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， 主管领导：李炎，陪同人员： 杨春如 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2021.1.15 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;相关方需求与期望;确定体系范围;体系及其过程;总要求 | QE:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中和制定的《公司环境分析控制程序》，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：公司内部管理规范，有优质的客户资源，服务意识在同行业中比较领先，行业发展前景较好。对公司不利的内、外部因素有：缺少大品牌意识，开发新市场能力差；用户对服务质量要求的提高；国内外行业内部竞争。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。抽查2020年风险和机遇评估分析表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有员工、股东、银行、供应商、客户等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司管理体系的范围是：QMS: 资质范围内食堂餐饮服务；预包装食品的销售;EMS: 资质范围内食堂餐饮服务；预包装食品的销售所涉及场所的相关环境管理活动；经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及ISO45001：2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。制定有《风险和机遇控制程序》，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 |  |
| 领导作用与承诺 | QE5.1 | 总经理：杨春如 管代：杨春如 通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据： 1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为； 2、制定和发布公司自身发展方针； 3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力； 4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。 5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 |  |
| 方针 | QE5.2  | 管理方针：“完善管理 确保质量 持续改进 客户满意;安全第一 环境为先，遵纪守法 持续改善”。其内涵包含了：公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；诚信经营是企业永久经营的法宝，守法是公司的生存底线。公司只有在质量上获得客户的认可、经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。QE管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。QE方针未对外进行发布。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的QE方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | QE5.3  | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | QE6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；查见《风险和机遇评估分析表》：1. 类型：外部因素；

 类别：客户的需求风险：客户对服务质量标准提高，以及对服务及时性和售后服务的期望值提升，给公司服务、质量和售后管理提出新的要求公司产品需求将持续增长，特别是疫情期间，外部需求增长。应对机遇及措施：1）市场部加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检查方法；2）市场部做好服务计划的安排，保证服务计划的执行。针对外部因素，还分析了市场、供应商、文化、社会经济、法律法规的变化等。1. 类型：内部因素；

 类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，可能对工作完成质量造成不好的影响。机遇：本公司从事该行业多年，有着十分丰富的管理经验和销售人才，员工归属感认可度较高。应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，继续加强团队建设和骨干的培养，提高员工的忠诚度。针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。 应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。提供有《环境因素识别与评价程序》，内容包括环境因素的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素的确定、登记、清单发放及更新控制。公司重要环境因素有以下6项：潜在火灾、固废的排放、废油渣的排放、噪声的排放、废水的排放、油烟的排放；抽查以下二项环境因素的管理方案：1. 固废排放：加强宣传教育，提高员工固废垃圾分类处理意识；公司固废主要为进货产生的废纸箱、包装袋；生产服务过程固废为餐厨垃圾；其中废纸箱、包装袋和办公垃圾分类收集后交学校行政部门统一处理；办公危险废弃物单独存放（废硒鼓、废电池、墨盒等）由供应商以旧换新回收；2021年实行爱国卫生云运动，餐厨垃圾交由政府统一安排处置。提供有餐厨垃圾处理台账，台帐内容涉及：处理日期，垃圾数量、责任人，处理执行人、等。

2、潜在火灾：合理配置消防灭火器、定期点检；对食堂厨房烟道定期清洗；组织员工安全知识培训，提高消防意识和技能水平；制定火灾应急预案，并定期进行消防演练；定期对各种线路，机械设备进行检查保养，使之处于安全状态；建立易燃易爆品存放及摆放要求。 ...... 另对设备产生噪声和油烟排放等环境因素也作了管理规定， 应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。  | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2  | 1、质量目标：1）、客户反馈回复处置率100%；2）、客户满意度≥90分。2、环境目标：1）、固体废弃物（含危废）有效处置率100%；3）、火灾事故为0查《目标考核表》2020年4月-12月对目标进行考核，均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3  | 公司要求：当公司质量管理体系变更时，应考虑：1.变更的目的及潜在后果；2.体系的完整性；3.资源的可获得性；4.责权的分配和再分配等因素。  经查：职业健康安全管理体系标准变更：原标准：GB/T 28001-2011idtOHSAS 18001:2007；现标准： GB/T45001-2020 / ISO45001：2018。 | 符合 |
| 沟通 | QE7.4  | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QE相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开方针和目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。--主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。--通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。--远程视频查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | QE9.1.1  | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QE的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。如：（1）《环境及安全监视和测量控制程》（2）《内部审核控制程序》（3）《管理评审控制程序》（4）《应急准备与响应控制程序》（5）《合规性评价控制程序》 |  |
| 管理评审 | QE9.3 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次三体系管理评审，每次时间间隔不超过12个月审核时间：2020年8月23日(上次审核时间：2019年1月30日，时间间隔超过12个月，因新冠疫情和职业健康管理体系标准换版等原因，导致延后，负责人表示今后会严格按标准要求策划管理评审，下次审核关注。）主持人：杨春如总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：1. 评价内部审核的结果及现行管理体系是否有效。
2. 评价现行管理体系的有效性、适宜性、符合性。
3. 评价方针、目标、指标、管理方案是否实现以及是否符合本公司发展的需要和用户期望。
4. 评价相关方的投诉、建议及其要求是否得到解决和满足。
5. 评价公司经营的环境。
6. 评价过程和产品的监视和测量情况，法规及其他要求合规性评价情况
7. 评价服务过程及验收情况，法规及其他要求符合性情况。
8. 评价不符合、纠正和预防措施的状况，以及环境因素识别和评价的总结情况。
9. 现行管理体系有无更改的必要及更改的时机。

10）评价重大环境因素及危险源识别的识别及控制情况。11）对上次管理评审改进项的验证情况的跟踪：改进项目三个，1、进一步贯彻管理体系的各项规定，努力将各项工作深入和细致；2、加强对实施有效性的审核，对不理解和不按文件规定实施的环节进行培训和考核；3、通过对体系的进一步实施，努力提高全体员工的质量、环境、职业健康安全意识和工作的责任心。已开展培训，并落实到日常工作中，达到预期效果。改进的建议：公司全体人员加强对ISO 45001：2018 《职业安全健康管理体系 要求及使用指南》的培训。评审输出内容：质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。质量、环境、安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；预防措施和纠正措施的状况。实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；相关法关注：2020年1月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；管理评审结论：质量、环境、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效 |  |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | Q10.1;10.2;10.3；E10.1;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《事故、事件、不符合管理程序》、《不合格控制程序》、《服务提供控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量、环境管理体系的持续改进。公司制定《事故事件不符合控制程序》及《纠正与预防措施控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在不合格品控制程序文件中规定了对不合格品的处理要求，对采购产品发现不合格一般进行退货或报废，如需降级使用或改变用途时，报市场部经理批准后并对该产品进行标识；对造成重大影响的不合格品，相关责任部门要分析产生不合格品的原因，按《纠正与预防措施控制程序》实施纠正和预防措施。不合格品处理程序和机构健全。公司建立了不合格处理台账。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量、环境管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 |  |

