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：张正宝 远程审核 | 判定 |
| 审核员：夏楠楠 审核时间：2021.2.26 |
| 审核条款：  组织的岗位、职责权限；组织知识；人员；能力；意识；沟通；能力、培训和意识；信息交流、沟通参与和协商（员工代表）；文件化信息；文件和记录控制；产品和服务要求；运行控制；外部提供的过程、产品和服务的控制、顾客满意、内部审核；事件、不合格和纠正措施；应急准备和响应  Q：5.3/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.4/9.1.2/9.2/10.2；  E：5.3/7.1/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QE  5.3 | 公司编制的《管理手册》对办公室及主要负责人的岗位职责做出了规定。  询问部门经理，其工作职责和权限描述为：  1.负责法律法规、标准、体系文件记录、档案的管理；  2.负责人力资源管理工作，制定年度培训计划并实施考核；  3.负责体系内部审核、环境因素、危险源识别评价、目标的考核；  4.负责产品的采购及供方评价；  5.负责体系运营资金的筹措和支持；  6.负责标识和防护工作，尤其是顾客财产的管理等。  经沟通，部门领导清楚并能履行好其职责和权限,理解公司方针和目标，符合标准要求。 | Y |
| 人员/能力 | Q7.1.2  QE7.2 | 编制执行《人力资源控制程序》，规定了人力资源配备、培训计划与实施，考核与认可等予以规定。企业配置了适宜的人员：如管理人员、技术人员、服务人员等；人员配置基本满足日常管理体系运行要求。  公司目前10人，办公室对各岗位人员进行能力考核，根据结果采取措施，通常是采取培训方式。  ■经远程询问办公室员工及服务人员,其了解自身相关的危险源、风险和职业健康危害及处理措施，已具备一定的防护意识和能力。  ■查“2020年度培训计划”，编制办公室，审批吴玮。  培训内容涉及：标准、体系文件、内审员、相关法规、管理制度培训、食品安全等。  ■查2020.11.5日《培训记录及培训效果评价表》,主题为：体系标准培训，记录了培训内容摘要，参与培训人员吴玮、张正宝、权勇及刘承凤。通过现场提问答辩对培训效果予以考核评价，考核合格。  ■查2021.1.23日《培训记录及培训效果评价表》，主题为：内审员培训，培训方式授课，有培训内容摘要，参与培训人员吴玮、张正宝、权勇及刘承凤，经现场讨论考核评价，考试合格。  通过培训、面谈等沟通方式，提高了员工的素质，增强了主人翁的责任感，使员工认识到了自身贡献的重要性。员工对公司的方针及部门目标基本了解，并且能够意识到自己岗位对整个流程的重要性和偏离的后果。  经查，组织对人员能力要求的控制措施有效，符合要求。 | Y |
| 资源 | E  7.1 | 公司为了实施管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。  a. 人力资源：职工队伍相对稳定，实践经验丰富，服务意识和能力较好；  b. 基础设施：办公设备等基础设施齐全，主要设备：电脑、打印机、饮水机、考勤机、办公桌椅、文件柜等；  c. 工作环境：办公区域面积105平米，工序布局合理，场所卫生干净整洁，配有通风设施，工作环境良好  d. 资金支持：注册资金50万元。  与领导沟通了解到，公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，确定并提供了必要的资源。经过管理体系运行证明，现有资源可满足体系和产品的要求。  经查组织提供的资源能够满足体系运行的需要，基本符合要求。 | Y |
| 组织的知识 | Q7.1.6 | 公司确定运行过程所需的知识。  ■内部来源包括：公司运作准则（管理手册、程序文件、管理制度、作业记录等）、管理过程控制失败和成功项目吸取的经验教训和改进的结果等；  ■外部来源包括：外来资料（如顾客反馈的信息及提供的资料、技术要求、质量、技术规范）、法律法规、市场信息等。  组织对知识的保持形成公司知识管理表。   1. 内部知识：   1）正常信息，如方针、目标、指标、监测检查记录、内部审核与管理评审报告以及体系正常运行时的其它记录等；  2）不符合信息（含潜在的），如管理体系内部审查的不符合等；  3）紧急信息，如发生环境事件、安全事件、火灾、洪涝灾害等情况下的信息记录；  4）其它内部信息，如培训记录、职工建议、管理层对管理体系的各项批示等。  2.外部知识：各类政策、法律法规、标准类信息等。  组织采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部通过传递、交流、培训等方式获取。  ■知识的获取途径：工作经验总结、顾客意见的采集、培训、招聘适用的人员等。  经查组织对知识的管控符合要求。 | Y |
