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：艾兆青； 陪同人员：罗意 | 判定 |
| 审核员：张心、文平 审核时间：2019.9.30 |
| 审核条款： |
| 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  S4.1 | 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的要求公司全体员工的服务质量、安全意识比较强，公司关键岗位人员均有相应的能力进行相关培训才可上岗、财务状况良好、资金充足。对公司不利的内、外部因素有：公司人员能力还需要进一步提升，管理成本高，决策时间长。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2019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员工、股东、政府、供方和合作伙伴、顾客等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；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、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，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。  查见《相关方的需求和期望清单》  相关方：顾客  需求和期望：服务质量符合顾客要求、及时交付管理策划方案、交付合格、价格合理。  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。  公司管理体系的范围是QMS: 酒店运营管理（新项目筹备管理、运营管理、餐饮运营管理）  OHSMS：酒店运营管理（新项目筹备管理、运营管理、餐饮运营管理）及相关的职业健康安全管理活动  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。  公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T28001-2011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。 |  |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：艾兆青； 管代：艾兆青 职业健康安全事务代表：李洁  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、职业健康安全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；  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。 |  |
| 方针 | Q5.2  S4.2 | 质量、环境和职业健康安全管理方针：  **“**树立品质意识、创造精益管理、合法经营、预防为主、持续改进”。  其内涵包含了：  公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；  保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；  员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；  公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全义务和责任，企业才能持续发展。  公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。  QEO管理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。  QEO方针对外进行了发布。  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QEO方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | Q5.3  S4.4.1 | 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《岗位任职要求》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。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | Q6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇评估分析表》，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》：  类型：外部因素；  类别：竞争风险：随着竟争对手为断增加，客户的要求越来越高，相应的造成企业运营要求越来越多。  机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、文化、社会经济、法律法规的变化等。  类型：内部因素；  类别：人力资源风险：管理人员水平有待提高。  机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  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，提高员工的归属感。  针对内部部因素，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。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  S 4.3.3 | 质量、职业健康安全目标：  1、质量目标：  酒店项目筹备交付合格率：99%； 酒店项目运营管理合格率：95%； 餐饮运营管理合格率：95%； 顾客满意度大于90%。 职业健康安全目标： 轻伤率：2起/年； 重大伤害事故：0。  查《目标考核表》2019年6月-8月对目标进行考核，考核情况为：  1、质量目标：  酒店项目筹备交付合格率：99.3%； 酒店项目运营管理合格率：95.8%； 餐饮运营管理合格率：98.7%； 顾客满意度大于92分。 职业健康安全目标： 轻伤率：0； 重大伤害事故：0。  均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司要求：当公司质量、职业健康安全管理体系变更时，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。 |  |
| 资源 | Q7.1.1  S4.4.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、职业健康安全管理体系，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，人力资源、设备和工作环境等可满足酒店运营管理（新项目筹备管理、运营管理、餐饮运营管理）的需要。 |  |
| 人员 | Q7.1.2 | 查见：公司编制《员工职务说明书》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/管理者代表、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。  查见：《员工职务说明书》中人力资源与行政部行政经理任职要求，1.专科及以上学历；2.熟悉办公软件应用操作；3.熟悉行政相关制度、档案、合同及发文等制度等；抽见：对运营管理部总监的要求：1.本科及以上学历；2.同岗位3年及以上经验；3.熟悉了解酒店运营部门工作流程4.擅长沟通交流。 |  |
| 组织知识 | Q7.1.6 | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如知识产权；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；学术交流；专业会议，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。 |  |
| 沟通 | Q7.4  S4.4.3 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QS相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。  --主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。  --现场查看记录并口头交流确认：公司及人力资源与行政部（含财务）负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 |  |
