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（含财务） 主管领导：冯富祥 | 判定 |
| 审核员：张鹏、张艳(专家) 审核时间：2020年8月17日 |
| 审核条款：Q: 5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.4/8.5/8.6/9.2/10.2（餐饮管理）  EO: 5.3(5.4)/6.1/6.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1.1/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO5.3 | 部门负责人：冯富祥  公司最高管理者根据产品要求、顾客要求以及公司销售和发展的要求建立适合于公司自身情况的公司组织架构，同时建立《岗位职责说明书》来规范公司各级组织架构及相应岗位职责的控制，确保各层次职责、权限和相互关系予以规定并得到沟通和互相理解；  以确保质量/环境/职业健康安全管理体系符合本标准的要求；  确保各过程获得其预期输出；  报告质量/环境/职业健康安全管理体系绩效及其改进机遇（见 10.1），须向最高管理者报告；  确保在整个组织推动以顾客为关注焦点；  确保在策划和实施质量/环境/职业健康安全管理体系变更时，保持其完整性。  综合部的职责为：  协助管理者代表组建公司的 环境/职业健康安全管理体系，并协助维持体系的运行和持续改进；  负责《管理手册》、《程序文件》等质量管理体系文件的标识、编号、发放、回收、处置等控制管理  组织负责公司内审工作。  负责质量管理体系组织设计与人员配置情况  文件管理与档案管理情况  做好人员的培训计划，组织公司内部员工的培训工作  公司行政会议的记录、催办、落实；  负责公司 环境/职业健康安全管理体系文件及档案的管理；策划和实施环境/职业健康安全管理体系  公司合同、营业证照、税务登记证及所获得的各种证书的管理；  负责公司各种资质及公司产品认证的申报；  对公司人员进行环境/职业健康安全管理体系相关条款的培训。使公司运行符合环境/职业健康安全标准的要求；  负责公司的采购，库存管理，收、发货工作。  合格供方的评定工作 职责明确，回答基本正确，沟通顺畅。 |  |
| 工作人员的协商和参与(员工代表） | O5.4 | 企业按标准要求，为各适用层次和职能的员工及其员工代表在职业健康安全管理体系的开发、策划、实施、绩效评价和实施改进时的协商和参与。包括：协商和参与提供所需的机制、时间、培训和资源；  向员工和员工代表提供有关职业健康安全管理体系清晰的、可理解的和必要的信息；确定并消除影响参与的障碍或壁垒，并尽量减少那些无法消除的障碍或壁垒；  主要协商：员工需求和期望；公司的职业健康安全方针；需要履行法定要求和其它要求；安全目标；需监视、测量和评价的内容等 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1  EO6.1.1 | 企业识别了如下分析：  1、政策风险：公司属于销售行业，主要客户为各企事业单位，及个体经营者、厂区，有产业和政策调整的风险较小。但为了防止未来有可能发生改变的政策，企业拟在其它类型的工作业务扩大做准备。  2、资金风险：产品及人工成本不断提高，是对资金风险的考验，但不会是关键风险。  3、技术风险：公司拟招聘经验丰富的技术服务人员，并不断组织人员到同行优秀企业学习，加大产品服务及后期作业工作能力的提升，不断提高我企业的行业竞争能力，规避相关技术风险。  4、管理风险：管理一个企业主要是建立一个团队，要有健全的规章制度，让每一个员工都在可控的状态下工作，给每个员工创造发展的空间，让每个职责部门的领导对自己所领导的部门承担全部权利和义务，公司综合部负责管理人员的登记造册、技能培训、人员招聘等，并加大培训力度多方储备人才，防止因人员的流失而造成工作的停滞，造成损失。  5、来自市场的风险，加强公司内部人员的基础素质，提高专业技能、对于公司内部的机密信息不能外泄，保护好公司的内部人员，防止公司内部人员的流失。  风险评估结论：对于以上涉及到的主要风险，一旦发生，均可能对公司的发展造成巨大损失，所以我们应时刻监视并评价相关环境因素，尽可能的规避风险或降低发生概率。 |  |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | 企业制定了如下措施：   1. 针对政策风险，公司时刻关注政策的走向，在符合政策的同时对公司进行开展运作。 