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：吴炳松 陪同人员：詹顺娟 | 判定 |
| 审核员：林兵，邝柏臣 审核时间：2020年11月16日 |
| 审核条款：  QEO:4.1/4.2/4.3/4.4/5.2/5.3/6.1/6.2/7.4/9.1.1//9.2/9.3/10.1/10.2/10.3  Q:5.1.1/5.1.2/6.1/7.1.1/9.1.2/9.1.3  EO:5.1/6.1.2-6.1.4 /7.1/9.1.2  国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；一阶段问题验证，  验证企业相关资质证明的有效性； |
| 理解组织及其环境  确定管理体系的范围 | QEO  4.1  QEO  4.3  企业资质  国/地监督检查  客户和相关方投诉及处理 | 该公司2010年1月注册，法人：吴炳松， 管理者代表：胡常成。  注册地址：浙江省杭州市余杭区良渚街道新港村；统一社会信用代码：91330110699813717P；有效期至：长期；范围：服务：普通货运（农副产品配送）；加工、销售：初级食用农产品（除食品、药品）；销售：预包装食品（含冷藏冷冻食品），散装食品（含冷藏冷冻食品），鲜肉，禽产品，水产品，蔬菜，日用百货，水果，办公用品，干货；蔬菜种植及销售；树木种植及销售；水产养殖及销售。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）。  食品经营许可证地址：浙江省杭州市余杭区良渚街道新港村；食品经营许可证编号：JY13301100235622；食品类别：预包装食品（含冷藏冷冻食品）销售、散装食品（含冷藏冷冻食品）销售；有效期至2022年06月20日；  认证范围为：  Q：速冻水产品、鲜活水产品的销售  E：速冻水产品、鲜活水产品的销售 所涉及的相关环境管理活动  O：速冻水产品、鲜活水产品的销售 所涉及的相关职业健康安全管理活动  公司现有6个职能部门：管理层、办公室、供销部、分拣部、质检部和财务部；查“职能分配与过程关系表”各部门职责权限基本明确。  受审核方在建立质量、环境和职业健康安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、文全管理体系时，结合企业的发展、考虑并制定了与企业发展的战略规划，查有：公司制定的初步发展战略规划，另一部分未形成文件，总经理谈话过程中涉及。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。作外部和内部因素的分析，外部因素考虑顾客需求、竞争、原材料等方面；内部因素分析较多，分别从内部资源、企业文化、员工等因素展开，采用结果导向分析法；日常会议上常议以上各因素，以实现监测和评审，并输出未来发展规划。体系运行以来，没有发生重大顾客投诉、环境或职业健康安全事故等。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO4.2 | 公司主要对与质量环境职业健康安全相关的各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；业主,股东；银行；外部供应商；雇员及其它为组织工作者；法律法规及监管机关；地方社区团体；非政府组织等，并根据各相关方识别了相应的需求和期望，明确了监测指标，监测频次，监控部门等。  如顾客主要产品质量符合、交货及时、价格合理；政府职能部门主要是确保安全生产、环保生产、就业最大化、经营效益好等。识别基本充分。提供《相关方的需求和期望清单》，识别员工、客户、厂界周边企业和居民、供应商、顾客、社会等要求。 | Y |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程 | QEO4.4 | 该公司2020年7月20日根据自身的实际情况导入质量、环境和职业健康安全管理标准体系，按照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。对各项管理目标完成情况进行统计分析，出示了自体系运行以来各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。如供应商管理、合同条款、组织营业执照和质量环境职业健康安全及使用的安全可靠性、服务的时效性等风险和市场开拓的机遇。  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。从各个方面确保许可范围内的生产质量，过程环境影响、危险源管理等，提高客户满意度，同时对风险加以控制。  3.识别进行经营范围内的预包装食品和散装食品的销售风险及具体应对措施，采购的风险，严格供应商评审，选择合格供方，要求其销售能力和产品质量满足客户要求，并严格进行合格供方业绩评价。通过采购合同或协议与销售合同或协议的条款匹配来控制风险，产品经检验后交货来控制产品质量的风险。  4.通过对经营范围内的预包装食品和散装食品的销售的风险控制和销售环保、交付等风险控制，在具体操作过程中实施的措施，实现了对整个供应链管理的风险控制，为客户提供更全面的经营范围内的预包装食品和散装食品的销售服务。  无外包过程。  采用过程方法建立、实施管理体系，运用PDCA方式指导体系各过程运作，并将利及基于风险思考的方式，对管理体系过程进行了识别确定。公司建立文件化管理体系，有《管理手册》、《程序文件》等；  产品主要按标准要求销售：GB31621-2014；主要销售过程：《食品销售服务合同》签订→采购→检验/检测→分拣→包装→销售。管理体系从2020年7月20日实施以来，体系运行基本正常，符合要求。 |  |
