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：冉景洲 审核时间：2020.11.26 |
| 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 | 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2020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）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。公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，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。组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：艾兆青； 管代：艾兆青 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。 | 符合 |
| 方针 | Q5.2  | 质量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；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。质量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。质量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。企业的质量方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | Q5.3  | 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。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  | 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%。查《目标考核表》2020年1月-9月对目标进行考核，考核情况为：酒店项目筹备交付合格率：100%；酒店项目运营管理合格率：98%；餐饮运营管理合格率：98%；顾客满意度93%。均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3  | 公司要求：当公司质量管理体系变更时，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。 | 符合 |
| 资源 | Q7.1.1  | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，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。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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，质量管理体系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 | 符合 |
| 管理评审 | Q9.3  | 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：2020.8.30（上一年度评审时间2019.8.15，时间间隔超过12个月，因内部工作延误半月，负责人表示今后会严格按标准要求策划管理评审，下次审核关注)）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：1）审核结果。2）顾客的反馈，包括满意程度的测量结果及与顾客沟通的结果等。3）质量、职业健康安全管理体系转版运行情况，包括质量、职业健康安全方针和目标的适宜性和有效性。4）过程的业绩和产品的符合性；包括过程、产品的监视和测量的结果。5）对内部审核和日常发现的不合格项采取的纠正预防措施的实施及其有效性的监控结果。6）以往管理评审的跟踪措施；7）可能影响质量管理体系的变更，包括内外环境的变化，如法律、法规的变化等。8）改进的建议。9）可能导致质量管理体系发生变化的内外部因素；10）客观环境的变化，包括与组织环境因素和法律法规和其他要求有关的发展变化。改进的建议：加强ISO45001新版标准培训，由人行部负责。评审输出内容：质量、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、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：2020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、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。 | 符合 |
| 改进 总则持续改进 | Q10.1;10.3；  | 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。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。 | 符合 |

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：管理层 主管领导：艾兆青； 陪同人员：罗意 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.11.26 |
| 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; | S:4.1;4.2;4.3;4.4 | 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2020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: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管理体系文件，修订整合建立了质量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ISO45001：2018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。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | S5.1 | 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安全方针； 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。 | 符合 |
| 方针 | S5.2  | 职业健康安全管理方针(含质量)： **“**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；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。职业健康安全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。职业健康安全管理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。企业的职业健康安全管理方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限； | S5.3  | 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。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | S6.1 | 提供有《危险源评价管理制度》，内容包括危险源的识别、确认、汇总、评价和不可接受风险的确定、登记、清单发放及更新控制。公司重要危险源有以下两项：1）火灾；2）意外伤害。抽查以下二项重要危险源的方法控制措施：1. 意外伤害控制：