2. 资金风险，公司建立一定得预备资金，防止一时的资金断裂对公司运行造成重大影响。 3. 技术风险的应对，定期进行人员培训及技术考核，公司做到公平公正的政策，引进适者生存的模式，对于不适宜的人员先进行调岗，如不能满足要求，再进行淘汰。 4. 管理及市场风险的应对，加强公司团队的建设，争取公司的竞争力度，积极开拓市场业务，必要时增加公司的资质，例如进行管理体系的认证。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。  **公司总目标：**  1）销售产品合格率98%；  2）产品交付及时率98%；  3）合同评审率100%；  4）顾客满意率98%以上  5)固体废弃物100%分类，合理处理；  6）环境污染事故发生率为零  7）各类重伤以上事故发生率为零；  8）火灾事故发生率为零。  目标可测量，与公司管理方针一致。  综合部的目标分解为：  1、 采购产品合格率100%  2、员工培训按时完成率100%。  3、顾客满意率96%以上。  4、环境污染事故为零。  5、火灾事故发生率为零。  每年由综合部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到2020年3月-2020年6月，公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核部门综合部。  查 “环境目标、指标和管理方案”和“职业健康安全目标、指标和管理方案”，公司针对重要环境因素和重大危险源制订了相应的管理方案。 |  |
| 环境因素  危险源识别 | EO6.1.2 | 编制了《环境因素识别与评价控制程序》，经查基本符合标准要求。  提供《环境因素评价表》，《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：火灾发生、固废排放。  编制了ZXSL -CX-8.1-21《危险源辨识、风险评价和控制措施的控制程序》符合标准要求，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机,并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。  企业提供的：“危险源识别与风险评价表”、“不可接受风险源清单”，评价考虑了将来、状态、可能导致的事件，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过是非法，共识别出不可接受风险2项，涉及：潜在火灾、爆炸和触电，评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括制定目标指标和管理方案、控制检查、应急预案、教育培训等。  **未识别新冠疫情和食品中毒**危险源, | N |
| 合规义务、法律法规及其他要求 | EO6.1.3 | 根据《法律法规和其它要求控制程序》要求，随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。于2020年3月15日识别了法律法规清单。获取渠道为网上下载。  提供《法律法规和其他要求清单》收集的环境和安全法律法规。  环境和职业健康安全法律法规清单包括国家和北京市的法律法规，共21条，对是否适用进行了评价。综合部组织进行了合规性的评价， 提供了安全合规性评价记录，评价人：魏中华 安媛 于玲 冯福祥 日期：2020.6.10总上所述：公司的所有活动遵守了国家、地方和企业的法律法规及其他要求，无违规行为。 |  |
| 人员、能力、培训 | Q7.1.2  QEO7.2 | 编制ZXSL-CX-7.2-03《人员能力、意识控制程序》，规定了控制要求。对企业的人力资源的培养和发展等作出规定，招聘、培训、试用与转正等人力资源作出了规划。  企业提供了《岗位资格任职要求》，对各岗位的任职条件做了规定。  根据企业发展规划、现状及各部门意见，人力资源部制定年度培训计划，提供《2020年培训计划》，  序号 计划日期 培训内容 参加人员 培训对象 培训方式  1 3月上旬 QES管理体系贯标培训 全体人员 全体人员 听课、讨论  2 4月中旬 体系文件培训 全体人员 全体人员 听课、讨论  3 5月上旬 内审员培训 各部门 内审员 听课、讨论  3 6月下旬 技能培训 人员 销售人员 听课、讨论  4 7月20日 法律法规培训 管理层、各部门 全体人员 听课、讨论  5 9月上旬 QES管理体系贯标培训 全体人员 全体人员 听课、讨论  6 11月中旬 技术服务培训 技术部 全体人员 听课、讨论  7 12月下旬 技能培训 人员 销售人员 听课、讨论  培训时间分布在每个月份。  