| 领导作用与承诺  --总则 | QEO  5.1  5.1.1 | 公司负责人说主要承诺有：   1. 对综合管理体系的有效性承担责任； 2. 确保制定综合管理体系的综合管理方针和综合管理方针目标,并与公司环境和战略方向相一致； 3. 确保综合管理体系要求融入与公司的业务过程； 4. 促进使用过程方法和基于风险的思维； 5. 确保获得综合管理体系所需的资源； 6. 沟通有效的综合管理和符合综合管理体系要求的重要性； 7. 确保实现综合管理体系的预期结果； 8. 促使、指导和支持员工努力提高综合管理体系的有效性； 9. 推动改进； 10. 支持其他管理者履行其相关领域的职责。   公司对全体员工进行了顾客关注焦点、环保、职业健康安全的宣传和培训，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顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施质量环境职业健康安全管理体系的重要性。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顾客满意的重要性，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，评价周期内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：   1. 确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求； 2. 确定和应对能够影响产品符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇； 3. 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 | QEO5.2 | 该公司管理方针：  质量/食品安全方针：顾客至上、诚信为本、品质优良、实力打造品牌，信誉铸就辉煌！  环境方针：提高环保意识，遵守环境法规，预防污染，不断改善工作环境。  职业健康安全方针：提高职业健康安全意识，遵守职业健康安全法规，预防为主，安全第一。  公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，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。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，相关方也可通过办公室获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 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，公司设置了综合办、生产部、质检部和财务部，并对各部门的职能进行了分配和规定。  职业健康安全管理事务代表任命为何妙仙，公司对履行事务代表以及非管理类工作人员的协商与参与职责进行了规定。公司决定任命胡常成为管理体系的管理者代表。对其职责和权限规定如下：  确保质量环境职业健康安全管理体系的过程得到建立、实施和保持；向最高管理者报告质量环境职业健康安全管理体系的业绩和任何改进的需求；在整个组织内贯彻环境保护及职业健康安全意识，促进顾客要求意识的形成；就质量环境职业健康安全管理体系有关事宜对外联络，负责与认证机构联络与协调方面的事项。  询问职业健康安全事务代表何妙仙职责回答正确。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1  E6.1.1  O6.1.1 | 1.内部风险：企业内部形成的风险,例如战略决策风险、环境风险、财务风险、管理风险、经营风险等。  2.外部风险：由外部影响因素导致的风险，例如政策风险、市场需求风险和业务风险等。  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，缺少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。在管理体系所确定的过程（生产、检验、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“《风险和机遇评估分析表》”，已认真交流风险如重大投资决策失误、组织/人员匹配不足、运营规划不当、法律法规等，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；加强投资决策控制；通过差异化策略提高竞争力。效果待观察。 | Y |
| 环境因素识别、危险源识别 | E6.1.2  O6.1.2 | 公司编制了《危险源辨识、风险评价控制程序》和《环境因素识别评价控制程序》。公司在所界定的质量环境职业健康安全管理体系范围内，确定其活动、产品和服务中能够控制和能够施加影响的环境因素、危险源及其相关的环境职业健康安全影响。此时应考虑生命周期观点。  公司运用所建立的准则，确定那些具有或可能具有重大环境、职业健康安全影响的环境因素和危险源，即重要环境因素和重大危险源；重要环境因素和重大危险源可能导致与有害环境、职业健康安全影响（威胁）或有益环境、职业健康安全影响（机会）相关的风险和机遇。  适当时，公司应在其各层次和职能间沟通其重要环境因素和重大危险源。  公司应保持以下内容的文件化信息：  a）环境因素、危险源及相关环境、职业健康安全影响；  b）用于确定其重要环境因素和重大危险源的准则；  c）重要环境因素和重大危险源。  当生产过程中的活动或服务发生较大变化以及法律及其他要求更新时，应及时对环境因素、危险源进行补充识别，评价并确定重要环境因素，重大风险危险源，并及时更新。  组织所识别的环境因素和危险源基本覆盖到公司所涉及的环境和职业健康安全管理活动，确定的重要环境因素主要固废（墨盒、硒鼓、灯管、次残废弃产品）排放、火灾发生、能源、资源的消耗、养殖鱼水排放等，识别的重大危险源主要为触电伤害、火灾事故、低温冻伤等，并确定了相应的控制方案，具体识别和控制情况见各部门的审核记录。  各部门具体环境因素和危险源的识别和控制见各部门的审核记录。 | Y |
