



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co.,Ltd. ISC-B-II-13 管理体系审核记录表(03 版)



监督审核报告

受审核方：北京晶丽达全位影像广告有限公司

审核体系：

■质量管理体系（QMS）☐50430(第 1 次)

■环境管理体系（EMS）(第 1 次)

■职业健康安全管理体系（OHSMS）(第 1 次)

北京国标联合认证有限公司

网址：www.china-isc.org.cn



一、审核方基本信息

审核方名称	北京国标联合认证有限公司					
审核方地址	北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603				邮编	100101
联系电话	010-5351 6278					
审核组信息						
姓名	性别	职务	注册级别	审核员注册号	专业代码	组内代号
曲晓莉	女	组长	Q:审核员 O:审核员 E:审核员	2020-N1QMS-3042801 2018-N1OHSMS-2042 801 2019-N1EMS-3042801	Q:35.05.01 O:35.05.01 E:35.05.01	ISC[S]0213
与审核组同行人员信息						
姓名	性别	角色	工作单位			

二、审核目的

☐ 认证注册：_____ ☒ 保持认证注册资格：_____ ☐ 恢复认证注册资格：_____

☐ 扩大认证范围： ☐ 其它：_____

三、审核准则

☒ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准不适用条款：

☐ GB/T 50430-2017 标准不适用条款：

☒ GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015 标准

☒ GB/T 28001-2011 idt OHSMS 18001:2007 标准 ☐ ISO45001：2018 标准

☒ 受审核方管理体系文件 ☒ 适用的法律法规 ☒ 认证合同

四、受审核方基本信息

受审核方名称	北京晶丽达全位影像广告有限公司			组织人数及变动情况核实	25
注册地址	北京市朝阳区来广营新北路甲一号 D 座 8 号			邮编	100012
经营地址	北京市朝阳区来广营新北路甲一号 D 座 8 号				100012
生产地址	北京市朝阳区来广营新北路甲一号 D 座 8 号				100012
联系人	陈弦	电话.	01064134586	传真	
法人代表	孙海	总经理	孙海	管理者代表	陈弦
审核日期	2020 年 09 月 01 日 上午至 2020 年 09 月 03 日 下午		一体化审核	☒ 是 ☐ 否	



产品/服务认证范围		■QMS: 广告的设计、制作、代理、发布 ■EMS: 广告的设计、制作、代理、发布及相关环境管理活动 ■OHSMS: 广告的设计、制作、代理、发布及相关职业健康安全管理活动			
是否要求变更	☐ 是 ☒ 否	变更的认证范围:			
专业代码	Q: 35.05.01 O: 35.05.01 E: 35.05.01	证书有效期	2022.9.28	上年度审核日期	2019.7.17-20

五、审核活动安排综述

1. 本次审核活动按相关审核计划执行（见附件 1）
2. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息

部门:	职能或过程:
管理层	组织环境, 理解相关方需求、目标及方针, 领导作用, 资源, 监视和测量分析评价内审及管理评审, 持续改进等
综合管理部	文件管理、人力资本管理、外部提供过程及产品和服务控制等过程交付过程后活动实施、顾客沟通、顾客及外部供方的财产的控制
生产部	广告的制作、代理、发布

3. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产-----）是广告的设计、制作、代理、发布
☐本次审核新增加范围的产品/服务抽查了、
4. 本次审核覆盖时间：从上次审核结束日的 2019 年 7 月 20 日至 2020 年 9 月 3 日
5. 完成情况说明：

☒已完成审核计划的全部工作 ☐计划有修改，但不会影响审核结论，修改的内容和原因是
☐未完成计划，未完成的内容和原因是：

六、审核证据及审核发现综述、



1、组织及其环境的识别情况

本公司在建立管理体系时，确定了与公司目标和战略方向相关，并且影响公司实现管理体系预期结果的各种内外部因素，包括：a) 正面和负面的因素；b) 国际、国内、区域和当地的各种法律法规、竞争、市场和经济方面因素；c) 公司和员工的文化、价值观、知识、绩效等因素；