1）制定管理规定2）定期对员工进行安全培训与教育3）制定应急预案，并进行演练。4）张贴警示标志。2、火灾控制1）安全、消防、救援知识培训、学习；2）严禁购买和使用三无电器产品；3）加强日常安全用电检查和电器设备维保；4）每年至少进行一次消防演习。5）制定《安全用电管理规定》6）配置充分的消防器材7）现场增加安全、防火标识。应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 措施的策划 | S6.1.4 | 组织领导层策划关于开展职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理安全目标、危险源、合规性义务、组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | S6.2  | 职业健康安全目标：管理项目的工伤率：0；重大伤害事故：0。查《目标考核表》2020年1月-9月对目标进行考核，考核情况为：管理项目的工伤率：0；重大伤害事故：0。均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 资源 | S7.1 | 询问总经理，企业为了实施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，为提高员工安全意识组织了的培训，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。 | 符合 |
| 沟通 | S7.4  | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与职业健康安全管理相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开职业健康安全管理方针和目标、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。 | 符合 |
| 文件化信息总则 | S:7.5.1   |  ◆组织在《管理手册》、《程序文件汇编》中，明确了文件化信息的管理规则。组织根据本公司的规模、活动类型、过程、产品和服务的不同，建立、实施、保持并改进了构成职业健康安全管理的文件化信息。 ◆组织策划的职业健康安全管理文件包括： 一级文件，职业健康安全管理手册； 二级文件，程序文件； 三级文件，操作规程、管理规定或制度； 四级文件；记录； 外来文件：即外部提供的文件,包括法律法规、其它要求、标准等，通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。 ◆查组织的 “受控文件清单”，列有组织一、二、三阶文件，有文件名称/编号/版本号等。 查组织的记录清单，共有48项记录，涵盖有职业健康安全管理和环境记录表。 以上文件涵盖了新标准GB/T45001-2018 标准要求的以及确定的为确保职业健康安全管理体系有效性的文件，符合标准的要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | S9.1.1  | 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，职业健康安全管理体系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）《职业健康安全管理程序》（2）《内部审核管理程序 》（3）《管理评审程序》（4）《应急准备和响应控制程序》（5）《法律法规和其他要求管理程序》 | 符合 |
| 管理评审 | S9.3  | 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：2020.8.30（上一年度评审时间2019.8.15，时间间隔超过12个月，因内部工作延误半月，负责人表示今后会严格按标准要求策划管理评审，下次审核关注)）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：1）审核结果。2）顾客的反馈，包括满意程度的测量结果及与顾客沟通的结果等。3）质量、职业健康安全管理体系转版运行情况，包括质量、职业健康安全方针和目标的适宜性和有效性。4）过程的业绩和产品的符合性；包括过程、产品的监视和测量的结果。5）对内部审核和日常发现的不合格项采取的纠正预防措施的实施及其有效性的监控结果。6）以往管理评审的跟踪措施；7）可能影响质量管理体系的变更，包括内外环境的变化，如法律、法规的变化等。8）改进的建议。9）可能导致质量管理体系发生变化的内外部因素；10）客观环境的变化，包括与组织环境因素和法律法规和其他要求有关的发展变化。改进的建议：加强ISO45001新版标准培训，由人行部负责。评审输出内容：质量、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、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：2020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、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。 | 符合 |
| 措施改进总则、持续改进/事件、不符合和纠正 | S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》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。 | 符合 |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证(S6.2、Q7.2）、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动 |  | 现场确认，公司环境、职业健康安全管理体系覆盖范围：Q：酒店运营管理（新项目筹备管理、运营管理、餐饮运营管理）O：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公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。职业健康安全管理体系标准变更：原标准：GB/T 28001-2011idtOHSAS 18001:2007；现标准： GB/T45001-2020 / ISO45001：2018。现场查见认证证书及标识使用情况，符合要求。自2020年以来，公司无重大的质量和职业健康安全问题和投诉。2020年公司暂无质量、职业健康安全部门监督检查情况。上次不符合的整改情况：上次不符合为人力资源与行政部（含财务）S6.2/Q7.2条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 |  |

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：人力资源与行政部（含财务）， 主管领导：彭晓婷， 陪同人员：王馨 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2020.11.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3；  | 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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查见：公司有将质量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：质量目标 实施情况（2020.1--2020.9）1）培训完成率100%； 100%2）文件受控率100%； 100%抽查2020年1月-2020年9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。查2020年培训计划，抽查5月份对ISO9001：2015标准的培训记录，均按照培训计划执行实施。质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致基本符合要求。 | 符合 |
| 能力(上次审核不符合项的验证) | Q7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量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2020年度培训计划表，计划培训18次，已培训16次。抽查培训计划和培训记录。1）：2020.06.20法律法规及ISO45001：2018标准培训,培训老师：杨老师，培训人员：全体员工等，提问考试，考核合格。验证情况：培训效果较好、培训有效。评价人：彭晓婷。2）：2020.9.17酒店管理知识培训,培训老师：莫老师 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。针对上次不符合项，本次进行现场查看和与人力资源与行政部主管彭晓婷和员工王馨交流，主管人员及员工对质量、职业健康安全管理体系要求明确。上次不符合整改验证有效。 | 符合 |
| 内部审核 | Q9.2  | 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，2020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：2020年7月23日至7月24日（上次审核时间2019年7月24日-25日，未超过12个月，符合相关策划及标准）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1个，属一般不符合。涉及运营管理部S8.2条款未能提供应急预案记录。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。 | 符合 |

