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：办公室 主管领导：盛开国 陪同人员：迟勤建 | 判定 |
| 审核员：任泽华 审核时间：2020.12.7 |
| 审核条款：QMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.2能力、7.3意识、7.4沟通/信息交流、8.4外部提供过程、产品和服务的控制，9.1.1监视、测量、分析和评价总则、9.1.3分析与评价、9.2 内部审核、10.2不合格和纠正措施， 8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出的控制EMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2.1环境目标、6.2.2实现环境目标措施的策划、7.2能力、7.3意识、7.4沟通/信息交流、9.2 内部审核、10.2不符合/事件和纠正措施，EMS:6.1.2环境因素的辨识与评价、6.1.3合规义务、6.1.4措施的策划、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应、9.1监视、测量、分析和评价（9.1.1总则、9.1.2合规性评价） |
| 组织的岗位、职责和权限 | QE5.3 | 办公室按照管委会领导要求，做好管委会职能和岗位的具体确定，对从事与行政服务有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现管委会管理方针和管理目标。办公室本部门人员较为简单，在手册中确定了办公室部门的的职能，人员职责、权限和相互关系。询问办公室主任盛开国，基本清楚本部门职责。 | Y |
| 环境因素识别 | E6.1.2 | 管委会编制了《环境因素识别和评价控制程序》。管委会在所界定的质量和环境管理体系范围内，确定其活动、服务中能够控制和能够施加影响的环境因素、及其相关的环境影响。此时应考虑生命周期观点。管委会运用所建立的准则，确定那些具有或可能具有重大环境影响的环境因素，即重要环境因素；重要环境因素可能导致与有害环境影响（威胁）或有益环境影响（ 机会）相关的风险和机遇。 适当时，管委会应在其各层次和职能间沟通其重要环境因素。 管委会应保持以下内容的文件化信息： a）环境因素、及相关环境影响； b）用于确定其重要环境因素的准则； c）重要环境因素。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、进行补充识别，评价并确定重要环境因素，重大风险，并及时更新。组织所识别的环境因素基本覆盖到管委会资质许可范围内的宣城经济技术开发区的行政管理服务所涉及的质量和环境管理活动，确定的重要环境因素办公用电不规范造成的潜在火灾、固体废弃物的排放等两项，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的识别和控制见各部门的审核记录。 |  |
| 环境合规义务合规性评价 | E6.1.3E9.1.2 | 管委会编制了《法律法规其他要求和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。管委会建立、实施并保持程序来识别与管委会的活动、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管委会的活动、服务以及相关的环境因素。查所提供的《法律法规及其他要求清单及合规性评价》，包括环保法、消防法、安全生产法、服务质量法、突发事件应对法、水污染防治法及其实施细则、国家危险废物名录、危险化学品安全管理办法、安徽省大气污染防治条例、安徽省安全生产条例等；识别了各法律法规及具体的条款要求（如中华人民共和国安全生产法：第十六条至第十八条、第二十八条、第三十六条至第三十九条、第四十二条至第五十二条等），并进行了合规性情况评价，基本涵盖所涉及的各相关方。提供了2020年6月9日，由盛开国担任组长开展的合规性评价，包括法律法规收集、法律法规遵守情况，如遵守城市各级噪声控制规定；固废分类管理，按规定进行处理；开发区有相关的能源管理制度，配备具有一定能源消耗知识的能源管理人员，开发区对主要耗能企业要求关迁；进入开发区机动车辆按时年检，尾气排放符合要求。按国家要求制定了安全消防管理制度，防火安全责任制；按要求配置消防器材，设立安全标志；定期对消防器材安全通道状况进行巡检。开发区设有义务消防组织等。评价结论为：开发区各部门都能够有效遵循法律法规进行行政服务，未发生重大安全生产事故，未发生环境扰民事件，无个人或单位投诉，无环境污染事件发生。环境行为符合法律法规和环境要求，对开发区的环保意识和环境管理水平的提高有明显的促进作用。组员：凌俊 卜应华 曾军学 周亚兵 茆俊马 程光辉 汤晓峰 沈曙明 李德明。 |  |
