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/陪同人员：总经理：毛骞 管代：倪娜 陪同：王立欣 | 判定 |
| 审核员：李京田 张艳 审核时间：2020.6.30 |
| 审核条款：ES 4.1/4.3/4.4/5.2/6.2/7.1/9.3 |
| 公司概况、组织机构、体系策划实施情况认证范围确认适用条款确认外包过程 | ES:4.14.34.47.1 | 营业执照：北京中科科学驿站酒店管理有限公司， 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：北京中科科学驿站酒店管理有限公司,2019-05-09成立，经营范围：企业管理；酒店管理；餐饮管理；销售日用杂货、机械设备；体育运动项目经营（高危险性体育项目除外）；机动车公共停车场服务；物业管理；出租商业用房；出租办公用房；市场调查；企业管理咨询；企业策划、设计；设计、制作、代理、发布广告；科技会展服务；科技成果会展服务；体育会展服务；文化会展服务；承办展览展示活动；会议服务；复印服务；技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广、技术服务；居家养老服务；销售食品；住宿；餐饮服务；集中养老服务。（企业依法自主选择经营项目，开展经营活动；销售食品、住宿、餐饮服务、集中养老服务以及依法须经批准的项目，经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动；不得从事本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）公司的主要客户群为全国各地的来京的工人、农民、科研工作者、机关学校工作者等；公司采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心。策划基本体现了PDCA的思路。建立了文件化的管理体系，文件基本符合标准的要求，基本符合企业的实际情况。根据过程对组织结构进行了合理的设计，明确了各岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源。工作环境基本能满足生产和管理的需求。通过制定管理制度、作业文件及相关措施，对活动的主要环节实施了有效的控制。各种制度及规定基本建立。管理手册中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。组织机构的设置，职责、权限的分配基本明确，基本适宜，人力资源基本满足需求。策划管理体系时，公司确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。同时，确定了与质量管理体系有关的相关方及相关要求。并根据所确定的各种因素及相关方和其要求，确定了公司应对的风险和机遇，并对应对措施进行了策划认证范围：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 改公司的上级单位是：中国科学院行政管理局，查国家企业信用信息公示系统，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，识别不全，与实际不符合，不符合**面积1200平米 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，提供有人员资质。二阶段详查 |  |
| 体系的总体策划及运行情况；管理方针、目标的策划、形成、批准过程及适宜性； | ES:5.2 6.2 | 组织于2019.11.10发布并实施管理体系。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。体系从建立至今运行良好，没有变化。公司的管理方针为：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。制定了本公司的环境和职业健康安全的目标为：公司质量、环境和职业健康安全目标：火灾、爆炸事故为零固体废弃物100%分类收集废水、废气、噪声达标排放杜绝各类重伤以上事故，轻伤事故少于3件/年。 提供法律法规清单 ，外来文件清单,外来文件 |  |
| 管理评审的策划、实施情况及符合性、有效性 | ES9.3 | 公司于2020年4月25日，依据：GB/T19001-2016\GB/T24001-2016\GB/T45001-2020标准进行管理评审。目前按标准要求平稳运行，至今暂无变更情况发生。查阅公司管理评审资料：一，综合部 发布管理评审计划， 拟稿-综合部 ，批准：毛骞，评审方式：会议评审，拟评审时间：2020年4月25日。二、管理评审输入：方针目标适宜性、质量方针适宜性及质量目标达成情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。1. 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：基本符合。。 |  |
| 遵守法律法规的情况事故及投诉情况 |  | 企业在服务各过程中能够遵守相关的法律法规和其它要求，提供合规性评价报告，评价时间：2019.11.2，符合要求。体系运行以来，未发生质量环境安全事故，无重大投诉和行政处罚情况. |  |
| 申请资料信息的核实确认确定第二阶段 |  | 提供营业执照扫描件。第二阶段审核所需资源的配置较充分。商定第二阶段审核时间：2020年7月3-5日 |  |
| 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：侯越芝 陪同：王立欣 | 判定 |
| 审核员：李京田 张艳 审核时间：2020.6.30 |
