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/财务部 主管领导：王益枫 陪同人员：俞美英 | 判定 |
| 审核员：张磊、王建红 审核时间： 2021.9.25 |
| 审核条款QMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.1.2人员、7.2能力、7.3意识、7.5.1形成文件的信息总则、7.5.2形成文件的信息的创建和更新、7.5.3形成文件的信息的控制、9.1.1监视、测量、分析和评价总则、9.1.3分析与评价、8.5.6生产和服务提供的更改控制E/OMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2.1环境/职业健康安全目标、6.2.2实现环境/职业健康安全目标措施的策划、6.1.2环境因素/危险源的辨识与评价、6.1.4措施的策划、8.1运行策划和控制、9.1监视、测量、分析和评价（9.1.1总则、9.1.2合规性评价）、8.2应急准备和响应,7.2能力、7.3意识、7.5.1形成文件的信息总则、7.5.2形成文件的信息的创建和更新、7.5.3形成文件的信息的控制 、10.2不符合/事件和纠正措施。 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 综合部按照公司领导要求，做好公司职能和岗位的具体确定，负责公司ISO管理体系的建立与运行、确保体系文件受控；组织公司员工进行内部外部培训；落实公司环境、职业健康安全体系的运行检查等，以实现公司管理方针和管理目标。综合部负责人：王益枫。在手册中确定了综合部部门的的职能，人员职责、权限和相互关系。询问综合部人员，基本清楚本部门职责。现有上述管理人员配置满足要求，配有与工作相关的电脑、打/复印机、传真机等设施。 | Y |
| 环境因素识别、危险源识别 | E6.1.2O6.1.2 | 1)提供《环境因素识别与评价控制程序》用以指导进行环境因素的识别、登记评价，以确定重要环境因素以及对环境因素的定期更新，环境因素的识别和确定考虑生命周期观点。提供了“环境因素清单”，识别的环境因素标明时态、状态和对环境的影响；经查阅识别出对在办公活动中产生的为固废排放、水电消耗、潜在火灾等等环境因素。重要环境因素采用经验/直接判断法，由各部门有管理经验的人员共同讨论、采用直接判断的方法确定重要环境因素，提供了“重要环境因素清单”：本部门的重要环境因素：固废排放、水电消耗、潜在火灾；提供了针对重要环境因素，编的环境目标、指标及管理方案，内容包括：目标指标、实施方法与预计资金、完成日期、检查部门等。2）提供了公司制定《危险源识别和风险评价控制程序》确保公司在所有管理活动或服务过程中能最大限度、充分地进行危险源辨识与风险性评价，确定不可接受风险并及时更新，实现对危险源与不可接受风险的有效控制。提供了“危险源辨识和风险评价表”，对活动场所产生的危险源辨识并进行风险评价，以确定控制措施，经查阅已辨识外出触电、潜在火灾事故、交通事故、意外工伤事故等危险因素。由各部门有管理经验的人员共同讨论、采用直接判断的方法确定不可接受风险。提供了“不可接受风险清单”涉及本部门的不可接受风险有：潜在火灾事故、交通事故、触电事故等；针对不可接受风险编制了职业健康安全目标、指标及管理方案，内容包括：目标指标、实施方法与预计资金、完成日期、检查部门等。 | Y |
| 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、法规与其他要求的获取、识别与更新程序》、《合规性评价管理程序》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《法律法规及其他要求清单及合规性评价》，共有39个适用法律法规，2021年6月16日，王益枫已做合规性评价，基本涵盖所涉及的各相关方和经营活动，合规性评价结论均符合要求。 | Y |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 在制定环境目标指标时，综合部负责制定环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理田月华负责批准。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，综合部每半年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部对其进行评审，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。环境、职业健康安全管理方案:1. 固废排放，方案：1、场地设置，并标识清楚；2.建立“废弃物管理方法”，并对员工培训；3.定期回收，合理处理；4.按照垃圾管理方法分类清运
2. 预防火灾发生：1.建立“火灾、爆炸应急预案”， 并对员工培训;2.做好火灾演习工作；3.确定公司消防人员；4.配备相应的消防设施，增加投入约2000元。火灾应急预案已于2020年1月20日实施，消防设备财务部于2021年1月19日，为新增的服务点购置了灭火器。
3. 杜绝重大事件、一般事件控制在0起：1.重点控制事件易发点；2.实行安全方案、安全教育、安全检查；3.建立应急准备与响应程序，对员工进行教育；4.加强消防、救护设施的投入
 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | Q6.2EO6.2.1 | 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。综合部涉及的目标及实现情况是：培训教育按计划实施率100% 1. 文件受控管理率100%

3、环境、职业健康安全运行检查合格率≥95%目标可测量，与公司管理方针一致。有实施落实的方案， 根据9月8日统计结果，目标均已完成。 | Y |
| 环境/职业健康安全目标实现措施策划 | 6.2.2 | 按《环境因素识别和评价控制程序》和《危险源辨识与风险评价控制程序》识别的重要环境因素和重大危险制定管理措施，制定《对相关方施加影响管理程序》等文件；由综合部统一管理。基本不涉及重大法规要求的不可接受的环境和安全风险。未制定针对性的管理措施和方案。 | Y |
