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（含员工代表）  主管领导：总经理： 总经理：傲乐涵 陪同人员：白宸蜚 | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2021年02月25日 上午至2021年02月25日 下午 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境  总要求 | QES  4.1 | 智道弘德文化体育发展（北京）有限公司,2019年11月08日成立，营业期限长期，注册资金：500万，企业信用代码：91110105MA01NKJH8M注册地址：北京市朝阳区朝外大街乙6号25层2903，经营范围：体育运动经营（高危险性体育运动项目除外） ，组织体育赛事；体育场馆经营等  营业执照符合要求，见附件。  公司管理体系设置了管理部、市场部  总经理傲乐涵介绍：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。 |  |
| 确定管理体系的范围 | QES4.3 | 公司管理体系范围为：  Q：游泳、体育场馆经营（高危性体育运动项目除外）  E：游泳、体育场馆经营（高危性体育运动项目除外）所涉及场所的相关环境管理活动  O：游泳、体育场馆经营（高危性体育运动项目除外）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  Q8.3不适用 理由：理由：因游泳、体育场馆经营（高危性体育运动项目除外），按照国家标准及顾客的要求进行，该条款的不适用,不影响组织确保其产品和服务合格的能力和责任，也不会对增强顾客满意产生影响 |  |
| 管理体系及其过程 | QES4.4 | 该公司2020年8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。负责人说管理体系运行以来效果不错管理有了一定的提高。每半年对管理目标完成情况进行统计分析，出示2020年管理目标分解及完成情况记录。  与负责人交流：部门确定了满足与管理体系有关的客户及相关方的要求。  1.公司通过监视和评审有关相关方及其有关要求的信息，实现持续改进  2. 应对风险的措施：  a) 通过供应商的选择和评定来控制风险，选择供应商时考核其资质及其提供合格产品和合格服务的能力，应与客户需求相匹配。  b)通过签订客户协议和供应商协议的条款把控风险等。 |  |
| 方针  制定方针  沟通方针 | QES5.2 | 该公司管理方针  **顾客至上、强化服务**  **以人为本、顾客满意**  **节能降耗、安全第一**  **珍惜环境、和谐发展**  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。与总经理进行交谈，总经理傲乐涵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。  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。傲乐涵总经理说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，相关方也可通过行政人事部获取公司管理方针。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1  ES6.1.1 | 1.外部因素主要有：a)社会和文化、政治、法律、监管、金融、技术、经济、自然环境和竞争环境；b)影响公司管理目标的主要驱动和趋势；c)与外部利益相关者的价值观的关系。如国家政策、标准、法律法规及其他要求的变动等；  2.内部因素包括：a)组织机构，角色和责任；b)政策、目标、实现目标的战略；c)能力、资源和知识（资本、时间、人、能力、流程、系统和技术等）；d)内部利益相关者的价值观与组织文化之间的关系；e)信息系统、信息流和决策流程；f)合同关系的形成和范围。  3.在策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了《风险和机遇控制程序》，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程（客户开发、供应商的要求等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。提供了“经营环境分析及对策”，已认真交流风险如战略失误、环保及人力资源成本上升、竞争不断加剧等，主要措施确定战略应更加科学严谨；通过提高管理水平消化人力资源成本上升；加强采购、生产、研发控制；执行国家环保要求；通过差异化策略提高竞争力。效果待观察。机遇主要是现在社会需求不断增多。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QES6.2 | 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：  1、质量目标：  服务质量合格率100%  顾客满意度≥95分。  2、环境、职业健康安全目标：  固体废弃物分类处理率100%；  环境污染事故发生率0；  杜绝各类重伤事故，轻伤事故少于3件/年；  杜绝各类火灾事故，火灾事故发生率为0  目标可测量，与公司管理方针一致。  每半年由行政人事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。查到今年下半年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核人：傲乐涵  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，详见行政人事部该条款审核记录。 |  |
| 资源、总则 | Q7.1.1  ES7.1 | 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，管理人员均有在相关企业工作的经历，实践经验性对丰富；  b. 基础设施：办公、工作场所和相应的相关设施（电话机、传真机、复印机、扫描仪、计算机、打印机）;  c. 工作环境：公司为服务全过程提供符合要求的办公工作环境和销售工作环境，保证服务质量并预防环境污染和职工受伤害，保工作环境符合要求。  d. 资金支持：注册资金500多万元。  以上资源能够满足企业的经营需要，符合管理体系要求。 |  |
| 管理评审 | QES  9.3 | 提供：  1.管理评审计划，  评审时间：计划020年12月28日进行，评审方式：会议评审，  编制：马春莲 审批：傲乐涵 编制日期：2020.12.22  参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，  计划中明确了评审内容和资料准备要求。   1. 管理评审内容：   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；  11）与管理体系相关的内外部环境因素的变化  12）公司所面临的风险和机遇采取措施的有效性  3.管理评审报告，  管理评审结论：公司各部门基本按照管理体系标准要求实施已初步取得良好的效果。公司方针、目标及管理方案、管理体系文件、质量、环境、职业健康安全控制等符合公司目前发展状况，所配备的各类资源基本满足管理体系要求。公司质量、环境、职业健康安全管理体系基本是充分、有效和适宜的。  4.改进计划，  1、加强新版标准文件学习  2、对项目部服务过程强化服务意识和规范，加强对过程检查，对不合格输出采取有效的纠正或纠正措施 |  |
| 投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |  | 公司管理体系自运行以来，未发生质量、环境、职业健康安全事故  管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况  目前没有上级主管部门对公司的在质量、环境、职业健康安全监督抽查  目前公司经营过程中没有发生违反相关法律法规及其他要求的情况 |  |
| 是否具备二阶段审核结论 |  | 通过一阶段对受审核方的管理、服务及巡视和观察，对管理体系绩效要求有重大影响的过程、活动、场所和现场运行进行观察、巡视及总体性评价，组织具备二阶段审核条件，可进行二阶段审核。  审核时间：2021年02月26日 下午至2021年02月28日 下午 |  |

说明：不符合标注N