| 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，QS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）《内部审核控制程序》  （2）《管理评审程序》  （3）《合规性评价控制程序》等 |  |
| 内部审核 | Q9.2  S4.5.5 | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。  查，2019年《体系审核实施计划》（质量/环境/职业健康三体系一体化审核）。  审核时间：2019年7月24日-25日  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；  范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组长:艾兆青  审核员:李洁  抽查《运营管理部审核检查表》、《战略采购审核检查表》、《人力资源与行政部审核检查表》、《业务发展部审核检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。  查本次内审共发现不合格项2个，属一般不符合。1）涉及业务发展部E8.1/S4.4.6条款未能提供将环境、职业健康安全影响告知相关方的相关证据，2）人力资源与行政部Q/E7.5.3/S4.3.2查“中华人民共和国合同法”为失效版本，未及时更新。已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。  查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  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。 |  |
| 管理评审 | Q9.3  S4.6 | 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（质量/环境/职业健康三体系评审），每次时间间隔不超过12个月  时间：2019.8.15  主持人：艾兆青总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员  评审输入内容：  质量环境安全目标和指标的实现程度。  质量环境安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性。；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  改进的建议：加强对GB/T19001-2016、GB/T28001-2011标准的培训力度。  评审输出内容：  质量环境安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  质量、环境、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；  相关法关注：2019年1月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：质量、环境、安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 |  |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.1;10.2;10.3；  S4.5.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格品控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》、《内部审核控制程序》、及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。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、职业健康安全管理体系的持续改进。  公司制定《不合格品控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》实施纠正措施，消除因各种原因造成的不合格，以防止其再发生。  在《不合格品控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》中规定了对不合格品或不合格服务的处理要求，所采取的纠正处理措施与不合格的程度相适应。  抽查纠正和预防措施处理单：  不合格描述：：涪陵金科两江大酒店客房部现场安全检查发现，消防栓未按要求进行点检。  时间;2019年6月25日。  原因分析：工作监管不到位。  处理措施：1、对责任人进行考核2、加强消防措施的点检管理。  对不合格处理纠正措施，基本符合要求。  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和职业健康安全管理体系的改进，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。 |  |

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：业务发展部 主管领导：罗菲 陪同人员： 罗菲 | 判定 |
| 审核员：张心、文平审核时间：2019.10.1 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3；  S4.4.1 | 查，业务发展部的岗位职责和权限如下：  1)负责主持合同评审；  2)负责市场拓展；  3)负责市场信息的收集与反馈；  4)负责持续改进体系的有效性和顾客满意度调查；  5）负责本部门危险源识别、评价与控制措施。  ……  业务发展部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  S4.3.3 | 查业务发展部的质量、安全目标为：实施情况（2019.6--2019.8）  1）客户满意度90% ； 92分  2)重大伤亡事故为0； 0  3）轻伤0起/年； 0  4）火灾事故为0； 0  查：2019年6月-2019年8月业务发展部目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S4.3.1 | 查，业务发展部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》识别出危险源，包括火灾、意外伤害（触电、交通事故）等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定重大风险：火灾、意外伤害（触电、交通事故）  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，风险控制措施有：  安全知识、消防知识宣传、教育及培训；  张贴安全、楼层消防疏散图；  定期安全检查等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 运行策划和控制 | S4.4.6 | 查，业务发展部实施以下职业健康安全管理制度：《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》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。  查不可接受风险源：  火灾、意外伤害（触电、交通事故）  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。  据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：  查业务发展部办公区域安全实施情况；  现场查看：现场未发现大功率电器使用。  现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。现场查看：业务发展部提供的办公区域月度消防设备、设施检查记录，检查结果符合规定要求。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《管理手册》，业务发展部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；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，定向顾客提供的服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：  （1）顾客对产品规定的要求,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求；  （2）与产品有关的法律、法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求,如保密、特殊资历等  顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  抽查公司签订的监理合同  1、顾客：苏州高铁金科大酒店有限公司  项目名称：金科土火锅餐饮运营管理  合同内容涵盖：管理事由及事项、品牌简述、品牌使用费、基础管理、奖励管理费收取标准、支付方式、甲、乙方权利及义务、保密条款、违约及终止等。  