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：吴玮 远程审核 | 判定 |
| 审核员：夏楠楠 审核时间：2021.2.25 |
| 审核条款  管理层：资质查验；管理体系策划情况，过程识别和策划的充分性（包括外包过程）；确定认证范围包括任何不适用及理由的充分性；体系覆盖人数确认；管理方针和目标的适宜性；内部审核管理评审策划和实施；基础资源条件；质量环境安全事故及投诉情况；  QEO 4.1/4.3/4.4/5.2/6.2/9.2/9.3/7.1 |
| 理解组织及其环境 | QEO：4.1 | **十堰市宝迎商务服务有限公司**成立于2017年12月25日，注册地位于十堰市茅箭区车站路11号，法定代表人为**吴玮**。经营范围包括许可项目：餐饮服务；食品生产；食品经营（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证为准）；一般项目：企业管理咨询；物业管理；停车场服务；专业保洁、清洗、消毒服务；家政服务等。  企业类型为有限责任公司，公司大力推广与国际环保惯例接轨的ISO管理体系，进一步提升公司的产品质量、服务水平、社会责任，同时为进一步提升公司的品牌形象奠定基础。经历多年发展，公司始终坚持以人才为本、诚信立业的经营原则，荟萃业界精英，将高质量的服务理念及先进的信息技术、管理方法及企业经验与业内企业的具体实际相结合，为企业提供全方位的解决方案，帮助企业提高管理水平和服务能力，使企业在激烈的市场竞争中始终保持竞争力，实现企业快速、稳定地发展。  公司现有员工**10**人，下设**办公室**、**管理部**，部门划分尚可，基本满足要求。  总经理述：为了提高公司整体的市场竞争力和准入能力，现着力推行管理体系。总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。  公司每年根据由公司管理人员从市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审以确保其充分和适宜。  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。  查到了企业的营业执照，经营范围包括了认证范围内产品。 | 合格 |
| 质量/环境/职业健康安全/职业健康安全管理体系的范围 | QEO：4.3 | 公司管理体系范围：  Q：餐饮服务；  E：餐饮服务所涉及场所的相关环境管理活动；  O：餐饮服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。  不适用条款：Q8.3。  经确认公司外包过程：无。  体系自运行以来范围没有变化。 | 合格 |
| 质量/环境/职业健康安全管理体系及其过程 | QEO：4.4 | 公司按照 GB/T19001-2016 和 GB/T24001-2016、ISO45001:2020标准的要求识别了质量/环境/职业健康安全管理所需的过程及相互作用，识别了质量和环境、职业健康安全管理体系涉及的各个过程和过程中的物理、化学、生物危害，对公司服务过程中的危害进行评价与建立管理控制要求，提供资源、信息实施运行和监视、测量和分析，并持续改进。做到以下的要求：  　 a) 本公司对管理体系所需要的过程进行确定，并对这些过程进行系统管理，确定每个过程所需的输入和期望的输出，确定这些过程的顺序和相互作用；  b) 制定文件《风险和机遇的应对控制程序》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；  c))制定文件确定过程所需的准则、方法、测量及相关的绩效指标以确保这些过程的有效运行和控制。  d) 确定和提供每个过程实施所需的资源；  e) 规定每个过程相关执行人员的职责和权限；  f) 依照规定实施各个流程，以实现策划的结果；  g) 对过程进行监测和分析，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；  h) 采取改进措施，确保持续改进过程以及实现结果。  公司按照标准建立了文件化的质量/环境/职业健康安全管理体系，编制了质量、环境、职业健康安全手册，流程性文件、管理制度等；并对各个过程的监控进行了记录，形成了相关文件化信息，为过程运行提供了支持，以证实过程按照策划执行。 | 合格 |
| 方针 | QEO：5.2 | 公司的质量、环境、职业健康安全方针：  **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。**  公司通过各种宣传方式，将管理方针宣传到本公司各层次，确保方针得到正确的理解和实施。在管理评审会议上，总经理组织对方针的持续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。当有相关方需要公司提供管理方针时，可通过公司内部进行传递获取。  经查，质量、环境、职业健康安全管理方针没有变化。 | 合格 |
| 目标和措施计划（管理方案） | QEO：6.2 | 查《管理手册》，制定了公司目标，并在管理体系所需的相关职能、层次和过程上建立目标考虑了适用的要求，并与产品和服务的符合性以及增强顾客满意有关，均可测量，并与方针基本一致。目标以公告、会议形式传达、培训和内部沟通等形式进行了沟通。  管理目标：  **一、质量目标：** 完成情况  1、顾客满意度≥95% 96%  2、食物中毒事故为0 0  3、顾客投诉及时处理率100% 100%  **二、环境/职业健康安全目标：**  1、固废分类处置率100%； 100%  2、废水、废气、噪声排放达标； 达标  3、火灾、爆炸事故为0； 0  4、杜绝各类重伤事故，轻伤事故少于3件/年 0  组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标。  查见《环境管理方案》和《安全管理方案》，包括因素、指标、实施日期、资金投入、职责和权限及实施办法等，制定措施有效，基本符合要求。  查见《质量/环境/职业健康安全目标分解考核表》， 要求每季度考核一次。  抽查《目标完成统计表》2020.11.1-2021.1.31日已完成，符合要求。 | 合格 |
| 资源 | QEO：7.1 | 公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，为管理体系的有效运行和持续改进提供充分的资源，包括人力资源、基础设施和工作环境；还包括为增强顾客满意所必需的资源。现有员工及办公场所、办公设备等基础设施以及必要的工作环境，配备较为充分。  总经理主持了今年的管理评审，对方针、目标的适宜性进行了评审，也策划实施了内审，确保所需资源得到满足。  公司目前的基础设施，能够满足当前三体系的要求，也将依据经营发展的需要，会不断补充与增加。 | 合格 |
| 内审 | QEO：9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》。  张正宝组织了2020年度内审活动，包含内审审核实施计划、内审的实施、不符合项的纠正、不符合项的验证等工作流程，规定每年内审至少一次，并要求覆盖本公司管理体系所有要求的内容。  于2021年2月2日进行，结论基本符合，有内部审核计划表、内部审核报告、不合格报告等。  此次内审共有1个不符合项，开在管理部，为一般不符合，不符合GB/T24001-2016标准6.1.2条款。  内审不符合描述：辨识的环境因素没有包括电的消耗。  制定整改计划，于2020.2.3日实施，组织各部门负责人对标准条款的深入学习，措施有效，基本符合要求。 | 合格 |
| 管理评审 | QEO：9.3 | 查看《管理评审控制程序》，基本符合要求。  总经理于2021.2.4日组织进行了管理评审。  查看“管理评审输入资料”，包括管理部、办公室、食堂等部门管理评审输入资料。资料内容全面、清晰，符合要求。  管理评审的策划及实施基本符合要求。 | 合格 |
| 国家/地方抽查、顾客满意、相关方投诉处理 |  | 自公司成立以来，未受到上级主管部门有关质量、环境问题、职业健康安全的行政处罚，未发生相关方的投诉。 | 合格 |
| 验证资质 |  | 提供了组织营业执照及食品经营许可证均为有效。 | 合格 |

说明：不符合标注N