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： 谢今，陪同人员：谢积平 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2021年02月01日上午 |
| 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 | Q:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，从企业内部因素和外部因素两方面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，公司始终与优质企业合作，企业规范、专业的管理理念对公司的发展产生了潜移默化的影响，因而在合作过程中促进了公司的健康发展；公司成熟的运营模式，已得到客户的广泛认同。对公司有利、不利的内、外部因素有：相关法律法规对产品和服务要求的日趋严格，对环境保护、职业健康安全保护日趋完善，企业必须不断学习、深入贯彻、不断完善，确保适应变化的需要；关注国家、行业标准要求的变化，及时更新服务，确保满足市场需求；同行业竞争力度不断加大，要深入了解市场变化及客户个性化要求，积极应对市场竞争；组织从事该行业多年，有十分丰富的管理经验和技术销售人才，公司对团队建设和骨干培养十分重视；企业文化倡导为客户提供有亲和力的人性化产品和服务；公司自今年8月以来开展QES体系的建立和运行，提高了公司整体经营管理能力和水平。公司通过同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信、电话交流、网上查询沟通等进行内外部沟通方式，并定期进行评审，形成会议记录。抽查2020年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有政府机构、第三方认证机构、员工、客户、供应商等。理解员工诉求的形式为谈心、会议等；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增加、培训学习机会、工作环境舒适、公司发展潜力等，供应商关注的主要问题是长期合作、互利共赢、付款时间、要求清晰，及时沟通等。查见《相关方要求识别和控制》抽查顾客需求和期望：产品和服务质量符合顾客要求、及时交付、价格优惠等。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。现场确认公司管理体系的认证范围为：QMS：许可范围类预包装食品、婴幼儿配方乳粉的销售。经营地：重庆市渝北区龙山街道余松路449号岳阳综合大厦1幢12-3。公司QMS不适用条款：由于公司产品依据相关国家标准、行业标准、顾客要求实施销售，不存在设计和开发过程，因此标准“8.3产品和服务的设计和开发”不适用，该不适用不影响公司提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任。公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，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。组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。经现场确认：外包过程：无外包过程。关键/特殊过程：销售过程。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。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：谢今，管代：谢积平通过与总经理交流：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质量方针和管理目标； 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。6、对质量管理体系的有效性承担责任。7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，落实每个岗位对自己的顾客的责任；通过以顾客满意为核心的售后服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和顾客都能得到最大的效益。 | 符合 |
| 方针 | Q5.2  | 质量（含环境及安全）方针： 为顾客提供满意的高质量产品以及优质的服务；推行环保销售，实施污染预防；提倡健康人生、保证风险预控。其内涵包含了：诚信至上，质量为主，优质高效，即以顾客为关注焦点，提高服务质量，强化质量意识；持续改进，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；公司只有在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。质量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。质量方针对外进行了发布，给员工进行了宣传培训。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。企业的质量方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | Q5.3  | 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《岗位职责》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。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | Q6.1 | 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）经营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）经营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优秀的技术和销售人才，公司长期致力于公司团队建设和骨干的培养，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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  | 质量目标顾客满意度≥90分产品交付合格率100% 查《质量目标完成统计表》2020年8月-2021年1月对目标进行考核，考核情况为：1）顾客满意度≥90分 ； 98分 2）产品交付合格率100%； 100%均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 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：暂无变更。 | 符合 |
| 资源 | Q7.1.1  | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工服务质量意识组织了的培训，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，可满足许可范围类预包装食品、婴幼儿配方乳粉的销售的需要。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2  | 查见：公司编制《员工岗位职责和权限》对各岗位人员的技能岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理/管理者代表、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。查见：《员工岗位职责和权限》中总经理任职要求，具备一定管理经验，具有较高的综合素质和市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证产品质量和服务质量前提下、发展客户，增加效益等。 | 符合 |
| 组织知识 | Q7.1.6  | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；专业会议，从客户或外部供方收集的知识）。 --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理包括必要的分级保密措施。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4  | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与运输服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。 相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。销售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同。销售中：组织按期交付，解决用户对进度、交付要求等关切问题；交付后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。对顾客一般提出的问题，由专业相关人员负责解决。自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | **Q7.5.1** | 公司的质量管理体系文件----包括一级文件：管理手册二级文件：程序文件三级文件：管理规定或制度四级文件：表格和检查表。--此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的执行标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。 经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1  | 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，QMS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）《物资采购控制程序》（2）《内部审核控制程序》（3）《管理评审控制程序》等 | 符合 |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。 2.查顾客满意度调查表：公司2020年10月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放2份，回收2份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为98分。2.查质量目标统计等记录，公司2020年8月至2021年1月数据统计的结果为：1）销售产品合格率为100% ； 100% ；2）产品按期交付率≥98%； 100%；3）客户满意度95分以上； 98分。