签订时间：2019年6月17日   1. 顾客：贵州恒鑫硕泰置业有限公司   项目名称：硕泰金科温泉酒店运营管理  合同内容涵盖：合作方式、管理目标、管理酒店、财务会计制度、酒店管理质量、管理服务费、管理期限、义务与权利等。  签订时间:2019年8月27日   1. 顾客：重庆宝田地产（集团）有限公司   项目名称：爱加广场酒店项目开发工作（新项目筹备管理）  合同内容涵盖：责任、服务内容、方式及时间、收费及支付方式、知识产权及保密、违约责任等。  签订时间：2019年3月26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；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审，  1、顾客：苏州高铁金科大酒店有限公司  签订时间:：2019年6月17日  产品：金科土火锅餐饮运营管理。  评审内容：合同合规合法性、服务期、服务方式要求、紧急程度等；  评审负责人：艾兆青  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2019年6月15日（合同签订前）  2、顾客：贵州恒鑫硕泰置业有限公司  签订时间:2019年8月27日  项目：硕泰金科温泉酒店运营管理  评审内容：合同合规合法性、服务期、服务方式要求、紧急程度等；  评审负责人：艾兆青  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2019年8月21日（合同签订前）  3、顾客：重庆宝田地产（集团）有限公司  签订时间:2019年3月26日  项目：爱加广场酒店项目开发工作（新项目筹备管理）。  评审内容：合同合规合法性、服务期、服务方式要求、紧急程度等；  评审负责人：艾兆青  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2019年3月18日（合同签订前）  经查：进来以来，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。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、网上回访、定期进行《客户回访》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有2019年8月《预定中心客户回访》调查记录，在8月进行了满意度的统计 ：  --调查内容包括：用餐质量、服务及环境等  --统计分析结果：92分  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。 |  |
| 应急准备和响应 | S4.4.7 | 查见：《质量手册》、《消防与疏散演习实施方案》《消防疏散演习总结汇报》  服务现场工作人员的在人力资源与行政部（含财务）组织下，参加了公司组织的“火灾消防演练”。  查见：消防演练实况记录：查见2019年4月9日组织开展全酒店员工消防知识培训及消防疏散演习，提供2019年开州金科大酒店消防疏散演习总结汇报。提供2019年3月30日，涪陵金科大酒店疏散演练实施方案。  演习的主要项目包括：  1.组织紧急疏散逃生和自救技能  2.正确操作消防栓  3.正确使用及操作灭火器  4.全员消防知识培训  5.油盆灭火训练  查，现场对应，部门员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 |  |

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：人力资源与行政部（含财务）， 主管领导：彭晓婷、叶磊， 陪同人员：彭晓婷 | 判定 |
| 审核员：杨珍全，罗意， 审核时间：2019.9.30 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3；  S4.4.1 | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了人力资源与行政部（含财务部）的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；  2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。  3)负责组织公司各项教育培训工作。  4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。  5）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。  6）能源消耗统计考核工作。  ……  部门职责清晰、明确。  人力资源与行政部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  S4.3.3 | 查见：公司有将质量、职业健康安全目标分解到各个部门，人力资源与行政部（含财务部）的目标是：  1、质量、职业健康安全目标 实施情况（2019.6--2019.8）  1）培训完成率100%； 100%  2）文件受控率100%； 100%  3）重大伤亡事故为零； 发生次数为零  4）火灾事故为零； 发生次数为零  5）轻伤事故为零； 发生次数为零  抽查2019年6月-2019年8月的《公司目标实施统计》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。  查见公司制定的危险源控制措施有：1）火灾伤害；2）触电；3）交通重大伤亡事故控制措等3个控制措施。  抽查：控制火灾管理方案：  目标：杜绝火灾事故发生；指标：（1）消防器材完好率达100%；（2）火灾隐患的整改符合率达100%。  杜绝火灾事故的控制措施：   1. 人力资源与行政部全面负责公司的防火安全工作； 2. 人力资源与行政部建立健全防火检查，事故应急制度，发现火险隐患，必须立即消除，不能立即消除的要限时整改； 3. 人力资源与行政部建立健全防火检查，事故应急制度，发现火险隐患，必须立即消除，不能立即消除的要限时整改； 4. 配备灭火设施，并每年最少组织一次消防演习； 5. 严禁非电工人员随意接连电线。   责任部门：公司各部门；投入资金1000元；  完成日期2019年12月30日；  检查部门：人力资源与行政部。  编制人：李洁 审核：艾兆青 批准：艾兆青 2019.5.28  ……。  **评价了不可接受风险：交通重大伤亡事故，未制定管理方案。** | N |
| 运作环境 | Q7.1.4 | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：  人文因素与物理因素的结合，例如：  a）社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；  b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；  c）物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音。  经现场确认（观察、记录查阅、沟通调查）：  以上相关的社会因素、心理因素、物理因素等均基本满足要求。如：办公室的温度管控。 |  |
| 能力 | Q7.2  S4.4.2 | 公司确定了从事的工作影响质量、职业健康安全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、职业健康安全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。  抽查人员持证情况：提供有人力资源管理师证和相关专业的文凭。  冯嫒、 三级人力资源管理师， 证号：1031000006300021， 取证时间：2020.02.08；  冯嫒、 旅游管理， 证号：106434050018， 结业日期：2005.07.01；  李洁、 旅游管理， 证号：1179942011001728， 结业日期：2011.07.01；  于娜娜、旅游管理， 证号：106471201905001715， 结业日期：2019.06.20；  ........  见附件。  提供有2019年年度培训计划表，计划培训17次，已培训17次。  抽查培训计划和培训记录。   1. 、2019.6.11，金科酒店集团“金管家”理念,主讲：胡绍波， 参加培训人员：各酒店二、三级后备人才、主管级及以上人员。口试确认，均合格。培训效果评价：通过此次培训，参加人员对专业技能的理解程度较深刻，此次培训效果有效，评价人：彭晓婷。 2. 、2019.9.24，渠道管理培训,培训老师：莫延兰 参加培训人员：各酒店二、三级后备人才。口试确认，均合格。培训效果评价：培训达到预期效果，培训有效。评价人：彭晓婷。   ........  其余培训计划均按计划实施培训。  与人力资源与行政部经理彭晓婷交流，对质量、职业健康安全管理体系要求不明确。 | N |