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 陪同人员：王馨 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2020.11.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3；  | 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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划（上次审核不符合项的验证） | S6.2 | 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、职业健康安全目标 实施情况（2020.1--2020.9）1）重大伤亡事故为零； 实测：零2）火灾事故为零； 实测：零3）轻伤事故为零； 实测：零抽查2020年1月-2020年9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。

方案针对目标及指标提出了管理措施，方案中有具体的启动日期、完成时间及经费预算，有相应的实施主体、负责人。上次的不符合项发生在人力资源与行政部，涉及条款为S6.2，不符合涉及评价了不可接受风险：交通重大伤亡事故，未制定管理方案，本次审核经验证未出现类似的不符合情况，整改验证有效。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2  | 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》2020年4月10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。 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | S6.1.3  | ---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，包括职业健康安全卫生标准等。· 查见：2020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。 | 符合 |
| 资源 | S7.1 | 询问负责人，企业为了实施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。 | 符合 |
| 能力 | S7.2 | 公司确定了从事的工作影响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2020年度培训计划表，计划培训18次，已培训16次。抽查培训计划和培训记录。1）：2020.06.20法律法规及ISO45001：2018标准培训,培训老师：杨老师，培训人员：全体员工等，提问考试，考核合格。验证情况：培训效果较好、培训有效。评价人：彭晓婷。2）：2020.9.17酒店管理知识培训,培训老师：莫老师 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。 | 符合 |
| 意识 | S7.3 | 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、达成目标及实现职业健康安全管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合职业健康安全管理体系要求的后果。---经与员工沟通了解，基本具备以上必要职业健康安全管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | S7.4  | --《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：职业健康安全事务代表是李洁；：
2. 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。
3. 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。 | 符合 |
| 文件化信息 | S7.5 | ----有《文件和记录控制程序》，因职业健康安全管理体系换版，公司人行部组织人员对质量、职业健康安全管理手册和程序文件进行换版工作，由A/0版换为B/0版，经艾兆青总经理批准，管理手册和程序文件于2020年5月26日实施，文件规定了质量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 | 符合 |
| 运行的策划与控制 | S:8.1 | ◆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。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 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2020年6月25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。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | S9.1 | ----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2020年6-10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**查人力资源与行政部审核安全运行检查记录，管理规定人力资源与行政部应在每月初对消防器材、管理制度、疏散通道、安全出口等内容进行检查，未能提供11月份的检查记录。不符合标准 GB/T45001-2020的9.1.1组织应保留适当的文件化信息：作为监视、测量、分析和评价绩效的结果的证据。**◆ 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。 | N |
| 符合性评估 | S9.1.2  | ----有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。综合管理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。查由综合管理部组织各部门于2020年6月16日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。评价人：彭晓婷、艾兆青、杨洁评价结论：符合查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 内部审核 | S9.2  | 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，2020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：2020年7月23日至7月24日（上次审核时间2019年7月24日-25日，未超过12个月，符合相关策划及标准）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1个，属一般不符合。涉及运营管理部S8.2条款未能提供应急预案记录。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。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施持续改进 | S10.2;10.3； | 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。 | 符合 |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2020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25000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：工程管理部 主管领导：皮虎 陪同人员：李洁 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.11.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； S5.3 | 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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2S6.2 | 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：2020年1月-2020年9月工程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：99%；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。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 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；服务处理过程意外伤害等危险源。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。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | S8.1 | 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。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 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2020年6月25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。 | 符合 |
| 基础设施 | Q7.1.3 | 公司提供了办公场所，配置了相应的办公及服务设备。制定了管理程序对为实现服务符合性所需的基础设施的控制进行了规定。查见：《设备台账》，有序号，设备名称，设备编号，设备状况，放置地点等的描述。公司配制有办公设备电脑、打印机、复印机等设备。据负责人介绍：公司设备的维修由公司安排专人负责，日常保养由设备保管员和使用人员负责。现场观察设备运行正常，设备能力稳定。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |

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：莫延兰 陪同人员:李洁 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.11.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查业务发展部的质量目标为：实施情况（2020.1--2020.9）1）客户满意度90% ； 93%查：2020年6月-2020年8月对客户的满意度调查情况：均能达到要求。 | 符合 |
| 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：重庆相龙实业发展有限公司项目名称：酒店筹建期技术顾问及委托经营管理合同合同内容涵盖：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12月02日1. 顾客：泸州市江阳区悦半湾酒店