说明：不符合标注N

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 ， 主管领导：李炎，陪同人员： 杨春如 | 判定 |
| 审核员：文平、审核时间：2021.1.15 |
|  |
| 组织及其环境;相关方需求与期望;确定体系范围;体系及其过程;总要求 | S:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中和制定的《公司环境分析控制程序》，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：公司内部管理规范，有优质的客户资源，服务意识在同行业中比较领先，行业发展前景较好。对公司不利的内、外部因素有：缺少大品牌意识，开发新市场能力差；用户对服务质量要求的提高；国内外行业内部竞争。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。抽查2020年风险和机遇评估分析表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有员工、股东、银行、供应商、客户等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司管理体系的范围是：OHSMS: 资质范围内食堂餐饮服务；预包装食品的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及ISO45001：2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。制定有《风险和机遇控制程序》，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 |  |
| 领导作用与承诺 | S5.1 | 总经理：杨春如通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据： 1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为； 2、制定和发布公司自身发展安全方针； 3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力； 4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。 5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 |  |
| 方针 | S5.2  | 管理方针：“完善管理 确保质量 持续改进 客户满意;安全第一 环境为先，遵纪守法 持续改善”。其内涵包含了：公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；诚信经营是企业永久经营的法宝，守法是公司的生存底线。公司只有在质量上获得客户的认可、经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。职业健康安全管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。职业健康安全管理体系方针未对外进行发布。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的职业健康安全管理方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | S5.3  | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 |  |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | --《参与、沟通与协商控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。 公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：告知员工：职业健康安全事务代表是李萍；告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；与职业健康安全事务代表李萍交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。询问职业健康安全事务代表李萍，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | S6.1  | 提供有《危险源辨识、风险评价和控制程序》，内容包括危险源的识别、确认、汇总、评价和危险因素的确定、登记、清单发放及更新控制。公司不可接受风险有以下几项：火灾、中暑、物理伤害、人员摔伤、人员烫伤。抽查火灾的控制措施：1. 安全、消防、救援知识培训、学习；
2. 严禁购买和使用三无电器产品；
3. 加强日常安全用电检查和电器设备维保；
4. 每年至少进行一次消防演习。
5. 制定《安全用电管理规定》
6. 配置充分的消防器材
7. 现场增加安全、防火标识。

抽查人员伤害控制措施：1. 制定管理规定
2. 定期对员工进行安全培训与教育
3. 制定应急预案，并进行演练。
4. 定期发放劳保用品，确保劳保用品的正确使用。
5. 张贴警示标志，增设围栏。
6. 定期组织员工进行体检。

........应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 策划措施 | S6.1.4 | 组织管理层策划关于开展职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理安全目标、危险源、合规性义务、组织识别的风险等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | S6.2  | 职业健康安全目标：火灾事故为0 重大安全事故为0查《目标考核表》2020年4月-12月对目标进行考核，均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 资源 | S7.1 | 询问总经理，企业为了职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、保证职业健康安全管理体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工职业健康安全意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。总经理对资源的配备比较重视，日前人力资源、设备和工作环境与公司业务相适应，可满足资质范围内食堂餐饮服务；预包装食品的销售的需要。 | 符合 |
| 沟通 | S7.4  | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与职业健康安全管理体系相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开职业健康安全方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。--主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。--通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。--远程视频查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | S9.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，职业健康安全管理体系的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。如：（1）《环境及安全监视和测量控制程》（2）《内部审核控制程序》（3）《管理评审控制程序》（4）《应急准备与响应控制程序》（5）《合规性评价控制程序》 |  |
| 管理评审 | S9.3  | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次三体系管理评审，每次时间间隔不超过12个月审核时间：2020年8月23日(上次审核时间：2019年1月30日，时间间隔超过12个月，因新冠疫情和职业健康管理体系标准换版等原因，导致延后，负责人表示今后会严格按标准要求策划管理评审，下次审核关注。）主持人：杨春如总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：1、评价内部审核的结果及现行管理体系是否有效。2、评价现行管理体系的有效性、适宜性、符合性。3、评价方针、目标、指标、管理方案是否实现以及是否符合本公司发展的需要和用户期望。4、评价相关方的投诉、建议及其要求是否得到解决和满足。5、评价公司经营的环境。6、评价过程和产品的监视和测量情况，法规及其他要求合规性评价情况7、评价服务过程及验收情况，法规及其他要求符合性情况。8、评价不符合、纠正和预防措施的状况，以及环境因素识别和评价的总结情况。9、现行管理体系有无更改的必要及更改的时机。10、评价重大环境因素及危险源识别的识别及控制情况。11、对上次管理评审改进项的验证情况的跟踪：改进项目三个，1、进一步贯彻管理体系的各项规定，努力将各项工作深入和细致；2、加强对实施有效性的审核，对不理解和不按文件规定实施的环节进行培训和考核；3、通过对体系的进一步实施，努力提高全体员工的质量、环境、职业健康安全意识和工作的责任心。已开展培训，并落实到日常工作中，达到预期效果。改进的建议：公司全体人员加强对ISO 45001：2018 《职业安全健康管理体系 要求及使用指南》的培训。评审输出内容：质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。质量、环境、安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；预防措施和纠正措施的状况。实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；相关法关注：2020年1月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；管理评审结论：质量、环境、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效 |  |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | S10.1；10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《事故、事件、不符合管理程序》、《不合格控制程序》、《服务提供控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过管理方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动职业健康安全管理体系的持续改进。公司制定《事故事件不符合控制程序》及《纠正与预防措施控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在不合格品控制程序文件中规定了对不合格品的处理要求，对采购产品发现不合格一般进行退货或报废，如需降级使用或改变用途时，报市场部经理批准后并对该产品进行标识；对造成重大影响的不合格品，相关责任部门要分析产生不合格品的原因，按《纠正与预防措施控制程序》实施纠正和预防措施。不合格品处理程序和机构健全。公司建立了不合格处理台账。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 |  |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证(Q7.1.5）、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动。 |  | 远程视频确认，公司质量、环境、职业健康安全管理体系覆盖范围：Q：资质范围内食堂餐饮服务；预包装食品的销售。E：资质范围内食堂餐饮服务；预包装食品的销售所涉及场所的相关环境管理活动O：资质范围内食堂餐饮服务；预包装食品的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动内。经验证，近一年来公司质量、环境、职业健康安全管理体系运行正常，可判定公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。远程视频查见认证证书及标识使用情况，符合要求。无重大的质量、环境、安全问题和投诉。上次不符合的整改情况：上次不符合为Q7.1.5，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现职业健康安全管理体系标准变更：原标准：GB/T 28001-2011idtOHSAS 18001:2007；现标准： GB/T45001-2020 / ISO45001：2018。 |  |

