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：领导层；主管领导/陪同人员：管代兼餐饮部经理-韩向林 | 判定 |
| 审核员：周文/远程；审核工具：微信视频、微信语音、微信群、腾讯会议；审核时间：2022年05月27日 上午至2022年05月28日 上午 |
| 审核条款：QMS：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、10.3 |
| 企业概况及组织体系总体策划和建立过程 | 4.1、4.2、6.1 | 法人：李荣宇；总经理：胡红亮；管代兼餐饮部经理：韩向林；——因疫情原因，学校封闭式管理，总经理不能到现场接受审核，授权管代韩向林全权负责企业本次外部审核。河北惠康成立于2013年11月，注册资本壹仟万元整。是一家以经营管理为主的餐饮服务企业。获得全国十佳团膳品牌，所服务的河北保定一家高校更是获得了河北省示范性标准食堂。专业承接高校、医院、大型企事业单位食堂等。注册地址：保定市竞秀区新市场街道办事处天鹅西路538号门脸生产地址：河北省保定市七一中路103号（学生三食堂）总经理批准、行政部组织策划下开展建立质量管理体系。体系覆盖人数34人；于2021年1月5日颁布并实施了质量管理体系文件，体系文件包括有管理手册、方针/目标、程序文件、作业文件以及体系运行所需的记录等。。公司的质量管理体系运行已满3个月，运行期满足要求。查阅其手册及程序文件等，其体系文件按照GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》标准编制；公司产品和服务严格按照顾客要求及国家相关法规生产，工艺成熟，人员稳定，故标准中“8.3 产品和服务的设计和开发”条款不适用本公司，不使用本条款后不影响本公司为顾客提供合格产品的责任。因此该公司文件化质量管理体系覆盖标准全条款。管代介绍，公司现行主要业务是餐饮管理服务(热食类食品制售)。公司定期或不定期的召开管理人员会议，汇总收集到的内外部环境及相关方需求的信息，包括法规政策、市场、客户最新要求、内部作业流程情况、员工绩效情况等信息，分析及评审这些信息，制订相应的措施已应对风险和机遇。最近主要的风险和机遇主要有：公司的经营场所中央司法警官学院因疫情原因与4月13日封校，公司由保障3餐伙食变更为4餐伙食，对公司正常业务活动造成了一定的影响。应对措施为：严格按照政府及校方制订的疫情管控相关文件执行作业，做好员工的情绪管理，增加加班费，保证安全的同时保障全校师生的伙食。——基本满足要求。 | Y |
| 管理体系范围确定的适宜性和充分性及体系过程 | 4.3、4.4 | 经确认：QMS范围：餐饮管理服务(热食类食品制售)范围边界：河北省保定市七一中路103号（学生三食堂）经识别和确认外包过程：厨余垃圾、泔水处置，烟道清理，清洁服务。主要生产及服务过程为：到岗  -->  晨检  -->  日常巡查   -->  监督检查菜品品质   -->   检查收餐清理  -->  检查设备  -->消毒闭餐特殊过程：餐饮管理服务(热食类食品制售)——上述经本次远程审核确认有效。 | Y |
| 领导作用和承诺岗位、职责、责任和权限 | 5.1、5.3 | ―查“质量/环境/职业健安全管理手册”中包括管理体系标准要求的领导作用和承诺内容。---查管理手册中包括管理者代表任命书，并规定了其职责，管代口述职责，正确。---查管理手册中包括质量方针、目标、组织机构、职责等。---查顾客满意度统计及分析报告，调查与分析结果，实现预期。能够提供管理体系建立、运行的资源；实施内审、管理评审等。——基本符合 | Y |
