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， 主管领导：官仕平、邓嘉陵（管代） ，陪同人员： | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2022年4月28日上午 |
| 审核条款：QMS：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；7.1.1资源 总则；9.1.1监测、分析和评价总则；9.1.3分析与评价；9.2内部审核；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.2不符合和纠正措施；10.3持续改进 |
| 组织及其环境;相关方需求与期望;确定体系范围;体系及其过程;总要求 | Q:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，从企业内部因素和外部因素两方面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，公司始终与优质企业合作，企业规范、专业的管理理念对公司的发展产生了潜移默化的影响，因而在合作过程中促进了公司的健康发展；公司成熟的运营模式，已得到客户的广泛认同。对公司有利、不利的内、外部因素有：相关方律法规对产品和服务要求的日趋严格，对环境保护、职业健康安全保护日趋完善，企业必须不断学习、深入贯彻、不断完善，确保适应变化的需要；关注国家、行业标准要求的变化，及时更新服务，确保满足市场需求；同行业竞争力度不断加大，要深入了解市场变化及客户个性化要求，积极应对市场竞争；国内经济发展增长因疫情降速，国家进行产业结构调整，相关市场领域将受到极大冲击，但国家加大民生工程的投入对组织的发展具有战略机遇；组织从事该行业多年，有十分丰富的管理经验，公司对团队建设和骨干培养十分重视；企业文化倡导为客户提供有亲和力的人性化产品和服务；公司自建立体系运行以来，提高了公司整体经营管理能力和水平。公司通过同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信、电话交流、网上查询沟通等进行内外部沟通方式，并定期进行评审，形成会议记录。抽查2022年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有政府机构、第三方认证机构、员工、投资者、客户、供应商等。理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资待遇增加、培训学习机会、工作环境舒适、公司发展潜力等，供应商关注的主要问题是长期合作、互利共赢、付款时间、要求清晰，及时沟通等。查见《相关方要求识别和控制》抽查顾客需求和期望：服务质量符合顾客要求、价格优惠等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司质量管理体系的认证范围为：QMS：餐饮管理服务(热食类食品制售)注册地址：重庆市渝北区龙溪街道松牌路141号恒大御都会商业楼幢1-14；经营地址：重庆市渝北区黄山大道中段64号下沉式广场负一层，与任务书一致。公司QMS不适用条款：Q8.3，公司提供的餐饮管理服务主要根据客户要求、行业和国家标准要求进行，服务模式固定成熟，整个服务过程不涉及设计开发内容，该条款的不适用不影响组织提供满足客户需求及法律法规要求的能力和责任。标准8.3条款不适用，理由基本合理。经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。公司以GB/T19001-2016标准为主线，明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：官仕平， 管代：邓嘉陵通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据： 1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为； 2、制定和发布公司自身发展质量方针和管理目标； 3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力； 4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。 5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。6、对质量管理体系的有效性承担责任7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，落实每个岗位对自己的顾客的责任；通过以顾客满意为核心的服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和顾客都能得到最大的效益。 | 符合 |
| 方针 | Q5.2  | 公司质量、环境、职业健康安全方针为： “质量为根、诚信为本、服务顾客、满意第一、保护环境、 预防为主、健康安全、 持续改进”。其内涵包含了：规范管理，保证食品安全，优化运行环境，创建一流的管理体系”：是一个组织的基础， 良好的企业内部管理和过硬的产品质量是企业生存和发展的前提。管理体系的持续改进和创新，产品的不断创新，是本公司的保障。关注市场，以食品安全为中心，顾客对餐饮管理服务服务的满意是我们一切工作的最终目的；严格按各类标准和顾客要求进行管理服务，时刻关注顾客的需求和期望，使餐饮管理服务质量满足顾客要求，力争顾客满意，企业才能在竞争中 立于不败。质量方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。质量方针对外进行了发布，给员工进行了宣传培训。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的质量方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | Q5.3  | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位职责》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | Q6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；查见《风险和机遇评估分析表》：1. 类型：外部因素；

 类别：客户的需求风险：客户对服务质量标准提高，以及对服务及时性和服务质量的期望值提升，给公司经营管理提出新的要求。应对机遇及措施：1）供应部加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检查方法；2）市场部做好服务计划的安排，保证服务计划的执行。针对外部因素，还分析了市场、供应商、文化、社会经济、法律法规的变化等。1. 类型：内部因素；

 类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，可能对工作完成质量造成不好的影响。机遇：本公司从事该行业多年，有着十分丰富的管理经验和优秀的技术和销售人才，公司长期致力于公司团队建设和骨干的培养，员工归属感认可度较高。应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，继续加强团队建设和骨干的培养，提高员工的忠诚度。针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。 应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  | 公司质量管理目标1）客户满意度≥85分；2）重大食品安全事故发生数为0；查《质量目标完成统计标》2021年10月-2022年3月对目标进行考核，考核情况为：1. 客户满意度达到92分；
2. 未发生重大食品安全事故。

均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3  | 公司要求：当公司质量管理体系变更时，应考虑：1.变更的目的及潜在后果；2.体系的完整性；3.资源的可获得性；4.责权的分配和再分配等因素。  经查：暂无变更。 | 符合 |
| 资源 | Q7.1.1  | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工服务质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。总经理对资源的配备比较重视，日前人力资源、设备和工作环境与公司业务相适应，可满足：餐饮管理服务(热食类食品制售)的需要。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1  | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QMS的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。如：（1）《过程和服务的绩效监视和测量控制程序》（2）《服务提供控制程序》（3）《管理评审控制程序》（4）《内审控制程序》等查，提供有目标测量、内审报告、管理评审报告、合规性评价等记录，符合策划要求。 | 符合 |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。 2.查顾客满意度调查表：公司2022年1月以问卷形式对顾客进行了满意度调查。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为92分。3.查质量目标统计等记录，公司2022年1月至2022年3月数据统计的结果为：1）客户满意度≥85分； 实测：92分2）重大食品安全事故发生数为0； 实测：未发生食品安全事故3）培训合格率100% 实测：100%4）采购及时率100% 实测：100%。。。。。。4.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 | 符合 |
| 内部审核(含9.2.1和9.2.2) | Q9.2 | 编制有《内部审核管理程序》，程序中规定公司确定质量管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。本次审核时间：2022年2月24日（本次审核为三体系结合审核）范围：公司质量、环境、职业健康安全管理体系涉及的各职能部门。审核组组成：邓嘉陵（组长）、 刘甜甜、伯艳红（组员）查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；查《管理层审核检查表》，《综合部审核检查表》，《运营部审核检查表》、《市场部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。查，《内部审核报告》，审核结论：公司已按照GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准建立实施管理体系，管理体系在审核范围内基本符合审核准则，并得到较为有效的实施。此次共开据《内审不符合项报告》1份，涉及管理层Q/E/S6.2条款，不合格事实描述：“但现场查看，未能提供2022.1月份质量、环境、安全目标达成的统计情况”。查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。提供有《内部审核报告》查，审核结论：公司已按照GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准建立实施管理体系，管理体系在审核范围内基本符合审核准则，并得到较为有效的实施。通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。公司内审基本符合要求。 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3  | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月。时间：2022年3月15日（本次审核为三体系结合审核）主持人：官仕平总经理参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管评审输入内容：1、管理体系运行情况的报告；2、管理体系内部审核报告；3、内审不合格项纠正和预防措施执行情况报告；4、法律法规遵守情况及合规性评价；5、目标、指标、管理方案的完成情况；改进的建议：公司员工对三体系标准不熟悉，理解不够，对手册、程序要求不熟悉，公司内部多组织学习体系管理要求，不断提升公司内部管理能力。抽 《管理评审改进措施跟踪表》计划由综合部于2022年8月前组织完成，下次审核时关注。评审输出内容：公司建立的质量、环境、职业健康安全管理体系是适宜的、充分的、有效的质量、环境、职业健康安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；预防措施和纠正措施的状况。实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；相关方关注：2021年10月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉 | 符合 |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | Q10.1;10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《纠正、预防措施控制程序》及《内审控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及服务质量符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正、预防措施控制程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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， 主管领导：官仕平、邓嘉陵（管代） ，陪同人员： | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年4月28日上午 |
