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(含安全事务代表）主管领导：盛秀英 管代: 张刚刚 员工代表：赵甜 | 判定 |
| 审核员：李雅静 审核时间：2021年10月9日  |
| 审核条款：Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 E:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3资质验证/范围再确认/一阶段问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |
| 理解组织及其环境总要求 | QE4.1 | 畅帆（北京）商务管理服务有限公司北京地区航空机票销售代理企业，专注于为客户提供航空机票销售代理产品，成立于2018年，位于北京市朝阳区东三环南路甲52楼15层18B内2，员工总数近10人,营业执照，见附件。管理手册， 实施、发布日期：2021年3月10日；公司管理体系设置了综合部、销售部总经理盛秀英介绍：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。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | QES4.2 | 公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。本公司考虑以下相关方：--顾客；--最终用户或受益人；股东；---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；--地方社区团体；--非政府组织等。目前顾客的主要需求期望是：提供顾客满意的产品及服务。 |  |
| 确定管理体系的范围 | QE4.3 | 公司管理体系范围为：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 |  |
| 管理体系及其过程 | QE4.4 | 公司2021年3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2021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。 |  |
| 领导作用与承诺--总则 | QE5.15.1.1 | 公司总经理盛秀英介绍主要承诺有：a）对质量/环境的有效性负有责任；b）确保制定质量/环境管理体系的目标，并与组织环境和战略方向相一致；c）确保质量/环境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/环境管理体系要求的重要性；g）确保实现质量/环境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。对全体员工进行了客户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客户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客户满意的重要性，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。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 总经理证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过以下方面实现：a）确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；b）确定和应对能够影响产品、服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；c）始终致力于增强顾客满意。详见审核Q9.1.2条款记录。 |  |
| 方针制定方针沟通方针 | QE5.2 | 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，总经理盛秀英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。盛秀英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。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QE5.3 | 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，公司任命张刚刚为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：1）负责审核管理手册和程序文件；2）批准技术性文件；审核质量/环境/职业健康安全管理体系中的其他管理性文件；3）确保质量/环境管理体系在各过程中得到建立、实施并向最高管理者报告体系运行的绩效和其他信息，包括改进的需求；4）贯彻质量/环境方针，落实质量/环境/职业健康安全目标；5）确保整个组织内形成并逐步提高满足顾客需求的意识；6）负责组织质量/环境管理体系的内部审核；7）就质量/环境全管理体系的相关事宜对外联络；查到《综合管理手册》中有安全事务代表任命书，公司任命赵甜为本公司的员工代表。相关人员均对本部门的管理职责了解，在其手册上面有书面的职责权限已公布。1. 危险源辨识、风险评价和控制措施的确定；
2. 事件调查；
3. 职业健康安全方针和目标的制定和评审；
4. 发表意见。

询问管代张刚刚、安全事务代表赵甜职责回答正确。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1E6.1.1 | 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《风险和机遇的应对控制程序》，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。 |  |
| 措施的策划 | E6.1.4 | 在策划应对风险和机遇的措施时，公司综合考虑了企业所处的环境、重要环境因素、合规义务，以及面对的风险和机遇，制定了环境目标及管理方案，总经理盛秀英负责批准。环境管理方案中明确为实现环境管理方案的实施，综合部每半年对方案实施情况进行检查跟踪，向总经理报告；一般在管理评审之前对环境目标及管理方案由综合部对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报管理者代表，以便提交管理评审。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QE6.2 | 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。1）产品交付及时率98%；2）合同评审率100%；3）顾客满意率95%以上4)固体废弃物100%分类，合理处理；5）环境污染事故发生率为零6）各类重伤以上事故发生率为零； 7）火灾事故发生率为零目标可测量，与公司管理方针一致。每半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2021三季度公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核人张刚刚针对重要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。 |  |
| 资源、总则 | Q7.1.1E7.1 | 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：综合部、销售部人员：销售人员，保洁人员、办公人员等主要设备电脑，打印机，电话，传真机 |  |
| 沟通 | QE7.4 | 公司编制并实施了《信息交流控制程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。公司确定了质量、环境管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，内外部沟通具体体现在公司内部工作会议、员工的培训、公司宣传栏等，与外部的沟通具体体现在合同签订、满意度调查。与环保、安监部门及顾客和供方等方面。现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。外部交流：通过发放《致相关方的公开信》与相关方就环境管理体系信息进行相互沟通。 |  |
| 管理评审 | QE9.3 | 提供：1.管理评审计划，评审时间：计划2021年7月20日进行，评审方式：会议评审，编制：张刚刚 审批：盛秀英 编制日期：2021年7月12日， 参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，主持人：盛秀英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）上一年度管理评审该进项完成情况l)会议讨论情况；m) 总经理作会议总结。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、环境管理体系基本是充分、有效和适宜的。发现一般不符合项1 个，综合部未提供3月份人员培训的记录，4.改进计划，在2021年8月31之前完成A.增加标准培训B．组织员工对某些重要条款进行学习，如：7.5.3文件化信息的控制5．已在计划日期内完成改进 |  |
| 总则持续跟进 | QE10.1；10.3； | 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。 |  |

说明：不符合标注N