说明：不符合标注N

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：行政部（含财务部） 主管领导：周华建 陪同人员：李萍 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2021.1.15 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **Q5.3** | 在《部门职责》中规定了行政部和财务部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。3)负责组织公司各项教育培训工作。4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。5）负责职业健康安全法律法规的收集、整理与评价。6）负责组织应急演练预案编写、演习、评价。7）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。 ……部门职责清晰、明确。行政部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **Q6.2**  | 行政部负责人：李萍查见：公司有将质量目标分解到各个部门，行政部的质量目标是：1)培训计划及时完成率100% ; 抽查2020年4月-12月的《部门目标实施统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务查2020年员工培训计划，抽查6月份对管理手册等体系文件的培训记录，均按照培训计划执行实施。质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致基本符合要求。 | 符合 |
| 内部审核 | Q9.2  | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。查，2020年《体系审核实施计划》审核时间：2020年7月25日（上次审核时间为：2018年12月27日，时间间隔超过12个月，因新冠疫情和职业健康管理体系标准换版等原因，导致延后，负责人表示今后会严格按标准要求策划管理评审，下次审核关注。）审核组长：杨春如 审核员:李萍目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司年度监督审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。抽查《质检部审核检查表》、《生产部审核检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。查本次内审共发现不合格项2个，属一般不符合。涉及生产部ES8.1条款审核中发现厨房有2具灭火器压力异常和市场部Q8.4条款市场部没有对供方进行评审的证据。已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。 |  |

说明：不符合标注N

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：行政部（含财务部）， 主管领导：周华建 陪同人员：李萍 | 判定 |
| 审核员：文平、蒋成，审核时间：2021.1.15 |
| 审核条款：  |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3  | 在《部门职责》中规定了行政部和财务部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。3)负责组织公司各项教育培训工作。4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。5）负责职业健康安全法律法规的收集、整理与评价。6）负责组织应急演练预案编写、演习、评价。7）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。 ……部门职责清晰、明确。行政部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素的识别与评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。行政部组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。查见：《环境因素调查表》和《重要环境因素清单》，按照部门和生产经营过程进行识别并评价出公司重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放、废油渣的排放、噪声的排放、废水的排放、油烟的排放6项，识别清楚、准确，评价合理。查：公司《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；b.生产现场噪声排放；c.生产现场餐厨垃圾的排放；d.生产现场废水排放；e.生产现场油烟排放等；共计识别32项。识别基本清楚、全面。查：行政部及办公区域的《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；c.生活垃圾的排放； d.电气短路和违规用电用火造成的火灾e．生活污水排放等；共计识别16项。识别基本清楚、全面。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2  | 查见：《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：《危险源辨识与风险评价表》，危险源过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：5项，分别是：火灾、中暑、物理伤害、人员摔伤、人员烫伤。辨识清楚、准确，评价充分合理。查见确定的风险控制措施：A：制定目标、制定管理方案；B：制定、执行程序或作业文件；C：安防设施安装、劳动防护用品的配置及配发；.......查见：行政部及办公区域《危险源辨识与风险评价表》2020年4月发布行政部、库房和及生产区域共识别出包括:电器使用乱接电线、电缆破损、设备接地不良等引发触电、火灾；机械设备违规操作造成的物理伤害、烹饪过程高温导致的中暑、烫伤等15项危险源.采用的是经验判断法、过程分析法识别。查见，行政部及办公区域打分法确定了1项不可接受风险：线路老化漏电、人员吸烟引发火灾。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查见确定的管理措施：组织员工安全教育、消防知识学习；加强检查考核，不少于三个月进行一次；制定安全用电使用管理规定 每年参与公司组织的消防演练 |  |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有《法律法规与其他要求控制程序》，查有《适用法律法规及其他要求清单》，对本公司环境和职业健康安全管理体系适用的法律法规和当地政府、行业要求进行了识别，包括环境质量标准、排放标准、职业健康安全卫生标准等。· 查见：2020年《适用的法律法规及其他要求清单》1）国家相关法律法规等2）云南省地方法规；3）与环境、职业健康安全管理相关的执行标准抽 ：中华人民共和国环境保护法 中华人民共和国消防法 中华人民共和国安全生产法固体废弃物污染防治法等145份。《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；法规清单上传内部网络，以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。基本符合要求。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2  | 查见：公司有将环境、职业健康安全目标分解到各个部门，行政部的目标是：1、环境、职业健康安全目标：1) 固体废弃物（含危废）有效处置率100%;  2)火灾事故为0 。抽查2020年4月-12月的《部门目标实施统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务。查见公司制定的职业健康安全管理方案有：潜在火灾管理方案、物理伤害管理方案、中暑管理方案、人员烫伤管理方案、人员摔伤管理方案、人员伤亡管理方案6个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、控制措施、资金安排、完成日期、责任部门。抽查：1、潜在火灾管理方案控制措施：1. 安全、消防、救援知识培训、学习；
2. 严禁购买和使用三无产品；
3. 加强日常健全用电检查和电器设备维保定；
4. 每年至少进行一次消防演习；
5. 制定《安全用电管理规定》；
6. 配置充分的消防器材；
7. 现场增加安全、防火标识。
8. 物理伤害管理方案控制措施

1）制定管理规定2）定期对员工进行安全培训与教育；3）制定应急预案，并进行演练; 4）定期发放劳保用品，确保劳保用品的正确使用；5）张贴警示标志，增设围栏；6）定期组织员工进行检查。......... |  |
| 能力 | ES7.2  | 公司确定了从事的工作影响环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。---公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。特种人员：无抽查培训计划和培训记录。2020.9.25，劳动保护培训,培训老师：李萍 参加培训人员： 公司全体人员。培训内容：（a）劳保用品的正确配戴方式；（b）疫情期间的自我防护知识。口试确认，均合格，培训效果评价：此次培训让员工对安全防护的重要性都有了很深的认识，大大降低了在经营过程中的不安全行为。评价人：李萍。........**抽查培训记录，未见对新版ISO45001：2018标准的培训及培训效果评价记录。不符合ISO45001：2018标准7.2在确定每个角色的能力时，组织宜考虑如下内容：a）承担该角色所必需的教育、培训、资格和经验，以及保持能力所必需的再培训。** | N |
| 意识 | ES7.3  | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现环境、安全管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合管理体系要求的后果。---经与员工沟通了解，基本具备以上必要环境、安全管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | ES7.4  | --《参与、沟通与协商控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。对部门之间有需要交流的有关安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。 公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。建有劳保用品和办公、清洁用品领用台帐。抽查2020年9月-11日劳保用品及清洁用品发放记录：生产部门领用了一次性帽子（18顶）、84消毒液（10瓶）。查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：1. 告知员工：质量和环境管理者代表是杨春如。
2. 告知员工：职业健康安全事务代表是李萍；
3. 告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义。
4. 组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；

