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 总经理： 苏学军 管代 ：吴娟 陪同人员：侯越芝 | 判定 |
| 审核员：李雅静 王莹莹 审核时间：2022年06月17日 |
| 审核条款：Q：4.1 4.2 4.3 4.4 5.1,5.2, 5.3,6.1，6.2，6.3,7.1.1，9.3，10.1，10.3E：4.1 4.2 4.3 4.4 5.1 5.2 5.3，6.1，6.1.4，6.2 7.1 ,9.3,10.1, 10.3O：4.1,4.2,4.3,4.4，5.1,5.2，5.3，6.1，6.1.4，6.2，7.1，9.3，10.1，10.3 |
| 理解组织及其环境总要求 | QEO4.1 | 北京中科科学驿站酒店管理有限公司，成立于2019年，注册资金50万元，是一家酒店管理于一体的餐饮服务企业，注册地址：北京市海淀区北四环西路18号，经营地址：北京市海淀区北四环西路18号，统一社会信用代码：91110108MA01K11N40； 经营期限：2019-05-09至无固定期限。经营范围： 销售食品；住宿；餐饮服务；集中养老服务；企业管理；酒店管理；餐饮管理等公司的上级单位是：中国科学院行政管理局，查国家企业信用信息公示系统，2022企业无异常经营记录、无违法失信记录。对于企业的外包过程也进行了充分识别，公司外包为：餐厨垃圾、布料清洗、烟道清洗投诉或事故:无 政府主管部门监督抽查情况:无查营业执照、食品经营许可证、卫生许可证、特种行业许可证均在有效期内查企业基本信息没变化，审核范围无变化公司设立了：综合部（业务部）、餐饮部、酒店部现场询问总经理苏学军，公司确定了与本公司质量、环境、职业健康安全目标和战略方向相关并影响实现质量、环境、职业健康安全管理体系预期结果的各种因素，包括：--外部的文化、社会、政治、法律、环境的监管、安全的监管、财务、技术、经济、自然以及竞争环境，包括国际的、国内的、区域的和地方的；--组织内部特征或条件，例如：其活动、产品和服务、战略方向、文化与能力、环境污染、意外伤害等.--国际、国内、区域和当地的各种法律法规、竞争、市场和经济方面因素；--公司和员工的文化、价值观、知识、绩效等因素；--确定受组织影响的或能够影响组织的环境状况。考虑可能从组织内延伸到当地、区域或全球系统：--包括与气候、空气质量、水质量、土地使用、现存污染、自然资源的可获得性、生物多样性等相关的环境状况；公司主要业务为酒店管理服务（包含餐饮）服务，客主要为住宿人员及公司员工，公司采用经理负责制，层层把关，让用户真正放心。提供了《组织内外部环境因素识别表》：内部环境：资源因素－公司提供符合上述产品生产服务的场所，配备适宜的硬件和软件设施设备。酒店使用面积1032平米 含餐厅 120，客房40间 上下两层酒店服务主要设备：吸尘器：簸箕、拖布、扫帚、垃圾桶、抹布等餐饮服务设备：和面机、压面机、炒锅、蒸锅、燃气灶、碗筷等监视测量设备：食品温度计、电子秤办公设备：电脑、电话、打印机等环保设备：垃圾桶、油烟净化设备、隔油设施消防设施：消防栓、应急灯等基本的质量控制要求－SWOT分析：WT……外部环境：竞争力－：同类产品制作厂家比较多，竞争力强，市场调查和分析－具体现状描述：本公司产品质量稳定，－SWOT分析：ST……公司管理层已确定了外部和内部因素，已经对经营环境、内外部环境进行分析并提出对策，并进行了监视和评审。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO4.2 | 与公司领导交流，各部门和相关职能部门通过日常例会、市场活动、现场拜访、产品展销会、客户调查等多种渠道和方式方法随时了解相关方的需求和期望。内外部环境要素识别与评估：在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适宜性。以便于持续满足相关方的需求和期望。做为公司经营风险分析和发展机遇的可利用资源。内外部相关方需求分析高管层分析很到位，政策执行也好，未形成很好的书面材料。公司运营过程中充分考虑相关方方面的期望或要求，识别的相关方有：顾客、最终用户或受益人、业主，股东、员工等。 | Y |
| 确定管理体系的范围 | QEO4.3 | 审核范围为：Q：酒店管理服务（包含餐饮）E：酒店管理服务（包含餐饮）及相关环境管理活动O：酒店管理服务（包含餐饮）及相关的职业健康安全管理活动认证范围在经营范围内。不适用条款:Q8.3，不适用理由：因酒店管理服务（包含餐饮）根据顾客的要求，所以酒店管理服务（包含餐饮）不涉及设计开发.，此条款的不适用，不影响承担法规及顾客满意的责任。 | Y |
| 管理体系及其过程 | QEO4.4 | 组织于2019.11.10发布并实施管理体系，后于2021年10月10日 重新修订并实施，同时根据自身的实际情况和标准的要求组织工作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。通过对过程监测结果进行分析，公司管理体系不断改进。确定了管理体系所需的过程，如文件与记录管理过程、合同评审过程、销售过程、产品实现过程等，并明确各过程的目标和职责，及各过程之间的衔接和影响。 提供了支持过程策划和运行的形成文件的信息。见“部门管理目标策划记录”对管理目标完成情况进行检查、统计、记录。 | Y |
