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：综合部（含财务） 主管领导：王阳  | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2021年10月30日 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.2/7.1.3/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.1/9.1.3/9.2/10.2；EO5.3/6.2/6.1.2/6.1.3/7.1/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1.1/9.2/10.2； |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO5.3 | 负责人：王阳1. 负责联通、电信业务的拓展,运营各个业务线；
2. 负责与基地接口人及商务人员进行沟通，完成日常结算、信息提交反馈等；负责拓展渠道并对各个推广渠道进行数据的监控、汇总、统计、分析；
3. 按月度、季度、年度预、核算业务线任务完成情况，及时反馈问题，适时调整工作；
4. 负责产品的日常更新与维护，协调沟通基地工作，根据渠道的要求作出相应的配合；
5. 负责联通、电信新业务的启动，及已合作业务的续约；
6. 负责对接运营商，配合完成合作项目的策划工作；
7. 负责新拓展业务的内、外部沟通，进度落实及需求提案工作；
8. 负责对接行政及财务的各项事务性工作；

9、完成公司及部门领导交办的相关工作，并服从在约定的岗位范围内安排的其他工作。10、编写、修订企业质量、职业健康安全和环境管理手册，处理质量、职业健康安全和环境管理体系运行中的有关事项。11、负责质量、职业健康安全和环境管理体系文件的管理，协助管理者代表组织质量、职业健康安全和环境体系审核工作；12、负责公司协商计划及培训计划的编制，负责全公司质量、职业健康安全和环境意识和技能的教育培训工作；13、负责质量、职业健康安全和环境协商和信息交流管理，及时与相关方沟通；14、组织汇审、打印、下发上级和有关部门的质量、职业健康安全和环境文件、资料。15、负责做好本部门质量、环境、职业健康安全体系的运行。询问综合部负责人王阳，职责明确。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 公司质量、环境及职业健康安全目标和指标是: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综合部目标分解情况：文件发放、回收准确率99%；培训计划按时完成率90%；公司员工健康检查完成率100%；环境污染事故为零；安全事故为零。综合部针对确定的公司办公区域的重大环境因素和不可接受风险，制定环境/安全管理方案，报管理者代表审核，总经理批准。查 “环境因素管理方案”和“不可接受风险清单”，公司针对重要环境因素和重大危险源制订了相应的管理方案 |  |
| 环境因素/危险源识别 | EO6.1.2 | 综合办制定了《环境因素识别与评价控制程序》对公司在活动和服务中能够控制和可望施加影响的环境因素进行识别，评价出重要环境因素，并根据公司相关情况的变化及有关法律、法规和其他要求的变化，及时更新环境因素，实现对环境污染的预防和有效控制。综合办制定了《危险源辨识与风险评价管理程序》对公司在活动和服务中能够控制和可望施加影响的危险源进行辨识，评价出不可接受，并根据公司相关情况的变化及有关法律法规和其他要求的变化，及时更新危险源，实现对职业健康安全风险的预防和有效控制。 |  |
| 合规义务、法律法规及其他要求 | EO6.1.3 | 编制了《法律法规和其它要求控制程序》。提供公司适用的法律法规及要求清单包括：中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国妇女权益保障法、社会消防安全教育培训规定、用人单位劳动防护用品管理规范、中华人民共和国消防法、中华人民共和国工会法、劳动保障监察条例、安全标志及其使用导则、国务院关于职工工作时间的规定、企业职工伤亡事故分类、北京市实施《女职工劳动保护规定》的若干规定，明确了法律法规及其他要求对公司环境因素、危险源的应用，明确了相应的适用条款。 |  |
