

项目编号：20578-2023-EI

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：绵阳绵州酒店有限公司

审核体系：☐质量管理体系（QMS） ☐50430（EC）

☐环境管理体系（EMS）

☐职业健康安全管理体系（OHSMS）

☐能源管理体系（ENMS）

☐食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

☒其他 诚信管理体系

审核组长（签字）： 明利红

审核组员（签字）： 无

报 告 日 期： 2023 年 9 月 12 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

电 话： 010-8225 2376

官 网： [www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)

邮 箱： [service@china-isc.org.cn](mailto:service@china-isc.org.cn)



联系我们，扫一扫！



## 审核报告说明

1. 本报告是对本次审核的总结，以下文件作为本报告的附件：

■ 管理体系审核计划（通知）书

■ 首末次会议签到表

■ 文件审核报告

□ 第一阶段审核报告

□ 不符合项报告

□ 其他

2. 免责声明：审核是基于对受审核方管理体系可获得信息的抽样过程，考虑到抽样风险和局限性，本报告所表述的审核发现和审核结论并不能 100% 地完全代表管理体系的真实情况，特别是可能还存在有不符合项；在做出通过认证或更新认证的决定之前，审核建议还将接受独立审查，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司技术委员会审议做出认证决定。

3. 若对本报告或审核人员的工作有异议，可在本报告签署之日起 30 日内向北京国标联合认证有限公司提出（专线电话：010-58246011 信箱：service@china-isc.org.cn）。

4. 本报告为北京国标联合认证有限公司所有，可在现场审核结束后提供受审核方，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，并随同证书一起发放。本审核报告不能做为最终认证结论，认证结论体现为认证证书或年度监督保持通知书。

5. 基于保密原因，未经上述各方允许，本报告不得公开。国家认证认可机构和政府有关管理部门依法调阅除外。

## 审核组公正性、保密性承诺

（本承诺应在首、末次会议上宣读）

为了保护受审核方和社会公众的权益，维护北京国标联合认证有限公司(ISC)的公正性、权威性、保证认证审核的有效性，审核组成员特作如下承诺：

1. 在审核工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守 ISC 对认证公正性的管理规定和要求，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，准确、公正地反映被审核组织管理体系与认证准则的符合性和体系运行的有效性。
2. 尊重受审核组织的管理和权益，对所接触到的受审核方未公开信息保守秘密，不向第三方泄漏。为受审核组织保守审核过程中涉及到的经营、技术、管理机密。
3. 严格遵守审核员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为，不接受受审核组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。
4. 在审核之日前两年内未对受审核方进行过有关认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务等工作。与受审核方没有任何经济利益和利害冲突。审核员已就其所在组织与受审核方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。
5. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。
6. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审核方和北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人 审核组长：明利红

组 员：无



受审核方名称：绵阳绵州酒店有限公司

## 一、审核综述

### 1.1 审核组成员

序号	姓名	组内职务	注册级别	审核员注册证书号	专业代码
A	明利红	组长	审核员	ISC-93634	

### 其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	张小玲、魏菊	向导	受审核方

### 1.2 审核目的

本次审核的目的是依据审核准则要求，在第一阶段审核的基础上，通过检查受审核方管理体系范围覆盖的场所、管理体系文件、过程控制情况、相关法律法规和其他要求的遵守情况、内部审核与管理评审的实施情况，判断受审核方（**诚信管理体系**）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

### 1.3 接受审核的主要人员

管理层、各部门负责人等，详见首末次会议签到表。

### 1.4 依据文件

a) 管理体系标准：

GB/T 31950-2023 《企业诚信管理体系 要求》

b) 受审核方文件化的管理体系；本次为单体系审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：消费者权益保护法、安全生产法、民法典等

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：餐饮业环境保护技术规范HJ554、食品经营许可证管理办法、食品经营许可和备案管理办法、《中华人民共和国行政许可法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国食品安全法实施条例》等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。

