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:邓炜 陪同：陈龙烨 | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2023.2.15 |
| 审核条款：  Q: 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,  E：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,  O：4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2 ,5.3 , 5.4，6.1, 6.2, 7.1 ,7.4, 9.3, 10.1,10.3, |
| 理解组织及其环境 | QE0：4.1 | 北京东奥时代教育科技有限公司，营业执照无变化  经公司总经理介绍，公司管理层在管理公司时，明确了公司的目标及战略方向，考虑与公司的目标、战略方向及质量/环境/职业健康安全管理体系实现预期结果有影响的各种内、外部因素，并对内外部因素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。  公司的内外部环境因素为：政策、资金、业务、财务、销售服务安全、销售过程、管理等风险  提供有《风险分析及应对措施》，编制：综合部：李明朗 日期：2022.1.10 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO：4.2 | 公司确定了与管理体系有关的相关方包括供方、员工、审核机构、顾客、政府机构等  相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、不断提高客户满意度等。  公司通过以下行为满足相关方需求和期望：  ——关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；  ——遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；  ——持续改进管理体系过程，提升服务质量、环境、安全绩效。  公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。  对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。 | Y |
| 管理体系范围 | QEO  4.3 | 公司的管理体系范围：  Q：认可：互联网信息服务（除新闻、出版、医疗保健、药品、医疗器械以外的内容）；未认可：教育咨询（中介服务除外）  E：互联网信息服务（除新闻、出版、医疗保健、药品、医疗器械以外的内容）；教育咨询（中介服务除外）所涉及场所的相关环境管理活动  O：互联网信息服务（除新闻、出版、医疗保健、药品、医疗器械以外的内容）；教育咨询（中介服务除外）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动 | Y |
| 管理体系及其过程 | QEO  4.4 | 1.本公司建立、实施、保持和改进质量/环境/职业健康安全管理体系，包括所需过程及其相互作用。  2.公司明确规定产品及服务执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各环节控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。  3.公司编制了管理手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。通过管理手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。  4.公司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。  5.通过对各主要环节的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。  6.通过监视、测量和分析结果以及内审，管理评审等达到持续改进的目的。  目前管理体系运行正常。 | Y |
| 领导的作用和承诺 | QE0：5.1 | 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：  a）对质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性负有责任；  b）确保制定质量/环境/职业健康安全管理体系的质量/环境/职业健康安全方针和质量/环境/职业健康安全目标，并与组织环境和战略方向相一致；  c）确保质量/环境/职业健康安全管理体系要求融入与组织的业务过程；  d）促进使用过程方法和基于风险的思维；  e）确保获得质量/环境/职业健康安全管理体系所需的资源；  f）沟通有效的质量管理和符合质量/环境/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/职业健康安全管理体系的预期结果；  h）促进、知道和支持员工努力提高质量/环境/职业健康安全管理体系的有效性；  i）推动改进；  j）支持其他的管理者履行其相关领域的职责。  目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。  公司主要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，确保能够稳定提供满足顾客要求及适用法律法规要求的产品和服务。  经沟通，公司领导的承诺得到实施，符合要求。 | Y |
| 方针 | QEO：5.2 | 公司的质量/环境/职业健康安全方针是：  守法诚信追求精品，预防污染保护环境；  关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。  公司通过各种宣传方式，将管理方针宣传到本公司各层次，确保方针得到正确的理解和实施。在管理评审会议上，总经理组织对方针的持续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。当有相关方需要公司提供管理方针时，可通过公司内部进行传递获取。 | Y |
