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、财务部、员工代表 主管领导：宣轩 陪同人员： 谢云腾 | 判定 |
| 审核员：林兵（QEO）、肖新龙（FH（QE0））、陈权（QF） 审核时间：2021.5.7 |
| 审核条款：QMS：4.1/ 4.2 /4.3/ 4.4/ 5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3EMS：4.1/ 4.2 /4.3/ 4.4 /5.1/ 5.2/ 5.3/ 6.1/ 6.2/ 7.1/ 7.4/ 9.3/10.1/10.3OHS：4.1 /4.2/ 4.3 /4.4/ 5.1 /5.2 /5.3/ 6.1/ 6.2/7.1/7.4/9.3/ 10.1/10.3FSMS：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1 /5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/7.4/9.1.1/9.3/10.2/10.3H:4.1/4.2.1/4.2.2/5.1/5.2/5.3/5.5及GB14881相关条款内容及HACCP 1.0要求OHS: 5.4/8.1/8.2/10.2 |
| 理解组织及其环境确定管理体系的范围 | QEOFH4.1QEOF4.3企业资质国/地监督检查客户和相关方投诉及处理 | 该公司2006年6月8日注册，法人：宣跃香，总经理宣轩。注册地址：杭州市滨江区西兴街道信庭路155号；食品生产许可证地址：浙杭州市滨江区西兴街道信庭路155号；营业执照、食品经营许可证符合要求，住所与经营地址一致，基本符合。认证范围为：Q：餐饮服务（热食类食品制售）E：餐饮服务（热食类食品制售）所涉及的相关环境管理活动O：餐饮服务（热食类食品制售）所涉及的相关职业健康安全管理活动F：位于杭州市滨江区西兴街道信庭路155号杭州鼎香餐饮管理服务有限公司中心厨房的餐饮服务（集体用餐配送）：热食类食品制售F：位于浙江省杭州市滨江区西兴街道东流路700号3号楼1楼杭州海康威视数字技术股份有限公司三食堂的餐饮服务（热食类食品制售）（承包食堂）；H：位于杭州市滨江区西兴街道信庭路155号杭州鼎香餐饮管理服务有限公司中央厨房的餐饮服务（集体用餐配送）：热食类食品制售公司管理体系设置了总经办、产品研发部、采购管理部、财务部、行政人事部、综合管理部、监察督导部、中心厨房。目前企业排放涉及的主要为生活污水，厨余垃圾、油脂；由滨江区政府制定专业单位垃圾回收，提供了相关合作协议：与浙江卓尚环保能源有限公司的废弃油脂回收协议，与杭州滨江环卫清洁有限公司的垃圾清运合同。总经理宣轩说：公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。目前市场上团餐门槛比较高，集中配餐中央厨房的头部企业占比30%，公司目前全国排名170多名；配餐的供应链端发展缓慢，主要是中央厨房，因国家塑料制品的管控限塑令发布，环保要求、垃圾分类都管控严格。目前公司垃圾分类处理按要求做；公司建设了食安信息化平台可追溯，成立检测室。体系建设是为防范食品安全风险和员工职业健康的风险。询问总经理，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。公司直管机构为滨江区市场监督管理局；外部检查：二方客户检查和政府机构抽查。水产品冻品对于新冠的防疫，五证配备，不用进口水产品。目前公司共有55人，与申请基本一致。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 理解相关方的需求和期望 | QEOF4.2 | 公司主要对与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。制定了《相关方管理控制制程序》公司识别的相关方：a)物资供方（如主辅食材，硒鼓、墨盒、色带等办公用品，办公设施)； b)设备供方（如运输公司、设备检修)； c)劳动防护用品供方(如手套等)；d)废弃物回收方等。未能提供组织的相关方的需求和期望清单，未能将与组织相关的相关全部识别如顾客、员工、政府机构等，未能将这些相关方的需求和期望收集并制定相应的措施。识别不充分。已现场沟通，后期完善。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程 | QEOF4.4 | 该公司根据自身的实际情况导入质量、环境、职业健康安全、食品安全管理标准体系，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。实施管理体系后，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、组织营业执照范围内的环境职业健康安全及食品的安全可靠性、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，过程环境影响、危险源管理、食品安全等，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，要求其生产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.通过对执照范围内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许可范围内的服务。