| 资源、总则 | Q7.1.1EO7.1 | 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）。覆盖产品/服务/活动及体系运行所需的资源，主要有：1、人员（45人）2、办公场地（4200平方米）3、办公、服务设备（电脑、打印机、投影仪、称重设备等）4、办公、业务操作软件（OA系统、邦凝回收服务平台等）从现场观察：过程运行环境较好（可详见相关条款审核记录）、据介绍：公司重视组织知识（可详见相关条款审核记录），以上能符合服务的需要，并能支持体系运行和改进的需要。 | Y |
| 人员 | Q7.1.2 | 综合部根据各部门的需要配备管理体系运行所需的人员，任命内审员2名，均经过相关培训，有公司任命证书。查有《人力资源控制程序》并制定有《相关人员的职责和权限》相关文件化信息确定并对配备所需的人员资源，各级各层人员能力、意识、岗位定员、部门人员职责、权限、相互关系等进行了清晰要求并做了沟通，以有效实施体系并运行和控制其过程。提供有员工花名册，目前公司共有员工45人，各部门人员配备基本充分，基本符合要求。 | Y |
| 组织的知识 | Q7.1.6 |  从行政部负责人王经理了解到，组织确定了运行过程所需的知识，包括内部来源：组织运作准则（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：外来资料（如顾客反馈的信息、质量、技术规范）、法律法规、市场信息等。对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储等方式，在组织内部通过传递、交流、培训等方式共享。为获取更多必要的知识，组织采用了工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等，并在一定范围内和程度上实现即时更新，基本满足要求。  | Y |
| 能力 | QEO7.2 | 公司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。对人员素质必须满足任职要求，确定受其控制的工作人员所需具备的能力，岗位全过程操作人员的能力确定，主要是经培训、合格上岗，基于适当的教育、培训或经历，确保这些人员是胜任。查有：人员能力要求资格确认表，公司经识别，设计过程为关键过程，对人员岗位人员能力进行了资格确认，均有评审结果，基本符合要求。查看“2021年培训计划”，内容包括质量、环境、安全基础知识培训。列入了培训计划内容如：管理评审知识、管理体系文件培训、安全知识等。查有：培训记录/评价表、培训试题等。抽查《培训记录/评价表》：1、2021-6-5：对管理层环境管理体系知识培训。培训老师：王益枫，参加人员：各部门人员等。通过口试对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：田月华。2、2021-6-19：有关质量控制点、环境因素识别、危险源辨识的培训，培训老师：王益枫。参加人：各部门人员等。通过口试对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：田月华。查未对企业员工进行贯标培训和内审员培训，不符合B/T 19001:2016 、GB/T 24001-2016和GB/T 45001-2020 标准7.2条款：“能力b)基于适当的教育、培训或经历，确保工作人员具备胜任工作的能力”相关要求 | N |
| 意识 | QEO7.3 | 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。询问综合部俞美英知道公司方针，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 | QEO7.4 | 组织按照《信息交流管理程序》对沟通过程进行控制，其内部沟通和协商的内容：1.沟通的信息一般包括：管理方针、目标、职责的沟通和传达；环境和相关方分析信息，生产经营中的职业健康安全风险信息；相关法律法规和其他要求的传达和合规性评价结果；顾客、员工及其他相关方要求的传递；其他信息传递。2.协商的事项有：员工参与管理方针、目标和相关程序的制定和评审;参与安全管理事务；参与改善作业状况的讨论等等。其外部沟通的内容主要包括：向顾客、供方、社区等相关方宣传组织的管理方针和管理要求；传递相关方要求的变更信息；接收、处理和答复相关方关注的职业健康安全问题；与供方、顾客业务处理过程中信息沟通；与主管部门在监督检查中的沟通等。沟通方式包括：1.内部：参与方针、目标和相关文件的制定、体系文件的宣贯、内部审核和管理评审及报刊、例会、文件会签、口头（电话）、生产日报、检验记录、质量周报、月报表；2.外部：招投标活动、中标签订合同后评审、参与产品交付验收、保修要求及回访、投诉等。抽查外部沟通案例：《萧山区新街街道办事处小区垃圾分类服务》合同签订，沟通对象：萧山区新街街道办；沟通内容：新街街道15个社区约10304户住户的垃圾分类服务项目；沟通方式：文件；内容基本完整，相关方有盖章，基本能够保证有效传达。 | Y |
| 成文信息 | QEO7.5 | 公司形成了文件化的管理手册、程序文件、管理制度以及所要求的记录。公司编制的程序文件基本符合标准要求的所有程序文件，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。二级文件：公司编制了程序文件，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：管理制度，外来文件：包括法规条例、技术标准等，满足公司目前的管理体系运行的需要。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修改，符合要求。公司编制并实施了《文件控制/法律法规及其它要求控制程序》，文件包括：管理手册、程序文件、各种管理制度等。无企业标准。查管理手册、程序文件等文件，编制：编制小组，审核：王益枫，批准：田月华，2021年6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。