| 组织的角色、职责和权限 | QEO：5.3 | 编制了《管理手册》，规定了最高管理者及各部门和各岗位的职责和权限，以确保管理体系符合各项标准的要求，并确保各个过程获得其预期输出，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及改进机会，确保整个组织推动以顾客为关注焦点，确保在策划和实施管理体系变更时保持其完整性。  经查每个部门均有部门职责和权限，各岗位的职责和权限、任职要求在《岗位任职要求》中得到规定。  经查问组织内的职责和权限基本得到沟通，通过文件发布、传达、会议、培训等了解有关职责和权限。  同总经理交谈，对于自身职责权限比较清楚。 | Y |
| 工作人员的参与和协商 | O5.4 | 经全体员工大会选举，并公司任命陈洁同志为公司安全事务代表，代表全体员工直接向总经理反映职业健康安全方面的相关情况，反映员工的意见。负责内部员工职业健康安全信息的交流与沟通，参与公司管理方针和管理目标的制定，参与安全事故的处理等。其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。  通过员工代表的积极争取，员工的劳保用品得到合理配备并及时发放；每年为一线岗位人员体检一次；员工保险得到按时交纳等。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | QEO6.1 | 公司对组织内外的风险和机遇进行了策划。  提供《风险和机遇评估分析表》，识别以下了风险：政策风险、资金风险、技术风险、管理风险、来自市场的风险等。  对上述风险进行了评估，结论：对于以上涉及到的主要风险，一旦发生，均可能对公司的发展造成巨大损失，所以我们应时刻监视并评价相关环境因素，尽可能的规避风险或降低发生概率。  拟采取措施：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业绩考核，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。 | Y |
| 目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 公司目标：  服务质量合格率100%  顾客满意程度95%以上  环境、职业健康目标和指标  固体废弃物100%分类，合理处理；  环境污染事故发生率为零  各类重伤以上事故发生率为零；；  火灾事故发生率为零  组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标。提供有《2022年部门目标、指标策划记录表》  查见《环境管理方案》和《安全管理方案》，制定措施有效，基本符合要求。  查见《目标完成情况统计表》， 要求每半年考核一次，2022年目标均已完成，符合要求。 | Y |
| 变更的策划 | Q：6.3 | 总经理介绍变更时应考虑到：   1. 变更目的及其潜在后果；   2）管理体系的完整性；  3）资源的可获得性；  4）责任和权限的分配或再分配，并要求对变更管理体系应进行评审，确保文件的适宜性，经批准后发布实施。  经查，组织的体系自建立起未发生变更。 | Y |
| 资源 | Q7.1.1  EO：7.1 | 公司为了实施管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。  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. 资金支持：注册资金1000万元。  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 |
| 管理评审 | 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。  公司2022年10月30日进行了管理评审。查看“2022年管理评审计划”，由邓炜批准；内容包括；评审目的、评审时间、参加部门人员、评审输入内容等。  评审内容：  1)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；  2）内部审核结果分析报告  3）目标完成情况及质量、环境、健安绩效报告  4）纠正措施、预防措施效果分析报告  5）管理方针、目标适宜性分析报告  6）法律法规和其他要求遵循情况分析报告  7）关于如何提高公司管理体系运行质量和效率的建议  8）顾客反馈及满意度调查情况，相关方环境、健安信息沟通情况  9）过程绩效及产品符合性总结，健安管理参与协商结果。  10）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  提供有管理评审会议记录、签到记录、各部门输入材料。  提供有《管理评审报告》，对质量/环境/安全方针目标、质量/环境/安全管理体系、内审核纠正措施、顾客反馈意见、提供服务的符合性、资源的提供等做出了评价。  发现了一个不符合：员工对管理体系中各条款理解不深，对体系标准的掌握和应用能力不足，目前已改进完成  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。  管理评审的策划及实施符合要求。 | Y |
| 总则 | QEO10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：  a.制订各种控制程序文件；  b.通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；  c.通过环境绩效的监视测量评价销售服务过程涉及环境管理的符合性；通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进目的。 | Y |
| 持续改进 | QEO10.3 | 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：  员工对管理体系中各条款理解不深，对体系标准的掌握和应用能力不足，针对不符合制定了改进计划措施:目前已改进完成，措施有效 | Y |