### 1.5 审核实施过程概述

#### 1.5.1 审核时间： 2023年09月11日 上午至2023年09月12日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年1月10日至本次审核结束日。

审核方式：■现场审核    □远程审核    □现场结合远程审核



### 1.5.2 审核范围（如与审核计划不一致时，请说明原因）：

餐饮管理服务（热食类食品制售）所涉及的诚信管理活动  
与审核计划不一致。

原因：企业要求与QEOFH五体系管理体系证书审核范围一致，企业便于投标。

### 1.5.3 审核涉及场所地址及活动过程（固定及临时多场所请分别注明各自活动过程）

注册地址：四川省绵阳市涪城区临园路东段 62 号

办公地址：四川省绵阳市涪城区临园路东段 62 号

经营地址：四川省绵阳市涪城区临园路东段 62 号

临时场所（需注明其项目名称、工程性质、施工地址信息、开工和竣工时间）：无

### 1.5.4 一阶段审核情况：不适用。

### 1.5.5 本次审核计划完成情况：

1) 审核计划的调整：☒未调整；☐有调整，调整情况：

2) 审核活动完成情况：☒完成了全部审核计划内容，未遇到可能影响审核结论可靠性的不确定因素

☐未能完成全部计划内容，原因是（请详细描述无法接近或被拒绝接近有关人员、地点、信息的情况，或者断电、火灾、洪灾等不利环境）：

### 1.5.6 审核中发现的不符合及下次审核关注点说明

1) 不符合项情况：

审核中提出严重不符合项（0）项，轻微不符合项（0）项，涉及部门/条款：

采用的跟踪方式是：☐现场跟踪 ☐书面跟踪；

双方商定的不符合项整改时限： 年 月 日前提交审核组长。

具体不符合信息详见不符合报告。

拟实施的下次现场审核日期应在 2024 年 9 月 12 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

关于员工诚信的培训。

3) 本次审核发现的正面信息：

A 公司合同管理：签订前管理、合同签订管理、履行过程管理、履行后管理等按照客户要求、法律法规要求履行。

B 公司商账管理：统计分析与结算、监控与预警、组织催收等均符合法律法规要求。

C 该公司诚信管理体系能够持续有效运行，未发生相关方投诉。人员食品安全意识等较好。相关资质有效。资源比较充分，能保证管理方针和管理目标方案的实现。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：企业各部门职责明确，能够全面有效地予以贯彻实施，各部门人员能理解和实施本部门涉及的相关过程。各部门能识别的诚信风险，并关注诚信行为。



2) 风险提示:

组织建立诚信管理体系时间还较短，尚需进一步完善和改进体系。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

二、受审核方基本情况

1) 组织成立时间： 2009 年 02 月 04 日 体系实施时间：2023 年 1 月 10 日

2) 法律地位证明文件有： 营业执照、食品经营许可证等

3) 审核范围内覆盖员工总人数：45 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无

4) 范围内产品/服务及流程：

餐饮管理服务流程：

需求信息确认—接受意向订单→合同评审→签合同→组织厨师进场→确定食堂菜品→餐饮服务→售后

（米饭：原料验收→暂存→淘洗→熟制→售卖→餐具回收清洗→餐具消毒

面点：原料验收→暂存→配料→和面→熟制→售卖→餐具回收清洗→餐具消毒

热菜：原料验收→暂存→粗产品→切配→烹饪→售卖→餐具回收清洗→餐具消毒）

三、组织的管理体系运行情况及有效性评价

3.1 管理体系的策划

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

管理体系策划是为实现组织管理目标而进行的系统性计划。受审核方管理体系策划如下：

1、管理方针和目标：受审核方制定了管理方针和目标，明确了公司的诚信管理方向和目标，同时激励员工专注于诚信管理。公司管理方针、目标设定及目标实现措施的策划情况：公司最高管理者制定了文件化的管理体系方针：诚实守信，精心服务，品质为本，遵纪守法。公司通过宣传、培训使各阶层人员都理解管理方针并坚持贯彻执行。管理方针与公司战略相适宜。