在建立环境管理体系时，确定受组织影响的或能够影响组织的环境状况。考虑可能从组织内延伸到当地、区域或全球系统：--包括与气候、空气质量、水质量、土地使用、现存污染、自然资源的可获得性、生物多样性等相关的环境状况；--外部的文化、社会、政治、法律、监管、财务、技术、经济、自然以及竞争环境，包括国际的、国内的、区域的和地方的；--组织内部特征或条件，例如：其活动、产品和服务、战略方向、文化与能力（即：人员、知识、过程、体系）。

由综合管理部每年结合上级主管单位的经营指标，对公司未来一年的发展所处的内、外部环境采用问询的方式进行调查，其调查的内容包括但不限于经营风险、行业趋势分析、技术环境优势劣势、政策等。内部调查涉及到综合管理部、客服部、生产部、制造部、车间。

外部调查可通过政府、新闻媒体、网络等获得。形成问卷调查分析报告，提交管理层。

内部调查由各部门结合自身工作情况，其包括工作中存在的问题、工作中的优势、改进的目标及方向等内容，分析本部门工作在本单位所处的位置、优势、劣势，形成各部门环境现状分析表。

综合管理部结合每年度公司下达的经营、环境安全指标及本年度完成情况，以及对公司这些内外部因素有关的信息进行年度监视和评审，以便适时对公司管理体系、应对风险和机遇的措施进行调整。

2、相关方需求和期望识别情况

已识别，相关方主要有：政府、供方和顾客等外部相关方进行沟通和交流，目前沟通基本顺畅，建立了有关沟通渠道和发放了关相关方告知书。

上述因素的控制方法及预期结果具有适宜性和充分性



3. ■质量/■环境/■职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）

为实现以顾客满意为目标，确保顾客的需求和期望得到确定，并转化为公司的服务要求，最高管理者确保本公司制定、并批准方针。

质量、环境、职业健康安全方针应与本公司的经营宗旨和环境相适应、协调，它是本公司经营方针的重要组成部分，支持本公司的战略方向，也体现了满足适用要求、预防为主和持续改进的承诺。环境及职业健康安全方针还应包括履行其合规义务的承诺。

公司的质量方针是：质量为先、创新为重、诚实守信、顾客至上。

公司的环境、职业健康安全方针：遵纪守法，重视效益，防治污染，持续发展；以人为本，遵纪守法，预防危害，持续改进。

质量方针是公司的质量宗旨，是公司经营战略方针的重要组成部分。

4、风险识别与控制策划

产品设计：设计、制作、代理、发布广告过程控制。组织的产品实现过程：产品的主要工艺流程/服务过程：确定了 服务流程：顾客有销售产品意向→确定与产品有关的要求→合同评审→签订合同→采购计划单→审批→计划下达→设计制作→检验交付→客户反馈

公司明确了服务的质量目标和要求确定了 服务流程：电话联系—实地考察—确定方案—制作服务—客户档案—服务回访—客户跟踪

特殊过程：广告制作服务提供过程

5. ■QMS/□50430 过程

质量管理体系过程有：人力资源、基础设施、文件、机构、职责、广告的设计、制作、代理、发布服务提供、产品放行、不合格输出控制、绩效评价、改进及环境、职业健康安全因素的识别辨识及运行控制、应急响应和演练、合规性评价、目标及管理方案和绩效、管理评审、内审等，确定基本充分合理。

其中关键过程有：设计制作

需要确认过程：广告制作服务提供过程，组织对广告片的生产过程进行了确认，确认内容为：作业指导文件的《作业指导书》、《安全操作规程》

删减条款是：无，**删减理由：**无删减

6. ■EMS 环境因素

（环境因素辨识是否充分、重要环境因素评价合理性，以及环境因素动态变更的及时性等）

制定并执行《环境因素识别与评价程序》

查 "环境因素识别评价表"、"重大环境因素一览表"

识别办公环境因素有：办公纸张的消耗，电的消耗，废墨盒的废弃，废日光灯管的废弃，潜在火灾等项，识别基本适宜。

能对关键过程/重大环境因素/关键控制点及其控制要点：对广告设计、制作、代理发布过程中的服务环境因素进行有效识别评价。



7. ■OHSMS 职业健康安全危险源

(职业健康安全危险源辨识是否充分、风险评价合理性, 以及风险评价动态变更的及时性等)