| 审核条款：EMS：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1.1策划总则；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；9.1.1监测、分析和评估总则；9.2内部审核；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.2不符合和纠正措施；10.3持续改进；OHSMS：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；5.4员工参与和协商；6.1应对风险和机遇的措施；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；9.1监视、测量、分析和评价；9.2内部审核；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.2事件、不符合和纠正措施；10.3持续改进；范围的确认，资质的确认，管理体系变化情况、法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，环境和职业健康安全投诉，一阶段问题验证。 |
| 组织及其环境;相关方需求与期望;确定体系范围;体系及其过程;总要求 | EO:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，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：在环境方面政策上国家制定了严格的要求，对于污水、噪声、固废的排放提出了严格要求。公司通过同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信、电话交流、网上查询沟通等进行内外部沟通方式，并定期进行评审，形成会议记录。抽查2022年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有政府机构、第三方认证机构、员工、投资者、客户、供应商等。理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解客户等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，服务质量、售后服务、成本价格、交付期等供应商关注的主要问题是采购信息、沟通渠道、价格谈判以及付款时间等。公司环境、职业健康安全管理体系的认证范围为：EMS：餐饮管理服务(热食类食品制售)所涉及场所的相关环境管理活动。OHSMS：餐饮管理服务(热食类食品制售)所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。注册地址：重庆市渝北区龙溪街道松牌路141号恒大御都会商业楼幢1-14经营地址：重庆市渝北区黄山大道中段64号下沉式广场负一层，与审核任务书一致。经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。公司以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016和GB/T45001-2020标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | EO5.1 | 总经理：官仕平， 管代：邓嘉陵通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施环境管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据： 1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为； 2、制定和发布公司自身发展环境管理方针和管理目标； 3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力； 4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。 5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。6、对环境管理体系的有效性承担责任7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，落实每个岗位对自己的顾客的责任；通过以顾客满意为核心的售后服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和顾客都能得到最大的效益。 | 符合 |
| 方针 | EO5.2  | 公司质量、环境、职业健康安全方针为： “质量为根、诚信为本、服务顾客、满意第一、保护环境、 预防为主、健康安全、 持续改进”。其内涵包含了：“保护环境、 预防为主、健康安全、 持续改进”：本公司各级部门及全体员工积极参与环境保护、节约能源、防尘降噪、减少废物排放，确保员工和工作场所内所有人员的健康与安全。要树立本公司形象、创造安全健康、环境文明的良好环境。环境方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。环境方针对外进行了发布，给员工进行了宣传培训。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的环境方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | EO5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《部门职责》和《岗位说明书》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 工作人员的协商和参与 | O5.4 | --《信息沟通、参与和协商控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。 公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：告知员工：职业健康安全事务代表是蒋勇；告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义告知相关方：公司于2021年10月12日出具了《环境和职业健康安全相关方告知书》，告知书涉及公司管理方针及在生产活动、服务过程中的相关承诺。组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；与职业健康安全事务代表蒋勇交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。询问职业健康安全事务代表蒋勇，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | EO6.1.1,EO6.1.4 | 提供有《环境因素的识别与评价控制程序》，内容包括环境因素的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素的确定、登记、清单发放及更新控制。公司重要环境因素有以下五项：1. 固体废弃物排放；2、废水排放；3、噪声排放；4、废气排放；5、潜在火灾。

公司重要环境因素有以下五项：公司主要危险源：1、火灾、爆炸；2、机械伤害；3、烫伤；4、食物中毒；5、触电.抽查以下重要环境因素的管理措施：1. 废气排放：

1、油烟由抽油烟机排除室外，定期对设施进行检查和维保2、厨房安装燃气泄漏报警气并定期检定。二、火灾、爆炸：1.做好用电的防护工作，随时检查线路老旧，破损情况，做好相关电器设备的日常维护及保养；2.人员需培训上岗，正确操作煤气灶、蒸汽箱等相关设备；3.动火作业时，严禁操作人员脱岗；4.废棉纱、废拖布、废清洗液等的排入园区排污管道及废弃物回收处；废弃菜叶、剩饭菜的每日进行回收处理。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | EO6.2  | 环境职业健康安全管理目标：1）火灾事故发生数为0；  2）对固体废弃物处置率100%；3）死亡事故发生率为0。查《目标完成情况统计表》2021年10月-2022年3月对目标进行考核，考核情况为：1）未发生火灾事故；2）固体废弃物处置率达到100%； 3）未发生火灾事故。 均达到目标，并将指标进行了各部门的分解。 | 符合 |
| 资源 | EO7.1 | 询问总经理，企业为了实施环境管理体系，并持续改进其有效性、维护环境和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工环保意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。总经理对资源的配备比较重视，日前人力资源、设备和工作环境与公司业务相适应，可满足：餐饮管理服务(热食类食品制售)需要。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | E9.1.1  | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，环境管理体系的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。如：（1）《废弃物管理控制程序》（2）《内审控制程序》（3）《管理评审控制程序》（4）《应急准备及响应控制程序》（5）《合规性评价控制程序》等查，提供有目标测量、内审报告、管理评审报告、合规性评价等记录，符合策划要求。 | 符合 |
| 内部审核(含9.2.1和9.2.2) | EO9.2 | 编制有《内部审核管理程序》，程序中规定公司确定质量管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。本次审核时间：2022年2月24日（本次审核为三体系结合审核）范围：公司质量、环境、职业健康安全管理体系涉及的各职能部门。审核组组成：邓嘉陵（组长）、 刘甜甜、伯艳红（组员）查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；查《管理层审核检查表》，《综合部审核检查表》，《运营部审核检查表》、《市场部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。查，《内部审核报告》，审核结论：公司已按照GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准建立实施管理体系，管理体系在审核范围内基本符合审核准则，并得到较为有效的实施。此次共开据《内审不符合项报告》1份，涉及管理层Q/E/S6.2条款，不合格事实描述：“但现场查看，未能提供2022.1月份质量、环境、安全目标达成的统计情况”。查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。提供有《内部审核报告》查，审核结论：公司已按照GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准建立实施管理体系，管理体系在审核范围内基本符合审核准则，并得到较为有效的实施。通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。公司内审基本符合要求。 | 符合 |