| 意识 | QE  7.3 | 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、环境、职业健康安全方针；相关的质量、环境、职业健康安全目标；员工对质量、环境、职业健康安全管理体系有效性的贡献，包括改进质量环境绩效的益处；不符合质量环境和职业健康安全管理体系要求的后果。  询问办公室张正宝经理，其知晓公司方针，知道所在的工作岗位的质量、环境、职业健康安全目标，也了解自己的工作好坏会影响组织资质量、环境、职业健康安全管理体系的有效运行。 | Y |
| 沟通 | QE  7.4 | 编制了《沟通、交流和协商控制程序》，符合要求。  组织在各部门之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，借助于会议、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作基本理顺。  总经理吴玮定期主持经营办公例会，分析公司的发展、市场情况和体系运行是否有效，管理目标完成情况，满足顾客要求和法规程度，改进建议等内部管理存在问题等。  总经理吴玮为协商、参与提供了时间、机会、培训、资源等保障，明确了沟通、协商、参与渠道，消除了障碍和壁垒。  管代张经理介绍了公司当前规模，组织为各部门管理人员及基层工作人员明确了职责和权限，各部门管理人参与了环境因素和危险源辨识、风险和机遇评价和控制措施的确定，在确定相关方的需求和期望时进行了适当的协商，共同参与了质量、环境、职业健康安全方针和目标的制定和评审，共同协商如何履行法律法规要求和其他要求，在确定管理体系的监视和测量及内部审核方案和持续改进方向时进行了事先协商，如有事件发生将组织相关人员适当参与事件调查。日常对于质量、环保、安全方面的信息主要利用会议、培训、座谈、电话、网络、收文等方式进行内外部沟通和协商。  ■查见会议记录、培训记录、文件签收等组织内部培训方式相关记录。  经交流：目前与环保、劳动、消防、安监部门的信息交流主要是参加会议、接收来文、电话、邮件等，均按要求予以传达和落实，沟通情况较好。  相关人员能够适当参与并协商办理公司经营管理及安全事务等工作。  由于公司福利待遇正常发放，员工无抱怨，目前信息交流机制畅通。  现有的沟通渠道和方法能满足要求。审核中未发现因沟通不利不及时而造成（影响）某项工作不能正常运行的情况。 | Y |
| 成文信息 | QE  7.5 | 公司编制了《文件、记录控制程序》，形成了文件化的管理手册、程序文件、三级管理文件（各部门工作标准、管理方案等）以及所要求的记录。  公司于2020年11月1日发布实施《管理手册》A/0版本,编制《文件控制程序》，程序文件基本符合标准要求的所有程序文件，第三层次文件对体系及其相互关系在手册中做了描述，记录表单满足公司目前的质量体系运行的需要。  ■公司文件分类：一级文件：管理手册，SYBY-SC-2020 A/0版，2020年11月1日发布实施（含管理方针、目标）。  ■二级文件：公司编制了程序文件，含26个文件，包括质量、环境、职业健康安全标准要求的所有程序。  ■三层次文件：制度和作业指导书，外来文件：包括产品国家及行业标准,如《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国环境影响评价法》及《国家危险废物名录》、《饮食业油烟排放标准》等。  ■四层次文件：体系运行所需要的记录  体系文件基本能保证有效性和效率的要求。  ■查公司按照文审要求对《管理手册》进行了换版修改，符合要求。  ■查《管理手册》、《程序文件》等文件，编制办公室，审核人权勇，批准吴玮，实施日期为2020年11月1日。  ■查文件编审批手续齐全、文件清晰、编号符合文件控制程序要求。  ■查办公室文件，都有受控标识，有效版本。  ■查外来文件：与产品要求和质量、环境、职业健康安全管理体系运行有关的国家法律法规、标准等；行业、地方颁布的条例、标准、规范、规程、办法等；查外来文件具体有质量管理体系标准、产品国家标准、环境管理体系标准、职业健康安全管理体系标准等，如《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国大气污染防治法》等，皆为现行有效版本，符合要求。  ■查文件发放记录。办公室2020年11月1日下发了质量、环境、职业健康安全管理手册、程序文件、管理制度等文件。  经查内容明确，记录清晰，基本符合要求。  ■查内审报告、危险源清单、环境因素清单、管理评审报告等记录。明确了记录名称、编号、使用保存部门、保存期限等，并经审核后使用。  ■查办公室文件记录。记录分类，依日期顺序摆放，有标识，检索方便，文件夹存放于铁制文件柜内，防护符合要求。  公司各种成文信息由各使用部门保存，办公室对组织现有的体系文件至少每年进行一次评审，在适当的时间检查记录的使用、保管情况。  ■查阅办公室保存的记录环境情况，归档文件、记录存放于通风、干燥、防蛀的文件柜内，环境干燥、通风，符合文件归档的要求。  ■外来记录（如顾客投诉记录等）由相关部门负责保管、归档。  原件记录原则上不外借，其它记录查阅时须有关部门同意后，方可查阅。  ■作废文件：目前尚无文件销毁的成文信息 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | ■企业属于火车站内部服务公司，采购过程由车站车务段统一完成。企业无外包过程及采购过程，无需供应商评价。  经查组织的服务过程为食品生产过程，主要控制食品的质量及卫生情况，基本符合要求。 | Y |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：《运行和服务提供过程控制程序》、《绩效测量与监视控制程序》、《环境运行控制》及《顾客满意度监测和测量控制程序》等。  ■查运行控制情况：  1.办公过程中使用设备有电脑、打印机等，现场设备设施基本处于良好状态。  2.办公过程注意节约用水用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机；下班前要关闭电源，检查水龙头，防止跑冒滴漏。  ■查见《办公区环境检查记录》，检查区域及要求包括：办公室及其他部门  抽查2020.11.26、2020.12.25、2021.1.23日检查记录，检查结果基本符合要求。  ■生活固废分类统一处理：办公区域固体废弃物主要分为两类，即一般生活垃圾和可回收废弃物。办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点，远程查看无混放现象。可回收废物(硒鼓、墨盒)集中收集后交给供应商回收处理。  一般生活垃圾集中收集运至垃圾站。  提供《固体废弃物处理记录》，基本符合要求。  查2020.11.15、2020.11.19及2020.12.21日处理记录，符合要求。  ■杜绝重大火灾事故：  每月对办公区域进行一次全面检查。  提供《消防器材台账》，包括应急照明灯1盏，干粉灭火器2个，泡沫灭火器2个，基本符合要求。  提供《消防器材安全检查表》，检查内容包括：1.灭火器数量；2.同乡灭火器的通道是否畅通；3.放置消防器材的安置点；4.灭火器的压力是否正常等。  抽查2020.11、2020.12月《消防器材安全检查表》，符合要求，检查人权勇。  ■杜绝触电事故：现场电源开关管理等基本符合要求；定期对现场插座、电线、接线板等进行检查，确保符合使用要求。  ■废水处理：办公室产生废水为日常生活污水，直接排入市政污水管网。  ■相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客、供应商及外包方等。  提供了“顾客满意度评估报告”“供方评价报告”及“相关方告知书”等。  查见“相关方告知书”，将公司的环境控制要求发放到了所有相关方，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。在与顾客沟通和招投标时，通过选择适当时机向顾客宣传本公司的管理方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加环境、职业健康安全的影响，增强顾客对本公司的信任程度。在接单过程中充分考虑客户所涉及到的环境及安全相关要求。  经查组织对环境、安全运行控制，基本符合要求。 | Y |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 编制《突发事件准备和响应控制程序》，识别的紧急情况为火灾、触电等，确定了应急准备和响应步骤、方法及控制要求。  ■查2020年11月19日火灾应急救援演练记录，演习过程描述：1.电线老化引起火灾；2.演习火灾，组织演习灭火及逃生。  