

对 XX 省 XX 广播电视网络有限公司审核的案例

推荐机构：深圳市环通认证中心

认证类型：质量管理体系初审

审核员：王巧变、王晓磊、赵凌云等

认证范围：广播电视网络建设和信息传输服务

认证标准：GB/T19001-2008

审核场所：XX 省 XX 路

审核时间：一阶段 2010.11.11 一天

二阶段 2010.12.1 - 12.2 两天

一. 案例背景

实施 ISO9001-2000 版以来,质量管理体系认证已从制造业发展到各行各业。但作为政府喉舌的广播电视行业导入 9000 标准进行管理并认证,在认证行业可能尚属先例。

二、审核准备

对于一个新的行业的审核,首先,审核组长提前调阅了大量的该行业有关资料,如相关规范和有关要求等。认证审阅了企业的质量管理体系文件;其次,审核机构聘请了非常专业的该行业的资深专家;第三,审核组提前召开专门的培训会议,请专家详细讲解受审核方的有关专业、流程、关键过程、使用的技术规范

和标准等知识。使审核组成员明确了审核思路和审核重点，以确保审核组成员进入审核现场后能准确把握审核要点，实施高水平的审核。

三、初次审核发现与沟通

2010年11月11日8点前，审核组成员胸佩标牌早早来到受审核企业，按计划召开首次会议之后，分别进入受审核部门。

因为该企业质量管理活动主要是提供服务产品，一阶段审核主要是对质量管理体系策划活动的审核，该企业除体系过程顺序及相互之间作用关系的策划符合要求外，则各过程服务，如窗口服务、售后服务的监测评价的策划是否充分就作为我们审核的重点。

在对部门的审核中发现，该企业体系策划内容中有些对服务活动监测的制度规定不明确，不具有可操作性，如市场部和分公司均不能针对网络维护和故障处理过程的服务质量制定出监测管理方法，不能确保人员有效执行规范，同时也不能确保人员持续提高满足顾客要求的能力。

就此审核发现与受审核部门沟通，该部门负责人解释说，每年底我们均要对各部门人员进行评比，由主管综合考虑评价，得出结论，但没有具体的评价标准，对各过程服务质量也没有具体的监测内容和方法。

与该企业领导层沟通时，领导非常高兴地说，长期以来，困扰他们的问题就是，年年评比评价，年年不见提高。不知是因为

什么。通过今天审核员的指点，根源找到了。我们需要把握过程，控制好每个过程才会有好的结果，才能达到逐步提高。

审核组开具了不符合报告。领导是体系推动的关键，企业领导非常重视，对公司从下到上各过程环节的制度进行排查，制定出了相对完善的各项管理制度。对该不符合项整改资料主要有：市场服务考核及标准、用户服务管理办法等。

四、正式审核发现与沟通

在对一阶段不符合进行整改完成并经验证，该企业非常认真举一反三，不仅不符合责任部门将提出的问题进行了整改，其他部门也针对各自的同类问题进行了整改，补充完善了必要的作业文件。

2010年12月1日到2日，审核组一行五人进行为期两天的二阶段质量管理体系审核。本阶段主要是针对体系各过程实施的有效性进行审核。

在对网络管理部审核时发现，该部门机房的信息传输设备有2台，在用一台，备用一台，询问机房备用设备有否定期进行性能测试时，回答说：没有，问如果在紧急状态下需要启动备用设备却不能正常使用时怎么办，回答说，没有发生过这种情况，不知道。

与该企业领导沟通时，领导表示审核使他受益匪浅，因为他们原来确实没有想到这个问题，万一真发生紧急情况备用设备不能使用时，岂不使全地区广播电视停止运转吗？那样将会发生重大的质量事故，后果不堪设想。

审核员就此现象开具不符合报告，

该企业领导非常重视此项不符合现象的整改工作，管理者代表亲自组织员工认真学习质量体系文件，进行原因分析，制定了切实有效的纠正措施，并立即将备用设备进行性能测试，同时制定了相关的设备设施管理制度。提供的整改证据有：信息传输设备测试合格的报告；机房设备定期监测制度以及组织培训学习的记录等。

对此，该企业领导由衷地对审核组表示感谢，在末次会议上，该领导说：通过两天的 9000 认证审核，审核组老师严谨的思路、专业的水平、紧张有序的工作，都是我们学习的榜样，通过审核使我们拨开迷雾见到太阳，前进有了方向。我不认为他们是来检查我们的，我认为他们是来帮助我们把脉看病的，非常专业，切中要害，找准关键，杜绝了我们的事故隐患。所以我们实施 9001 认证的决策是正确的，我们一定要坚定不移地开展下去。