| 管理评审 | EO9.3  | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月。时间：2022年3月15日（本次审核为三体系结合审核）主持人：官仕平总经理参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管评审输入内容：1、管理体系运行情况的报告；2、管理体系内部审核报告；3、内审不合格项纠正和预防措施执行情况报告；4、法律法规遵守情况及合规性评价；5、目标、指标、管理方案的完成情况；改进的建议：公司员工对三体系标准不熟悉，理解不够，对手册、程序要求不熟悉，公司内部多组织学习体系管理要求，不断提升公司内部管理能力。抽 《管理评审改进措施跟踪表》计划由综合部于2022年8月前组织完成，下次审核时关注。评审输出内容：公司建立的质量、环境、职业健康安全管理体系是适宜的、充分的、有效的质量、环境、职业健康安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；预防措施和纠正措施的状况。实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；相关方关注：2021年10月至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉 | 符合 |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | EO10.1;10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《环境、职业健康安全不符合控制程序》、《纠正、预防措施控制程序》及《内审控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现环境管理体系及服务质量符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过环境方针、目标的达成分析、内部环境、审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正、预防措施控制程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对环境管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| 范围的确认，资质的确认，管理体系变化情况、法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，环境和职业健康安全投诉，一阶段问题验证。 |  | 经现场确认，公司质量、环境、职业健康安全管理体系认证范围为：QMS：餐饮管理服务(热食类食品制售)。EMS：餐饮管理服务(热食类食品制售)所涉及场所的相关环境管理活动。OHSMS：餐饮管理服务(热食类食品制售)所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。查见企业营业执照副本，企业经营范围包含认证产品，具备有效资格，详见附件。 提供有企业1）食品经营许可证，编号：JY25001120193601，有效期：2024年01月13日；见附件。 经营场所2）食品经营许可证，编号：JY35003590155851，有效期：2025年07月15日，见附件。公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。自2021年10月以来，公司无重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。产品暂无质量监督抽查情况无重大环境和职业健康安全的问题和投诉。一阶段问题验证：一阶段审核无问题验证。 |  |

说明：不符合标注N

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， 主管领导:刘甜甜 ， 陪同人员：邓嘉陵 | 判定 |
| 审核员：张心、谭秀英（专家）， 审核时间：2022年4月28日下午 |
| 审核条款：QMS：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.2人员；7.1.6组织的知识；7.2能力；7.3意识；7.4沟通；7.5文件化信息；8.4外部提供供方的控制； |
| 岗位/职责 /权限#组织内的岗位设置如何？职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | Q5.3 | 查组织编制了《岗位职责》等体系文件中已经明确了综合部及财务部的岗位职责，具体为：（1）负责文件、记录的管理； （2）与服务有关的法律、法规的识别、收集、分发；（3）负责内部审核的组织工作；（4）负责部门目标的策划及实现。（5）负责部门员工的培训工作。（7）负责供方的选择、评价及物资的采购。。。。。。。部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | Q6.2 | 综合部负责人：刘甜甜查《目标及实施情况统计表》 测量时间：2021年10月-2022年3月培训计划执行率100% 实测：100%采购及时率≥98% 实测：100%质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致，通过2021年10月-2022年3月考核情况见大道目标既定要求。基本符合要求。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2 | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《岗位职责说明书》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。 现场确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 组织知识 | Q7.1.6  | 公司明确组织知识的概念及从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；行业内交流经验；从顾客或外部供方收集的知识）。--公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理包括必要的分级保密措施。 | 符合 |
| 能力 | Q7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。无人员资质要求抽查2021年-2022年培训计划共计11次，抽 培训记录。1. ：2021.10.07，培训内容：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T28001-2011标准,培训老师：咨询老师 参加培训人员：公司全体人员。口试确认，均合格，培训效果评价：公司管理人员对标准有了深刻认识，结合本公司的实际情况，认识到质量、环境、安全的重要性，使公司管理人员的质量、环保和安全意识有了很大的提高。评价人：邓嘉陵。
2. 2022-2-10，培训内容：安全防火知识培训,培训老师：蒋勇 参加培训人员：全体人员。培训内容：（a）防火安全的重要性；（b）事故案例分析；。口试确认，均合格，培训效果评价：培训有效。评价人：邓嘉陵。

。。。。。其他培训记录均按培训计划予以实施。 | 符合 |
| 意识 | Q7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。---经与员工蒋勇沟通了解，其基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4  | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与餐饮管理服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。 相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。服务提供前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同。服务提供中：组织按质量要求进行交付，解决用户对服务要求等关切问题的反馈、意见及投诉的处理；服务提供后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。对顾客一般提出的问题，由项目负责人负责解决。自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 文件化信息 | Q7.5 | 公司的质量管理体系文件----包括一级文件：管理手册二级文件：程序文件三级文件：管理规定或制度四级文件：表格和检查表。--此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。抽查3-5个体系文件如：管理手册、程序文件、岗位职责、管理制度等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。现场抽《管理手册》文件编号：SKY-QEOM-2021 版本号：A/02021年10月08日发布 编制：刘甜甜 审核：邓嘉陵 批准：官仕平抽《程序文件》文件编号：SYK-QP--2021版本： A/02021年10月08日发布 编制：刘甜甜 审核：邓嘉陵 批准：官仕平以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。--公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。--现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。抽《受控文件清单》，目录上有文件编号、使用部门、文件名称等。查，管理手册：公司编制了《记录控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有28个，查：《受控文件清单》里面包括：管理手册、程序文件、岗位任职要求、作业文件、管理制度汇编等。查见：《文件发放、回收记录》程序文件、管理手册、管理制度汇编等行了发放；对文件的发放记录内容，有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。可获得该文件的有效版本：《管理手册》现行版本为A/0版以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整，保存完好，易于识别。查《适用法律法规清单》,里面包括法律法规：中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国安全生产法等执行标准包括：《中华人民共和国民法典》、《食品安全法》、《食品卫生法》、《中华人民共和国食品卫生管理条例》、《食品企业通用卫生规范》GB14881-2013、《食品安全管理体系 餐饮业要求》GB/T 27306-2008、《餐饮企业经营规范》SB/T 10426-2007、《餐饮服务突发事件应急处置规范》SB/T 11047-2013、《餐饮烹炸操作规范》SB/T 11168-2016等标准及客户要求。 《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。有《文件发放、回收登记表》、《合同评审记录》、《供方评价表》、《员工培训记录》等。规定了保存部门和保存期限，根据情况相关安全记录保存期限分为：3年。现场查见，对记录的保存不够规范，已现场口头提出。 QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“记录管理程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查 公司编制并执行了《外部供方管理程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。2.查《食堂合格供方名录》1）重庆市一叶农供应链管理有限公司 供应：米面、肉禽蛋、干副、蔬菜、日杂等。2）实惠仓供应链管理（重庆）有限公司 供应：纸巾、消毒液、洗涤剂等日用品。3）重庆乐邻食品有限公司 供应：冻货、肉类、家禽4）重庆天宏害虫防治有限公司 供应：消杀四害5）重庆天酬清洁服务有限公司 供应：烟道清洗6）重庆市望家欢农产品配送有限公司 供应：果蔬 。。。。。。 3．查：供应商评价记录：抽查《外部提供方调查表》供应商：实惠仓供应链管理（重庆）有限公司评价项目：经营状况、产品质量保证、生产管理、供应能力、资质等。评价负责人：刘甜甜 结论：同意列为合格供应商批准人：官仕平 2021.10.12供应商：重庆天酬清洁服务有限公司 评价项目：经营状况、服务质量保证、服务响应、人员能力、资质等。评价负责人：刘甜甜 结论：同意列为合格供应商批准人：官仕平 2021.10.12........采购的产品均为合格供方名录中的供方处进行采购,基本符合要求。公司对主要的原材料供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、产品质量、交货情况、售后服务能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及针对产品质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查供方控制情况：提供重庆市一叶农供应链管理有限公司（供应：米面、肉禽蛋、干副、蔬菜、日杂等）供应商业绩评价表。对质量、交期、配合、售后等进行了评价。考核得分：94 考核人员：刘甜、邓嘉陵 2022.1.18查，供方产品质量统计反馈情况：公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；查 公司采购不合格情况负责人讲2021年10月以来，未出现较大的采购产品有质量不符合的情况。一般不符合出现在食材的数量、外观上，采取的方式为联系供应商进行及时的退换处理。负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；采购物资根据签订采购合同对产品的名称、规格、型号、数量信息的要求进行。查见采购合同：1）供方：实惠仓供应链管理（重庆）有限公司供应产品: 纸巾、消毒液、洗涤剂等日用品合同约定了产品供应品种、供货程序、违约责任、结算方式等。协议有效期一年。签订时间：2021.8.1 2）供方：重庆市一叶农供应链管理有限公司 供应产品：米面、肉禽蛋、干副、蔬菜、日杂等合同约定了产品供应品种、供货程序、违约责任、结算方式等。协议有效期两。