公司提供了有关《危险源辨识与风险评价表》部门负责人口述本部门的重大危险源是电器漏电导致的电击伤害。组织了各部门对公司覆盖范围内活动过程进行了危险源辨识与风险评价表, 有提供不可接受风险危险源辨识与风险评价表, 公司识别的不可接受风险危险源辨识与风险评价表有电能消耗、电击, 火灾, 相关部门均识别了不可接受风险, 如: 办公设备维修保养区: 电消耗、废弃电料丢弃等共计 20 多个; 具体见各部门综合查证有提供危险源风险评价准则, 规定了风险评价公式, $D=LEC$, 并规定了评分值。D: 风险值、L: 发生事故的可能性大小、E: 暴露于危险环境的频繁程度、C: 发生事故产生的后果。公司组织了各部门进行了危险源识别。过程受控。

8. 法律法规及其他要求:

公司已在《法律法规和其他要求管理程序》中, 规定了法律法规和其它要求的收集、识别、更新、传达等方面的要求。

法律法规和其它要求收集渠道有技术监督部门、环保部门、安监部门、国家网站等。

法律法规和其它要求通过会议、培训等方式传达到相关方和公众, 能够为其获取。

提供了《法律法规清单》, 对《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国合同法》、《物权法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国环境噪声污染防治法》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《女职工劳动保护规定》、《北京市安全生产条例》等环境、职业健康安全方面法律法规与其他要求均列入了清单, 收集基本齐全。

(1) 获取法律法规项, ■法律法规获取充分;

(2) 结合公司的■产品/服务■环境因素■危险源, ■□确定□未确定法律法规要求的具体条款,

(3) 法律法规的宣传方式: 会议、培训及文件下发等形式。

(4) 法律法规要求及时更新: 已更新

5. 目标、方案

(在相关层次上建立可测量的目标, 目标、方案的有效性, 对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法)

总经理孙海根据公司管理体系职能、过程策划质量目标, 以确保与战略方向和管理方针的实现策划。质量目标考核结果: 一、质量目标: 1、服务合格率100%; 2、售出产品合格率100%; 3、

用户满意率90%以上; 二、环境目标: 1、固体废物分类收集处理率100%; 2、火灾事故为零。

三、安全目标: 安全事故为零。

以上目标均考核实现完成。提供《2020年质量目标考核表》2020年4月30日考核结果: 考核结果均达到目标的要求。---管理目标、指标在部门进行分解、展开, 制定相应的管理方案, 确保总目标的实现。管理目标应用统计方法进行统计和考核。

——经核查, 体系运行以来策划的管理目标已完成综管部管理目标: 采购合格率 100%, 供方评价率 100%, 产品防护率 100%, 设备完好率 100%, 消防设施配备率 99%, 固废分类收集, 统一处理, 火灾事故为零。生产部管理目标: 生产执行率 100%, 返工率 2%, 查 2020.1-2019.6 的考核记录, 目标可完成。考核方法: 按批次统计上述考核内容, 不符合数量/批·生产总数。部门负责人、车间负责人每月按广告片制作工序、生产返工统计目标完成情况, 工序一次合格率、材料损耗统计。目标未发生变更。

6. 文件与记录控制(文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等)

组织制定了管理手册、程序文件和支持性文件的三级文件化信息架构。组织于 2019 年 1 月 10 日发布实施的 2018 版 A/O 质量环境职业健康安全管理手册符合 ISO9001: 2015 和 ISO14001: 2015 标准及 OHSAS18001:2007 的要求, 内容描述比较准确。管理手册各章节的引用和对支持性文件的引用明确, 制定了程序文件和支持性文件, 管理体系文件化信息内容充分具体, 具有可操作性, 与组织的实际相适宜, 符合标准要求。组织的产品质量检验准则, 作业文件等支持性文件具有符合性、充分性和适宜性