| 措施的策划 | E6.1.4 | 在制定质量和环境目标指标时，办公室负责制定环境目标及管理方案，管委会主任刘家和负责批准。环境管理方案中明确为实现环境目标和指标的责任部门；规定实现环境目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由管委会主任批准。环境管理方案的实施，办公室每半年对方案实施情况进行检查跟踪，向管委会主任报告；一般在管理评审之前对环境目标及管理方案由办公室对其进行评审，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 | 管委会对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。管委会管理目标及实现情况是：——环境目标：指标：按有害可回收、一般垃圾分类收集 完成情况：100%指标：火灾发生率为0 完成情况：未发生火灾——质量目标目标：行政审批准确率100% 完成情况：100%服务及时率100% 完成情况：100%综合评价满意度95% 完成情况：97%办公室涉及的环境目标与管委会一致，质量目标： 1. 文件发放覆盖率100% 完成情况：100%2. 培训计划完成率100% 完成情况：100%目标可测量，与管委会管理方针一致。具体由办公室按管委会管理目标考核要求统计考核管委会管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到今年截止到11月30日的管委会管理目标完成情况，各项目标均已完成，编制人办公室，审核人盛开国。针对重要环境因素制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见审核供销部、办公室该条款记录。 |  |
| 能力 | QE7.2 | 管委会对各岗位能力规定的要求包括了专业技能、岗位资格、能力、工作经验等。提供《行政管理人员能力评定表》主要对管委会骨干行政管理人员进行了能力的确认。无特殊岗位。抽查管代及各部门负责人的岗位能力评定表，分别从学历、培训培训、技能和经验等方面进行了评定，最终确认结果：满足要求。总体评价：符合上岗要求，准予上岗。查2020年培训计划培训，内容包括标准培训、内审员培训 法律法规、手册和文件等项目。但培训未包括三级文件，如行政服务相关规范要求，现场沟通。未提供针对需确认过程（开发区行政管理服务）相关人员的培训，开具不符合报告。抽查《培训记录》：2020-1-2：对GB/T19001-2016标准、GB/T24001-2016环境管理体系标准进行了培训。培训老师：外聘老师，参加人员：办公室盛开国、办公室刘德祥、财政局凌俊等28人。培训有效性评价：经过对体系标准条款的培训，并经过一系列的理论和实际的考核，管理人员对标准有了一定的理解，能够运用到实际工作中去，评价人：盛开国。培训时间为2020.1.2另外抽查2份培训基本符合。特殊工种：无 |  |
| 意识 | QE7.3 | 通过学习、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员知道质量和环境方针；相关的质量和环境目标；行政管理人员对质量和环境管理体系有效性的贡献，包括改进质量环境绩效的益处；不符合质量质量和环境管理体系要求的后果。询问办公室供销部朱华强知道管委会方针，知道所在的工作岗位的质量和环境目标，也了解自己的工作好坏会影响组织资质量和环境管理体系的有效运行。 |  |
| 沟通 | QE7.4 | 管委会编制并实施了《内外部沟通、协商、交流及相关方管理程序》，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。管委会确定了质量和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管委会内部工作会议、质量和环境例会、行政管理人员的培训、管委会宣传栏等，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《关于对相关方要求的告知书》与相关方就相关质量和环境信息进行相互沟通。和行政管理人员庄某某面谈，知道管委会的管理者代表及职业健康安全事务代表。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 |  |
| 采购管理 | Q8.4 | 《质量手册》第8.4条款外部提供的与质量有关的过程、产品和服务较为简单，主要是行政办公用品的采购。管委会相关物业管理、餐饮管理统一由第三方公司承包。属外包，按照采购要求管理。抽查合格供方及提供产品序号 供方名称 提供产品名称1 宣城市希达公用服务公司 物业管理2 宣城诚易餐饮管理公司 餐饮服务3、 宣城市徽商餐饮管理公司 餐饮服务4、 宣城格力空调销售部 空调产品5、 宣城扬天办公设备有限公司 电脑、办公设备、耗材、办公用品提供了上述供方的评定记录表，供应商资质，如营业执照、食品经营许可证等，并提供了服务合同，基本有效，评定时间为2020.1.10，结论为同意列入合同供方，评定人为李祥林、批准为盛开国。外部供方的初始评价和选择要求，基本符合。管委会办公室通过日常监督检查和内部员工的信息反馈对外部供方如物业、餐饮等进行监督，目前没有发现不良情况。 |  |
| 放行不合格服务管理 | Q8.6Q8.7 | 因服务的特殊性，放行过程与行政服务提供过程基本同步开展。在行政服务完成后，一般由被服务方进行相应的验收。如有问题一般现场直接进行处置。主要以各行政部门管理为主，办公室做好抽查以及通过人员业绩考核记录等方式进行管理。主要检查依据为管委会管理规定，如外商投资企业财政登记管理程序、高新技术专项资金管理与运作程序、新、改、扩项目环境影响评价程序等。提供了服务质量评定检查表，抽查2020.5.28，潘晓昕，以外部人员打电话方式进行检查，被检查人为办公室，检查内容包括，接听时间、服务态度、礼貌用语等方面进行评判，结论为：本次电话监控，被检查人表现非常好，他的服务工作完全符合本开发区规范要求。记录人为孙朝晖。提供了服务过程检查记录。抽查安徽弘雷金属复合材料公司，服务内容为帮助企业申请国家高新技术企业、申报安徽三高项目、协调解决职工上下班困难问题。对指定部门人员的的落实、检查申请国家高新企业条件、申报三高项目条件、准备试试申请材料、检查服务响应时间、检查服务效果。被检查人为余红、孙朝晖、盛开国；检查人是吴忠梅、雷江升。检查结果：满足要求，检查时间2020.5.15另外抽查9想吃服务过程和服务质量评定检查表，基本符合。如果有发生不符合情况的，企事业单位一般会反馈到办公室，审核周期内，没有发生不符合的情况。 |  |