4）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。询问职业健康安全事务代表李萍，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。审核时未发现有相关方投诉等安全违规情况发生。 |  |
| 文件化信息 | ES7.5  | ----有《文件控制程序》，体系文件因职业健康安全管理体系换版，新的体系文件生效实施日期为2020年4月10日，文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。根据换版要求进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。· 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件，另有公司制定的《环境管理作业文件》、《管理制度汇编》等作业文件。· 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。· 查《环境、职业健康安全法律法规及其他要求清单》，收录有99份，内容有国家和地方与质量、环境和职业健康安全管理体系相关适用法律法规。文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。· 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。 查文件的作废：管理手册因职业健康安全标准ISO 45001:2018换版，文件生效实施日期为：2020年4月10日。原2018年10月17日发布实施的旧版为作废文件，加盖作废章，防止其非预期的使用。电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。 ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。提供《记录清单（含质量、环境安全）》，有45份记录文件清单，规定了记录的名称、编号、使用部门、保存期限等内容。核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。行政部主要负责归档公司质量、环境及职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见行政部保管的记录：a. 法律、法规及其他要求清单；b.年度培训计划等记录；c.管理评审计划等记录；d. 危险源辨识及风险评价台帐；e. 应急演练记录；所见记录反映行政部能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1  |  ◆组织制定了环境、职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。 ◆根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。 ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。 ◆抽查环境运行的策划与控制实施1）固体废弃物排放的管控： 生产服务产生的固废主要是餐厨垃圾和办公产生的生活垃圾以及废硒鼓、废电池、墨盒等危险废物。控制方式：餐厨垃圾交由昆明兴海林环保科技有限公司统一处理：生活垃圾由垃圾桶收集，由学校行政部门统一处理：废硒鼓、废电池、墨盒等危险固废由供应商以旧换新回收。2）资源、能源消耗管控： 负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导、专人定期统计跟进。远程视频查看有水、电、气等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月一次集中统计跟进。记录显示：基本达成目标。3）火灾预防 制定并实施《应急准备与响应控制程序》。 组织管辖的区域内，均按要求配备灭火器、消防栓、应急灯及安全出口标识并每月点检记录；对可能产生火灾隐患的区域予以重点排查，若发现问题及时上报、整改。经远程视频确认：实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求。◆查见组织的职业健康安全运行控制状况： 1）意外火灾控制 建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每日进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。 2）意外触电防控 建立用电检查管理制度；确定电工人员职责；按规定进行安全检查；制定应急准备响应预案；配备安全用具。 3）职业病防控 建立职业病管理制度；确定人员职责；按规定进行安全检查；配置相应劳保用品，提供有劳动防护用品发放记录。 4）对相关方施加影响 组织对进入场所内的供方送货员、访客，视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防火灾应急疏散预案》等。查见：消防演练实况记录：公司全体人员参加了2020年08月21日在公司由应急小组组织的火灾消防演练。查，远程视频能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，提高公司员工的应急救援技能和应急反应综合素质。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1  | ----有《运行控制程序》和管理文件。◆查公司环境体系运行检查记录表查2020年9月到2020年12月份，公司对噪声排放、固废管理、能源资源消耗、消防安全、其他事项管理进行了检查，检查结论：运行正常。检查人：李萍。◆ 查《安全环境检查月报》，由行政部组织实施对公司各部门的环境方面、安全消防方面起先检查，每月一次。提供有2020年9月至2020年12月记录。◆ 查《消防设施检查表》，由行政部组织实施对公司各部门的消防设施进行检查，每月一次。提供有2020年9月到2020年12月份记录。◆ 提供有从业人员预防性健康检查合格证（详情见附件）姓名 体检日期 结论许丽 2020.3.27 合格宋德荣 2020.11.20 合格........基本符合要求。 |  |
| 符合性评估 | ES9.1.2  | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。行政部组织对公司环境安全健康管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。查由行政部组织各部门于2020年7月10日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。评价结论：符合评价组长：杨春如成员： 李萍 饶国平 杨进 王小蓉 查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 |  |
| 内部审核 | ES9.2  | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。查，2020年《体系审核实施计划》审核时间：2020年7月25日（上次审核时间为：2018年12月27日，时间间隔超过12个月，因新冠疫情和职业健康管理体系标准换版等原因，导致延后，负责人表示今后会严格按标准要求策划管理评审，下次审核关注。）审核组长：杨春如 审核员:李萍目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司年度监督审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。抽查《质检部审核检查表》、《生产部审核检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。查本次内审共发现不合格项2个，属一般不符合。涉及生产部ES8.1条款审核中发现厨房有2具灭火器压力异常和市场部Q8.4条款市场部没有对供方进行评审的证据。已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。 |  |
| 不符合和纠正措施持续改进 | ES10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《事故、事件、不符合管理程序》、《不合格控制程序》、《服务提供控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现环境、安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境、安全管理体系的持续改进。公司制定《事故事件不符合控制程序》及《纠正与预防措施控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在不合格品控制程序文件中规定了对不合格品的处理要求，对采购产品发现不合格一般进行退货或报废，如需降级使用或改变用途时，报市场部经理批准后并对该产品进行标识；对造成重大影响的不合格品，相关责任部门要分析产生不合格品的原因，按《纠正与预防措施控制程序》实施纠正和预防措施。不合格品处理程序和机构健全。公司建立了不合格处理台账。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对环境、安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 |  |
| EMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供有2020年环境、安全管理体系运行资金计划，支出项目有保险、灭火器等消防器材、劳动防护用品、消防安全培训、危险固废处置和环保设施运行等共计16000元左右。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：质检部， 主管领导：张辉， 陪同人员：孙蓉 | 判定 |
| 审核员：冉景洲，蒋成 审核时间：2021.1.15 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3； | 在《管理手册》中规定了质检部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1）负责公司质量检验工作；2）负责检测设备管理工作； 3）负责本部门安全和环境卫生管理； 4）参与组织危险源识别与评价； 5）参与应急演练预案编写、演习、评价。 ……部门职责清晰、明确。质检部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查见：质检部“质量、环境目标”，内容包括：1.产品错检漏检率小于0.1%2.火灾事故为0 抽查2020年4月-12月的《部门目标实施统计表》1.产品错检漏检率0.02%2.火灾事故为0质量、环境目标、指标基本实现。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查，质检部《环境因素识别评价表》：质检部环境因素有35个：a.水电资源的消耗、固体废弃物如笔芯、纸张、纸杯的废弃；b. 复印机硒鼓、打印机色带、墨盒的更换等；查，部门的重要环境因素为：固体废弃物的排放、潜在火灾等2项。公司采用了现场观察、经验判断等环境因素识别及环境影响评价方法。识别基本清楚、充分，评价基本合理 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查《计量器具台账》生产部及检验部门均按策划的要求配置了相应的检测设备，主要为电子秤，均需采用委外送检、抽在用检测设备有电子秤,提供有有效的校准证书。上次审核不符合得到改进。 | **符合** |
| 产品和服务放行； | Q8.6  | 查，公司根据《采购验收管理标准》、《作业过程管理标准》等策划了过程和服务的测量管理规定。规定了食堂餐饮管理过程的质量管理要求。一、查采购物料质量管理：查：《进货验收台账》aa5d072b7791288b748c3f754369dbe1bd1ad51854b5be65c69b03c01668d6………………检验人：孙蓉 肉类制品要查验动物检疫合格证明或检验报告，具体见附件 公司根据《管理标准》的要求在各关键服务工序均设置了检验控制点，有专职人员负责检验及验收。抽见：查：食堂消毒剂、食品添加剂等使用记录：1d0241c0deb0c19782e6d8506664e5053d6523be7eb7744a6c068b9f9f9880抽：《出品留样记录》：2021年1月569a4f8b78241af9353ee0453bd22a5饭菜质量主要以考核和学生反馈进行评价。查：《6T考核记录》：2020年12月12日考核情况：素切组96分，荤切组85分，炉灶组86分，面点组94分……..考核人：许丽查《就餐投诉意见反馈表》 时间：2021年1月19日反馈信息：稀饭太稀，面点部分已凉。处理:已整改。以上验证基本符合标准的要求。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 查，公司编制了《不合格控制程序》，规定了不合格的控制要求。远程视频了解，公司在餐饮服务过程中的主要不符合主要为服务的过程不合格。查，公司每天对公司的餐饮服务进行综合检查，发现不符合提出整改要求，同时跟踪验证。查2020.11.10检查发现配菜组将小部分已切熟菜和生菜混装，不合格（生、熟菜必须分器皿盛装，不得混装）。公司针对不合格提出整改要求，并有跟踪验证。验证人：孙蓉公司不合格处理基本受控。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1  | ----有《运行控制程序》、《固体废弃物管理规定》、《资源能源管理办法》、《消防安全管理制度》、《火灾应急预案》等文件。其运行控制措施如下：◆ 一般固体废弃物控制：◆ 对固废分类收集，交市政送垃圾填埋场处置。◆ 资源和能源消耗：办公用纸两面使用后方可按废纸处理；定期对水电的消耗进行统计；◆ 远程视频查看，质检部安全环保措施实施情况：·配备灭火器、消防应急灯及消防报警装置等·现场张贴禁烟标识、安全用电及节能标志等标识。未发现大功率电器使用。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《防中暑应急预案》、《火灾应急预案》等。质检部工作人的在行政部组织下，参加了2020年8月21日公司组织的消防演练。远程对应，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 |  |