项目名称：酒店运营顾问管理合同内容涵盖：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:2020年6月12日1. 顾客：重庆金科两江大酒店

项目名称：餐饮运营管理合同内容涵盖：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：2020年4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，顾客：泸州市江阳区悦半湾酒店项目名称：酒店运营顾问管理签订时间:：2020年6月12日评审内容：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:2020年6月05日（合同签订前）其他合同均在签订前予以合同评审并保留了相应的记录。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。 | 符合 |
| 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2020年7月《预定中心客户回访》调查记录，在7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：93分--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。 | 符合 |

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：莫延兰 陪同人员： 李洁 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.11.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3； | 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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 查业务发展部的安全目标为：实施情况（2020.1--2020.9）1)重大伤亡事故为0； 02）轻伤0起/年； 03）火灾事故为0； 0查：2020年1月-2020年9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。 | 符合 |
| 危险源辨识和职业安全风险评价 | S6.1.2  | 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。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | S8.1 | 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。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 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2020年6月25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2020年涪陵金科大酒店消防疏散演习总结汇报及疏散演练实施方案。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。 | 符合 |

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：陈晓渝 陪同人员：李洁 | 判定 |
| 审核员：冉景洲 审核时间：2020.11.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查战略采购部的质量目标为：实施情况（2020.1--2020.9）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：2020年1月-2020年9月战略采购部目标完成情况：均能达到要求。 | 符合 |
| 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》于2020年9月对供应商：成都京东世纪贸易有限公司 、两江新区新嘉缘食品经营部 、重庆乐之心商贸有限公司等，就资质、质量、价格、交付及时性、售后服务等评价项目进行了年度再评价。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：陈晓渝、皮虎、樊帆、杨洁批准人：艾兆青 评审日期 2020.9.16。.......3、抽查办公用品采购单11月采购单 采购：网线、硒鼓、墨盒采购：矿泉水采购：A3打印纸、A4打印纸、签字笔、复印纸、胶水等编制：战略采购部 批准：陈晓渝采购单明确了采购的产品、规格、数量、到货时间等，且均在合格供应商处进行采购。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：2020.9.16

品名：口罩检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 检验人：许兴 2020.9.171. 抽查：采购日期：2020.10.10

品名：矿泉水检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 检验人：许兴 2020.10.111. 抽查：采购日期：2020.11.17

品名：起钉器、订书机、印尼台、胶水检验项目 ：名称/外观/规格/型号、数量。 结论：合格，入库 检验人：许兴 2020.11.18.......现场查看其他采购物料均按要求进行验证。 | 符合 |

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：陈晓渝 陪同人员：李洁 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.11.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3； | 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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 查战略采购部的质量、安全目标为：实施情况（2020.1--2020.9）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：2020年1月-2020年9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。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2  | 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。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | S8.1 | 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。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 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》《触电应急预案》 查见：消防演练实况记录：战略采购部相关人员参加了2020年6月17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。 | 符合 |