签订时间：2022.3.1 3）重庆天酬清洁服务有限公司 供应产品：烟道清洁合同约定了产品供应品种、供货程序、违约责任、结算方式等。协议有效期一年。 签订时间：2021.8.1........... 组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终产品、服务质量的关键原材料和供方进行从严控制。经询问公司采购产品主要为食堂餐饮服务所需的原料、食材及预包装食品的采购，预包装食品根据需求，电话给供方以送货单形式表达，食堂餐饮服务所需的原材料则采用拟定每日采购单的形式定点采购。通过以上方式传递采购信息。查见每日采购单，内容包括订货时间、货物名称、计划数量、计划到货日期等抽，订货日期：2022年4月22日 计划到货时间：2022年4月23日菜类：品名 单位 数量 茄子 Kg 2.5红豆 Kg 7.5番茄 Kg 2.5.........冻品、调料、干货粉丝 Kg 58百芝麻 Kg 20生抽 件 55......肉类：前腿 Kg 23.5五花肉 Kg 24龙骨 Kg 18.......制单人：蒋勇 批准：王德志现场查看采购物料均按要求进行验证合格后方可入库。公司根据送货单只对采购产品的数量、包装、规格、外观、质保期、合格性证明等进行检验；产品的其他合格性由供方提供检验报告进行证明（见检验报告扫描件附件）。查《送货单》1）2022年04月22日产品：蒙牛酸奶 160g\*40 数量：150 质保期：2-6°15天检验内容：产品的数量、包装、规格、外观、质保期、合格性证明。检验人员：王德志2）2022年03月16日产品：土豆、平菇、油麦菜、蒜苗等检验内容：产品的数量、外观、合格性证明（农产品残留物快速检测报告）等检验人员：王德志3）2022年02月17日产品：鸡肉、核桃肉、猪舌等检验内容：产品的数量、外观、合格性证（检疫证）检验人员：王德志4）2021年4月6日产品：酱油、大米、菜油、盐、食品添加剂、鸡蛋、面等检验内容：产品的数量、外观、包装、质保期、合格性证明等。检验人员：王德志。。。。。。其他原辅料均进行验收合格后方可入库。根据送货单检验合格后相关管理人员进行采购物料登记，填写《原辅材料采购登记台账》，原辅材料统一按品类存放在不同的分类库房。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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， 主管领导：刘甜甜 ， 陪同人员：邓嘉陵 | 判定 |
| 审核员：杨珍全，审核时间：2022年4月28日下午 |
| 审核条款：EMS：5.3组织的角色、职责和权限;6.1.2环境因素；6.1.3合规义务；6.2目标及其达成的策划；7.2能力；7.3意识；7.4信息交流；7.5文件化信息；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析与评估；9.1.2符合性评估；EMS运行控制相关财务支出证据。OHSMS：5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.1.3法律法规要求和其他要求；6.2目标及其实现的策划；7.2能力；7.3意识；7.4沟通；7.5文件化信息；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析和评价；9.1.2法律法规要求和其他要求的合规性评价；OHSMS运行控制财务支出证据。 |
| 组织的角色、职责和权限 | EO5.3； | 在体系手册中规定了综合部和财务部的环境安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：（1）负责文件、记录的管理；人员培训工作。 （2）负责职业健康安全法律法规的收集、整理与评价；（3）负责内部审核的组织工作；（4）负责部门目标的策划及实现。（5）负责公司的预算管理；合理提取和使用公司的安全费用、员工的安全健康问题。（6）负责供方的选择、评价及采购物资工作。（7）负责部门危险源及环境因素的识别及管理方案的监督执行。……部门职责清晰、明确。综合部及财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | EO6.2 | 查见：公司建立有《管理目标、指标及管理方案》，查综合部（含财务）环境、职业健康安全目标指标： 考核情况（2021年10-2022年3月）1）对固体废弃物处置率100%； 实测：100%2）火灾事故发生数为0； 实测：零3）环境/职业健康安全资金到位率100%； 实测：100%4）死亡事故发生率为0 实测：0查2021年1月-2021年3月份发现，提供的《环境、安全目标完成统计表》，考核均完成目标任务。查见公司制定的环境管理方案有：1）潜在火灾；2）固废排放；3）噪声排放；4）废水排放；5）废气排放等5个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理措施、资金预算、完成日期、责任部门。抽查：潜在火灾控制方案：目标/指标：杜绝泄漏、火灾爆炸事故。控制措施：1）配置消防器材和张贴“禁止吸烟”“紧急疏散通道”标志；2）对室内线路定期检查，发现可能引起火花、短路、发热和绝缘损坏等情况时，必须立即处理；3）编制应急预案并定期进行演练。4）对员工定期进行消防安全知识培训。。。。抽固体废弃物排放的管控： 餐饮管理服务产生的固废主要是：餐厨垃圾和办公产生的生活垃圾及硒鼓、电池、墨盒等危险固废。查控制方式：餐厨垃圾集中由组织分类收集后，统一放置在厨余垃圾存放处，由餐厨垃圾处理协议单位“重庆渝鹰环卫服务有限公司清运处理，出示2022年4月餐厨垃圾清运记录：生活垃圾由组织分类收集，交由物管统一处理：废硒鼓、废电池、废墨盒等危险固废集中收集后，分类放置在市政环卫设置的有害垃圾桶内交市政环卫处理。。。。。目标指标管理方案基本适宜，能够完成。制定的指标和管理方案基本可行。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素的识别与评价管理程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。综合部于2021.12.28组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。查见：《环境因素调查表》和《重要环境因素清单》，按照部门和生产经营过程进行识别并评价出公司重要环境因素有：潜在火灾、固废、噪声、废水、废气5项，识别清楚、准确，评价合理。查：公司《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：a.废弃纸杯、纸张、墨盒、硒鼓等办公用品固废排放等；b.服务现场设备噪声排放；c.餐厨垃圾的排放；d.服务现场废水排放；e.生产服务油烟废气排放等；。。。。。识别基本清楚、全面。查：综合部及办公区域的《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：a.废弃纸杯、废弃办公耗材、墨盒等办公用品固废排放等；b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；c.生活垃圾的排放； d.电气短路和违规用电用火造成的火灾e．生活污水排放等；。。。。。。识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O6.1.2 | 查见：《危险源辨别和风险评价管理程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。综合部于2021.12.28组织了各个部门开展了危险源的识别和风险评价工作。查见：公司各部门统计的《危险源识别评价表》，对危险源进行了识别。经过评议，共评价出公司不可接受风险：6项，分别是：火灾、爆炸、机械伤害、烫伤、食物中毒、触电。辨识清楚、准确，评价充分合理。查机械伤害、意外伤害风险控制措施：A：正确穿戴劳保用品：B：按操作规程规范操作,加强设备操作规程的审批及运行、维保过程的检查；C：对员工进行安全生产的知识培训及意识的加强；查见：综合部“危险源识别评价表”综合部及办公场所共识别出包括:办公设备线路损坏漏电引发触电、潜在火灾等危险源.采用的是经验判断法、过程分析法识别。查见，综合部打分法确定了2项不可接受风险：1）触电、2）火灾。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查触电控制措施：a）使用合格的电器设备、开关；b）安装检查漏电保护器；c）定期进行用电安全检查；d）用电作业时由物管派由资质的人员持证作业。。。。。识别基本清楚、全面。 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | EO6.1.3 | ---《合规义务管理程序》，查有《适用法律法规及其他要求清单》，对本公司环境和职业健康安全管理体系适用的法律法规和当地政府、行业要求进行了识别，包括环境质量标准、排放标准、职业健康安全卫生标准等。· 查见：2022年《适用的法律法规及其他要求清单》1）国家相关法律法规等2）重庆市地方法规；3）与环境、职业健康安全管理相关的执行标准抽 ：中华人民共和国环境保护法 中华人民共和国消防法 中华人民共和国安全生产法《食品安全法》、《食品卫生法》、《中华人民共和国食品卫生管理条例》、《食品企业通用卫生规范》《食品安全管理体系餐饮业要求》、《餐饮企业经营规范》、《餐饮服务突发事件应急处置规范》、《餐饮烹炸操作规范》列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；法规清单以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。基本符合要求。 | 符合 |
| 能力 | EO7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。组织生产经营服务无人员资质要求抽查2021年-2022年培训计划共计11次，抽培训记录。1）：2021.10.07，培训内容：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T28001-2011标准,培训老师：咨询老师 参加培训人员：公司全体人员。口试确认，均合格，培训效果评价：公司管理人员对标准有了深刻认识，结合本公司的实际情况，认识到质量、环境、安全的重要性，使公司管理人员的质量、环保和安全意识有了很大的提高。评价人：邓嘉陵。2）2022-2-10，培训内容：安全防火知识培训,培训老师：蒋勇 参加培训人员：全体人员。培训内容：（a）防火安全的重要性；（b）事故案例分析；。口试确认，均合格，培训效果评价：培训有效。评价人：邓嘉陵。。。。。。其他培训记录均按培训计划予以实施。 | 符合 |
| 意识 | EO7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现ES的有效性的积极贡献，以及其不符合ES要求的后果。---经与员工蒋勇沟通了解，基本具备以上必要环境和职业健康安全管理体系相关意识。 | 符合 |
| 信息交流/沟通 | EO7.4 | ---《信息交流管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。对部门之间有需要交流的有关安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行安全管理方针及目标、指标、管理方案等内容的宣传、沟通。外部，对供方和顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。 查 内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：1）告知员工：管理者代表是邓嘉陵、职业健康安全事务代表是蒋勇。2）告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；3）组织员工学习：安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《工伤保险条例》等关于员工权益、保险等内容；4）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。审核时未发现有相关方投诉和安全违规情况发生。 | 符合 |
