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：销售部 主管领导：于玲 陪同人员：于玲 | 判定 |
| 审核员：张鹏、张艳(专家) 审核时间：2020年8月18日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/8.2/8.5/8.6/8.7/9.1.2/9.1.3/10.2EO: 5.3（5.4）/6.2/7.5/8.1/8.2/9.1/10.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 销售部经理其职责和权限规定如下：* 1. 全面主持销售的工作；
	2. 配合销售部安排售前、售后技术支持服务；
	3. 组织对客户投诉信息的收集、反馈、分析和处理；
	4. 销售服务的安排、调整；
	5. 公司内部销售/技术人员培训组织安排；
	6. 定期组织召开质量例会；
	7. 所需资源（包括人员、设备等）的组织安排。
	8. 负责本部门环境因素、危险源的识别和评价，并确定重要环境因素、危险源，报综合部审批。

询问销售部经理于玲职责回答正确。 |  |
| 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 |  |
| 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。公司管理目标是：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。销售部的目标为： 1、合同评审率100%2、产品交付及时率100%；3、销售产品合格率98%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。针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见综合部该条款审核记录。 |  |
| 文件化信息 | 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版含24个文件，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。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | ●企业主要服务：餐饮管理。●企业服务按照国家标准、法律法规要求及顾客要求生产，与产品有关的要求主要体现在合同及相关法律法规中。●另外，企业确定并收集了相关法律法规要求《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 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》。等相关法律法规及标准文件，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。●企业签订的书面合同，由销售部组织相关部门以会议或会签的形式进行评审，并做好《合同评审记录》的记录。●查“合同台账”，内容包括：合同单位、合同名称、数量、签订人、签订时间、交货时间等。●体系建立至今签订书面合同5份。序号 客 户 名 称 签订日期 产品名称1 天津麦当劳食品有限公司 2011年 6月17日 餐饮管理2 汉堡王（北京）餐饮管理有限公司 2011年7月1日 餐饮管理3 北京李先生牛肉面大王有限公司 2017 年8月1 日 餐饮管理4 天津华盛腾宇科技有限公司 哏都十大怪 天津印象5 天津市嘉伟服饰有限公司 玫瑰饼 皮糖小金盒抽查合同审批表合同编号 B-20110617 顾客名称 天津麦当劳食品有限公司评审日期 2011年 6月17日 合同签订日期 2011年 6月17日产品名称 餐饮管理与产品有关的主要要求：1.合同要求： 2.规定或已知用途要求：3.适用的法律法规：《合同法》4.公司要求：无评 审 意 见1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □ 2）交货期 能满足 √ 不满足 □ 3）价格 合 适 √ 不合适 □4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □ 2）付款方式 合 适 √ 不合适 □ 3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □存在问题及解决措施：无需要解决的问题 管代：张纭溪 评审部门 姓名 职务 意见销售部 于玲 经理 同意综合部 安媛 经理 同意主管领导批准： 本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。 签名： 魏中华 合同编号 B-20110701 顾客名称 汉堡王（北京）餐饮管理有限公司评审日期 2011年7月1日 合同签订日期 2011年7月1日产品名称 餐饮管理与产品有关的主要要求：1.合同要求： 2.规定或已知用途要求：3.适用的法律法规：《合同法》4.公司要求：无评 审 意 见1.产品要求规定： 明确 √ 不明确 □2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □ 2）交货期 能满足 √ 不满足 □ 3）价格 合 适 √ 不合适 □4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □ 2）付款方式 合 适 √ 不合适 □ 3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □存在问题及解决措施：无需要解决的问题 管代：张纭溪 评审部门 姓名 职务 意见销售部 于玲 经理 同意综合部 安媛 经理 同意主管领导批准： 本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。 签名： 魏中华 ●以上合同自签定后没有变更发生。 ●没有合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。●合同评审相关活动的开展符合文件策划的要求。 |  |
|  |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | ) 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。 |  |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | ●查产品交付情况：自餐饮管理交付后，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 |  |
| 变更的控制 | Q8.5.6 | 查变更的控制：经了解，目前没有发生对餐饮管理服务提供的更改的情况。 |  |
| 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。销售部未提供餐厅产品的检验记录。 不符合： GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015标准 8.6条款 | N |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 编制ZXSL -CX-8.7-07《不合格输出控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行换货或退货处理。目前没有发生不合格的情况。 |  |
| 绩效测量和监视 | QEO9.1.1 | 公司编制了《顾客满意测量控制程序》，对厨具 、制冷空调设备、厨房专用设备的销售的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。公司制定《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。综合部提供了质量目标分解与实施表，涉及到质量环境安全目标8个，规定了分解部门，分解值与采取的措施，考核频次为每季度。目标均完成。查阅“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”查环境绩效监测评价报告，评价结论为通过贯彻GB/T24001-2016idtISO14001:2015标准，公司员工的环境保护意识明显加强，公司的环境管理水平有了较大的提高，公司的办公区域及所管辖的公司场地范围内的环境得到了有效的保护，在公司工地树立了良好的社会形象。评价人为公司领导和各部门负责人，评价时间为2020.3.20. 查安全绩效监测评价报告，评价结论为通过贯彻GB/T45001-2020标准，公司员工的安全意识明显加强，公司的安全管理水平有了较大的提高。公司的办公区域及所管辖的现场范围内的安全工作更加规范，在工作得到了客户的好评。评价人为公司领导和各部门负责人，评价时间为2020.6.20目前未发现公司出现违规现象。无被动性绩效的监视和测量。公司不需要对环境影响的运行的关键特性和职业健康安全绩效进行监测和测量的设备。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司编制了ZXSL -CX-9.1.2-23《顾客满意程度测量程序》，制定、实施本程序以保证对交付的服务及时进行回访，调查顾客对服务质量的满意程度，提高公司的信誉,推动公司质量、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。  抽查顾客满意度调查表，顾客名称 汉堡王餐厅 产品名称 餐饮管理 联系人 刘建伟 调查日期 2020.8.16，满意度98%。 抽查顾客满意度调查表，顾客名称 李先生牛肉面餐厅 产品名称 餐饮管理 联系人 任东原 调查日期 2020.8.16，满意度98%。 |  |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | a）综合部每年管理评审前对顾客满意度和提供服务情况进行收集汇总、分析，并形成报告；b）综合部每年管理评审前对原材料采购和供方信息进行收集汇总、分析，并形成报告；c）销售部每年管理评审前对组织服务能力、服务设备使用情况进行收集汇总、分析，并形成报告；d）管理者代表每年管理评审前对质量/环境/职业健康安全管理体系运行情况进行总结，并形成报告；e）综合部每年管理评审前对人员培训率情况进行统计、分析，并形成报告；f）综合部每年管理评审前对产品的符合性信息进行收集汇总、分析，并形成报告；2）数据评价综合部在管理评审前收集各部门的分析报告，作为管理评审输入材料上报管理评审会讨论，以便于：a）确定质量/环境/职业健康安全管理体系的适宜性、充分性、有效性；b）确保产品和服务持续满足顾客要求；c）确保过程有效运行和控制；d）识别质量/环境/职业健康安全管理体系的改进机会。 |  |
| 总则 | 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。 |  |
| 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