| 人员、能力、培训 | Q7.1.2QEO7.2 | 编制HQSB -CX-7.2-03《人力资源控、制程序》，规定了控制要求。对企业的人力资源的培养和发展等作出规定，招聘、培训、试用与转正等人力资源作出了规划。企业提供了《岗位资格任职要求》，对各岗位的任职条件做了规定。抽查李桐佑、朱梦颖、王阳、王琦、乔炳新等均满足任职要求根据企业发展规划、现状及各部门意见，人力资源部制定年度培训计划，提供《2021年培训计划》，培训时间分布在每个月份。 抽查1：培训实施记录时间：2021年3月30日 培训题目：内审员培训 主办单位：咨询中心 培训教师：咨询老师地点：会议室 培训方式：面授参加培训人员：刘珊 王阳培训内容：审核基础知识；内部审程序及要求；内审重点及技巧；审核表单的编制；内部审核的模拟； GB/T19001-2016标准 GB/T14001-2016标准、GB/T45001-2020标准的内审知识和相关技巧，内审控制程序，具体实施内审的各项细节和注意事项考核方式及成绩：考试合格，可以进行内审。培训效果评价： 为公司组建了一支内部审核的对伍，对保证公司的内审工作起到了重要作用。评价人：咨询老师 日期：2021年3月30日抽查2：培训实施记录时间：2021年6月20日 培训题目：法律法规 主办单位：本公司 培训教师：管代地点：会议室 培训方式：面授参加培训人员：单成彪 靳悦 刘珊、张蕾 刘简 王阳培训内容：基础法律法规：产品质量法、民法典、环境保护法、消防管理条例等相关法律法规考核方式及成绩：回答提问，能够流利正确回答培训效果评价：参加培训人员基本掌握了培训内容，培训效果良好 评价人：刘珊 日期：2021年6月20日抽查3：培训实施记录时间：2021年10月9日 培训题目：环境、安全应急预案培训 主办单位：企业 培训教师：成爱平地点：综合部办公室 培训方式：面授参加培训人员：单成彪 王阳 刘珊 靳悦培训内容： 火灾应急处理预案、触电应急预案的过程细节和注意事项。考核方式及成绩： 现场提问互动，大家踊跃发言全面了解应急预案的内容。培训效果评价： 公司全体人员对应急预案有了深刻的理解认识，结合本公司的实际情况，认识到应急预案的重要性。。 评价人：刘珊 时间：2021年10月9日查本公司人员稳定，无新进员工，无新员工三级教育培训记录人力资源控制基本满足要求。 |  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 公司办公面积2400平方米办公设备：笔记本电脑、电话、网络、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 |  |
| 意识 | QEO7.3 | 主要通过培训提高岗位作业水平及质量和环境、安全意识，明确各岗位要求，销售人员、技术人员、财务人员及办公人员自身工作对环境、安全目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高环境绩效，不符合质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系要求的后果等。询问综合部人员，清楚与其相关的重要环境因素与职业健康安全风险。 |  |
| 沟通、参与和协商 | QEO7.4 | 策划编制的程序文件HQSB -CX-14《信息交流控制程序》及管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通和员工就职业健康安全事务参与、协商的要求，经查阅和交谈符合标准要求。总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。综合部是公司内部和外部信息交流和协商的归口部门。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流；负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流；负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关职业健康安全方面的信息，包括法律法规等，及时向综合部反馈。供销部负责顾客要求方面的有关事宜的沟通。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 |  |
| 组织的知识、文件化信息 | Q7.1.6EO7.1QEO7.5 | 受审核方建立的管理体系文件包括：1、2021年1月10日修订实施了管理手册HQSB-SC-2020第 A/1 版 2.程序文件HQSB-CX -2020 A/1版 含23个文件，2021年1月10日发布实施，包括标准要求的形成文件的信息。3.管理制度汇编：质量管理制度、环境管理制度、安全管理制度等8个4.体系运行所需要的文件和记录编制了《文件控制程序》《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。查综合部管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。综合部负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。查见《适用的法律法规及其他要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等，收集基本全面，基本符合。以上外来文件保管良好，均为有效版本。查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。