说明：不符合标注N

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：质检部 ， 主管领导：张辉， 陪同人员：孙蓉 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021.1.15 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限； | S5.3 | 在《管理手册》中规定了质检部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1. 负责公司质量检验工作；
2. 负责检测设备管理工作；

3)负责本部门安全和环境卫生管理； 4)参与组织危险源识别与评价； 5）参与应急演练预案编写、演习、评价。 ……部门职责清晰、明确。质检部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划； | S6.2 | 查见：质检部“职业健康安全目标”，内容包括：火灾爆炸事故为0 抽查2020年4月-12月的《部门目标实施统计表》火灾爆炸事故为0安全目标、指标基本实现。并制定有重大危险源目标管理方案。 |  |
| 危险源辨识和职业安全风险评价 | S6.1.2 | 查见：《危险源辨识、风险评价与风险控制程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：质检部“危险源辨识与风险评价表” 和部门识别的“不可接受风险清单”。针对质检部办公区域活动，经远程视频观察、经验判断法进行识别，共识别出本部门8项危险源。经过评议共评价出不可接受风险有：潜在火灾的发生1项。辨识清楚、准确，评价充分合理。查见确定的风险控制措施：A：制定目标、管理方案；B：培训与教育；C：加强检查及考核；D：张贴安全标识和警告标识E：参与应急演习等危险源辨识与评价充分、合理，控制措施可实施 |  |
| 信息和沟通 | S7.4 | --《参与、沟通与协商控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。对部门之间有需要交流的有关安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。 公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：1）告知员工：管理者代表是杨春如。2）告知员工：职业健康安全事务代表是李萍；3）告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义。4）组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；4）将安全管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。询问职业健康安全事务代表李萍，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。审核时未发现有相关方投诉等安全违规情况发生。 |  |
| 运行控制 | S8.1 | ----有《运行控制程序》、《消防安全管理制度》、《火灾应急预案》、《职业健康安全管理制度》等文件。1、远程视频查看，质检部安全环保措施实施情况：·配备灭火器、消防应急灯及消防报警装置等·现场张贴禁烟标识、安全用电及节能标志等标识。未发现大功率电器使用。 安全教育 2、培训教育宣传：·查见：有三级安全教育记录，包括救援知识、救援预案等培训记录。查，质检部门劳保用品领用记录， 有绿茶、荷香正气水等降暑清凉物品。 |  |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《防中暑应急预案》、《火灾应急预案》等。质检部工作人的在行政部组织下，参加了2020年8月21日公司组织的消防演练。远程对应，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 |  |

说明：不符合标注N

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：市场部 主管领导：江灵、 陪同人员：江灵 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2021.1.16 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | QE5.3；  | 在《管理手册》中规定了市场部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1)负责公司客户的维护管理。2)负责本部门安全和环境卫生管理。3)负责相关职业健康安全法律法规的收集。4)负责组织参与危险源识别与评价。5）负责组织参与应急演练预案编写、演习、评价。 ……部门职责清晰、明确。市场部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 查见：市场部“质量、环境和职业健康安全目标完成情况统计表”：完成（2020.4-2020.12）1.顾客满意度≥90分； 实测：98分2.火灾事故为0 实测：0查见：目标与方针保持一致，可测量。查见确定的对应管理措施：每月对食堂用电进行巡检，发现不合格立即纠正并处罚；不允许使用大功率电器设备。制定现场用电管理制度。配备必要的消防设施，确保设施有效；每月实施环保安全教育，每年进行消防指导演练。对办公固废分类收集，危险由供应商回收。……质量、环境目标、指标基本实现。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查，市场部《环境因素识别评价表》：市场部环境因素有16个：a.水电资源的消耗、固体废弃物如笔芯、纸张、纸杯的废弃；b. 复印机硒鼓、打印机色带、墨盒的更换等；查，部门的重要环境因素为：固体废弃物的排放、潜在火灾等2项。公司采用了现场观察、经验判断等环境因素识别及环境影响评价方法。识别基本清楚、充分，评价基本合理 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 公司制定并实施《与顾客有关的过程控制程序》，市场部采用拜访、会议、报告、函电、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：（1）顾客对产品规定的要求,包括产品质量和价格等要求以及策划售后服务要求； （2）与产品有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求等；顾客有合作意向时或签订合作协议时，介绍公司产品服务，了解顾客对产品要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。查见提供1. 抽查《合同评审记录》