| 领导作用与承诺--总则 | QEO5.15.1.1 | 最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；始终致力于增强顾客和相关方满意。企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：a) 对质量、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、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、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、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、环境、职业健康安全管理和符合质量、环境、职业健康安全管理体系要求的重要性；g) 确保实现质量、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、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。 | Y |
| 制定管理方针沟通质量方针 | QEO5.2 | 该企业的管理方针是**：**卫生安全，质量求生存；主动服务，创新求进步；绿色环保，守法求持续；以人为本，健康求发展。公司通过各种宣传方式，将管理方针宣传到本公司各层次，确保方针得到正确的理解和实施。在每次管理评审会议上，总经理组织对方针的持续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。通过招投标、公司宣传图册、向认证机构或客户提供的相关手册中，向相关方传递公司质量、环境、职业健康安全方针及其内涵。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限抽查员工代表职责权限 | QEO5.3O5.4 | 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。对从事与服务有关的管理、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。公司任命吴娟为管理体系的管理者代表。负责建立、实施、改进质量、环境和职业健康安全管理体系工作及协调、处理体系运行中的有关问题。其职责和权限规定如下：A、确保按照标准要求建立管理体系所需的过程，并实施和保持管理体系的全过程；B、向最高管理者报告管理体系的业绩和任何改进的需求；C、确保在公司范围内进行满足顾客和相关方要求的教育和培训，提高以顾客为关注焦点的质量意识、环境保护意识和职业健康安全意识；D、负责管理体系有关事宜的外部沟通与联络；E、主持内部审核工作；全体员工应积极支持和配合管理者代表的工作，齐心协力搞好公司内部沟通，增强顾客的满意，保障管理体系的有效运作。公司任命杨志勇为本公司的职业健康安全事务代表。相关人员均对本部门的管理职责了解，在其手册上面有书面的职责权限已公布。A、参与职业健康安全管理方针和程序的制订和评审，参与风险评估以及目标、指标和管理方案的制订和评审；B、参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化及改善作业状况的办法；C、参与职业健康安全事务，主要包括危害辨识、评价与控制措施策划以及事故调查处理等；D、负责反映员工对职业健康安全管理体系运行中提出的意见和建议，并对其纠正措施进行跟踪检查。与管理者代表吴娟、职业安全事务代表杨志勇现场沟通，思路清晰、沟通顺畅，对自己岗位职责有清晰的理解。  | Y |
| 风险和机遇应对措施及策划 | Q6.1EO6.1.1 | 公司对组织内外的风险和机遇进行了策划。提供《风险与机会评价与应对策划表》，公司存在的风险和机遇主要有：a）由于人员的专业知识不足，工程质量不合格。控制措施：人员招聘、人员培训b）由于人员的环境保护、安全意识不够，造成意外环境污染和工伤事故。控制措施：人员培训、三级安全教育、公司给人员上社保c）由于设备故障，造成人员意外伤害、触电事故。控制措施：培训、定期检查、应急预案及应急演练d；由于作业指导书、安全作业规程不足，使得服务质量不合格和人员安全事件的发生。控制措施：培训操作规程及作业指导书、提供质量意识。f）采购的材料不合格，造成服务的不合格。控制措施：对供方进行评审、对供方采购的材料进行检验，同时对供方的运输过程及管理过程进行监督检查d）违反相关的法律法规，影响公司的社会形象，遵守法规提高公司的社会形象。控制措施：对员工进行相关法规的培训、并定期检查，同时对法律法规及时进行更新h）公司潜在紧急情况，如火灾、触电、车辆伤害、物体打击等。控制措施：制定相应的预案并进行演练，同时对人员进行培训，定期检查对隐患及时排查I）经营方面的风险如资金运行等 控制措施：每个月财务均将本月的资金情况上报，并预算未来半年的资金情况，保障资金的充足。应对这些风险编制了《管理手册》、《程序文件》及《管理制度》。提供有《环境和安全管理作业文件》，内容包括环境因素、危险源的识别、评价、汇总；重要环境因素和不可接受风险的控制。