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：总经理 单成彪 管代 刘珊 陪同人员：刘珊 | 判定 |
| 审核员：张亮 审核时间：2022年11月2日 |
| 审核条款：组织及其环境；相关方的需求和希望；管理体系的范围；管理体系及其过程；领导作用和承诺；以顾客为关注焦点；管理方针、目标；组织的岗位、职责权限；应对风险和机会的策划及措施控制；变更的策划；资源提供；管理评审；总则；持续改进  **标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动**  QEO4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1.1（7.1）/9.3/10.1/10.3；Q6.3、O 5.4 |
|  | QEO4.1 | 环球时报在线（北京）文化传播有限公司成立于2009年06月18日。  营业期限：2009 年06月18日-2029 年06月11日；  注册资金：5000万；  企业信用代码：91110105690808081C  公司主营业务：经营范围包括组织文化艺术交流活动（不含演出）；设计、制作、代理、发布广告；翻译服务；会议及展览服务；技术推广服务；计算机系统服务；电脑图文设计、制作；货物进出口、技术进出口、代理进出口；销售服装、鞋帽、钟表、眼镜、体育用品、文具用品、工艺品、化工产品（不含危险化学品）、电子产品、日用品、家用电器、计算机、软件及辅助设备、通讯设备、摄影器材、针纺织品、汽车配件、珠宝首饰；接受金融机构委托从事金融信息技术外包服务；接受金融机构委托从事金融业务流程外包服务；接受金融机构委托从事金融知识流程外包服务；数据处理（数据处理中的银行卡中心、PUE值在1.5以上的云计算数据中心除外）；利用www.huanqiu.com发布广告；销售食品；出版物零售；信息服务业务（不含互联网信息服务）（增值电信业务经营许可证有效期至2024年09月17日）；信息服务业务（仅限互联网信息服务）不含信息搜索服务、信息社区服务、信息即时交互服务和信息保护和加工处理服务；（增值电信业务经营许可证有效期至2024年07月02日）；电影发行；利用信息网络经营音乐娱乐产品（网络文化经营许可证有效期至2024年07月23日）；制作、发行广播电视节目（时政、新闻及同类专题、专栏除外）（广播电视节目制作经营许可证有效期至2023年03月31日）。（市场主体依法自主选择经营项目，开展经营活动；销售食品、出版物零售、电影发行以及依法须经批准的项目，经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动；不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）环球时报在线(北京)文化传播有限公司对外投资7家公司，具有7处分支机构。  现场查营业执照符合要求，见附件。  公司管理体系设置了综合部、技术部、业务部，部门划分尚可。  管代刘珊介绍：公司推行管理体系的目的就是提高公司市场准入。总经理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。公司每年从市场、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。 |  |
|  | QEO4.2 | 公司对这些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：  --顾客；  --最终用户或受益人；  --股东；  --外部供应商；  --雇员及其他为组织工作者；  --法律法规及监管机关；  --地方社区团体；  --非政府组织等。  目前顾客的主要需求期望是：提供顾客满意的服务。 |  |
|  | QEO4.3 | 公司的管理体系范围是：  Q：许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）  E：许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）所涉及场所相关的环境管理活动  O：许可范围内第二类增值电信业务中的信息服务业务（仅限互联网信息服务）所涉及场所相关的职业健康安全管理活动  经确认，企业认证范围在经营范围内，符合要求。 |  |
|  | QEO4.4 | 该公司2020年5月10日根据自身的实际情况和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。实施了管理体系，通过对过程检测结果进行分析管理体系得以不断改进。  确定了管理体系所需的过程，如文件与记录管理过程、合同评审过程、销售过程、产品实现过程等，并明确各过程的目标和职责，及各过程之间的衔接和影响。 提供了支持过程策划和运行的形成文件的信息。见“部门管理目标策划记录”对管理目标完成情况进行检查、统计、记录。  与管代交流：部门确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。  为能在公司范围内更好的应用质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程方法，综合部编制《管理手册》，作为公司质量管理的纲领性文件；编制《程序文件》，说明本公司内部质量/环境/职业健康安全体系运行的各过程及其之间的顺序和相互作用；编制各类支持性文件及记录表格等作为证明过程运行的证据。  体系从建立至今运行良好。  于2022年1.1日员工代表由刘简变更为杨蕴钰。经过管代刘珊审核，总经理单成彪批准，符合要求。 |  |