| 意识 | Q7.3  S4.4.2 | 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QS的有效性的积极贡献，以及其不符合QS要求的后果。  ---经与员工沟通了解，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。 |  |
| 沟通 | Q7.4  S4.4.3 | --《协商沟通与信息交流控制程序》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。  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：质量管理者代表是艾兆青： 2. 告知员工：职业健康安全事务代表是李洁；   告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司在监理服务过程中存在意外伤害的风险，故出具了相关方告知书。   1. 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》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；   4）将劳动保护要求、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李洁，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。  审核时未发现有相关方投诉等安全违规情况发生。 |  |
| 文件 | Q7.5  S4.4.5;4.5.4 | ----有《文件控制程序》，体系文件生效实施日期为2019年5月25日，文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。根据一阶段问题清单进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。  · 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件(31个)，另有公司制定的《管理制度汇编》、《岗位任职要求》、《部门职责》等文件。  · 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。  · 查《法律法规和其他要求清单》，收录有69份，内容有国家和地方与质量、环境和职业健康安全管理体系相关适用法律法规。  文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。  · 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。  查文件的作废：暂无作废文件。  电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。  文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。  待改进：  未对电子文档的安全性管理做出明确规定。  ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。  提供《记录清单（含质量、环境安全）》，有60份记录文件清单，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。  核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。  记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。行政人事部主要负责归档公司质量、环境及职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见行政人事部保管的记录：  a. 法律、法规及其他要求清单；  b.年度培训计划等记录；  c.管理评审计划等记录；  d. 危险源辨识及风险评价台帐；  e. 质量目标完成情况统计表；  .......  所见记录反映行政人事部能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S4.3.1 | 查见：《危险源和环境因素识别与评价管理制度》  上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。  查见：《危险源辨别及风险评价表》，危险源过打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：3项，分别是：1)火灾；2）触电；3）交通重大伤亡事故。辨识清楚、准确，评价充分合理。  抽查见确定的火灾、触电控制措施的策划：  a）制订管理制度；  b）配置预防设施；  c）培训教育；  d）完善公司保险。  查见：行政人事部及办公区域《危险辨别及风险评价表》  2019年5月28日发布  人力资源与行政部及办公区域共识别出包括:  办公设备发生故障，漏电导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾；发生交通事故伤人等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  查见，人力资源与行政部及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：（1）线路老化漏电、人员吸烟引发火灾；（2）办公电器及线路漏电引发触电伤人。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查见确定的火灾管理方案：  1）服务场所及办公场所进行火灾隐患检查；  2）定期检查灭火设施；  3）制定急预案，对人员进行预案培训和演练。 |  |
| 法规与其他要求/合规性义务 | S4.3.2 | ---有《法律法规与其他要求控制程序》，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：2019年《适用法律、法规及其他要求清单》  1）国家相关法律法规等  2）重庆市等地方法规；  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  安全标志等69份。  《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；  法规清单上传内部网络，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。 |  |
| 运行的策划与控制 | S:4.4.6 | ◆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。  ◆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；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。  2）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。 |  |
| 应急准备和响应 | S4.4.7 | 查见：《应急准备与响应程序》、《环境安全管理制度》等  查见：消防安全演习（记录）报告：公司全体人员参加了2019年4月9日在公司由人力资源与行政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。 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | S4.5.1 | ----有《绩效监测和测量程序》和管理文件。  ◆查公司消防安全运行检查记录表  2019年6-8月份，公司对消防器材、管理制度、疏散通道、安全出口等进行了检查，均合格。  检查人：李洁等  ◆ 职工健康体检报告  公司服务性质其范围不涉及需要员工职业健康体检。  自体系建立以来没有发生过安全事故。  监测设备：公司暂无职业健康安全监测设备。 |  |