同时有培训记录、受培训部门参加培训人员培训方式培训内容考核方式等内容，显示安排标准、管理手册和程序、法律法规和其他要求、方针、危险源、环境因素和关键特殊施工过程控制培训、意识教育、新员工等培训。  抽查1：培训实施记录  时间：2020年3月20 培训题目：  QES管理体系贯标培训 主办单位：  咨询中心 培训教师：咨询老师  地点：会议室 培训方式：面授  参加培训人员：魏中华 安媛 陈雪玲 冯福祥    培训内容：  GB/T9001-2016标准 GB/T14001-2016标准、ISO45001标准的具体内容；质量、环境、职业健康安全标准的产生、发展、及在中国采用的现状；QWS标准对公司管理的重要意义。  考核方式及成绩：  全部取得优良成绩。  培训效果评价：  公司全体人员对质量、环境、职业健康安全标准有了深刻的认识，结合本公司的实际情况，认识到质量的重要性，认识到保证顾客满意是公司发展的保证，使公司全体人员的质量意识有了很大的提高。  评价人：魏中华  编制：安媛 日期：2020年3月20日 批准：魏中华 日期：2020年3月20日 抽查2：培训实施记录  时间：2020年5月15 培训题目：  内审员培训 主办单位：  咨询中心 培训教师：外聘老师  地点：会议室 培训方式：面授  参加培训人员：  安媛 冯福祥  培训内容：  GB/T19001-2016idtISO9001:2015标准 GB/T14001-2016标准、ISO45001标准体系的内审知识和相关技巧，内审控制程序，具体实施内审的各项细节和注意事项。  考核方式及成绩：  考试合格，可以进行内审。  培训效果评价：  为公司组建了一支内部审核的对伍，对保证公司的内审工作起到了重要作用。  评价人：魏中华  编制：安媛 日期：2020年5月20日 批准：魏中华 日期：2020年5月20日抽查3：培训实施记录  时间：2020年6月13 培训题目：  技能培训 主办单位：  咨询中心 培训教师：咨询老师  地点：会议室 培训方式：面授  参加培训人员：魏中华 安媛 陈雪玲 冯福祥    培训内容：  销售技巧、服务礼仪的技巧  考核方式及成绩：  现场提问互动。大家踊跃发言全面了解体系文件的内容。  培训效果评价：  公司全体人员对管理手册、程序文件 管理制度等有了深刻的认识，结合本公司的实际情况，认识到质量的重要性，认识到保证顾客满意是公司发展的保证，使公司全体人员的质量意识有了很大的提高。  评价人：魏中华  编制：安媛 日期：2020年6月13日 批准：魏中华 日期：2020年6月13日查本公司人员稳定，无新进员工，无新员工三级教育培训记录  人力资源控制基本满足要求。 |  |
| 意识 | QEO7.3 | 主要通过培训提高岗位作业水平及质量和环境、安全意识，明确各岗位要求，销售人员、财务人员及办公人员自身工作对环境、安全目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高环境绩效，不符合质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系要求的后果等。  询问综合部人员，清楚与其相关的重要环境因素与职业健康安全风险。 |  |
| 沟通、参与和协商 | QEO7.4 | 策划编制的程序文件ZXSL-CX-7.4-13《信息交流控制程序》及管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通和员工就职业健康安全事务参与、协商的要求，经查阅和交谈符合标准要求。  总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。综合部是公司内部和外部信息交流和协商的归口部门。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流；负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流；负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关职业健康安全方面的信息，包括法律法规等，及时向综合部反馈。销售部负责顾客要求方面的有关事宜的沟通。  目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 |  |