共登记有不符合项报告、顾客满意程度调查表、文件发放回收记录、外来文件清单、培训记录表、环境因素清单等。保存期限分别为三年和长期。抽查综合部办文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，填写及保管符合要求。各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，综合部定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。查到公司建立、运行质量/环境/职业健康安全管理体系过程中涉及到的所有信息均为组织知识，公司的组织知识以纸质文件、电子文档方式保存，各部门负责本部门职能范围内知识的管理，综合部负责其余知识的管理控制。综合部负责在公司内部建立QQ工作群、微信工作组、公司网页以及实行培训、教育等活动以实现知识共享、传递的目的。 |  |
| 运行控制 | EO8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境运行控制程序，固体废弃物管理规定、对相关方施加影响管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、综合部安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法等。查运行控制情况：火灾：现场配备了消防栓、灭火器，经查均在有效压力范围内。每月对消防器材进行一次全面检查--提供消防器材检查记录触电：办公区均使用安全电器，灯具离地距离符合要求，每季度一次检查线路、灯具、电器等的安全性能，经常对员工进行安全用电知识宣贯，确保安全用电，无触电事故发生。汽车尾气：使用高标号燃油降低汽车尾气有害气体的排放，定期对车辆进行检定，避免事故、尾气达标排放等。办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公过程产生的固废按综合部要求放到指定地点，现场无混放现象；办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录； 生活污水用于绿化、洒水降尘；普通固废排放：生活办公垃圾按照小区规定放置指定区域。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 制定了HQSB-CX-21《应急准备与响应程序》，包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。综合部提供了企业的应急准备和响应计划，详细规定了事故处理的流程等内容。综合部提供了火灾事故应急预案，编制部门为综合部，编制日期为2020年5月10日。抽查火灾应急预案，包括因触电而受伤的伤员救治等情况，规定应急预案和应急计划确立后，经过有效的培训，公司人员每年演练一次。或根据情况不定期举行演练，办公作业人员变动较大时增加演练次数。每次演练结束，及时作出总结，对存有一定差距的在日后的工作中加以提高。 抽查火灾应急救援事故演练测试时间：2021年6月24日，组织单位：综合部演习地点：本公司办公室楼前广场 参加单位：综合部\业务部\技术部演练过程描述：1、电线老化引起火灾2、模拟烧伤处置3、演习火灾，组织演习灭火及逃生4、易燃品引起火灾综合部：王阳应急能力评价：公司制定的应急措施有效，故障顺利被排除。烧伤得到正确的处置。人员能及时疏散。灭火方法正确有效。演习过程表明，应急预案中设定的方法可以控制应急情况下的环境污染，将人身伤亡可能降到最低。管理者代表：刘珊 日期：2021年6月24日采取的措施：无需改正的措施。管理者代表：刘珊 日期：2021年6月25日跟踪验证结果：无总经理：单成彪 日期：：2021年6月25日自体系运行以来尚未发生紧急情况。2021年1月10日发布触电事故应急救援预案2021年7月20日触电事故应急救援预案演练记录，地点：办公室，参加人员：全体员工，演练内容：发生触电事故，物资准备：绝缘体 救护车。演练过程：模拟办公触电，办公现场不慎发生触电事故，最先发现的人要立即切断电源，然后把触电者移到安全地段，进行紧急救护，不能迅速切断电源的要立即向调度人员汇报事故地点调度人员根据现场汇报情况，决定停电范围，下达停电指令，并向应急救援指挥小组报告。目击者采取绝缘保护措施尽量使触电者尽早脱离电源。应紧急小组接到警报后，立即组织有关部门的人员及车辆赶赴现场，伤员抢救小组负责将伤员送往医院，送往医院途中，要不间断地抢救伤员，电工在现场做好现场保护、警戒以及电力故障排除，伤员伤情得到控制，现场危险消除后，应急演练结束。演练效果：演练效果良好，公司制定的《触电事故应急救援预案》编制适宜，不需修订。 |  |