| 审核条款：ES： 6.1/6.2/7.5/8.1/9.2 |
| 危险源识别 | ES6.1 | 提供了“重要环境因素清单”,涉及综合部的有：固体废弃物、.火灾提供了“不可接受风险清单”潜在火灾、触电、意外伤害查到《应急准备与响应控制程序 》，及《应急预案 》包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。编制：综合部 批准：毛骞 时间：2019年11月10日---抽查消防安全应急预案演练记录 详见二阶段记录。 |  |
| 成文信息 | ES7.5 | 执行公司《成文信息控制程序》管理体系文件包括：管理手册、程序文件、作业文件、外来文件、各类记录等。已建立“受控文件清单”。查：公司《管理手册》、《程序文件》为依据ISO9001:2015、ISO14001:2015版标准编制发布实施。由管理者代表审核，总经理批准后发布。查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、名称、接收人、版本状态、日期等。 管理手册、程序文件、作业文件已发放各部门，有签收部门确认。规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。查：有“外来文件清单”记录了《环境保护法》等外来文件，控制分发，有专人负责。已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存期限。现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 |  |
| 目标、指标管理方案 | ES6.2  | 提供了目标完成情况及记录，综合部的环境及职业健康安全目标为：固废100％分类处置； 火灾事故发生次数为0 提供有环境和职业健康安全体系建立了管理方案，查管理方案表，二阶段细查 |  |
| 运行控制 | ES8.1 | 综合部、酒店部运行控制基本类似应执行的运行控制文件：运行控制程序，节能降耗管理规定、消防安全管理制度、办公室安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法等。运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录；相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有周边商户、固体废弃物处理等。提供了“相关方告知书”，将公司关于重要环境因素、不可接受风险等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。公司办公产生的废硒鼓、废墨盒、色带由供应方公司回收；办公室每天巡视现场，对环境安全事宜进行检查，发现问题当即纠正；每月进行检查统计分析，提供2019.9-2020.5检查记录，各部门运行情况良好。检查人：倪娜。废弃物统计表：抽废纸 数量：10kg 处置方式：变卖 公司为员工缴纳了工伤保险，提供了缴纳保险的证据。组织一线员工进行了体检。为员工配备了安全防护设施—提供《劳保用品发放记录》，主要劳保用品为：线手套、洗衣粉、口罩等，记录了发放时间、领用人等，发放人：倪娜。办公区固废；现在分类集中存放，及时处理，防止意外火灾。驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全；资金投入情况（2019.9-2020.5）：固废处理：1200元，消防设施：1000元，培训费：2000元；体检费：2000元；劳保用品：1000元；保险：2000元现场查看办公区域配备有灭火器，办公室设备、电器状态良好，无安全隐患。疫情复工期间，购置了消毒液、口罩等防疫用品，专人负责保管使用，每天定期对车间、办公区消毒，为员工发放口罩，进行防疫培训等内容。办公室设备、电器状态良好，无安全隐患，配置有灭火器。经查，符合要求。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查到《应急预案 》，包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。编制：综合部 审批：毛骞---**抽查消防安全应急预案演练记录及 触电事故应急救援预案演练记录，二阶段详查** |  |
| 内审策划、实施的符合性。 | ES9.2 | 公司制定《内部审核控制程序 》，提供了《2019年内部审核实施计划》，计划内容有：目的、范围、审核准则、拟审核时间2020年4月12-13日 ，拟稿-综合部 ， 签发-毛骞。提供了《内审不合格报告》，不符合项1个，对于涉及不符合项的部门，进行了原因分析并制定纠正措施计划，经过审核组验证，纠正措施有效。提供《审核报告》，审核组长：倪娜，审核组成员侯越芝。提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。 |  |
| 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：酒店部 主管领导：王立欣 陪同：侯越芝 | 判定 |
| 审核员：李京田 张艳 审核时间：2020.6.30 |
| 审核条款：Q：7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.5/8.6； ES 6.1.2/6.1.3/6.2/8.1/8.2 |