|  | QEO5.1 | 公司管代刘珊介绍了总经理单成彪的主要承诺有：  a）对质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性承担责任；  b）确保制定质量、环境和职业健康安全管理体系的方针和目标,并与组织环境和战略方向相一致；  c）确保质量、环境和职业健康安全管理体系要求融入到公司的业务过程中；  d）促进使用过程方法和基于风险的思维；  e）确保获得质量、环境和职业健康安全管理体系所需的资源；  f）沟通有效的管理和符合质量、环境和职业健康安全管理体系要求的重要性；  g）确保实现质量、环境和职业健康安全管理体系的预期结果；  h）促使、指导和支持员工努力提高质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性；  i）推动改进；  j）支持其他管理者履行其相关领域的职责。  经刘总证实，顾客的需求是其关注的焦点，为了实现顾客的需求，企业对全体员工进行了以顾客关注焦点的宣传和培训，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，强调企业实施管理体系管理的重要性。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。 |  |
|  | QEO5.2 | 该公司管理方针：  **守法诚信追求质量，预防污染保护环境；**  **关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。**  公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与管代进行交谈，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。  据管代介绍，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。单成彪总经理在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，相关方也可通过综合部获取公司管理方针。 |  |
|  | QEO5.3 | 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。对从事与服务有关的管理、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，公司决定任命刘珊为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：  1.确保质量/环境/职业健康安全管理体系得到建立、实施和保持；  2.向最高管理者报告质量/环境/职业健康安全管理体系的绩效和任何改进的需求；  3.确保在整个组织内形成并逐步提高满足顾客需求的意识；  4.就质量/环境/职业健康安全管理体系相关事宜对外联络。  询问管代刘珊职责，回答基本符合手册要求。 |  |
|  | Q6.1  EO6.1.1 | 企业对风险进行识别：  1、政策风险：公司属于第三产品中服务行业，主要客户为各企事业单位，及个体经营者、厂区，有产业和政策调整的风险较小。但为了防止未来有可能发生改变的政策，企业拟在其它类型的工作业务扩大做准备。  2、资金风险：产品及人工成本不断提高，是对资金风险的考验，但不会是关键风险。  3、技术风险：公司拟招聘经验丰富的技术服务人员，并不断组织人员到同行优秀企业学习，加大产品服务及后期作业工作能力的提升，不断提高我企业的行业竞争能力，规避相关技术风险。  4、管理风险：管理一个企业主要是建立一个团队，要有健全的规章制度，让每一个员工都在可控的状态下工作，给每个员工创造发展的空间，让每个职责部门的领导对自己所领导的部门承担全部权利和义务，公司综合部负责管理人员的登记造册、技能培训、人员招聘等，并加大培训力度多方储备人才，防止因人员的流失而造成工作的停滞，造成损失。  5、来自市场的风险，加强公司内部人员的基础素质，提高专业技能、对于公司内部的机密信息不能外泄，保护好公司的内部人员，防止公司内部人员的流失。  **针对风险采取措施：**  1.针对政策风险，公司时刻关注政策的走向，在符合政策的同时对公司进行开展运作。  2.资金风险，公司建立一定得预备资金，防止一时的资金断裂对公司运行造成重大影响。  3.技术风险的应对，定期进行人员培训及技术考核，公司做到公平公正的政策，引进适者生存的模式，对于不适宜的人员先进行调岗，如不能满足要求，再进行淘汰。  4.管理及市场风险的应对，加强公司团队的建设，争取公司的竞争力度，积极开拓市场业务，必要时增加公司的资质，例如进行管理体系的认证。  企业对自身的风险识别及控制，基本符合要求。 |  |
|  | QEO6.2 | 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。  公司管理目标是：  质量目标： 考核情况  1) 服务质量合格率100% 100%  2) 顾客满意程度95%以上。 97%  环境目标：  1）固体废弃物100%分类，合理处理； 100%  2）环境污染事故发生率为零 0  职业健康安全目标和指标：  1）各类重伤以上事故发生率为零； 0  2）火灾事故发生率为零。 0  目标可测量，与公司管理方针一致。  每年由综合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2022年1月-2022年6月，公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核部门综合部。  针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见综合部该条款审核记录。 |  |