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 领导作用与承诺--总则 | QEOFH5.1 | 公司负责人说主要承诺有：a）对质量、食品安全（ISO22000:2018，HACCP）、环境、职业健康安全管理体系的有效性承担责任； b）确保制定质量、食品安全（ISO22000:2018，HACCP）、环境、职业健康安全管理体系的方针和目标，并与组织环境和战略方向相一致； c）确保质量、食品安全（ISO22000:2018，HACCP）、环境、职业健康安全管理体系要求融入与组织的业务过程； d）促进使用过程方法和基于风险的思维； e）确保获得质量、食品安全（ISO22000:2018，HACCP）、环境、职业健康安全管理体系所需的资源； f）沟通有效的质量、食品安全（ISO22000:2018，HACCP）、环境、职业健康安全管理和符合质量、食品安全（ISO22000:2018，HACCP）、环境、职业健康安全体系要求的重要性； g）确保实现质量、食品安全（ISO22000:2018，HACCP）、环境、职业健康安全管理体系的预期结果； h）促使、指导和支持员工努力提高质量、食品安全（ISO22000:2018，HACCP）、环境、职业健康安全管理体系的有效性； i）推动改进； j）支持其他管理者履行其相关领域的职责；m) 保护工作人员在进行工作作业时的保护，不因报告事件、危险源、风险和机遇而遭到报复。公司对全体员工进行了质量、食品安全、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。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 方针制定方针沟通方针 | QEOFH5.2H4.2.1 | 该公司管理方针：**品质卓越、安全可靠、持续改进、满足要求；保护环境、预防污染；以人为本，健康至上。**公司以质量、食品安全、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。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。公司用会议、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。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，相关方也可通过行政部获取公司管理方针。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 组织的岗位、职责和权限协商与参与 | QEOFH5.3O5.4  | 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。对从事与餐饮制售有关的管理、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，公司设置了总经办、产品研发部、采购管理部、财务部（含仓储部）、行政人事部、综合管理部（配送、工程、客服）、监察督导部、中央厨房，并对各部门的职能进行了分配和规定。公司决定任命宣轩为管理体系的管理者代表兼食品安全小组组长对其职责和权限规定如下：确保管理体系的过程得到建立和保持；向最高管理者报管理体系的业绩，包括改进的需求；在整个组织内促进体系及顾客要求意识的形成；就管理体系有关事宜对外联络；确保与体系相关人员的培训和教育；确保建立、实施、保持和更新管理体系。；策划和组织小组活动，并通过文件记录小组成员的任务、职责和权限；接受所有员工有关体系的问题的汇报并采取相应的措施。确保建立、实施、保持管理体系并符合标准的要求；确保管理体系所需的过程、程序、规范、危险源和环境因素等得到识别、分析、确认、控制，确保各过程获得其预期输出，以实现管理目标；定期组织开展管理体系的内部审核活动; 向总经理报告管理体系的运行情况、业绩和任何改进的需求，以供管理评审和作为管理体系改进的基础；确保在策划和实施管理体系变更时保持其完整性；确保在整个公司内推动以顾客为关注焦点、互利供方关系、持续改进、过程方法、询征决策、领导作用、全员参与，提高员工的质量、环境保护、职业健康安全和食品安全意识；就管理体系有关事宜的外部联络。职业健康安全管理事务代表任命为蓝志刚，宣传公司有关职业健康安全方针、政策、法规、危险源，并监督执行；参与职业健康安全有关管理工作，及时报告员工意见和建议，并跟踪落实情况；参与开展遵纪守法、事故预防等群众性活动；参与公司劳动保护和安全生产规章制度的制定、实施和修订；关心员工生活和职业健康安全的保障和改善，参与或协助安全事故的调查、分析及处理工作，督促责任部门纠正措施的实施。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 应对风险和机遇的措施 | QEO6.1.1 | 1.外部因素要考虑国际、国内、本地的各种法律法规、技术、行业竞争、市场环境、外部文化、社会因素、经济因素、政治因素、金融因素、科技因素、自然环境和市场竞争的加剧，无论是国际、国家、区域或地方；引入新的竞争对手、承包商、供应商、合作伙伴和供应商、新技术、新规律和新职业的出现等方面。2.内部环境因素要考虑公司的内部管理、价值观、企业文化、企业的知识、管理绩效、战略方向、管理、组织架构、职责和权限、获得的资源、知识与能力（即：资本、时间、人力资源、流程、系统和技术）、正式或非正式的信息、合同关系的形式和范围（包括外包活动）等方面。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《风险管理控制程序》，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、评价这些措施有效性的方法。将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一到四级），在管理体系所确定的过程（客户的需求、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《风险管理控制程序》，针对客户的需求，风险：客户对产品和服务要求的期望值提升，给公司管理提出新要求。