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：畅帆（北京）商务管理服务有限公司 陪同人员： 王磊 | 判定 |
| 审核员：李京田 李雅静，  审核时间：2021年10月08日 上午至2021年10月08日 上午 |
| 审核条款：略 |
| 合同基本信息确认:  核对资质证书（营业执照、生产（安全）许可证、行业许可证、3C证书等）**原件**和复印件/扫描件的一致性 |  | 现场检查**《营业执照》**——：☑正本 □副本； □原件 □复印件  编号：91110105MA01DB404Q ； 有效期：2018-07-06 至 2068-07-05；  经营范围的**相关描述**： 经营范围包括企业管理；会议服务，承办展览展示活动；企业策划；组织文化艺术交流活动（不含演出）；打字、复印服务；航空机票销售代理；票务代理；酒店管理；餐饮管理；旅游信息咨询；汽车租赁（不含九座以上客车）；企业管理咨询；计算机系统服务；基础软件服务；应用软件服务（不含医用软件）；技术推广服务； 软件开发；数据处理；产品设计；经济贸易咨询；销售日用品、五金交电、化工产品（不含危险化学品）、针纺织品、工艺品、机械设备、计算机、软件及辅助设备；道路旅客运输经营；网络预约出租汽车经营服务；境内旅游业务；入境旅游业务；住宿；保险代理业务；经营电信业务；互联网信息服务。（市场主体依法自主选择经营项目，开展经营活动；道路旅客运输经营；网络预约出租汽车经营服务；境内旅游业务；入境旅游业务；住宿；保险代理业务；经营电信业务；互联网信息服务以及依法须经批准的项目，经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动；不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）；  认证申请范围： Q：航空机票销售代理  E：航空机票销售代理所涉及场所的相关环境管理活动 | ☑证件有效  □证件失效  □范围合规  □超出范围 |
| 同上 |  | 现场检查**《许可证》**——：☑正本 □副本； □原件 □复印件  编号： ； 有效期： ；  经营范围的**相关描述**：  现场检查**《》**——：☑正本 □副本； □原件 □复印件  编号： ； 有效期： ；  经营范围的**相关描述**： | □证件有效  □证件失效  □范围合规  □超出范围 |
| 确定审核范围的合理性 |  | 注册地址： 北京市朝阳区东三环南路甲52楼15层18B内2  与《营业执照》内容一致。  经营地址：北京市朝阳区东三环南路甲52楼15层18B内2  与生产或服务现场一致 | ☑内容一致  □内容不同  ☑内容一致  □内容不同 |
| 确定多现场（固定）的地址（适用时） |  | 多现场的名称和具体位置：  现场1：  现场2：  与申请时提供的《多场所申报清单》是否一致 | □内容一致  □内容不同  □内容一致  □内容不同 |
| 确定临时现场的地址（适用时） |  | 临时现场的名称和具体位置：  现场1：  现场2：  确定建设单位的在建项目清单（仅限建工QMS）与申请时提供的《企业在建项目清单》是否一致 | □内容一致  □内容不同  □内容一致  □内容不同 |
| 对多场所/临时场所建立的控制水平（适用时） |  | ¨与组织总部在同一管理体系下运行  ¨组织总部有权对多场所/临时场所进行监督管理  ¨按照统一安排实施内部审核（不强制同一时段）  ¨与组织总部一同进行管理评审 | □满足要求  □不满足要求 |
| 确定生产/服务流程 |  | 生产/服务流程图：  **航空机票销售代理**  **客户接触---电话、APP或网络联系---客户提供需求---帮客户查询、预定---客户信息确认---出票---费用结算---以短信形式发给客户航班信息** | ☑内容一致  □内容不同 |
| 确定有效的员工人数 |  | 认证范围内管理体系覆盖的人数（总计 10 人）  管理人员 3 人；操作人员 7 人；劳务派遣人员 人；临时工 人；季节工 人； | ☑与申请一致  □与申请不同 |
