

B 實地審核活動

目 標

實地審核的目標應反映整個環境審核的目標，亦即是

- 核實是否符合法例
- 評估內部政策和程序的遵行情況
- 確定目前做法的執行狀況
- 探討可改善之處



行 動

1. 實地審核前會議

應與辦公室經理及在審核地點工作的人員召開推展審核工作的會議，目的在於

- 介紹審核小組成員
- 說明審核範圍和目標
- 概述審核方針和方法
- 解答在審核場地工作的人員的疑問或 關注的問題
- 爭取員工的支持和協助

2. 翻閱文件

審核小組成員應翻閱有關文件，例如：

- 管理政策
- 有關管理系統的文件
- 操作程序
- 紀錄（公用設施、存貨、監測、校準、運輸、培訓等）
- 過往審核報告
- 環保管理小組會議紀錄
- 環保建議

留 意 事 項

很可惜的是，人們往往以為審核是「挖瘡疤」或抓員工錯處的陰謀的一部份。必須消除員工在這方面的誤解。應強調審核是評估系統表現的一種方法，以及每位員工都可以參與，從而為改善整體表現作出貢獻。

指 引 和 提 示

有關審核期間應翻閱的文件的明細清單，請參考審核前問卷，運作文件清單和其他文件，例如環保牌照和許可證、紀錄等。

特別應注意評估該等紀錄是否：

- 最新的
- 妥為填寫
- 有簽署和註明日期
- 內容統一
- 符合有關要求

3. 詳細實地視察

在實地審核提示表的輔助下，進行詳細實地視察，找出下列各方面的依據：

- 是否符合有關法例
- 有否遵照內部環保政策、程序和指引
- 運作常規的執行情況
- 員工在執行管理系統方面的參與程度

4. 訪問員工

就下列方面取得資料：

- 實際做法（目前和過往）
- 符合／偏離法定和部門規定的情況
- 對環保方面的要求和期望有多少認識
- 對「如何做得更好」有什麼想法
- 意見和建議



指引和提示

1. 應妥善分配翻閱紀錄、與人員面談和實地觀察所佔用的時間。
2. 由於時間有限，應撥出一定時間處理審核範圍內的每個方面，而不應完全忽略某一方面。
3. 議程應保持靈活
4. 盡量熟習和使用提示表，但同時要多善用普通常識和發揮好奇心。
5. 應多花時間觀察在現場發生的事件。
6. 除參考「規例」和「標準」外，還應運用良好判斷力。
7. 人人都明白下面這個道理 - 遇到值得讚揚的地方應加以表揚，這對工作可以有很大促進作用。



資料

實地視察活動亦可包括抽取樣本和分析，視乎審核範圍是如何界定。



指引和提示

應訪問誰人（Whom）：

應有由高層管理以至支援層面的各級人員，務求取得均衡代表性。

何處（Where）：

- 在被訪人員的工作位或附近
- 應單獨、私下談話
- 應盡量避免干擾

何時（When）：

- 在不妨礙有關人員的正常工作的情況下



指引和提示

如何 (How) (3-Up 技巧) :

i 熱身 (Warm-Up)

- 說明約見的目的
- 保證內容保密和不記名
- 可從介紹工作情況展開話題
- 不要過份拘謹，並應保持禮貌對待

ii 打破隔膜 (Open-Up)

- 採用開放式問題 (即 5W 問題)
- 就答案作出總結和回應

iii 跟進 (Follow-Up)

- 採用有匯集作用的問題，逐漸收窄範圍
- 要求根據過往經驗舉出例子來支持答案



避開易犯的錯誤

應經常注意避免：

- 使用過量縮略英文名詞或外語
- 面談時沈默時間過長
- 被訪者的過份猜測
- 鼓吹個人意見

5. 審閱審核所得的證據

在實地審核結束時，應確保已取得足夠的可為審核結果提供依據的資料，主要透過下列步驟：

- 審閱已搜集到的資料
- 如有需要，收集補充資料
- 證明審核結果是有充份根據的
- 就所有結果和觀察進行總結和紀錄
- 鑒定哪方面需要即時的處理 / 改善
- 列出需要跟進處理的問題
- 為總結會議準備匯報材料



指引和提示

為達致最大效果，發報審核結果時必須注意

- 清晰、不含糊
- 與是次審核的準則聯繫起來
- 有客觀證據加以核實



留意事項

應結合前因後果來評估所有審核結果，以確定所取得證據是顯示實際存在缺點或只是偶發事件。

6. 實地審核後會議

實地審核後會議是在完成實地審核工作時，可提供機會：

- 向審核場地的高層管理人員匯報情況
- 總結審核活動和結果
- 突出系統的優點和弱點
- 討論初步結果和建議糾正行動
- 根據調查結果所顯示，提出需要即時處理的問題
- 澄清任何尚待處理的問題
- 解答員工的問題或疑慮
- 就提交報告日程和溝通渠道達成協議



避開易犯的錯誤

在實地審核後會議的過程中，無論任何情況下均不應出現下列場面：

1. 互相指責
2. 花長時間討論負面問題
3. 拒絕接納不同意見和相反建議
4. 爭論
5. 在離開會議前，未能就有所爭議的問題或提交報告時間表達成協議



指引和提示

1. 應在會議前鑒定和解決所有引起爭議的問題。
2. 開始會議時，應首先對審核場地的人員所給予的合作表示感謝。
3. 首先指出正面的地方；適當時應予以表揚。
4. 集中在系統層面的優劣之處。
5. 留心聆聽和直接回應
6. 就所有結果進行討論，即使有些結果並非十分重要。
7. 在離開前，應寫下所有取得的證據，以盡量避免日後需要再安排視察。

成 果

- ☐ 審核結果和支持證據的紀錄
- ☐ 評估現狀是否符合法例和內部規定的依據
- ☐ 評估表現狀況和提出改善建議的依據