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（含员工代表）  主管领导： 总经理：权勇 陪同人员：张正宝 | 判定 |
| 审核员：李京田 杨鑫 审核时间：2021.4.5 |
| QES 4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3；Q6.3,S:5.4  资质验证/范围再确认/上次审核问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |
| 理解组织及其环境  总要求 | QES  4.1 | ■受审核方十堰市宝迎商务服务有限公司，成立于2017年12月25日，注册资本50万元，注册地址为十堰市茅箭区车站路11号，员工人数10人，办公面积约105平米。  ■经营范围包括餐饮服务；食品生产；企业咨询；物业管理；停车场服务；城市绿化管理；专业保洁、清洗、消毒服务等。  ■根据企业发展及经营管理的需求，公司组织了对管理体系标准的学习，依据标准的要求结合实际情况对管理体系进行了策划。策划基本体现了PDCA的思路，建立了文件化的管理体系，文件基本符合标准的要求，基本符合企业的实际情况。根据过程对组织结构进行了合理的设计，明确了各岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源。工作环境基本能满足经营和管理的需求。通过制定管理制度、作业文件及相关措施，对活动的主要环节实施了有效的控制。各种制度及规定基本建立。管理手册中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。组织机构的设置，职责、权限的分配基本明确，基本适宜，人力资源基本满足需求。  ■法律法规：公司经营应符合国家的法律法规要求。公司地处十堰市茅箭区，在环境方面符合国家和本市的环境法律法规要求。  ■技术水平：公司拥有多年餐饮管理经验、服务经验，能够满足用户的个性化需求。  ■文化和价值观：公司成立多年，形成了积极向上、努力进取的企业文化氛围。公司运行管理体系以来，重视服务质量、增强用户满意是所有员工的共识。  ■关注环境变化：公司管理层及相关部门将持续关注公司所处的环境变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。  ■关注的内容包括：  1.外部环境：国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素；  2.内部条件：公司的价值观、产品和服务、战略方向、文化与能力；  3.周边环境：气候、空气和水质量、土地使用、现存污染、资源的可获得性等相关因素。  对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通及定期（周总结会议、月中、月末总结会议）内部总结等方式进行监视和评审。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。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | QES4.2 | 公司明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关方，通过调查、访谈了解相关方的需求和期望。同时通过访谈、网站向社会告知企业联系方式和经营情况，并持续与相关方沟通，了解相关方要求，并对相关信息进行监视和评审。目前所识别出的相关方包含:客户、供方、员工、上级主管部门或政府部门及相关的立法机构等。管理部负责了解客户的需求和产品信息等期望，以及供方进行定期的沟通，了解相关信息；办公室负责了解组织内部员工需求及适用的相关法律法规要求。相关方的要求包括：如：客户对产品的要求，如：符合性、价格、安全性等；供方的要求，如：回款周期、付款方式等；员工要求,如：工资待遇、保险、福利、休假等；其他相关方要求，如：行业规范及标准，执照、许可、合同义务等。提供“相关方需求识别评价单”，公司明确了对这些相关方进行监视和评审的方式方法（包括上级文件、标准和规范的获取、设备器具检定、沟通等)，并将识别出的相关方的需求作为制定方针、目标、管理评审的输入内容。 |  |
| 确定管理体系的范围 | QES4.3 | 公司在确定体系范围时  公司管理体系质量、环境、职业健康安全体系范围时考虑了本公司的各种内外部因素、相关方要求以及所提及的合规义务。  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  公司组织机构包括办公室、管理层、技管理部等，确定体系覆盖人数10人。  地址：十堰市茅箭区车站路11号  上述管理体系范围通过公司管理手册发布，在经营活动中适时可为相关方获取。 |  |