4）培训计划及时完成率 100% 100%5）合同评审率100% 100%。。。。。。3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。 根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3 | 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管理评审，每次时间间隔不超过12个月时间：2020年11月25日主持人：谢今总经理参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管评审内容：质量/环境/职业健康安全方针的适宜性、质量/环境/职业健康安全目标的达成情况；质量/环境/职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性；审核的情况（包括内审和发现问题的完成情况）以及合规性评价结果；产品质量符合性以及销售过程控制情况；顾客满意情况及意见反馈；取得的环境、职业健康安全绩效；环境、职业健康安全不符合、事故及其处理情况；相关方投诉与抱怨及其处理情况等；重大环境因素/危险源的控制情况；事件、不符合、纠正和预防措施和持续改进情况； 应对风险和机遇的措施的有效性；与相关方的有关沟通任何的改进需求等。改进的建议：增加对ISO45001:2018新标准的培训；抽《管理评审改进项目计划表》由综合部牵头计划于2020.11.26前对ISO45001:2018新标准进行培训。查见管理评审改进建议培训记录，2020.11.26公司各部门有关员工参加了培训，培训达到预期效果，培训有效。评审输出内容：本公司质量环境职业健康安全管体系运行以来，员工的质量、环境、职业健康安全意识得到了进一步的提高，公司质量、环境、职业健康管理体系持续适宜、充分、有效。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8月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉。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。 | 符合 |
| 改进 总则持续改进 | Q10.1;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及服务质量符合性的持续改进。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，以推动质量管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施控制程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。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、环境、职业健康安全方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，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。 | 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：管理层，主管领导：谢今，陪同人员：谢积平 | 判定 |
| 审核员：杨珍全，审核时间：2021年02月01日上午 |
| 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 | ES:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，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：在环境方面政策上国家制定了严格的要求，对于污水、噪声、固废的排放提出了严格要求。公司通过同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信、电话交流、网上查询沟通等进行内外部沟通方式，并定期进行评审，形成会议记录。抽查2020年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有政府机构、第三方认证机构、员工、客户、供应商等。理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解客户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作环境、工作信息、培训机会、工作时间、工资、待遇、福利等，供应商关注的主要问题是采购信息、沟通渠道、价格谈判以及付款时间等。查见《相关方要求识别和控制》客户需求和期望：产品交付时性；项目合格性；沟通渠道畅通性；价格合理，售后服务周道等。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。公司管理体系的认证范围为：EMS:许可范围类预包装食品、婴幼儿配方乳粉的销售所涉及的相关环境管理活动经营地，重庆市渝北区龙山街道余松路449号岳阳综合大厦1幢12-3。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。公司以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及ISO 45001-2018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。在管理手册中，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。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | ES5.1 | 总经理：谢今，管代：谢积平通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施环境、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环境、职业健康安全方针和管理目标； 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。6、对环境和职业健康安全管理体系的有效性承担责任7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，落实每个岗位对自己的顾客的责任；通过以顾客满意为核心的售后服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和顾客都能得到最大的效益。 | 符合 |
| 方针 | ES5.2  | 环境、职业健康安全（含质量）方针为：为顾客提供满意的高质量产品以及优质的服务；推行环保销售，实施污染预防；提倡健康人生、保证风险预控。其内涵包含了：诚信至上，质量为主，优质高效，即以顾客为关注焦点，提高服务质量，强化质量意识；持续改进，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；公司只有在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。环境、职业健康安全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。环境、职业健康安全方针对外进行了发布，给员工进行了宣传培训。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。企业的环境、职业健康安全方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | ES5.3 | 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《部门职责》和《岗位说明书》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。 | 符合 |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | --《沟通、参与和协商控制程序》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：员工代表是黄伦欣、谢积平；告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义告知相关方：公司于2020年8月10日出具了《环境和职业健康安全相关方告知书》，告知书涉及公司管理方针及在生产活动、服务过程中的相关承诺。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；与员工代表黄伦欣沟通，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。询问员工代表黄伦欣，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； | ES6.1  | 提供有《环境因素识别和评价控制程序》、《危害辨识和风险评价控制程序》，内容包括环境因素、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。公司重要环境因素有以下二项：1、火灾；2、固体废弃物排放；。抽查以下环境因素的管理措施：1）、潜在火灾：1、对保管易燃物品人员进行培训，提高安全意识；2、易燃品分类存放，周边杜绝明火作业。保管人员专人保管；3、相应场所配备消防器材。定期进行演练。2）、固废排放：对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识，购备垃圾箱，及时回收，分类堆放。公司重要危险源有以下三项：1. 触电；2、火灾；3、意外交通伤害

抽查触电重要危险源的方法控制措施：1、严格按操作规程操作，每月检查电器设施。2、进行安全教育培训，严禁私拉乱接电线。3、操作时佩戴防护用品。抽查火灾重要危险源的方法控制措施：1、工作场所及办公场所进行火灾隐患检查。2、定期检查灭火设施。3、易燃品分类存放，专人看管。4、制定应急预案，对人员进行预案培训和演练。........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 | ES6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境和职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理环境、安全目标、环境因素、危险源、合规性义务、组织识别的风险等等。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 | ES6.2  | 环境、安全管理目标：1）重大火灾事故为0；2)固体废弃物处置率100%；3）触电4）意外交通伤害查《环境、安全目标分解考核统计表》2020年8月-2021年1月对目标进行考核，考核情况为：1）重大火灾事故为0； 实测：零2)固体废弃物处置率100%； 实测：100%3）触电 实测：零4）意外交通伤害 实测：零均达到目标，并将指标进行了各部门的分解。 | 符合 |