| 符合性评估 | S4.5.2 | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。行政人事部组织对公司环境安全健康管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。  查由行政人事部组织各部门于2019年8月10日对公司管理和经营活动中涉及的危险源、法律法规进行了评价。  评价结论：符合  评价人：刘妮、冯嫒、李洁、艾兆青等  查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 |  |
| 不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.2;10.3；S4.5.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《事故、事件及不合格品控制程序序》、《纠正和预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现质量和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。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。  公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量和职业健康安全管理体系的持续改进。  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质量和职业健康安全管理体系的改进，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。 |  |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2019年度安全环保投入清单：支出项目有灭火器等消防器材、培训费、消防安全培训等共计15000元左右。 |  |

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：战略采购部 主管领导：任志锋 陪同人员：李洁 | 判定 |
| 审核员：张心、文平 审核时间：2019.10.1 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3；  S4.4.1 | 查，战略采购部的岗位职责和权限如下：  1)酒店战略物资招投标及合同签订；  2)新开酒店开业筹备、主持物质釆购招投标及产品定购；  3)建立完整酒店公司供应商数据库；  4)检查酒店管理公司旗下各酒店釆购工作，是否按酒店管理公司战略部署有序地进行；  5）负责本部门危险源识别控制。  ……  战略采购部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  S4.3.3 | 查战略采购部的质量、安全目标为：实施情况（2019.6--2019.8）  1）重大伤亡事故为零； 发生次数为零  2）火灾事故为零； 发生次数为零  3）轻伤事故为零； 发生次数为零  查：2019年6月-2019年8月战略采购部目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了环境安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S4.3.1 | 查，战略采购部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》共识别出21项危险源，包括电气使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电；服务过程车辆造成伤害等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  打分法确定重大风险：1）火灾；2）触电；3）重大交通伤亡事故3项。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，风险控制措施有：  安全知识、消防知识宣传、教育及培训；  张贴安全、楼层消防疏散图；  定期安全检查等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 运行策划和控制 | S4.4.6 | 查，战略采购部实施以下职业健康安全管理制度：《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》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。  查不可接受风险源：办公设备发生故障，漏电导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾；发生交通事故伤人等危险源。  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。  据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：  查战略采购部办公区域安全实施情况；  现场查看：现场未发现大功率电器使用。  现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。现场查看：战略采购部提供的办公区域月度消防设备、设施检查记录，检查结果符合规定要求。 |  |
| 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《外部供方控制程序》，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《合格供方名录》。  1）成都京东世纪贸易有限公司 供应：超五类网线、水晶头、网域连接器等；  2）两江新区新嘉缘食品经营部 供应：矿泉水、食品等；  3）重庆乐之心商贸有限公司 供应：打印纸等办公用品。  抽查《供方评定记录表》  1）供应商：成都京东世纪贸易有限公司  评价项目：资质、质量、价格、交付及时性、售后服务等。  评价结论：质量、交期、价格都满足要求，确定为合格供方。  评价人：任志锋  批准人：艾兆青 评审日期 2019.3.20。  2）供应商：两江新区新嘉缘食品经营部  评价项目：资质、质量、价格、交付及时性、售后服务等。  评价结论：质量、交期、价格都满足要求，确定为合格供方。  评价人：任志锋  批准人：艾兆青 评审日期 2019.3.20。  3）供应商：重庆乐之心商贸有限公司  评价项目：资质、质量、价格、交付及时性、售后服务等。  评价结论：质量、交期、价格都满足要求，确定为合格供方。  评价人：任志锋  批准人：艾兆青 评审日期 2019.3.20。  .......  4、抽查办公用品采购单   1. 供方：成都京东世纪贸易有限公司   采购日期：2019.8.12(（下单时间）、编制：战略采购部、审核：任志锋。  采购：网线、水晶头、网域连接器一批，金额：561.08元。   1. 供方：两江新区新嘉缘食品经营部   采购日期：2019.8.20(（下单时间）、编制：战略采购部、审核：任志锋。  采购：矿泉水3件，金额：150元。   1. 供方：重庆乐之心商贸有限公司   采购日期：2019.6.17(（下单时间）、编制：战略采购部、审核：任志锋。  采购：A3打印纸2件、A4打印纸5件，金额：1204元。  .......  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。并对影响最终公司产品服务质量的关键过程进行从严控制。  经询问负责人，公司对采购的办公用品及劳保用品的型号规格、外观、数量、质量证明文件等进行了验收。  抽查验证记录，查《入库验收单》   1. 抽查：采购日期：2019.8.12   品名：：网线、水晶头、网域连接器一批  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。  结论：合格，入库  检验人：任志锋2019.8.14   1. 抽查：采购日期：2019.8.20   品名：：矿泉水3件  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。  结论：合格，入库  检验人：任志锋2019.8.22   1. 抽查：采购日期：2019.6.17   品名：：矿泉水3件  检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。  结论：合格，入库  检验人：任志锋2019.6.21  .......  现场查看其他采购物料均按要求进行验证。 |  |
| 应急准备和响应 | S4.4.7 | 查见：《质量手册》、《消防与疏散演习实施方案》《消防疏散演习总结汇报》  查见：消防演练实况记录：战略采购部相关人员参加了2019年3月12日在公司办公区由人力资源与行政部组织的消防演练。  查，现场对应，部门员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 |  |