| 组织的知识、文件化信息 | Q7.1.6  EO7.1  QEO7.5 | 受审核方建立的管理体系文件包括：  1.管理手册ZXSL-SC-A/0-2020 A/0版，发布时间：2020年3月10日实施时间：2020年3月10日  2.程序文件ZXSL -CX -A/0-2020 A/0版，包括标准要求的形成文件的信息。  3.管理制度汇编：质量管理制度、销售管理制度等10个  4.体系运行所需要的文件和记录  编制了《文件控制程序》《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。  查综合部管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。  综合部负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。  查见《适用的法律法规及其他要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等，收集基本全面，基本符合。  以上外来文件保管良好，均为有效版本。  查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。  共登记有不符合项报告、顾客满意程度调查表、文件发放回收记录、外来文件清单、培训记录表、环境因素清单等。  保存期限分别为三年和长期。  抽查综合部办文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，填写及保管符合要求。 各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，综合部定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。  介绍：尚未有销毁记录，若有由综合部组织进行。  查到公司建立、运行质量/环境/职业健康安全管理体系过程中涉及到的所有信息均为组织知识，公司的组织知识以纸质文件、电子文档方式保存，各部门负责本部门职能范围内知识的管理，综合部负责其余知识的管理控制。  综合部负责在公司内部建立QQ工作群、微信工作组、公司网页以及实行培训、教育等活动以实现知识共享、传递的目的。  **综合部未能识别食品添加剂和食品安全通用标准作为企业的知识文件。不符合要求N** | N |
| 运行的策划和控制 | Q8.1  EO8.1 | ●公司对产品质量目标、产品实现过程、产品所要求的检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。  1、本公司的产品为：餐饮管理  2、编制了工艺流程：餐饮管理：客户接触----合同评审----签订合同----餐饮管理（餐前餐后卫生监督、保洁监督、个人卫生监督、餐厅管理）-----客户评价  3、办公设备：台式电脑、打印机、电话、传真机。基本满足要求。  4、检测仪器：无检测仪器需求。  5、编制了《餐厅管理考核表》、《餐厅运营核点检表》、《值班管理系统》、《人事实务系统》等  6、相关法律法规要求《中华人民共和国食品安全法》、、《餐饮服务食品安全监督管理办法》、等  7、产品执行标准：《GB 2762-2017 食品安全国家标准 食品中污染物限量》《餐饮服务食品安全操作规范》。  本部门执行节能降耗控制程序、固体废弃物控制程序、环境管理控制程序、档案管理制定合同管理制定、印章管理制度、车辆管理规定等。  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；  抽查废物处置记录：  日期 废弃物名称 处理方式 处理去向 处理人  3.20 生活废物 交环卫 环卫处理 冯福祥  4.28 生活废物 交环卫 环卫处理 冯福祥  5.20 生活废物 交环卫 环卫处理 冯福祥  6.10 生活废物 交环卫 环卫处理 冯福祥  7.10 生活废物 交环卫 环卫处理 冯福祥  8.10 生活废物 交环卫 环卫处理 冯福祥  **综合部未能提供储存和保质期管理制度、虫害鼠害管理制度等管理制度。N** | N |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 制定了ZXSL -CX-8.2-20《应急准备与响应管理程序》，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。  综合部提供了企业的应急准备和响应计划，详细规定了事故处理的流程等内容。  