| 资源 | ES7.1 | 询问总经理，企业为了实施环境、职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、维护环境和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工环保意识组织了的培训，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：许可范围类预包装食品、婴幼儿配方乳粉的销售的需要。 | 符合 |
| 沟通 | ES7.4  | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与ES相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开环境、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。--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、电话、微信、QQ、交谈、提交报告等。--现场查看记录并口头交流确认：公司及综合部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 文件化信息总则 | ES:7.5.1 | ◆组织在《管理手册》、《文件控制程序》、《记录控制程序》中，明确了文件化信息的管理规则。组织根据本公司的规模、活动类型、过程、产品和服务的不同，建立、实施、保持并改进了构成EMS/OHS 的文件化信息。◆组织策划的EMS/OHS文件包括：一级文件，管理手册；二级文件，程序文件；三级文件，操作规程、管理规定或制度； 四级文件；记录； 外来文件：即外部提供的文件,包括法律法规、其它要求、标准等，通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。◆查组织的 “受控文件清单”，列有组织一、二、三阶文件，有文件名称/编号/版本号等。 查组织的管理记录清单，共有68份记录文件清单。 以上文件涵盖了ISO14001：2015；ISO45001：2018 标准要求的以及确定的为确保环境管理体系有效性的文件，符合标准的要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | ES9.1.1  | 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，EO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. 《环境因素识别和评价控制程序》

 （2）《危害辨识和风险评价控制程序》（3）《内部审核控制程序》（4）《管理评审控制程序》（5）《应急准备与响应管理程序》（6）《合规性评价控制程序》等 | 符合 |
| 管理评审 | ES9.3  | 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管理评审，每次时间间隔不超过12个月时间：2020年11月25日主持人：谢今总经理参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管评审内容：质量/环境/职业健康安全方针的适宜性、质量/环境/职业健康安全目标的达成情况；质量/环境/职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性；审核的情况（包括内审和发现问题的完成情况）以及合规性评价结果；产品质量符合性以及销售过程控制情况；顾客满意情况及意见反馈；取得的环境、职业健康安全绩效；环境、职业健康安全不符合、事故及其处理情况；相关方投诉与抱怨及其处理情况等；重大环境因素/危险源的控制情况；事件、不符合、纠正和预防措施和持续改进情况； 应对风险和机遇的措施的有效性；与相关方的有关沟通任何的改进需求等。改进的建议：增加对ISO45001:2018新标准的培训；抽《管理评审改进项目计划表》由综合部牵头计划于2020.11.26前对ISO45001:2018新标准进行培训。查见管理评审改进建议培训记录，2020.11.26公司各部门有关员工参加了培训，培训达到预期效果，培训有效。评审输出内容：本公司质量环境职业健康安全管体系运行以来，员工的质量、环境、职业健康安全意识得到了进一步的提高，公司质量、环境、职业健康管理体系持续适宜、充分、有效。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8月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉。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。 | 符合 |
| 改进 总则持续改进 | E10.1;10.3；S10.1;10.2  | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《环境与职业健康安全监视与测量控制程序》、《运行策划控制程序》、《固体废弃物处置管理程序》《纠正和预防措施控制程序》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、职业健康安全管理体系及服务质量符合性的持续改进。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。公司通过环境、职业健康安全方针、目标的达成分析、内部环境、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，以推动环境管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。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、方针和目标等来实现对环境、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。 | 符合 |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，环境安全投诉，一阶段问题验证。 |  | 现场确认，公司质量、环境、职业健康安全管理体系覆盖范围：Q：许可范围类预包装食品、婴幼儿配方乳粉的销售E：许可范围类预包装食品、婴幼儿配方乳粉的销售所涉及场所的相关环境管理活动O：许可范围类预包装食品、婴幼儿配方乳粉的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。查见食品经营许可证，许可证编号：JY15001120217179,有效期至2021年05月29日。在有效期内。详见复附件。公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。自2020年8月以来，公司无重大质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的服务普遍反映较好。产品暂无质量监督抽查情况。无重大环境和职业健康安全的问题和投诉。一阶段问题验证：一阶段审核无问题验证。 | 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：综合部（含财务部） 主管领导：谢积平 陪同人员： 谢积平 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2021年02月01日上午 |
| 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** | 在管理手册中和岗位任职要求中规定了综合部（含财务部）的安全职责和权限，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）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。6）能源消耗统计考核工作。 ……部门职责清晰、明确。综合部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **Q6.2**  | 综合部负责人：谢积平查《质量目标分解考核统计表》 考核时间：2020年08月—2021年01月人员合格上岗率100% 实测：100%培训计划及时完成率100% 实测：100%查2020年员工培训计划，抽查8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 |
| 人员#组织确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员有哪些？.组织提供的人员是否满足需求？ | **Q7.1.2** | 查，公司编制了《人力资源管理程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《岗位职责和任职要求》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。 现场确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 能力#组织确定人员所需的能力有哪些？.组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？.为获取所需能力采取了哪些措施？.是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？ | Q7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量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质量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。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。查抽人员健康证明姓名 体检机构 从业类别 编号 体检日期胡兴燕 重庆市渝北区龙山社区卫生服务中心 食品生产经营 20200707050 2020-07-07李杰 重庆市渝北区龙山社区卫生服务中心 食品生产经营 20200709040 2020-07-09周一春 重庆市渝北区龙山社区卫生服务中心 食品生产经营 20200708035 2020-07-08（详见人员健康证明扫描件）查见2020年度培训计划共8次，已完成的培训记录8次。1）：2020.07.11 培训内容：GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、ISO45001:2018标准培训。培训老师：咨询老师，培训人员：黄伦欣、谢积平等公司管理人员；效果评价：培训达到预期效果、培训有效。评价人：咨询老师。2）：2020.09.14 质量安全法规的培训,培训老师：咨询老师，培训内容：组织学习《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《合同法》、《中华人民共和国环境保护法》。培训人员：黄伦欣、谢积平等公司管理人员；效果评价：培训达到预期效果、培训有效。评价人：咨询老师。人员能力管理基本满足要求 | 符合 |