| 基础设施 | Q:7.1.3 | 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、电子台秤办公设备: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：垃圾桶、消防设施；安全设施配置主要有：标识牌、灭火器、消防器材等，酒店部定期维护与保养。公司根据质量管理的需要，配备了办公用房及通讯、信息系统等基础设施。公司编制了《基础设施控制程序》 并配备有办公桌椅，水电、空调、会议室、消防设施设备，并有电脑、打印机、电话、传真机、复印机等办公设备；满足办公需要。抽：《设备维修保养计划》依照计划进行设备设施的升级、维护、更换、配备，相关设施配备和管理比较完善。提供机械设备清单及维修保养记录。保养人：倪娜。 |  |
| **工作环境** | Q:7.1.4 | -- 策划并制定了《工作环境和管理要求》，现场观察办公区域环境卫生管理，工作场所布局合理，温湿度适宜，照明良好，满足办公需求。办公场所有灭火器，放置在规定的地方，办公场所卫生环境干净、光线充足合理。有“办公环境卫生管理制度”、“安全防火规定等规章制度”等规章制度。运行环境满足要求提供有酒店管理服务（包含餐饮）服务现场，二阶段具体审核 |  |
| **监视和测量资源** | **Q7.1.5** | 公司的酒店管理服务（包含餐饮）监视测量设备是食品温度计、电子台秤，提供有检测报告，见附件 公司的监视测量主要是通过是内审\目标\绩效监视测量\平时的工作检查情况进行监视测量 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1Q8.5Q8.6 | 1.1.酒店服务流程： 迎宾接待服务——入住登记服务——客房服务（做床、清洁、消毒）——其他服务（叫醒、客衣、商务、康乐、通讯、交通）——退房检验服务——结账服务——送客服务。关键过程有：客房服务过程需要确认过程：客房服务过程酒店服务主要设备：吸尘器：簸箕、拖布、扫帚、垃圾桶、抹布等 2.提供了《合同评审控制程序》、《酒店管理规范》、《客房服务指导书》、《服务员工礼仪规范》、对酒店管理服务（包含餐饮）、项目和合同应进行质量策划，质量目标已达到顾客要求；3执行标准：星级饭店服务质量标准》地方标准 DB11/T187-2003《家庭旅馆服务质量标准与评定》（暂定名称）地方标准《汽车旅馆服务质量标准与评定》（暂定名称）地方标准《住宿业服务质量标准与评定》 地方标准 DB11/357-2006《北京市星级饭店安全管理规范》 地方标准 等《旅游饭店星级的划分与评定》国家标准 GB/T14308-2003《绿色旅游饭店》国家旅游行业标准 LB/T007-2006《餐饮业经营规范》B/T10426-20075.为实现产品质量目标配置了相应人员（如办公行政人员、客房服务人员、餐厅服务人员、酒店管理人员、厨师等均经过专业培训等)，服务设施：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5服务准则:《《酒店管理规范》、《客房服务指导书》、《服务员工礼仪规范》等相关标准、用户要求等进行接收，以保证交付的产品满足要求。1. 记录：策划有销售合同、内部审核检查表、首末次会议记录、服务特殊过程确认记录、合同评审记录录等，基本满足产品实现需要。
2. 提供有酒店管理服务（包含餐饮）过程控制记录、特殊过程确认、验收记录记录等，二阶段详查
 |  |
| 了解公司环境因素、危险源的识别、评价和控制情况 | ES6.1.2 | 提供了“重要环境因素清单”固体废弃物、火灾、废水、废气、噪声提供了“不可接受风险清单”火灾爆炸、触电、意外伤害、烫伤、机械伤害、食物中毒、职业病查到《应急准备与响应控制程序 》，及《应急预案 》包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。编制：综合部 批准：毛骞 时间：2019年11月10日---抽查消防安全应急预案演练记录 详见二阶段记录 |  |
| 合规义务、法律法规及其他要求 | ES6.1.3 | 根据《法律法规和其他要求获取与识别控制程序》要求，随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。于2019年11月10日识别了法律法规清单。获取渠道，网络和期刊等。编制了《合规性评价控制程序》，提供《法律法规和其他要求清单》和《法律法规和其他要求合规性评价报告》，对以下相关法律进行了合规性评价：中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国环境噪声污染防治法、中华人民共和国大气污染防治法、生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则 GB/T 29639-2013 、生产过程安全卫生要求总则 GB12801-2008 、生产设备安全卫生设计总则 GB5083-1999 、北京市水污染物综合排放标准 DB11/307-2013 、 社会生活环境噪声排放标准 GB22337-2008中的4类标准、饮食业油烟排放标准（试行） GB18483-2001等评价结果：近年来职业健康业和环境业绩监控记录符合要求；近年来没有发生工伤事故和环境污染事故；上级检查未开具重大隐患通知书和重大环境污染通知，符合要求；无重大安全事故投诉、职业病；无重大环境事故投诉。无未出现各种环境污染和安全事故。评价结论：法律法规和其它要求得到遵守和执行，法律法规适宜。 |  |
| 目标、管理方案 | QES6.2  | 酒店部的质量、环境及职业健康安全管理目标是：1、顾客投诉每季度小于22、顾客满意度95%以上3、固体废弃物分类放置4、火灾事故为零5、废水、噪声达标排放6、杜绝触电事故 提供了目表完成情况考核记录，提供了环境及职业健康安全的管理方案。 |  |
