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 总经理：廖移 陪同人员：高圣真 | 判定 |
| 审核员：赵丽萍 审核时间：2023.1.10 |
| 审核条款：  QMS：4.1,4.2,4.3,4.4,5.1,5.2, 5.3,6.1，6.2.6.3,7.1.1,7.4, 9.3,10.1,10.3,  OHS：4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2 ,5.3 ,6.1, 6.2, 7.1 ,7.4, 9.3, 10.1,10.3, |
| 组织及其环境 | QO4.1 | 企业识别的内、外部因素：  ----外部因素：进行了经营环境分析、技术环境分析、行业壁垒分析、竞争对手分析、供应商分析。  ----内部因素：考虑了战略环境、责任环境、人才环境、内控环境、激励环境等方面影响。  ----管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部环境要素识别与评审。另外各部门在获得内外内外部环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对《组织内外部环境要素识别表》进行修订。  在2022年组织的管理评审中对内外部环境的变化进行了评审，对国家、行业、地方质量法律法规所编制法规清单中的内容进行了增减，对内外部因素的识别有效控制。  企业识别的内外部因素客观、全面 。 | Y |
| 相关方的要求和期望 | QO4.2 | ----公司确定了与质量管理体系有关的相关方包括但不限于顾客、员工、供应商、政府管理机构、所有者和投资者等。  ----相关方对企业的要求有：  客户：服务质量，合法性；包括顾客需求的符合性、可靠性、可用性、价格、安全性、产品责任、环境影响等  供应商：继续经营的机会，包括制定共同的战略，共享知识和利润，共同承担损失，合作共赢等  员工：继续经营的机会，包括制定共同的战略，共享知识和利润，共同承担损失，合作共赢等  ----企业对这些相关方要求和期望进行监视和评审的方法有：管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部环境要素识别与评审，各部门在获得内外部环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对《相关方及要求与期望清单》进行修订。 | Y |
| 管理体系的范围 | QO4.3 | ----审核范围：  Q：视频（企业、产品宣传、线上教育课程）的策划、设计、拍摄、制作  E：视频（企业、产品宣传、线上教育课程）的策划、设计、拍摄、制作所涉及场所的相关环境管理活动  O：视频（企业、产品宣传、线上教育课程）的策划、设计、拍摄、制作所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  ----删减情况：无不适应条款 。  ----外包过程：无。  ----特殊过程：视频策划、设计、拍摄、制作全过程。  企业管理体系的边界和适用性符合要求。 | Y |
| 管理体系及其过程 | QO4.4 | ----经查阅上报文件了解到：组织按照标准要求和实际情况识别策划建立了管理体系所需的过程，对标准要求的各条款过程的具体控制方法作了具体规定，建立了完整的管理体系。  ----依据管理体系标准的要求并结合本公司的具体情况，采取PDCA的过程方法，建立、实施、保持并持续改进管理体系。企业识别并确定了如下分工及过程：  收集客户信息、视频策划、设计、拍摄、制作全过程、监视测量及不合格品管理过程、数据分析与改进等多个过程，及相关的职业健康安全管理活动。 | Y |
| 领导作用和承诺  总则 | QO5.1.1 | ----最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺。主要通过以下活动来实现管理承诺：  对管理体系的有效性承担责任；  确保制定管理体系的方针和目标,并与组织环境和战略方向相一致；  确保管理体系要求融入与组织的业务过程；  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；  推动改进；  支持其他管理者履行其相关领域的职责。  ----对全体员工进行了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。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。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | ----通过确定顾客相关要求，提供相应产品与相关服务，对顾客使用情况进行跟踪调查；并对顾客满意度感受进行测量与分析，以改进产品与服务。  ----策划和规定了由综合办定期对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。在2022年的管理评审中提报的顾客满意度99%。实现顾客满意度≥90%的目标。 | Y |
| 方针 | QO5.2 | ----手册明确了方针：求实、创新、优质、价廉、安全、环保。  ----公司以质量、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理对方针内涵的理解较深刻。方针基本与企业宗旨相符，对方针的含义进行了说明，隐含了满足要求和持续改进的承诺，为制定和评审目标提供了框架，通过管理体系文件的分发、内部培训、标语、宣传栏张贴等形式，方针已告知员工，并在管理评审会上对其适宜性进行评价。  结论：基本适宜、有效。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限； | QO5.3 | ----公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、综合办、产品部、课程部、策划运营部，部门职责划分合理。  ----在《管理手册》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。 包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。查相关制度包括管理制度等，基本明确了各级人员的体系管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息等资源均能保证。  ----建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司决定任命朱琳为管理体系的管理者代表。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；  向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；及时处理影响公司管理体系正常运行的有关问题；负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。  询问管代职责回答正确。  ----符合标准要求。 | Y |