| 意识 | **Q7.3** | 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，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。---经与黄伦欣、谢积平等2位员工等沟通了解，其2位均基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 | 符合 |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | Q7.5.1 | 公司的质量管理体系文件----包括一级文件：质量管理手册二级文件：程序文件三级文件：管理规定或制度四级文件：表格和检查表。--此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。 经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。 | 符合 |
| 创建和更新 | **Q7.5.2** | 抽查3-5个体系文件如：质量环境职业健康安全管理手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。现场抽见《质量环境职业健康安全管理手册》文件编号：JH-GS-2020 第A/0版2020年8月1日发布 编制：综合部、 审核：谢积平、 批准：谢今抽见《程序文件》文件编号：JH.P01～P27-2020 第A/0版 2020年8月1日发布 编制：综合部、 审核：谢积平、 批准：谢今以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 | 符合 |
| 形成文件信息的控制#如何控制文件和记录？是否在需要时和需要的地方可获得相关文件？是否采取了措施防止泄密、不当使用和不完整？是否关注下列活动：a）分发、访问、检索和使用；b）存储和防护，包括保持可读性；c）更改控制；d）保留和处置。识别的外来文件有哪些？如何对外来文件进行控制？是否对记录实施了保护，防止非预期的更改 | **Q7.5.3** | 使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。--公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。--现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。查，质量环境职业健康安全管理手册：公司编制了《文件控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有27个，查：《受控文件清单》里面包括：质量环境职业健康安全管理手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度汇编等。查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量环境职业健康安全管理手册、管理制度汇编、图纸、工艺文件等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。可获得该文件的有效版本：《质量环境职业健康安全管理手册》现行版本为A/0版以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整保存完好，易于识别。查《法律法规及其他要求清单》,里面包括法律法规：中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国质量法及食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范GB 14881-2013、运输和贮藏企业要求CCAA 0021-2014 、预包装食品标签通则GB 7718-2011、GB10765—2010 婴儿配方食品、GB10767—2010 较大婴儿和幼儿配方食品、合同协议等。 查见《记录清单》质量记录，有《培训计划》、《合格供方评价表》、《合同评审》等，规定了保存期为2-3年。对质量记录保存较为散乱，口头提出整改要求，负责人讲下来将引起重视。 QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件、记录控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 | 符合 |
| 分析和评价#组织如何分析和评价监视和测量获得的数据和信息？.是否利用分析结果予以评价：a）产品和服务的符合性；b）顾客满意程度；c）质量管理体系的绩效和有效性；d）策划是否得到有效实施；e）针对风险和机遇采取措施有效性；f）外部供方的绩效；g）质量管理体系改进的需求。 | **Q9.1.3** | 1.质量环境职业健康安全管理手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。 2.查顾客满意度调查表：公司2020年10月以电话询问及调查问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放2份，回收2份。对公司的质量、服务、交期、价格等项进行打分。查《客户满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为98分。3.查质量目标统计等记录，公司2020年8月至2021年1月数据统计的结果为：销售产品合格率为100% 实测：100%顾客满意度95分以上 实测：98分产品按期交付率≥98% 实测：100%培训计划及时完成率100% 实测：100%采购爱物资合格率100% 实测：100%。。。。。。4.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。 根据组织提供的相关文件资料，数据分析合理，支持性数据文件足够。 | 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11月16日-17日目的：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，迎接认证公司审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组：组长：谢积平（综合部） 组员：黄伦欣（经营部）抽查《营销部审核检查表》、《综合部审核检查表》、《管理层审核检查表》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。分别涉及综合部GB/T24001-2016/ISO45001:2018标准8.2条款“办公室有1支灭火器已过期”。和经营部ISO9001：2015标准 9.1.2条款“未对客户满意度调查表及时进行统计和分析”，针对该不符合项，已及时采取纠正措施后，经内审员验证关闭。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。通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 |  |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **Q10.2** | 公司制定《纠正预防措施控制程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。现场提供有纠正预防措施是处置单。抽纠正预防措施处置情况时间：2020年12月16日不符合事实：2020年培训计划上策划2020年12月6日对消防演练、消防知识、逃生技巧进行培训，综合部不能提供该次培训记录作为已经进行了培训的证据。原因分析：未对该次培训记录妥善保管，相关工作人员对标准不熟悉。纠正措施：1、立即对该次培训的培训记录进行补充并妥善保管2、对相关负责人进行标准培训。验证：按以上措施实施，验证实施有效验证人：谢积平 2020年12月17日纠正措施实施基本有效。 | 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：综合部， 主管领导：谢积平， 陪同人员：谢积平 | 判定 |
| 审核员：文平，审核时间：2021年02月01日上午 |
| 审核条款：  |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3  | 在《岗位职责及任职要求》中规定了综合部（含财务部）的环境安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1)贯彻总经理批准的环境方针、环境目标、指标和承诺，负责本部门的环境因素的识别，负责与本部门有关的环境运行控制；2)负责组织进行环境因素的识别、评价、更新工作；3)制定培训计划，组织有关环境管理和全公司员工的培训，使公司每个员工掌握必须的环境意识与能力；4)负责组织人员编写体系所需的文件，并定期组织人员进行文件评审；负责与环境保护有关规定的制定、更正、废除、发行的管理；5）负责环境相关记录的保存、收缴、销毁、归档工作；6）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。7）能源消耗统计考核工作。……部门职责清晰、明确。综合部、财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素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。综合部2020年8月10日组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。查见：《环境因素识别与评价清单》和《重要环境因素清单》，按照部门和作业场所进行识别并评价出公司重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废排放等2项，识别清楚、准确，评价合理。查：公司《环境因素识别与评价清单》，涉及以下内容：1. 生活污水的排放，生活垃圾的排放，空调氟泄漏。
2. 废复写纸的废弃，复印机墨盒废弃，复印机光辐射等办公用品固废排放等；
3. 办公水、电的消耗；
4. 废弃消防器材；