| 环境和职业健康安全的合规义务  合规性评价 | EO6.1.3  E09.1.2 | 公司编制了《合规性评价控制程序》对合规义务和合规性评价进行了管理。公司建立、实施并保持程序来识别与公司的活动、产品和服务有关的法律、法规和其它要求，并建立获取这些要求的渠道。确定适用的法律、法规和其它要求如何运用到公司的活动、产品和服务以及相关的环境因素和风险因素。查所提供的《合规义务（法律法规要求和其他要求）及时效性评价表》，基本涵盖所涉及的各相关方且都在时效内。 | Y |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 在制定环境和职业健康安全目标指标时，综合办负责制定质量环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理负责批准。环境、职业健康安全管理方案中明确为实现环境、职业健康安全目标和指标的责任部门；规定实现环境、职业健康安全目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由总经理批准。环境、职业健康安全管理方案的实施，体系推行人每季度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、职业健康安全目标及管理方案由综合办对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报体系推行人，以便提交管理评审。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 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。  公司管理目标及实现情况是：  ——质量和食品安全目标：   1. 顾客满意度≥90% 完成情况：96.5% 2. 业主投诉解决率100% 完成情况：100% 3. 无重大食品安全事故 完成情况：0   考核频次：每季，见《顾客满意率统计表》，考核：何景威；  ——环境目标：1. 固废分类处置率100%  指标：各类废弃物按规定处置率100%  考核频次：每月，查到《固体废弃物处置统计表》，处置人：金美仙，目标已完成。  ——职业健康安全目标：重大安全事故为0；火灾事故发生率为零；  考核频次：每年，全年保持，目前在实施中。  目标可测量，与公司管理方针一致。  具体由综合办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。  针对重要环境因素、不可接受风险制订了《环境目标、指标/职业健康安全目标与管理方案及实施情况一览表》并予以实施，基本有效，详见审核办公室该条款记录。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 在《管理手册》中明确“变更的策划”的要求。  当组织确定需要对管理体系进行变更时，变更应按所策划的方式实施组织应考虑4个方面要求：   1. 变更目的及其潜在后果； 2. 综合管理体系的完整性； 3. 资源的可获得性； 4. 责任和权限的分配或再分配。。   管理体系从2020年7月20日实施以来无涉及变更。 | Y |
| 资源、总则 | Q7.1.1  EO7.1 | 在《管理手册》中明确“资源/总则”的要求。  总经理/体系负责人介绍及现场观察：  组织能确定并提供建立、实施、保持管理体系所需的资源，包括内部资源，考虑现有内部资源的能力，将增加人员的引进和培训，提高服务能力，并适时考虑外部资源（从外部供方获得的资源）。  查公司配备了必要的人力资源，基础设施(销售设备、办公场所、办公用品等)，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。 | Y |
| 沟通 | QEO7.4 | 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、职业健康安全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，公司内部以口头、会议、电话、微信、QQ等形式沟通；会议有年度、季度和月度会议；沟通相关服务要求、环境和职业健康安全事项。对外沟通由办公室统一负责。  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。  审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 | Y |
| 监视测量分析和评价总则 | QEO:9.1.1. | 管理体系所要求的各过程能通过目标的分解考核、内审、协调会议等方式进行监视和测量，其结果表明，各过程基本有效受控，通过审核发现，对于过程监视和测量发现的不合格也采取了改进措施。公司的过程监视和测量方法有效。  编制了《监视和测量控制程序》，检查内容有日常检查；目标指标检查；体系运行检查；日常检查由审计办公室每月对各个部门进行检查；目标指标由各个部门进行统计；  抽查《目标、指标、管理方案完成情况检查表》，均合格  抽查：各类废弃物处置率100%，符合目标要求。 | Y |