综合部提供了火灾应急处理预案，编制冯福祥，编制日期为2020年3月10日。  抽查火灾和触电应急预案，包括因触电而受伤的伤员救治等情况，规定应急预案和应急计划确立后，经过有效的培训，公司人员每年演练一次。或根据情况不定期举行演练，办公作业人员变动较大时增加演练次数。每次演练结束，及时作出总结，对存有一定差距的在日后的工作中加以提高。  抽查火灾应急救援事故演练  测试时间：2020年6月24日 组织单位：综合部  演习地点：本公司 参加单位：综合部\销售部  演练过程描述：  1、电线老化引起火灾  2、模拟烧伤处置  3、演习火灾，组织演习灭火及逃生  4、易燃品引起火灾  综合部：安媛  日期：2020年6月24日  应急能力评价：  公司制定的应急措施有效，故障顺利被排除。  烧伤得到正确的处置。  人员能及时疏散。  灭火方法正确有效。  演习过程表明，应急预案中设定的方法可以控制应急情况下的环境污染，将人身伤亡可能降到最低。  管理者代表：冯福祥  日期：2020年6月24日  采取的措施：  无需改正的措施。  管理者代表：冯福祥  日期：2020年6月20日  跟踪验证结果：  无总经理：魏中华  日期：2020年6月20日 记录人：朱金林  抽查触电演练记录  时间 2020年4月23日  地点 公司办公区  参加  人员 公司办公区所有员工  演练  内容 发生火灾的扑救  物资  准备 灭火器、水桶、水带等  演  练  过  程 模拟办公室不慎发生火情，最先发现的人扑救没有效果，于是呼救。其他同志听到后有的立即取下楼层灭火器进行灭火。在办公室的总经理进行现场指挥，经过大家共同努力将火扑灭，由于火势不大，没有拨打119报警和惊动物业公司。  演练  效果 演练效果良好，公司制定的《应急准备和响应计划》编制适宜，不需修订。  效果  评价 通过本次消防演练充分体现了广大员工对消防安全知识的理解和消防器材的正确使用。  自体系运行以来尚未发生紧急情况。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 编制了ZXSL -CX-8.4-05《外部提供过程控制程序》，对供方进行评价，内容包括：产品质量、交货期、价格及售后服务等内容。经总经理确认后，纳入公司合格供方。  现场提供有《合格供方目录》，由总经理批准。  序号 供方名称 供应产品/服务 联系人 列入日期  1 天津市难忘津宵食品有限公司 哏都十大怪、天津印象 刘伟杰 2020.1.01  2 天津市新月食品有限公司 果子面包、鸡肉汉堡面包 侯猛 2020.1.01  3 天津市恒其德商贸有限公司 核桃蛋花酥、津薄脆 李扬 2020.1.01  4 天津市和盛祥食品有限公司 小铁什锦麻花、大麻花 刘立明 2020.1.01  5 天津市鑫鑫食品厂 玫瑰饼、绿豆糕 任欣兰 2020.1.01  6 天津市皮糖张科技有限公司 皮糖五味盒、皮糖小金盒 许文超 2020.1.01  提供了供方评价记录表，  供方名称 天津市难忘津宵食品有限公司 产品名称 哏都十大怪 联系人 刘伟杰  供方选评原则  1、供方的规模  2、市场信誉  3、供货能力；  4、供方的供货期  5、付款方式；  6、供方质量保证能力  供方是否满足供方选评原则：符合  销售部意见： 建议列为合格供方。  评价人：于玲 日期：2020.3.10  综合部意见：建议列为合格供方。  评价人：冯福祥 日期：2020.3.10  评定结论（是否列入合格供名单）：  同意 审批：陈雪玲 日期：2020.3.10  2020年度 是否继续列入合格供方名单 是 批准 魏中华 日期 2020.3.10  供方名称 天津市新月食品有限公司 产品名称 果子面包、鸡肉汉堡 联系人 侯猛 供方选评原则  1、供方的规模  2、市场信誉  3、供货能力；  4、供方的供货期  5、付款方式；  6、供方质量保证能力  供方是否满足供方选评原则：符合  销售部意见： 建议列为合格供方。  评价人：于玲 日期：2020.3.10  综合部意见：建议列为合格供方。  评价人：冯福祥 日期：2020.3.10  评定结论（是否列入合格供名单）：  同意 审批：陈雪玲 日期：2020.3.10  2020年度 是否继续列入合格供方名单 是 批准 魏中华 日期 2020.3.10 抽查供销合同，供货方为天津市新月食品有限公司，供货为果子面包，总金额为450元，合同签订时间为2020年6月1日。 |  |