| 文件化信息 | EO7.5 | 公司的质量管理体系文件----包括一级文件：管理手册二级文件：程序文件三级文件：管理规定或制度四级文件：表格和检查表。--此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。抽查3-5个体系文件如：管理手册、程序文件、岗位职责、管理制度等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。现场抽《管理手册》文件编号：SKY-QEOM-2021 版本号：A/02021年10月08日发布 编制：刘甜甜 审核：邓嘉陵 批准：官仕平抽《程序文件》文件编号：SYK-QP--2021版本： A/02021年10月08日发布 编制：刘甜甜 审核：邓嘉陵 批准：官仕平以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。--公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。--现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。抽《受控文件清单》，目录上有文件编号、使用部门、文件名称等。查，管理手册：公司编制了《记录控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有28个，查：《受控文件清单》里面包括：管理手册、程序文件、岗位任职要求、作业文件、管理制度汇编等。查见：《文件发放、回收记录》程序文件、管理手册、管理制度汇编等行了发放；对文件的发放记录内容，有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。可获得该文件的有效版本：《管理手册》现行版本为A/0版以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整，保存完好，易于识别。查《适用法律法规清单》,里面包括法律法规：中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国安全生产法等执行标准包括：《中华人民共和国民法典》、《食品安全法》、《食品卫生法》、《中华人民共和国食品卫生管理条例》、《食品企业通用卫生规范》GB14881-2013、《食品安全管理体系 餐饮业要求》GB/T 27306-2008、《餐饮企业经营规范》SB/T 10426-2007、《餐饮服务突发事件应急处置规范》SB/T 11047-2013、《餐饮烹炸操作规范》SB/T 11168-2016等标准及客户要求。 《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。有《文件发放、回收登记表》、《合同评审记录》、《供方评价表》、《员工培训记录》等。规定了保存部门和保存期限，根据情况相关安全记录保存期限分为：3年。现场查见，对记录的保存不够规范，已现场口头提出。环境、安全体系运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件化信息管理程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 | 符合 |
| 运行的策划与控制 | EO8.1 | ◆组织制定了环境、职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。 ◆根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。 ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。 ◆抽查环境运行的策划与控制实施1）固体废弃物排放的管控： 餐饮管理服务产生的固废主要是：餐厨垃圾和办公产生的生活垃圾及硒鼓、电池、墨盒等危险固废。查控制方式：餐厨垃圾集中由组织分类收集后，统一放置在厨余垃圾存放处，由餐厨垃圾处理协议单位“重庆渝鹰环卫服务有限公司清运处理，出示2022年4月餐厨垃圾清运记录：生活垃圾由组织分类收集，交由物管统一处理：废硒鼓、废电池、废墨盒等危险固废集中收集后，分类放置在市政环卫设置的有害垃圾桶内交市政环卫处理。2）资源、能源消耗管控： 负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导、专人定期统计跟进。现场有水、电、气等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月一次集中统计跟进。记录显示：基本达成目标。3）火灾预防 制定并实施《应急准备及响应控制程序》。 组织生产服务的区域内，均按要求配备灭火器、消防栓、应急灯及安全出口标识并每月点检记录；对可能产生火灾隐患的区域予以重点排查，若发现问题及时上报、整改。经现场确认：实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求。出示2022年1-3月《环境、安全运行检查记录》，对消防设施设备、电器线路、资源使用等运行情况进行了检查。◆查见组织的职业健康安全运行控制状况： 1）意外火灾控制 建立消防检查管理制度；按规定定期进行消防检查；制定应急准备响应预案；对公司人员进行消防演习。出示2022年1月20日对全体员工进行消防知识培训记录显示，经口试确认全部合格。 2）意外触电防控 建立用电检查管理制度；按规定进行安全检查；制定应急准备响应预案；配备安全用具；用电作业由物管派持证人员进行操作。 3）意外伤害（烫伤、机械伤害等） 建立安全生产管理制度；确定人员职责；按规定进行安全检查；配置相应劳保用品，提供有劳动防护用品发放记录，对生产设备定期专人检查安全运行情况。。。。 4）对相关方施加影响 组织对进入场所内的供方送货员、访客，视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。部门运行的策划与控制基本满足要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查见：《应急准备及响应管理程序》、《触电应急预案》、《食物中毒事件预案》、《灭火、救援和应急疏散预案演练制度》等。查见：消防应急演练实况记录：为了检验组织应对生产突发事件的应对能力和应急预案的操作性，相关人员参加了2022年1月20日由综合部组织在员工食堂进行的火灾的消防演练。查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。演练效果如下：1、通过演练，使公司员工熟悉了消防响应程序；2、使参与演习的员工熟练了一般火灾事故的救护过程；3、通过演练证明了公司的“消防应急准备与响应”的可行性。查应急准备：综合部及办公区域按要求配备有灭火器，消防栓，性能完好。部门应急准备和响应基本满足要求 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | EO9.1  | ----有《绩效考核管理程序》管理文件。◆查 公司《环境、安全运行检查记录表》查2022年1月到2022年3月份，公司对办公室固废管理、能源资源消耗、消防安全、其他事项管理进行了检查，检查结论：运行正常。检查人：邓嘉陵。2.查环境卫生点检表，见2022年4月22日的检查记录，查检项目有：食材堆放、地面卫生，库房状况，消毒通道、更衣室、照明状况等。检查人：王德志。检查结果：正常。◆ 查《消防设施检查表》，1.由综合部组织实施对公司各部门的消防设施进行检查，每月一次。提供有2022年1月到2022年3月份记录。检查结论：运行正常。检查人：邓嘉陵。2.由负责人讲，食堂德消防设施设备由重庆渝豪仕物业发展有限公司统一进行。◆ 提供有从业人员预防性健康检查合格证姓名 体检日期 结论王德志 2021.10.28 合格舒小兰 2021.10.29 合格蒋勇 2021.10.28 合格曹雷 2021.10.29 合格熊思兰 2021.10.29 合格........（见附件）基本符合要求。 |  |
| 符合性评估 | EO9.1.2  | ----有《合规义务管理程序》，规定明确基本合理。综合部组织对公司环境、安全健康管理活动，遵守相关方律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关方律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。查 综合部组织各部门于2022年1月5日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。评价结果：符合要求评价人：邓嘉陵查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供有2021年10-2022年3月度投入环境、职业健康安全管理体系运行资金票据，目前支出环境、职业健康安全管理体系运行支出项目有员工保险、员工培训、劳保用品、消防安全培训和演练、固废处理等费用。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：运营部， 主管领导: 王德志， 陪同人员：邓嘉陵 | 判定 |
| 审核员：张心、谭秀英（专家）， 审核时间：2022.4.29上午 |
| 审核条款：QMS：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.3基础设施； 7.1.4过程运行环境；7.1.5监视和测量设备；8.1运行策划和控制；8.3设计开发控制/不适用验证；8.5.1生产和服务提供的控制； 8.5.2标识和可追溯性；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.4防护；8.5.5交付后的活动；8.5.6更改控制，8.6产品和服务放行；8.7不合格输出的控制； |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3；  | 查，运营部的岗位职责和权限如下：1）负责食堂餐饮制作管理； 2）负责食品安全管理； 3）负责厨房现场安全管理； 4）领导建立和完善管理制度，组织实施并监督、检查服务体系的运行； 5）负责服务区域内消防设施的定期检查并保证在有效期内使用； 6）负责本部门危险源的识别评价和控制措施的实施；7）参与公司组织的应急演习、合规性评价、内审和管理评审…… 运营部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查运营部的质量目标为： 考核情况（2021年10月-2022年3月）1. 重大食品安全事故发生数为0； 实测：0

2、就餐提供及时率100%； 实测：100%3、设备保养执行率100%； 实测：100%查：2021年10月-2022年3月运营部质量目标完成情况：均能达到要求。查，公司编制了质量目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强操作技能培训与教育。待改进： 统计数据不充分。 | 符合 |
| 基础设施过程运行环境 | Q7.1.3 Q7.1.4  | 甲方提供了办公场所、服务场所：重庆市渝北区黄山大道中段64号下沉式广场负一层，配置了相应的办公及服务设备。制定了管理程序对为实现服务符合性所需的基础设施的控制进行了规定。查见：《设施设备汇总表》。公司设备包含有：办公设备、操作间、操作台、冰柜、消毒柜、食品留样柜、烹饪器具、烤炉、绞肉机、洗碗机等设施。公司设备、操作间的维护、消毒、清洁，主要采取点检的方式进行，每天进行点检，查点检记录。《设备点检卫生消毒检查记录表》时间：2022年2月设备名称：操作台点检内容：清洁、无杂质、无积水等点检人：王德志时间：2022年3月设备名称：热菜操作间点检内容：地面、灶台、工具、操作台、货架等点检人：王德志其它设施都按要求进行了点检。查设备维修情况：提供《运营部维修记录》报修时间：2022年3月10日损坏情况：绞肉机绞肉慢。维修：更换刀片处理情况：更换刀片后绞肉通畅、肉粒均匀。 报修人确认：王德志现场观察运营部布局合理，通道畅通。通风、消防、照明均能满足服务要求。设备及配套设施设备运行正常，设备能力稳定。查看作业环境，作业区域为隔离环境，不允许外人进入，进入前需佩戴帽子、口罩并穿戴你工作服等，并进行洗手消毒才能进入。地面、工作台定期消毒检查清洁。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查《计量器具台账》运营部及运营部门均按策划的要求配置了相应的检测设备，主要为电子秤、食品温度计、电子温度计（品牌：明高、用冰箱温度检测）和燃气报警装置，采用委外送检的方式进行校准。抽在用检测设备，提供的电子秤、食品温度计、电子温度计（品牌：明高、用于冰箱温度检测）和燃气报警装置检定或校准证书均在有效期内，见附件。监视和测量资源基本满足要求 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要服务：餐饮管理服务(热食类食品制售)公司服务执行标准：《合同法》、《食品安全法》、《食品卫生法》、《餐饮企业食品卫生管理条例》、《食品企业通用卫生规范》GB14881-2013、《食品安全管理体系 餐饮业要求》GB/T 27306-2008、《餐饮企业经营规范》SB/T 10426-2007、《餐饮服务突发事件应急处置规范》SB/T 11047-2013、《餐饮烹炸操作规范》SB/T 11168-2016等及客户技术要求。运营部负责服务实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：a）确定服务的要求；--服务标准、合同、客户技术要求。b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验规范、作业指导文件c）确定符合产品和服务要求的资源；---服务流程图d）按照准则实施过程控制；---作业和服务过程监控e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录---策划输出经过评审及跟进、更改控制及批准等以适合组织的运行需要。----外包过程：无；----关键过程：食材采购；烹饪过程。 特殊过程：无。-----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计开发控制/不适用验证 | Q8.3 | 不适用8.3。理由：公司提供的餐饮管理服务主要根据客户要求、行业和国家标准要求进行，服务模式固定成熟，整个服务过程不涉及设计开发内容，该条款的不适用不影响组织提供满足客户需求及法律法规要求的能力和责任。标准8.3条款不适用，理由基本合理。 | 符合 |