机遇：市场竞争的加剧，公司管理水平的提升，会给公司带来潜在的发展机遇。风险等级为3级，控制措施：加强与客户沟通，统一双方对热食制售和餐饮管理服务的标准和要求；加大客户交流沟通，及时传递和处理客户的需求和意见。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 环境因素识别、危险源识别 | E6.1.2O6.1.2 | 公司编制了《环境因素和危险源辨识、评价和控制程序》。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。 公司根据风险情况，及时通过会议、文件等方式各层次和职能间沟通重要环境因素和重大危险源。 公司保持了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）重要环境因素和不可接受风险。当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餐饮服务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有毒有害废弃物的废弃、火灾的发生、废水排放、废气排放等，识别的不可接受风险主要火灾、车辆伤害、冻伤、人身伤亡、机械伤害、触电、火灾、爆炸等，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。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 环境和职业健康安全的合规义务合规性评价 | EO6.1.3E09.1.2 | 公司编制了《法律法规和其他要求识别和评价控制程序》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。查所提供的环境和职业健康安全所涉及的《法律法规及其他要求清单》、《食品安全标准清单》，基本涵盖所涉及的各相关方。明确了对应的公司活动，对适用性、合规性等进行了评价，如饮食业油烟排放标准、浙江省固体废物污染环境防治条例等，明确了适用的公司活动为油脂排放、固废等过程，评价结果为符合要求。提供了法律法规及其他要求符合性评价表，对法律法规的适用条款对应的因素、现阶段执行情况进行了评价，基本符合要求。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 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，管理层总经办负责制定环境、职业健康安全目标及管理方案。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。管理者代表每季度至少一次“环境职业健康安全目标指标管理方案”的实施情况监测；在管理评审时对目标管理方案进行评审。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 变更的策划 | QF6.3 | 在体系施行期间，未进行变更。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 管理目标及其实现的策划 | QEOF6.2 | 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。公司目标及实现情况是：1.顾客满意90%以上；2.全年不发生重大食品安全事故；3.确保HACCP计划得到有效执行；4.实现公司2021年的经营目标；5.废水/废气达标排放；6.废弃物分类收集处理率100%；7.火灾发生率为0；8.重伤、死亡事故为0；9.鉴定为轻伤事故每年不超过3起。目标可测量，与公司管理方针一致。查到公司2021第1季度完成情况统计情况，各项目标均已完成，编制人冯志伟，审批人宣轩。针对重要环境因素制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见审核各部门审核记录。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 资源、总则 | QEOF7.1F6 F.6.1 | 查公司配备了必要的人力资源，基础设施(办公场所、办公用品、冷冻柜、冷藏柜，洗碗机、切菜机等)，规范文件、资金等必要的资源，公司占地面积6千方，主要客户学校和大型企业，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 沟通 | QEOF7.4 | 管理手册中规定了沟通的职责、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公司内部工作会议、例会、员工的培训、公司宣传栏等，与外部的沟通具体体现与供方和分包商以沟通原料、辅料和与食品接触材料的信息，包括质量与安全信息；与顾客以交流产品特性信息，问询、订单/合同处理（含更改）、交付，以及顾客反馈（包括抱怨、投诉）等。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》与相关方就相关食品安全、环境、职业健康安全信息进行相互沟通。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。财务部根据方案的要求，做好相关资金投入等，做好专项资金专项使用。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 管理评审 | QEOF9.3H5.5 | 编制了管理评审控制程序，由总经理负责主持，监察督导部负责评审计划的制定、收集并负责组织提供管理评审所需的资料，提供了最近一次管理评审：1.管理评审计划评审时间：2021年4月10日，评审方式：会议评审，计划编制：编制：冯志伟；批准：宣轩2021.3.1.参加评审人员：赵立琦，冯志伟，宣轩，黄丹，周爱娟，陈堰塘，潘永琴，骆成军，李光辉，陈道清，马朝军，蓝志刚。计划中明确了评审内容和各部门资料准备要求。2.管理评审会议纪要按计划的时间实施了管理评审。管理评审内容：内部和外部审核情况; 方针适宜性及目标达成情况讨论; 顾客投诉的处理,客户满意度调查情况分析; 餐饮质量状况及服务业绩的讨论; 预防及纠正措施实施情况及其效果性; 体系的变更及任何改进的建议；餐饮服务的改进；资源需求等。1. 管理评审报告：