| 应对风险和机会的策划 | QO6.1 | ----编制了《风险和机遇应对控制程序》，确定了组织需应对的风险和机遇，如：政策风险、市场需求风险和业务风险、战略决策风险、环境风险、财务风险、管理风险、经营风险等，组织考虑了适用的法律法规、客户要求变更造成的风险等。  ----组织识别了风险和机遇，对发现的风险和机遇进行分析和评估，提供《公司质量、安全风险分析  》。  主要识别了管理能力；拍摄设备、设计设备能力；办公环境；法律法规意识；资金状况风险；重大公共卫生传染疾病等。制订了控制措施、责任人，评价了措施有效性。  ----风险和机遇的评审每年至少实施一次（不超过12个月），必要时增加风险评审的次数。通过评审形成风险评估报告、持续改进的机会。 | Y |
| 目标及其实现的策划 | QO6.2 | ----制订了公司的目标，每季度进行考核，抽查2022年第四季度考核情况：  **目标： 考核结果**   1. 服务任务按时完成率≥98%； 100% 2. 视频一次性验收合格率≥98%； 100%   3、顾客满意度≥90%；； 99%  4、火灾发生为零； 0  5、重大人员伤害事故为零； 0  目标可以实现。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | ----现场交流，为了保持和改进公司管理体系的绩效，公司识别和确定变更的需求和机会。有计划、系统地进行变更，识别风险和机遇，并评价变更的潜在后果。经交流，未发生体系的变更，亦未发生变更的策划。 | Y |
| 资源 | Q7.1.1  O7.1 | ----公司的各项资源基本充分，包括：人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等。  公司办公面积约为100㎡。  提供了设备台帐，主要设备：电脑、摄像器材、灯光设备等；  视频的策划、设计、拍摄、制作不需要检测设备，也无需计算机软件。  公司目前工作人员10人，管理人员5人。  ----现有各项资源基本能满足生产、开发的要求，基本能满足体系运行的要求。 | Y |
| 沟通 | QO7.4 | ----企业在《管理手册》中规定沟通的方式，对体系有效沟通的要求做了规定:  ----内部沟通的方式包括综合管理例会、协调会等会议、讨论、培训；电话和内部虚拟网；布告栏、板报、报纸；互联网和电子邮件等。  ----外部沟通:以文件、汇报材料、会议等形式，保持与相关方的沟通、协商、交流，并将有关协商和信息交流的安排通报相关方；当相关方要求就视频品质问题等答复时，将处理结果通告对方.  ----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。  产品部通过发放《关于对相关方要求的告知书》与相关方就相关职业健康安全信息进行相互沟通。 | Y |
| 管理评审 | QO9.3 | ----公司制订了《管理评审控制程序》，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。评审内容包括：内审结果；方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求等。  ----查管理评审的计划：  管理评审的时间：2022年11月20日  主持人：廖移 参加人：总经理、管理者代表、部门负责人。  要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。  编制：朱琳 批准：廖移  ----查看管理评审输入的资料：  各部门提交了管理体系运行情况报告。内容包括管理体系运行整体报告、公司管理方针、目标及体系运行情况报告、纠正措施、重要环境因素和不可接受风险控制及效果、合规性评价、预防措施实施有效性评价报告、资源配置合理性有效性评价报告、顾客满意度评价报告。输入内容基本符合标准要求。  ----提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理体系负责人汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审。  ----查看管理评审报告：  经过评审组讨论，形成如下评审结论：通过本次管理评审，确保了质量、职业健康安全方针、目标和管理体系持续的适宜性、充分性和有效性，达到了持续改进的目的。  ----改进措施：无  基本符合标准要求。 | Y |
| 改进 | QO  10.1  10.3 | ----公司策划的监视、测量、分析及改进管理体系的系统主要过程包括：顾客满意度调查；内部审核；过程的监视和测量；不可接受风险控制及效果；合规性评价；产品的监视和测量；不合格的控制；数据分析；管理评审；纠正措施等，这些过程在《管理手册》中都进行了明确的规定。  ----测量、分析和改进等自我完善机制，基本在正常运行，通过基本上确保管理体系的持续改进。公司通过发现问题解决问题，使体系的运行不断完善。在改进效果方面主要是提高了管理的规范性及服务质量。  ----公司通过内审、管理评审，对管理体系中、公司经营中及需应对的风险和机会进行策划和调整，使体系予以持续改进。 | Y |
| 顾客投诉处理、事故事件及处理情况，质量、安全监督检查情况等 |  | ----负责人介绍，目前为止顾客无投诉。  2022年6月26日由京房市监处罚（2022）1924号行政处罚决定（网站涉嫌商标权纠纷），企业于2022年7月5日完成处罚缴款并签署“信用修复承诺书” | Y |