| 生产和服务提供 | Q8.5.1 | 公司制定了《运行控制程序》明确了受控条件包括：a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件； b）获得适宜的监视和测量资源；c）适当阶段实施监视和测量活动；d）为过程提供适宜的设施环境；e）配备备能力人员所要求的资格；f）特殊过程的确认和定期再确认；g）采取措施防止人为错误；h）实施放行、交付和交付后活动。1、查服务现场各工序(工位)均有有正在服务的操作文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；2、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《售卖管理标准》、《烹制管理标准》（包括馒头蒸制、炒制、烤制等）、《切配管理标准》、《初加工管理标准》、《储存管理标准》、《采购验收管理标准》、《机械设备操作规程》等、过程检验记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。3.现场查看：现场有冰箱、冰柜、消毒柜、烹饪器具、食品留样柜、绞肉机等，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。4. 检测设备，主要有称量用电子秤，其余质量检查主要靠感官检查。现场查看，餐饮管理服务流程：采购——进料检验——入库、储存——原材料清洗——食材切配——烹饪——留样——开餐、菜品分配——厨房卫生管理——餐具消毒——厨余垃圾处理。关键过程：食材采购；烹饪过程。 特殊过程：无。查看服务过程。**1、食品储存管理方面：**依据《储存管理标准》进行，现场查看，存储设备冰箱、冰柜等设备，食品分类放置，时蔬等放置在货架上或盛具中。**查看食品贮存保管情况：设有2间贮存室，食品库按米、油、面粉和调味品分开存放，现场查看食品摆放有序。但贮存室未配置抽湿机或换气风扇等防食品霉变设施，不符合GB/T19001-2016标准8.5.1条款：“d）为过程的运行使用适宜的基础设施，并保持适宜的环境”的要求。**另外查看肉类食品，生熟分开，成品与半成品隔离。现场查看管理符合要求，负责人为王德志、丛小飞。**2、切配管理方面：**依据《切配管理标准》进行，管理要求：切配用刀分类标识，按生荤、生素、生水产划分，用颜色标识；物料必须用盛具存放，不允许直接倒在工作台。现场查看，操作工潘华勇、赖关川等员工正在进行香菇、莴苣等菜品进行切片处理，切好后放置在盛具内，在放置在相应货架。员工在操作过程未按规定佩戴口罩或面具，已向负责人指出，作观察项整改。**3、烹饪服务方面：**依据《烹制管理标准》进行，现场查看厨师蒋勇正在进行回锅肉的炒制，1.将洗净的带皮无花肉放进锅里加葱、姜及料酒煮上20分钟左右捞出，2.煮过的带皮无花肉捞出滤水放凉后切片；3.在锅中放少许油加入切好的肉片翻炒至香加豆瓣炒干水分加少许白糖再加点酱油炒香，4、最后加配菜翻炒两下起锅。要求色、香、味、形俱全。最后炒制的菜品质量由厨师长王德志尝评价。品尝验收未做记录。**4、分餐售卖服务方面：**依据《售卖管理标准》进行，要求：开餐前15分钟进行准备，5分钟前准备完成；售卖人员开餐前洗手、消毒，佩戴一次性手套和口罩等；进行售卖分量，按价格放置在相应碗中；现场查看售卖人员伯艳红、熊思兰、胡思英3位员工操作符合要求，现场卫生、保温控制符合要求。餐饮管理过程基本能满足要求。 | N |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 查，公司制定了标识管理标准，通过对食物的标识，能起到追溯性。公司有原材料储存室，所进的原材料检验合格后方能进入原材料室，由库管员依据原料的名称、规格等分区存放，并标识清楚。对于现场的异常情况，公司规定了异常标识的要求，比如：故障维修中、暂停使用、警戒线等。标识基本符合要求 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同和服务现场顾客设施设备（包括：配电房、供水系统等），公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失、损坏时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。 负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损坏情况； | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 根据餐饮管理服务的特点，公司通过《物品防护控制程序》规定了物品的贮存、搬运、防护等要求。公司管理制度规定了餐饮相关原材料、食品的防护要求。主要防护过程有：冷藏、保鲜、保洁、分类的防护要求等。 据现场观察，设施及物品防护符合要求。产品防护基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:a）法律法规要求；b）与服务相关的潜在不期望的后果；c）其服务的性质、用途；d）顾客要求；e）顾客反馈。此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的食品安全等。-现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。经查：体系运行至今，暂无服务提供的更改情形。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | 查，公司根据《采购验收管理标准》、《作业过程管理标准》等策划了过程和服务的测量管理规定。规定了运营部餐饮管理过程的质量管理要求。现场查看采购物料均按要求进行验证合格后方可入库。组织制定了《进料检验管理办法》对采购原材料进行了验收作业。公司根据送货单对采购产品进行了来料数量、包装、规格、外观、生产日期、质保期、运输车辆环境卫生安全、合格性证明等进行了检验；产品的其他合格性由供方提供相关产品检验报告、检疫合格证明进行验证（见检验报告扫描件附件）查《送货单》1）2022年4月13日产品：利乐包纯牛奶   250ml   数量：1000盒  质保期：常温密封保存6个月。检验内容：产品的数量、包装、规格、外观、质保期、合格性证明。检验结论：合格检验人员：王德志2）2022年4月18日产品：猪肉（白条胴体）等核验内容：产品的数量、外观、合格性证（检疫证）检验结论：合格检验人员：王德志3）2022年4月22日产品：大豆油、大米、鸡蛋、面粉等检验内容：产品的数量、外观、包装、质保期、合格性证明等。检验结论：合格检验人员：王德志4）2022年4月28日产品：四季豆、小上海青、黄豆芽、青蒜苗等检验内容：产品的数量、外观。检验结论：合格检验人员：王德志**查当天采购入库的四季豆、小上海青、黄豆芽、青蒜苗等蔬菜农药残留物检测合格性证明，未提供其检测合格性证明。不符合GB/T19001-2016标准8.6条款：“组织应在适当阶段实施策划的安排，以验证产品和服务的要求已得到满足。”的要求。**。。。。。。 其他原辅料均进行验收合格后方可入库。根据送货单检验合格后相关管理人员进行采购物料登记，填写《原辅材料采购登记台账》，原辅材料统一按品类存放在不同的分类库房。二、 公司根据《管理标准》的要求在各关键服务工序均设置了检验控制点，有专职人员负责检验及验收。抽见：查：《运营部消毒剂使用记录》：时间：2022.4.28记录：用途：洗消餐具；配比2%；执行人：陈泽秀。查：《食品添加剂登记表》：时间：2022.4.28内容：酵母：数量20g；用途：早餐面点；执行人：赖关川抽：《食品留样记录》：日期：2022.4.28，留样时间：11:20中餐留样：鱼肉酿豆腐、家常黄闷鸡、干锅花菜、尖椒炒排骨、芹菜炒豆干、炝拌土豆丝等留样人：程凤娇 检查人：伯艳红。饭菜质量主要以考核和业主（就餐职工）反馈进行评价。查：《6T考核记录》：2022年4月2日（考核2022年3月份，每月一次）考核情况：素切组88分，荤切组92分，炉灶组90分，面点组92分，达到目标要求。……考核人：王德志、邓嘉陵。查《就餐投诉意见反馈表》 时间：2022年3月25日反馈信息：目前天气比较凉，不要安排凉拌菜品、希望增加汤品供应。处理:已整改。以上验证基本符合标准的要求。 | N |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 查，公司编制了《不合格控制程序》及《汤师傅运营部食品安全处罚制度》，规定了不合格的控制要求。现场了解，公司在餐饮服务过程中的主要不符合为服务的过程不合格。查，公司每天对公司的餐饮服务进行综合检查，发现不符合提出整改要求，同时跟踪验证查不合格处理表时间：2022.3.30不合格情况：运营部服务现场检查发现，半成品收货将素菜直接放在地面上，不合格。1. 纠正预防措施：要求相关人员立即按相关要求将食品放在工作台上。
2. 对相关人员按公司管理制度进行罚款处理及教育。

验证情况：已经按措施实施并验证有效检查人：蒋勇，验证人：王德志，邓嘉陵 2022.3.30公司不合格处理基本受控。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：运营部， 主管领导: 王德志， 陪同人员：邓嘉陵 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年4月29日上午 |
| 审核条款：EMS：5.3组织的角色、职责和权限、6.1.2环境因素；6.2目标及其达成的策划；7.4沟通；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应OHSMS：5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.2目标及其实现的策划；7.4信息和沟通；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应； |
| 组织的角色、职责和权限 | EO5.3； | 在《管理手册》中规定了运营部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1）落实公司食品安全方针、目标，执行食品安全管理体系的要求。2）负责对各加工操作全过程进行控制，以保证饭菜安全和质量；3）负责贯彻和保持食品安全管理体系；4）负责对本部门员工进行食品安全卫生教育；5）负责各操作间、设备设施、员工的清洁、消毒工作；6）负责对本部门各加工操作环节记录的控制；7）负责对投诉的调查、核实，及时提出建议和落实整改措施，并迅速反馈信息。8）负责公司各项危害的分析，对关键点进行监测。 9）参与组织环境因素及危险源识别与评价；  10）参与应急演练预案编写、演习、评价。 ……部门职责清晰、明确。运营部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | EO6.2 | 查见：运营部“环境和职业健康安全目标”，抽查2021年10月-2022年3月的《部门目标实施统计表》考核情况：1.火灾事故发生数为0 实测：未发生火灾事故2.对固体废弃物处置率100% 实测：处置率达到100%3.死亡事故发生率为0 实测：未发生伤亡事故环境和安全目标、指标基本实现。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查，经营部《环境因素识别评价表》：经营部环境因素主要有以下几个方面：a.水电资源的消耗、固体废弃物如笔芯、纸张、纸杯的废弃；b. 复印机硒鼓、打印机色带、墨盒的更换等；C.废弃菜叶、剩饭菜的每日进行回收处理；D.废棉纱、废拖布、废清洗液等的排入园区排污管道及废弃物回收处；查，部门的重要环境因素为：潜在火灾；固废（主要为厨余垃圾）；噪声；废水；废气等五项。公司采用了现场观察、经验判断等环境因素识别及环境影响评价方法。识别基本清楚、充分，评价基本合理 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O6.1.2 | 查，经营部经过辨识与评审形成了《危险源识别与评价管理程序》，包括管理不当造成食物变质造成食物中毒；带电设备的使用造成的触电；违规使用烹饪器具造成的机械伤害；烹饪作业过程中油烟控制不当造成的职业伤害，纸张、文件记录及其它易燃品堆放导致火灾、燃气泄漏造成火灾、爆炸等危险源。采用的是经验判断法、过程分析法识别。经打分法确定重大风险为：火灾、爆炸；触电；食物中毒；机械伤害、摔伤、烫伤、中暑、油烟等。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查，杜绝火灾、爆炸风险控制措施为： 1. 做好用电的防护工作，随时检查线路老旧，破损情况，做好相关电器设备的日常维护及保养；
2. 人员需培训上岗，正确操作煤气灶、蒸汽箱等相关设备；
3. 动火作业时，严禁操作人员脱岗；
4. 按消防安全管理规定配足灭火器材；
5. 下班前按规定检查电器、煤气灶开关情况，确认关机后才可下班；
6. 公司内严禁吸烟，严禁后厨存放有易燃物品；