查综合部文件，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、环境管理体系标准、职业健康安全管理体系标准、《中华人民共和国环境保护法》、《浙江省城镇生活垃圾分类管理条例》等。查文件发放：综合部2021年6月5日下发了管理手册、程序文件、管理制度汇编等文件。查综合部文件有标识，检索方便，文件夹存放于铁制文件柜内，防护符合要求。公司编制并实施了《记录控制程序》对管理体系记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置等作了明确规定，符合要求。公司提供《记录一览表》—有内审报告、供方评价表、采购清单、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。公司各种记录由各使用部门保存，查阅综合部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。抽查归档文件整理情况，综合部已将文件进行了分类，按文件的名称、编号及时间装文件袋进行归档，文件较清洁，字迹清晰，检索方便，抽查有内部审核资料、管理评审资料等，均已装订成册。外来记录（如投诉记录、来往账单等）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。记录控制基本有效。 | Y |
| 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《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识与风险评价控制程序》、《相关方需求和期望与确定控制程》等。1. 公司四周是其他企业和马路，无敏感区，根据体系和实际运行的需要设置了办公区、仓储区域。
2. 企业无生产废水，生活废水排入市政管网。
3. 办公过程基本无废气排放、办公活动无噪声排放。
4. 办公室内垃圾分为可回收和不回收垃圾，分别设置标识明确回收桶、分类处理；废硒鼓、墨盒由电脑服务公司回收处理，废灯管产生量极少暂收集存放中；一般办公固废综合办统一交市政收集处理。
5. 对可回收的固体废弃物，综合办投放市政分类回收容器。
6. 按公司要求人走关灯，综合办电脑要求人走后电源切断。
7. 办公纸张尽量采取双面打印，人走灯灭，定期检查水管跑冒滴漏。
8. 综合办定期组织环保和安全知识培训，员工具备了基本的环保和职业健康安全防护意识。
9. 办公室内主要是电的使用，电器有漏电保护器，综合办人员经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生。电气设备及线路发生故障时联系电工人员来处理，公司人员不得随意操作以防触电。
10. 要求全体人员上下班开车注意路况，禁止酒后驾驶超速驾驶，车辆必须定期年检。
11. 为满足环境和职业健康安全体系的运行，公司投入了环保及安全资金，主要是购买垃圾桶、消防设施、劳保防护用品费及培训等。
12. 现场巡视办公区域配备有灭火器，状态有效。
13. 为员工缴纳社保和每年健康体检，查：陈文娟，体检日期：2021-3-4，体检单位：萧山区靖江街道社区卫生服务中心，体检结果：无明显异常；查：占金花，体检日期：2021-3-14，体检单位：萧山区靖江街道社区卫生服务中心，体检结果：无明显异常；

有《工作环境、安全检查表》每月进行一次；2021-7/28;无异常有《劳动保护用品发放记录》每月进行一次，2021.8.4，运营部宁国小区，领用人：傅成达，棉纱手套：50副，乳胶手套10副，医用口罩600个，84消毒液10瓶，洗手液2瓶近一年无工伤发生； | Y |
| 应急响应和准备 | 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触电、火灾、中暑等应急预案。查应急预案评估报告，通过以上评估，公司应急预案的制定基本合理。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2021.7.24，地点办公大楼前，对演练过程进行了描述，并对预案的有效性进行了评价。目前未发生火灾、人身伤害等事故。 | Y |
| 生产和服务提供的更改控制 | Q8.5.6 | 负责人介绍公司编制了《变更控制程序》，目前公司的服务范围比较单一，为城市生活垃圾分类，公司目前仅对金属类、纸类、塑料类（非回料）、纺织类、玻璃类的生活垃圾进行分类。暂时未有变更的情况发生。 | Y |
| 分析和评价 | QEO9.1.3 | 查阅到2021年9月15日编制的分析和评价报表（编号：QD-QEOR-9.1.3-01），报表人：王益枫，从顾客的满意程度（95%）、针对风险和机遇所采取措施的有效性、外部供方绩效、策划的有效实施，提出了3个改进需求，结论：公司质量管理体系运行是正常的、有效的、适宜的。 | 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、法律法规和业主的要求。提供2021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（2021.9.5-6），编制:王益枫 审批：田月华；2021-9-3。提供QEO《审核实施计划》；内部审核计划日程安排：2021-9-5~9-6，组长：王益枫，组员：马延龙，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：2021-9-5-6，有签到表。查《内审检查表》，有管理层、综合部、市场部、运营部、技术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1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 |
| 不合格和纠正措施 | QEO 10.2 | 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。 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，没有发生环境方面的事故。 | Y |
|  |

说明：不符合标注N