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：单成彪 管代：刘珊 陪同：刘姗 | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2021年10月29日 |
| 审核条款：QEO4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.3/10.1/10.3；Q6.3、O 5.4  资质验证/范围再确认/初审问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |
| 资质  范围再确认  初审问题验证  投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |  | 营业执照：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，注册地址：北京市朝阳区金台西路2号院5号楼308室，经营范围包括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）等。  ①见到营业执照。  ②相关资质：增值电信业务经营许可证 编号：京ICP证090455号 有效期：2019.7.2-2024.7.2  业务种类及覆盖范围：信息服务业务（仅限互联网信息服务）不喊信息搜索查询服务、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  李其霖 网络工程师 中级 发证日期：2012.6.1  刘简单 工程师  公司采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心  认证范围：  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  查国家企业信用信息公示系统，企业无异常经营记录、无违法失信记录。  对于企业的外包过程也进行了充分识别，公司外包：无  初审问题验证:2020年12月21日的审核提出的不符合项是：未提供消防设备台账，企业采取措施进行了整改，经验证纠正措施有效，本次审核未发现类似情况。  投诉或事故:无 政府主管部门监督抽查情况:无  查企业基本信息与初审没变化，审核范围无变化 | Y |
| 理解组织及其环境  总要求 | QEO  4.1 | 现场询问总经理，公司确定了与本公司质量、环境、职业健康安全目标和战略方向相关并影响实现质量、环境、职业健康安全管理体系预期结果的各种因素，包括：  国内国际市场：公司致力于信息服务业务。公司的顾客主要为北京市政府机构和企事业单位，竞争对手主要是国内企业。  法律法规：公司地处北京市，在环境和职业健康安全方面应符合国家和本市的环境和安全法律法规要求。  公司建立和保持《组织环境与相关方要求管理程序》，最高管理者应确定与本公司质量/环境/职业健康安全目标和战略方向相关并影响实现质量/环境/职业健康安全管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等因素）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）。这些因素可以包括需要考虑的正面和负面因素或条件。  本公司定期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。总经理及公司的管理层对以上方面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。  现场查看，办公区面积约2000平米，机房面积80平米。  办公设备：电脑、电话、打印机等  环保设备：垃圾桶、灭火器等  消防设施：消防栓、灭火器、应急灯等 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO4.2 | 总经理及管理层在考虑相关方对公司提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响时，结合公司的实际情况，确定与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定其要求。公司建立和保持《组织环境与相关方要求管理程序》 ，以理解相关方的需求和期望以便帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确；由于相关方对组织持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司确定了：  与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方；  公司的相关方包括：顾客、员工、银行、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、非政府组织等。  公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，理解和持续满足相关方的需求和期望。 | Y |
| 确定管理体系的范围 | QEO4.3 | 公司管理体系范围为：  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  认证范围在经营范围内。 |  |
| 管理体系及其过程 | 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。  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，没有变化。 | Y |
| 领导作用与承诺  --总则 | QEO  5.1  5.1.1 | 公司总经理单成彪介绍主要承诺有：  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  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。  承诺基本实现，没有违反的情况发生。 | Y |
| 方针  制定方针  沟通方针 | 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。与总经理进行交谈，总经理李华山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。单成彪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，相关方也可通过综合部获取公司管理方针。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | 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，公司决定任命封欢欢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。  询问管代封欢欢职责回答正确。 | Y |