7）每年定期举行消防演练。查：食物中毒风险控制措施为：1）严格执行原辅料采购、验收及储存要求；2）确保食物留样完整，规范；3）餐饮服务按管理作业要求进行；4）定期对餐饮服务人员进行培训。查：油烟伤害风险控制措施为：烹饪产生的油烟废气，通过抽风装置进入油烟净化处理器处理后直接排放。排放口在楼顶。现场查看：烹饪操作人员佩戴有口罩，油烟净化处理器工作正常，处理有效，现场油烟气味小。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 信息和沟通 | EO7.4 | ---《信息交流与协商控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。对部门之间有需要交流的有关安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行安全管理方针及目标、指标、管理方案等内容的宣传、沟通。外部，对供方和顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。 查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：1）告知员工：管理者代表是邓嘉陵、职业健康安全事务代表是蒋勇。2）告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；3）组织员工学习：安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《工伤保险条例》等关于员工权益、保险等内容；4）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。审核时未发现有相关方投诉和安全违规情况发生。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO8.1  | 查，经营部实施以下安全管理制度：《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。据介绍，公司餐饮服务流程：采购——进料检验——入库、储存——原材料清洗——切配——烹饪——留样——分餐——厨房卫生——餐具消毒——厨余垃圾处理。查经营部重要环境因素：潜在火灾、固废、噪声、废水、废气。现场查看，部门的服务内容主要有：热食类食品制作和售卖。在食品制作现场查看：1、固废排放管理：查，部门的主要固废为：办公、生活垃圾，餐厨垃圾。加强宣传教育，提高员工固废垃圾分类处理意识；公司固废主要为进货产生的废纸箱、包装袋；生产服务过程固废为餐厨垃圾；其中废纸箱、包装袋和办公垃圾分类收集后交学校行政部门统一处理；办公危险废弃物单独存放（废硒鼓、废电池、墨盒等）由供应商以旧换新回收。查餐厨垃圾管理，餐厨垃圾交由重庆渝鹰环卫服务有限公司统一处理，组织于2021年10月26日与重庆渝鹰环卫服务有限公司签订了的餐厨垃圾清运协议，见附件， 提供有餐厨垃圾处理记录表，台帐内容涉及：处理日期，垃圾名称、数量、处理单位，用途等，查最近一周餐厨垃圾处理记录表，记录比较完善，见附件。2、火灾预防：查看，公司编制了火灾预防管理规定、应急管理规定。查看，办公区域、就餐区设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。公司定期参加组织的消防培训和演练，经营部主要岗位均参与。3、电能节约管理：查看，公司的电能消耗主要为办公用电：空调、取暖、照明灯。公司对节约、安全用电进行了管理规定。查，现场对节约用电的要求明确，主要为控制空调温度、规定电器使用规范：必须使用节能灯，并根据天气情况规定开关灯时间。现场查看公共区域、就餐区域，现场未发现违规情况。4、噪声排放：查，噪声主要烹饪环节产生，公司采取选优噪声小的抽风机、灶具等，作业区间集中封闭，现场查看噪声较小。5、废气排放现场查看：废气主要为烹饪产生的油烟废气，废气通过抽风装置进入油烟净化处理器处理后直接排放。排放口在楼顶。设备工作正常，处理有效。提供有厨房烟道、烟罩、风机、烟油净化器清洗合同和清洗证明，服务单位：重庆天酬清洁服务有限公司，清洗时间：2022年4月21日，具体内容见附件。6、废水排放现场查看：产生的废水主要为清洗产生的污水，包括洗食物、餐具等，通过集中收集，经隔油池过滤后排放到市政的管道，由城市污水处理厂统一处理。提供有餐厨废弃食用油脂（地沟油）回收处置服务协议书，处置单位：重庆市松泽环保科技有限公司，合同有效期限：2022年1月1日至2023年12月31日，见附件。f502d7a4644556453c0981077145a67提供有食堂隔油池清理记录表，具体内容如下。经营部环境控制措施基本与管理要求基本一致，基本符合管理要求。查不可接受风险源：火灾、爆炸；触电；食物中毒；机械伤害、摔伤、烫伤、中暑、油烟等。查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。在经营部食品制作现场查看：1、火灾、爆炸伤害预防：现场了解：公司制订了火灾预防管理规定、应急管理规定。食堂作业场所所均设置了消防栓、灭火器、灭火毯、消费通道、火灾报警器、应急疏散指示灯等。现场查看消火栓、灭火器、灭火毯状况，灭火器完好，灭火毯放置在包装箱内，未放置在相应工作位置，灭火器被其它物品遮挡不便于拿取，不符合标准和管理要求，具体不符合见EO8.2条款。现场打开消防栓，能供水，压力明显。食物加工采用天然气为燃料，在厨房安装有4个火灾探测器和1个燃气报警装置，提供有燃气报警装置校准证书，校准单位：深圳中电计量测试技术有限公司，校准结论：符合要求，校准日期：2022年4月22日，见附件。查，经营部员工定期参加公司或业主的消防、应急、逃生培训和演习。现场查看，作业地点消防逃生通道畅通，设置了火灾探测器。现场查看食品加工作业区、就餐区、办公室，火灾、爆炸伤害预防管理基本符合要求。2、伤害预防管理：查，经营部制订了各工序操作管理办法，并通过上墙等方式提醒操作者，并配置相应防护措施和警示标识等，防止物理伤害、摔伤、烫伤。现场查看，地面湿滑处放置有防护垫，蒸煮设备处有警示标识，高温注意烫伤等，绞肉、切肉片机等旋转设备上都有警示标识，厨师都佩戴有工作服、工作帽、口罩等防护设施能预防烫伤。3、中暑预防管理：主要为高温处作业人员的防暑降温管理。现场查看，在厨房配置有吸风系统、冷风机，能起到有效降温，另外配置有相应降暑药，出现应急情况能及时处理。4、食物中毒管理：现场查看，食品制作过程制度有《切配管理标准》、《初加工管理标准》、《储存管理标准》、《烹制管理标准》、《留样管理制度》等，不允许用过期、变质食物，餐具做到一洗二清三消毒等要求控制，生熟严格分区管理等，执行符合要求。抽：《餐饮食品留样记录》，见下图。内容记录符合要求。d88ede4f0f9cf3b751e6f661921c4ef**查食品贮存保管：设有2间贮存室，食品按米、油、面粉和调味品分开存放，食品摆放有序。未配置抽湿机或换气风扇等防食品霉变设施，不符合GB/T19001-2016标准8.5.1条款：“d）为过程的运行使用适宜的基础设施，并保持适宜的环境”的要求。**6dbf4bdaa06f8dd2712b635c60663036a1b120e1e6076c83b7cdf9035538a4库管员在收料和发料时应同时按《物料管理卡》上的规格/型号、数量（重量）对储存物料进行即时盘点。发现问题（数量短缺、变质损坏等）即时向上报告；贮存物品采取先进先出原则”等措施防止食物霉变放虫蛀。食物中毒管理管理措施有效。查，食堂的安全应急主要有：火灾应急、伤害应急、食物中毒等应急预案，公司策划了相应的应急管理要求。为防范新冠疫情因聚集造成传播，采取就餐人员进入就餐区前进行人脸识别和自动测量体温、就餐区加大消毒频次，就餐区餐位相互隔离等措施进行管控。0e80df169a3ba2d1cae5b017dd2e737419f55c2e497392086b5af6b132f2e3过程的安全管理，基本符合要求。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2  | 查：《应急准备与响应程序》、《灭火应急预案》《食品安全事故应急处理预案》《运营部燃气泄漏应急预案》等查：消防安全演习（记录）报告：运营员工参加了2022年1月20日在公司由综合部组织的火灾消防演练。现场能提供以上演练记录及消防安全演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。**查热食加工制作间应急准备：现场查看消火栓、灭火器、灭火毯状况，灭火器完好，灭火毯装在包装盒内、灭火器被食用油桶和手推车遮挡，影响消防器材使用。不符合GB/T 24001-2016标准8.2 条款：“组织应建立、实施并保持对6.1.1中识别的潜在紧急情况进行应急准备并做岀响应所需的过程。组织应： a）通过策划措施做好响应紧急情况的准备，以预防或减轻它所带来的不利环境影响”的要求和GB/T 45001-2020标准8.2条款：“为了对6.1.2.1中所识别的潜在紧急情况进行应急准备并做出响应，组织应建立、实施和保持所需的过程，包括：a） 针对紧急情况建立所策划的响应，包括提供急救”的要求。** | 符合 |

说明：不符合标注N

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：市场部， 主管领导:伯艳红 陪同人员：蒋勇 | 判定 |
| 审核员：张心、谭秀英（专家）， 审核时间：2022年4月29日下午 |
| 审核条款：QMS:5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；8.2产品和服务的要求；9.1.2顾客满意； |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3；  | 在《管理手册》中规定了供应部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1)负责顾客要求的识别，和合同的评审，负责与顾客的沟通和联络；2)负责顾客满意度调查。3）负责本部门的环境因素识别，完成本部门目标、指标和环境管理方案的实施；4）负责对本部门的危险源进行辨识、风险评价和控制措施的确定，提出职业健康安全管理方案并实施。……部门职责清晰、明确。供应部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查见：市场部“质量、环境目标完成情况统计表”：完成（2021.10-2022.3）客户满意度≥85分 实测：92分查见：目标与方针保持一致，可测量。质量目标、指标基本实现既定目标。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 公司制定并实施《客户服务管理程序》，市场部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户对服务要求的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；对市场进行调研，确定向顾客提供的物流服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：（1）顾客对服务规定的要求,包括产品质量和价格等要求以及策划售后服务要求； （2）与服务有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求等。顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司服务，了解顾客要求，并结合相关标准进行确定，且明示在合同上，确定顾客对产品的具体要求。负责人讲，组织目前只有一个客户为“东方红卫星移动通信有限公司”查见：与东方红卫星移动通信有限公司签订的服务合同 顾客：东方红卫星移动通信有限公司合同服务期限（2年）服务范围：东方红卫星移动通信有限公司员工工作用餐。合同内容：服务范围、服务期限、服务形式、资质许可、服务内容、争议的解决、其他事宜等要求；签订时间：2020年6月5日为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；组织策划了《合同订单评审管理程序》，程序要求在公司向顾客做出提供产品或服务的承诺之前对产品或服务有关要求进行了评审，查看《合同评审记录》顾客：东方红卫星移动通信有限公司服务范围：东方红卫星移动通信有限公司员工工作用餐。签订时间：2020年6月5日评审内容：服务质量、员工能力、价格、合同合规性等；评审负责人：伯艳红、王德至评审结论：同意签订合同。批准人：官仕平评审时间:2020年6月1日。负责人介绍，体系运行以来没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查 公司编制并执行了《外部供方管理程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。2.查《食堂合格供方名录》1）重庆市一叶农供应链管理有限公司 供应：米面、肉禽蛋、干副、蔬菜、日杂等。2）实惠仓供应链管理（重庆）有限公司 供应：纸巾、消毒液、洗涤剂等日用品。3）重庆乐邻食品有限公司 供应：冻货、肉类、家禽4）重庆天宏害虫防治有限公司 供应：消杀四害5）重庆天酬清洁服务有限公司 供应：烟道清洗6）重庆市望家欢农产品配送有限公司 供应：果蔬 。。。。。。 3．查：供应商评价记录：抽查《外部提供方调查表》供应商：实惠仓供应链管理（重庆）有限公司评价项目：经营状况、产品质量保证、生产管理、供应能力、资质等。评价负责人：刘甜甜 结论：同意列为合格供应商批准人：官仕平 2021.10.12供应商：重庆天酬清洁服务有限公司 评价项目：经营状况、服务质量保证、服务响应、人员能力、资质等。评价负责人：刘甜甜 结论：同意列为合格供应商批准人：官仕平 2021.10.12........采购的产品均为合格供方名录中的供方处进行采购,基本符合要求。公司对主要的原材料供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、产品质量、交货情况、售后服务能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及针对产品质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查供方控制情况：提供重庆市一叶农供应链管理有限公司（供应：米面、肉禽蛋、干副、蔬菜、日杂等）供应商业绩评价表。