| 运行控制 | ES8.1 | 编制与环境、职业健康安全管理体系运行控制有关的文件有《环境运行控过程序》、《职业健康安全运行控过程序》、《相关方管理程序》等。运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公区域内配置的灭火器,在有效期内。办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录；相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有周边商户、固体废弃物处理等。提供了“致相关方的公开信”，将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响 客房：办公打扫卫生产生少量的尘土，无组织排放，员工佩戴口罩等措施进行防护，提供有公共场所检测报告，见附件**噪声管控：客房吸尘器产生的噪声**，符合，社会生活环境噪声排放标准 GB22337-2008中的4类标准 办公固废：纸屑固废放置固定位置，积攒一定量后出售有废品回收单位再利用资、能源管控：生产过程注意节水、节电、节油，人走关闭开关，现场未发现有漏水和浪费电能的现象。职业健康安全管控：公司给员工发放工作服、口罩等劳保用品。提供有多场所的清单，北京中科科学驿站酒店管理有限公司科苑酒店 地址：北京市海淀区北四环西路18号酒店管理服务（包含餐饮） 二阶段详查 |  |
| 应急准备和相应 | ES8.2 | 参加综合部组织的应急培训和演练，详见二阶段综合部ES8.2条款记录。 |  |
| 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：餐饮部 主管领导：张海龙 陪同人员：杨志勇 | 判定 |
| 审核员：李京田 张艳 审核时间：2020年6月30日 |
| 审核条款：Q：8.5.1/8.6； ES 6.2/8.1/8.2 |
| 目标、指标管理方案 | ES6.2  | 餐饮部环境及职业健康安全目标是： 1、食物中毒事故：02、顾客投诉及时处理率100%3、固体废弃物分类放置4、火灾、爆炸事故为零5、废水、废气、噪声达标排放6、杜绝食物中毒事件发生环境和职业健康安全体系建立了管理方案，查管理方案表： 1、办公用硒鼓、墨盒等固废等原材料废弃物等分类收集保管，交由相应部门处置；2、杜绝火灾发生，制定了管理方案并严格执行，配备必要的防火设施（包括灭火器a、消防栓等）并保证其完好b. 成立应急响应工作小组（见《应急预案》）c. 淘汰过期、报废设备,对灭火器更新；每年进行一次消防演习。执行部门：各部门，检查人：李德超，责任部门：办公室，执行日期：2019年9月-2020年12月3、电线老化引发火灾、临时接电触电,管理方案：a、电线检修 b、对职工进行安全教育培训。执行部门：各部门，责任人：冯俊 执行日期：2019年9月-2020年12月。上述目标、指标2020年第一季度进行考核，考核结果：全部达标，检查人：李德超。制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 餐饮服务的提供 | Q8.5.1 | 1.餐饮服务流程是：2.餐饮服务流程：迎宾服务- 上菜前服务（摆台、给客倒水、递菜单、点菜）-后厨菜品加工 -上菜服务（传菜、核对菜单、上菜）-巡台服务–结账服务–送客。关键过程及特殊过程是：后厨菜品加工过程提供有过程菜谱、控制记录，清洁记录等，二阶段详查 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 提供有餐饮的放行记录，二阶段详查 |  |
| 运行控制 | ES8.1 | 编制与环境、职业健康安全管理体系运行控制有关的文件有《环境运行控过程序》、《职业健康安全运行控过程序》、《相关方管理程序》等。**废水管控**：①生活污水，生活废水排入市政管网；提供有饮用水检测报告，见附件②餐饮污水，污水经过隔油处理后排入市政，提供有隔油装置检测报告，见附件**废气管控**：①厨房油烟， 采用净化处理 油烟通过专有烟道排放，排烟系统做到密闭，达标排放，排放标准饮食业油烟排放标准（试行） GB18483-2001，提供有油烟净化器检测报告，见附件 ②客房、办公打扫卫生产生少量的尘土，无组织排放，员工佩戴口罩等措施进行防护，提供有公共场所检测报告，见附件**噪声管控：**餐饮设备产生的噪声，符合，社会生活环境噪声排放标准 GB22337-2008中的4类标准**固废管控**：①餐厨废油收集：由北京市城市管理委员会指定方，北京中天实源科技股份有限公司 签约时间 2020.5.18②餐厨垃圾收集运输：由北京博创蓝天环境科技有限公司 2020.5.20 ③办公固废：纸屑固废放置固定位置，积攒一定量后出售有废品回收单位再利用资、能源管控：生产过程注意节水、节电、节油，人走关闭开关，现场未发现有漏水和浪费电能的现象。**潜在火灾管控**：①燃气防火控制：炉灶使用燃气罐，燃气间独立并有排风装置及燃气报警器，提供有消防建筑设施检测报告，见附件②电气防火控制：电气设施均符合要求，提供有电气防火检测报告，见附件③防火门的安全性能：提供有乙级防火门检测报告，见附件④公司通过人员安全培训，制定应急预案，并组织演练，平时加强检查食品安全管控：①公司有留样品柜，对供应商的产品进行留样。并随时更新②对菜品进行检验，提供有清炒西葫芦、肉炒蒜苗、米饭、碗、饮用水等检验报告，见附件人员管控：餐饮人员均有健康证，后厨师有厨师证、客房人员，有酒店管理相关资格证，二阶段细察职业健康安全管控：公司给员工发放工作服、口罩等劳保用品。提供有多场所的清单，北京中科科学驿站酒店管理有限公司科苑酒店 地址：北京市海淀区北四环西路18号酒店管理服务（包含餐饮） 二阶段详查 |  |
| 应急预案 | ES8.2  | 餐饮部参与公司组织的应急预案及演练，见综合部ES8.2审核记录 |  |

说明：不符合标注N