| 管理体系及其过程 | QES4.4 | 公司依据ISO19001:2015/ISO14001:2015和ISO45001:2018标准的要求，建立了环境/职业健康安全管理体系、过程及其相互作用，并形成文件，要求公司全体员工有效地贯彻执行并持续改进其有效性。运用过程方法对本公司的环境/职业健康安全管理活动进行控制，确保环境/职业健康安全管理体系的有效实施，并实现本公司的体系方针和体系目标。  本公司编制管理手册，按照标准的要求，结合4.1和4.2相应信息，建立、实施、保持和持续改进管理体系与环境绩效，控制危险源，包括所需过程及其相互作用。  公司根据生产和服务过程控制要求，制定相应的程序文件、管理规定等体系文件，支持质量管理体系各过程运行。  查看《程序文件》包括文件控制程序、环境因素识别与评价控制程序、危险源辨识别和控制程序、法律、法规及其他要求控制程序、信息交流控制程序、管理评审控制程序等19个控制程序，以支持管理体系运行各过程。  提供有固体废弃物管理规定、节约用电管理规定、节约用水管理规定、消防安全管理规定。  经识别，无外包过程。 |  |
| 领导作用与承诺 | QES5.1 | 总经理通过以下方面证实其领导力和对环境和职业健康安全管理体系承诺：  a) 总经理对管理体系的有效性承担责任；  b) 总经理本公司的方针和目标，保持与战略方向和组织情境一致；  c) 确保管理体系要求融入组织的所有的生产过程；  d) 使用过程方法和基于风险的思维；  e) 提供管理体系所需的资源；  f)对有效管理的重要性和符合管理体系要求的重要性进行沟通；  g) 确保管理体系实现其预期的结果；  h) 鼓励、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；  i)促进持续改进  j) 支持其他相关管理者在其职责范围内证实其领导力。  K）在组织内培养、引导和宣传支持管理体系的文化  5.1.2 以相关方为关注焦点  总经理应通过以下方面，证实其对以相关方为关注焦点的领导力和承诺：  a) 确定、理解和持续满足相关方要求和适用的法律法规要求；  b) 确定和应对影响生产符合性以及增强相关方满意能力的风险与机会；  c) 保持以增强相关方满意为关注焦点。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 测量管理体系业绩，旨在增进顾客满意，并监视顾客对于本公司是否满足其要求的感受的相关信息。管理部：负责实施顾客满意的监视和测量；管理者代表：对顾客满意调查的审核，并裁决应采取的改进措施；各职能部门配合采取改进措施。每月一次在现场对餐厅就餐人员进行随机调查，每次内部审核前通过各种途径对食堂发包方进行调查，向顾客了解其对本公司提供产品和服务的满意度，形成《食堂满意度调查》。 |  |
| 方针  制定方针  沟通方针 | QES5.2 | 该公司管理方针  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。  公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理陈誉对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。  总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。陈誉总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。  以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过行政人事部获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | QES5.3 | 公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室、管理部，部门划分尚可。  ■《管理手册》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员,包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。  问询吴总经理，其职责描述为：负责建立实施和保持管理体系的决策；负责定期组织管理评审；负责与顾客沟通；负责确保体系正常运行所需的资源；负责监督有关部门采取纠正和预防措施，并验证其效果；负责审核批准体系文件等。  经沟通，其能正确理解和实施职责，符合要求。 |  |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | 经了解公司用于在职业健康安全管理体系的开发、策划、实施、绩效评价和改进措施中与所有适用层次和职能的工作人员及其代表（若有）的协商和参与。  公司任命安全事务代表—权勇  并明确了协商和参与的主要内容及方式方法，主要为：  协商和参与提供必要的机制、时间、培训和资源；及时提供对明确的、易理解的和相关的职业健康安全管理体系信息的访问渠道；  主要的沟通协商渠道建立微信群或员工意见箱等内容。  通过培训员工知道自身的权益与义务，更好的参与与保护自身的权益。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | Q6.1  ES6.1.1 | 编制了《风险和机遇控制程序》。查见《风险和机遇评估分析表》，确定了组织需应对的风险和机遇。如：公司市场占有率、市场领先趋势、顾客增长趋势 ，通过：及时关注公司酒店管理服务（包含餐饮）。市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。各部门根据本部门的活动、产品和服务过程，分析其风险和机遇，进行风险和机遇调查。办公室按类别对各部门上报的风险和机遇进行整理后，报管理者代表审核。办公室组织各部门相关人员，考虑下述方面，对风险和机遇事件进行评估，确定公司的主要风险和机遇的事件各部门根据本部门的活动、产品和服务过程，分析其风险和机遇，进行风险和机遇调查。办公室按类别对各部门上报的风险和机遇进行整理后，报管理者代表审核。办公室组织各部门相关人员，考虑下述方面，对风险和机遇事件进行评估，确定公司的主要风险和机遇的事件。审核人：权勇 批准：吴玮 日期：2020年11月10日 |  |