| 工作人员的协商和参与(员工代表） | O5.4 | 经全体员工推举 刘简 同志为企业职业健康安全事务代表，除其本身的职责以外，代表员工参与公司职业健康安全管理工作。   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。包括：协商和参与提供所需的机制、时间、培训和资源；  向员工和员工代表提供有关职业健康安全管理体系清晰的、可理解的和必要的信息；确定并消除影响参与的障碍或壁垒，并尽量减少那些无法消除的障碍或壁垒；  主要协商：员工需求和期望；公司的职业健康安全方针；需要履行法定要求和其它要求；安全目标；需监视、测量和评价的内容等 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1  EO6.1.1 | 企业识别了如下分析：  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。  风险评估结论：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。 | Y |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 企业制定了如下措施：   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。 | Y |
| 法律法规、合规义务 | EO6.1.3 | 综合部提供了环境适用法律、法规及其它要求清单，清单中包括28条法律法规，提供了职业健康安全适用法律、法规及其它要求清单，清单中包括33条法律法规。  法律法规适用。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | 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2020年5月-2020年11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。  以上目标指标均已完成。考核人员：刘珊等；考核时间：2012年6月30日  见《目标指标和管理方案》《目标指标和管理方案考核表》，管理方案规定了措施方法、完成时间表、责任人、资金等情况。详见各部门记录。 | Y |
| 变更的策划 | 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。  公司目前对管理体系暂无变更。 | Y |
| 资源、总则 | QEO7.1 | 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：业务部、综合部、技术部  人员：办公人员、业务人员、财务人员、技术人员  办公设备：电脑、电话、打印机、传真机等  环保设备：垃圾桶、灭火器  消防设施：消防栓、灭火器、应急灯等 | Y |
| 绩效测量和监视 | QEO  9.1.1 | 公司编制了《顾客满意测量控制程序》，对服务的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。  公司制定《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。  综合部提供了质量目标分解与实施表，规定了分解部门，分解值与采取的措施，考核频次为每半年。  目标均完成。  查阅“环境目标、指标和管理方案”和“职业健康安全目标、指标和管理方案”  抽查环境绩效监测评价报告，评价结论为通过贯彻GB/T24001-2016idtISO14001:2015标准，公司员工的环境保护意识明显加强，公司的环境管理水平有了较大的提高，公司的办公区域及所管辖的公司场地范围内的环境得到了有效的保护，在公司工地树立了良好的社会形象。评价人为公司领导和各部门负责人，评价时间为2021.8.20  抽查安全绩效监测评价报告，评价结论为通过贯彻GB/T45001-2018标准，公司员工的安全意识明显加强，公司的安全管理水平有了较大的提高。公司的办公区域及所管辖的现场范围内的安全工作更加规范，在工作得到了客户的好评。评价人为公司领导和各部门负责人，评价时间为2021.6.20  目前未发现公司出现违规现象。无被动性绩效的监视和测量。  公司不需要对环境影响的运行的关键特性和职业健康安全绩效进行监测和测量的设备。 | Y |
| 管理评审 | QEO  9.3 | 提供：  1.管理评审计划，  评审时间：计划2021.9.20进行，评审方式：会议评审，  编制：刘珊 批准：单成彪    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：   a)报告内部审核的情况；  b) 顾客的反馈，包括满意程度的测量结果等；  c) 方针贯彻落实及质量/环境/职业健康安全目标完成情况；  d) 对日常发现的不合格项采取的纠正和预防措施的实施情况；  e）环境体系运行评价总结；  f）职业健康安全管理体系运行评价总结；  g) 销售服务过程和体系改进的建议；  k）会议讨论情况；  总经理作会议总结。提供管理评审报告。  管理评审结论：通过本次评审，最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。但为了更好的运行体系，特提出以下要求：  体系运行过程中全体人员都有责任对体系文件的不适宜之处提出修改建议，来进一步完善体系文件。 | Y |
| 总则 | QEO 10.1 | 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。  ——具体事实可见审核10.2条款记录。 | Y |
| 持续改进 | QEO  10.3 | 为使质量/环境/职业健康安全管理体系实现预期结果和提高顾客满意，公司识别并选择改进的机会，采取包括改进产品和服务，纠正、预防或减少非预期情况给组织带来的不利影响等措施，改进体系的绩效和有效性。  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。详见相关条款审核记录。 | Y |

说明：不符合标注N