提供：云南司法警官职业学院中标通知书顾客：云南司法警官职业学院项目名称：食堂承包经营项目服务内容：提供食堂内餐饮服务及预包装食品的销售签订时间：2018年7月25日委托服务期限四年自2018年7月30日至2022年7月29日止。评审内容：质量、交付期、服务、合规等；评审负责人：杨春如、饶国平、杨进、李萍评审结论：符合要求，同意签订评审结论：同意签订合同。评审时间:2018年7月24日。。。。经查：近期以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《采购控制程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。2.查《合格供方名录》1）健源食品有限公司 供应：肉类。2）昆明丽口商贸有限公司 供应：粮油。3）昆明市超福商贸公司 供应：鸡鸭。4）雪兰牛奶乳业 供应：牛奶、副食。5）剑枫纸制品厂 供应：餐纸 6）王道全干杂批发部 供应：调味料7）昆明市王全大米经营部 供应：大米。。。。。。。 3．查：供应商评价记录：抽查《外部提供方调查表》供应商：昆明市超福商贸公司评价项目：经营状况、产品质量保证、生产管理、供应能力等。评价负责人：李萍、饶国平、杨进等 2020.07.29结论：同意再次列为合格供应商批准人：杨春如供应商：健源食品有限公司 评价项目：经营状况、产品质量保证、生产管理、供应能力等。评价负责人：李萍、饶国平、杨进等 2020.07.29结论：同意列为合格供应商批准人：杨春如供应商：昆明市超福商贸公司 评价项目：经营状况、产品质量保证、生产管理、供应能力等。评价负责人：李萍、饶国平、杨进等 2020.07.29结论：同意再次列为合格供应商批准人：杨春如供应商：昆明市王全大米经营部 评价项目：经营状况、产品质量保证、生产管理、供应能力等。评价负责人：李萍、饶国平、杨进等 2020.07.29结论：同意再次列为合格供应商批准人：杨春如采购的产品均为合格供方名录中的供方进行采购,基本符合要求 组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终产品质量的关键原材料和供方进行从严控制。公司对产品名称、型号规格、外观、数量进行了验收。经询问公司采购产品主要为食堂餐饮服务所需的原料及预包装食品的采购，预包装食品根据需求，电话给供方以送货单形式表达，公司根据送货单对相关产品的数量、包装、规格型号等进行检验；食堂餐饮服务所需的原材料则采用拟定采购单的形式定点采购。查见采购单2021年1月4日菜类：品名 单位 数量 洋葱 Kg 10娃娃菜 Kg 12豆芽 Kg 11.5西红柿 Kg 15 折耳根 Kg 2.5.........调料、干货泡打粉 Kg 1芝麻 Kg 1鸡精 件 1 豆瓣酱 件 2......肉类：大骨 Kg 13.5瘦肉 Kg 52三线 Kg 15.......远程视频查看其他采购物料均按要求进行验证入库，具体见Q8.6。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 查管理手册，规定了顾客满意调查的方法、责任环节、调查内容和分析方法等：公司采用《顾客满意度调查表》收集与顾客满意度有关的信息，包括：质量、价格、服务、交期等。查，查公司2020年7月20日向顾客发出了《顾客满意程度调查表》2份，回收2份。调查表的调查项目内容包括：服务质量，交付，价格，服务等，对调查情况进行了汇总统计，满意度98分，达到质量目标。并针对此次顾客满意度调查进行了总结，提出了今后继续提升服务人员能力，稳定保持客户对公司的满意情况，满足顾客要求。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1  | ----有《环境运行控制程序》、《废弃物管理程序》、《节能降耗管理规定》、《现场的管理规定》、《消防管理制度》文件等。其运行控制措施如下：◆ 一般固体废弃物控制：◆ 固废排放：加强宣传教育，提高员工固废垃圾分类处理意识；公司市场部的固废主要为进货产生的废纸箱、包装袋及办公废弃物；其中废纸箱、包装袋和办公垃圾分类收集后交学校行政部门统一处理；办公危险废弃物单独存放（废硒鼓、废电池、墨盒等）由供应商以旧换新回收。◆ 资源和能源消耗：加强宣传、主管检查督导、专人定期检查跟进，远程视频查看有水电气使用场所，除日常监控外，有日常检查跟进记录。提供《能耗记录台账》定期对水电的消耗进行统计。◆ 远程查看，市场部安全环保措施实施情况：·配备灭火器、消防应急灯及消防报警装置等·现场张贴禁烟标识、安全用电及节能标志等标识。未发现大功率电器使用。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《防中暑应急预案》、《火灾应急预案》等。市场部工作人的在行政部组织下，参加了2020年8月21日公司组织的消防演练。远程对应，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 |  |

说明：不符合标注N

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：市场部 ， 主管领导：江灵、 陪同人员：江灵 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2021.1.16 |
| 审核条款： |
| 生产和服务提供过程的控制（预包装食品的销售） | Q8.5.1 | 公司制定了《质量手册》、《现场管理标准》、《储存管理标准》、《采购验收管理标准》等文件明确了受控条件包括：a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件； b）可获得和使用适宜的监视和测量资源；c）适当阶段实施监视和测量活动；d）为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；e）配备具备能力的人员，包括所要求的资格；f）对特殊过程的确认和定期再确认；g）采取措施防止人为错误；h）实施放行、交付和交付后活动。1、公司编制了《现场管理标准》对公司的产品销售过程进行了控制。 组织产品覆盖范围：预包装食品的销售。公司的预包装食品的销售主要是为食堂餐饮配套，所有的预包装食品均在食堂进行售卖，销售给在食堂就餐的人员，主要为矿泉水、奶制品、饮料等。2、产品销售服务流程： 预包装食品的销售流程：原材料（包装材料的验收）接收——储藏——摆放——销售；特殊过程：销售过程。3、技术要求 《现场管理标准》1)验收规范：相应产品的国家标准、法律法规。2)作业指导书：《销售人员作业指导书》、《人员管理制度》3)使用适宜的设备：收银电脑、结算台、网络、支付系统等。设备维护保养：均进行了维护和保养，但未进行保养记录的登记。4)监视和测量设备公司只对预包装食品的外观、数量、有效期、批次产品检测报告等进行验证；故公司无这方面监视和测量设备；5)实施人员监视和测量：抽：2020年12月销售人员考核表 销售人员宋德荣进行了考核；考核指标有：服务态度、经验、良好沟通能力等。结论：符合本公司销售人员要求1. 现场查见：预包装采购入库单

预包装食品根据需求，电话向供方提出采购，采买回来的产品随销售单一起发往食堂进行检验。查《销售单检验记录》：1、时间：2020.12.20 产品：农夫山泉矿泉水 数量；50件 规格500ml\*24检验项目：数量、规格、外包装、有效期、每批次的产品检验报告等结果：合格。经手人员：李中文2、时间：2020.11.25 产品：伊利纯牛奶数量；30件 规格：250ml\*24检验项目：数量、规格、外包装、有效期、每批次的产品检验报告等结果：合格。经手人：李中文3、时间：2021.1.6 产品：雪碧数量；20件 规格：500ml\*24检验项目：数量、规格、外包装、有效期、每批次的产品检验报告等结果：合格。经手人：李中文......7）视频查见副食库存储责任卡内容有：当天及时清理库房领料后的废弃物；库房出入库根据先入先出的原则，所有物品对应标识放置；卫生清理标准存货架应天天清理，物见本色；根据储存管理标准，严格遵守，；下班前认真检查门窗，挡鼠板是否关闭，电源关闭等。现场查副食库存储环境，基本满足责任卡要求。查副食库出入库登记台账，能做到先入先出的原则管理。8）摆放、销售：依据《预包装食品采购、贮存、销售、售后过程中安全措施材料》视频查看，销售情况：时间： 2021.1.16销售人员：许丽售卖的产品有：牛奶、饮料、纸巾、矿泉水均按不同的种类进行整齐摆放。按效期的时间远近先入先出。依据《售卖管理标准》要求，销售人员服务速度敏捷、用心观察顾客需要，及时发现问题，处理问题，保持双手递交，微笑服务。预包装食品售卖时均有条形码通过扫描即显示产品价格，根据价格顾客按不同的支付方式进行支付。现场观察销售过程符合要求。产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉；9）售后服务：查，公司编制了《预包装食品采购、贮存、销售、售后过程中安全措施材料》规定了售后服务管理的要求。按照文件要求：专人负责解答和处理顾客对预包装食品的保健功能、使用方法、食用量、储存方法、注意事项以及质量问题的咨询和投诉。建立售后服务档案，对顾客提出的意见和处理结果予以登记，定期汇总上报公司相关部门对消费者投诉的质量问题，应在接到信息后第一时间予以处理，重大问题应及时上报公司分管负责人，必要时向主管部门报告。负责人讲，暂未接到过相关投诉和反馈。1. 公司特殊过程确定为：销售服务。查，《特殊过程确认表》对文件、人员、设备、法律法规等均进行了确认，确认时间：2020年11月30日，确认人：江灵。

