶段未提出问题。 | Y |
| 事故事件及起处理情况 |  | 未有不符合事件及事故发生。 | Y |
| 环境安全监测情况 |  | 正常。 | Y |

说明：不符合标注N;