.......识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2  | 查见：《危险源辨识与风险评价控制程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：《危险辨识和评价表》，危险源过程打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：3项，分别是：1）潜在火灾；2）触电伤害；3）意外交通伤害。辨识清楚、准确，评价充分合理。抽查见确定的潜在火灾，触电伤害，意外交通伤害控制措施：1、杜绝火灾事故的方法措施：1）严格按操作规程操作，每月检查电器设施：2）进行安全教育培训，严禁私拉乱接电线；3）操作时佩戴防护用品。2、防止触电伤害的方法措施：1）工作场所及办公场所进行火灾隐患检查。2）定期检查灭火设施3）易燃品分类存放，专人看管4）制定应急预案，对人员进行预案培训和演练3、查见意外交通伤害确定的管理措施：1）驾驶人员需具备相应的驾驶资质，不带病疲劳驾驶2）对人员进行安全驾驶培训3）对车辆定期进行维保年检4）对销售人员进行外出安全培训和教育。查见：综合部及办公区域《危险源（危害）辨识、评价登记表》2020年8月10日发布综合部、财务部办公区域共识别出包括:电磁辐射、电器漏电、接地（零）不良、易燃品潜在的火灾、地面较滑、办公设备发生故障，漏电导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾；上下班发生交通事故伤人等危险源.危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有《法律法规收集和识别程序》，查有《法律法规及其他要求清单》，对本公司环境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、排放标准等。· 查见：2020年8月《法律法规及其他要求清单》1）国家相关法律法规等2）重庆市等地方法规；3）与环境管理相关的执行标准抽 ：中华人民共和国环境保护法 中华人民共和国环境影响评价法 污水综合排放标准《重庆市生活垃圾分类管理办法》4)与职业健康安全管理相关的执行标准抽 ：中华人民共和国消防法机动车交通事故责任强制保险条例中华人民共和国职业病防治法职业病危害分类管理办法中华人民共和国突发事件应对法等。《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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2  | 查见：公司建立有《环境目标分解考核统计表》，查综合部（含财务部）环境目标：1)固体废弃物处置率100%2)重大火灾事故为03)触电事故发生率0 抽查2020年8月-2021年1月份综合部《环境目标分解考核统计表》1）固体废弃物处置率100% 实测：100%2）重大火灾事故为0 实测：零3）触电事故为0 实测：零查见管理方案有时间期限、具体措施、责任部门等。固废处理管理措施：1、对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识。2、购备垃圾箱，及时回收，分类堆放。........查见管理方案共计有2个，分别是1.固废管理方案；2.火灾管理方案；方案针对目标及指标提出了管理措施，方案中有具体的实施时间及经费，有相应的实施主体。查见职业健康安全管理方案共计有3个，分别是1）潜在火灾；2）触电伤害；3）意外交通伤害。方案针对目标及指标提出了管理措施，方案中有具体的实施时间及经费，有相应的实施主体。查见职业健康安全目标管理方案有时间期限、具体措施、责任部门等。1、查见触电伤害确定的管理方案：1）.严格按操作规程操作，每月检查电器设施；2）.进行安全教育培训，严禁私拉乱接电线；3）.操作时佩戴防护用品。2、查见火灾事故确定的管理方案：1）.工作场所及办公场所进行火灾隐患检查2）.定期检查灭火设施3）.易燃品分类存放，专人看管。4）.制定应急预案，对人员进行预案培训和演练。3、查见意外交通伤害确定的管理方案：1）驾驶人员需具备相应的驾驶资质，不带病疲劳驾驶2）对人员进行安全驾驶培训3）对车辆定期进行维保年检4）对销售人员进行外出安全培训和教育。....... | 符合 |
| 资源 | ES7.1  | 询问负责人，企业为了实施环境管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工环境意识组织了的培训，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，人力资源、设备和工作环境等可满足许可范围类预包装食品、婴幼儿配方乳粉的销售的需要。 | 符合 |
| 能力 | ES7.2  | 公司确定了从事的工作影响环境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。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。查抽人员健康证明姓名 体检机构 从业类别 编号 体检日期胡兴燕 重庆市渝北区龙山社区卫生服务中心 食品生产经营 20200707050 2020-07-07李杰 重庆市渝北区龙山社区卫生服务中心 食品生产经营 20200709040 2020-07-09周一春 重庆市渝北区龙山社区卫生服务中心 食品生产经营 20200708035 2020-07-08（详见人员健康证明扫描件）查见2020年度培训计划共8次，已完成的培训记录8次。1）：2020.07.11 培训内容：GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、ISO45001:2018标准培训。培训老师：咨询老师，培训人员：黄伦欣、谢积平等公司管理人员；效果评价：培训达到预期效果、培训有效。评价人：咨询老师。2）：2020.09.14 质量安全法规的培训,培训老师：咨询老师，培训内容：组织学习《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《合同法》、《中华人民共和国环境保护法》。培训人员：黄伦欣、谢积平等公司管理人员；效果评价：培训达到预期效果、培训有效。评价人：咨询老师。其余培训均按计划完成。人员能力管理基本满足要求 | 符合 |
| 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管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合环境管理体系要求的后果。---经与员工周一春沟通了解，基本具备以上必要环境管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | ES7.4  | --《沟通、参与和协商控制程序》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环境管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。 部门员工参与协商，员工提出参与环境知识的学习和培训，在日常服务例会中有通报公司近期环境工作及加强环境管理工作，员工做好自身和其他保护环境方面的工作要求。对外部当地政府、周边邻里、顾客，合格供应商等相关方进行了环境管理方针等方面的信息交流，主要通过网络、交流及公开信、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。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：管理者代表是谢积平，员工代表是黄伦新。2）告知员工：环境管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；3）组织员工学习：与环境、安全管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《工伤管理条例》等关于环境、员工权益等内容；4）将公司环境管理要求和意义作为新员工岗前培训内容。 | 符合 |
| 文件化信息 | ES7.5  | ----有《文件控制程序》，体系文件生效实施日期为2020年8月1日，文件规定了环境管理文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。· 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件，另有《公司管理制度汇编》、《部门职责》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《适用的法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与环境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：目前未有文件作废的情况。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》，规定了记录的名称、使用部门、保存期限等内容。所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | ES8.1  | 查，综合部（含财务部）实施以下环境管理制度：《运行策划控制程序》、《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》等。查重要环境因素：潜在火灾；固废排放；查看，公司制订的相应的管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。查，办公现场张贴有“请勿吸烟”标识；现场查看：现场未发现大功率电器使用。现场查看：查见办公等服务性一般固废有处理，现场有固废收集装置。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备与响应管理程序》、《火灾事故应急预案》、《固体废弃物分类处置管理规定》等。查见：火灾事故应急预案演练：综合部相关人员参加了2020年9月12日由综合部组织在公司现场举行消防演练。演练现场情况：2020.9.12日上午九时整，由负责人谢今组织经营部、综合部等各部门进行火灾发生的应急演习。整个演习过程总体控制有效，但在人员集结时，速度稍慢，比预定时间晚3分钟左右，但整体效果较好，能达到预期目的。查，现场能提供以上演练记录及消防安全演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司火灾事故应急预案的可操作性。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。查应急准备：综合部（含财务部）办公室配备的消防器材完善、良好。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1  | ----有《环境与职业健康安全监视与测量控制程序》和管理文件。查公司环境运行检查记录表程序文件规定公司每月由综合部组织人员对公司办公场所的环境方面、安全消防方面的固体废弃物处理、生活垃圾处理等进行检查，检查结论：合格。提供有2020年11月至2021年1月份的环境运行检查记录。环境运行检查记录较简单，已口头提出整改。检查表明确被检查部门或场所，实施有效。查职工健康体检报告提供由重庆市渝中区龙山社区卫生服务中心对员工于2020年07月进行的体检报告抽：胡兴燕、李杰、周一春体检结果均为正常。自体系建立以来没有发生过安全事故。监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。 | 符合 |