公司对识别的重要环境因素及不可接受风险，对其进行监控并贯穿其整个生命周期 | Y |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 在策划应对风险和机遇的措施时，综合部部综合考虑了企业所处的环境、重要环境因素、合规义务，以及面对的风险和机遇，制定了环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理苏学军负责批准。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行综合部部对其进行评审，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。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 总经理负责组织制定公司的管理目标，并在公司各部门进行分解，制定时考虑了公司的质量过程及其风险和机遇。查公司的管理目标和实际达成情况：质量目标：顾客满意度95%以上；食物中毒事故：0顾客投诉及时处理率100%环境目标：火灾、爆炸事故为零固体废弃物100%分类收集废水、废气、噪声达标排放职业健康安全管理目标：杜绝各类重伤以上事故，轻伤事故少于3件/年。查2021年10月-2022年3月的目标完成统计表，均已完成 见《环境管理方案》《职业健康安全管理方案》，管理方案规定了措施方法、完成时间表、责任人、资金等情况。详见各部门记录。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施。公司应考虑：a) 变更目的及其潜在后果；b) 管理体系的完整性；c) 资源的可获得性；d) 责任和权限的分配与再分配。公司目前对管理体系暂无变更。 | Y |
| 资源、总则 | Q7.1.1EO7.1 | 公司根据公司经营运行需要，配备了各岗位所需人员、经营用房屋、办公设备（电脑、打印机等）、消防器材、劳动防护用品、经营运行资金等资源，体系建立至今，未发生资源不足影响满足客户要求的现象.公司的经营地址位于：北京市海淀区北四环西路18号酒店使用面积1032平米 含餐厅 120，客房40间 上下两层，有配套的质量、环境及职业健康安全设施及人员餐饮服务主要设备：吸尘器、和面机、压面机、炒锅、蒸锅、燃气灶等酒店服务主要设备：吸尘器：簸箕、拖布、扫帚、垃圾桶、抹布等办公设备:电脑/打印机/传真机/电话等。提供维修保养计划及记录，满足要求。环保设施包括：油烟净化装置、垃圾桶；安全设施配置主要有：标识牌、灭火器、消防器材等，办公设备：电脑、打印机、传真机、电话等人员有酒店服务人员、销售人员、餐厅服务人员，餐厅厨师，查人员资质均满足要求 | Y |
| 管理评审 | QEO9.3 | 一、公司于2022年3月14日，依据：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 GB/T45001-2020 适宜的法律法规 公司综合管理体系文件，综合部 发布了管理评审计划， 签发-苏学军，评审方式：会议评审，拟评审时间：2021年3月25日，参加人员：总经理 管理者代表 各部门负责人二、管理评审内容：1、内审结果2、与管理体系相关的内外部因素的变化、相关方的需求和期望的变化，3、顾客满意及有关相关方的反馈，来自相关方的信息交流，包括抱怨4、合规义务的变化及合规义务的履行情况5、过程绩效及产品和服务的合格情况，监视和测量的结果6、资源的充分性7、不合格及纠正措施8、应对风险和机遇采取措施的有效性9、环境因素及危险源的变化11、去年管理评审该进项完成情况10、改进的机会以上内容可通过会上口头发言及工作总结、汇报等形式体现。三、查看“管理评审报告”，报告中对本次管理评审做了总结，评价了公司建立、运行管理体系的效果。四、管理评审输出/评审结论：通过本次评审，最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。提出了管理评审改进决议：公司的QMS/EMS/OHSMS也还存在由一些不足和改进之处，如人员的安全意识虽然得到了提高，但职业健康意识还有待于进一步提高，同时，在环境保护意识上，尤其是餐饮制作现场的人员意识，需加强检查的督促。为此要求，综合部在本年度继续加强健康意识和环境保护意识的培训教育 | Y |
| 体系的运行现状及改进的要求 | QEO 10.1 | 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。  ——具体事实可见审核10.2条款记录。 | Y |
| 持续改进 | QEO10.3 | 公司制定了 《纠正预防措施控制程序》，公司规定了纠正措施的来源,明确了对不合格项应进行原因分析,制定纠正措施计划,实施跟踪验证,确保所采取 的纠正措施满足预期要求。对不合格品采取退货货处置，对其进行原因分析并采取纠正措施，经主管经理验收，有效。内审中发现的不符合项已经采取纠正措施，整改完毕且有效。为确保公司提供给客户合格的产品和服务，公司开展检查和考核工作。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。无其他不符合发生。公司利用质量方针、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，持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。通过交谈，基本能清楚纠正和预防措施的控制要求。改进的示例包括纠正、纠正措施、持续改进、创新等。 | Y |

说明：不符合标注N