| 绩效 总则 | QE9.1.1 | 办公室对管理体系的过程能力进行监视和测量，通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，结论管理体系总体运行有效。详见审核9.2条款；通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价。详见审核9.2条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性，提供了2020年1-11月份的目标完成情况，公司及各部门的管理目标均能完成。 |  |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | 公司数据包括：对管委会行政服务的状况、管理体系运行、顾客满意、供方等过程的数据分析。查自公司管理体系运行以来，已经进行搜集信息和数据的活动：管理目标考核、顾客满意度调查、质量、环境运行情况等的简单分析。统计技术查到：调查表用于顾客满意度调查；用于供方调查、评价和选择；用于市场调查。数据分析基本有效，但须加强，已沟通。公司通过对管理目标的状态评价产品和服务的符合性良好；对顾客满意度评价为达到目标要求；外部供方按时交付和质量经分析均满足要求，绩效良好。通过内审评审公司管理体系的策划已有效实施；通过管理评审评价公司应对风险和机遇所采取措施有效，管理体系有效、绩效良好，评价出管理体系改进的需求有进一步提高顾客满意度。 |  |
| 内部审核 | QE9.2 | 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，安排内审员参加。依据ISO14001:2015、ISO45001:2018标准、体系文件、相关法律法规等.提供2020年度《内部审核计划》，内审计划在6月8日安排1次。明确审核目的、范围、依据、日期（2020.5.25），编制:潘晓昕；审批：盛开国。组长：盛开国，组员：潘晓昕，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：2020.05.18，有签到表。查《内审检查表》，有管理层、办公室、财政局、建设局、经济发展局、社会发展局、招商合作服务中心、投资服务中心等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。包括QE体系所有条款，没有遗漏。查《不合格报告》本次发现不符合1个，现场未提供合规性评价报告，为一般不符合。对于不符合项所采取的纠正等措施，各内审员于6月9日进行了验证。上述内容记录完整。提供《内部审核报告》，结论： 管委会质量、环境管理体系在此次内部审核范围内，基本符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016标准并能得到基本有效的实施，已初步具有防止不符合、满足顾客、相关方要求与法律法规要求的能力，初步具有持续改进的机制。总之，本公司质量、环境管理体系运行基本上是有效的。 |  |
| 不符合、纠正和预防措施 | QE 10.2 | 负责人介绍管委会在运行过程中对发现的不合格都会采取纠正、纠正措施以防止不合格或不符合再次发生，同时也会举一反三地看待其他部门或类似过程，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。针对内审时发现的1项不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证。公司对纠正措施的管理基本符合要求。审核周期内，没有发生质量、环境方面的事故。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 编制与环境、安全管理体系运行控制有关的文件有《环境运行控制程序》、《相关方管理程序》等。1、废水管控主要生活废水排入政府污水管网统一处理。2、废气管控行政服务主要为办公，现场基本无废气排放。3、噪声管控办公噪声主要是复印机运行，噪声较低，采取措施按时清洁保养。4、固废管控主要为生活垃圾，办公室有垃圾篓集中倒入物业提供的垃圾桶由物业统一集中处理。危废（墨盒、硒鼓）排放等一般原供应商直接收回；火灾，能源资源消耗主要做好节能节水等工作。。1. 能源资源管控

行政服务过程注意节水、节电、节油，人走关闭开关，现场采用节能灯，未发现有漏水和浪费电能的现象。6、潜在火灾管控管委会办公室配备有灭火器，也按消防安全检查相关记录，基本符合要求。7、安全防护疫情期间进出管委会人员进行温度登记，查看健康码，管委会给行政管理人员发放口罩等劳保用品，不允许私拉乱扔，提醒物业公司及时进行电线电路的定期检查。8、为关键长期行政管理人员上社保。 |  |
| 应急响应和准备 | QE8.2 | 编制了《应急准备和响应程序》，查看内容基本符合要求。策划了应急预案包括触电、火灾、有毒气体中毒应急预案、中暑应急预案等应急预案。查应急预案评估报告，通过以上评估，管委会应急预案的制定基本合理。管委会进行了消防灭火演练，查应急演练记录。查消防灭火演练、医疗急救演练，演练时间2020.3.26，地点管委会办公大楼前，对演练过程进行了描述，并对预案的有效性进行了评价，现场沟通。目前未发生火灾、人身伤害等事故。 |  |

说明：不符合标注N