|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门： 综合部 主管领导/陪同人员： 侯越芝 | 判定 |
| 审核员：夏爱俭 审核时间：2021年6月26日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.2/7.3/7.4/7.5/8.4/9.1.3/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责目标完成情况的统计  负责人员聘用，培训，能力、意识的培养  负责公司会议的组织、沟通效果评价  负责文件和记录的管理  负责设备和设施的管理  负责现场工作环境的维护  协助管理者代表组织内部审核  提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。职责和权限与手册描述基本一致。与上一年相比没有变化。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  1. 培训计划达成率100%；（培训完成次数÷培训计划总数x100%）  2020年全年目标完成情况：均完成，符合要求。 | Y |
| 人员 | 7.1.2 | 依据《人力资源控制程序》的要求进行控制。已识别与QMS相关人员：各部门负责人、餐饮/客房服务人员、内审员，提供了岗位职责权限及任职要求。对特殊岗位人员已进行合理配置及变更控制，新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种。 | Y |
| 能力 | 7.2 | 查：员工岗位能力评价表  对岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价  抽查综合部经理任职要求，本科以上学历，人力资源管理或行政管理相关专业毕业，熟悉国家、地区及企业关于合同管理，薪金制度、用人机制等方面的法律法规及政策，有较强的工作责任心等。  查有内审员任命书：任命倪娜、侯越芝为管理体系内审员。  抽厨师证：  姓名：马建文  证件号：142229197810044311  等级：三级/高级技能 证书编号：1516180000305176  鉴定中心：北京市职业技能鉴定管理中心  发证日期：2015年8月17日  姓名：毛骞  按国家旅游局规定的星级饭店总经理岗位职务要求，经培训考试合格，特发此证  发证机构：国家旅游局岗位职务培训指导委员会、北京联合大学旅游学院培训中心  日期：2013年11月7日  姓名：姜兴无 文化程度：本科 专业名称：营养保健师  专业级别：高级 发证机构：人事部全国人才流动中心 2004年6月25日  另抽其他人员资格证书，符合要求  查2021年度培训计划  策划实施内容有体系文件培训、内审员培训、管理制度培训、应急预案知识培训、法律法规培训等培训安排。  编制：综合部 审批：毛骞2020.12.10  现场提供了培训记录表、签到表等。  抽培训记录：  2021年1月15日培训内容：  GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001:2018的内审知识和相关技巧，内审控制程序，具体实施内审的各项细节和注意事项  培训及考核结果记录： 为公司组建了一支内部审核的对伍，对保证公司的内审工作起到了重要作用  评价人：毛骞  2021年03月26日 参加培训人员：毛骞 倪娜 王立欣 刘香梨 杨秀倪娜 杨志勇  培训内容：质量、 环境、安全管理体系文件，质量、环境、安全方针、质量、环境、安全手册、程序文件、管理文件、服务规范等。  培训及考核结果记录：公司管理员工在依据相关规定标准下建立的职业技能有了全面的认识，更深层次结合本公司的实际情况，对公司管理制度的运行打下了良好的基础，对日后的管理提供了保障  评价人：倪娜  另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 意识 | 7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。  现场抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 公司的内外部沟通每天都在进行，内部沟通包括：部门与部门之间、员工与员工之间的沟通等；外部沟通包括：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等，沟通的方式有：会议、数据信息传递、网络传播等方式，通常沟通的事项和内容包括：质量环境发生重大变化、顾客和其他相关方的要求发生变化、QMS范围发生变化、QMS及过程的调整和变更、质量方针和目标、各种策划输出、顾客满意度、产品和服务的符合性、顾客投诉和不符合情况等，办公室负责内部沟通，供销部负责外部沟通。  符合要求。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》  公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、各类记录等。已建立“受控文件清单”。  查：公司于2019年11月10日依据ISO9001-2015版标准对《质量手册》、《程序文件》进行修订，目前版本为A/0版。没有变更  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、文件名称、发放号、领用人、版本状态、日期等。  查《受控文件清单》内容有质量手册、程序文件等，版本A/0版，日期：2019.11.10，总经理批准实施。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存部门、保存期限。  现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 | Y |
| 监测、  分析与评价 | 9.1.1  9.1.3 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2)对质量目标完成进行了统计，均完成，符合要求  3）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  4）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。  通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等  根据对应对风险措施评价分析，公司仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 | Y |
| 内部审核 | 9.2 | 提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。  公司对审核方案进行了有效策划，内容包括:目的、范围、审核准则、方法等，策划内容齐全有效。  内审时间：2021年3月12-13日，依据策划的要求实施了审核。  内审员：倪娜、侯越芝  内审人员资格：以上人员均为内审员，并提供培训记录及内审员任命书，提供内审文件：  “2021年内部审核计划”，包括审核的时间、依据、审核范围、审核组成员等内容；  “内部日程安排（通知）”；“首末次会议签到表”和“内审检查表”；  按照审核计划对各部门实施了审核，经查未发现本部门人员审核本部门的情况，审核公正。  内部审核共发现1个不符合项，属于一般性质的不符合，对此制定了纠正措施，并记录了纠正措施的结果。  提供“审核报告”，内容包括：审核目的、范围、依据、审核组成员、审核日期、审核过程、审核评价、内审结论：综合来看，这次内审是比较成功的审核，同时也发现我公司的质量管理体系运行基本是正常的、有效的。 | Y |
| 不合格和纠正措施 | 10.2 | 查有《不合格品和潜在不安全品控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付  询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。  抽2021年3月28日不合格品/不符合评审处置单：  姓名：关利芳 部门：客房 职务：保洁  处罚事由：清洁107房间后未断电  对其进行培训并处罚金贰拾元  经培训后，未在发生类似不符合。  验证人：王立欣 批准：毛骞2021年3月28日  另抽其他记录，符合要求。  针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。  目前风险和机遇无需更新，质量管理体系无需变更。 | Y |