| 生产和服务提供 | Q8.5.1 | a) 获得规定以下内容的文件化信息：  1） 生产的产品、提供的服务或执行的活动的特征：  ①与组织的产品及服务有关的法律法规：《中华人民共和国食品安全法》、、《餐饮服务食品安全监督管理办法》、环境保护法等；  ②编制了《餐厅管理考核表》、《餐厅运营核点检表》、《值班管理系统》、《人事实务系统》  2）要达到的结果：餐饮管理能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及产品使用性能/功能要求及售后服务承诺。  b) 获得和使用适宜的监视和测量资源：  提供的主要监视和测量设备有：无需测量设备。  c) 在适当阶段进行监视和测量，以验证过程或输出的控制及产品和服务的接收准则已得到满足；  抽查真功夫餐饮管理的阶段性监视和测量，包括：  产品出品符合标准 生产计划有效执行 产品按标准制作包括烫煮位产品是否按标准制作、炒制位产品是否按标准制作等。  d) 使用适宜的设备和过程环境；  办公设备：台式电脑、打印机、电话、传真机。基本满足要求.  e）指派胜任的人员，食品生产、经营、加工从业人员，安媛，证号HBw20200106051C，经确认符合要求  f) 需确认过程：无  g) 实施防止人为错误的措施：无  上述措施实施有效。  h) 实施产品和服务的放行、交付和交付后的活动：  查产品交付：根据合同要求进行产品交付。  查交付后的活动：产品交付后的活动直接由销售部负责改进落实。 |  |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 经查，编制了《餐厅管理考核表》、《餐厅运营核点检表》，餐厅管理的具体检查方式。抽查  编号 主要内容 分值 得分 详细现象描述  S1 餐厅服务专业度 29  正确的完成值班前检查表，适当地调配上班人员以达顾客满意度 3 3  值班经理依照路线进行楼面巡视，如柜台发生瓶颈/危机状况，及时做出适当的处理 3 3  每位经理都能以尊重、认知与有礼的态度对待每位员工，以创造一切为了顾客的环境 3 3  员工仪容仪表符合标准，如：衣服、帽子、口罩、头盔等 3 3  餐厅员工举止规范，态度友善，未出现强买强卖的行为 4 4  员工工作过程中不影响顾客舒适度和用餐体验 3 3  员工和管理组掌握重新赢回顾客的步骤，未出现顾客对排队时间、拿餐时间等服务相关的抱怨和投诉 4 4  餐牌上产品不能全部售卖（含2.0展示产品） 3 3  餐厅最新促销活动的海报、购物指示在良好的状态且正确展示 3 3  S2 就餐区服务友善、程序符合标准 18  大堂欢迎欢送，高峰时段大堂必须安排专属员工 3 3  背景音乐正确、舒适，无不适噪音 3 3  温度舒适 3 3  餐具餐盘及时回收 3 3  及时疏导客流 3 3  主动帮助顾客/及时回应顾客需求 3 3  S3 售卖区服务友善、程序符合标准 21  员工以礼貌且友善的方式欢迎/迎接顾客 3 3  员工接待顾客过程专注 3 3  建议销售 3 3  收银操作程序流畅准确，收款找零正确 3 3  汇餐产品、配料正确 3 3  引导顾客取餐程序正确/电子屏消单 3 3  真诚友善的欢送顾客 3 3  S4 为顾客提供快速的服务，各项服务速度符合标准(每个TC分值2分） 12  堂食汇餐时间≤60秒 TC1: 茄子饭套餐67秒 TC2：排骨套餐113秒 4 4  堂食打包时间≤5分钟 TC1:卤肉饭+热豆浆2分11秒 TC2：/ 4 4  整体体验时间≤210秒 TC1:双拼套餐114秒 TC2：和牛套餐3分11秒 4 4  S5 餐厅外送单按标准执行/配送时间符合标准 20  接单时间符合标准（目标时间1分钟） 2 2  打包时间符合标准（目标时间3分钟） 2 2  备餐时间时间符合标准（目标时间8分钟） 3 3  外送服务时间符合标准（目标时间30分钟） 3 3  外送箱正确使用 3 3  顾客或呼叫中心的询问和投诉正确处理 3 3  汇集的产品/数量与订单相符 2 2  包装/配置的餐盒准确，或按标准（顾客要求）添加配件 2 2  服务合计得分 100  S6 服务警告项问题  餐厅营业时间牌与实际营业时间不符，或餐厅无营业时间牌 -5  S7 服务关键项问题  ※ 自行停售或自行更改产品供应时段（含功夫送餐厅无故私自停单） -10  ※ 营业期间出现产品断供 （包括白饭在营业期间出现断供；2.0餐厅：在产品售卖时段内出现整个品类断供；常规/3.1餐厅在营运高峰时段主要产品断档超过10分钟；非繁忙期出现整个品类断供） 注：早餐-肠粉、米粉类、包点/蒸点类、新品；午餐/晚餐-汤类、肉菜、新品；营运高峰时段定义：早餐 7：30-9：30;午餐 11:30-13:30; 晚餐17:30-19:30。 -10 最终得分为80分。 抽查编号 主要内容 分值 得分 详细现象描述  C1 外围环境整洁且维护良好 6 6  □ 灯箱/招牌/指示牌-2 □ 地面/楼梯间-2 □ 外墙/玻璃/门-2  C2 就餐区域整洁且维护良好 12 12  □ 风口/空调/空气幕-1 □ 天花/照明-2 □ 大堂地面/墙面-2 □ 装饰/玻璃-2 □ 大堂桌椅/BB凳-2 □ 收集车和餐具回收层架/茶水台/水杯-1 □ 无异味-2  C3 洗手间区域清洁无异味且维护保持良好 6 6  □ 洗手台/镜子/烘手机清洁不佳/无洗手液提供-2 □ 天花板/照明/风口/抽风-1 □ 洗手间门/墙面/地面/便池-2 □ 无异味-1  C4 点餐区域整洁且维护良好 12 12  □ 点餐区域天花/空调（风口）/灯饰-2 □ 开水机/冷饮机/热饮机/冰粒机-2 □ 工作台及层架/工具/器具-2 □ 灯箱/电子餐牌/价格牌/广告机-2 □ 取餐屏/收银设备等-2 □ 地面/墙面-2  C5 外送工作台、外送箱清洁无异味且维护保持良好 5 5  □ 外送工作台/地面/布局整洁规范-1 □ 外送箱/外送单车等工具-2 □ 外送单车充电、接线合理，充电符合安全标准-2  C6 厨房区域清洁维护良好 18 18  □ 蒸柜/蒸菜柜/肠粉柜-2 □ 品管位/中央岛-2 □ 烫煮工作站/生滚位/生菜位-2 □ 冷藏柜-2 □ 排骨位/配菜位/生产工作台-2 □ 微波炉/电磁炉等设备-1 □ 工具/器具-2 □ 天花/风口/风扇/照明-1 □ 地面/墙面清洁维护-2 □ 打包位/热保温柜/菜式保温柜/水浴保温槽-2  C7 储存区域摆放合理正确轮替，货架整洁且维护良好 11 11  □ 货物摆放原则-2 □ 货架/解冻架-2 □ 冰箱/收集箱-2 □ 照明/天花/风口/风机/报警器-1 □ 门帘/门封/地面/墙面-1 □ 冷藏库/冷冻库温度在标准范围内-2 □ 异味/其它-1  C8 洗碗间区域和其它清洁消毒程序良好 15 15  □ 洗碗间洗碗池/洗碗机/消毒柜/保洁柜-1 □ 洗碗间收集箱/周转箱/篮筐-2 □ 餐具/餐盘/竹蒸笼-2 □ 洗碗间餐具清洁消毒流程正确-2 □ 天花/照明/墙面/地面/风扇-1 □ 毛巾使用或清洁消毒符合标准-2 □ 清洁品正确使用和化学品正确存放-1 □ 潲水桶/分拣台/垃圾桶等清洁用品用具-1 □ 经理室/休息室/培训室/更衣室-1 □ 蒸汽炉房/煤气房/垃圾房-1 □ 仪器管理日历填写规范，仪器开关表按标准执行-1  C9 餐厅个人卫生及个人物品 4 4  □ 手部受伤、指甲卫生-1 □ 员工佩戴饰品-1 □ 经理及员工洗手消毒程序执行正确及员工个人物品存放标准-2  C10 餐厅虫害管理 5 5  □ 餐厅内出现蟑螂、老鼠的活体、尸体及其排泄物和咬痕等少于3只的偶然现象-2 □ 餐厅内有飞虫活动，未安装灭蝇灯或维护不良，灭蝇粘纸未按标准更换-1 □ 发现餐厅存有灭虫、灭鼠药物-2  C11 餐厅安全管理 6 6  □ 灭火系统/灭火器没有适当补充、标示或不容易取得-2 □ 抽风/鲜风通风设备-1 □ 应急灯和安全出口灯维护不良，指引错误-2 □ 未粘贴消防逃生通道图和其它不符合安全问题 -1  清洁合计得分 100  C12 清洁警告项问题  餐厅非食品储存及操作区域出现害虫、害鼠活动的迹象(如：大堂服务区、地拖房、垃圾房、蒸汽炉房、员工休息室、经理室等；包括发现蟑螂、老鼠的活体、尸体及其排泄物等3只及以上的非偶然突发现象） -5  餐厅出现不符合消防安全规范的现象（包括消防设施设备、人身、财产等安全，如蒸汽炉房、煤气房、易燃化学品安全） -5  餐厅非食品储存及操作区域出现危险异物（如：大堂服务区、地拖房、垃圾房、蒸汽炉房、员工休息室、经理室等；含碎玻璃、碎瓷片、钢丝球等） -5  C13 清洁关键项问题  ※ 食品库房、餐具保洁区，食品操作区域内有害虫、害鼠活动的迹象。（指发现老鼠、蟑螂的活体/尸体以及排泄物≥3只的非偶然突发现象和食物受到虫害污染） -10  ※ 食品库房、餐具保洁区，食品操作区域内出现危险异物。（如：碎玻璃、碎瓷片、钢丝球、螺丝钉等对人的身体造成直接的健康损害的物品） -10 最终得分为100分。 |  |