| 绩效的监视和测量 | QEO9.1.1 | 根据质量/环境/职业健康安全管理体系运行要求，综合部组织各职能部门策划并实施以下内容的监视、测量、分析和评价：1）通过顾客满意度调查、过程的监控、产品的检验等活动，证实产品的符合性；2）对部门的质量/环境/职业健康安全目标进行监视、测量，通过统计分析了解公司质量/环境/职业健康安全目标的完成情况，评价质量/环境/职业健康安全管理体系的绩效；3）通过公司的内部审核和管理评审活动，分析得出公司质量/环境/职业健康安全体系的适宜性、充分性及有效性；4）对不符合的纠正及改进措施的实施结果进行分析评价，以确定体系持续改进的有效性。 |  |
| 合规性评价 | EO9.1.2 | 策划编制了《合规性评价控制程序》查合规性评价：2021年6月10日进行合规性评价，提供了《安全法律法规合规性评价记录表》，内容包括：名称、发布单位、实施日期、收集途径、合规性评价等。评价了相关的法律法规，涉及火灾事故、固废排放、资源消耗、废气排放、噪声排放、职业病、意外伤害等 |  |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 企业制定《事故、事件和不符合管理程序》等，使发生的事故、事件和不符合得到及时的控制和处理，减少事故、事件和不符合产生的影响和损失。综合部在管理评审前收集各部门的分析报告，作为管理评审输入材料上报管理评审会讨论，以便于：a）确定质量/环境/职业健康安全管理体系的适宜性、充分性、有效性；b）确保产品和服务持续满足顾客要求；c）确保过程有效运行和控制；d）识别质量/环境/职业健康安全管理体系的改进机会。 |  |
| 内部审核 | QEO9.2 | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：1.频次：内审每年至少进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。2.方法：集中式按部门审核。3.职责：体系负责人组织内部审核活动。4.策划要求：范围、准则、工作分配等。5.报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。6.提供了《2021年内部审核实施计划》，计划内容有：目的、范围、审核准则，审核时间2021年9月10日查阅2021年度内部审核有关记录提供了审核组名单：组长：刘珊 组员：王阳审核时间： 2021年9月10日3.审核范围：管理手册覆盖的所有部门及过程；4.审核准则：ISO9001:2015《质量管理体系 要求》、ISO14001：2015《环境管理体系 要求及使用指南》、ISO45001：2018《职业健康安全管理体系 要求》、公司管理体系文件、适用的法律法规、产品标准等。5.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。6.提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。审核计划安排合理，审核记录基本满足要求。7.提供《审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进即：对于审核中发现的不合格，部门应分析不合格原因，提出纠正和纠正措施计划，组织相关部门人员进行管理体系标准条款学习，进行不符合项整改，组织相关内审员对整改后的情况进行跟踪验证，确认纠正及纠正措施有效，体系的建立、运行符合质量管理体系要求。审核结论：本公司依据GB/T19001-2016标准，GB/T24001-2016标准，GB/T 45001-2020标准所建立的管理体系符合标准的要求，各部门基本能够按照体系文件的要求开展工作，通过体系的有效运行进一步规范了各部门、岗位的工作行为，生产产品质量稳定，确保质量管理体系运行的各过程得到有效控制，初步达到了方针和目标的要求，遵纪守法、预防为主的意识得到提高。但也存在一定问题，如各项统计记录不全面，其主要原因是对标准和体系文件学习理解不够，个别工作没有严格按体系文件要求形成记录，考核不严。核员没有审核自己部门工作，具有独立性。  提供了《内审不合格报告》1份，审核发现, 未提供顾客满意度分析报告，不符合GB/T19001-2016 idt ISO9001：2015标准9.1.2顾客满意中的相关要求。 |  |
| 不符合和纠正措施事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | QEO10.2 | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。企业制定《不合格输出控制程序》、《事故、事件和不符合管理程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证；为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。公司办公和信息服务活动未发生过环境、安全等事故。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正在实施过程中。 |  |

说明：不符合标注N