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：运营管理部 主管领导：吴明 陪同人员：李洁 | 判定 |
| 审核员：文平、张心、罗意 审核时间：2019.9.30 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3；  S4.4.1 | 查，运营管理部的岗位职责和权限如下：  1）负责酒店运营管理和餐饮运营管理；  2）按客户的要求策划管理方案、并实施管理；  3）对实施处理过程的质量进行监控，确保服务质量；  4）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；  5）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。  ……  运营管理部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  S4.3.3 | 查运营管理部质量和职业健康安全目标：  1）酒店项目运营管理合格率：95%；  2）餐饮运营管理合格率：95%；  3）管理项目的工伤率：1%；  4）重大伤害事故：0。  查：2019年6月-2019年8月运营管理部质量和职业健康安全目标完成情况：  1）酒店项目运营管理合格率：100%；  2）餐饮运营管理合格率：100%；  3）管理项目的工伤率：0；  4）重大伤害事故：0。  均能达到要求。  查，公司编制了安全目标管理实施方案：制定、执行管理制度或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S4.3.1 | 查，运营管理部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人、吸烟引燃纸张引发火灾；服务处理过程交通事故伤害等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  运营管理部采用打分法确定重大风险是：触电、火灾、交通事故意外伤害。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，风险控制措施有：  相关方告知、定期检查线路；设立消防逃生通道、消防设备配备定期检查；  参与消防应急预案的制订及演练等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 沟通 | Q7.4  S4.4.3 | ---《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环境、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。  外部，对顾客等相关方进行了管理方针、产品使用安全要求的沟通，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。  外部交流主要通过合同及电话、信函等方式进行。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式；  1）告知部门员工：管理者代表是艾兆青、职业健康安全事务代表是李洁。  2）告知部门员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；  3）组织部门员工学习：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》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将安全管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有客户投诉和环境安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | S4.4.6 | 查，运营管理部实施以下安全控制程序：《职业健康安全运行控制程序》、《消防管理制度》、《用电安全管理规定》、《职工健康保护管理规定》、《应急预案》、《劳动防护用品管理制度》等。  现场查看，公司经营正常，运营管理部的主要危险源为：触电、火灾、交通事故意外伤害。  运营管理部制订了相关的危险源防护、管理措施：  查看，在办公现场。  现场张贴有“请勿吸烟”标识；  现场查看：作业现场配置有消防栓、灭火器和配电箱。  现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有吸烟提醒。  现场查看：针对交通事故危险源，采取培训方式控制，遵守交通规则，乘坐正规车辆等。  查看，在农业银行重庆分行培训学校餐饮运营管理现场，管理人员进入餐饮作业场所穿戴有工作服、手套和帽子等防护设施，按管理要求执行  组织的运行控制在防护设备配带管理需改善。 |  |
| 应急准备和响应 | S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》  运营管理部人员在人行部组织下，参加了公司组织的“火灾消防知识培训”。  查见：消防演练实况记录：运营管理部相关人员参加了2019年4月9日在公司由人行部组织的消防演练。  查，现场对应，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要生产产品：酒店运营管理（新项目筹备管理、运营管理、餐饮运营管理）  公司产品执行标准主要为：客户合同协议及相关要求。  运营管理部负责产品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）确定产品和服务的要求；--产品服务模式  b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准、管理模式  c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图  d）按照准则实施过程控制；---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、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。  ----需确认/关键工序：策划和服务过程。  ----外包过程：无  ----经确认：暂无策划的更改。 |  |
| 设计和开发策划 | Q8.3 | 公司经营项目：酒店运营管理（新项目筹备管理、运营管理、餐饮运营管理），酒店运营管理根据客户需求和酒店定位，提供不同的品牌和管理模式，现有品牌和模式都是固定的，只需选择和融入到客户需求中，暂未进行新的管理模式开发，设计开发暂未进行，后续审核关注。 |  |
| 生产和服务提供的控制（酒店运营和餐饮运营管理） | Q8.5.1 | 公司制定了《服务提供控制程序》  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、查运营管理执行的作业指导书主要包括：管理方案、考评规则等。  3.现场查看：现场有电脑等办公设备，工作正常，状态良好，无异常现象，满足服务要求。  4.公司暂未配置相应的检测设备，主要为采取人为考评方式测量。    查看酒店运营管理：  在运营部，涉及酒店管理制度有《MOD管理制度》、《服务质量检查制度》、《各酒店板块标准化制度》等，酒店品牌有金科大酒店、金科圣嘉酒店、邑廷等。根据客户需求提供不同管理模式，并参与管理。  酒店运营管理流程：了解项目基本信息——项目现场考察——项目运营成本核算——与项目业主方初步洽谈——项目风险评估——确认管理方案——商务条件谈判——签定合同——按合同约定开展相关工作。  查酒店运营管理项目：重庆金科两江大酒店，其运营管理情况。该项目定位 5星，2012年开业运行。  对其运营管理主要内容为制定季度、年度考核指标，并检查考评，另外进行日常品牌服务质量检查。  重庆金科两江大酒店二季度考核管理指标：  指标主要内容：  1、酒店公司整体经营指标：经营总收入（权重30分）、经营毛利润营业GOP（权重40分）、管理费用率（权重20分）、应收账款额（权重10分）；  2、关键业绩指标：客房收入（权重25分）、客房出租率（权重15分）、平均房价（权重15分）、餐饮收益收入（权重15分）、餐饮综合成本率（权重20分）、金辰会员（权重10分）  二季度考核总分92分。  查品牌服务管理：  提供有《金科酒店集团品牌服务质量检查表》，检查项目有：预定、入住、客房、送餐、健身中心、早餐、礼宾、离店、公区、仪容仪表与纪律、后区管理、惠住客标准项目、客人体验分。  抽预定检查细则：宾客的电话是否在3声内被接起？员工是否以“微笑”的声线向宾客致以热情的问候？员工是否告知自己所属部门？员工是否询问宾客的姓名、公司名称、入住日期和离店日期？员工是否向宾客介绍房型、房价及所包含各项？员工是否尝试为宾客推销较高级别的房间类型，并描述它的益处？员工是否询问宾客是否是金辰会会员？等。  查检查情况：提供2019年8月检查记录：检查项总分：446，得分397，得分率89%。  对酒店运行管理基本按策划要求执行。  查餐饮运营管理  查管理项目：农业银行重庆分行培训学校  在现场提供有：餐饮部岗位职责、餐饮部标准操作程序。  查，餐饮部标准操作程序：  查：中餐宴会摆台标准    查，如何处理客人投诉标准    针对管理程序，拟定了检查标准，提供有8月检查记录，检查内容有：玻璃器皿的擦拭、桌面清洁和摆台、如何点食品单、如何清理破损的餐具和瓷器、如何处理客人的遗留物品等，综合得分90分。  整个过程基本受控； |  |
