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/陪同人员：毛骞、吴娟/侯越芝 | 判定 |
| 审核员：夏爱俭 审核时间：2021年06月26日 |
| 审核条款：Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 企业基本情况 |  | 确认受审方名称：北京中科科学驿站酒店管理有限公司  注册地址：北京市海淀区北四环西路18号  办公地址：北京市海淀区北四环西路18号  经营地址：北京市海淀区北四环西路18号  资质确认：营业执照，符合要求  审核范围：酒店管理服务（包含餐饮）  总经理：毛骞，管理者代表：吴娟 | Y |
| 组织及其环境 | Q4.1 | 总经理：毛骞  范围为：酒店管理服务（包含餐饮）  资质：营业执照  通过对过程检测结果进行分析，体系不断改进。  负责人称体系运行以来效果良好，管理有了明显提高。  外包：经确认，布草洗涤、烟道清洁、餐厨垃圾处理  企业2019年11月10日发布、实施质量管理体系，主营酒店管理服务（包含餐饮）。管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。  质量手册中明确了体系的范围。公司明确了质量管理体系的边界、范围，在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。  抽环境因素列表  外部环境：政治环境、法律环境、社会文化环境、技术水平环境、自然环境等  内部环境；企业文化、公司价值、知识积累、绩效、财务因素等  抽：技术水平环境：技术水平：技术成熟。 技术要求：完善 （措施：公司从事酒店管理服务（包含餐饮）多年，可保持在部分产品的服务中处于领先地位,可以加以利用）  另抽其他方面，均保存完好，符合要求。  符合要求. | Y |
| 相关方的需求和期望 | Q4.2 | 企业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。通过回访、网站等渠道获取相关方的信息，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。  企业识别出的相关方包括:客户、供方、员工的要求等。相关方的要求包括：客户对产品价格合理，性价比高；持续稳定的销售服务能力；按约定时间交付；供方的要求，如交易价格公平合理、按约定时间付款等。综合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；组织内部员工需求以及相关法律法规要求，了解行业新趋势和客户的新要求。 | Y |
| 质量管理体系的范围 | Q4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件于2019年11月10日发布、实施， 管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。  质量手册中明确了体系的范围。公司明确了质量管理体系的边界、范围，在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。经识别确定的质量管理体系范围：北京市海淀区北四环西路18号北京中科科学驿站酒店管理有限公司酒店管理服务（包含餐饮）  外包过程：餐厨垃圾、布草清洗、烟道清洗  不适用条款：8.3 依据国家/行业标准/顾客要求进行服务 ,流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | Q4.4 | 公司对过程及相互关系进行了整理，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、职能和物理边界、活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的权限和能力，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。  外包过程：餐厨垃圾、布草清洗、烟道清洗  不适用条款：8.3 依据国家/行业标准/顾客要求／图纸进行 ,流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任。 | Y |
| 领导作用和承诺  总则 | 5.1  5.1.1 | 公司编制了岗位职责与任职要求，明确了总经理的主要职责包括：  负责贯彻国家有关的质量政策和法规，对公司产品质量负全责；  确定本公司质量方针和质量目标，以增强顾客满意为目标，确保关注顾客要求；  策划、建立和实施质量管理体系，并持续改进其有效性；  明确各部门的职责和权限，确保得到内部沟通；  确保建立、实施和改进质量管理体系有关的必要资源，创造使全体员工能够充分参与实现质量目标的工作环境；  组织管理评审；  负责批准质量手册等  组织确定的适用的法律法规包括民法典、产品质量法、消费者权益保护法、食品安全法、食品标识管理规定、GB 14930.1-2015 食品安全国家标准 洗涤剂、国家食品安全事故应急预案GB/T5750.12-2006[生活饮用水标准检验方法微生物指标](http://www.doc88.com/p-1436695411040.html" \t "https://www.so.com/_blank)GB T 5750.6-2006 生活饮用水标准检验方法金属指标 GB 4789.10-2016食品安全国家标准 食品微生物学检验 金黄色葡萄球菌检验GB 4789.3-2016食品安全国家标准 食品微生物学检验 大肠菌群计数GB 4789.2-2016食品安全国家标准 食品微生物学检验 菌落总数测定、GB 4789.4-2016食品安全国家标准 食品微生物学检验 沙门氏菌检验GB 4789.38-2012食品安全国家标准 食品微生物学检验 大肠埃希氏菌计数DB11/T 1215-2015经济型酒店设施与服务规范DB13/T 2292-2015小型商务酒店服务质量规范、SBT 11047-2013餐饮服务突发事件应急处置规范 GB/T 24453-2009酒店客房用易耗塑料制品T/CCPITCSC 027-2019酒店收益管理人员职业能力要求等，法律法规已通过邮件的形式发放到相关部门，已得到有效执行，未出现违规情况。  质量手册中写明了质量方针、目标，由总经理批准后实施。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过投标、市场调研等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。  在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | Q5.2 | 质量方针：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。  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 | Y |