(二) 资源评价	人力资源的简要说明.: 该公司组织机构设置基本合理, 目前员工有 25 人, 负责产品实现策划, 营销、采购、设计、制作服务过程关键岗操作、服务监视和测量等岗位具有满足要求的能力, 通过标准及体系要求的相关培训, 各岗位人员的质量意识和部门的管理能力得到了明显提高。
	设备设施 (包括信息系统)、过程运行环境 公司办公及生产面积 1000 多平方米, 办公设备主要是计算机、打印机、传真机和复印机等; 员工手册中对办公环境方面做了相关规定, 现场查看办公及生产设备设施 (生产设备配置有: 苹果电脑 5 台、打印、复印件 1 台、武藤喷绘机 18 台、雕刻机 2 台、戴尔电脑 21 台、HP 打印机 3 台、UV 喷绘设备 2 台、网络服务器 2 台、操作台) 齐全, 工作环境良好, 标识清楚, 能够满足目前公司运行的需要。
	监视和测量资源 确定了相应的质量目标, 目标基本合理, 可测量、可达到。识别了相关的国家标准和顾客要求有: 查看设计制作生产现场——制作部和生产部, 按客户订单要求填写《晶丽达公司制作部制作单》和《制作单》, 按照制作流程图进行制作设计和生产, 作业指导书现场应完整, 有制作部和喷绘部操作规程要求, 实际操作与之符合, 部门人员对制作质量进行自查, 部门人员复查, 与工艺要求相符合。作业指导书及相关文件作为监视和测量标准文件, 板尺子作为广告片量具。
	知识 公司全部采用先进的办公设备, 确保了提供服务的质量。办公及工作场所环境适宜, 条件较好, 能满足办公领域 (物理因素)。温度、湿度、冷热适中、照明充足、空气流通、卫生等满足和提供服务的要求。——符合要求。以上资源能满足管理体系运行的需要。
	环保设施: 配备了环境净化装置 (空气净化器) 及通风设施
	职业健康安全设施: 配备了防疫消毒酒精及洗洗手液及有关防护劳保用品。个体防护, 配发了口罩、等。办公现场配备有灭火器和消防栓。
(三) 体系运行情况	1. 针对方针的管理职责评审 (包括针对组织宗旨, 制定相关管理方针政策、确保方针为员工理解并在运营中实施, 监视方针的实施并评审方针的适宜性) 为实现以顾客满意为目标, 确保顾客的需求和期望得到确定, 并转化为公司的服务要求, 最高管理者确保本公司制定、并批准方针。 质量、环境、职业健康安全方针应与本公司的经营宗旨和环境相适应、协调, 它是本公司经营方针的重要组成部分, 支持本公司的战略方向, 也体现了满足适用要求、预防为主和持续改进的承诺。环境及职业健康安全方针还应包括履行其合规义务的承诺。 公司的质量方针是: 质量为先、创新为重、诚实守信、顾客至上。 公司的环境、职业健康安全方针: 遵纪守法, 重视效益, 防治污染, 持续发展; 以人为本, 遵纪守法, 预防危害, 持续改进。 管理方针是公司的质量宗旨, 是公司经营战略方针的重要组成部分。



2. 组织内部沟通的充分性与效果；(OHSMS 员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等)

内部沟通的情况：内部沟通方式：面对面电话。网络

内部沟通的效果：及时有效。电话、会议、合同、通知、面谈、回访、座谈等。能够及时为顾客提供售后服务。无顾客投诉。内外部沟通、参与、协商和信息交流较为畅通，相关方和员工没有投诉、抱怨，对组织比较满意。

组织对外联络，关注顾客的感受情况 (QMS)：通过顾客满意度调查，电话回访拜访以及向顾客发放调查问卷和在广告的设计、制作、代理、发布过程中征询客户意见等形式关注顾客感受获得顾客满意。

外部信息的接收、成文并答复的情况 (E、S 填写)：网络邮件微信及文件接收等形式，成文答复，如相关方告知书等。

重要环境因素信息对外交流情况 (EMS 填写)：完善协议内容，补充有关环境保护等服务要求。

外部信息的接收、成文并答复的情况 (E、S 填写)：接收文件及电话等通知发放相关方环境告知书

重要环境因素信息对外交流情况 (EMS 填写)：发放相关方环境告知书

OHSMS 事务代表协商和交流的情况 (OHSMS 填写)：公司 OHSMS 事务代表参与健康安全的有关事务，将员工职业健康安全方面的信息传递给相关人员和部门，将本公司的职业健康安全的有关要求传递给员工；负责监督对员工抱怨或建议的处理工作，并向员工反馈其抱怨或建议的处理结果。适当参与危险源的辨识、风险评价和控制措施的确定；参与事件调查；参与职业健康安全方针和目标的制定和评审；对影响职业健康安全的任何变更进行协商；对职业健康安全事务发表意见。其履行了职责内容包括：双方权利义务、安全生产等告知内容。