对质量、交期、配合、售后等进行了评价。考核得分：94 考核人员：刘甜、邓嘉陵 2022.1.18查，供方产品质量统计反馈情况：公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；查 公司采购不合格情况负责人讲2021年10月以来，未出现较大的采购产品有质量不符合的情况。一般不符合出现在食材的数量、外观上，采取的方式为联系供应商进行及时的退换处理。负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；采购物资根据签订采购合同对产品的名称、规格、型号、数量信息的要求进行。查见采购合同：1）供方：实惠仓供应链管理（重庆）有限公司供应产品: 纸巾、消毒液、洗涤剂等日用品合同约定了产品供应品种、供货程序、违约责任、结算方式等。协议有效期一年。签订时间：2021.8.1 2）供方：重庆市一叶农供应链管理有限公司 供应产品：米面、肉禽蛋、干副、蔬菜、日杂等合同约定了产品供应品种、供货程序、违约责任、结算方式等。协议有效期两。签订时间：2022.3.1 3）重庆天酬清洁服务有限公司 供应产品：烟道清洁合同约定了产品供应品种、供货程序、违约责任、结算方式等。协议有效期一年。 签订时间：2021.8.1........... 组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终产品、服务质量的关键原材料和供方进行从严控制。经询问公司采购产品主要为食堂餐饮服务所需的原料、食材及预包装食品的采购，预包装食品根据需求，电话给供方以送货单形式表达，食堂餐饮服务所需的原材料则采用拟定每日采购单的形式定点采购。通过以上方式传递采购信息。查见每日采购单，内容包括订货时间、货物名称、计划数量、计划到货日期等抽，订货日期：2022年4月22日 计划到货时间：2022年4月23日菜类：品名 单位 数量 茄子 Kg 2.5红豆 Kg 7.5番茄 Kg 2.5.........冻品、调料、干货粉丝 Kg 58百芝麻 Kg 20生抽 件 55......肉类：前腿 Kg 23.5五花肉 Kg 24龙骨 Kg 18.......制单人：蒋勇 批准：王德志现场查看采购物料均按要求进行验证合格后方可入库。公司根据送货单只对采购产品的数量、包装、规格、外观、质保期、合格性证明等进行检验；产品的其他合格性由供方提供检验报告进行证明（见检验报告扫描件附件）。查《送货单》1）2022年04月22日产品：蒙牛酸奶 160g\*40 数量：150 质保期：2-6°15天检验内容：产品的数量、包装、规格、外观、质保期、合格性证明。检验人员：王德志2）2022年03月16日产品：土豆、平菇、油麦菜、蒜苗等检验内容：产品的数量、外观、合格性证明（农产品残留物快速检测报告）等检验人员：王德志3）2022年02月17日产品：鸡肉、核桃肉、猪舌等检验内容：产品的数量、外观、合格性证（检疫证）检验人员：王德志4）2021年4月6日产品：酱油、大米、菜油、盐、食品添加剂、鸡蛋、面等检验内容：产品的数量、外观、包装、质保期、合格性证明等。检验人员：王德志。。。。。。其他原辅料均进行验收合格后方可入库。根据送货单检验合格后相关管理人员进行采购物料登记，填写《原辅材料采购登记台账》，原辅材料统一按品类存放在不同的分类库房。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司制定了《顾客满意管理程序》，主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。抽查2021年3月《顾客满意调查表》调查表，对东方红卫星移动通信有限公司用餐人员发放调查表200，回收100份 --调查内容包括：菜品质量、服务质量、卫生情况、菜品味道及意见建议等--统计分析结果：92分，达到质量目标。--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。--提供顾客满意调查分析报告，负责人讲：顾客对本公司最满意的方面是菜品质量，但在人员服务方面还需改进。公司应不断完善服务及服务过程的跟踪，提升顾客满意。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：市场部， 主管领导: 伯艳红 陪同人员：邓嘉陵 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022年4月29日下午 |
| 审核条款：EMS：5.3组织的角色、职责和权限、6.1.2环境因素；6.2目标及其达成的策划；7.4信息交流；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应OHSMS：5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.2目标及其实现的策划；7.4沟通；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应； |
| 组织的角色、职责和权限 | SO5.3；  | 在《管理手册》中规定了供应部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1)根据计划统一调配按时准确采购。对供方选择、评价及采购产品质量的控制2)负责本部门安全和环境卫生管理。3)负责相关职业健康安全法律法规的收集。4)负责组织参与危险源识别与评价。5）负责组织参与应急演练预案编写、演习、评价。 ……部门职责清晰、明确。供应部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | EO6.2 | 查见：供应部“环境、职业健康安全目标完成情况统计表”完成统计时间（2021.10-2022.3）火灾事故发生数为0 实测：0对固体废弃物处置率100% 实测：100%死亡事故发生率为0 实测：0目标与方针保持一致，可测量查 确定的对应管理措施：定期对现场用电进行巡检，发现不合格立即纠正并处罚；不允许使用大功率电器设备。制定现场用电管理制度。配备必要的消防设施，确保设施有效；对人员实施环保、安全教育，每年进行消防演练。对人员进行安全教育，不能带病出差、需要持证驾驶；固废分类收集，餐厨垃圾交专业处理公司进行处理。生活垃圾分类放置于市政环卫垃圾收集点集中处理……安全目标、指标基本实现。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别评价控制程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查，市场部《环境因素识别评价表》：市场部环境因素有：a.水电资源的消耗、固体废弃物如笔芯、纸张、纸杯的废弃；b.复印机硒鼓、打印机色带、墨盒的更换等；C.电器设备短路或吸烟造成的火灾。查，部门的重要环境因素为：固体废弃物的排放、潜在火灾等2项。公司采用了现场观察、经验判断等环境因素识别及环境影响评价方法。识别基本清楚、充分，评价基本合理 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O6.1.2 | 查见：《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：市场部“危险源辨识与风险评价表” 和部门识别的“不可接受风险清单”。针对供应部办公区域活动、食堂，经现场观察、经验判断法进行识别，识别出本部门的危险源。评价出不可接受风险有：潜在火灾；人员出差意外伤害。辨识清楚、准确，评价充分合理。查 确定的风险控制措施：A：制定目标、管理方案；B：安全培训与教育；C：加强检查及考核；D：张贴安全标识和警告标识E：参与应急演习等危险源辨识与评价充分、合理，控制措施可实施 | 符合 |
| 信息和沟通 | EO7.4 | 《信息交流控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。对部门之间有需要交流的有关安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。 公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。在日常服务例会中有通报公司近期消防安全工作及加强职业安全管理工作，员工做好自身安全防范的工作要求。对外部当地政府、周边邻里、顾客，合格供应商等相关方进行了安全管理等方面的信息交流，主要通过网络、交流及公开信、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。各个部门负责各自经营管理活动中涉及的相关方。外部交流主要通过签订合同及电话、信函等方式进行传递产品、服务的要求。查见：与顾客和外部供方沟通信息：2021年10月12日发放了相关方告知书查见：内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：1）告知员工：管理者代表邓嘉陵和职业健康安全事务代表是蒋勇。2）告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，2021年10月12日对全体员工出具告知书；3）组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全生产法》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；4）将公司安全管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。询问职业健康安全事务代表蒋勇，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO8.1  | ◆组织制定了职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如相关方要求管理程序、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。 ◆根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制、火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了职业健康安全的损失。 ◆消防设施检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。◆抽查环境运行的策划与控制实施1）固体废弃物排放的管控：餐饮管理服务产生的固废主要是：餐厨垃圾和办公产生的生活垃圾及硒鼓、电池、墨盒等危险固废。查控制方式：餐厨垃圾集中由组织分类收集后，统一放置在厨余垃圾存放处，由餐厨垃圾处理协议单位“重庆渝鹰环卫服务有限公司清运处理，出示2022年4月餐厨垃圾清运记录：生活垃圾由组织分类收集，交由物管统一处理：废硒鼓、废电池、废墨盒等危险固废集中收集后，分类放置在市政环卫设置的有害垃圾桶内交市政环卫处理。2）资源、能源消耗管控： 负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导、专人定期统计跟进。现场有水、电、气等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司除日常监督落实外，每月一次集中统计跟进。记录显示：基本达成目标。3）火灾预防： 制定并实施《应急准备与响应控制程序》。 张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案，定期进行消防演练。◆查见组织的职业健康安全运行控制状况：1）意外火灾控制 组织的办公区域消防器材配置合理，有灭火器等灭火器材，现场确认正常，《消防安全检查记录表》按规定实施检查；各部门不定期的对本部门防火工作进行消防安全检查，对查出的问题和隐患，及时进行整改解决，确保安全；定期对员工进行火灾消防演练，2022年1月20日对员工进行消防应急演练，员工的消防安全意识得到了加强。 2）意外触电防控 各部门经常检查电气设备和线路的安全状况，发现问题及时维修或更换，防止因短路、超负荷等，下班前对用电器具进行检查，防止电源没有切断的情况，用电场所均张贴有明显的警示标志，电气作业有物管派遣专业的电工操作。 3）急救应对 --公司现场配备有创口贴、消暑药品（人丹、风油精、霍香正气液）等急救用品，并对其数量、保质期等予以跟进管控，提供劳保用品发放表。 4）对相关方施加影响 组织对进入场所内的供方送货员等外来人员，视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。5）查疫情控制：公司拟定有疫情控制方案，包括配置消毒水、洗手液、口罩、测温计等设施，每天对员工进行体温测试，如实登记行踪，严控进入疫区；对外来人员进行登记并测试体温。市场部运行策划和控制基本满足要求 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查：组织策划了《应急准备及响应管理程序》、《触电应急预案》、《食物中毒事件预案》、《灭火、救援和应急疏散预案演练制度》等出示：消防安全演习（记录）报告：市场部员工参加了2022年1月20日在公司由综合部组织的火灾消防演练。查，现场能提供以上演练记录及消防安全演习总结报告。通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 |  |

说明：不符合标注N