| 环境因素危险源识别和控制 | ES  6.1.2 | 编制有《风险机遇的应对控制程序》，对组织内外的风险和机遇进行了策划。  ■提供《风险和机遇评估分析表》，识别了风险和机遇来源、风险和机遇内容、管理措施、责任部门、实时时间、评价措施等。  ■应对措施：与风险、机遇相适应。  如环境保护要求日益严格，对水、气、声、渣需严格控制，确保达标排放。  ■采取措施是：做好服务计划的按排，保证服务计划的执行。  提高管理水平，保证设备良好，减少服务过程清洁废水、噪音产生，排放能够达标，无需采取措施。  ■运行重点控制领域：  1）以各类废弃物的污染和伤害控制为主的废物管理；  2）以节能减耗为主的能源与资源的管理；  3）以控制新污染为重点的新建、扩建和改建项目和新产品、新材料、工艺、设备的环境管理；  4）以防止设备跑、冒、滴、漏的环境管理；  5）以相关噪声为主的噪声管理；  6）以废水排放为主的废水管理；  7）以废所排放为主的废气管理等。  同时编制了《[环境因素的识别和评价管理程序](#_Toc152476257)》及《危险源的辨识、风险评价控制程序》。  ■2020年11月1日由各部门组织对本部门环境因素、危险源进行了辨识、评价。  重要环境因素：固体废弃物排放、潜在火灾、废气、污水、噪声的排放。  不可接受风险：火灾、食物中毒、触电。  评价基本准确，符合要求。  ■2020年11月30日由总经理吴玮主持，对公司的法律法规遵守情况进行合规性评价。  评价得出公司没有违法违规的情况，严格按照体系标准执行。  组织管理层策划关于开展环境管理体系中所采取措施，以便管理环境目标、环境因素、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。 |  |
| 法律法规要求 | ES  6.1.3 | 建立、实施并保持程序来识别与公司的活动、产品和服务有关的法律、法规和其它要求，并建立获取这些要求的渠道。确定适用的法律、法规和其它要求如何运用到公司的活动、产品和服务以及相关的环境因素和风险因素，编制了《法律、法规与其他要求收集评价控制程序》，及时识别、获取、传达和更新适。  办公室是本程序的主管部门，负责汇总各单位提供的法律法规清单，发布公司的《环境法律法规清单》、《安全法律法规清单》，对本程序的实施进行监督检查。办公室负责识别、收集有关劳动保护、妇女权益保护及劳动争议等方面的法律法规。各部部门根据各自权责范围负责识别、收集职业健康、经营活动方面的法律法规，向办公室提供相关法律法规目录。提供公司适用的法律法规及要求清单：中华人民共和国消防法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国妇女权益保障法、中华人民共和国传染病防治法、中华人民共和国突发事件应对法等。  公司各职能部门负责跟踪国家最新发布（含修订）的有关法律法规信息，并将信息及时下文通知各使用单位和反馈到办公室，每年由办公室负责更新《环境法律法规清单》、《安全法律法规清单》。 |  |
| 策划措施 | ES  6.1.4 | 组织应策划如何在质量、环境管理体系过程中整合并实施这些措施，评价这些措施的有效性。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。风险与机遇识别时机包括质量、环境和职业健康安全管理体系策划、企业宗旨变化、战略变化、内外部环境变化、组织及其背景、相关方的需求和期望变化。当策划这些措施时，组织应考虑其可选技术方案、财务、运行和经营要求。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | QES6.2 | ■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：  公司质量目标：  ――顾客满意度95%以上。  ――食物中毒事故：0。  ――顾客投诉及时处理率100%。  环境目标和指标：  ――火灾、爆炸事故为零；  ――固体废弃物100%分类收集。  ――废水、废气、噪声达标排放。  职业健康安全目标和指标：  ――杜绝各类重伤以上事故，轻伤事故少于3件/年  经查已完对目标进行了分解，建立了各部门的分目标。见各部门考核情况  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《环境目标指标及管理方案》和《安全目标指标及管理方案》，内容包括因素、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《环境目标、指标运行目标统计表》， 要求每季度考核一次。  抽查2020.11.1-2021.1.31日目标运行统计表，已全部完成。  ■提供2020年《环境、安全资金投入表》，内容包括：培训、环境安全设施、垃圾清运费、劳保用品及保险等，共计14360元。  经查，组织制定的目标可行，方案有效，基本符合要求 |  |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、公司内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目的考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保管理体系的完整性。 |  |