与相关方协商的情况 (OHSMS 填写)：相关方施加影响：部门主要相关方为供方和客户，通过签订劳务合同及协议、待发工资协议等方式，施加影响。出示了协议合同，内容包括：双方权利义务、安全生产等告知内容。

3. ☒ QMS / ☐ 50430 组织对重要过程实施控制的结果

(包括对 QMS 关键工序(过程)、特殊过程控制;评价组织对过程实施控制情况/)

公司依据标准策划了基本有效的质量环境及职业健康安全管理体系，确定了管理体系所需的所有过程，包括产品实现过程、服务过程，人员资源管理过程等，确定了各个过程的顺序和相互作用以及各个过程控制所需的准则和方法，提供了必要的资源和信息，制定公司目标并在各个部门进行了分解，策划并实施了目标的考核、内审和管理评审以及各个过程的监视和测量，建立了自我完善和持续改进的机制。

检验/检测依据和要求：确定了 服务流程： 制定了必要的作业指导文件。提供了《生产部工作手册》 《综合管理部工作手册》 《客服部工作手册》 等；策划了检验活动，建立了服务接受的准则，提供了《进货检验规范》等。

广告设计、制作、代理、发布广告过程控制所有服务实现和检验内容均加以受控：进货检验记录、无过程检验，现场中指出予以改进。服务实现策划的输出是公司的各类文件规定。

组织建立有比较完善的服务过程和服务控制手段，过程质量能在受控的状态下得以实现，策划的预期结果的质量有保证。



4. ■QMS/□50430 产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况；

审核现场提供了《生产部工作手册》 《综合管理部工作手册》 《客服部工作手册》 等；策划了检验活动，建立了服务接受的准则，提供了《进货检验规范》等
抽查：

产品设计：广告设计、制作、代理、发布公告；生产部的制作流程：

客户给公司客服部下制作订单 M020-202004240001

曼秀雷敦-制作时间 2020 年-4 月-26 日

客服部给制作部下达的制作单 NO.0002281/2282

客服部给喷绘生产部下达的制作单 NO.TC202004012

客户：曼秀雷敦的记录，合同评审内容明确，各方签字手续齐全，符合规定要求。一级：客服部，同意，陈炫 2020.4.15 二级：生产部，曹福给出了生产工艺流程，曹福 2020.4.16 三级：制做部，金波 设备已评估，满足订单要求金波 2020.4.20 最终审核：孙海 2020.4.22 合同签订 2020.4.23 后，生产车间依据制作部给出的生产工艺流程组织制作生产，经检验合格后交付客户。检验/检测依据和要求：确定了 服务流程： 制定了必要的作业指导文件。

**5. ■QMS/□50430 国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果
未进行**

6. 不合格品/项的识别、控制；

建立了不合格品控制程序，对日常管理服务及广告设计、制作、代理、发布广告过程控过程中发现的问题及时进行检查，日常服务过程中未发现不符合。

管理层介绍体系运行后或每年初在体系的策划时，即对整个体系的测量、分析、改进的活动进行策划。制定有年度的管理体系内部审核计划、年度管理评审计划、顾客满意测量计划、质量目标的考核/测量计划等。

组织开展了持续改进活动，并提供有以下持续改进证据：2020 年 4 月 5--6 日开展的管理体系内部审核记录（详见内部审核记录）；2020 年 4 月 12 日开展的管理评审资料（详见管理评审审核记录）；对管理目标进行了测量（2020.4.30 日对管理目标测量的记录审核记录）；开展了纠正措施、预防措施活动在体系运行活动期间，经过对广告设计、制作、代理、发布广告过程的各过程采购产品的检验活动和实施过程的监视和测量的检查活动，没有发现不合格服务或严重不合格情况，也未发生过程活动中的不合格项，没有采取纠正措施的需求。

组织能对产品提供过程、顾客满意程度定期进行监视和测量，能对产品合格率、服务交付的及时性等过程进行监视和测量，方法比较适宜。

加工制作过程服务过程按照国家标准和顾客要求生产，服务质量达到顾客要求。组织能对质量管理体系运行和生产过程进行监视和测量，监测方法比较适宜。体系文件中策划了《不合格输出控制程序》，本次审核发现的一项有关不符合，按控制程序要求对不合格品进行整改，符合要求。已采取了有关纠正和纠正措施、纠正措施的有效性待下次审核时予以关注。