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：杨洁 陪同人员：李洁 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.11.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； S5.3 | 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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2S6.2 | 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：2020年1月-2020年9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：98%；2）餐饮运营管理合格率：98%；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。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2  | 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。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | S8.1 | 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，在重庆金科两江大酒店餐饮运营管理现场检查表，管理人员进入餐饮作业场所时要求穿戴有工作服、手套和帽子等防护设施，按管理要求执行组织的运行控制基本符合要求。  | 符合 |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 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2020年6月17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。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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。 | 符合 |
| 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、苏州高铁金科大酒店、泸州市江阳区悦半湾酒店等。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、苏州高铁金科大酒店，其运营管理情况。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。 查：苏州高铁金科大酒店三季度考核管理指标： 指标主要内容： 客房、公区、仪容仪表、后区管理 三季度考核：76.28%。 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：仪容仪表：员工是否仪表得当？入住：前台员工是否有主动告知金辰会会员礼遇？送餐：餐盘/餐车是否在宾客致电的10分钟内收走？离店：员工是否提醒宾客清空房内保险箱，确认房间是否有遗留物并收回房卡？。。。。。查检查情况：提供2020年3季度检查记录：检查项总分：274，得分209，得分率76.28%。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：重庆金科两江大酒店提供有：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：见中餐厅每日工作标准内容包括：餐前、餐中、餐后的工作、包厢物品摆放标准、包厢开餐/收餐执行标准等。查，如何处理客人投诉标准内容包括：获取信息--问候客人---聆听--致歉针对管理程序，拟定了检查标准，提供有10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85分。查见涪陵金科两江大酒店8-10月《客人体验抽查表》、《预定中心客户回访表》内容包括：时间、客户名称、电话、客人的建议及意见、回访人等。查涪陵金科两江大酒店第三季度服务质量检查问题汇总：酒店总体服务品质较好，员工整体服务意识高，设施设备保养充分。疫情原因，为控制成本，大部分酒店取消或部分取消迷你吧等配置，则使得原有的宣传与实际提供产品不符合。建议未提供付费饮品或提供不充分的酒店暂时取消宣传牌或提前说明，以避免客诉。客房洗漱池出水量过大，开关未全打开的状态下，水会溅出水池，体验较差且浪费能源。建议调整到合适的出水量。前厅后区物品存放不规范、不合理，投袋箱与客遗物品、客人临时存放物品混放，存在安全隐患。建议在10月10日前合理规范该区域，并截图与整改报告一并回传。自助餐厅五谷杂粮部分菜品摆放不合理，客户体验有待提升，自助餐厅明档员工服务意识有待加强。建议合理规划该区域，加强明档员工服务意识培训。......针对以上问题提出整改要求及期限。整个管理服务过程基本受控； | 符合 |
| 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.服务过程采用检查记录、回访记录、服务质量报告等进行标识，可起到追溯性； | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客财产有顾客信息、合同，及在现场管理服务过程中涉及到的客户的运营必备的设施设备及物资等。公司对顾客财产进行了保存，当顾客财产丢失时，应告知顾客。负责人讲目前没有发生顾客财产丢失的情况。 | 符合 |
| 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：酒店的各个区域均进行了标识；建立完善的消防系统：消防栓、灭火器、烟雾报警器及喷淋系统等。2.人员防护：各岗位人员按不同的岗位佩戴不同的劳保防护用品：口罩、手套、围裙、帽子等。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。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 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。2020年暂无客户反馈质量问题。 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 查，公司对服务实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：合同更改、服务信息更改等。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。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | Q8.6  | 公司为验证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。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记录查过程检验：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2020年三季度《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：274，得分236，得分率86.13%。查，餐饮运营管理检查，抽重庆金科两江大酒店2020年三季度《金科酒店集团品牌服务质量检查报告》，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85分。 查，酒店筹备运营检查，抽重庆相龙实业发展有限公司（金科圣嘉城市酒店）2020年1月《新酒店项目筹建开业倒计时时间表执行记录》。1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，对运营管理服务进行了检验。见过程检验记录。 | 符合 |
| 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相关记录抽查《异常处理单》日期：2020年10月16日不合格描述：（金科两江酒店）三季度质量检查发现：二楼至三楼后勤公区墙壁因漏水导致涂料脱落处理方案：安排立即对该区域进行墙壁处理。对相关人员进行教育、培训，加强工作监管检查，杜绝此类事件再次发生。处理结果：已经按处理方案实施并验证有效。验证人：吴明 2020年10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。  | 符合 |

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：樊帆 陪同人员：李洁 | 判定 |
| 审核员：文平 审核时间：2020.11.26 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3S5.3 | 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。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2S6.2 | 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：2020年1月-2020年9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。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 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。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | S8.1 | 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。查涪陵金科两江酒店管理检查记录及管理标准，管理人员均按管理要求执行 | 符合 |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防与疏散演习实施方案》《触电应急预案》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2020年6月17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。 | 符合 |
| 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——管理公司应用——酒店试营业。查酒店新项目筹备管理：负责人讲今年没有新筹建酒店项目。查对筹建管理情况制定有有《新酒店项目筹建节点进度表》，筹建管理项目内容有：行动内容、完成时间等。负责人讲对酒店新项目筹备管理项目，每月将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。整个过程基本受控。 | 符合 |

说明：不符合标注N