公司制定的管理目标均已达成： 100%的守法经营； 100%拒绝失信供货商；重大失信行为 0 次每年；消费者投诉率为零。管理目标制定合理，目标均可测量，目标均已达成；公司对各职能部门也建立了目标分解，各职能部门的目标分解见各职能部门的审核，确定了按月、季度和全年等阶段对各层级管理目标完成情况进行考核评价。由各部门负责人进行考核。

2、管理体系范围：公司认证范围为餐饮管理服务（热食类食品制售）所涉及的诚信管理活动。公司实施管理体系的具体范围：四川省绵阳市涪城区临园路东段 62 号；确定了公司内部和外部联系人，确保了管理体系一致性和完整性。



3、管理体系文件的策划：受审核方按照标准要求建立了所需的文件和记录，包括诚信管理手册、程序文件、作业文件以及记录表格等文件化的信息，编制的体系文件基本符合标准规定的要求，能够覆盖和规范体系范围内各部门、岗位的活动。满足公司和可适用的标准的要求。文件策划符合要求。管理体系文件控制：策划的文件控制程序，均满足公司管理体系需求，同时确保了所有文件和记录都按照标准的要求控制和更新，保持了文件和记录的有效性。

4、组织建立组织机构分为：管理层、综合部（财务）、餐饮部。组织机构策划合理，各领导层、部门职责均符合公司实际服务经营状况。

5、实施和资源规划：公司策划对管理体系实施和运作所需的人员、设备、物资、环境等资源的规划和保障。人力资源、设施设备、工作环境等均满足服务服务的需求。

6、实施体系监督和测评：日常餐饮管理服务工作中监督管理体系的有效性和持续改进，同时制定了适当的测评活动，验证了管理体系运作的有效性。

7、内部审核：公司编制了适宜的内部审核实施计划，按照内部审核实施计划，于2023年07月20日进行了内部审核，内部审核发现的不符合项已经有效整改并验证关闭。确保了管理体系符合标准和组织要求，并持续改进。内审结论：确定了管理体系的有效性、过程的充分性、产品的适用性，内审确认了诚信管理体系改进（包括纠正和预防）的机会和措施。

8、管理体系自我评价：公司于2023年8月1日实施了管理体系评价；对管理体系的有效性和合规性进行评估和审核，制定了改进和改进计划。评价结论：本公司的诚信方针、目标符合管理实际，应继续执行，不作变动。体系文件具有适宜性、可操作性，应继续执行，不作变动。实施诚信管理体系以来，未发生失信现象，未发生安全事故，未发生环境污染事故；公司积极缴纳税务，及时兑现员工工资。诚信管理体系基本具备了适宜性，充分性和有效性，基本具备了自我完善自我改进的机制，应继续保持。

9、组织对管理体系开展管理例会、每年的内部审核、管理体系自我评价以及不定期的检查，并持续改进。组织能够利用管理体系进行正常运行，满足顾客要求和适用的法律法规要求；组织产品和服务稳定；能够保持产品实现过程稳定受控；能确保产品和服务持续满足要求。组织通过体系的有效应用，以及体系持续改进过程的有效应用；保证符合顾客要求和适用法律法规要求。公司能实现预期的管理目标，提供合格的服务，满足顾客及相关方需求。

10、公司制定了诚信管理方针目标、确定了组织结构、健全了管理体系机构、决策领导、统一思想、拟定贯标计划等。

公司诚信管理体系的策划基本合理。





### 3.2 产品实现的过程和活动的管理控制情况及重要审核点的监测和绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

通过意识培训、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓诚信方针、相关的诚信目标、对诚信管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合诚信管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个员工都知晓各自应承担的相关责任，清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。