**7. EMS 组织对重要环境因素实施控制的结果****(EMS 对重要环境因素控制, 重大环境因素对周边环境产生的影响及控制;对相关方施加影响)**

编制有环境因素识别与评价控制程序; 法律法规和其他要求(合规义务)控制程序, 文件中规定了重要环境因素评价准则、相关方有关要求的确认和评审。办公室及行政人事部参与了对本部门活动、场所中的环境因素的识别和评价, 辨识按部门分别进行。环境因素识别时考虑了三种时态和三种状态。有环境因素识别/评价表, 包括: 生产、活动、产品、相关方/场所/服务; 环境因素、环境影响、时态、状态、评价内容、评价结果和主要控制措施等。识别环境因素: 10 项包括: 纸张消耗、碳粉泄漏、墨盒废弃、电能消耗、生活废水排放及意外火灾等。依照环境因素的评价准则, 部门没有重要环境因素。

部门制定控制措施 10 条: 包括: 纸张双面使用; 定期检查办公设备; 节约用电、人走灯灭、关电脑、控制开空调的温度、污水排入市政管网、定期排查火灾隐患等。同时执行相关的管理制度, 参加公司组织的安全防火知识培训、演练等。经查验, 环境因素识别基本充分, 评价/控制措施适宜。

运行控制: 制定实施了环境运行控制程序、节能降耗控制程序及公司相关

管理制度; 部门会同相关部门组织进行安全环保教育培训, 现场配备消防器材, 未发现不符合情况; 相关方施加影响: 部门主要相关方为供方和客户, 通过签订劳务派遣协议、待发工资协议等方式, 施加影响。出示了协议合同, 内容包括: 双方权利义务、安全生产等告知内容。沟通: 完善协议内容, 补充有关环境保护等服务要求。查验有关运行策划和控制时发现: 部门对废墨处理的服务方“北京金隅红树林环保技术有限公司”和固废处理的服务方“北京九牛征途环境服务有限公司”进行了供方评价, 并向其发放有关环境影响告知书。上次不符合项在现场进行了验证, 纠正措施已有效完成。

8. OHSMS 组织对不可接受风险实施控制的结果

查见:《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。

查见:《危险源辨识与风险评价表》, 危险源过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险: 2 项, 分别是: 1) 火灾; 2) 高温中暑。辨识清楚、准确, 评价充分合理。

查见确定的风险控制措施: A: 制定目标、制定管理方案; B: 制定、执行程序或作业文件; C: 严禁非电工人员随意接电线; D: 安防设施安装、劳动防护用品的配置及配发; E: 进行预防中暑知识教育、有效预防中暑; F: 加强高温作业现场监督检查、发现有中暑征兆, 立即采取措施等

查见: 综合部“危险源辨识与风险评价表”2019 年 1 月 10 日发布综合管理部共识别出包括:

办公用微机线路插头、开关使用不当引发触电伤人; 电器使用不当/违规使用大功率电器引起短路导致火灾;

9. 应急准备与相应活动的演练及对预案可行性的评价(当有规定时)

公司对于火灾预防: 制定并实施《应急准备与响应控制程序》。组织管辖的区域内, 均按要求配备灭火器、消防栓、应急灯及安全出口标识并每月点检记录; 对可能产生火灾隐患的区域予以重点排查, 若发现问题及时上报、整改。经现场确认: 实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求。查见组织的职业健康安全运行控制状况:

意外火灾控制: 组织的办公区域消防器材配置合理, 有灭火器等灭火器材, 现场确认正常,《消防安全检查记录表》按规定实施检查; 各部门不定期的对本部门防火工作进行消防安全检查, 对查出的问题和隐患, 及时进行整改解决, 确保安全; 定期对员工进行火灾安全意识培训, 2020 年 6 月 18 日对员工进行相关环境、安全知识培训记录显示, 参加培训 12 人, 考核全部。