效果评价：各部门配合紧密；灭火方法正确有效；人员能及时疏散；制定的应急措施有效。  ■查2020年11月18日，意外触电应急演习记录，演习过程描述：模拟办公室不慎发生触电情况，最先发现的人及时断掉电源，拨打120，其他同志听到后有的立即取救护物资。  应急小组组长吴玮进行现场指挥。经过大家共同努力将有人员送至救护车。  应急能力评价：演练效果良好，提高了员工对安全知识的理解和救护知识正确掌握。  经查组织的应急响应方案及措施有效，基本符合要求。 | Y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 《管理手册手册》中规定了公司应满足与产品和服务相关的交付后活动的要求，同时按照《顾客满意监测程序》的要求对顾客满意程度进行监视，以便评价质量体系的有效性，持续增强顾客满意。  ■查产品交付情况：公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。  ■查见2020.11.23、2020.12.25、2021.1.25日《顾客满意度调查记录表》3份。调查方法：电话调查。  顾客名称：刘哲、范思艺、肖炎等。  调查项目包括：就餐服务、价格、上菜速度、卫生情况、口感及其他等。  满意度统计分析分别为：96%、95%、97%。  ■提供2021.2.9日《顾客满意度调查分析报告》1份。  调查结果：满意度96%，未有顾客投诉的情况。  经查组织对顾客满意度的监测控制措施，基本符合要求。 | Y |
| 内部审核 | QE9.2 | 由张正宝组织内部审核，一般每年进行一次内部审核，时间间隔不超过12个月，抽查最近一次的内部审核情况：  ■查内部审核实施计划。  提供《内部体系审核实施计划》，其内容已包括了审核目的、范围、依据、审核小组成员、日期安排。  1.审核目的：测量公司质量、环境、职业健康安全管理体系的符合标准程度、体系运作的符合性、有效性。  2.审核依据：ISO9001:2015/ ISO14001:2015/ISO45001:2018质量、环境、职业健康安全管理体系标准、管理手册、程序文件及相关的工作文件，合同，法律法规行业标准。  3.内部审核实施：组长张正宝，组员权勇；审核时间 2021年2月2日，共1天。  4.审核按计划进行。  经询问查2名内审员经内部培训合格，培训教师：李老师。 评价结果：内审员能力尚可。  审核计划已考虑到互查的公正性，无审核员审核本部门的工作，计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系。  5.提供了内部审核检查证据，其中包括对总经理/管理者代表、办公室、管理部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。  ■本次内审在办公室发现1个一般不符合项。  不符合内容：环境因素辨识不充分，没有考虑到电的消耗，不符合GB/T24001:2016中 6.1.2条款。  责任部门已分析了原因并采取了纠正措施，按要求进行了整改，最后内审员进行了验证，纠正措施实施有效。  ■内部审核结论：提供了《内部审核报告》，对现场审核进行了综述，对质量、环境和职业健康安全管理体系进行了符合性的综合评价。  ■审核结论为：公司的质量、环境、职业健康安全管理体系基本符合标准要求，管理体系运行有效。  查公司内部审核的资料基本完整，符合要求。 | Y |
| 不合格和纠正措施 | QE  10.2 | 组织保持实施《纠正和预防措施控制程序》、《事故、事件不符合控制程序》，对纠正预防措施识别、评审、验证，事故事件报告、调查、处理等作了规定，其内容符合组织实际及标准要求。  对内审中提出不合格项进行了原因分析,并制定、实施了纠正措施，并由内审员对所采取的纠正措施进行了验证，纠正措施有效。  ■查见2021.2.2.日《不合格报告》。  不合格项描述：辨识的环境因素中没有包括电的消耗。  纠正措施及计划：对标准和程序要求学习培训。  ■提供2021.2.3日的《不合格整改学习记录》，针对内审中出现的不符合，积极采取了培训措施，措施有效，符合要求。  体系运行以来公司按照体系的要求，通过运行控制、加强培训，以及开展管理评审活动等方式采取预防措施，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制，人员质量、环保、安全意识有了明显提高，没有发现潜在的不符合，没有发生重大质量事故和投诉处罚，没有发生环境、职业健康安全事件和投诉处罚。  企业不合格和纠正措施的管理符合标准规定要求。 | Y |

说明：不符合标注N