| 资源提供 | Q7.1.1  ES7.1 | 组织应确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量、环境和职业健康安全管理体系所需的资源。  a. 人力资源：职工队伍相对稳定，现有员工10人；  b. 基础设施：电脑、打印机、饮水机、考勤机、办公桌等；  安全设备：灭火器等；  c. 工作环境：建筑面积105平米；  d. 资金支持：注册资金50万元。  能够满足产品生产及服务需要。。 |  |
| 管理评审 | QES  9.3 | 制定并执行《管理评审控制程序》：管理评审每年召开一次，两次之间间隔不超过十二个月。一般选择在内部质量审核后和外审之前。评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；产品的符合性；改进的需求、环境安全绩效；合规性评价等。  查管理评审的计划：管理评审的时间：2021年2月4日  主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人  要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。  编制：办公室/2021.2.3 批准/日期：吴玮 2021.2.3  查看管理评审输入的资料：  a)对质量、环境、职业健康安全管理体系的内、外部审核结果。  b)内外部沟通活动，包括顾客反馈信息，以及相关方的意见。  c)质量、环境、职业健康安全管理体系运行的绩效，包括质量、环境、职业健康安全管理体系的方针和目标实现情况，产品实现过程和产品质量控制措施和结果。  d)纠正和预防措施状况。  e)以往管理评审会议的跟踪措施。  f)可能影响质量、环境、职业健康安全管理体系的变更如内、外部环境的变化情况。  g)对质量、环境、职业健康安全管理体系提出的改进建议。  h)环境的验证活动结果的分析。  i)紧急状况、事故和撤回。  j)评审结果和体系更新活动  k)各单位、员工对持续改进的合理化建议等。  提供管理评审会议记录：各部门叙述自己部门的管理体系管理情况；管理者代表综合报告体系运行情况；总经理根据各部门汇报的情况提出相关改进计划。查看管理评审报告，结论：组织员工对某些重要条款进行学习，如：7.2能力；完善文件管理制度，加强文件正规化；管理体系运行稳定、适宜、具备第三方机构认证条件，可以申请认证。批准：吴玮2021.2.5  持续改进：1、加强新版标准文件学习。2、对公司人员质量、环保和安全健康意识培训力度，进一步提高人员意识和技能，加强对过程检查，对不合格输出采取有效的纠正或纠正措施。 已实施。 |  |
| 总则 | QES 10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：  a.制订各种控制程序文件；  b.通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；  c.通过绩效的监视测量评价生产服务过程涉及环境管理、职业健康安全管理的符合性；通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进目的。 |  |
| 持续改进 | QES10.3 | 公司组织确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。  包括：  a) 改进产品或服务，以满足要求并关注未来的需求和期望；  b) 纠正或减少不利影响；  c) 改进管理体系绩效和有效性。  对以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划和实施：  1.证实产品生产和和研发满足规定的要求；  2.确保管理体系的符合性；  3.持续改进管理体系的有效性。  根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。  公司利用管理方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 | · |
| 资质验证/范围再确认/上次审核问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况 |  | 一阶段未提出书面不符合  上次不符合验证：**上次审核不符合：设备台账未包含消防设备，本次提供设备台账齐全，整改有效**公司管理体系自运行以来，未发生环境、职业健康安全事故  管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况  目前没有上级主管部门对公司的在质量、环境、职业健康安全监督抽查  目前公司经营过程中没有发生违反相关法律法规及其他要求的情况 |  |

说明：不符合标注N