| 生产/服务的班次 |  | ☑单班（例如：8:00- 12 :00；13 :00- 17 :00；）  □双班（例如：早班8:00- 16 :00；晚班16 :00- 24 :00；）  □三班（例如：早班8:00- 16 :00；晚班16 :00- 24 :00；夜班24 :00-次日 08 :00） |  |
| 体系运行时间是否满足3个月 |  | 管理手册发布的时间：2021年3月10日  ☑至今管理体系已运行3个月以上  □至今管理体系运行不足3个月以 | ☑满足要求  □不满足要求 |
| 组织对相关标准的宣贯培训 |  | 标准宣贯的时间：2021年3月10日  ☑QMS ☑EMS □OHSMS □FSMSMS □HACCP  ☑已培训了相关标准和内审员知识；☑至今未培训相关标准和内审员知识  员工对相关标准的认知和能力（应知应会、持证上岗等）☑满足要求，□基本满足要求，□不满足要求 |  |
| 了解企业基本情况： |  | - 主要的内部环境和外部环境分析的充分性  🗹已实施 ¨不充分，需要完善：  - 主要的相关方和期望的充分性  🗹已实施 ¨不充分，需要完善：  - 确定风险的识别和评价  🗹已实施 ¨不充分，需要完善：  - 组织机构设置、职责分配及沟通  🗹已实施 ¨不充分，需要完善：  - 确定外部提供过程、产品和服务（外包过程）：  - 被主管部门处罚和曝光情况  🗹未发生 ¨已发生，说明：  - 其他机构转入情况（适用时）  ¨已收集到以往的不符合项 🗹未收集到以往的不符合项 ， | ☑满足要求  □不满足要求 |
| **与最高管理者了解各**管理体系的运行情况： |  | 组织文件化的管理方针已制定，内容为：  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。  贯彻情况：☑文件发放 ☑标语 ☑展板 ☑网站 ☑员工手册 □  组织文件化的管理目标已制定，内容为：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 目标 | 考核频次 | 计算方法 | 完成情况（审核周期） | | 产品交付及时率98% | 每月 | 产品交付的项目数量/项目总数量\*100% | 100% | | 顾客满意度≥95% | 每月 | 满意的顾客数量/总数\*100% | 98% | | 合同评审率100%； | 每月 | 已评审合同/合同总数量\*100% | 100% | | 环境污染发生次数为0 | 每月 | 不发生环境污染事故 | 0 | | 固体废弃物100%分类，合理处理 | 每月 | 固体废气物分类 | 100% | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | | ☑满足要求  □不满足要求 |
| 文件化体系策划情况 |  | 组织的文件化体系的结构——  - 《管理手册》 1 份；覆盖了 ■QMS □50430 ■EMS 🞎OHSMS □FSMS □HACCP  - 文件化的程序； 1 份；详见《受控文件清单》  - 作业文件； 5 份；详见《受控文件清单》  - 记录表格； 56 份；详见《记录清单》 | ☑满足要求  □不满足要求 |
| 内审的策划和实施  管理体系的评审 |  | 自管理体系建立后，于 2021年3月10日实施了内部审核；记录包括：  ☑内审计划、□内审检查表、☑不符合项报告 1 份、☑内审报告  自管理体系建立后，于 2021.04.18日实施了管理评审；  ☑管理评审输入、☑管理评审输出（报告） | ☑满足要求  □不满足要求 |
| QMS运行情况及不适用条款： |  | QMS不适用条款1 Q8.3  合理理由的详细说明： 公司的航空机票销售代理服务方案基本固定成熟，整个服务过程不涉及设计新的服务过程的内容。8.3条款的不适用，不影响提供满足顾客要求及适用法律法规要求的产品和服务的能力。  QMS不适用条款2  合理理由的详细说明： | ■满足要求  □不满足要求 |