| 组织的角色职责和权限 | Q5.3 | 公司编制了岗位职责和任职要求，经总经理批准后通过培训和发受控文件的形式使职责得到沟通。  各部门的职责情况详见各部门5.3审核记录。 | Y |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | Q6.1 | 公司编制了《风险和机遇控制程序》文件编号SSJY-CX-24-2019，通过识别与评价对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内、外部环境因素，有效应对风险和机遇。  管代介绍说公司面临的经营风险与机遇主要有：  过程名称 风险描述 "风险等级" 采取措施 "责任部门/责任人"  订单评审过程 "1、客户要求识别不完整；2、合同未能确保能够满足要求就签署合同" 一般风险  "1、对客户的要求酒店部组织相关部门进行识别；2、在确定与客户签署合同前落实合同评审事宜"酒店部  交付和顾客反馈过程 "1、不能按时交付，交付的产品质量不符合客户要求；2、顾客投诉未能有效解决  3、顾客满意度低，导致客户订单减少甚至丢掉订单" 高风险 "  1、客户投诉登陆台账，部门专人负责处理并及时回复客户，保存相应证据；2、顾客满意度设立监控指标，每年至少调查分析一次；" 酒店部  经营计划过程 "1、与同行竞争对手相比SWOT分析失误，导致业务减少；2、组织环境识别不齐全、相关方要求识别不完整；3、风险识别不齐全，风险没有制订相应的措施或者措施无效" 一般风险"  1、竞争对手的调查分析应严谨细致；2、加强公司内部的研发能力和技术积累，随时保持在行业顶尖水准；3、定期进行监视和评审；相关方需求清单，定期评审4、制订风险措施，并追踪结果。" 综合部  。。。。。。。。  针对质量风险与机遇，质量负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价。  通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。  公司的风险和机遇控制基本符合要求。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | Q6.2 | 企业质量目标：  1、顾客满意度95%以上；  2、顾客投诉及时处理率100%  质量目标满足产品要求（国家标准及客户要求）；  质量目标进行层层分解，落实到责任部门，每季度考核。  --查2021年度一季度考核情况：考核日期：2021.4.3，考核人：侯越芝  目标 完成情况  顾客满意度95%以上 96%  顾客投诉及时处理率100% 100%  质量目标已完在，符合要求。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 质量手册中对质量管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行了策划，变更的时机包括了： 质量管理体系的建立和实施的初始阶段；组织机构、环境发生变化；利益相关方的需求和期望方面的任何变化等。  对变更的影响方面进行了识别并制定了对策  体系运行以来环境、利益相关方的需求和期望等未发生变更。公司组织机构变更，认证范围变更。对变更内容进行了策划。 | Y |
| 资源总则 | Q7.1.1 | 公司为了实施管理体系运行并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。   1. 企业目前主要工作人员包括管理、技术、销售和财务人员等，在职员工20人，职工队伍相对稳定，实践经验丰富。可满足产品和服务控制需要。综合部（含会议室）约1200平米左右、配备了酒店房间配备了床/桌子/椅子等必备品、电视、空气过滤机等用品及米饭生产线、可倾燃气炒锅、电饼档、单眼灶、货架、不锈钢案板、储物柜、米面架、双开门留样柜、多功能涡流式洗菜机、消毒柜、 双门蒸箱、远红外电热食品烤、斩拌机等设备及电子秤、食品温度计等监视测量设备；电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。 2. 资金支持：注册资50万元   3)外部资源，如供方、客户等相关方。  目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。 | Y |
| 监测、  分析与评价 | Q9.1.1 | 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.质量目标完成情况进行了统计，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。 | Y |
| 管理评审 | Q9.3 | 制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。  总经理于2021年3月25日组织进行了一次管理评审。   1. 计划：管理评审的时间：2021年3月25日，写明了管理评审的目的：评审质量方针、质量目标及质量管理体系持续的适宜性、充分性、有效性。确定了评审时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审内容，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。总经理批准。   编制：吴娟 批准：毛骞 日期：2021.03.20   1. 查看管理评审输入的资料：   管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料内容基本涵盖：以往管评措施实施情况、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、相关方的期望和要求、可能的变更、应对风险和机遇所采取措施的有效性、顾客满意情况、不合格及纠正措施完成情况、监视和测量结果、内审情况、外部供方的绩效以及改进的建议等:3）3）查看管理评审报告；批准：毛骞 2021.03.25  提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论，对内审、客户投诉、方针和目标等方面进行了评审。  评审结论：公司的QMS/EMS/OHSMS也还存在由一些不足和改进之处，如人员的安全意识虽然得到了提高，但职业健康意识还有待于进一步提高，同时，在环境保护意识上，尤其是餐饮制作现场的人员意识，需加强检查的督促。  为此要求，综合部在本年度继续加强健康意识和环境保护意识的培训教育  查综合部针对管评问题制定了培训计划，计划安排在12月份完成，下次审核时关注其完成情况。  查上次管理评提出的问题改进措施完成情况，出示培训实施记录，于12月26日培训，包含了职业健康安全、环境保护意识的培训。  质量管理体系无变更需求。 | Y |
| 改进总则 | Q10.1  Q10.3 | 总经理：公司为不断改进体系、产品和服务创造氛围，使每个员工都有参与改进的意识和机会，通过使用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审等提高QMS的有效性。  管代：为了保证质量管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的。 | Y |
| 资质验证/  范围再确认/  上次问题验证/  投诉或事故/  政府主管部门监督抽查情况 |  | 提供企业的《营业执照》副本，有效  查“国家信息网”、未见本组织任何“不良信息”；  上次审核不符合现场验证符合规定、纠正措施有效、不符合关闭；  近一年来本组织未受到市场监管部门的处罚；  初审不符合情况：**查巡视科苑酒店一层房间，墙面有污渍没有清理干净，本次现场审核未再次出现，整改有效**  **证书使用情况：正常** | Y |