另提供了有关疫情预案安全告知。目前未发生火灾、人身伤害及新冠疫情等事故和病情。

10. 对特种设备的维护, 检定; (适用时) 公司不涉及**11. 对危险化学品销售、使用、储存、运输处置, 规定的执行力度(必要时);**

危废及化学品处置由定点有资质的机构实施。符合要求。



(四) 监视测量方面

1. 对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况

质量目标：1、 服务合格率100%；2、 售出产品合格率100%；3、 用户满意率90%以上；二、环境目标：1、 固体废弃物分类收集处理率100%；2、 火灾事故为零。

三、安全目标：安全事故为零。

以上目标均考核实现完成。提供 《2020 年目标考核表》2020 年 4 月 30 日考核结果：考核结果均达到目标的要求。

2. 顾客满意：

顾客投诉/抱怨处理：无顾客严重投诉，客户的一般投诉/抱怨，均由综合管理部客服按照顾客抱怨处理流程单进行处理。抽查-客户投诉处理报告，未见有关顾客投诉的情况

公司如出现有关投诉则按有关要求进行处理。进行了处理，形成客户投诉处理报告

报告内容包括：客户信息、问题处理人员（组长/组员）、问题描述、临时措施、原因分析、永久纠正措施、纠正措施有效性追踪、避免再次发生的预防措施等。

客户回访/满意度测评：公司实施对客户回访/满意度调查，一般合同额万元以上的客户必须进行客户回访/满意度调查，并对客户的意见传递到相关部门及时作出响应。

满意度调查每半年做一次出示了-2020 年的顾客满意度调查资料调查记录 5 份，汇总分析报告 1 份
抽查 1：北京市地下铁道通成广告有限公司调查项目：服务态度、交付及时性、产品质量、沟通配合、投诉处理及时性、问题解决速度、退货处理及时性、改善措施力度、价格、技术支持等。

评定结果：很满意。100 分；抽查 2：曼秀乐敦公司调查项目：服务态度、交付及时性、产品质量、沟通配合、投诉处理及时性、问题解决速度、退货处理及时性、改善措施力度、价格、技术支持等。
评定结果：很满意。99 分；又抽查 3：北汽福田汽车股份有限公司调查项目同上，评定结果：很满意、满意不等，评价分数都在 98 分以上。出示了-2020 年顾客满意度调查汇总分析报告

调查记录 5 份，按加权评价测评统计结果，顾客满意度为 98%，达标。

3. 内审（包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性）

在组织的《内部审核控制程序》中，规定内审的频次和要求。每年至少一次。组织于 2020 年 4 月 4~6 日进行了质量管理体系内部审核，3 位内审员经过质量管理体系标准培训合格，取得内审员资格证书，在审核中未审核本部门工作，具有客观公正性和独立性。内审范围覆盖公司全部与体系有关的部门和现场，覆盖标准全部要求，进行了全条款的审核。本次内审未发现不符合项：对上次客服部发现未能进行合同评审。不符合条款 ISO9001:2015 中 8.2.3 条款的不符合项进行有效验证，，内审报告中总结了体系运行情况，报告内容基本充分完整，对公司的管理体系做出了符合性评价结论。

4. 管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等）

管理评审：按策划安排于 2020.4.12 实施管理评审；管理评审的目的明确，输入充分；管理评审记录能够表明评审的有效性，输出不涉及管理体系的改进安排，评审结果方针、质量目标适宜无更改。同时对上一年度管理评审跟踪措施进行了验证，有效。

5. EMS 是否按规定对主要污染物（污水、废气、噪声、废渣等）及排放实施了例行的监视或测量，结果是否满足相关要求？未进行监测，提供了有关守法证明 2019.6.5 和 2020.8.30**6. EMS 国家/地方环保部门监测结果、新改扩建项目符合环评报告、三同时验收报告要求情况及措施(98 年后)**

无

7. OHSMS 是否按规定对职业健康安全项目进行定期测量，结果是否满足相关要求：

公司对员工实施了健康体检 提供了有关航空总医院健康管理中心的健康体检报告和消防安全灭火器检查及登记记录。满足要求。

8. OHSMS 国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施：未进行**9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息：**



(五) 持续改进	1 纠正措施的实施及效果; 纠正及预防措施已实施验证, 实施了培训, 提供有关培训记录等资料证实, 纠正及预防措施有效。
	2. (上次审核后) 重大事故、顾客/相关方投诉: 无
	3. 创新情况: 办公环境进行了重新布局, 更加人文化; 同时墙面增加了产品展示, 更加突出了广告设计、制作、展示特色, 让客户直观了解产品特色, 更好地为客户提供服务。
	4. 上次不符合的整改情况 已实施有效验证关闭。