| 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。综合部组织对公司环境管理活动，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。查由综合部组织各部门于2020年9月8日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素法律法规进行了评价。评价结论：符合评价人：谢今查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施持续改进 | E10.2;10.3；S10.1;10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《纠正措施控制程序》及《内部审核控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现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。提供有改进、纠正和预防措施实施情况一览表公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境管理体系的持续改进。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、方针和目标等来实现对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。 | 符合 |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供有2020年环境管理体系运行资金计划审批及财务投入清单：支出项目有人员培训、购置灭火器、垃圾桶、消防演练等共计约5000元。 | 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：经营部， 主管领导：黄伦欣， 陪同人员：谢积平 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2021年02月01日下午 |
| 审核条款：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.3基础设施； 7.1.4过程运行环境； 7.1.5监视和测量设备； 8.2产品和服务的要求；8.4外部提供供方的控制；9.1.2顾客满意； |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，经营部的岗位职责和权限如下：1. 负责顾客要求的识别，和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络；
2. 负责合格供方的评价及对采购物资的评价。

3）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；4)负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。……经营部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查经营部的质量目标为： 考核结果（2020年8月-2021年1月）1、顾客满意度95分以上； 98分2、产品按期交付率≥98%； 100%3、采购物资合格率100%； 100%4、销售产品合格率100%。 100%5、合同评审率100% 100%查2020年8月-2021年1月经营部目标完成情况 ：达到目标要求。查，公司编制了质量管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | 符合 |
| 基础设施过程运行环境 | Q7.1.3 Q7.1.4  | 1、查见，《设施一览表》，公司用于销售服务配置的设备主要有：冷链车1辆（租赁）、小型面包车1辆。电脑、打印复印机及空调、办公桌椅等办公设备。可以满足产品的销售及业务联系的需要。2、查公司设备日常维修情况：电脑及办公设备保养由供应商维护。电脑日常保养：定期杀毒、除尘、桌面整理、资料拷贝。电脑运行正常，但未能提供保养记录。3、办公室共约80平方米左右，库房面积193平方米，其中有25立方米的冷冻库1个。4、公司办公条件满足要求，配置有电脑、打印机、电话、传真等。5、公司主要经营许可范围类预包装食品、婴幼儿配方乳粉的销售，公司租有冷链车1辆和自有小型面包车1辆用于送货。提供有冷藏车租赁的租赁合同及有效期内行驶证和出租方的营业执照等资料 ，自有车辆定期到4S店进行维修维保。能够满足销售的要求。询问经营部负责人，用于销售服务的工作环境基本受控。基础设施和工作环境能满足要求。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 监视和测量资源：无。采取以供方出具的产品检测报告或合格证为验收依据，另外销售产品都为预包装标定重量产品，重量采取点数进行验收，最终产品质量由顾客确认，暂未配置检测设备。 | 符合 |
| 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》，经营部采用上门拜访、会议、计算机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,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求； （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,如保密、特殊资历等顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客要求，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。查见销售合同：查见：与顾客沟通信息：1、与橙心优选（北京）科技发层有限公司2020年8月10日签定的许可范围类预包装食品、婴幼儿配方乳粉的销售合同（服务期2020年9月1日-2020年12月31日）。合同内容：供应品种；交（提）货方式及地点；双方责任；定价方式及标准；配送履约、违约责任；协议终止等。2、与重庆瑞庆食品有限责任公司2020年10月15日签定的奶制品销售合同（合同服务期2020年10月15日-2020年10月15日）。合同内容：供应品种；产品环境和卫生标准；交（提）货方式及地点；配送时间；验收标准、方法及提出异议期限；结算方式；违约责任；解决合同纠纷的方式及其他约定事项等。3、重庆五一高级技工学校2020年9月28日签定的饮用水、饮料、糕点、副食、奶制品销售合同（合同服务期自签订之日起到2021年3月31日结束）。合同内容：供应品种；交（提）货方式及地点；双方责任；定价方式及标准；违约责任；协议终止等。4、重庆秀苑物业管理有限责任公司2020年12月21日签定的奶制品（全脂奶粉、甜奶粉）销售合同（合同服务期自签订之日起到2021年12月31日结束）。合同内容：供应品种；交（提）货方式及地点；双方责任；定价方式及标准；违约责任；协议终止等........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，顾客：重庆市通信产业服务有限公司安达楼宇设备有限公司签订时间:2020年12月19日产品名称：全脂奶粉评审内容：产品质量、产品供应能力、交付期、交付方式等。评审负责人：黄伦欣、谢积平、谢今评审结论：满足要求，同意签订。批准人：谢今评审时间:2020年12月17日（合同签订前）。顾客：重庆市潼南区佳映电子商务有限公司签订时间:2021年1月16日产品名称：饮用水、饮料、糕点、副食等评审内容：产品质量、产品供应能力、交付期、交付方式等。评审负责人：黄伦欣、谢积平、谢今评审结论：满足要求，同意签订。批准人：谢今评审时间:2021年1月18日（合同签订前）。..........经查：近来以来，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。 | 符合 |
| 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》。内蒙古伊利实业集团股份有限公司； 供应：奶制品 评价日期：2020.8.20中科发（重庆）供应链管理有限公司； 供应：大米等 评价日期：2020.8.20上好佳（中国）有限公司授权书； 供应：糖果、薯片、虾片等 评价日期：2020.8.20益海嘉里食品营销有限公司重庆分公司； 供应：食用油、大米等 评价日期：2020.8.20重庆市蜀山食品有限公司； 供应：食用油、大米等 评价日期：2020.8.20.......3．查：供应商评价记录。抽查《供方评价表》1)供应商：内蒙古伊利实业集团股份有限公司 评价项目：供方资质、供方的履约能力、售后服务良好程度、产品价格、产品质量、产品交付时间等方面进行综合评价。评价结论：同意为公司合格供方。评价人：黄伦欣、谢积平 审批人：谢今 评审日期 2020.8.202)供应商：益海嘉里食品营销有限公司重庆分公司评价项目：供方资质、供方的履约能力、售后服务良好程度、产品价格、产品质量、产品交付时间等方面进行综合评价。评价结论：同意为公司合格供方。评价人：黄伦欣、谢积平 审批人：谢今 评审日期 2020.8.20.........其他供方均按要求进行了评价。4、抽查产品采购合同1）供方：内蒙古伊利实业集团股份有限公司合同签订日期：2020.01.01（年度合同，2021年度合同已签订，合同正在办理中）产品名称：婴儿奶制品、成人营养奶制品、休闲营养奶制品 2）供方：中科发（重庆）供应链管理有限公司合同签订日期：2020.05.26（年度合同）产品名称：大米及副食品 ......采购合同包含了产品信息、规格型号、质量要求、运输等，能有效传达采购要求。 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外包方进行从严控制。 经询问公司采购产品主要以合同或采购定单的形式表达，公司根据合同约定的质量要求、要求供方定期向顾客提供质量性能报告，产品直接由供方发至客户处，客户在收货时要验收产品数量、外包装、规格、合格证等。详见8.6条款记录。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司制定了《顾客满意度调查度调查控制程序》，主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有2020年10月《顾客满意调查表》调查表共2份 --调查内容包括：产品总体质量水平、服务支持的有效性、配送的及时性、产品的价格、售后服务及时性和有效性、售后服务人员的态度、交付的及时性和准确性等--统计分析结果顾客满意度：98分--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。--提供顾客满意调查分析报告，负责人讲：顾客对本公司最满意的方面是销售和售后服务质量，但在处理问题的及时性显示不太满意、在今后的工作中重点加强与顾客的沟通和协调，针对顾客的要求和出现的问题，要及时传公司，以便尽快地解决，做好真正的服务。增强顾客满意，提高顾客对本公司处理顾客投诉的满意度。 | 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：经营部 ，主管领导：黄伦欣， 陪同人员：谢积平 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2021年02月01日下午 |