| 内部审核 | QEO9.2 | 编制了《内部审核程序》，由管代定期组织每年进行一次内审，间隔不超过12月份，全体内审员参加。  依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020质量/环境/职业健康安全管理体系要求、公司管理体系文件、法律法规和顾客的要求。  提供2020年度《内部审核计划》，内审安排1次。明确审核目的、范围、依据、日期（2020.10），编制:胡常成 审批：吴炳松；2020-10-20。  提供QEO《审核实施计划》；内部审核计划日程安排：2020-10-25~26，组长：胡常成，组员：詹顺娟，有培训记录；  计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系，时间安排合理。同时考虑到互查的公正性。实际审核：2020.10.25-2020.10.26，有签到表。  查《内审检查表》，有管理层、办公室、供销部、分拣部、质检部和财务部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。包括QEO体系所有条款，没有遗漏。  查《不合格报告》本次发现不符合2个，均为一般不符合。  对于不符合项所采取的纠正等措施，各内审员逐一进行了验证。上述内容记录完整。  提供《内部审核报告》，结论： 公司建立的质量/环境/职业健康安全管理体系基本符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准要求。管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。  查上述资料反映：能保留形成文件的信息，作为实施审核方案以及审核结果的证据。 | Y |
| 管理评审 | QEO9.3 | 提供：  1.管理评审计划  评审时间：计划编制日期2020-10-26，计划实施日期2020-10-30， 评审方式：会议评审，编制：金美仙 批准：吴炳松。  参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人  计划中明确了评审内容和资料准备要求。  2.管理评审会议记录  按计划的时间实施了管理评审。管理评审输入：管理方针、目标的适宜行和实现情况；管理体系的符合性；内审结果；；纠正预防措施及持续改进能力；重要环境因素和不可接受风险控制及效果；合规性评价；可能影响管理体系的变更；质量事故、顾客满意度；改进建议；资源需求的评审；法律法规及其他要求的评审；相关方的评审等；  3.管理评审报告  管理评审结论：QEO基本有效、充分和适宜。执行以上改进建议,加大QEO改进力度，以确保QEO整体绩效的提高。  管理评审改进建议：  1）加强原料采购的品质，提高产品的档次；  2）加强员工的安全意识，运输过程的质量保证。  以上改进措施，目前正在实施中，后续可进一步关注。  查有《管理评审控制程序》管理评审输入：1、以往管理评审所采取的实施情况；2、与QEO体系有关的内、外部问题；3、有关QEO体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息： 1）顾客满意和相关方有关信息交流反馈等； 2）QEO目标的实现程度； 3）过程绩效以及服务的符合性； 4）不合格以及事件调查、纠正和预防措施的状况； 5）监视和测量结果； 6）内部审核的结果； 7）外部供方的绩效。 4、资源的充分性； 5、应对风险和机遇所采取措施的有效性； 6、相关方的需求和期望及合规义务的履约情况； 7、QEO持续改进的机会等。《管理评审的输入资料》：  查看有：各部门提交体系工作总结:  查有《管理评审报告》，主要对过程的管理体系有效性及体系的有效性和适宜性的评价，有改进意见2条：1）加强原料采购的品质，提高产品的档次；  2）加强员工的安全意识，运输过程的质量保证。  输入资料较全，对改进的意见的措施，目前正在实施中，后续可进一步关注。  组织能保留以上形成文件的信息，作为管理评审结果的证据。 | Y |
| 总则 | QEO：10.1 | 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。 | Y |
| 不符合和纠正措施 | QEO：  10.2 | 见《不合格品控制程序》、《纠正措施和预防措施控制程序》  不符合的来源：  🞎顾客投诉 🞎产品质量问题 🞎工作运行中的问题 🞎其他 ☑内审   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 日期 | 不符合描述 | 不符合纠正 | 原因分析 | 纠正措施 | 有效性评价 | | 2020-10-27 | 办公室未能提供按计划实施的环境安全管理制度的培训记录。 | 按文件要求对环境安全管理制度进行培训，同时保存相关记录。 | 对体系标准不够熟悉。 | 对相关人员进行培训。 | ☑未再次发生  🞎再次发生 | | 2020-10-27 | 未对提供顾客满意度统计分析报告。 | 提供顾客满意度统计分析报告，并保存相关记录 | 对体系标准不够熟悉。 | 对相关人员进行培训。 | ☑未再次发生  🞎再次发生 | | Y |
| 持续改进 | QEO 10.3 | 在《管理手册》中明确“持续改进”的要求。  据体系负责人介绍：总经理负责识别组织变更、风险变更并作改进，检验部及各部门配合负责数据分析，并利用分析结果改进管理体系。  总经理及体系负责人介绍：组织确定并选择了改进机会，包括：改进服务以满足要求并关注未来的需求和期望、纠正、预防或减少不利影响、改进管理体系的绩效和有效性，并采取必要措施，以满足顾客要求和增强顾客满意要求，满足环境和职业健康安全法律法规，提升环境和职业健康安全绩效等方面。  在持续改进方面，制定了《不合格品控制程序》、《事故事件报告调查处理控制程序》、《监视和测量控制程序》等相关文件化信息要求，  并考虑了分析、评价结果，确定是否存在应关注的持续改进的需求和机遇，公司利用管理方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 | Y |
| 上级产品抽查情况 |  | 未有上级检查情况发生； | Y |
| 顾客满意、相关方投诉及处理情况 |  | 未收到顾客大投诉；电话顾客电话及时处理；  未有产品召回情况。 | Y |

说明：不符合标注N;

所有人员同组审核； 林兵和王央央审核职业健康安全管理体系； 其他人员审核质量和环境管理体系认证； 中间过程任泽华和邝柏臣还审核食品安全管理体系；