| 内部审核 | QEO9.2 | 公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：  1.频次：内审每年至少进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。  2.方法：集中式按部门审核。  3.职责：体系负责人组织内部审核活动。  4.策划要求：范围、准则、工作分配等。  5.报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。  6.提供了《2020年内部审核实施计划》，计划内容有：目的、范围、审核准则，审核时间2020年6月10日。  查阅2020年度内部审核有关记录   1. 提供了审核组名单：冯福祥 （审核组长）安媛 （组员）审核时间： 2020年6月10日   3.审核范围：管理手册覆盖的所有部门及过程；  4.审核准则：ISO9001:2015《质量管理体系 要求》、ISO14001：2015《环境管理体系 要求及使用指南》、ISO45001：2019《职业健康安全管理体系 要求》、公司管理体系文件、适用的法律法规、产品标准等。  5.提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人等。  6.提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。  审核计划安排合理，审核记录基本满足要求。  提供了《内审不合格报告》1份，审核发现, 综合部未按照要求对外来文件清单中法律法规进行及时更新；不符合标准条款：GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015标准7.5.3条款。  。  7.提供《审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进即：对于审核中发现的不合格，部门应分析不合格原因，提出纠正和纠正措施计划，组织相关部门人员进行管理体系标准条款学习，进行不符合项整改，组织相关内审员对整改后的情况进行跟踪验证，确认纠正及纠正措施有效，体系的建立、运行符合质量管理体系要求。  审核结论：本公司依据GB/T19001-2016idtISO9001:2015标准，GB/T24001-2016idtISO14001:2015标准，ISO45001:2018标准所建立的管理体系符合标准的要求，各部门基本能够按照体系文件的要求开展工作，通过体系的有效运行进一步规范了各部门、岗位的工作行为，生产产品质量稳定，确保质量管理体系运行的各过程得到有效控制，初步达到了方针和目标的要求，遵纪守法、预防为主的意识得到提高。通过以上现象能够反映出员工对质量/环境/安全管理体系中各条款理解不深，今后需要加强学习和培训，增强对标准条款的学习和理解。本次内审中开列的不符合项均由责任部门人认真采取纠正措施整改并由内审员验证合格。  综合来看，这次内审是比较成功的审核，同时也发现我公司的质量/环境/安全管理体系运行基本是正常的、有效的，已具备（依据ISO9001：2015、ISO14001：2015、ISO45001:2018）申请第三方认证的条件。  提供了内审员授权书，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。 |  |
| 不符合和纠正措施  事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | QEO  10.2 | 企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。  企业经过策划，采用对产品的监视和测量，对不合格品控制等来证实产品的符合性。  企业制定《不符合控制程序》、《纠正措施控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。  对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证；  为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。  经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。  公司日用品的销售;餐饮管理活动未发生过环境、安全等事故。  查持续改进：  公司利用质量/环境/职业健康安全方针、质量/环境/职业健康安全目标、审核结果、资料分析、纠正和持续改进以及管理评审等活动，以确定是否存在持续改进的需求和机会，以持续改进质量/环境/职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性。  管理评审提出改进措施正在实施过程中。 |  |

说明：不符合标注N