|  | Q6.3 | 公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施。需要管理层考虑体系变更的目的、变更后的潜在后果及变更后体系的完整性，考虑变更后资源获得及责任权限的再分配等问题。明确以上因素后，按照过程方法要求系统地实施变更，重新确定变更后过程的输入输出、监测标准、资源支持及改进可能等。  公司目前对管理体变更：2022年1.1日员工代表由刘简变更为杨蕴钰。 | Y |
|  | O5.4 | 经确认， 杨蕴钰 同志为企业职业健康安全事务代表，经全体员工推举。  查到《管理手册》中有安全事务代表任命书，公司任命杨蕴钰为本公司的员工代表。相关管理职责，在其手册上面有书面的职责权限已公布：  1.参与危险源辨识、风险评价和控制措施的确定；  2.参与公司职业健康安全方针、目标的制定和评审；  3.参与安全事件调查和处理；  4.对影响公司职业健康安全的任何变更进行协商；  5.协调公司和员工的关系，上传下达。  企业按标准要求，为各适用层次和职能的员工及其员工代表在职业健康安全管理体系的开发、策划、实施、绩效评价和实施改进时的协商和参与。  询问安全事务代表杨蕴钰职责，基本清楚自身职责。 | Y |
|  | Q7.1.1  EO7.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施，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。  部门：综合部、技术部、业务部，部门划分尚可，满足目前发展需要。  a. 人力资源：职工队伍相对稳定，实践经验丰富；  b. 基础设施：办公室、办公电脑、打印机、空调等办公设备；  c. 工作环境：办公区域布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好；  d．消防设施：灭火器，在有效期内；  e．环保设备：垃圾桶、灭火器；  f．安全设施：消防栓、灭火器、应急灯等。  公司目前的基础设施，能够满足当前三体系的要求。公司将依据经营发展的需要，会不断补充与增加。 | Y |
|  | QEO9.3 | 查看《管理评审控制程序》，规定一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。  **提供管理评审计划**：包括评审目的、参加人员、评审主要内容、评审时间等。  参加人员：包括公司总经理、管理代表、各部门负责人  评审时间：2022年8月28日，编制：刘珊，批准：单成彪  评审要求：请相应的分管部门分头准备发言材料，在评审会议上年汇报，并提出问题解决方案。  **提供管理评审会议记录：**  会议主要内容：  1) 内部审核结果分析报告；  2）质量目标完成情况及环境和职业健康安全绩效报告；  3）纠正措施、预防措施效果分析报告；  4）管理方针、目标适宜性分析报告；  5）法律法规和其他要求遵循情况分析报告；  6）关于如何提高公司管理体系运行质量和效率的建议；  7）顾客反馈及满意度调查情况，相关方环境和职业健康安全信息沟通情况；  8）过程绩效及产品符合性总结，健安管理参与协商结果；  9）影响体系变更情况提出了自体系运行以来取得的成绩和存在的不足；  10）公司内外部环境、相关方的需求和期望、应对风险和机遇的措施及评价。  **提供管理评审会议签到表：**  **提供管理评审报告**：（结论）本次管理评审对管理体系的适宜性、充分性、有效性进行了评价，一致认为，本公司自2020年5月以来，员工通过对标准、管理手册、程序文件、公司管理制度等法规以及其它三层次文件的学习和贯彻，员工的质量环境安全意识有所增强，产品经用户使用基本满意，有一定的经济效益，能适应市场环境的变化，人才物资源基本充分。目前管理体系处于开始运行，基本有效，运行机制已建立，符合公司当前的实际情况，也适应公司近期发展的需要，管理体系总体上具有适宜性、有效性。公司采取措施进一步改进，努力贯彻管理体系有关文件，特别是对员工加强标准的理解和学习及执行，进一步对员工加强服务质量管理，把好实物质量关，减少不合格品，以进一步使顾客满意。  **提供管理评审出现问题持续改进措施计划：**人员标准执行不到位， 一些员工对标准理解不够。要求在2022年12月月底前完成培训。  管评过程基本符合要求。 | Y |
|  | QEO10.1 | 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 |
|  | QEO10.3 | 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) 改进产品或服务，以满足要求并关注未来的需求和期望；  b) 纠正或减少不利影响；  c) 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.证实产品生产和和研发满足规定的要求；  2.确保管理体系的符合性；  3.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。 | Y |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动 |  | 标准/规范/法规的执行情况：合法合规  上次审核不符合项的验证：已关闭  认证证书、标志的使用情况：无违规使用  投诉或事故、监督抽查情况：未被抽查或投诉  体系变动：于2022年1月1日，员工代表由刘简变更为杨蕴钰 | Y |

说明：不符合标注N