| 审核条款：8.1运行策划和控制；8.3设计开发控制； 8.5.1生产和服务提供的控制（销售）； 8.5.2标识和可追溯性；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.4防护；8.5.5交付后的活动；8.5.6更改控制，8.6产品和服务放行；8.7不合格输出的控制； |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 公司主要产品：许可范围类预包装食品、婴幼儿配方乳粉的销售。公司产品执行标准：食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范GB 14881-2013、运输和贮藏企业要求CCAA 0021-2014 、预包装食品标签通则GB 7718-2011、GB10765—2010 婴儿配方食品、GB10767—2010 较大婴儿和幼儿配方食品、合同协议等。经营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；--产品标准、销售规范、服务规范等。b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---作业标准、办法等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；---销售服务过程监控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。----需确认/特殊过程：销售过程----外包过程：无----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计开发 | Q8.3  | 公司产品依据相关国家标准、行业标准、顾客要求实施销售，不存在设计和开发过程，故GB/T19001-2016标准的8.3“服务和服务的设计和开发”部分不适用，不适用部分不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的服务的能力与责任。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《产品销售过程控制程序》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）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《销售管理制度》、《产品销售服务规范》、《员工行为规范》、《食品安全及卫生培训制度》等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、农副产品的销售。2、销售流程：顾客需求—签订合同—采购—验收—配送—交付—顾客验收。  关确认过程：销售过程，也是关键过程。3、技术要求 合同：销售合同2021年度销售任务：1200万元，2020年度完成销售额：1000万元1)验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。2)作业指导书：《产品销售服务规范》、《员工行为规范》、《食品安全及卫生培训制度》......等。3)使用适宜的设备：电脑和办公设备等。4)监视和测量设备：采取以供方出具的产品检测报告或合格证为验收依据，另外销售产品都为预包装标定重量产品，重量采取点数进行验收，最终产品质量由顾客确认，暂未配置检测设备。5)实施监视和测量：抽：2021年1月份，服务质量考评表。考评项目：产品质量状况；产品交付情况；服务规范执行；员工行为规范。完成情况：销售的产品满足顾客要求和合同产品质量要求；能按合同要求及时完好地将产品交付到规定地点；能按服务规范要求实施产品销售并做好相应记录；能正确着装、接待顾客有理有节、语言规范。检查情况：符合要求检查人：黄伦欣4、查看，合同跟踪情况：查，2020年12月21日与重庆市潼南区佳映电子商务有限公司签定的饮用水、饮料、糕点、副食等供应的执行情况：查，合同评审，提供有该合同2021年1月18日的评审记录表，符合。抽《顾客满意度调查表》客户：重庆秀苑物业管理有限责任公司 对销售的产品质量、性能、价格、交期等进行了考评，总分：98分，满意。查，过程检查抽：2020年12月，员工考核表：销售人员：李杰、周一春 检查内容：工作任务，工作质量、工作态度、协调能力等。考核结论：能按公司要求完成工作任务，符合要求。考核人：黄伦欣通过负责人介绍：1）办公室共约80平方米左右，库房面积193平方米，其中有25立方米的冷冻库1个，冰冻库主要用于存放奶制品使用。商品库房各类商品按其分类摆放在相应的位置，有对应的商品标识，标识清楚。2）配置有：手动搬运设备，周转箱、托盘，状态良好，无异常现象，符合商品的储存、转运的条件及要求。3）负责人介绍公司有冷链车1辆（租赁）、小型面包车1辆，用于客户商品配送，提供了车辆行驶证、车辆年检记录和驾驶员驾驶证，经核对均在有效期内，具体祥见附件。4）现场正在进行商品出库作业，库管员杨良能收到经营部出具销售出库单后，通知驾驶员李杰将冷链车停放在规定位置，由搬运工郑辽宁按库管员杨良能指令将其出库商品进行装车作业，搬运员作业时戴有手套进行防护。驾驶员李杰协助核对出库商品的规格、数量，装车完成后驾驶员李杰对出库商品签字确认，并对商品的装车重量、放置高度负责，做到不超重确保行驶安全。5）出示了《重庆今合商贸有限公司送货单》 明确的商品名称、规格、数量等内容。054d1dfdfa5fd4795515bb48fa0e823......抽，交付情况，销售产品交付由驾驶员运输到客户处。客户根据送货单和订货合同进行核验。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。公司需确认为销售过程，查销售过程确认，提供有确认记录，确认内容为：1、管理要求：有销售管理制度、售后服务规范、商品入库验收工作流程、商品出库配送工作流程等；2、人员要求：销售员均培训合格上岗，每季度进行绩效考评；3、设备设施，有小型货车2辆，定期进行了维护保养，能满足销售、配送产品要求。确认结论:销售过程满足策划要求。确认人：谢积平、黄伦欣、谢今。确认时间：2020.9.18整个过程基本受控。 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 现场查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。1.销售过程采用客户投诉记录、售后服务信息确认回访表等进行标识；2.物品通过进货记录、发货记录等进行追溯，主要记录内容：供应商、交付日期，规格、数量等；标识基本符合要求。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同，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伤情况； | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 1、查经营部在库房工作管理制度中，对商品的防护进行了要求，商品在出库、转运时必须对包装的完好性进行确认。确保商品在出、入库存和储运过程进行有效防护。**查冻库管理，要求，冻库温度2-6℃，每4小时监控温度，并记录，现场查看，当天的温度监控无记录。不符合管理及标准要求。**2、现场查看，搬运用的手动叉车和装卸时为人力装卸，可以起到产品搬运的防护的作用，操作人员动作小心。3、场查看仓库光线充足、通风良好；产品按照规定堆放，储存条件良好，能够起到产品的贮存保护条件。 | **N** |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查问，对于已经交付的商品，公司承诺：商品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时上门进行解决。查，公司策划了售后管理的要求。近期暂无处理情况。 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 查，公司对商品销售实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：商品更改、包装更改、商品信息更改等。现场查，公司对于更改商品信息的管理，均为重新发放采购、配送计划，并回收作废的派送单。查，对于商品及包装材料等更改，必须经过评审，确认能满足要求客户要求后方可进行采购和配送，具体按文件管理要求。查，近期暂无商品及包装材料变更的情况。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | Q8.6  | 公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料、生产过程、成品出厂所有产品的检验方法、标准。◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到经营部长许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样* 物品检验

抽查《采购物品检验》1. 物品名称：伊利PET低温纯牛奶、规格：1\*12\*780mL、数量：2件

检验项目：品名规格、质检报告、数量、生产日期、外观质量。检验结论：合格 检验员：杨良能 日期：2021.1.261. 物品名称：伊利大果粒（黄桃+草莓）、规格：1\*24\*260克、数量：1件

检验项目：品名规格、质检报告、数量、生产日期、外观质量。检验结论：合格 检验员：杨良能 日期：2021.1.181. 物品名称：水果麦片、规格：400g\*12袋装、数量：10箱