目前无相关人员失信记录。

根据公司《诚信运行控制程序》，文件规定应以多种方式承担和履行社会责任，完善诚信管理体系，树立良好社会形象，以确保持续提高满足要求或期望的能力。

承担和履行与企业目标和社会要求相一致的责任和义务，包括：支付员工工资、提供劳动福利与社会保障、纳税、环境保护、职业健康安全保障等。

#### a)工资及支付情况：

询问诚信经理：每月月初按时发工资，无拖欠情况。

#### b)劳动福利与社会保障：

相关人员交有社会保险，部分人员计划明年全部完成缴纳。基本符合要求

#### c)纳税：正常纳税

#### d)环境保护：按照国家法律法规、执行标准进行

#### e)职业健康安全保障：发放劳保用品，今年计划增加定期体

企业基本履行了应尽的社会责任。

### 3.3 内部审核、管理评审的有效性评价

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

受审核方按照体系文件规定的时间间隔分别于2023年07月20日和2023年08月01日实施内部审核和诚信管理体系自我评价，其均按照标准和体系文件要求制定了活动计划，计划有侧重点，活动安排比较合理，对内部审核发现的1个不符合项和管理评审中提出的改进要求，均制定了纠正措施并按要求实施改进，审核组查阅了内审和管理评审的相关记录和报告，认为受审核方内部审核可信，改进措施已实施，平时进行内部沟通实现持续改进，无顾客投诉等情况发生。内审和管理评审策划和实施的符合、充分、有效。

### 3.4 持续改进

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

#### 1) 不合格品/不符合控制

未有失信情况发生，在诚信管理方面通过检查未发生重大的违法违规等不符合情况。对于偶尔发生轻微的、一般的不合格，由当事人或责任人当时就进行了纠正、整改。未发现诚信管理的潜在的严重不合格情况。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审发现的不符合，形成内部审核不合格报告，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。管理体系自我评价中的改进，制定有措施单。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。自体系运行以来组织未发生顾客投诉和失信等情况。

**3) 投诉的接受和处理情况:**

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，年度无失信事件发生，也没有发生相关方投诉。

**3.5 体系支持**☐符合 ☒基本符合 ☐不符合**1) 资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）:**

受审核方提供了产品实现控制所需要的设备设施，公司餐饮服务热食类食品制售面积 1400 平方左右；对现有的设备：公司配备其电脑、空调、网络、燃气系统、冰箱、蒸箱、烤箱、压面机、和面机、保温柜、切片机、毛巾柜、保鲜柜等等基础设施；可以满足公司餐饮管理服务（热食类食品制售）需求。特种设备有：电梯。

**2) 人员及能力、意识:**

受审核方建立诚信管理体系时建立了人力资源管理制度及岗位任职要求。包含管理机构的职责和权限、员工及岗位要求、员工培训等相关内容。明确了公司各岗位工作人员教育、培训、技能、工作经历的具体要求；公司员工基本满足规定的任职条件，公司餐饮管理人员均有健康证，持证上岗，教育、培训、技能和经验方面的能力。解决人力资源需求方法包括网上公开招聘。目前公司没有劝退员工及考核不合格员工，基本能够满足工作需要，员工的基本要求可以满足。公司建立管理体系需要对管理方针、目标、意识；相关法律、法规和标准规范；管理制度；专业技能和继续教育等方面的培训。公司各个岗位按照岗位任职要求，通过教育、技能、经验、培训使所有岗位人员能够胜任。

**3) 信息沟通:**

公司内外部沟通流程进行了规定；并且公司按照内外部沟通流程进行实施；按照内部信息、外部信息进行了分别沟通；同时按照内部信息、外部信息的接收要求进行接收；按照要求对内部以及外部信息进行了处理；内外部沟通基本按照要求进行实施；符合要求。近 12 个月内，公司没有受到政府的处罚、新闻媒体的曝光或相关方的申投诉。