七、其它需要说明的问题

☐可能影响本次审核结论可靠性的因素:

影响本次审核结论可靠性的因素	具体说明
☒ 样本量不足	因审核是抽样
☐ 知识产权保护	
☐ 因受审核方信息造成的日数或审核资源不足	

☒达到审核目的 ☐未达到审核目的, 未达到目的的原因是:

八、本次审核不符合项

本次审核共开具不符合项报告 1 项; 其中严重不符合 0 项, 一般不符合 1 项, 观察项分布在部门条款, 见不符合项分布表。(Q/J/E/S 分开填写)

九、审核结论

1. ☒QMS ☐50430 ☒EMS ☐OHSMS 的适宜性、充分性、运行有效性, 自我完善机制等, 管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。 综上所述, 管理体系: 审核结论及推荐意见 审核结论: 根据审核发现, 审核组一致认为, 北京晶丽达全位影像广告有限公司的 ☒ 质量 ☒ 环境 ☒ 职业健康安全 ☒ 能 ☐ 未能持续满足审核准则的要求, 体系运行 ☒ 有 ☐ 无效 建立、实施 符合/ 不符合审核准则的要求, 体系运行 有效/ 失效 (初审)。 ☒ 得到/ 未得到良好的实施和保持, 体系运行 ☒ 有效/ 失效 (监督)。 持续符合/ 未持续符合审核准则的要求, 体系运行持续 有效/ 失效 (再认证) 变更部分 符合/ 不符合审核准则的要求, 体系运行有效。
2. 审核组推荐意见: ☐ 推荐保持 (☐QMS ☐50430 ☐EMS ☐OHSMS ☒ (在完成纠正措施后) 推荐保持 (☒QMS ☐50430 ☒EMS ☐OHSMS ☐ 延期推荐 (☐QMS ☐50430 ☐EMS ☐OHSMS) ☐ 不推荐 (☐QMS ☐50430 ☐EMS ☐OHSMS) 延期推荐、不推荐或缩小认证范围的说明:

十、不符合项纠正措施要求

根据相关规定, 请组织对一般不符合报告在 30 天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。



十一、任何影响审核方案的重要事项:

十二、审核组签字

审核组组长 (签名):

审核组组员 (签名):

日期: 2020.9.3

十三、纠正措施验证及结论:

1. 审核中发现的 ☐ QMS () 个一般不符合, () 个严重不符合, ☐ 验证合格 ☐ 仍有问题

审核中发现的 ☐ 50430 () 个一般不符合, () 个严重不符合, ☐ 验证合格 ☐ 仍有问题

审核中发现的 ☒ EMS (1 个一般不符合, () 个严重不符合, ☒ 验证合格 ☐ 仍有问题

审核中发现的 ☒ OHSMS (1) 个一般不符合, () 个严重不符合, ☒ 验证合格 ☐ 仍有问题

存在问题说明及意见:

2. 验证结论:

☐ 同意保持注册 ☐ 不同意保持注册

组长签字:

十四、与末次会议结论不同处的说明和其他说明: (技委委员会填写)

十五、认证评定与批准

1. 技术委员会评定结论: ☐ 同意审核组意见 ☐ 不同意审核组意见

认证评定负责人: 日期: 年 月 日

2. 批准结论: ☐ 同意评定结论 ☐ 不同意评定结论

批准人 (总经理): 日期: 年 月 日

十六、审核报告的发放范围:

受审核方 (含附件) 1 份

北京国标联合认证有限公司 1 份

十七、附件

1. 审核计划 (含项目清单)

2. 不符合报告/问题清单



3.其他

十八、填表说明：

1. 本审核报告适用于单体系审核，也适用于多体系结合审核情况；
2. 应依据审核任务书布置的管理体系领域（指：QMS，50430, EMS，OHSMS），在相应的口内划“√”；
3. “括号”内属于本报告基本要求的内容，除按要求填写外，未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况，内容多时可附页；
4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。

十九、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明：

本次审核基于抽样检查，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的产品或服务的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。