检验项目：品名规格、质检报告、数量、生产日期、外观质量。检验结论：合格 检验员：杨良能 日期：2021.1.224、查《QQ星儿童成长配方奶粉（聪亿配方）》检验报告0b0cb0491376e052ca79c81fb97e4bf检测日期：2020.5.28-2020.6.15生产单位：天津伊利乳业有限公司产品名称：QQ星儿童成长配方奶粉（聪亿配方）。检测项目、判定依据、结论见下图，具体报告见附件。.......其余物品均按规定进行了检验和确认。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格品控制程序》公司明确并实施处置不合格输出的途径，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。---公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。---公司明确并实施不合格处置后须保留相关的记录查《不合格情况记录》不符合情况：无负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。不合格输出的控制基本符合要求。 | 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：经营部 ， 主管领导：黄伦欣， 陪同人员：谢积平 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2021年02月01日下午 |
| 审核条款：EMS-2015： 5.3组织的角色、职责和权限、6.2质量目标及其实现的策划；6.1.2环境因素；7.4沟通；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应 |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3；  | 查，经营部的岗位职责和权限如下：1、负责所管辖公司经营产品销售的市场开发工作。2、负责客户沟通和协调。3、负责签订公司销售合同。4、负责组织公司销售合同的评审。5、负责顾客回访和满意度调查。经营部经理任职要求：1、具有市场管理经验；2、具有大专或同等以上学历；3、具有2年以上工作经验。4、具备较强的组织、沟通、协调能力。5、基本熟悉掌握GB/T 19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001:2018标准。……部门职责清晰、明确。经营部负责人能基本阐述本部门的主要职责。  | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 查经营部的环境安全目标为：1、重大火灾事故为02、固体废弃物处置率100%查2020年8月-2021年1月经营部目标完成情况 ： 1、重大火灾事故为0 2、固体废弃物处置率100%达到目标要求。查，公司编制了环境管理实施方案：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。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素识别和控制程序》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，经营部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固废的排放。现场查看，部门的主要工作为客户提供商品采购与销售和商品检验的控制，商品采购与销售过程中有办公固废、辅料等固废，部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 沟通  | E7.4  | --《沟通、参与和协商控制程序》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：告知员工：质量和环境管理者代表是谢积平：告知员工：职业健康安全事务代表是黄伦欣；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，公司按标准和规定要求对相关方出具了环境和职业健康安全告知书。告知书涉及公司管理方针及在生产活动、服务过程中的相关承诺。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；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。与职业健康安全事务代表黄伦欣，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黄伦欣，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。 |  |
| 运行策划和控制 | E8.1  | 查，经营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》等。查重要环境因素：潜在火灾；固废排放；查看，公司制订的相应的管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。查，办公现场张贴有“请勿吸烟”标识；现场查看：现场未发现大功率电器使用。现场查看：查见办公等服务性一般固废有处理，现场有固废收集装置。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备与响应控制程序》、《消防火灾应急疏散预案》、《固体废弃物分类处置管理规定》等。查见：火灾事故应急预案演练：经营部相关人员参加了2020年9月12日在公司由综合部组织在公司办公楼前广场现场举行火灾急救演习。演练目的：确保公司每位员工在遇到火灾时都能正确熟悉的操作灭火器，减少人员的伤亡事故。应急演练综合评价：本次消防演练十分成功。参与人员了解消防知识和消防法规，掌握灭火器的使用，懂得如何开展灭火工作，坚持预防为主，确保火灾事故为零。查应急准备：办公室配备的消防器材完善、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：经营部 ， 主管领导：黄伦欣、 陪同人员：谢积平 | 判定 |
| 审核员：文平 ， 审核时间：2021年02月01日下午 |
| 审核条款：ISO45001：2018：5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；7.4信息和沟通；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应； |
| 组织的角色、职责和权限； | S5.3 | 查，经营部的岗位职责和权限如下：1、负责所管辖公司经营产品销售的市场开发工作。2、负责客户沟通和协调。3、负责签订公司销售合同，组织公司销售合同的评审。4、负责对合格供方的评价及产品的采购。5、负责顾客回访和满意度调查。6、负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。…… 经营部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划； | S6.2 | 查经营部的职业健康安全目标：意外交通伤害为0火灾事故发生次数为0查2020年8月-2021年1月经营部目标完成情况：意外交通伤害为0火灾事故发生次数为0达到目标要求。经营部全体人员参与公司职业健康安全培训与教育；参与公司火灾消防演习。 | 符合 |
| 危险源辨识和职业安全风险评价 | S6.1.2 | 公司制定了《危害识别和风险评价控制程序》。查，经营部经过辨识与评审形成了《危险源识别评价汇总表》共识别出危险源，包括插座插接头过多、线路老化等造成短路、吸烟等遇明火、外出业务联系过程中发生交通意外等。采用的是经验判断法、过程分析法识别。经打分法确定重大风险为：火灾、触电伤害、交通意外伤害。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查，潜在火灾风险控制措施为： 1、运行控制；2、建立预案定期演习；3、制定应急方案。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 信息和沟通 | S7.4 | ---《沟通、参与和协商控制程序》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、宣传栏进行环境、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。外部，对顾客等相关方进行了管理方针、产品使用要求的沟通，主要通过网络、当面交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。外部交流主要通过采购合同和销售合同及电话、信函等方式进行。 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：部门内部会议记录表，沟通信息包括：1）告知本部门员工：职业健康安全事务代表是谢积平。2）告知本部门员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；3）组织本部门员工学习：与职业健康安全管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《公司职业健康安全管理制度》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；4）将职业健康安全、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。审核时未发现有相关方投诉和职业健康安全违规情况发生。 | 符合 |
| 运行控制 | S8.1 | 查，经营部实施以下职业健康安全管理制度：《运行控制程序》、《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》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。查不可接受风险源：火灾、触电、交通意外伤害。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：查经营部办公区域安全实施情况；现场查看：现场未发现大功率电器使用。现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。现场查看：经营部提供的办公区域月度消防设备、设施检查记录，检查结果符合规定要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《消防火灾应急疏散预案》、《消防演练记录》。经营部工作人员的在综合部组织下，参加了公司组织的“火灾事故应急预案演练”。查见：消防演练实况记录：经营部全体人员参加了2020年9月12日在公司办公楼前广场现场由综合部组织的火灾事故应急预案演练。记录内容涉及：本次火灾演练火灾发生由于一员工乱丢烟头所致，以至引发火灾。整个演练重在考验人员对于突发事件（火灾）的应变能力以及本公司火灾预案的有效适用性。过程：报告、疏散、灭火、评审等流程。查，现场对应，通过本次演习，参与人员了解消防知识和消防法规，掌握灭火器的使用，懂得如何开展灭火工作，坚持预防为主，确保火灾事故为零。查应急准备：办公室配备的消防器材完善、良好。 | 符合 |

说明：不符合标注N