| 标识及可追溯性 | Q8.5.2 | 查《管理手册》，公司质量体系对服务过程进行了规定，采用标牌、记录等。  1.现场观察：原材料采用“标识卡”进行标识，卡上注明“材料名称”、“保质期”等内容；  2.服务过程用采用检验记录进行标识，可起到追溯性； |  |
| 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，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时，应告知顾客或外部供方。  负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失的情况； |  |
| 防护 | Q8.5.4 | 查，公司质量体系对产品的防护进行了规范，包括：标识、搬运、储存等保护措施，主要针对顾客财产。  在管理现场观察:  1.标识：工序及交付的产品均采用标识卡或单进行了标识；  2.搬运：产品在托盘上搬运，未见有损产品质量的野蛮作业。  3.贮存：公司运营管理部门有专门的仓库，各种食材、成品均贮存在恰当的场所，通风、采光、防潮，条件良好。  4.库房分区清楚，各种材料均分别摆放在不同区域，并加以明显的标识。  基本符合要求。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 查问，对于已经交付的服务产品，公司承诺：交付后随时提供服务支持，需处理，及时上门进行解决。  查，公司策划了售后管理的要求。  2019年暂无客户反馈质量问题。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：合同更改、产品信息更改等。  现场查，公司对于更改服务信息的管理，均为重新发放管理规范，并回收作废的规范。  查，对于合同信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行签订，具体按文件管理要求。  查，近期暂无合同、信息变更的情况。 |  |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | 公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了服务过程的检验方法、标准。  公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到运营管理部长许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。  公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样  查，进货验收：  公司进货验收主要为办公室设备及用品的验收，都为辅助产品，采取入库验收的方式进行，查见入库验收单，有签字确认，具体见8.4  查过程检验：主要针对管理项目进行检查监控。  查，酒店运行管理检查，抽重庆金科两江大酒店2019年7月《金科酒店集团品牌服务质量检查表》，检查项目有：预定、入住、客房、送餐、健身中心、早餐、礼宾、离店、公区、仪容仪表与纪律、后区管理、惠住客标准项目、客人体验分。  检查情况：检查项总分：446，得分402，得分率90%。  查，餐饮运营管理检查，抽农业银行重庆支行培训学校酒店2019年7月《金科酒店集团品牌服务质量检查表》，检查内容有：玻璃器皿的擦拭、桌面清洁和摆台、如何点食品单、如何清理破损的餐具和瓷器、如何处理客人的遗留物品等，综合得分92分。  查，酒店筹备运营检查，抽大足万古瑞晶酒店2019年9月《新酒店项目筹建开业倒计时时间表执行记录》。9月完成情况有：开业仪式计划/预算、确定正式开业日、确定开业仪式主题/娱乐/风格/菜单、确定开业仪式受邀者、制定隆重的开业仪式程序（方案确定）、制定人员配备和职责、制作邀请函和赠品。  查，成品检验，公司的酒店运营管理，现有项目一直在实施中，主要采取过程监控和年度绩效评价对管理过程进行评价，对运营管理产品进行了检验。见过程检验记录。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司明确并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。  公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。  公司明确并实施不合格处置后须保留含以下内容的记录  a）有关不合格的描述；  b）所采取措施的描述；  c）获得让步的描述；  d）处置不合格的授权标识。  抽查《异常处理单》  日期：2019年7月25日  不合格描述：在处理顾客投诉时处理人员未向客人介绍自己，双手呈递名片等管理规定。  处理方案：对，重新剪料，同处理人员进行教育、培训，明确处理规范。  处理结果：已教育、培训。  验证人：吴明 2019年7月26日  部门对不合格的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。 |  |

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：开业筹建部 主管领导：陈晓光 陪同人员：李洁 | 判定 |
| 审核员：**杨珍全、罗意** 审核时间：2019.9.30 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3；  S4.4.1 | 查，开业筹建部的岗位职责和权限如下：  1）负责酒店开业筹建管理；  2）按客户的要求策划筹建方案、并实施管理；  3）对实施处理过程的质量进行监控，确保服务质量；  4）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；  5）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。  ……  开业筹建部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  S4.3.3 | 查开业筹建质量和职业健康安全目标：  1）开业筹集运营管理合格率：95%；  2）管理项目的工伤率：1%；  3）重大伤害事故：0。  查：2019年6月-2019年8月运营管理部质量和职业健康安全目标完成情况：  1）开业筹集运营管理合格率：100%；  2）管理项目的工伤率：0；  3）重大伤害事故：0。  均能达到要求。  查，公司编制了安全目标管理实施方案：制定、执行管理制度或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S4.3.1 | 查，开业筹建部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人、吸烟引燃纸张引发火灾；服务处理过程交通事故伤害等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  运营管理部采用打分法确定重大风险是：触电、火灾、交通事故意外伤害。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，风险控制措施有：  相关方告知、定期检查线路；设立消防逃生通道、消防设备配备定期检查；  参与消防应急预案的制订及演练等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 沟通 | Q7.4  S4.4.3 | ---《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环境、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。  外部，对顾客等相关方进行了管理方针、产品使用安全要求的沟通，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。  外部交流主要通过合同及电话、信函等方式进行。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式；  1）告知部门员工：管理者代表是艾兆青、职业健康安全事务代表是李洁。  2）告知部门员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；  3）组织部门员工学习：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》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将安全管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有客户投诉和环境安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | S4.4.6 | 查，开业筹建部实施以下安全控制程序：《职业健康安全运行控制程序》、《消防管理制度》、《用电安全管理规定》、《职工健康保护管理规定》、《应急预案》、《劳动防护用品管理制度》等。  现场查看，公司经营正常，开业筹建部的主要危险源为：触电、火灾、交通事故意外伤害。  开业筹建部制订了相关的危险源防护、管理措施：  查看，在办公现场。  现场张贴有“请勿吸烟”标识；  现场查看：作业现场配置有消防栓、灭火器和配电箱。  现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有吸烟提醒。  现场查看：针对交通事故危险源，采取培训方式控制，遵守交通规则，乘坐正规车辆等。  查看，在大足万古瑞晶酒店筹建管理现场，管理人员按客户管理要求执行 |  |