销售服务过程基本符合要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限； | S5.3 | 在《管理手册》中规定了市场部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1)负责公司客户的维护管理。2)负责本部门安全和环境卫生管理。3)负责相关职业健康安全法律法规的收集。4)负责组织参与危险源识别与评价。5）负责组织参与应急演练预案编写、演习、评价。 ……部门职责清晰、明确。市场部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 质量目标及其实现的策划； | S6.2 | 查见：市场部“职业健康安全目标完成情况统计表”：完成（2020.4-2020.12）火灾故为0 实测：0查见：目标与方针保持一致，可测量。查见确定的对应管理措施：每月对食堂用电进行巡检，发现不合格立即纠正并处罚；不允许使用大功率电器设备。制定现场用电管理制度。配备必要的消防设施，确保设施有效；每月实施环保安全教育，每年进行消防指导演练。……安全目标、指标基本实现。 |  |
| 危险源辨识和职业安全风险评价 | S6.1.2 | 查见：《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：市场部“危险源辨识与风险评价表” 和部门识别的“不可接受风险清单”。针对市场部办公区域活动、食堂，经观察、经验判断法进行识别，共识别出本部门16项危险源。经过评议共评价出不可接受风险有：办公场所潜在火灾。辨识清楚、准确，评价充分合理。查见确定的风险控制措施：A：制定目标、管理方案；B：培训与教育；C：加强检查及考核；D：张贴安全标识和警告标识E：参与应急演习等危险源辨识与评价充分、合理，控制措施可实施 |  |
| 运行控制 | S8.1 | ----有《运行控制程序》、《消防安全管理制度》、《火灾应急预案》、《职业健康安全管理制度》等文件。其运行控制措施如下：远程视频查看，质检部安全环保措施实施情况：·配备灭火器、消防应急灯及消防报警装置等·现场张贴禁烟标识、安全用电及节能标志等标识。未发现大功率电器使用。 安全教育 * 培训教育宣传：

·查见：有三级安全教育记录，包括救援知识、应急救援预案等培训记录。查，市场部部门劳保用品领用记录， 有口罩、荷香正气水等防护及降暑清凉物品。 |  |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《防中暑应急预案》、《火灾应急预案》等。市场部工作人的在行政部组织下，参加了2020年8月21日公司组织的消防演练。远程对应，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 |  |

说明：不符合标注N

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： 生产部 主管领导：饶国平 陪同人员：李萍 | 判定 |
| 审核员：冉景洲、蒋成 审核时间：2021.1.16 |
| 审核条款：  |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查，生产部的岗位职责和权限如下：1）参与制定公司发展战略与度经营计划； 2）组织临时用电线路的监督管理； 3）负责现场安全管理； 4）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查服务体系的运行； 5）组织落实、监督调控服务过程各项工艺、质量、安全、成本指标等； 6）领导、管理基础设施维护，保证服务现场能够正常服务，设备处于良好状态； 7）负责服务区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用； 8）综合平衡年度安全服务任务，制定下达月度服务计划，做到安全服务。9）负责本部门环境因素、危险源的识别评价和控制措施的实施；10）参与公司组织的应急演习、合规性评价、三标内审和三标管理评审…… 生产部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查生产部的质量目标为：1. 客户反馈回复处置率100%；2.重大安全事故为0查：2020年4月-2020年12月生产部目标完成情况：1. 客户反馈回复处置率100%；2.重大安全事故为0均能达到要求。 |  |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要产品：食堂餐饮管理；预包装食品的销售;。公司产品执行标准：中华人民共和国产品质量法、消费者权益保护法、合同法、《食品企业通用卫生规范》GB14881-2013、《食品安全管理体系 餐饮业要求》GB/T 27306-2008、《餐饮企业经营规范》SB/T 10426-2007、《餐饮服务突发事件应急处置规范》SB/T 11047-2013、《餐饮烹炸操作规范》SB/T 11168-2016等及客户合同和技术要求等。生产部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，策划输出的具体结果包括以下内容：a）确定产品和服务的要求；--产品执行标准、服务规范等。b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准、作业指导书c）确定符合产品和服务要求的资源；---流程图d）按照准则实施过程控制；---服务过程监控e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。----关键过程有：烹饪、餐具消毒过程、销售服务过程----需确认过程：销售服务过程----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计 | Q8.3 | 不适用，理由：公司服务的产品主要根据客户要求和行业和国家标准要求进行，服务模式成熟，不涉及设计开发工作，因此标准8.3条款不适用，基本合理。 |  |
| 生产和服务提供（食堂服务） | Q8.5.1 | 公司制定了《运行控制程序》明确了受控条件包括：a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件； b）获得适宜的监视和测量资源；c）适当阶段实施监视和测量活动；d）为过程提供适宜的设施环境；e）配备备能力人员所要求的资格；f）特殊过程的确认和定期再确认；g）采取措施防止人为错误；h）实施放行、交付和交付后活动。1、查服务现场各工序(工位)均有有正在服务的操作文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；2、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《售卖管理标准》、《烹制管理标准》（包括馒头蒸制、炒制、烤制等）、《切配管理标准》、《初加工管理标准》、《储存管理标准》、《采购验收管理标准》、《机械设备操作规程》等、过程检验记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。3.视频查看：现场有冰箱、冰柜、消毒柜、烹饪器具、电磁炉、绞肉机等，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。4. 检测设备，主要有称量用电子秤，其余质量检查主要靠感官检查。视频查看，食堂餐饮服务流程：采购——进料检验——入库、储存——原材料清洗——切配——烹饪——留样——分餐——厨房卫生——餐具消毒——厨余垃圾处理。视频查看服务过程。**1、食品储存管理方面：**依据《储存管理标准》进行，视频查看，存储设备冰箱、冰柜等清洁，食品分类放置，时蔬等放置在货架上，标识有名称和时间。另外查看肉类食品，生熟分开，成品与半成品隔离。视频查看管理符合要求，负责人为李中文。**2、切配管理方面：**依据《切配管理标准》进行，管理要求：切配用刀分类标识，按生荤、生素、生水产划分，用颜色标识；物料必须用盛具存放，不允许直接倒在工作台。视频查看，操作工乔英正在进行土豆切片处理，切好后放置在盛具内，在放置在相应货架。**3、烹饪服务方面：**依据《烹制管理标准》进行，视频查看厨师张伟正在进行回锅肉的炒制，炒制步骤：1、将锅中放入油，加入葱、姜、蒜等，煸香后放入回锅肉炒制；2、炒制成熟后加入青椒、蒜苗等辅料继续炒制；3、掌握火候，翻匀入味。要求色、香、味、形俱全。最后炒制的菜品质量由厨师长张国兵品尝评价。品尝验收未做记录。**4、分餐售卖服务方面：**依据《售卖管理标准》进行，要求：开餐前15分钟进行准备，5分钟前准备完成；售卖人员开餐前洗手、消毒，佩戴一次性手套和口罩等；进行售卖分量，按价格放置在相应碗中；视频查看售卖人员吴道秀、王丽菊等操作符合要求，现场卫生、保温控制符合要求。餐饮管理过程基本能满足要求。 |  |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 查，公司制定了标识管理标准，通过对食物的标识，能起到追溯性。公司有原材料储存室，所进的原材料检验合格后方能进入原材料室，由库管员依据原料的名称、规格等分区存放，并标识清楚。对于现场的异常情况，公司规定了异常标识的要求，比如：故障维修中、暂停使用、警戒线等。标识基本符合要求 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同和服务现场顾客设施设备（包括：配电房、供水系统等），公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失、损坏时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。 负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损坏情况； |  |
| 防护 | 8.5.4 | 根据餐饮管理服务的特点，公司通过《物品防护控制程序》规定了物品的贮存、搬运、防护等要求。公司管理制度规定了餐饮相关原材料、食品的防护要求。主要防护过程有：冷藏、保鲜、保洁、分类的防护要求等。 据现场观察，设施及物品防护符合要求。产品防护基本符合要求。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:a）法律法规要求；b）与服务相关的潜在不期望的后果；c）其服务的性质、用途；d）顾客要求；e）顾客反馈。此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的食品安全等。-现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。经查：体系运行至今，暂无服务提供的更改情形。 |  |