针对内部和外部安全信息反馈的交流渠道，目前公司各部门主要以口头交流为主，重要的信息上、纠正及预防措施通过会议强调，各部门之间的相互沟通应以内部联络单的形式进行，与客户、外部联络机构及供应商之间重要的沟通应以书面文件进行。针对内审提出1个书面不合格项，责任部门已制订相应的纠正措施，并得到实施，经验证纠正措施有效。4、管理评审输出了《2021年度管理评审改进计划》：改进内容：1）加强培训工作，不断提高专业人员素质，全面贯彻质量、环境管理体系，大力培养骨干人员。加强应对风险和机遇的识别；2）定期及时更新适用的法律法规清单，积极响应各类政策规定。3）按要求对供应商进行评审，对业务合同进行评审，定期组织客户满意度调查。制定相应的改进措施、指定责任部门和整改时间。5、管理评审结论：经过管理评审对相关资料进行分析，发现了我公司现存在的一些问题，同时可以看出，推行FSMS\HACCP管理体系认证，已经在各个部门取得了不小的进步，整个管理体系在总体上是适用和有效的。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 编制与环境、安全管理体系运行控制有关的文件有《环境和职业健康安全运行控制程序》、《相关方管理控制制程序》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。1. 提供了三废检测报告

样品类别：生活污水、饮食油烟、环境噪音；检测单位：杭州道宇检测技术有限公司；5、固废管控厨余垃圾、油脂；由滨江区政府制定专业单位垃圾回收，提供了相关合作协议：与浙江卓尚环保能源有限公司的废弃油脂回收协议，与杭州滨江环卫清洁有限公司的垃圾清运合同。6、员工除了健康证办理，部分员工一定年限的员工做体检，劳保用品的配置，增加自动化机器，减少操作风险。食品安全培训、消防安全的培训。应急预案一年两次演练，今年在环保及职业健康安全投入大约65万左右。7、疫情期间进出公司人员进行温度登记，查看健康码，公司给员工发放口罩等劳保用品，不允许私拉乱扔，同时做好疫苗接种等工作，并提醒物业公司及时进行监控用电线电路的定期检查。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 编制了《应急准备和响应管理程序》，查看内容基本符合要求。策划了应急预案包括食物中毒应急预案，食堂火灾、火警等安全应急预案，意外受伤紧急预案，停水停电等应急预案。公司进行了消防灭火演练，查应急演练记录。查消防灭火演练，演练时间2021年4月20日，地点生产车间，潘永琴、杨红志、邱玉峰等参加了演练，应急指挥人蓝志刚；对演练过程进行了描述，并对预案的有效性进行了评价。目前未发生火灾、人身伤害等事故。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 总则 | QEO10.1 | 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。  | 🗹符合🞎不符合 |
| 10.2不符合/事件和纠正措施 | QEO 10.2F10.1 | 负责人介绍公司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类似过程，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。 公司内审时发现的1项不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证。公司对纠正及预防措施的管理基本符合要求。审核周期内，没有发生食品安全、环境或职业健康安全方面的事故。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 持续改进 | QEO10.3 F10.2 |  公司组织确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。包括：a) 纠正或减少不利影响；b) 改进管理体系绩效和有效性。对以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划和实施：1.确保管理体系的符合性；2.持续改进管理体系的有效性。根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。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。 | 🗹符合🞎不符合 |
| 食品安全管理体系的更新 | F10.3 | 最高管理者确保FSMS持续更新。🗹是、🞎否，说明； 食品安全小组应按计划间隔（🗹每年、🞎每月、🞎不定期）对食品安全管理体系进行评估。小组应考虑：🗹有必要审查危害分析🗹已建立的危害控制计划🗹已建立的PRP。更新活动应基于：🗹 来自外部和内部通信的输入；🗹 其他有关食品安全管理系统的适宜性、充分性和有效性的信息的输入；🗹 验证活动结果分析的输出；🗹 管理评审的输出。系统更新活动保留的文件化信息为： 体系建立以来，未发生 ，作为输入报告给管理评审。 | 🗹符合🞎不符合 |

说明：不符合标注N