| 应急准备和响应 | S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》  开业筹建部人员在人行部组织下，参加了公司组织的“火灾消防知识培训”。  查见：消防演练实况记录：开业筹建部相关人员参加了2019年4月9日在公司由人行部组织的消防演练。  查，现场对应，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 |  |
| 生产和服务提供的控制（酒店新项目筹备管理） | Q8.5.1 | 公司制定了《服务提供控制程序》  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、查运营管理执行的作业指导书主要包括：管理方案、考评规则等。  3.现场查看：现场有电脑等办公设备，工作正常，状态良好，无异常现象，满足服务要求。  4.公司暂未配置相应的检测设备，主要为采取人为考评方式测量。    查看酒店新项目筹备管理：  在开业筹建部，涉及酒店新项目筹备管理制度有《MOD管理制度》、《服务质量检查制度》、《各酒店板块标准化制度》等，酒店品牌有金科大酒店、金科圣嘉酒店、邑廷等。根据客户需求提供不同管理模式，并融入到开业筹备项目中。  酒店项目筹备管理流程：  根据项目施工进度，筹备小组进场——协助业主拟订物资采购清单——组织架构搭建——员工招聘、培训——确定酒店经营策略、营销方案、价格体系——植入管理公司品牌服务标准、管理制度、管理流程——管理公司ＶＩ应用——酒店试营业。  查酒店项目筹备项目：大足万古瑞晶酒店，其运营管理情况。该项目定位 4星。  查，筹建管理情况，提供有《新酒店项目筹建开业倒计时时间表》，筹建管理项目有：      查，每月对运行进度进行检查推进，并记录检查情况，有异常及时提出处理。目前运行项目为：    运行进度符合要求。  整个过程基本受控； |  |

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：工程管理部 主管领导：皮虎 陪同人员：李洁 | 判定 |
| 审核员：杨珍全、罗意 审核时间：2019.9.30 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3；  S4.4.1 | 查，工程管理部的岗位职责和权限如下：  1）负责酒店运营设备设施管理；  2）按客户的要求策划设备设施管理方案、并实施管理；  3）对实施处理过程的质量进行监控，确保服务质量；  4）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；  5）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。  ……  工程管理部负责人对部门职责清楚。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  S4.3.3 | 查工程管理部质量和职业健康安全目标：  1）设备运营管理合格率：95%；  2）管理项目的工伤率：1%；  3）重大伤害事故：0。  查：2019年6月-2019年8月运营管理部质量和职业健康安全目标完成情况：  1）设备运营管理合格率：98%；  2）管理项目的工伤率：0；  3）重大伤害事故：0。  均能达到要求。  查，公司编制了安全目标管理实施方案：制定、执行管理制度或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S4.3.1 | 查，工程管理部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》，包括办公设备线路损坏漏电引发触电伤人、吸烟引燃纸张引发火灾；服务处理过程交通事故伤害等危险源。  采用的是经验判断法、过程分析法识别。  工程管理部采用打分法确定重大风险是：触电、火灾、交通事故意外伤害。  危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。  查，风险控制措施有：  相关方告知、定期检查线路；设立消防逃生通道、消防设备配备定期检查；  参与消防应急预案的制订及演练等。  危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 |  |
| 沟通 | Q7.4  S4.4.3 | ---《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环境、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。  外部，对顾客等相关方进行了管理方针、产品使用安全要求的沟通，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。  外部交流主要通过合同及电话、信函等方式进行。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式；  1）告知部门员工：管理者代表是艾兆青、职业健康安全事务代表是李洁。  2）告知部门员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；  3）组织部门员工学习：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》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  4）将安全管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。  审核时未发现有客户投诉和环境安全违规情况发生。 |  |
| 运行策划和控制 | S4.4.6 | 查，工程管理部实施以下安全控制程序：《职业健康安全运行控制程序》、《消防管理制度》、《用电安全管理规定》、《职工健康保护管理规定》、《应急预案》、《劳动防护用品管理制度》等。  现场查看，公司经营正常，运营管理部的主要危险源为：触电、火灾、交通事故意外伤害。  运营管理部制订了相关的危险源防护、管理措施：  查看，在办公现场。  现场张贴有“请勿吸烟”标识；  现场查看：作业现场配置有消防栓、灭火器和配电箱。  现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有吸烟提醒。  现场查看：针对交通事故危险源，采取培训方式控制，遵守交通规则，乘坐正规车辆等。 |  |
| 应急准备和响应 | S4.4.7 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》  工程管理部人员在人行部组织下，参加了公司组织的“火灾消防知识培训”。  查见：消防演练实况记录：工程管理部相关人员参加了2019年4月9日在公司由人行部组织的消防演练。  查，现场对应，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。消防器材完善、良好。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | 工程部对酒店运行管理项目的设备设施进行监督管理，责成各项目制定年度维保和日常保养计划，并监督其实施。建立台账管理，如    日常检查情况    设备设施管理，按制度执行，管理基本有效。 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查公司经营为酒店运营管理，不涉及具体经营，提供管理模式，并指导运行，服务质量通过感官进行检查，暂未配置检测设备。 |  |

说明：不符合标注N