说明：不符合标注N

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： 生产部 主管领导：饶国平 陪同人员：李萍 | 判定 |
| 审核员：文平、蒋成 审核时间：2021.1.16 |
| 审核条款：  |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3 | 查，生产部的岗位职责和权限如下：1）参与制定公司发展战略与度经营计划； 2）组织临时用电线路的监督管理； 3）负责现场安全管理； 4）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查服务体系的运行； 5）组织落实、监督调控服务过程各项工艺、质量、安全、成本指标等； 6）领导、管理基础设施维护，保证服务现场能够正常服务，设备处于良好状态； 7）负责服务区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用； 8）综合平衡年度安全服务任务，制定下达月度服务计划，做到安全服务。9）负责本部门环境因素、危险源的识别评价和控制措施的实施；10）参与公司组织的应急演习、合规性评价、三标内审和三标管理评审…… 生产部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查生产部的环境和职业健康安全目标为：1．固体废弃物有效处置率100%2.重大安全事故为03.火灾爆炸事故为0查：2020年4月-2020年12月生产部目标完成情况：1.固体废弃物有效处置率100%3.重大安全事故为04.火灾爆炸事故为0均能达到要求。查，公司编制了环境安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 |  |
| 运行策划和控制 | ES8.1 | 查，生产部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。据介绍，公司食堂餐饮服务流程：采购——进料检验——入库、储存——原材料清洗——切配——烹饪——留样——分餐——厨房卫生——餐具消毒——厨余垃圾处理。查不可接受风险源：火灾、物理伤害、摔伤、烫伤、中暑； 查重要环境因素：火灾、固废、噪声、废水、废气；查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：视频查看，部门的服务内容主要有：食堂食品制作和售卖。在云南司法警官职业学院视频查看：1、固废排放管理：查，部门的主要固废为：办公、生活垃圾，餐厨垃圾。加强宣传教育，提高员工固废垃圾分类处理意识；公司固废主要为进货产生的废纸箱、包装袋；生产服务过程固废为餐厨垃圾；其中废纸箱、包装袋和办公垃圾分类收集后交学校行政部门统一处理；办公危险废弃物单独存放（废硒鼓、废电池、墨盒等）由供应商以旧换新回收。查餐厨垃圾管理，餐厨垃圾交城管统一处理。保洁、绿化过程的固废有：可回收垃圾和不可回收垃圾。查看现场修枝后产生的枝条随意堆放，未堆放到指定位置。2、火灾预防：查看，公司编制了火灾预防管理规定、应急管理规定。查看，办公区域、就餐区设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。公司定期参加组织的消防培训和演练，生产部主要岗位均参与。3、电能节约管理：查看，公司的电能消耗主要为办公用电：空调、取暖、照明灯。公司对节约、安全用电进行了管理规定。查，现场对节约用电的要求明确，主要为控制空调温度、规定电器使用规范：必须使用节能灯，并根据天气情况规定开关灯时间。视频查看公共区域、就餐区域，现场未发现违规情况。4、噪声排放：查，噪声主要烹饪环节产生，公司采取选优噪声小的抽风机、灶具等，作业区间集中封闭，视频查看噪声较小5、废气排放视频查看：废气主要为烹饪产生的油烟废气，废气通过抽风装置进入油烟净化处理器处理后直接排放。排放口在楼顶。设备工作正常，处理有效。6、废水排放视频查看：产生的废水主要为清洗产生的污水，包括洗食物、餐具等，通过集中收集，排放到学校的管道，由学校统一处理。生产部环境控制措施基本与管理要求基本一致，基本符合管理要求。视频查看，生产部的不可接受风险为：火灾、物理伤害、摔伤、烫伤、中暑；。生产部制订了相关的危险源防护、管理措施：在云南司法警官职业学院食堂视频查看：1、火灾伤害预防：现场了解：公司制订了火灾预防管理规定、应急管理规定。每个楼层、及公共场所均设置了消防栓、灭火器、消费通道、楼梯、消费报警器、应急疏散指示灯等。查，生产部员工定期参加公司或业主的消防、应急、逃生培训和演习。视频查看，作业地点消防逃生通道畅通，设置了烟雾感应器，现场打开消防栓，能供水，压力明显。视频查看作业区、就餐区、办公室，火灾伤害预防管理基本符合要求。2、伤害预防管理：查，生产部制订了各工序操作管理办法，并通过上墙等方式提醒操作者，并配置相应防护措施和警示标识等，防止物理伤害、摔伤、烫伤。视频查看，地面湿滑处放置有防护垫，蒸煮设备处有警示标识，高温注意烫伤等，绞肉等旋转设备上都有警示标识，厨师都佩戴有工作服、工作帽、口罩等防护设施能预防烫伤。3、中暑预防管理：主要为高温处作业人员的防暑降温管理。视频查看，在厨房配置有吸风系统、冷风机，能起到有效降温，另外配置有相应降暑药，出现应急情况能及时处理。查，生产部的安全应急主要有：火灾应急、伤害应急等，公司策划了相应的应急管理要求。过程的安全管理，基本符合要求。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应程序》、《防中暑应急预案》、《火灾应急预案》等生产部工作人的在行政部组织下，参加了公司组织的消防演练。现场对应，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 |  |

说明：不符合标注N