| 组织方针、目标建立的适宜性和实施的有效性 | 5.2、6.2 | ---在管理手册中建立公司的质量管理方针和目标，基本适宜。---科学诚信服务，追求顾客满意；——质量方针与公司战略相适宜。---顾客满意度≥95分；顾客投诉、食品安全事件为0；——目标可测量。---通过发放文件、会议（每周部门会议，每月公司会议）、培训等方式向员工传达，使得员工理解和应用。---建立管理体系，以实现公司的目标。---管理评审中对适宜性进行评审。——控制基本满足要求。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | 1. 因校方（顾客）通知，为减少人员接触，优化流程，食堂原料供应环节5月1日起由原来的管理方式变更为无纸化办公，所有备料、请料环节用微信群完成。
2. 管理者代表由胡红亮变更为韩向林。
3. 在手册里对文件进行了变更。——见变更页。

——基本符合 | Y |
| 资源 | 7.1.1 | 公司提供有行政办公用房150平，甲方提供有食堂、操作间、主料库、调料库等共2000平；配备有冰箱、消毒柜、蒸柜、管道气、油烟机、压面机、切面机、调料车、留样车等生产设备；制订有管理规定、服务规范、原料检验记录、成品检验台账、设备设施消毒记录等作业文件及记录表格；行政部提供培训资源。——满足要求 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | ---查公司策划了：管理评审程序。---管理评审的实施情况：公司在2022.3.16.计划，2022.3.21.实施了管理评审活动，所有职能部门参与，提供了手写的签到表；主要的输入：1）以往管理评审所采取措施的实施情况（本次不适用）；2）质量环境和职业健康管理体系的变化，包括：a）质量环境和职业健康管理体系内外部问题b）相关方的需求及风险和机遇c）重要环境因素和重大危险源d）法律法规和合规义务3）质量环境和职业健康方针和目标的实现程度4）质量环境和职业健康绩效方面的信息，包括以下方面的趋势；a）事件、不符合、纠正措施和持续改进b）监视和测量结果c）对法律法规要求和其他要求的合规性评价履行情况d）审核结果e）应对风险和机遇所采取措施的有效性f）工作人员的协商和参与5）资源的充分性6）改进的机会 评审结论：1）公司制定的体系文件适宜、管理方针符合公司的宗旨、支持了公司的战略方向同时满足适用要求；目标是适宜的，均已全部实现；公司的质量环境和职业健康安全管理体系是适宜的、充分的和有效的；2）公司的质量环境和职业健康安全管理体系目前无变更的需求；3）公司相关资源（包括人员、设施、环境等）配置合理、充分，对管理体系的建立、实施、保持和持续改进提供了保障；总体上看，公司现有质量环境和职业健康安全管理体系是充分、有效和适宜的，与公司的战略方向保持一致。管评建议项改进计划：序号 建议改进项 实施措施 实施主导部门 预计完成时间 资金 验证人 备注1 组织各职能部门负责人及管理部人员加强对客服务质量，增进与客户的联系，增强客户满意度。加强对标准和体系的再学习。 此项工作由行政部在2022年3月23日前制定出员工培训计划 　 编制/日期：王美 2022年3月21日 审批/日期：胡红亮 2022年3月21日---跟踪核查改进实施记录：提供有2022年3月23日的培训记录表。---管评已发放相关职能部门。——符合。 | Y |
| 改进机制的建立 | 10.1、10.3 | 1、在公司及部门层面全面实施目标考核机制，针对周期性目标考核结果进行改进实施。2、针对年度内审发现的不符合项实施了原因分析制定纠正措施并跟踪整改验证；针对年度管理评审和公司重大会议等活动信息进行综合分析评价，形成必要的改进决策。3、在日常业务运行中，组织各部门收集、统计贯标记录及质量相关记录信息，运用统计技术进行数据分析，寻找改进机会。——上述这些均在相应的过程审核中提供有实施证据，证实了该组织改进机制的建设基本有效。 | Y |
| 产品质量状况(包括质量/环境/安全事故、顾客投诉、监督部门抽查/监测等) |  | 公司领导介绍，公司在年度顾客满意程度调查中，得分较高。同时，至今无重大投诉、媒体曝光、人员伤亡及重大事故（质量/职业健康安全/环境事故）发生。通过信用中国等公开渠道查询，未发现行政处罚及异常经营信息。复查营业执照范围及期限，完全覆盖本次审核范围。提供有食品经营许可证；许可证编号:JY21306020003939；有效期至2023年08月23 日 | Y |

说明：不符合标注N