**4) 文件化信息的管理:**

受审核方按照标准要求建立了文件化的管理体系，包括诚信管理手册、程序文件、支持性文件以及记录表格等，编制的诚信管理体系文件基本符合标准规定的要求，能够覆盖和规范体系范围内各部门、岗位的活动。文件基本符合要求。

**四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述**

餐饮管理服务（热食类食品制售）所涉及的诚信管理活动

**五、审核组推荐意见:**

**审核结论:** 根据审核发现，审核组一致认为，绵阳绵州酒店有限公司的

**诚信管理体系体系:**

审核准则的要求	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足





内部审核和管理评审过程	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input type="checkbox"/> 达到	<input checked="" type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效


通过审查评价，评价组确定受审核方的管理体系符合相关标准的要求，具备实现预期结果的能力，管理体系运行正常有效，本次审核达到预期评价目的，认证范围适宜，本次现场审核结论为：

☒ 推荐认证注册

☐ 在商定的时间内完成对不符合项的整改，并经审核组验证有效后，推荐认证注册。

☐ 不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组:明利红 



## 被认证方需要关注的事项

（本事项应在末次会议上宣读）

审核组推荐认证后，北京国标联合认证有限公司将根据审核结果做出是否批准认证的决定。贵单位获得认证资格后，我们的合作关系将提高到新阶段，北京国标联合认证有限公司会在网站公布贵单位的认证信息，贵单位也可以对外宣传获得认证的事实，以此提升双方的声誉。在此恳请贵公司在运作和认证宣传的过程中关注下列（但不限于）各项：

1、被认证组织使用认证证书和认证标志的情况将作为政府监管和认证机构监督的重要内容。恳请贵单位按照《认证证书和认证标志、认可标识使用规则》的要求，建立职责和程序，正确使用认证证书和认证标志，认证文件可登录我公司网站查询和下载,公司网址：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)

2、为了双方的利益，希望贵单位及时向我公司通报所发生的重大事件：包括主要负责人的变更、联系方法的变更、管理体系变更、给消费者带来较严重影响事故以及贵单位认为需要与我公司取得联系的其他事项。当出现上述情况时我公司将根据具体事宜做出合理安排，确保认证活动按照国家法律和认可要求顺利进行。

3、根据本次审核结果和贵单位的运作情况，请贵公司按照要求接受监督审核，监督评审的目的是评价上次审核后管理体系运行的持续有效性和持续改进业绩，以保持认证证书持续有效。如不能按时接受监督审核，证书将会被暂停，请贵单位提前通知北京国标联合认证有限公司，以免误用证书。

4、为了认证活动顺利进行，请贵单位遵守认证合同相关责任和义务，按时支付认证费用。

5、认证机构为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪时进行的审核，有可能提前较短时间通知受审核方，希望贵单位能够了解并给予配合。

6、所颁发的带有 CNAS（中国合格评定国家认可委员会）认可标志的认证证书，应当接受 CNAS 的见证评审和确认审核，如果拒绝将会导致认证资格的暂停。

7、根据《中华人民共和国认证认可条例》第五十一条规定，被认证方应接受政府主管部门的抽查；根据《中华人民共和国认证认可条例》第三十八条规定在认证证书上使用认可标志的被认证方应配合认可机构的见证。当政府主管部门和认可机构行使以上职能时，恳请贵单位大力配合。

违反上述规定有可能造成暂停认证以至撤销认证的后果。我们相信在双方共同努力下，可以有效地避



免此类事件的发生。

在认证、审核过程中，对北京国标联合认证有限公司的服务有任何不满意都可以通过北京国标联合认证有限公司管理者代表进行投诉，电话：010-58246011；也可以向国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会投诉，以促进北京国标联合认证有限公司的改进。

我们真诚的预祝贵单位获得认证后得到更大的发展机会。