| 确认生产/服务流程 |  | - 确认生产/服务流程  🗹与提供流程图一致 ¨与提供流程图不一致，说明：  质量关键过程（工序）： 销售服务 ；相关控制参数名称： 销售服务控制程序 ；  需要确认的过程（工序）： 销售服务过程  确认的内容：■人员技能、■设备能力、□原料控制、■工艺方法、■工作环境、□破坏性试验 | ■满足要求  □不满足要求 |
| 产品执行的标准或技术要求和检验报告； |  | ☑客户要求、□国际标准、□国家标准、□行业标准、□地方标准、□企业标准、□企业技术规范  □其他：  ☑不需要型式检验；□需要型式检验；  型式检验的原因：  □正常情况下至少 个月一次； □原辅材料有较大变化。；  □更换设备或停产后，重新恢复生产 □新产品研发完成后；  □出厂检验与上次的型式检验的结果有较大差异。  □质量监督检验部门提出抽检要求。  型式检验报告（证据）1：  检测部门名称： ； 报告编号： 报告日期：  执行标准： ；  结论：□ 合格 □ 不合格 □ 项目齐全 □项目不齐全  型式检验报告（证据）2：  检测部门名称： ； 报告编号： 报告日期：  执行标准： ；  结论：□ 合格 □ 不合格 □ 项目齐全 □项目不齐全 | ☑满足要求  □不满足要求 |
| 相关方/客户的反馈、顾客投诉处理和及顾客满意度。 |  | 近一年相关方反馈处理情况，☑未发生  □发生过，说明 ；  近一年顾客投诉处理情况，☑未发生  □发生过，说明 ；  近一年重大质量事故情况，☑未发生  □发生过，说明 ；  近一年产品召回的情况。 ☑未发生  □发生过，说明 ；  近一年顾客不满意的情况，☑未发生  □发生过，说明 ； | ☑满足要求  □不满足要求 |
| QMS场所巡查:  现场情况 |  | 巡视生产区域（☑办公区、□生产/加工车间、□原料/成品库房、□实验室/化验室等）  ☑可以满足运行要求；□基本可以满足运行要求；  □不可以满足运行要求，说明 ；    确认生产/服务流程：  ☑与企业提供的工艺流程一致；□与企业提供的工艺流程基本一致；  □与企业提供的工艺流程不一致；说明 ； | ☑满足要求  □不满足要求 |
| 观察基础设施、监视和测量设备、特种设备的配备情况 |  | 观察基础设施（生产设备），主要有 电脑、电话、扫帚、墩布 、垃圾桶等  ☑ 运行完好 □运行基本完好 □ 运行不完好，说明 ；  观察质量相关的监视和测量设备的种类，主要有 过程记录 ；  了解检定/校准情况（合格证标识）  □ 校准受控 □校准基本受控 □ 校准失控，说明 ；  观察使用特种设备的种类并了解定期检测和备案登记情况 不适用  □场内机动车辆（叉车）；□起重机械；□压力容器；□压力管道；□锅炉；□电梯 | □满足要求  □不满足要求 |
| 观察工作环境 |  | 影响该企业的产品/服务质量并对工作环境特殊的因素是：  物理因素：  ■温度 ¨湿度 ■清洁卫生 □照度 □噪声 ■空气流通  社会因素（服务业必查）：  ■非歧视 ■非对抗 ¨安定  心理因素（服务业必查）：  ■过度疲劳 ¨情绪不稳定 ■压力过大 | ■满足要求  □不满足要求 |
| EMS运行情况： |  | 根据该企业的产品/服务特性确认环境影响评价的种类：不适用  ¨环境影响登记表 ¨环境影响报告表 ¨环境影响报告书 ¨其他——  现有产量与环评的产能的对比  现有产量： ； 环评的产能：  ¨未超出产能 ¨已超出产能，说明：  查看《排污许可证》编号：  有效期： 年 月 日  污染物排放种类：¨生活污水 ¨工业废水 ¨废气 ¨粉尘 ¨厂界噪声 ¨其他——  污染物排放总量：¨达标 ¨未达标，需要改进：  污染物排放浓度：¨达标 ¨未达标，需要改进：  - 查看环境因素的识别的充分性  🗹充分 ¨不充分，需要完善：  - 了解重要环境因素评价的合理性  🗹合理 ¨不合理，需要完善：  - 了解重要环境因素的和控制措施的有效性  🗹有效 ¨不足，需要完善：  - 了解适用的环境法律和其他要求的获取、识别和实施情况  🗹充分 ¨不充分，需要完善：  - 了解企业进行合规性评价的有效性  🗹有效 ¨不足，需要完善：  - 查看合规性证明（98年后新扩建的环评验收、环境监测报告） 不适用  《环评验收报告》编号： 颁发日期： 年 月 日  包括：¨生活污水 ¨工业废水 ¨废气 ¨粉尘 ¨厂界噪声 ¨其他——  《环境监测报告》编号： 颁发日期： 年 月 日  包括：¨生活污水 ¨工业废水 ¨废气 ¨粉尘 ¨厂界噪声 ¨其他——  - 了解危险化学品的种类——  ¨易燃 ¨易爆 ¨腐蚀性 ¨有毒 ¨有害 ¨其他——  - 了解危险化学品的MSDS的收集情况  ¨充分 ¨不充分，需要完善：  - 了解危险废弃物的种类——  ¨易燃 ¨易爆 ¨腐蚀性 ¨剧毒 ¨有毒 ¨有害 ¨其他——  - 了解应急准备和响应情况  🗹制订了必要的应急预案 ¨未制订了必要的应急预案  🗹未发生过紧急事件 ¨发生过紧急事件，说明：  ¨未进行应急演练 🗹进行应急演练，说明： | ☑满足要求  □不满足要求 |
|  |  | - 了解消防控制状况（消防备案或消防验收）  ¨消防验收 ¨消防备案 ¨被消防部门抽查 ¨被消防部门处罚 ¨其他——  - 了解消防控制措施  ■消防栓 ■灭火器 ¨消防手动报警 ¨消防中控室（如烟感、温感、喷淋） ¨消防泵房  ¨消防卷帘门 ¨其他—— | ■满足要求  □不满足要求 |
|  |  | - 了解环保知识和技能教育的实施  ■已实施 ¨不充分，需要完善：  - 了解特种作业人员的状况  ¨高压电工作业 ¨低压电工作业 ¨焊接与热切割作业 ¨高处作业 ¨制冷与空调作业  ¨煤矿安全作业 ¨矿山安全作业 ¨石油天然气安全作业 ¨冶金生产安全作业 ¨危险品安全作业  ¨烟花爆竹安全作业  - 了解特种设备作业人员的状况  ¨场内机动车辆（叉车） ¨起重机械 ¨压力容器（气瓶） ¨压力管道 ¨电梯 ¨锅炉  ¨客运索道 ¨大型游乐设施 | ■满足要求  □不满足要求 |
| 相关方的反馈及投诉处理 |  | 近一年相关方反馈处理情况，■未发生  □发生过，说明 ；  近一年处罚整改情况，■未发生  □发生过，说明 ；  近一年重大环保事故情况，■未发生  □发生过，说明 ； | □满足要求  □不满足要求 |
| EMS场所巡查: |  | - 巡视厂区，查看地理位置图、污水管网图（适用时）  ¨工业区 ¨商业区 ¨生态保护区 ■其他，——住宅小区内  - 巡视生产区域（厂区、车间、库房、实验室等），了解环境影响的种类：  资源能源消耗类：  ■水 ■电能 ¨天然气 ¨压缩空气 ¨蒸汽 ¨其他——  污染物排放的种类：  ■生活污水 ¨工业废水 ¨废气 ¨粉尘 🗹噪声 ¨工业固体废弃物 ¨危险废弃物  - 巡视动力设施和辅助设施的状况，存在下列的场所：  ¨污水处理站 ¨锅炉房 ¨高压配电室 ¨低压配电室 ¨空压站 ¨制冷站 ¨消防中控室  ¨消防泵房 ¨除尘装置 ¨尾气处理 ¨危化品库房 ¨危险废弃物存放处 ¨改建/扩建施工现场 ¨食堂 ¨宿舍 ¨班车 ¨其他——  - 确认生产/服务流程  ■与提供流程图一致 ¨与提供流程图不一致，说明：  - 观察危险化学品的控制状况  ¨易燃 ¨易爆 ¨腐蚀性 ¨有毒 ¨有害 ¨其他——  - 观察基础设施（环保设备）运行完好  ¨污水处理 ¨除尘 ¨降噪 ¨废气处理 ¨危废存放 ¨危化品储罐围堰 ¨其他——  - 观察环境相关的监视和测量设备的种类并了解检定/校准情况  ¨污水在线监测仪 ¨COD监测仪 ¨酸度计 ¨压力表 ¨压差表 ¨温度计 ¨其他——  - 观察使用特种设备的种类和完好运行情况  ¨场内机动车辆（叉车） ¨起重机械 ¨压力容器 ¨压力管道 ¨电梯 ¨锅炉 ¨安全阀  ¨其他——  - 观察总排口是否存在明显违规现象  ¨无异常 ¨有异常，需要改进： | ■满足要求  □不满足要求 |
| 与申请信息变更的说明 |  | * 注册地址变更   □ 经营地址变更  □ 认证范围变更  □ 员工人数变更  □ 临时现场变更  □ 其他 | □满足要求  □不满足要求 |
| 识别二阶段审核的资源配置情况和可行性 |  | ■ 识别二阶段审核的资源配置情况  ■ 有生产/服务现场 ■领导层可以迎审 □交通食宿 □劳保用品  □ 其他：    ■ 识别二阶段审核的可行性  ■ 二阶段日期的可接受性 ■审核组成员的可接受性 □一阶段的问题已整改  ■ 不存在影响二阶段审核的问题 | ■满足要求  □不满足要求 |

说明：不符合标注N